

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.



PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

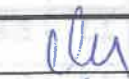


SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE

P.O. E.T. 07

Ediția I: 2025, Revizia 0

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale:

	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1	Elaborat	VLAJĂ IOAN	Șef formație		
1.2	Verificat	VLAJĂ IOAN	Șef formație		
1.3	Aprobat	NEGRUȚI LEONARD-ALIX	Director general		





S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale:

	Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1	Ediția I	x	x	
2.2	Revizia 1			
2.3	Revizia 2			
2.4	Revizia 3			

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale:

	Scopul difuzării	Ex nr.	Serviciu/ Birou/ Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Informare/ Aplicare	1	Sector Energie termică	șef formație	VLAJA IOAN		
3.2	Aplicare	1	Sector Energie termică	șef formație	VLAJA IOAN		
3.3	Aprobare	1	Director general	Director general	HEBRUȚI LEONARD-ALEX		
3.4	Arhivare	1	Sector Energie termică	șef formație	VLAJA IOAN		

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

4. Scopul procedurii operaționale:

4.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate:

Prezenta procedură stabilește regulile aplicabile salariaților din cadrul GOSCOM VASLUI S.A., cu privire la stabilirea modului de gestionare și soluționare a cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite din partea consumatorilor în legătură cu furnizarea agentului termic.

4.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvată derulării activității privind stabilirea modului de gestionare și soluționare a cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite din partea consumatorilor în legătură cu furnizarea agentului termic.

4.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului, prin faptul că, procedurarea activității permite aplicarea acesteia de către orice alt salariat care îl înlocuiește pe cel în funcție la data elaborării prezentei proceduri.

4.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe conducere în luarea deciziei.

Operațiunea atentă de verificare a documentației este un real sprijin pentru audit sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare, dar și pentru conducerea societății comerciale în luarea deciziei pentru asigurarea bunei desfășurări a activității acesteia.

4.5. Alte scopuri specifice procedurii operaționale.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale:

5.1. Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională:

Procedura privind stabilirea modului de gestionare și soluționare a cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite din partea consumatorilor în legătură cu furnizarea agentului termic se aplică la nivelul tuturor departamentelor implicate în recepția, analizarea, soluționarea și răspunsul la cererile/sesizările/reclamațiile privind furnizarea agentului termic.

5.2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de societatea comercială:

Activitatea procedurată se referă la etapele ce trebuie urmate în derularea procesului privind stabilirea modului de gestionare și soluționare a cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite din partea consumatorilor în legătură cu furnizarea agentului termic.

5.3. Listarea principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată:

Principalele activități derulate în ceea ce privește stabilirea modului de gestionare și soluționare a cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite din partea consumatorilor în legătură cu furnizarea agentului termic sunt următoarele:

- recepționarea solicitărilor;
- înregistrarea solicitărilor;
- clasificarea solicitărilor;
- transmiterea către departamentele responsabile;
- analiza și soluționarea solicitărilor;
- comunicarea soluției către consumatori;
- monitorizarea și evaluarea procesului;
- arhivarea documentelor.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

5.4. Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate; listarea compartimentelor implicate în procesul activității:

- **compartimentele furnizoare de date** sunt: consumatorii, sectorul energie termică din cadrul societății;
- **beneficiarul rezultatelor** acestei activități procedurate: Directorul general al societății GOSCOM VASLUI S.A.;
- **compartimentele implicate** sunt: Compartimentul Tehnic, Sectorul Energie termică din cadrul societății.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate:

6.1. Reglementări internaționale:

- ISO 9001:2015: Sistemele de management al calității;
- ISO 10002:2018 - Managementul calității - Satisfacția clienților;
- Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor;
- Directiva Europeană 2009/72/CE privind energia electrică și serviciile publice.

6.2. Legislație primară:

- **Legea nr. 51/2006** a serviciilor comunitare de utilități publice (**republicată**), cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea nr. 325/2006** a serviciului public de alimentare cu energie termică (**republicată**), cu modificările și completările ulterioare;
- **Ordonanța Guvernului nr. 21/1992** privind protecția consumatorilor (**republicată**), cu modificările și completările ulterioare;
- **Ordonanța Guvernului nr. 27/2002** privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, cu modificările și completările ulterioare;
- **Ordonanța Guvernului nr. 119/1999** privind controlul intern și controlul financiar preventiv (**republicată**), cu modificările și completările ulterioare.

6.3. Legislație secundară:

- **Hotărârea Guvernului nr. 700/2012** privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) (**), cu modificările și completările ulterioare.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice:

- **Ordinul nr. 449/2022** privind unele măsuri de informare a consumatorilor cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor, cu modificările și completările ulterioare;
- **Ordinul nr. 600/2018** privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, cu modificările și completările ulterioare;
- **Procedura din 28 octombrie 2020** privind soluționarea reclamațiilor părților interesate în sectorul energiei, cu modificările și completările ulterioare;
- Regulamentul de organizare și funcționare al societății GOSCOM VASLUI S.A.;
- Contractul-cadru de furnizare a energiei termice;
- Norme interne privind relația cu clienții;
- Regulamentul intern al unității;
- decizii ale conducătorului unității;
- alte acte normative.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională:

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedură	Prezentarea în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților.
2.	P.O. (Procedură operațională – procedură de lucru)	Procedura care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul unității.
3.	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată.
4.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau alte asemenea, după caz, a uneia sau mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.
5.	Cerere	Document oficial sau solicitare scrisă adresată de un consumator operatorului de energie termică, prin care acesta solicită furnizarea de informații, realizarea unor servicii specifice sau modificarea unor condiții contractuale.
6.	Sesizare	Notificare transmisă de un consumator către operatorul de energie termică pentru a informa despre o situație tehnică sau administrativă care necesită intervenție sau verificare.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
		Sesizările pot include observații privind calitatea serviciului sau funcționarea rețelei.
7.	Reclamație	Plângere formală adresată de un consumator către operator sau către o autoritate competentă, prin care se contestă calitatea serviciului furnizat, modul de facturare, termenul de răspuns sau alte aspecte legate de serviciile de energie termică. Reclamațiile presupun existența unui conflict de interese sau nemulțumire explicită.
8.	Timp de răspuns	Perioada de timp dintre momentul înregistrării unei cereri, sesizări sau reclamații și momentul în care operatorul oferă un răspuns oficial consumatorului.
9.	Operatorul de energie termică	Entitatea responsabilă de producerea, transportul, distribuția și furnizarea energiei termice către consumatori, precum și de gestionarea relației cu aceștia.
10.	Consumator	Persoană fizică sau juridică ce utilizează energia termică furnizată de operator, în baza unui contract de furnizare, pentru încălzire sau alte necesități termice.
11.	Rezoluție	Decizia oficială luată de operator în urma analizării unei cereri, sesizări sau reclamații. Rezoluția poate include măsuri corective, compensații sau răspunsuri tehnice și administrative.
12.	Termen de soluționare	Intervalul maxim de timp stabilit de legislație sau de reglementările interne ale operatorului, în care o cerere, sesizare sau reclamație trebuie să fie soluționată.
13.	Autoritate competentă	Instituția publică sau organismul autorizat să monitorizeze, să reglementeze și să soluționeze litigiile sau disputele dintre consumatori și operatorii de energie termică.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedură operațională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	A.N.R.E.	Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei
8.	A.N.P.C.	Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

8. Descrierea procedurii operaționale:

8.1. Generalități:

În România, gestionarea și soluționarea reclamațiilor consumatorilor în sectorul **furnizării agentului termic** este reglementată printr-un cadru legislativ complex, care urmărește:

- protejarea drepturilor consumatorilor, asigurându-se accesul acestora la un serviciu de calitate.
- obligațiile furnizorilor de a furniza servicii de utilitate publică conform unor standarde de calitate, continuitate și transparență.
- proceduri clare și transparente de gestionare a reclamațiilor, sesizărilor și cererilor.

Reglementările naționale asigură un cadru **clar și echitabil** pentru gestionarea reclamațiilor consumatorilor, încurajând transparența și responsabilitatea furnizorilor de servicii de utilitate publică, inclusiv în sectorul de furnizare a agentului termic.

Principii generale reflectă o abordare echilibrată între drepturile consumatorilor și responsabilitățile furnizorilor, punând accent pe transparență, eficiență și calitate în gestionarea reclamațiilor, astfel:

Dreptul consumatorului:

- consumatorii au dreptul de a primi un **serviciu de calitate**, continuu și în conformitate cu clauzele contractuale;
- au dreptul să depună **reclamații sau sesizări** atunci când serviciul furnizat este necorespunzător.

Obligațiile furnizorilor:

- furnizorii sunt obligați să ofere un **serviciu continuu**, fără întreruperi nejustificate;
- să răspundă **prompt** la reclamațiile consumatorilor, respectând termenele stabilite de legislație;
- să implementeze **mecanisme eficiente** de gestionare și soluționare a reclamațiilor.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

Transparența și accesibilitatea:

- procedurile de depunere și soluționare a reclamațiilor trebuie să fie clare, transparente și ușor accesibile consumatorilor;

Competențe instituționale:

- autoritățile, precum **Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)** și autoritățile locale, au rolul de a monitoriza respectarea obligațiilor legale de către furnizorii de agent termic.

8.2. Documente utilizate:

8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

- contractul-cadru de furnizare a energiei termice;
- petiția/sesizarea/reclamația depusă de consumator;
- registrul de evidență a cererilor/sesizărilor/reclamațiilor;
- fișe tehnice;
- rapoarte de intervenție;
- procese-verbale.

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

- contractele-cadru de furnizare a energiei termice conțin drepturile și obligațiile furnizorului și consumatorului, tarifele și termenele de plată; reglementează relația comercială între furnizor și consumator și asigură conformitatea contractuală și predictibilitatea serviciilor;
- petiția/sesizarea/reclamația depusă de consumator conține datele de identificare ale consumatorului (nume, adresă, date de contact); descrierea detaliată a problemei (lipsă agent termic, calitate necorespunzătoare, facturare eronată etc.); data apariției problemei și detalii relevante pentru identificarea cauzei; solicitarea consumatorului (remediere, despăgubire, clarificare); este documentul inițial prin care consumatorul notifică furnizorul despre o problemă sau nemulțumire; declanșează procesul de investigare, analiză și soluționare; asigură transparență și documentarea problemelor semnalate;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

- registrul de evidență a cererilor/sesizărilor/reclamațiilor conține numărul de ordine al solicitării; data și ora primirii cererii/sesizării/reclamației; numele și datele de contact ale consumatorului; tipul solicitării (cerere, sesizare, reclamație); descrierea succintă a problemei; departamentul responsabil; statusul solicitării (în curs, rezolvată, respinsă); termenul de soluționare; observații finale și detalii despre soluționare; aceasta permite înregistrarea și urmărirea tuturor solicitărilor primite; facilitează monitorizarea progresului în soluționarea cererilor; oferă suport pentru generarea de **rapoarte periodice** și analiza indicatorilor de performanță;
- fișele tehnice conțin datele de identificare ale intervenției (data, locația, numărul reclamației); descrierea defecțiunii constatate sau a problemelor tehnice semnalate; verificări efectuate (măsurători, analize tehnice); cauzele identificate ale problemei; soluții tehnice propuse pentru remediere; resurse utilizate (personal, echipamente, materiale); acestea documentează intervențiile tehnice efectuate în urma unei sesizări sau reclamații; asigură trasabilitatea activităților de verificare și remediere; facilitează analiza problemelor recurente pentru îmbunătățirea serviciului;
- rapoartele de intervenție conțin informații generale: numărul solicitării, data și ora intervenției, locația; descrierea activităților efectuate (lucrări de reparație, înlocuire echipamente, măsuri provizorii); rezultatele intervenției (problema remediată sau măsuri suplimentare necesare); date despre echipa tehnică (nume personal, responsabil intervenție); resurse utilizate (echipamente, materiale, costuri estimate); observații și recomandări pentru prevenirea problemelor viitoare; acestea certifică intervențiile realizate pentru soluționarea unei probleme semnalate; asigură informarea clară a conducerii și a consumatorului despre măsurile adoptate; contribuie la evaluarea eficienței tehnice și administrative;
- procesele-verbale conțin datele de identificare (data, locul întocmirii, numele participanților); obiectul verificării/intervenției (exemplu: constatarea defecțiunii, finalizarea lucrării); descrierea situației constatate (date tehnice, măsurători efectuate); măsuri luate sau propuse; semnăturile părților implicate (personal

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE
		Pagina din 87
Cod: P.O. E.T. 07		Exemplar nr.

tehnic, consumator, reprezentanți ai furnizorului); acestea reprezintă document oficial care confirmă constatările și acțiunile întreprinse în cadrul unei intervenții sau inspecții; asigură transparență și responsabilitate în soluționarea reclamațiilor; servește ca dovadă în caz de dispute sau reclamații suplimentare.

8.2.3. Circuitul documentelor:

- contractele-cadru de furnizare a energiei termice - operatorul de rețea elaborează contractul solicitantului, este transmis solicitantului pentru semnare, iar după semnare, contractul intră în vigoare și este arhivat de operator;
- petiția/sesizarea/reclamația depusă de consumator este primită prin telefon, e-mail, formular online, registratură sau alte canale acceptate, de către departamentul Relații clienți, și i se atribuie un număr de înregistrare;
- registrul de evidență a cererilor/sesizărilor/reclamațiilor – documentului primit i se va atribui un număr de ordine și va fi înregistrat în Registrul de evidență;
- fișa tehnică - în cazul sesizărilor tehnice, Compartimentul Tehnic întocmește o fișă tehnică după ce analizează problema și o transmite echipelor de intervenție pentru remedierea problemelor;
- raportul de intervenție – este întocmit de echipa tehnică și transmis Compartimentului Tehnic pentru verificare și validare; ulterior, copia raportului ajunge la departamentul Relații clienți pentru redactarea răspunsului către consumator;
- proces-verbal – se întocmește dacă este necesar (exemplu: verificare în teren sau soluționare complexă), și este arhivat și transmis către departamentul Relații clienți.

8.3. Resurse necesare:

8.3.1. Resurse materiale - Resursele materiale necesare sunt: sisteme informatice de gestionare a reclamațiilor (software pentru înregistrarea și monitorizarea solicitărilor; platforme online pentru depunerea și urmărirea reclamațiilor), echipamente IT (calculatoare, laptopuri, servere, tablete, sistem de e-mail și centrală telefonică), baze de date, echipamente și instrumente

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

tehnice, Registrul fizic de evidență a cererilor/sesizărilor/reclamațiilor; formulare tipizate (petiții/sesizări/reclamații; fișe tehnice, rapoarte de intervenție și procese-verbale), consumabile (hârtie, toner, dosare pentru arhivare, plicuri pentru corespondență; etichete și alte materiale pentru organizarea documentelor).

8.3.2. Resurse umane - Resursele umane necesare sunt: Directorul general al societății GOSCOM VASLUI S.A., personalul din cadrul departamentelor Relații cu clienții, Tehnic, Juridic și Sector Energie termică.

8.3.3. Resurse financiare - Resursele financiare necesare sunt stabilite prin bugetul entității, necesare acoperirii cheltuielilor generale în vederea achiziționării materialelor consumabile necesare acestei activități și asigurării serviciilor de întreținere a logisticii.

8.4. Modul de lucru:

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

Pentru derularea activității privind soluționarea cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite se va proceda la:

- recepționarea și înregistrarea cererilor/sesizărilor/reclamațiilor;
- clasificarea și direcționarea solicitărilor;
- investigarea și analiza tehnică (pentru sesizări);
- remedierea problemelor tehnice (pentru sesizări);
- analiza și validarea reclamațiilor (pentru reclamații complexe)
- comunicarea răspunsului către consumator;
- actualizarea registrului și monitorizarea procesului.

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

Derularea operațiunilor pentru gestionarea și soluționarea cererilor, sesizărilor și reclamațiilor în furnizarea agentului termic se realizează în mod structurat și secvențial și urmărește un **flux logic și bine definit**, asigurând: **eficiență** în gestionarea solicitărilor;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

promptitudine în intervențiile tehnice; **transparență** în comunicarea cu consumatorii; **îmbunătățire continuă** a serviciilor oferite.

1. Recepționarea și înregistrarea cererilor/sesizărilor/reclamațiilor reprezintă prima etapă în procesul de gestionare a cererilor, sesizărilor și reclamațiilor consumatorilor. Această etapă este crucială pentru asigurarea unui flux corect al informațiilor și pentru inițierea procesului de soluționare într-un mod transparent și eficient.

Solicitările consumatorilor sunt primite printr-o varietate de canale de comunicare, adaptate nevoilor acestora. Acestea includ apelurile telefonice către un call-center dedicat, transmiterea de e-mailuri către adresele oficiale ale furnizorului, completarea de formulare online pe platformele digitale ale furnizorului sau depunerea fizică a solicitărilor la registratura sediului. De asemenea, consumatorii pot transmite reclamații prin servicii de poștă sau curierat. Această diversitate de opțiuni asigură accesibilitatea procesului pentru toți consumatorii.

Odată ce solicitarea este recepționată, operatorii din cadrul departamentului Relații clienți au responsabilitatea de a verifica corectitudinea și completitudinea datelor furnizate de consumatori. Acest proces include verificarea informațiilor esențiale, cum ar fi numele și prenumele solicitantului, datele de contact (telefon, e-mail), adresa locației afectate (în cazul sesizărilor tehnice) și o descriere clară a problemei semnalate. Dacă informațiile transmise sunt incomplete, operatorul contactează consumatorul pentru clarificări și completări.

După verificare, solicitarea este înregistrată în Registrul de evidență al solicitărilor, care poate fi utilizat în format fizic sau electronic. În acest registru sunt notate următoarele informații:

- numărul unic de înregistrare atribuit solicitării;
- data și ora recepționării;
- numele solicitantului și datele de contact;
- tipul solicitării (cerere, sesizare, reclamație);
- descrierea sumară a problemei semnalate;
- canalul prin care a fost transmisă solicitarea;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECȚOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚILOR PRIMITE
		Pagina din 87
Cod: P.O. E.T. 07		Exemplar nr.

- numele operatorului responsabil de înregistrare.

Acest proces de înregistrare asigură trasabilitatea fiecărei solicitări și facilitează monitorizarea etapelor ulterioare.

După înregistrare, consumatorul primește o confirmare de primire a solicitării. Aceasta poate fi comunicată telefonic, printr-un e-mail automat sau prin eliberarea unei copii înregistrate, dacă solicitarea a fost depusă fizic la registratură. Confirmarea include numărul de înregistrare al solicitării, termenul estimat pentru soluționare și informații despre următorii pași ai procesului. Acest pas este esențial pentru a asigura transparența și încrederea consumatorului în procesul de soluționare.

Operatorul din cadrul departamentului Relații clienți analizează natura solicitării și o clasifică în una dintre următoarele categorii:

- **cerere** – solicitare de informații sau clarificări;
- **sesizare** – problemă tehnică ce necesită verificare și remediere;
- **reclamație** – plângere oficială care poate include solicitări de despăgubiri sau conflicte contractuale.

Pe baza clasificării, solicitarea este direcționată către departamentul responsabil: Tehnic, Juridic sau Relații clienți, pentru continuarea procesului.

După clasificare, solicitarea este monitorizată prin actualizarea statusului său în registru. Fiecare solicitare primește un status inițial, cum ar fi „Recepționat” sau „În lucru”, permițând astfel urmărirea progresului acesteia până la soluționare.

Recepționarea și înregistrarea solicitărilor reprezintă baza întregului proces de soluționare. Colectarea corectă a datelor și clasificarea precisă a solicitărilor permit inițierea acțiunilor adecvate, reducând riscul întârzierilor sau al erorilor. În plus, această etapă garantează transparența și oferă consumatorilor o comunicare promptă și clară.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

2. Clasificarea și direcționarea solicitărilor

După înregistrarea solicitărilor, acestea sunt analizate și clasificate pentru a fi direcționate către departamentele responsabile. Procesul de clasificare este esențial pentru a asigura o gestionare eficientă și pentru a preveni întârzierile în soluționarea acestora.

Fiecare solicitare este analizată în funcție de conținutul său și încadrată într-una dintre următoarele categorii:

Cererile, care reprezintă solicitări de informații generale sau clarificări din partea consumatorilor. Acestea includ întrebări despre facturi, condițiile contractuale sau programul de furnizare a agentului termic. Cererile sunt transmise către departamentul Relații clienți, care răspunde direct consumatorilor.

Sesizările, care sunt raportări ale consumatorilor cu privire la probleme tehnice. Acestea pot include lipsa agentului termic, presiunea scăzută sau defecțiuni ale rețelei. Sesizările sunt direcționate către Compartimentul Tehnic, care are responsabilitatea de a verifica și remedia problemele tehnice.

Reclamațiile, care constau în plângeri oficiale ale consumatorilor legate de nerespectarea clauzelor contractuale, prejudicii sau solicitări de despăgubiri. Acestea sunt analizate și soluționate de către Compartimentul Juridic, care evaluează situația din perspectiva legală și contractuală. Această clasificare permite alocarea rapidă a solicitărilor către departamentele competente, asigurând astfel un răspuns prompt și adecvat.

După clasificarea solicitărilor, sunt derulate următoarele acțiuni:

Transmiterea solicitărilor către departamentele responsabile. Fiecare solicitare este transmisă împreună cu informațiile relevante către departamentul potrivit. De exemplu, o sesizare referitoare la lipsa agentului termic este trimisă către Departamentul Tehnic pentru verificare și intervenție.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

Notificarea consumatorului despre procesarea solicitării. Consumatorul este informat cu privire la primirea cererii și clasificarea acesteia. Notificarea include numărul de înregistrare al solicitării, departamentul responsabil și termenul estimat de soluționare. Comunicarea poate avea loc telefonic, prin e-mail sau prin alte mijloace agreeate cu consumatorul.

Clasificarea și direcționarea solicitărilor este un proces rapid, care trebuie finalizat într-un termen maxim de **1 zi lucrătoare**. Acest interval asigură o gestionare promptă și contribuie la respectarea termenelor de răspuns.

Această etapă joacă un rol esențial în gestionarea eficientă a solicitărilor, deoarece garantează că fiecare solicitare este tratată de departamentul potrivit. De asemenea, procesul asigură transparență în comunicarea cu consumatorii, care sunt informați din timp despre modul în care solicitarea lor va fi gestionată și termenul estimat pentru soluționare.

3. Investigarea și analiza tehnică (pentru sesizări)

Această etapă are scopul de a identifica natura și cauzele problemelor tehnice semnalate de consumatori. Compartimentul Tehnic este responsabil de organizarea și efectuarea verificărilor necesare, asigurând o soluționare rapidă și eficientă a sesizărilor.

După ce sesizarea este clasificată și transmisă Departamentului Tehnic, aceasta este analizată pentru a planifica intervenția. Echipa tehnică alocă resursele necesare (personal, echipamente și materiale) și stabilește prioritățile în funcție de gravitatea problemei.

Deplasarea echipelor în teren pentru verificări tehnice. Echipele tehnice sunt trimise la locația indicată de consumator pentru a evalua situația. Această deplasare permite o inspecție directă a instalațiilor sau echipamentelor afectate și determinarea gravității problemei raportate.

Realizarea măsurărilor și constatarea problemei. La fața locului, tehnicienii efectuează o serie de măsurători și teste pentru a identifica problema. Aceste verificări includ:

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚILOR PRIMATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

- **presiunea agentului termic** în conducte pentru a detecta scăderi sau variații anormale;
- **temperatura agentului termic** pentru a verifica dacă valorile respectă standardele de furnizare;
- **debitul agentului termic**, pentru a evalua posibile blocaje sau pierderi de fluid.

Rezultatele acestor verificări sunt documentate pentru a fi utilizate în etapele ulterioare.

După finalizarea verificărilor, echipa tehnică întocmește o Fișă tehnică, care documentează în detaliu:

- **cauzele problemei** identificate în timpul investigațiilor (exemplu: pierderi în rețea, defecțiuni ale echipamentelor, lipsa întreținerii);
- **soluțiile propuse**, care pot include reparații, înlocuirea componentelor defecte sau alte măsuri necesare;
- **resursele necesare** pentru remediere, cum ar fi materialele (țevi, izolații, fittinguri) și echipamentele (suduri, scule electrice).

Fișa tehnică devine documentul principal care ghidează următoarele acțiuni, inclusiv intervenția propriu-zisă și comunicarea cu consumatorul.

Durata investigațiilor tehnice este planificată în funcție de complexitatea și gravitatea problemei:

- **probleme urgente:** în cazul unor probleme critice, cum ar fi lipsa completă a agentului termic sau scurgeri majore, investigațiile trebuie efectuate în cel mult **24-48 de ore** de la primirea sesizării;
- **probleme uzuale:** pentru problemele de complexitate medie, cum ar fi variațiile de temperatură sau presiune, durata maximă a investigației este de **5 zile lucrătoare**.

Investigarea și analiza tehnică sunt esențiale pentru:

- **identificarea exactă a problemei**, evitând astfel intervenții inutile sau ineficiente;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚILOR PRIMATE
		Cod: P.O. E.T. 07
		Exemplar nr.

- planificarea resurselor necesare pentru soluționare;
- documentarea transparentă a procesului prin Fișa tehnică, care asigură o trasabilitate completă a sesizării.

Această etapă stabilește o bază solidă pentru următoarele acțiuni, precum remedierea tehnică și comunicarea soluției către consumator.

4. Remedierea problemelor tehnice (pentru sesizări)

Remedierea problemelor tehnice este etapa în care echipele tehnice aplică soluțiile identificate în urma investigației, având ca scop restabilirea funcționării optime a sistemului de furnizare a agentului termic. Această etapă implică intervenții rapide și bine planificate pentru a minimiza impactul asupra consumatorilor.

După finalizarea analizei tehnice și întocmirea Fișei tehnice, echipele tehnice sunt mobilizate pentru a interveni la locația indicată. Intervenția este planificată în funcție de natura și gravitatea problemei, prioritățile fiind acordate situațiilor urgente, cum ar fi avariile majore sau întreruperile complete ale serviciului.

La fața locului, echipele tehnice pun în aplicare soluțiile identificate în etapa de analiză. Acestea pot include:

- **reparații:**
 - repararea componentelor defecte, cum ar fi conductele, fittingurile sau robinetele deteriorate;
 - remedierea scurgerilor sau izolarea pierderilor de agent termic.
- **înlocuirea pieselor:**
 - schimbarea echipamentelor defecte (de exemplu, supape de reglare, pompe, contoare de energie termică).
- **ajustări tehnice:**
 - realizarea de reglaje la sistem pentru a restabili parametrii normali de funcționare (presiune, temperatură, debit).

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIȚĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

Toate aceste acțiuni sunt realizate cu ajutorul resurselor alocate, incluzând materiale și echipamente tehnice adecvate (suduri, scule electrice, piese de schimb).

După finalizarea lucrărilor, echipa tehnică elaborează un **Raport de intervenție** care documentează în detaliu acțiunile efectuate. Raportul include:

- **activitățile realizate:**
 - descrierea pașilor executați pentru remedierea problemei, de la diagnosticare la soluționare.
- **resursele utilizate:**
 - materialele consumate (exemplu: piese de schimb, garnituri, fittinguri);
 - echipamentele folosite (exemplu: scule electrice, dispozitive de măsură);
 - personalul implicat (numărul de tehnicieni, rolurile acestora).
- **stadiul final al intervenției:**
 - specificarea rezultatelor obținute, indicând dacă problema a fost complet rezolvată sau dacă sunt necesare măsuri suplimentare (exemplu: intervenții ulterioare sau lucrări complexe).

Raportul este transmis Compartimentului Tehnic pentru validare și pentru a fi utilizat ulterior în comunicarea cu consumatorul.

Durata intervenției depinde de complexitatea și gravitatea problemei:

- **probleme critice:** avariile majore sau întreruperile complete trebuie soluționate în **24-48 de ore** pentru a minimiza impactul asupra consumatorilor;
- **probleme medii:** defecțiunile care nu afectează grav furnizarea agentului termic se soluționează în maximum **72 de ore**.

Remedierea problemelor tehnice este esențială pentru:

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

- **asigurarea continuității serviciului**, astfel încât consumatorii să beneficieze de agent termic conform standardelor;
- **prevenirea altor probleme** prin aplicarea unor soluții eficiente și durabile;
- **documentarea completă** a intervențiilor, oferind trasabilitate și transparență în cazul unor verificări ulterioare.

Această etapă asigură finalizarea procesului tehnic, permițând departamentului Relații clienți să informeze consumatorul despre măsurile adoptate și despre stadiul soluționării solicitării.

5. Analiza și validarea reclamațiilor (pentru reclamații complexe)

Reclamațiile complexe, care includ aspecte legate de conflicte contractuale, solicitări de despăgubiri sau alte probleme semnificative, sunt gestionate cu atenție de **Compartimentul Juridic**. Această etapă este esențială pentru a asigura respectarea cadrului legal, oferind soluții corecte și transparente consumatorilor.

Reclamațiile care implică aspecte complexe sunt direcționate către **Compartimentul Juridic**. Departamentul primește documentația aferentă, incluzând descrierea reclamației, documentele consumatorului și eventualele rapoarte tehnice întocmite anterior. Analiza începe imediat ce reclamația este înregistrată și transmisă, iar complexitatea sa este stabilită.

Prima acțiune a Compartimentului Juridic este analiza detaliată a documentației relevante. Aceasta include:

- **contractele** dintre consumator și furnizor, pentru a verifica respectarea clauzelor și obligațiilor părților implicate;
- **istoricul relației cu clientul**, care oferă informații despre eventualele plângeri anterioare, termene de plată sau interacțiuni documentate;
- **rapoartele tehnice** sau alte documente emise de Compartimentul Tehnic, care confirmă situația semnalată de consumator și măsurile deja luate.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

Această etapă permite o înțelegere completă a contextului și identificarea elementelor necesare pentru soluționarea reclamației.

Pe baza analizei documentației, Compartimentul Juridic propune o soluție care poate include:

- **compensare financiară:**
 - în cazurile în care prejudiciul este clar și documentat (exemplu: întreruperi prelungite ale serviciului sau furnizare necorespunzătoare);
 - valoarea despăgubirii este stabilită conform legislației și clauzelor contractuale.
- **clarificări contractuale:**
 - oferirea de explicații legate de drepturile și obligațiile părților, pentru situațiile în care consumatorul reclamă lipsa de informare sau interpretări greșite ale contractului.
- **măsuri corective:**
 - propunerea de modificări sau ajustări în procesul de furnizare pentru a preveni repetarea problemei; de exemplu, implementarea unui plan de remediere tehnică sau revizuirea unor proceduri interne.

Această soluție este redactată într-un raport oficial care include justificarea deciziilor luate.

Propunerea formulată de Compartimentul Juridic este transmisă către conducerea organizației pentru aprobare. Validarea soluției asigură conformitatea acesteia cu politica internă și respectarea prevederilor legale.

După aprobare, soluția este implementată și comunicată consumatorului.

Analiza și validarea reclamației trebuie să fie finalizate într-un termen maxim de **15 zile calendaristice**, conform reglementărilor legale. Acest termen include toate etapele procesului, de la recepția reclamației până la comunicarea soluției către consumator.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

Această etapă joacă un rol crucial în:

- **respectarea drepturilor consumatorilor**, prin analizarea corectă și echitabilă a reclamațiilor;
- **menținerea conformității legale**, asigurând că soluțiile respectă legislația și contractele în vigoare;
- **creșterea încrederii consumatorilor**, prin gestionarea transparentă a reclamațiilor complexe;
- **identificarea și corectarea problemelor sistemice**, pentru îmbunătățirea pe termen lung a serviciului.

Această etapă permite soluționarea echitabilă a reclamațiilor complexe, contribuind la menținerea unei relații de încredere între consumatori și furnizor.

6. Comunicarea răspunsului către consumator

Comunicarea răspunsului reprezintă etapa finală în procesul de gestionare a cererilor, sesizărilor și reclamațiilor. Aceasta are ca scop informarea consumatorului cu privire la soluțiile aplicate și măsurile implementate, asigurând astfel transparență și claritate în relația cu acesta.

Procesul de comunicare este demarat de departamentul Relații clienți, care preia rezultatele din documentele relevante întocmite anterior. Aceste documente includ **Fișele tehnice**, care detaliază cauzele și soluțiile problemelor tehnice, **Rapoartele de intervenție**, care documentează activitățile realizate în teren, și **analizele juridice**, în cazul reclamațiilor complexe. Aceste informații sunt utilizate pentru redactarea unui răspuns oficial, complet și structurat.

Pe baza informațiilor colectate, se elaborează un răspuns clar, detaliat și personalizat pentru fiecare solicitare. Răspunsul include:

- **soluția aplicată și măsurile implementate:**
 - se descriu soluțiile adoptate, precum reparațiile efectuate, piesele înlocuite sau acțiunile corective realizate;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

- dacă reclamația este legată de aspecte juridice, se oferă detalii despre analiza efectuată și decizia finală.
- **termenul de rezolvare:**
 - se specifică perioada în care problema a fost remediată sau se explică motivele pentru care termenul inițial poate fi prelungit, dacă este cazul.
- **recomandări suplimentare:**
 - în cazul în care consumatorul poate lua măsuri pentru a evita probleme similare în viitor (de exemplu, întreținerea periodică a echipamentelor personale), acestea sunt incluse în răspuns.

Răspunsul trebuie să fie redactat într-un limbaj clar și accesibil, evitând jargonul tehnic sau ambiguitatea.

Răspunsul oficial este transmis consumatorului prin intermediul canalelor de comunicare preferate:

- **e-mail:** pentru o livrare rapidă și eficientă;
- **telefon:** pentru soluții imediate sau explicații suplimentare;
- **poștă:** pentru situații în care este necesară o confirmare oficială în scris.

Indiferent de canalul utilizat, consumatorul trebuie să primească toate informațiile necesare pentru a înțelege soluția aplicată și pentru a fi asigurat că solicitarea sa a fost tratată cu seriozitate.

Durata maximă pentru comunicarea răspunsului depinde de tipul solicitării:

- **cererile** (solicitări simple de informații): răspunsul trebuie transmis în cel mult **5 zile lucrătoare**;
- **sesizările și reclamațiile** (probleme tehnice sau juridice): răspunsul trebuie oferit în cel mult **15 zile calendaristice**, conform legislației și procedurilor interne.

Comunicarea răspunsului către consumator este esențială pentru:

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

- **asigurarea transparenței:** Consumatorul este informat cu privire la modul în care solicitarea sa a fost gestionată.
- **creșterea încrederii:** Oferind un răspuns clar și detaliat, furnizorul demonstrează profesionalism și respect față de consumator.
- **prevenirea escaladării problemelor:** Un răspuns complet și prompt reduce riscul ca nemulțumirile consumatorului să escaladeze către alte autorități sau instanțe.

Această etapă finalizează procesul de gestionare a solicitărilor, asigurând că fiecare consumator primește un răspuns clar, complet și profesionist. Comunicarea eficientă consolidează relația dintre furnizor și consumator, contribuind la creșterea satisfacției generale și la îmbunătățirea continuă a serviciilor.

7. Actualizarea registrului și monitorizarea procesului

Această etapă reprezintă o activitate continuă, esențială pentru gestionarea eficientă și transparentă a solicitărilor consumatorilor. Scopul său principal este de a asigura trasabilitatea fiecărei solicitări, respectarea termenelor de soluționare și identificarea oportunităților de îmbunătățire a proceselor interne.

După soluționarea unei cereri, sesizări sau reclamații, operatorii din departamentele implicate au obligația de a actualiza informațiile în Registrul de evidență al solicitărilor. Aceasta include modificarea statusului în una dintre următoarele categorii:

- **Rezolvată:** problema semnalată a fost soluționată în totalitate, iar consumatorul a fost informat;
- **În curs:** solicitarea este încă în proces de analiză sau soluționare, iar statusul trebuie monitorizat pentru respectarea termenului de finalizare;
- **Respinsă:** în cazul în care solicitarea nu este justificată sau nu se încadrează în obligațiile furnizorului, decizia de respingere este documentată, iar consumatorul este informat cu privire la motivele acestei decizii.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

Actualizarea statusului este esențială pentru o gestionare transparentă și pentru a permite monitorizarea ulterioară a procesului.

Un alt aspect important al acestei etape este verificarea constantă a respectării termenelor legale și interne de soluționare. Conducerea departamentelor implicate monitorizează dacă fiecare solicitare este gestionată în cadrul timpilor stabiliți:

- cererile simple: maximum 5 zile lucrătoare;
- sesizările și reclamațiile: maximum 15 zile calendaristice.

În cazul întârzierilor, sunt identificate motivele și sunt luate măsuri corective, cum ar fi suplimentarea resurselor umane sau tehnice. Monitorizarea riguroasă contribuie la menținerea unui nivel ridicat de satisfacție a consumatorilor și la îmbunătățirea performanței organizației.

Pe baza datelor colectate în Registrul de evidență, se analizează periodic solicitările primite pentru a identifica tipare sau probleme recurente. De exemplu:

- sesizări frecvente legate de o anumită zonă geografică pot indica deficiențe în infrastructură;
- reclamațiile similare privind facturarea pot evidenția nevoia de clarificări contractuale sau de ajustări în sistemul de calcul.

Aceste informații permit conducerii să implementeze măsuri proactive, cum ar fi modernizarea echipamentelor, ajustarea proceselor interne sau intensificarea comunicării cu consumatorii.

Conducerea departamentelor implicate în proces este direct responsabilă de:

- verificarea corectitudinii și actualizării informațiilor în Registrul de evidență;
- monitorizarea progresului fiecărei solicitări pentru respectarea termenelor stabilite;
- coordonarea analizelor periodice și implementarea măsurilor de îmbunătățire.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

Această responsabilitate asigură o supraveghere continuă și o îmbunătățire constantă a procesului de gestionare.

Această etapă este de durată continuă, având loc în mod constant pe întreaga durată a procesului de gestionare a solicitărilor. Actualizările și monitorizarea se desfășoară zilnic, în timp ce analizele mai detaliate, pentru identificarea problemelor recurente, sunt realizate periodic (lunar sau trimestrial).

Această etapă este crucială pentru:

- asigurarea transparenței în gestionarea solicitărilor, permițând urmărirea stadiului fiecărei cereri sau reclamații;
- respectarea termenelor legale și interne, prevenind întârzierile care pot afecta relația cu consumatorii;
- îmbunătățirea continuă a serviciilor prin identificarea și remedierea deficiențelor sistemice.

Actualizarea Registrului de evidență și monitorizarea procesului reprezintă fundamentul unei gestionări eficiente și responsabile a solicitărilor. Prin documentarea corectă, respectarea termenelor și analiza periodică, furnizorul își îmbunătățește constant performanța, consolidând încrederea consumatorilor.

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:

- utilizarea datelor pentru îmbunătățirea proceselor interne;
- monitorizarea performanței și a satisfacției consumatorilor;
- identificarea problemelor recurente și prevenirea acestora..

Indicatori de performanță:

- timpul mediu de răspuns inițial - perioada de timp dintre momentul recepționării solicitării și momentul în care consumatorul primește confirmarea înregistrării;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

- timpul mediu de soluționare - perioada necesară pentru rezolvarea completă a solicitării;
- procentul solicitărilor soluționate în termen - raportul dintre numărul solicitărilor rezolvate în termenul stabilit și numărul total de solicitări primite;
- numărul total de solicitări primite - numărul total de cereri, sesizări și reclamații primite într-o anumită perioadă (lunar/trimestrial/anual);
- procentul pe tip de solicitări - distribuția solicitărilor pe categorii (cereri, sesizări, reclamații);
- rata reclamațiilor justificate - procentul reclamațiilor considerate justificate după analiză, raportat la numărul total de reclamații;
- rata de satisfacție a consumatorilor - evaluată prin sondaje sau chestionare trimise consumatorilor după soluționarea solicitărilor;
- rata de soluționare la prima interacțiune - procentul solicitărilor care sunt rezolvate fără a necesita intervenții suplimentare sau contacte repetate cu consumatorul;
- numărul de plângeri escaladate - numărul reclamațiilor care sunt escaladate către autoritățile de reglementare sau alte entități externe;
- rata erorilor în procesarea solicitărilor - procentul de solicitări procesate incorect (exemplu: clasificare greșită, răspuns eronat);
- numărul problemelor recurente - numărul sesizărilor legate de aceeași problemă într-o anumită perioadă de timp (exemplu: avarii în aceeași zonă);
- respectarea termenelor interne - evaluarea punctualității departamentelor implicate în gestionarea solicitărilor (tehnic, juridic, relații clienți);
- costul mediu pe solicitare - costul total asociat soluționării unei solicitări (resurse umane, materiale, echipamente);
- valoarea totală a compensațiilor acordate - suma despăgubirilor oferite consumatorilor în urma reclamațiilor justificate;
- timpul de intervenție tehnică - perioada dintre momentul înregistrării unei sesizări tehnice și deplasarea echipei la locație;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIȚĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

- numărul de intervenții reușite la prima încercare - procentul problemelor tehnice rezolvate complet după prima intervenție;

Acești indicatori de performanță oferă o imagine clară asupra eficienței și calității procesului de gestionare a solicitărilor, sesizărilor și reclamațiilor. Prin monitorizarea și analiza lor periodică, organizația poate lua decizii informate pentru a îmbunătăți performanța și satisfacția consumatorilor.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECȚOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚILOR PRIMATE
		Cod: P.O. E.T. 07
		Exemplar nr.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

Nr. crt.	Compartimentul (postul)/acțiunea (operațiunea)	I	II	III	IV	V
0	1	2	3	4	5	6
1	Sector Energie termică	E			Ap.	Ah.
2	Compartimentul tehnic		V			
3	Compartiment juridic				Ap.	
4	Relații clienți				Ap.	
5	Director general			A		

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚILOR PRIMATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

10. FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

Nr. crt.	Ediție	Data ediției	Rev.	Data reviziei	Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	1	Data din P.O.					

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

11. FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ

Nr. crt.	Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil	Semnătura	Data
				Semnătura	Data	Observații		
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
10.								

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

12. LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

Nr. ex.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

13. Anexe, înregistrări, arhivări:

Nr. Anexă/ Cod formular	Denumire anexă	Elaborator	Aprobat	Nr. ex.	Difuzare	Arhivare		Alte
						Loc.	Per.	
F-PO-E.T.- 07-01	Diagrama de flux a procesului							
F-PO-E.T.- 07-02	Contractul de furnizare a agentului termic							
F-PO-E.T.- 07-03	Registrul de evidență a cererilor/ sesizărilor/ reclamațiilor							
F-PO-E.T.- 07-04	Fișa tehnică							
F-PO-E.T.- 07-05	Raport de intervenție							
F-PO-E.T.- 07-06	Propunere soluție							
F-PO-E.T.- 07-07	Răspunsul scris către consumator							

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

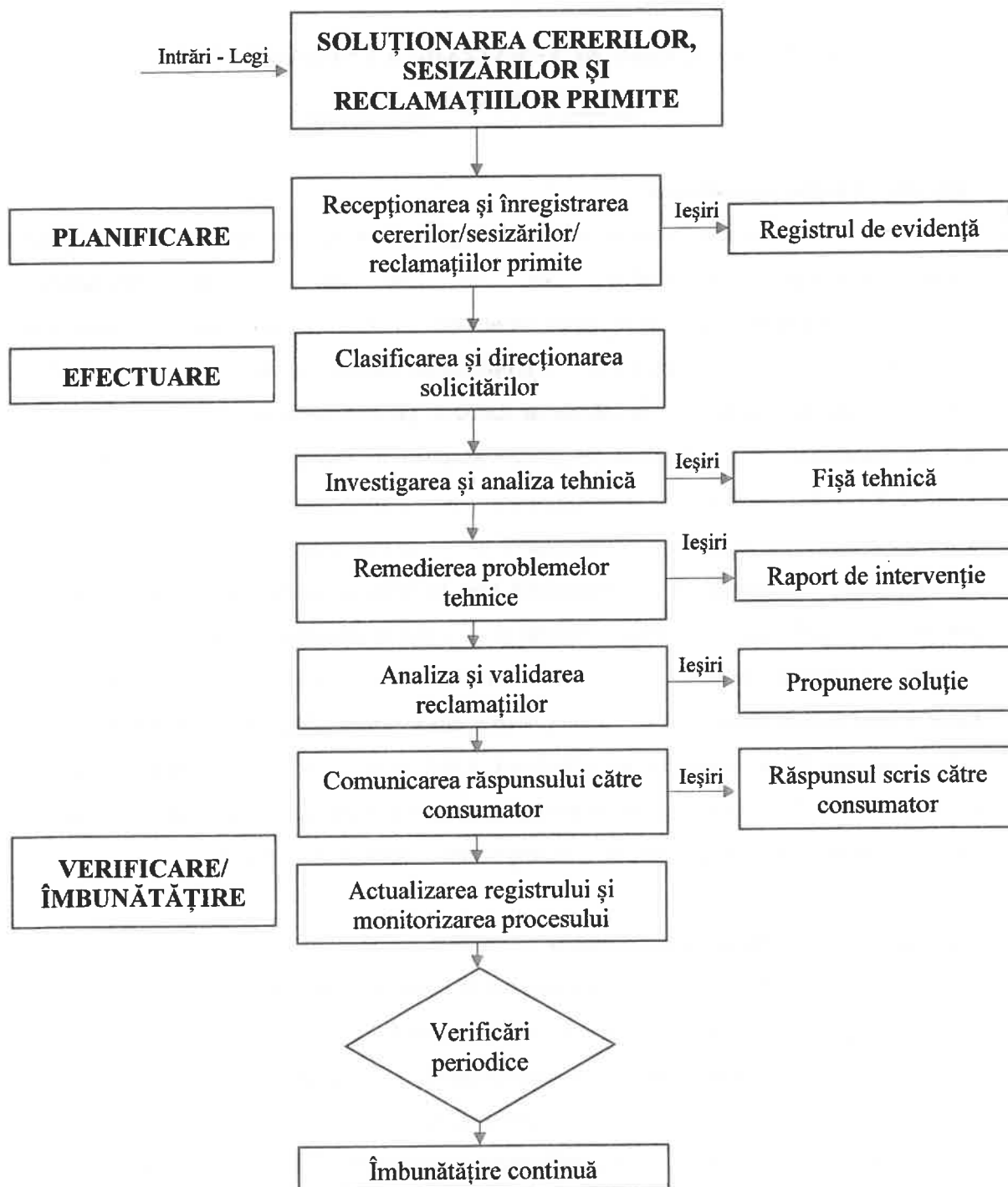
14. Cuprins:

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Coperta	145
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	146
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	147
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	148
4.	Scopul procedurii operaționale	149
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	150
6.	Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	152
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	154
8.	Descrierea procedurii operaționale	157
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	178
10.	Formular evidență modificări	179
11.	Formular analiză procedură	180
12.	Lista de difuzare a procedurii	181
13.	Anexe, înregistrări, arhivări	182
14.	Cuprins	183
15.	Anexe	184

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

ANEXA nr. 1

DIAGRAMA DE FLUX A PROCESULUI



Cod: F-PO-E.T.-07-01

(Se trece nr. procedurii operaționale și nr. formularului)

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

ANEXA nr. 2

CONTRACT-CADRU DE FURNIZARE A ENERGIEI TERMICE

nr. _____ din data _____

Capitolul I Părțile contractante

Art. 1. - (se trece societatea comercială/regia autonomă sau operatorul în gestiune directă conform legii), cu sediul în, str. nr., bl., sc., et., ap., județul/sectorul, înmatriculată/înmatriculat la registrul comerțului cu nr., codul fiscal, codul unic de înregistrare, contul nr., deschis la, reprezentată/reprezentat de, având funcția de, și de, având funcția de, în calitate de furnizor, pe de o parte, și (se trece societatea comercială/instituția publică/asociația de locatari/prorietari/domnul/doamna cu sediul/domiciliat/ domiciliată) în localitatea, str., nr., bl., sc., județul/sectorul, (se trece înmatriculată la registrul comerțului cu nr., codul fiscal, codul unic de înregistrare, contul nr., deschis la)/(autorizată prin încheierea judecătorească nr., emisă de Judecătoria, cod fiscal, cont deschis la), reprezentat/reprezentată de (dacă este cazul), având calitatea de (se trece calitatea celui care semnează valabil contractul (proprietar sau cu împuternicire dată de proprietar, caz în care se trec datele care atestă autenticitatea împuternicirii), (pentru persoane fizice se trece se identifică cu C.I./B.I. seria, nr., eliberată/eliberat la data de, de, C.N.P.)), în calitate de utilizator, pe de altă parte, au convenit să încheie prezentul contract de furnizare a energiei termice, cu respectarea următoarelor clauze:

Capitolul II Obiectul contractului-cadru

Art. 2. - (1) Obiectul prezentului contract îl reprezintă furnizarea energiei termice pentru încălzire și pentru apa caldă de consum, în condițiile prevăzute în acesta.

(2) Prezentul contract stabilește raporturile juridice dintre furnizor și utilizator cu privire la furnizarea, utilizarea, facturarea și plata energiei termice.

(3) Raporturile dintre furnizor și utilizator se stabilesc la punctul de delimitare între rețeaua interioară a utilizatorului aflată pe proprietatea acestuia și rețeaua publică.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

(4) Responsabilitățile privind întreținerea și repararea rețelei interioare sunt în sarcina utilizatorului chiar dacă contorul de branșament este montat în alt punct decât punctul de delimitare/separare. Elementele de identificare ale punctului de delimitare/separare sunt prevăzute în anexa nr. 1 la prezentul contract-cadru.

(5) Parametrii de calitate trebuie asigurați în punctul de delimitare/separare.

(6) Prestarea altor activități conexe serviciului dincolo de punctul de delimitare va face obiectul altor contracte de prestări de servicii. Prevederile unor astfel de contracte nu pot prevala, față de prevederile prezentului contract.

Art. 3. - Prezentul contract s-a încheiat pentru suprafața echivalentă termic, numărul de persoane și operatori economici conform anexei nr. 2 la prezentul contract-cadru.

Art. 4. - În anexa nr. 3 la prezentul contract-cadru sunt menționate standardele, normativele și condițiile de calitate privind furnizarea energiei termice valabile la data semnării prezentului contractul.

Art. 5. - (1) Prezentul contract se încheie pe durată nedeterminată.

(2) Rezilierea prezentului contract se poate face la cererea utilizatorului, cu un preaviz de 30 de zile calendaristice și numai după achitarea la zi a tuturor debitelor datorate către furnizor.

(3) În cazul condominiilor, prezentul contract, la solicitarea furnizorului, este însoțit de convenții încheiate de acesta cu fiecare consumator din condominiu alimentat prin același branșament termic, cu respectarea prevederilor prezentului contract.

Capitolul III Drepturile și obligațiile furnizorului

Art. 6. - Furnizorul are următoarele drepturi:

1. să factureze și să încaseze lunar contravaloarea cantităților de energie termică furnizate, stabilite în conformitate cu metodologia de calcul aprobată de autoritatea de reglementare competentă, la tarifele aprobate de autoritatea administrației publice locale;
2. să aplice penalități egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, în cazul neachitării facturilor la termen;
3. să inițieze modificarea și completarea prezentului contract sau a anexelor la acesta prin acte adiționale, conform modificărilor stabilite de autoritatea de reglementare competentă;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

4. să aibă acces la instalațiile de utilizare a energiei termice de pe proprietatea utilizatorului, pentru verificarea respectării prevederilor contractuale, a funcționării, integrității sau pentru debransare, în caz de pericol de avarie sau neplată, precum și la contor, dacă se află pe proprietatea utilizatorului, în vederea citirii, verificării metrologice sau integrității acestuia. Accesul se va efectua în prezența delegatului împuternicit al utilizatorului;
5. să stabilească condițiile tehnice de branșare sau de debransare a utilizatorului de la instalațiile aflate în administrarea sa, cu respectarea normativelor tehnice în vigoare și a reglementărilor elaborate de autoritatea de reglementare competentă;
6. să desființeze branșamentele sau racordurile realizate fără obținerea avizelor legale și să sesizeze autoritățile competente în cazurile de consum fraudulos sau de distrugerii ori degradări ale componentelor sistemului de alimentare centralizată cu energie termică - SACET;
7. să aibă acces, în condițiile legii, la instalațiile interioare ale utilizatorului de energie termică ori de câte ori este necesară intervenția la acestea pentru asigurarea funcționării normale a întregii instalații;
8. să stabilească lucrări de revizii, reparații și de întreținere planificate la rețelele și la instalațiile aparținând SACET;
9. să întrerupă, total sau parțial, furnizarea energiei termice pe durata necesară executării lucrărilor de întreținere și de reparații programate, cu anunțarea în prealabil a utilizatorului;
10. să suspende sau să limiteze furnizarea agentului termic, fără plata vreunei penalizări, cu un preaviz de 5 zile:
 - a. în cazul depășirii termenului legal pentru achitarea facturilor stabilite potrivit prezentului contract;
 - b. în cazul neachitării contravalorii daunelor, stabilite printr-o hotărâre judecătorească definitivă și irevocabilă, provocate de distrugerea sau deteriorarea unor construcții ori instalații aferente infrastructurii SACET;
 - c. în cazul împiedicării în orice fel a delegatului împuternicit al furnizorului de a controla instalațiile de utilizare, de a monta, de a verifica, de a înlocui sau de a citi aparatele de măsurare-înregistrare ori de a remedia defecțiunile la instalațiile

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

administrate de furnizor, indiferent dacă acestea se află pe proprietatea utilizatorului sau pe domeniul public;

- d. în cazul branșării fără acordul furnizorului la rețele publice sau la instalațiile altui utilizator ori schimbării, fără acordul furnizorului, în cadrul unor lucrări de reparații capitale, reconstruiri, modificări, modernizări sau extinderi, a caracteristicilor tehnice și/sau a parametrilor instalațiilor de utilizare;
 - e. în cazul în care utilizatorul nu remediază defecțiunile la instalațiile interioare și prin aceasta prejudiciază alimentarea cu energie termică a altor utilizatori;
 - f. în cazul în care se constată diferențe, semnificativ mai mari decât cele datorate erorilor de măsură, între cantitatea de agent termic pentru încălzire intrată și cea ieșită în/din instalațiile utilizatorului;
 - g. la cererea utilizatorului;
11. să asigure o temperatură de 12°C în spațiile cu destinație de locuință în cazul limitării furnizării agentului termic de încălzire pentru neplată;
 12. să suspende prezentul contract în situațiile în care timp de 3 luni de la data aplicării măsurii de limitare a furnizării prevăzute la pct. 10 lit. a), c), d) și f) nu a fost înlăturată cauza pentru care s-a procedat la limitarea furnizării;
 13. să limiteze sau să întrerupă furnizarea agentului termic, dar nu mai mult de 24 de ore, în următoarele condiții:
 - a. când este periclitată viața sau sănătatea oamenilor ori integritatea bunurilor materiale;
 - b. pentru prevenirea, limitarea extinderii sau remedierea avariilor în SACET;
 - c. pentru executarea unor manevre și lucrări care nu se pot efectua fără întreruperi;
 14. în cazul în care intervențiile furnizorului prevăzute la pct. 13 depășesc 24 de ore, acestea se pot efectua în maximum 72 de ore, cu plata penalizărilor prevăzute în prezentul contract, cu aducerea la cunoștința utilizatorului.

Art. 7. - Furnizorul are următoarele obligații:

1. să respecte prevederile reglementărilor în vigoare și angajamentele asumate prin prezentul contract;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

2. să încheie convenții de facturare individuală, anexă la prezentul contract, conform Hotărârii Consiliului Local nr. /
3. să factureze, în cazul facturării individuale, cantitățile de energie termică proprietarilor spațiilor cu destinație de locuință sau altă destinație, în conformitate cu prevederile prezentului contract, la prețurile și tarifele legal stabilite;
4. să încheie act adițional la prezentul contract ori de câte ori apar modificări;
5. să asigure continuitatea serviciului de furnizare a energiei termice la parametrii fizici și calitativi prevăzuți în prezentul contract și de legislația în vigoare;
6. să aducă la cunoștința utilizatorului, cu cel puțin 10 zile înainte, prin mass-media și prin afișare la utilizator, orice întrerupere în furnizarea energiei termice, în cazul unor lucrări de modernizare, re tehnologizare, reparații și întreținere planificate stabilite prin programele anuale convenite cu autoritățile administrației publice locale, care impun întreruperea furnizării energiei termice;
7. să oprească alimentarea instalațiilor aflate în subsolurile tehnice ale utilizatorului în cazul producerii unei avarii sau pentru prevenirea acesteia, astfel încât să se limiteze, respectiv să se elimine consecințele evenimentului;
8. să efectueze aerisirea instalațiilor interioare aparținând utilizatorilor de tip urban ori de câte ori acestea sunt golite de către furnizor sau din cauza acestuia;
9. să furnizeze apa caldă de consum asigurând la punctul de separare:
 - a. condițiile de potabilitate a apei calde de consum care este furnizată prin rețeaua de distribuție pe care o exploatează;
 - b. o temperatură cuprinsă în intervalul 55 - 60°C;
 - c. presiunea de serviciu și debitul minim necesar;
10. să respecte regimul chimic al apei din rețeaua de furnizare a agentului termic, efectuând periodic măsurători ale indicilor chimici;
11. să asigure temperatura agentului termic pentru încălzire la punctul de separare, care să asigure confortul termic normal în spațiile cu destinație de locuință ale utilizatorului/ consumatorului;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

12. să factureze cantitățile de energie termică numai în conformitate cu metodologia de calcul aprobată de autoritatea de reglementare competentă, pe baza prețurilor și a cantităților de energie termică furnizată;
13. să evacueze, pe cheltuiala sa, apa pătrunsă în curți, case, subsoluri din cauza defecțiunilor la SACET; evacuarea apei nu exonerează furnizorul de plată unor despăgubiri stabilite în condițiile legii;
14. să exploateze, să întrețină, să repare și să verifice contoarele de energie termică instalate la brașament; verificarea periodică se face conform dispozițiilor de metrologie în vigoare și se suportă de către furnizor; contoarele instalate la brașament, defecte sau suspecte de înregistrări eronate, se demontează de furnizor și se supun verificării într-un laborator metrologic autorizat; în cazul în care verificarea se face la cererea utilizatorului, în interiorul termenului de valabilitate a verificării metrologice, atunci cheltuielile de verificare, demontare și montare vor fi suportate astfel: de către furnizor, dacă sesizarea a fost întemeiată; de către utilizator, dacă sesizarea s-a dovedit a fi neîntemeiată;
15. să scoată din instalație contorul de energie termică numai în cazul în care acesta este înlocuit cu altul cu aceeași clasă de precizie sau cu clasă de precizie superioară; se exceptează cazurile în care una ori mai multe componente ale contorului au fost deteriorate din culpa utilizatorului sau au avut loc intervenții neautorizate asupra acestuia, fapt ce a condus la deteriorarea sigiliilor;
16. să utilizeze numai sigilii personalizate de unică folosință, cu serie diferită de la un sigiliu la altul;
17. să aducă la cunoștința utilizatorului modificările de tarif și alte informații referitoare la facturare, prin adresa atașată facturii;
18. să ia măsurile necesare pentru remedierea deficiențelor constatate în cazul în care cu ocazia citirii se constată deteriorarea contorului de energie termică sau inundarea incintei în care este montat acesta, din culpa sa; în cazul în care inundarea incintei se datorează culpei utilizatorului, trebuie să solicite acestuia remedierea defecțiunilor la rețeaua sa interioară;
19. să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor și deranjamentelor survenite la instalațiile de distribuție sau la brașament;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

20. să nu deterioreze bunurile utilizatorului și să aducă părțile din construcții legal executate, care aparțin utilizatorului, la starea lor inițială, dacă au fost deteriorate din vina sa;
21. să înceapă și să întrerupă furnizarea energiei termice la data de, respectiv, conform Hotărârii Consiliului Local sau a Consiliului General al Municipiului București, după caz, nr. /.....;
22. să acorde despăgubiri pentru daunele provocate de întreruperi în alimentare ce au survenit din vina sa, conform prevederilor legale în vigoare;
23. să furnizeze utilizatorului informații privind istoricul consumului și eventualele penalități plătite de acesta;
24. să plătească daunele provocate utilizatorului din culpa sa, în special dacă:
- nu începe furnizarea energiei termice la termenul contractat sau nu livrează energia termică în condițiile stabilite în prezentul contract;
 - nu anunță utilizatorul din timp cu privire la limitările sau la întreruperile programate;
 - după sistarea furnizării energiei termice cerută de utilizatorul de energie termică, nu reia furnizarea în primele 3 zile lucrătoare de la primirea, în scris, a notificării privind încetarea motivului sistării;
 - nu respectă parametrii de calitate prevăzuți în prezentul contract și în actele normative în vigoare pentru energia termică furnizată;
 - după întreruperea furnizării energiei termice nu reia furnizarea acesteia în maximum 3 zile lucrătoare de la îndeplinirea condițiilor de reluare a furnizării;
25. să înregistreze toate reclamațiile și sesizările utilizatorului la un centru unic de relații cu utilizatorii și să ia măsurile care se impun în vederea rezolvării acestora, în termenul prevăzut de lege;
26. A. La fiecare citire a contoarelor de energie termică pentru încălzire și pentru apă caldă de consum, cu excepția cazurilor când citirea se face de la distanță, să lase o înștiințare scrisă din care să reiasă:
- data și ora citirii;
 - indexul contoarelor;
 - numele și prenumele cititorului;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

d. cauza care a dus la imposibilitatea citirii.

B. În cazul în care citirea nu s-a putut efectua din cauza inundării incintei în care se află contorul din culpa furnizorului, acesta are obligația ca până la data-limită de emitere a facturii:

- a. să verifice cauza inundării și să golească incinta de apă;
- b. să citească contoarele de energie termică;
- c. să remedieze defecțiunea care a făcut posibilă inundarea incintei;
- d. să emită factura pe baza citirii efectuate.

C. În cazul în care operațiile prevăzute la pct. B conduc, din motive justificate, la emiterea facturii după data de 15 a lunii, se admite emiterea acesteia pe baza unui index estimat, fapt ce va fi menționat în factură, regularizarea efectuându-se în factura următoare.

D. În cazul în care se constată că incinta în care sunt montate contoarele de energie termică este inundată din vina utilizatorului, consumul de energie termică se va calcula ca pentru utilizatorii necontorizați până la remedierea defecțiunilor.

Capitolul IV Drepturile și obligațiile utilizatorului

Art. 8. - Utilizatorul are următoarele drepturi:

1. să utilizeze liber și nediscriminatoriu serviciul public de alimentare cu energie termică în condițiile prevăzute în prezentul contract;
2. să conteste facturile când constată diferențe între consumul facturat și înregistrat de contorul de branșament, în cazul facturării unor servicii neefectuate, sau când constată încălcarea prevederilor contractuale;
3. să beneficieze de reducerea valorii facturii astfel:
 - a. cu contravaloarea cantității de căldură din apa caldă de consum nelivrată, în cazul în care temperatura medie a acesteia, din luna de facturare, este mai mică de 50°C. Furnizorul are obligația să comunice utilizatorului, la cererea acestuia, temperatura medie lunară a apei reci intrate în stația termică;
 - b. cu contravaloarea energiei termice nelivrate pe perioada în care s-a depășit limita de timp comunicată pentru oprirea furnizării energiei termice sau în cazul prelungirii timpului de intervenție conform prevederilor art. 6 pct. 14;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

4. să primească răspuns, în termen de maximum 30 de zile calendaristice, la sesizările adresate furnizorului cu privire la neîndeplinirea unor obligații contractuale;
5. să racordeze, în condițiile legii și cu acordul scris al furnizorului, alți consumatori pentru alimentarea acestora cu energie termică;
6. să solicite furnizorului remedierea defecțiunilor și deranjamentelor survenite la instalațiile de distribuție sau la bransament;
7. să solicite în scris verificarea contoarelor instalate pe bransamentul propriu, defecte sau suspecte de înregistrări eronate, în condițiile art. 7 pct. 14;
8. să renunțe, în condițiile legii, la serviciile contractate;
9. să se adreseze, individual sau colectiv, autorităților administrației publice locale sau centrale ori instanțelor judecătorești, în vederea prevenirii sau reparării unui prejudiciu direct sau indirect.

Art. 9. - Utilizatorul are următoarele obligații:

1. să achite, în termenele stabilite, contravaloarea energiei termice furnizate;
2. să achite contravaloarea cantității de apă înregistrate de contorul de energie termică, precum și contravaloarea serviciului de canalizare aferent, conform facturii emise de furnizorul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile de plată stabilite în contractul de furnizare a apei, încheiat cu acesta;
3. să asigure accesul utilajelor furnizorului, necesare desfășurării activității specifice serviciului, în spațiile ori suprafețele de teren deținute cu orice titlu, pe trotuarele și aleile din jurul imobilelor, indiferent de titularul dreptului de proprietate sau de administrare;
4. să permită accesul furnizorului la instalațiile de utilizare a energiei termice aflate în folosința sau pe proprietatea sa, pentru verificarea funcționării și integrității acestora ori pentru debransarea/deconectarea instalațiilor în caz de neplată sau de avarie;
5. să asigure integritatea sistemelor de măsurare, accesul furnizorului în vederea efectuării citirilor, verificărilor, precum și pentru operațiile de întreținere și de intervenții în cazul în care căminul de bransament și/sau contoarele de energie termică se află pe proprietatea utilizatorului;
6. să nu execute manevre la robinetul/vana montată în amonte de contor; izolarea instalației interioare se va face prin manevrarea robinetului/vanei de după contor;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

7. să nu utilizeze sub nicio formă apa din instalația de încălzire; sustragerea de apă din circuitul de încălzire constituie infracțiunea de furt și se pedepsește conform Codului penal;
8. să ia măsuri pentru prevenirea inundării subsolurilor, prin montarea de clapete de reținere sau vane pe coloanele de scurgere din subsol;
9. să aducă la cunoștința furnizorului, în termen de 15 zile lucrătoare, orice modificare a datelor sale de identificare, a datelor cuprinse în anexa nr. 2 la prezentul contract-cadru și a datelor de identificare a imobilului la care sunt prestate serviciile contractate, precum și a adresei la care furnizorul urmează să trimită facturile;
10. să exploateze și să întrețină instalațiile proprii pentru asigurarea utilizării eficiente a energiei termice și să asigure subsolurile curate și iluminate;
11. să suporte contravaloarea apei de adaos în cazul pierderilor apărute din culpa sa sau în cazul golirii instalațiilor interioare, conform tarifelor aprobate de autoritatea administrației publice locale;
12. să solicite rezilierea prezentului contract și încetarea furnizării serviciului în termen de 15 zile de la înstrăinarea imobilului;
13. să nu construiască sau să nu amplaseze obiective în zona de protecție ori la o distanță mai mică decât cea de siguranță față de construcțiile și instalațiile furnizorului și să desființeze construcțiile și obiectivele construite sau amplasate în aceste condiții;
14. să calculeze și să predea furnizorului de energie termică deciziile emise de comitetul executiv al asociației de proprietari/locatari privind recalcularea suprafeței utile luate în calcul la repartizarea energiei termice, ca urmare a modificării suprafeței echivalente termic a corpurilor de încălzire din spațiile cu destinație de locuință, în cazul facturării individuale;
15. să aducă la cunoștința furnizorului denumirea operatorului economic cu care utilizatorul are contract pentru repartizarea costurilor pe baza repartitoarelor de costuri;
16. să aducă la cunoștința furnizorului orice modificare a suprafeței echivalente termic a corpurilor de încălzire din spațiile comune și din cele cu altă destinație decât cea de locuință;
17. să nu modifice instalațiile de utilizare interioare aferente unui condominiu decât în condițiile legii.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

Capitolul V Stabilirea cantității de energie termică furnizate

Art. 10. - (1) Determinarea cantității de energie termică se face prin măsurare directă cu ajutorul sistemelor de măsurare-înregistrare a cantităților de energie termică furnizate, montate pe bransamentul care deservește fiecare utilizator individual sau colectiv, în punctul de delimitare a instalațiilor.

(2) În cazul în care la bransament nu au fost montate contoare de energie termică, determinarea cantităților de energie furnizate se face prin metode indirecte, bazate pe măsurători și calcule pe baza metodologiei prevăzute la art. 7 pct. 12.

Art. 11. - (1) Lunar, până cel târziu la data de 3 a lunii, furnizorul va stabili cantitatea de energie termică consumată prin citirea contoarelor de energie termică pentru încălzire și apă caldă de consum sau, în cazul în care condominiul nu este contorizat, conform prevederilor art. 10 alin. (2).

(2) Tot până la aceeași dată, furnizorul va transmite utilizatorului sau operatorului economic cu care utilizatorul are contract pentru repartizarea costurilor pentru încălzire consumul de energie termică pentru încălzire, iar utilizatorului consumul de energie termică pentru apă caldă de consum, în vederea repartizării acestuia pe proprietarii spațiilor cu destinație de locuință sau cu altă destinație.

(3) Până la data de 5 a fiecărei luni, utilizatorul, respectiv operatorul economic specificat la alin. (2), transmite furnizorului situația centralizatoare cuprinzând consumurile pentru încălzire defalcate pe beneficiarii de ajutor pentru încălzirea locuinței, iar în cazul facturării individuale, separat pentru toți proprietarii, atât pentru încălzire, cât și pentru apă caldă de consum.

(4) Pe baza situației centralizatoare prevăzute la alin. (3), până la data de 10 a fiecărei luni, furnizorul calculează cuantumul ajutorului pentru încălzirea locuinței, în conformitate cu prevederile legale, și emite factura către utilizator sau consumator, după caz.

(5) Factura va cuprinde energia termică pentru încălzire, energia termică înglobată în apa caldă de consum, ajutorul pentru încălzirea locuinței calculat potrivit prevederilor legale în vigoare și suma de plată calculată ca diferență între valoarea consumului și ajutorul pentru încălzirea locuinței.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

(6) Utilizatorul are obligația de a evidenția lunar ajutorul pentru încălzirea locuinței cu energie termică în lista cu cheltuielile de întreținere, dacă facturarea nu se realizează individual.

Art. 12. - (1) În acele condominii în care sunt montate repartitoare de costuri, cantitatea de energie termică aferentă consumului propriu pentru încălzirea spațiilor cu altă destinație decât cea de locuință, în care nu sunt montate repartitoare de costuri, este proporțională cu suprafața echivalentă termic a corpurilor de încălzire existente în aceste spații, majorată cu 30%.

(2) Cantitățile de energie termică pentru încălzire ce se facturează individual se determină astfel:

- a) în cazul în care nu sunt montate repartitoare de costuri, nu sunt deconectări de la instalația interioară de distribuție a energiei termice și în condominiu nu există operatori economici care să își desfășoare activitatea, cantitatea aferentă fiecărui consumator este proporțională cu suprafața utilă a spațiului cu destinație de locuință. Sunt aplicabile prevederile art. 9 pct. 14;
- b) în cazul în care nu sunt montate repartitoare de costuri, sunt deconectări de la instalația interioară de distribuție a energiei termice sau/și sunt operatori economici care își desfășoară activitatea în condominiu, cantitatea de energie termică pentru încălzire consumată în spațiile comune se calculează proporțional cu raportul dintre suprafața echivalentă termic a corpurilor de încălzire montate în spațiile comune luată împreună cu cea a conductelor rețelei interioare de distribuție și încălzire ce traversează spațiile comune și suprafața echivalentă termic totală din condominiu (SET 3/SET, conform anexei nr. 2 la prezentul contract-cadru). Suprafața echivalentă termic totală însumează suprafața echivalentă termic a tuturor corpurilor de încălzire racordate la instalația interioară de distribuție a energiei termice și cea a tuturor conductelor rețelei interioare de distribuție și încălzire. Cantitatea de energie termică consumată în proprietatea fiecărui consumator este proporțională cu:

1. suprafața utilă a spațiului cu destinație de locuință și cu suprafața echivalentă termic a corpurilor de încălzire și a coloanelor de distribuție și de încălzire din spațiile cu altă destinație decât cea de locuință pe care proprietarul le are în folosință (SET 2 din anexa nr. 2 la prezentul contract-cadru), dacă este cazul, pentru consumatorii racordați la rețeaua internă de distribuție a agentului termic, fiind aplicabile prevederile art. 9 pct. 14;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

2. suprafața echivalentă termic totală a corpurilor de încălzire și a conductelor rețelei interne de distribuție și încălzire ce se găsește în spațiul cu altă destinație decât cea de locuință (SET 4 din anexa nr. 2 la prezentul contract-cadru), pentru operatorii economici;
3. suprafața echivalentă termic a coloanelor de încălzire și de distribuție ce traversează spațiile cu destinație de locuință, pentru proprietarii care sunt deconectați;
 - c) în cazul în care sunt montate repartitoare de costuri, cantitățile facturate individual se transmit furnizorului de către operatorul economic cu care utilizatorul are contract pentru repartizarea costurilor pentru încălzire conform art. 11 alin. (3).

(3) Cantitatea de energie termică înglobată în apa caldă de consum ce se facturează individual se determină astfel:

- a) în cazul în care nu sunt montate repartitoare de costuri, indiferent dacă sunt sau nu sunt deconectări de la instalația interioară de distribuție a apei calde de consum, cantitatea aferentă fiecărui consumator alimentat din instalația interioară este proporțională cu numărul de persoane din fiecare spațiu cu destinație de locuință sau conform baremelor de consum pentru spațiile cu altă destinație;
- b) în cazul în care sunt montate repartitoare de costuri, cantitățile facturate individual se transmit furnizorului de către utilizator sau de operatorul economic cu care utilizatorul are contract pentru repartizarea costurilor pentru încălzire conform art. 11 alin. (3);
- c) în acele condominii în care sunt montate repartitoare de costuri, cantitatea de energie termică aferentă consumului propriu de apă caldă de consum în spațiile cu altă destinație decât cea de locuință se determină pe bază de bareme, dacă nu sunt montate repartitoare de costuri în aceste spații.

Art. 13. - (1) Dacă furnizorul nu poate întocmi și emite facturile individuale până la data stabilită la art. 18 alin. (1) ca urmare a faptului că utilizatorul sau operatorul economic cu care utilizatorul are contract pentru repartizarea costurilor pentru încălzire nu a predat datele necesare până la data prevăzută la art. 11 alin. (3), furnizorul va emite utilizatorului o factură cu consumurile totale din condominiu.

(2) Sarcina repartizării cheltuielilor în condițiile alin. (1) revine utilizatorului, care va cuprinde cheltuielile în lista cu cheltuielile de întreținere și va transmite furnizorului un tabel

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

centralizator cu defalcarea cantităților și a sumelor de plată pe consumatori până la data scadentă de plată a facturii.

(3) Fiecare consumator cu care este încheiată convenția de facturare individuală va achita contravaloarea sumelor de plată cuprinse în lista cu cheltuielile de întreținere prevăzută la alin. (2) direct furnizorului.

Art. 14. - La schimbarea contorului în vederea reparării sau verificării metrologice periodice, furnizorul are obligația de a anunța utilizatorul despre operația respectivă cu cel puțin 24 de ore înainte de ora la care este programată acțiunea și va completa un document în care sunt trecute cel puțin:

- a) datele de identificare ale furnizorului;
- b) datele de identificare ale utilizatorului;
- c) datele de identificare ale contorului existent;
- d) datele de identificare ale sigiliului existent;
- e) indexul înregistrat;
- f) datele de identificare ale contorului ce se montează;
- g) seria sigiliului personalizat de unică folosință;
- h) indexul de pornire.

Capitolul VI Tarife, facturare și modalități de plată

Art. 15. - (1) Furnizorul va practica prețurile aprobate potrivit prevederilor legale în vigoare, consemnate în anexa la prezentul contract.

(2) Modificarea prețurilor și tarifelor va fi adusă la cunoștința utilizatorului în scris, cu minimum 15 zile înaintea începerii perioadei de facturare la noul preț.

Art. 16. - (1) Facturarea se face lunar, iar tipul de factură emisă este (se trece colectivă sau individuală.).

(2) Modul de facturare și de plată a contravalorii energiei termice consumate pentru încălzire este (se trece una dintre următoarele opțiuni solicitată de utilizator):

- a) facturarea și plata în tranșe lunare egale pe perioada unui an calendaristic, pe baza cantităților medii lunare de energie termică consumate efectiv în anul calendaristic anterior;
- b) facturarea și plata în tranșe lunare egale, stabilite diferențiat în perioada sezonului rece

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

și în restul anului, pe perioada unui an calendaristic, pe baza cantităților medii lunare de energie termică consumate efectiv în perioadele corespunzătoare ale anului calendaristic anterior;

c) facturarea și plata lunară pe baza consumului efectiv.

(3) Furnizorul, în cazul alegerii uneia dintre opțiunile prevăzute la alin. (3) lit. a) sau b), va comunica utilizatorului sau fiecărui consumator, în cazul facturării individuale, până la data de 15 februarie a anului în curs, consumul efectiv înregistrat în anul calendaristic încheiat, precum și eventualele diferențe de regularizat.

(4) Sumele rezultate din regularizare datorate de furnizor se deduc din valoarea facturii pe luna următoare.

(5) Sumele rezultate din regularizare datorate de utilizator, respectiv de consumator furnizorului se plătesc, începând cu luna martie, (se trece integral sau eșalonat, până la data de 31 iulie a anului în curs).

Art. 17. - Factura va cuprinde, pe lângă datele specificate la art. 11 alin. (5), și elementele de identificare ale fiecărui punct de consum, prețul/tariful aplicat, inclusiv baza legală.

Art. 18. - (1) Factura pentru furnizarea energiei termice se emite cel mai târziu până la data de 15 a lunii următoare celei în care prestația a fost efectuată. Utilizatorii/Consumatorii sunt obligați să achite facturile reprezentând contravaloarea serviciului de care au beneficiat, în termenul de scadență de 15 zile lucrătoare de la data emiterii facturilor; data emiterii facturii și termenul de scadență se înscriu pe factură.

(2) Neachitarea de către utilizator/consumator a facturii emise de furnizor în termen de 30 zile de la data scadenței sau a sumelor rezultate din regularizare la termenele prevăzute atrage penalități de întârziere, după cum urmează:

- a) penalități egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, stabilite conform reglementărilor legale în vigoare;
- b) penalitățile datorate începând cu prima zi după data scadenței;
- c) valoarea totală a penalităților nu poate depăși quantumul debitului și se constituie venit al furnizorului.

Art. 19. - Facturile și documentele de plată se transmit de furnizor la adresa:

Art. 20. - Utilizatorul poate efectua plata serviciilor prestate prin următoarele modalități:

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

- a) în numerar la casieria furnizorului;
- b) cu filă cec;
- c) cu ordin de plată;
- d) prin internet;
- e) (se trece alt instrument de plată convenit de părți.).

Art. 21. - (1) În cazul în care pe documentul de plată nu se menționează obiectul plății, se consideră achitate facturile în ordine cronologică.

(2) În funcție de modalitatea de plată, aceasta se consideră efectuată, după caz, la una dintre următoarele date:

- a) data certificării plății de către unitatea bancară a utilizatorului, pentru ordinele de plată;
- b) data certificată de furnizor, pentru filele cec sau celelalte instrumente de plată legale;
- c) data înscrisă pe chitanța emisă de casieria furnizorului.

Art. 22. - În cazul în care se constată că utilizatorul/consumatorul la care anterior a fost sistată furnizarea energiei termice a beneficiat de acest serviciu, se va proceda la facturarea acestuia începând cu data sistării serviciului.

Capitolul VII Răspunderea contractuală

Art. 23. - Pentru neexecutarea în tot sau în parte a obligațiilor contractuale prevăzute în prezentul contract părțile răspund conform prevederilor legale.

Art. 24. - Furnizorul răspunde de parametrii cantitativi și calitativi ai apei calde de consum furnizate, precum și de respectarea normativelor tehnice și comerciale în vigoare.

Art. 25. - Refuzul total sau parțial al utilizatorului/consumatorului de a plăti o factură emisă de furnizor va fi comunicat acestuia prin adresă scrisă, care va conține și motivul refuzului, în termen de 10 zile de la data primirii facturii. Reclamațiile ulterioare efectuării plății facturilor se conciliază între părți în termen de 10 zile lucrătoare de la data formulării scrise a pretențiilor de către utilizator. În cazul în care, ca urmare a unor recalculări conciliate între părți, se reduce nivelul consumului facturat, nu se percep penalități.

Art. 26. - Furnizorul este obligat să plătească despăgubiri în cazul deteriorării instalațiilor interioare aparținând utilizatorului sau al îmbolnăvirii utilizatorilor colectivi ori individuali, în situația în care au apărut presiuni în punctul de delimitare mai mari decât cele admise de normele

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

tehnice în vigoare, nu a fost respectat regimul chimic al agentului termic de încălzire, calitatea apei calde de consum nu corespunde condițiilor de potabilitate etc. Plata despăgubirilor se face în termen de maximum 30 de zile de la data producerii sau constatării deteriorării pe baza expertizei efectuate de un expert autorizat angajat de furnizor și agreat de utilizator. În cazul în care în urma expertizei se constată că furnizorul nu este în culpă, plata expertizei va fi suportată de utilizator.

Art. 27. - În cazul nerespectării prevederilor art. 7 pct. 13, 14 și 20, furnizorul va fi obligat la plata de despăgubiri care să acopere prejudiciul creat.

Capitolul VIII Forța majoră

Art. 28. - În cazul apariției unor situații de forță majoră, partea care o invocă este exonerată de răspundere în condițiile legii.

Art. 29. - (1) Niciuna dintre părțile contractante nu răspunde de neexecutarea în termen sau/și de executarea în mod necorespunzător, total ori parțial, a oricărei obligații care îi revine în baza prezentului contract, dacă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligației respective a fost cauzată de forța majoră.

(2) Partea care invocă forța majoră este obligată să notifice celeilalte părți, în termen de 48 de ore, despre producerea evenimentului, apreciind perioada în care urmările ei încetează, cu confirmarea autorităților competente de la locul producerii evenimentului ce constituie forță majoră, și să ia toate măsurile posibile în vederea limitării consecințelor lui.

Capitolul IX Litigii

Art. 30. - Părțile convin ca toate neînțelegerile privind validitatea prezentului contract sau rezultate din interpretarea, executarea ori încetarea acestuia să fie rezolvate pe cale amiabilă de reprezentanții lor.

Art. 31. - În cazul în care nu este posibilă rezolvarea litigiilor pe cale amiabilă, părțile se vor adresa instanțelor judecătorești competente.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

Capitolul X Dispoziții finale

Art. 32. - În toate problemele care nu sunt prevăzute în prezentul contract părțile se supun prevederilor legislației specifice în vigoare, ale Codului civil, Codului comercial și ale altor acte normative incidente.

Art. 33. - Corespondența adresată furnizorului de către utilizator/consumator va conține în mod obligatoriu: denumirea/numele și prenumele, calitatea, adresa, semnătura persoanei autorizate și, după caz, ștampila utilizatorului.

Art. 34. - Prezentul contract se poate modifica prin acte adiționale conform prevederilor art. 6 pct. 3 și art. 7 pct. 4.

Art. 35. - Anexele nr. 1-3 și, după caz, nr. 4-7 fac parte integrantă din prezentul contract.

Art. 36. - Utilizatorul va completa și va înainta furnizorului anexele nr. 5 și 6 în cazul în care se încheie convenții de facturare individuală.

Art. 37. - Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, și intră în vigoare la data de

Furnizor,

.....

Utilizator,

.....

Data semnării

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

Anexa 1
la contract

DELIMITAREA

instalațiilor de alimentare cu energie termică

Denumirea utilizatorului (se trece denumirea utilizatorului care trebuie să fie aceeași cu cea din contract.):

Adresa la care se furnizează serviciul de alimentare cu energie termică este (se trec toate adresele de consum care au bransament propriu și aparțin aceluiași proprietar sau fac parte din aceeași asociație de proprietari/locatari.):

A. Alimentarea cu energie termică se face din (Se trece denumirea tronsonului din rețeaua de transport, centralei termice, stației termice sau punctului termic din care se face alimentarea fiecărui loc de consum.):

B. Punctul/Punctele de delimitare este/sunt amplasat/amplasate conform schiței/schițelor (Se trece numărul schiței.) din anexă. (În fiecare schiță cotate se vor figura vanele, contorul de energie termică, reducățiile, diametrul exterior sau diametrul nominal.)

C. Caracteristicile contoarelor de energie termică pentru încălzire și apă caldă de consum de bransament sunt (Pentru fiecare contor de bransament se trec denumirea comercială, tipul, seria, clasa de precizie, termenul scadent pentru verificare metrologică, data montării, seriile sigiliilor personalizate de unică folosință etc.):

D. Schema de principiu a conductelor și armăturilor în amonte și în aval de punctul de delimitare este conform schiței/schițelor (Se trece numărul schiței/schițelor.) din anexă. (Schița cotate va cuprinde racordul până la prima vană de separare a rețelei de distribuție/transport și partea de rețea interioară până la intrarea pe proprietatea utilizatorului.)

Furnizor,
.....

Utilizator,
.....

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

Anexa 2
la contract

SITUAȚIA
persoanelor și operatorilor economici

Nr. crt.	Adresa punctului de consum	Numărul de persoane	SU*1)	SET 1*2)	SET 2*3)	SET 3*4)	SET*5)
1							
2							
...							
n							

*1) Suprafața utilă a spațiilor cu destinație de locuință.

*2) Suprafața echivalentă termic a corpurilor de încălzire și a coloanelor de încălzire și distribuție din spațiile cu destinație de locuință.

*3) Suprafața echivalentă termic a corpurilor de încălzire și a coloanelor de încălzire și distribuție din spațiile cu altă destinație decât cea de locuință (garaje, boxe etc.), exclusiv operatorii economici.

*4) Suprafața echivalentă termic a corpurilor de încălzire și a conductelor rețelei interne de încălzire și distribuție din spațiile comune.

*5) Suprafața echivalentă termic totală din condominiu egală cu SET 1 + SET 2 + SET 3 + SET 4.

Situația se întocmește pe baza inventarului transmis de utilizator, cu excepția datelor referitoare la proprietarii spațiilor cu altă destinație decât cea de locuință cu care furnizorul are contract direct. Rubricile "SET 1", "SET 2", "SET 3" și "SET 4" se completează numai în cazul facturării individuale sau când în condominiu își desfășoară activitatea operatori economici.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

Nr. crt.	Denumirea operatorului economic/adresa punctului de consum	SET 4*6)	Denumire barem/ cantitate	Iarna - Gcal/ lună-	Vara - Gcal/ lună-	Semnătura operatorului economic
1						
2						
...						
n						

*6) Suprafața echivalentă termic totală a corpurilor de încălzire și a conductelor rețelei interne de încălzire și distribuție ce se găsește la fiecare operator economic.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

Anexa 3
la contract

CONDIȚII de calitate și legislația aplicabilă

Presiunea apei calde de consum asigurată la ultimul nivel al condominiului este de (se trece valoarea presiunii ce trebuie asigurată.), la un debit de apă simultan de (se trece debitul de apă instantaneu, considerându-se factorul de simultaneitate din normele de proiectare.).

Debitul de apă caldă de consum minim asigurat este de l/s și de mc/zi.

Presiunea minimă a agentului termic la branșament este de bari.

Diferența de presiune între tur și retur este de bari.

Debitul de agent termic orar maxim și minim furnizat iarna este de/.....t/h*1).

Debitul de agent termic orar maxim și minim furnizat vara este de/.....t/h*1).

Indicii de calitate ai condensului și ai apei returnate sunt cei din (se trece norma sau anexa la contract.)*1).

Presiunea și temperatura nominală ale agentului termic livrat sunt bari/.....°C*1).

Legislația și normele tehnice aplicabile serviciului de furnizare a energiei termice pentru care se încheie contractul sunt: _____

*1) Numai pentru operatori economici, dacă este cazul.

Nr. crt.	Numărul actului normativ sau tehnic*2)	Denumirea actului normativ sau tehnic
1		
2		
...		
n		

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

Furnizor,
.....

Utilizator,
.....

*2) Legi, ordonanțe, ordonanțe de urgență, hotărâri ale Guvernului, ordine, normative, norme, standarde etc.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

Anexa 4
la contract

CONVENȚIE

de facturare individuală a consumurilor de energie termică

nr. din data

I. Părțile

Art. 1. - (Se trece societatea comercială/regia autonomă sau operatorul în gestiune directă conform Legii), cu sediul în, str. nr., bl., sc., et., ap., județul/sectorul, înmatriculată/înmatriculat la registrul comerțului cu nr., codul fiscal, codul unic de înregistrare, contul nr., deschis la, reprezentată/reprezentat de, având funcția de, și de, având funcția de, în calitate de furnizor, pe de o parte, și

Domnul/Doamna, cu domiciliul în localitatea, str. nr., bl., sc., județul/sectorul, reprezentat/reprezentată de (dacă este cazul), având calitatea de [se trece calitatea celui care semnează valabil convenția (proprietar sau cu împuternicire dată de proprietar, caz în care se trec datele care atestă autenticitatea împuternicirii)], identificat/identificată cu C.I./B.I. seria nr., eliberată/eliberat la data de de, C.N.P., în calitate de consumator, pe de altă parte, au convenit să încheie prezenta convenție de facturare individuală a cantităților de energie termică, anexă la Contractul de furnizare nr. din data, încheiat cu utilizatorul (se trec datele de identificare ale asociației.), cu respectarea următoarelor clauze:

II. Obiectul convenției

Art. 2. - (1) Obiectul prezentei convenții îl constituie facturarea cotei-părți din consumurile totale de energie termică înregistrate de contoarele de energie termică pentru încălzire și apă caldă de consum, montate la brânșamentul condominiului, reglementarea raporturilor dintre furnizor și consumatorul individual privind condițiile de consum și plata contravalorii acestor consumuri, pe baza facturii emise de furnizor.

(2) Prezenta convenție stabilește raporturile juridice dintre furnizor, utilizator și consumatorul individual cu privire la furnizarea, utilizarea, facturarea și plata energiei termice.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

(3) Raporturile dintre furnizor și consumator se stabilesc la punctul de delimitare dintre rețeaua interioară a utilizatorului, aflată pe proprietatea acestuia, și rețeaua publică.

Art. 3. - Data și condițiile privind transmiterea datelor necesare facturării individuale a consumurilor de energie termică sunt cele stabilite în contractul de furnizare a energiei termice.

III. Drepturile și obligațiile furnizorului

Art. 4. - Furnizorul are următoarele drepturi:

- a) să factureze și să încaseze lunar, la tarifele în vigoare, cantitățile furnizate, determinate potrivit prevederilor contractului de furnizare a energiei termice;
- b) să aplice penalități egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, în cazul neachitării facturilor la termen;
- c) să aibă acces pe proprietatea consumatorului pentru închiderea și sigilarea instalațiilor individuale de utilizare a energiei termice, în cazul în care consumatorul nu achită contravaloarea energiei termice furnizate în cel mult 30 de zile calendaristice de la data expirării termenului de plată a facturilor, și să solicite în instanță recuperarea debitelor și, după caz, accesul pe proprietatea consumatorului pentru închiderea și sigilarea instalațiilor de utilizare a energiei termice, în cazul în care consumatorul refuză accesul pe proprietatea sa;
- d) celelalte drepturi stabilite prin contractul de furnizare a energiei termice cu referire la consumator.

Art. 5. - Furnizorul are următoarele obligații:

- a) să respecte angajamentele asumate prin contractul de furnizare a energiei termice încheiat cu utilizatorul, precum și cele din prezenta convenție;
- b) să înregistreze toate reclamațiile și sesizările consumatorului și să ia măsurile ce se impun în vederea soluționării acestora, în termenul prevăzut de lege;
- c) să comunice, în termen de 30 de zile de la depunerea unei contestații privind factura emisă, rezultatul analizei contestației și modul de soluționare a acesteia;
- d) să corecteze facturile întocmite greșit, pe cele care au consumuri greșite recunoscute de furnizor sau asupra cărora s-a pronunțat o instanță;
- e) să nu aplice penalități la facturile întocmite sau dovedite a fi greșit întocmite,

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

indiferent de cauze;

- f) să solicite operatorului economic care asigură exploatarea repartitoarelor de costuri refacerea calculelor de repartizare în cazul contestării de către consumator a consumurilor sau în cazul în care instanța a dat dreptate, în totalitate ori în parte, consumatorului;
- g) celelalte obligații stabilite prin contractul de furnizare a energiei termice cu referire la consumator.

IV. Drepturile și obligațiile consumatorului

Art. 6. - Consumatorul are următoarele drepturi:

- a) să utilizeze energia termică livrată în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei termice încheiat cu utilizatorul;
- b) să conteste contravaloarea facturii prin înștiințare scrisă transmisă furnizorului;
- c) să ceară în instanță soluționarea contestației depuse la furnizor în cazul în care nu este mulțumit de soluția propusă de acesta;
- d) să primească răspuns în termenul legal la sesizările adresate furnizorului;
- e) celelalte drepturi stabilite prin contractul de furnizare a energiei termice cu referire la consumator.

Art. 7. - Consumatorul are următoarele obligații:

- a) să achite integral și la termen facturile emise de furnizor, reprezentând contravaloarea serviciilor prestate, inclusiv eventualele debite restante recunoscute de acesta, potrivit anexei nr. 5;
- b) să comunice în scris, în termen de 10 zile lucrătoare, furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza întocmirii prezentei convenții și să încheie acte adiționale în legătură cu aceasta;
- c) să permită accesul furnizorului pe proprietatea sa pentru inventarierea instalațiilor individuale de utilizare a energiei termice sau pentru închiderea și sigilarea acestora, în cazul în care consumatorul nu achită contravaloarea serviciilor furnizate;
- d) să nu modifice instalațiile de utilizare interioare aferente unui condominiu decât în

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

condițiile legii;

- e) celelalte obligații stabilite prin contractul de furnizare a energiei termice cu referire la consumator.

V. Facturare și modalități de plată

Art. 8. - Contravaloarea cantităților de energie termică furnizate consumatorului se încasează pe bază de factură; factura reprezintă documentul de plată emis de furnizor în conformitate cu legislația în vigoare.

Art. 9. - Facturile și documentele de plată se transmit de furnizor la adresa (se trece adresa de corespondență cu consumatorul, dacă este alta decât cea specificată în preambulul prezentei convenții).

Art. 10. - Factura individuală emisă de furnizor va conține cel puțin rubricile prevăzute în contractul de furnizare a energiei termice.

Art. 11. - Condițiile, termenele, modul de facturare și de plată, modul de determinare a cantităților, regularizările și calculul penalizărilor în caz de neplată sunt cele prevăzute în contractul de furnizare a energiei termice.

Art. 12. - (1) Facturile pot fi achitate de consumator prin (se trece mijlocul de plată convenit cu consumatorul.).

(2) În cazul în care achitarea facturii se face la încasatorul furnizorului, acesta trebuie să prezinte legitimația de serviciu, iar chitanța eliberată trebuie să prezinte însemne pentru identificarea ușoară a veridicității documentului.

(3) În cazul în care furnizorul nu a asigurat elementele de siguranță la chitanțele eliberate sau nu a comunicat consumatorului un specimen din acestea, recuperarea pagubelor rezultate din eventualele fraude legate de achitarea facturilor unor persoane neîndreptățite sunt în sarcina furnizorului.

Art. 13. - Factura se consideră achitată de către consumator la data la care consumatorul face dovada că a trimis sau a dat banii furnizorului.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

VI. Răspunderi

Art. 14. - Pentru neexecutarea în tot sau în parte a obligațiilor contractuale prevăzute în prezenta convenție părțile răspund conform prevederilor legale.

Art. 15. - Răspunderea privind cantitățile de energie termică pe baza cărora se întocmește factura este, în funcție de persoana juridică abilitată să facă repartizarea, în sarcina utilizatorului, operatorului economic care asigură repartizarea consumurilor înregistrate la bransamentele condominiului sau a furnizorului.

Art. 16. - Reluarea furnizării energiei termice după sistare pentru neplată se realizează în maximum 3 zile lucrătoare de la efectuarea plății integrale a contravalorii cantităților de energie termică facturate și a cheltuielilor ocazionate de sistarea și reluarea furnizării.

Art. 17. - În cazul în care consumatorul folosește apa din circuitul de încălzire în alte instalații decât corpurile de încălzire legal montate, acesta urmează să suporte plata daunelor pe care le-a produs și să aducă instalația la situația inițială, furnizorul având obligația de a anunța autoritățile competente în cazul sustragerii de agent termic.

Art. 18. - (1) Intervențiile neautorizate asupra repartitoarelor de costuri în scopul influențării indicațiilor acestora, distrugerea sau ruperea sigiliilor, modificările de orice fel în vederea obținerii unor foloase constituie consum fraudulos și se sancționează conform prevederilor legale.

(2) Consumatorii aflați în situația prevăzută la alin. (1) nu sunt exonerati de plată unor daune către utilizator și furnizor.

VII. Forța majoră

Art. 19. - Prevederile referitoare la forța majoră cuprinse în contractul de furnizare se aplică corespunzător.

VIII. Durata convenției

Art. 20. - (1) Prezenta convenție se încheie pe durată nedeterminată.

(2) Proprietarii care își înstrăinează apartamentele sau spațiile cu altă destinație sunt obligați ca la întocmirea formelor de înstrăinare să facă dovada achitării la zi a cheltuielilor care le revin.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

(3) Noul proprietar preia drepturile și obligațiile stipulate în prezenta convenție.

(4) Furnizorul are dreptul să urmărească recuperarea debitelor consumatorilor acumulate până la data încetării valabilității prezentei convenții.

Art. 21. - Prezenta convenție poate înceta în următoarele cazuri:

- a) prin rezilierea contractului de furnizare a energiei termice;
- b) din inițiativa furnizorului, cu un preaviz de 15 zile;
- c) în alte situații prevăzute de lege.

X. Litigii

Art. 22. - Părțile convin ca toate neînțelegerile privind validitatea prezentei convenții sau rezultate din interpretarea, executarea ori încetarea acesteia să fie rezolvate pe cale amiabilă.

Art. 23. - În cazul în care nu este posibilă rezolvarea litigiilor pe cale amiabilă, părțile se vor adresa instanțelor judecătorești române competente.

XI. Alte clauze

Art. 24. - Prezenta convenție se completează cu dispozițiile din contractul de furnizare a energiei termice care se referă la consumator.

Art. 25. - (1) Modificarea prezentei convenții se poate face prin act adițional, în condițiile prevăzute la art. 6 pct. 3 și art. 7 pct. 4 din contractul de furnizare a energiei termice.

(2) Prezenta convenție constituie act adițional la Contractul ... (se trece numărul contractului.).

(3) Prezenta convenție s-a încheiat în 3 exemplare și intră în vigoare la data de

Furnizor

Director

Numele și prenumele

Semnătura și ștampila

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

Utilizator

Președintele asociației

Numele și prenumele

Semnătura și ștampila

Consumator

Nr. apartament

Numele și prenumele

Semnătura

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

Anexa 5
la contract

SITUAȚIE CENTRALIZATOARE

pe consumator cu debitele*1) înregistrate de proprietarul spațiului cu destinație de locuință sau altă destinație din cadrul imobilului din str. nr., bl., sc., ap., județul/sectorul, localitatea la data de

Debitul total în valoare de lei este defalcat astfel:

	Luna				An curent	An-1	An-2	An-3
	Factura curentă	Penali-zări	Factura curentă	Penali-zări	Factura curentă	Penali-zări	Factura curentă	Penali-zări
Ianuarie								
Februarie								
Martie								
Aprilie								
Mai								
Iunie								
Iulie								
August								
Septembrie								
Octombrie								
Noiembrie								
Decembrie								
TOTAL:								

Se certifică că valorile înscrise în tabelul de mai sus corespund cu evidențele asociației.

Președintele asociației,.....(numele și prenumele în clar)

Semnătura și ștampila _____

*1) În cazul în care debitul datorat pentru cantitatea de apă caldă trebuie recuperat de furnizorul de apă pe baza facturilor emise de acesta, debitul se va referi numai la energia termică.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

Anexa 6
la contract

CENTRALIZATOR PE UTILIZATOR

cu debitele înregistrate de proprietarii spațiilor cu destinație de locuință și cu altă destinație din cadrul imobilului din str. nr. ..., bl. ..., județul/sectorul,localitatea la data de

.....

Nr. crt.	Nr. ap.	Numele și prenumele*1)	Debitul total datorat conform centralizatorului individual	Datorii din facturi curente	Datorii din penalizări
1					
2					
3					
4					
...					
n					
TOTAL:					

*1) Pentru operatorii economici, denumirea acestora și a persoanei împuternicite să angajeze operatorul economic.

Președinte,.....(numele și prenumele în clar)

Semnătura și ștampila

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

Anexa 7
la contract

CENTRALIZATOR
cu situația apartamentului nr.

Număr de camere

Număr de persoane

Suprafața utilă

Suprafața echivalentă termică instalației de încălzire din apartament mp

Situația instalațiilor de încălzire se prezintă astfel:

Izolarea conductelor se ia în considerație numai în cazul în care aceasta este stabilă și nu poate fi demontată cu ușurință.

Incintă încălzită	Corp de încălzire*1)	SET corp de încălzire	Coloane de distribuție*2)	Izolație termică a coloanei de încălzire*3)	Izolație termică a coloanei de distribuție*4)
1	2	3	4	5	6
Dormitor					
Sufragerie					
Baie					
Bucătărie					
WC serviciu					
Alte spații cu instalații de încălzire					

Furnizor,..... (numele și prenumele în clar)

Semnătura și ștampila

Utilizator,..... (numele și prenumele în clar)

Semnătura și ștampila

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

Consumator,..... (numele și prenumele în clar)

Semnătura

*1) Se menționează tipul corpului de încălzire conform Ghidului GP 067-2 sau numărul și diametrul coloanelor de încălzire.

*2) Se menționează diametrul coloanei de distribuție a agentului termic la corpul de încălzire.

*3) Se menționează materialul și grosimea izolației termice ale coloanelor de încălzire din coloana 2.

*4) Se menționează materialul și grosimea izolației termice ale coloanelor de distribuție din coloana 4.

Cod: F-PO-E.T.-07-02

(Se trece nr. procedurii operaționale și nr. formularului)

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

ANEXA nr. 3

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A CERERILOR/SESIZĂRILOR/RECLAMAȚIILOR

Organizație: _____ [numele furnizorului];

Departament: _____ [departamentul responsabil];

Anul: _____ [anul în care este utilizat registrul].

Nr. crt.	Data înregistrării	Nume și prenume consumator	Cod client	Tip solicitare (Cerere/ Sesizare/ Reclamație)	Descriere scurtă a solicitării	Departament responsabil	Status (în curs/ rezolvat/ respins)	Data soluționării	Observații
1									
2									
3									

Detalii câmpuri:

- **nr. crt.** - numărul de ordine al solicitării, alocat în ordine cronologică;
- **data înregistrării** - data la care solicitarea a fost primită și înregistrată în registru;
- **nume și prenume consumator** - numele complet al persoanei care a depus cererea/sesizarea/reclamația;
- **cod client** - codul unic al clientului, dacă există (exemplu: cod de abonat);
- **tip solicitare** - categoria solicitării:
 - **cerere:** solicitare simplă de informații;
 - **sesizare:** problemă tehnică;
 - **reclamație:** plângere formală.
- **descriere scurtă a solicitării** - descriere sumară a problemei sau cererii (exemplu: „Lipsă agent termic la adresa ...”, „Factură incorectă”);

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

- **departament responsabil** - departamentul care gestionează solicitarea (exemplu: Relații clienți, Tehnic, Juridic);
- **status** - stadiul solicitării:
 - **în curs**: solicitarea este în proces de analiză/soluționare;
 - **rezolvat**: solicitarea a fost complet soluționată;
 - **respins**: solicitarea nu este justificată sau nu se încadrează în obligațiile furnizorului.
- **data soluționării** - data la care solicitarea a fost finalizată și consumatorul a fost informat;
- **observații** - detalii suplimentare despre soluționare sau despre motivele respingerii (exemplu: „Consumator informat despre condițiile contractuale”; „Defecțiunea tehnică a fost remediată”).

Utilizare

- **fizic**: formatul poate fi tipărit și completat manual, folosind un registru standard;
- **electronic**: se poate implementa în Excel, Google Sheets sau într-un software pentru gestionare automată și raportare periodică.

Cod: F-PO-E.T.-07-03

(Se trece nr. procedurii operaționale și nr. formularului)

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

ANEXA nr. 4

_____ [numele organizației/furnizorului]

FIȘĂ TEHNICĂ

Nr. _____ [număr unic de identificare]

1. Date generale

Data întocmirii: _____ [ziua/luna/anul];
Nume client: _____ [numele complet al consumatorului];
Cod client/abonat: _____ [codul unic al clientului, dacă există];
Adresă: _____ [adresa locației afectate];
Telefon/E-mail: _____ [datele de contact ale consumatorului];
Tip solicitare: _____ [Sesizare/Reclamație];
Numărul sesizării: _____ [numărul de înregistrare din registru].

2. Descrierea problemei

Data raportării problemei: _____ [ziua/luna/anul];
Descrierea problemei semnalate:

[descriere detaliată a problemei raportate de consumator, exemplu: „Lipsă agent termic”, „Presiune scăzută la nivelul caloriferelor”, „Temperatură necorespunzătoare”.]

3. Verificări efectuate

Data verificărilor: _____ [ziua/luna/anul];
Echipa tehnică responsabilă:
Nume și prenume: _____
Funcție: _____
Parametrii verificați:

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

Presiune: _____ [valoare măsurată];

Temperatură: _____ [valoare măsurată];

Debit: _____ [valoare măsurată];

alte verificări: _____ [exemplu: integritatea conductelor, funcționarea echipamentelor auxiliare]

4. Cauzele problemei identificate

[descrierea detaliată a cauzei, exemplu: „Conductă fisurată”, „Blocaj în rețea”, „Supapă defectă”]

Observații suplimentare: [exemplu: „Problema a fost localizată la nivelul subsolului clădirii”]

5. Soluții propuse

Soluție 1: _____ [exemplu: Înlocuirea supapei de reglare];

Soluție 2: _____ [exemplu: Repararea izolației conductei].

Resurse necesare:

Materiale: _____ [exemplu: țevi, garnituri, fittinguri];

Echipamente: _____ [exemplu: scule electrice, aparat de sudură];

Personal: _____ [numărul de tehnicieni necesari].

6. Concluzii și recomandări

Concluzie: _____ [exemplu: „Problema poate fi rezolvată printr-o intervenție tehnică imediată”, „Recomandăm o verificare suplimentară în zona X”].

Recomandări pentru consumator: _____ [exemplu „Efectuarea unei verificări periodice a instalațiilor interioare”]

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

7. Semnături

Tehnician responsabil:

Semnătură: _____

Nume: _____

Consumator (dacă este prezent):

Semnătură: _____

Nume: _____

Validare de către superiorul tehnic:

Semnătură: _____

Nume: _____

Funcție: _____

8. Observații finale

[exemplu: „Problema a fost documentată complet, iar echipa va planifica intervenția în termen de 24 de ore.”]

Cod: F-PO-E.T.-07-04

(Se trece nr. procedurii operaționale și nr. formularului)

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87
		Exemplar nr.

ANEXA nr. 5

_____ [numele organizației/furnizorului]

RAPORT DE INTERVENȚIE

Nr. _____ [număr unic de identificare]

1. Date generale

Data intervenției: _____ [ziua/luna/anul];

Ora începerii: _____ [ora : minut];

Ora finalizării: _____ [ora : minut];

Echipa tehnică responsabilă:

Nume și prenume: _____;

Funcție: _____;

Locația intervenției: _____ [adresă completă sau descriere exactă a locației];

Cod client/abonat: _____ [Cod unic de identificare al clientului].

2. Detalii privind solicitarea

Tip solicitare: _____ [Sesizare/Reclamație];

Numărul sesizării: _____ [numărul de înregistrare];

Descrierea problemei raportate: _____

[exemplu: „Presiune scăzută la nivelul caloriferelor”, „Lipsă agent termic”, „Scurgere în rețea”.]

3. Activități realizate

Descrierea intervenției: _____ [exemplu:
„S-a înlocuit supapa de reglare din subsolul clădirii”, „Conducta fisurată a fost reparată prin sudură”, „S-a verificat integritatea izolației termice.”]

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

Parametrii verificați:

Presiune: _____ [valoare înainte/intervenție, valoare după intervenție];

Temperatură: _____ [valoare înainte/intervenție, valoare după intervenție];

Debit: _____ [valoare înainte/intervenție, valoare după intervenție].

Materiale utilizate:

_____ [exemplu: țevi de 3/4 inch – 2 bucăți, garnituri – 4 bucăți, izolație termică – 1 m.].

Echipamente utilizate:

_____ [exemplu: aparat de sudură, scule electrice, manometru.].

Timp efectiv de intervenție: _____ [durata în ore/minute].

4. Rezultatele intervenției

Stadiul final:

_____ [exemplu: „Problema a fost complet rezolvată și agentul termic a fost restabilit în parametri normali”, „Problema a fost parțial rezolvată, fiind necesare intervenții suplimentare.”].

Parametrii finali măsurați:

Presiune: _____ [valoare finală];

Temperatură: _____ [valoare finală];

Debit: _____ [valoare finală].

5. Observații și recomandări

Observații suplimentare:

_____ [exemplu: „Rețeaua de distribuție prezintă uzură avansată, recomandăm modernizarea acesteia pe termen mediu.”].

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

Recomandări pentru consumator:

_____ [exemplu: „Efectuarea verificării periodice a instalației interioare pentru a preveni eventuale probleme.”].

6. Semnături

Tehnician responsabil:

Semnătură: _____

Nume: _____

Consumator (dacă este prezent):

Semnătură: _____

Nume: _____

Validare de către superiorul tehnic:

Semnătură: _____

Nume: _____

Funcție: _____

7. Concluzii

_____ [exemplu: „Intervenția a fost realizată cu succes, iar consumatorul a fost informat despre soluția aplicată.”].

Cod: F-PO-E.T.-07-05

(Se trece nr. procedurii operaționale și nr. formularului)

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚILOR PRIMATE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

ANEXA nr. 6

_____ [numele organizației/furnizorului]

PROPUNERE DE SOLUȚIE

Nr. _____ [număr unic de identificare]

1. Date generale

Data întocmirii: _____ [ziua/luna/anul];

Numărul solicitării: _____ [număr unic din Registrul de evidență];

Nume consumator: _____ [numele complet al consumatorului];

Cod client/abonat: _____ [cod unic, dacă există];

Locație: _____ [adresă completă sau descriere a locației afectate].

2. Descrierea problemei

Tipul solicitării: _____ [Sesizare/Reclamație];

Descrierea problemei:

[descriere detaliată a problemei semnalate, exemplu: „Presiune scăzută la nivelul caloriferelor”, „Lipsă agent termic în rețea”].

3. Cauze identificate

[descrierea cauzelor tehnice, operaționale sau contractuale care au condus la problemă; exemplu: „Fisură în conducta principală din subsol”, „Defecțiune la pompa de circulație”].

4. Soluțiile propuse

Soluție 1: _____

Descriere: _____ [exemplu: Înlocuirea
conductei deteriorate cu una nouă.];

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

Resurse necesare:

materiale: _____ [exemplu: conducte de 2 inch – 3 bucăți, garnituri de etanșare.];

echipamente: _____ [exemplu: aparat de sudură, scule pentru montaj.];

personal: _____ [exemplu: 2 tehnicieni specializați, 1 inginer responsabil.].

Durată estimată: _____ [exemplu: 2 zile lucrătoare.].

Cost estimativ: _____ [exemplu: 1.500 lei.].

Soluție 2:

Descriere: _____ [exemplu: Repararea conductei existente și refacerea izolației.].

Resurse necesare:

materiale: _____ [exemplu: izolație termică 5 m, material de etanșare.];

echipamente: _____ [exemplu: dispozitive pentru testarea presiunii.];

personal: _____ [exemplu: 1 tehnician, 1 asistent tehnic.].

Durată estimată: _____ [exemplu: 1 zi lucrătoare.].

Cost estimativ: _____ [exemplu: 700 lei.].

5. Soluția recomandată

Alegerea soluției: _____ [exemplu: „Se recomandă implementarea Soluției 1, datorită durabilității și eficienței pe termen lung.”].

Justificare:

_____ [exemplu: „Înlocuirea completă a conductei va elimina riscul unor avarii repetate și va asigura continuitatea furnizării agentului termic.”]

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

6. Observații și recomandări

Recomandări pentru consumator: _____

[exemplu: „Efectuarea verificării periodice a instalațiilor interioare pentru prevenirea problemelor similare.”]

Recomandări pentru departamente: _____

[exemplu: „Programarea unor verificări preventive în rețeaua adiacentă.”]

7. Semnături și aprobări

Propus de:

Nume: _____

Funcție: _____

Semnătură: _____

Validare de către superior:

Nume: _____

Funcție: _____

Semnătură: _____

Aprobat de conducere:

Nume: _____

Funcție: _____

Semnătură: _____

8. Concluzie

[exemplu: „Soluția propusă va fi implementată în termen de 2 zile lucrătoare, iar consumatorul va fi informat imediat după finalizarea lucrărilor.”].

Cod: F-PO-E.T.-07-06

(Se trece nr. procedurii operaționale și nr. formularului)

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 87
	Cod: P.O. E.T. 07	Exemplar nr.

ANEXA nr. 7

_____ [Numele organizației/furnizorului];
 Adresa: _____ [adresa organizației];
 Telefon: _____ [număr de contact];
 e-mail: _____ [adresă oficială de e-mail];
 website: _____ [website oficial];
 Nr. înregistrare: _____ [numărul răspunsului];
 Data: _____ [ziua/luna/anul].

Către:

[numele și prenumele consumatorului]
Adresă: [adresa consumatorului]
Cod client: [Cod unic, dacă există]
 Subiect: Răspuns la _____ [cererea/sesizarea/reclamația]
 nr. [numărul de înregistrare]

Stimate/Stimată _____ [nume consumator],

Referitor la solicitarea dumneavoastră înregistrată cu numărul _____ [număr înregistrare] din data de _____ [ziua/luna/anul], cu privire la _____ [scurtă descriere a subiectului reclamației sau cererii], vă comunicăm următoarele:

1. Analiza efectuată

În urma verificărilor efectuate de către _____ [departamentul responsabil], s-a constatat că:

_____ [descrierea constatărilor – exemplu: „Presiunea agentului termic a fost scăzută din cauza unei defecțiuni la conducta principală.”].

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 07	Pagina din 87 Exemplar nr.

Parametrii verificați și măsurătorile realizate:

Presiune: _____ [valoare înainte și după intervenție, dacă este cazul];

Temperatura: _____ [valoare înainte și după intervenție].

2. Soluția aplicată

Pentru remedierea situației, s-au întreprins următoarele măsuri:

[descriere detaliată a soluțiilor implementate, exemplu: „Conducta principală a fost înlocuită, iar izolația a fost refăcută pentru a preveni pierderile termice.”].

Intervenția a fost finalizată în data de _____ [ziua/luna/anul], iar situația a fost remediată conform standardelor tehnice în vigoare.

3. Recomandări suplimentare (dacă este cazul)

Pentru evitarea unor situații similare în viitor, vă recomandăm:

[exemplu: „Verificarea periodică a instalațiilor interioare de către personal autorizat.”].

4. Alte informații

În cazul în care aveți întrebări suplimentare sau alte aspecte de semnalat, ne puteți contacta la _____ [telefon/e-mail].

Vă asigurăm de angajamentul nostru de a vă furniza servicii de cea mai bună calitate și vă mulțumim pentru înțelegerea și colaborarea dumneavoastră în soluționarea acestei situații.

Cu stimă,

_____ [semnătura]

_____ [numele complet al persoanei care semnează]

_____ Funcție: [funcția persoanei]

Cod: F-PO-E.T.-07-07

(Se trece nr. procedurii operaționale și nr. formularului)