

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.
Str. Alecu Donici, nr. 23
Municipiul Vaslui, județul Vaslui
Telefon: 0235 314 070

In conformitate cu prevederile art. 8 din Ordinul nr. 69/2024 privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, care stipuleaza faptul ca procedurile interne privind serviciul public de alimentare cu energie termica in sistem centralizat se aproba de catre Autoritatea Administratiei Publice Locale dupa parcurgerea unui proces de consultare publica initiat de catre SC GOSCOM VASLUI SA, in calitate de operator ,

SE APROBA ,

PRIMAR
ING. LUCIAN BRANIȘTE

.....
*Au fost, Consilier
Cămin Lucian S.A. cf*

MANUAL PROCEDURI OPERAȚIONALE SECTOR ENERGIE
TERMICĂ – VOLUMUL III

Nr. crt.	Documente privind mediul de control	Pag.
1	P.O. E.T. 08 – Acordarea compensatiilor/despagubirilor	1
2	P.O. E.T. 09 – Inregistrarea duratei suplimentare a intreruperilor programate, a intreruperilor neprogramate/accidentale si a abaterilor parametrilor agentului termic fata de clauzele din contractele incheiate, inclusiv a masurilor necesare/intreprinse pentru remediere	93
3	P.O. E.T. 10 – Inregistrarea situatiilor de nefunctionare sau functionare defectuoasa a grupurilor/echipamentelor de masurare instalate in S.A.C.E.T., inclusiv a masurilor necesare/intreprinse pentru remediere	210

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 08	Pagina din 92 Exemplar nr.

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

ACORDAREA COMPENSAȚILOR/DESPĂGUBIRILOR

P.O. E.T. 08

Ediția I: 2025, Revizia 0

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.
Str. Alecu Donici, nr. 23
Municipiul Vaslui, județul Vaslui
Telefon: 0235 314 070

APROBAT,
DIRECTOR GENERAL,
ING. *NEGREUTI LEONARD - ALIN*



AVIZAT
PREȘEDINTE COMISIE S.C.I.M.
J.N. DECIU HARELA - IULIANA

MANUAL PROCEDURI OPERAȚIONALE SECTOR ENERGIE TERMICĂ – VOLUMUL III

Nr. crt.	Documente privind mediul de control	Pag.
1	P.O. E.T. 08 – Acordarea compensațiilor/despăgubirilor	1
2	P.O. E.T. 09 – Înregistrarea duratei suplimentare a întreruperilor programate, a întreruperilor neprogramate/accidentale și a abaterilor parametrilor agentului termic față de clauzele din contractele încheiate, inclusiv a măsurilor necesare/întreprinse pentru remediere	93
3	P.O. E.T. 10 – Înregistrarea situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă a grupurilor/echipamentelor de măsurare instalate în S.A.C.E.T., inclusiv a măsurilor necesare/întreprinse pentru remediere	210

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 08	Pagina din 92 Exemplar nr.



PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

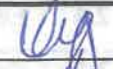


ACORDAREA COMPENSAȚILOR/DESPĂGUBIRILOR

P.O. E.T. 08

Ediția I: 2021, Revizia 0

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	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	VLANĂ IOAN	IT formativ		
1.2	Verificat	DEDIU MIRELA	consilier juridic		
1.3	Aprobat	NEGRUȚI LEONARD-ALIN	Director general		





S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	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.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	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	VLAJĂ IOAN		
3.2	Aplicare	1	Sector Energie termică	șef formație	VLAJĂ IOAN		
3.3	Aprobare	1	Director general	Director general	HEGRUȚI LEONARD-ARIU		
3.4	Arhivare	1	Sector Energie termică	șef formație	VLAJĂ IOAN		

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

4. Scopul procedurii operaționale:

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

Prezenta procedură are scopul de a stabili în mod clar și detaliat regulile și normele aplicabile salariaților din cadrul GOSCOM VASLUI S.A. în ceea ce privește desfășurarea activităților legate de acordarea compensațiilor și despăgubirilor. Aceasta definește responsabilitățile, etapele procesului și condițiile în care salariații trebuie să acționeze pentru a asigura o gestionare corectă, transparentă și eficientă a acestor activități, în conformitate cu legislația în vigoare și cu reglementările interne ale societății. Procedura urmărește, de asemenea, să garanteze respectarea drepturilor beneficiarilor, aplicarea uniformă a criteriilor de acordare și evitarea oricăror abateri sau conflicte care ar putea apărea în cadrul acestui proces.

4.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității privind desfășurarea activităților legate de acordarea compensațiilor și despăgubirilor.

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.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale:

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

Procedura reglementează ansamblul de norme, responsabilități, principii și etape operaționale necesare pentru organizarea și desfășurarea activităților legate de acordarea compensațiilor și despăgubirilor. Aceasta stabilește cadrul formal prin care se asigură transparența, eficiența și conformitatea procesului, detaliind modul de aplicare a prevederilor legale și a reglementărilor interne ale organizației.

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

Activitatea reglementată prin această procedură vizează detalierea etapelor esențiale care trebuie urmate pentru desfășurarea în mod organizat, eficient și conform cu normele aplicabile a procesului specificat. Aceasta stabilește un cadru clar și detaliat al pașilor necesari, oferind orientări precise pentru fiecare fază a procesului, de la inițiere până la finalizare.

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

Principalele activități desfășurate în cadrul procesului reglementat includ o serie de etape esențiale, concepute pentru a asigura o abordare structurată, coerentă și eficientă; aceste etape sunt:

- identificarea și inițierea procesului;
- planificarea și organizarea activităților;
- verificarea și colectarea informațiilor;
- analiza și luarea deciziilor;
- implementarea deciziei și comunicarea rezultatelor;
- monitorizarea și feedback-ul.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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, Compartimentul Relații clienți și sectorul energie termică din cadrul societății;
- **beneficiarul rezultatelor** acestei activități procedurate: Directorul general al societății GOSCOM VASLUI S.A., Clienți, persoane fizice sau juridice;
- **compartimentele implicate** sunt: Compartimentul Tehnic, Sectorul Energie termică, Compartimentul Financiar contabilitate din cadrul societății.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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

6.1. Reglementări internaționale:

- ISO 9001 – Sistemul de management al calității;
- ISO 45001 – Managementul sănătății și securității în muncă.

6.2. Legislație primară:

- **Legea nr. 31/1990** (**republicată**) privind societățile, cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea nr. 53/2003** (**republicată**) privind Codul muncii, cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea nr. 82/1991** a contabilității (**republicată**), cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea nr. 190/2018** privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea nr. 296/2004** (**republicată**) privind Codul consumului, cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea nr. 319/2006** a securității și sănătății în muncă, cu modificările și completările ulterioare;
- **Ordonanța Guvernului nr. 21/1992** (**republicată**) privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare;
- **Ordonanța Guvernului nr. 119/1999** privind controlul intern și controlul financiar preventiv (**republicată**), cu modificările și completările ulterioare.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

6.3. Legislație secundară:

- nu este cazul.

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

- **Ordinul nr. 600/2018** privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, cu modificările și completările ulterioare;
- **Regulamentul nr. 325/2023** privind organizarea și funcționarea Comisiei Speciale pentru Acordarea Despăgubirilor;
- norme tehnice specifice sectorului energetic;
- Regulamentul de organizare și funcționare al societății GOSCOM VASLUI S.A.;
- Regulamentul intern al unității;
- decizii ale conducătorului unității;
- alte acte normative.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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.	Compensație	Suma de bani sau avantajele acordate unei persoane sau entități pentru a remedia un prejudiciu, o pierdere sau o lipsă cauzată de un eveniment sau de o acțiune specifică.
6.	Despăgubire	Măsura reparatorie prin care o persoană afectată primește o sumă de bani, bunuri sau alte forme de reparație pentru daunele suferite, fie materiale, fie morale.
7.	Activitate procedurată	Setul de etape, acțiuni și responsabilități definite printr-o procedură formală, menite să asigure desfășurarea corectă,

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
		coerentă și eficientă a unui proces specific.
8.	Beneficiar	Persoana fizică sau juridică ce primește compensația, despăgubirea sau orice altă formă de beneficiu rezultat din procesul reglementat.
9.	Procedură	Document formal care descrie în detaliu pașii necesari pentru desfășurarea unui proces, incluzând responsabilitățile, normele și criteriile care trebuie respectate.
10.	Reglementare	Normă sau set de norme emise de o autoritate competentă, care stabilesc reguli clare de desfășurare a unui proces sau activități.
11.	Normă	Regula sau standardul care determină cum trebuie să fie realizată o anumită activitate, în conformitate cu cerințele legale și organizaționale.
12.	Responsabilitate	Obligația unui compartiment sau a unei persoane de a îndeplini sarcini specifice în cadrul unui proces procedural, în conformitate cu cerințele stabilite.
13.	Monitorizare	Procesul de supraveghere și verificare continuă a unei activități, pentru a asigura conformitatea cu procedurile și reglementările aplicabile.
14.	Trasabilitate	Capacitatea de a urmări istoricul, utilizarea sau localizarea unui proces, document sau decizie pe parcursul derulării unei activități.
15.	Conformitate	Respectarea cerințelor legale, regulamentelor interne și standardelor aplicabile în desfășurarea unui proces.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

8. Descrierea procedurii operaționale:

8.1. Generalități:

Acordarea compensațiilor și despăgubirilor în sectorul energiei termice este un proces reglementat, menit să asigure protecția consumatorilor și să gestioneze eficient situațiile care implică disfuncționalități, pierderi sau alte evenimente neprevăzute. Acest proces vizează consumatorii casnici la sistemele centralizate de energie termică.

Situații care pot conduce la acordarea compensațiilor/despăgubirilor

1. Încălcarea standardelor de calitate

Livrarea energiei termice sub parametrii contractuali: una dintre cele mai frecvente situații care justifică acordarea compensațiilor apare atunci când energia termică este livrată la temperaturi sau presiuni mai mici decât cele specificate în contract. Acest lucru poate afecta confortul termic al consumatorilor casnici sau poate crea probleme tehnice în activitatea agenților economici.

Întreruperi frecvente sau neanunțate ale furnizării: întreruperile repetate sau neplanificate ale energiei termice pot cauza disconfort major pentru consumatori, mai ales în perioadele reci. Dacă aceste întreruperi nu sunt comunicate în avans sau nu respectă intervalele stabilite pentru intervenții, furnizorul poate fi obligat să compenseze consumatorii afectați. Spre exemplu, un bloc de locuințe care rămâne fără căldură în timpul iernii din cauza unor deficiențe repetate poate primi compensații conform reglementărilor.

2. Întârzieri în remedierea problemelor

Nerespectarea termenelor de intervenție și reparație: furnizorii de energie termică au obligația de a interveni și remedia defecțiunile în termenele stabilite prin reglementările legale și contractuale. Întârzierile nejustificate pot agrava disconfortul consumatorilor și pot genera pierderi suplimentare. De exemplu, dacă o avarie la o conductă principală este raportată, dar furnizorul nu intervine în termenul specificat, consumatorii afectați pot solicita compensații pentru lipsa de

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 08	Pagina din 92 Exemplar nr.

servicii.

Situațiile menționate mai sus evidențiază circumstanțele în care consumatorii pot solicita și primi compensații/despăgubiri. Fie că este vorba de neconformități tehnice sau întârzieri în soluționarea problemelor, furnizorii sunt obligați să răspundă pentru calitatea serviciilor oferite și să acționeze conform normelor legale. Aceste măsuri nu doar protejează drepturile consumatorilor, ci contribuie și la îmbunătățirea calității serviciilor în sectorul energiei termice.

Criterii pentru acordarea compensațiilor/despăgubirilor

1. Verificarea reclamațiilor. Un criteriu esențial pentru acordarea compensațiilor este analiza reclamațiilor depuse de consumatori. Reclamația trebuie să fie clar formulată, documentată cu dovezi relevante și înregistrată în termenul stabilit de reglementările aplicabile. De exemplu, un consumator care raportează o întrerupere a furnizării energiei termice trebuie să prezinte detalii precum momentul în care a avut loc incidentul, durata întreruperii și impactul asupra locuinței sau activității sale. În lipsa unei astfel de documentații, reclamația poate fi considerată nejustificată, iar solicitarea de compensații poate fi respinsă.

2. Parametrii tehnici neîndepliniți. Un alt criteriu important este verificarea dacă furnizorul a respectat parametrii tehnici stabiliți prin contract sau prin reglementările legale. Aceasta implică o comparație între performanțele furnizorului și standardele în vigoare, cum ar fi temperatura și presiunea energiei termice livrate.

3. Calcularea compensațiilor. Compensațiile sunt calculate în funcție de durata problemei, gravitatea situației și valoarea pierderilor suferite de consumator. De exemplu, pentru o întrerupere prelungită a furnizării energiei termice, compensația se poate stabili pe baza numărului de ore sau zile în care serviciul a fost indisponibil, raportat la tariful zilnic al serviciului. Dacă o avarie cauzează daune materiale, valoarea despăgubirii este determinată de costurile de reparare sau înlocuire a bunurilor afectate. Calculul trebuie să fie transparent și să ia în considerare toate aspectele relevante, pentru a oferi o reparație justă consumatorilor.

Aceste criterii asigură că procesul de acordare a compensațiilor/despăgubirilor este

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

echitabil, transparent și conform cu reglementările în vigoare, protejând atât drepturile consumatorilor, cât și responsabilitățile furnizorilor.

8.2. Documente utilizate:

8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

- reclamația oficială;
- contractele-cadru de furnizare a energiei termice;
- fișa de intervenție;
- raportul de monitorizare;
- proces-verbal de constatare;
- decizia de acordare a compensației.

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

- reclamația oficială conține datele de identificare ale consumatorului (nume, adresă, cod client), descrierea detaliată a problemei (exemplu: natura și durata întreruperii, parametri necorespunzători), data și ora incidentului, solicitarea explicită de compensație sau despăgubire; reprezintă punctul de pornire al procesului, justifică deschiderea unei investigații și determină analiza conformității serviciului oferit de furnizor;
- contractele-cadru de furnizare a energiei termice conțin drepturile și obligațiile furnizorului și consumatorului, precum și parametri de furnizare (debit, temperatură), tarifele și termenele de plată; reglementează relația comercială între furnizor și consumator și asigură conformitatea contractuală și predictibilitatea serviciilor;
- fișa de intervenție conține detalii despre intervenția tehnică (data, ora, locația, natura lucrărilor) și numele echipei tehnice și descrierea acțiunilor întreprinse; este documentul de verificare a acțiunilor furnizorului care confirmă dacă problemele raportate au fost remediate în termen și dacă au fost respectate standardele de calitate;
- raportul de monitorizare conține înregistrări ale parametrilor tehnici (temperatura, presiunea, durata întreruperilor) și datele colectate de la echipamentele de

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

măsurare sau sistemele informatice; este suportul tehnic pentru analiza reclamației care confirmă dacă problemele raportate sunt reale și atribuie responsabilitatea furnizorului;

- procesele-verbale de constatare conțin rezumatul constatărilor în urma inspecțiilor efectuate și descrierea naturii problemei, cauzele identificate și responsabilitatea; este documentul oficial care susține decizia de acordare sau respingere a compensației și utilizat pentru clarificarea situației în caz de dispută;
- decizia de acordare a compensației conține concluziile investigației, valoarea compensației aprobate și justificarea acesteia și modalitatea de acordare a compensației; formalizează soluția finală și este comunicată consumatorului pentru a încheia procesul de reclamație.

8.2.3. Circuitul documentelor:

- reclamația oficială este întocmită de consumatorul afectat și depusă la furnizor prin mijloace acceptate (fizic, online, telefonic, prin poștă); este înregistrată oficial în sistemul furnizorului, primind un număr unic de identificare;
- contractele-cadru de furnizare a energiei termice - operatorul de rețea elaborează contractul pe baza avizului tehnic și a cererii solicitantului, este transmis solicitantului pentru semnare, iar după semnare, contractul intră în vigoare și este arhivat de operator;
- fișa de intervenție este completată de echipa tehnică în teren după efectuarea intervenției, verificată și semnată de responsabilul tehnic pentru validare și trimisă către compartimentul tehnic pentru centralizare și arhivare;
- raportul de monitorizare este generat automat de sistemele de monitorizare sau întocmit manual de personalul responsabil, analizat de echipa tehnică pentru identificarea abaterilor și transmis către compartimentul care evaluează reclamația;
- procesul-verbal de constatare este întocmit de o comisie sau echipa tehnică la locul incidentului sau în urma investigațiilor, semnat de toți membrii comisiei și, dacă este cazul, de consumatorul implicat și este transmis compartimentelor juridic și financiar pentru analiză și utilizare în procesul de calcul al

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

compensațiilor;

- decizia de acordare a compensației este redactată de compartimentul juridic sau financiar, pe baza documentelor tehnice și economice, aprobată de managementul furnizorului sau de comisia desemnată și transmisă consumatorului prin mijloace oficiale (scrisoare, e-mail).

8.3. Resurse necesare:

8.3.1. Resurse materiale - Resursele materiale necesare sunt: documentație și formulare oficiale (formulare tipizate pentru reclamații și solicitări de despăgubiri, contracte de furnizare a serviciului), echipamente IT și software (computere și laptopuri pentru personalul implicat, imprimante și scanere pentru gestionarea documentelor fizice, software specializat pentru: gestionarea reclamațiilor, monitorizarea parametrilor tehnici ai serviciului, calculul compensațiilor și emiterea deciziilor financiare), echipamente de monitorizare tehnică (sisteme de monitorizare a parametrilor tehnici (de exemplu: senzori pentru temperatură, presiune, debit), dispozitive de înregistrare și stocare a datelor de performanță ale rețelei), resurse de transport și logistică (vehicule pentru echipele tehnice care efectuează intervenții pe teren, echipamente pentru lucrări de reparații (exemplu: unelte, piese de schimb, materiale izolatoare)), resurse financiare (fonduri alocate pentru plata compensațiilor/despăgubirilor către consumatori, bugete pentru intervenții tehnice și întreținerea echipamentelor), spații și infrastructură (birouri pentru personalul responsabil de procesare și analiză, arhive pentru depozitarea documentelor fizice, centre de comandă pentru monitorizarea și coordonarea intervențiilor), resurse de comunicație (linii telefonice și conexiuni internet pentru relaționarea cu consumatorii, platforme de e-mail și portaluri online pentru depunerea reclamațiilor).

8.3.2. Resurse umane - Resursele umane necesare sunt: Directorul general al societății, personal tehnic specializat, personal administrativ, personal din relații cu clienții, personal financiar-contabil, personal juridic, personal IT.

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.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

8.4. Modul de lucru:

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

Pentru derularea activității privind acordarea compensațiilor/despăgubirilor se va proceda la:

- primirea și înregistrarea reclamației;
- verificarea preliminară a reclamației;
- investigația tehnică;
- întocmirea procesului-verbal de constatare;
- analiza juridică;
- calcularea compensației/despăgubirii;
- emiterea deciziei de acordare;
- comunicarea deciziei către consumator;
- implementarea deciziei.

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

1. Primirea și înregistrarea reclamației

Primul pas în procesul de acordare a compensațiilor/despăgubirilor constă în primirea și înregistrarea oficială a reclamației din partea consumatorului. Acest pas este esențial pentru inițierea procesului și pentru asigurarea trasabilității cazului.

Consumatorul are la dispoziție mai multe canale pentru a-și depune reclamația, precum:

- **contact direct:** prin vizita la biroul de relații cu clienții al furnizorului, unde poate completa un formular tipizat sau prezenta situația verbal, însoțită de documente justificative;
- **telefon:** prin apelarea unui număr dedicat pentru raportarea problemelor, reclamația fiind înregistrată de un operator;
- **online:** prin e-mail, în care consumatorul detaliază problema întâmpinată;
- **poștă:** trimiterea unei reclamații scrise, însoțită de documentele justificative relevante.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 08	Pagina din 92 Exemplar nr.

Odată primită, reclamația este înregistrată oficial în sistemul de gestionare al furnizorului. Acest proces implică:

- **atribuirea unui număr unic:** fiecare reclamație primește un număr de identificare pentru a facilita urmărirea sa pe parcursul procesului;
- **verificarea inițială a conformității:** operatorul responsabil se asigură că reclamația este completă și depusă în termenul prevăzut de contract sau reglementări.

După înregistrare, consumatorul este informat despre primirea reclamației. Acest lucru se face prin emiterea unui document de confirmare, care conține numărul de înregistrare al reclamației, data depunerii și termenul estimativ de soluționare și comunicarea acestui document prin mijloacele agreate (e-mail, poștă, înmânare personală).

După înregistrare, reclamația este transmisă către compartimentele relevante pentru analiză și soluționare:

- reclamațiile care implică probleme tehnice sunt direcționate către Compartimentul tehnic;
- problemele legate de facturare sau compensare financiară sunt trimise la Compartimentul financiar contabilitate;
- în cazurile complexe sau litigioase, reclamația poate fi transmisă către Compartimentul juridic.

Etapa de primire și înregistrare a reclamației este crucială pentru:

- **asigurarea transparenței:** toate detaliile cazului sunt documentate oficial, evitând confuziile sau disputele ulterioare.
- **protejarea drepturilor consumatorului:** reclamația este tratată ca o solicitare legitimă și urmărită cu prioritate.
- **inițierea formală a procesului:** odată înregistrată, reclamația devine punctul de plecare pentru toate acțiunile ulterioare.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

Prin desfășurarea riguroasă a acestei etape, furnizorul poate garanta un proces bine organizat, eficient și în conformitate cu reglementările aplicabile.

2. Verificarea preliminară a reclamației

După primirea și înregistrarea reclamației, se trece la etapa de **verificare preliminară**, care constă în analiza inițială a informațiilor furnizate de consumator. Scopul acestei etape este de a confirma validitatea reclamației și de a asigura că aceasta poate fi procesată în conformitate cu reglementările și contractele aplicabile.

Primul pas în verificarea preliminară este evaluarea conformității reclamației cu cerințele procedurale și legale. Aceasta implică:

- **completitudinea documentelor:** se verifică dacă reclamația este completă, conținând toate informațiile necesare, cum ar fi descrierea problemei, data și ora incidentului, locația afectată și impactul raportat;
- **respectarea termenului legal:** reclamațiile trebuie să fie depuse în termenul stabilit de contractul de furnizare sau de reglementările în vigoare; de exemplu, dacă un consumator raportează o întrerupere a serviciului, dar o face după expirarea termenului de 30 de zile de la incident, reclamația poate fi considerată tardivă;
- **validarea statutului consumatorului:** se verifică dacă persoana care depune reclamația este clientul titular al contractului de furnizare sau un reprezentant legal al acestuia.

Se analizează istoricul clientului pentru a identifica posibile nereguli sau situații anterioare relevante:

- **statusul plăților:** se verifică dacă consumatorul și-a achitat facturile pentru serviciul de energie termică; în unele cazuri, furnizorii pot suspenda procesarea reclamațiilor pentru clienții cu datorii restante;
- **probleme similare în trecut:** dacă consumatorul a raportat anterior probleme similare, acestea sunt comparate pentru a identifica tipare sau probleme recurente.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

Pentru reclamațiile legate de calitatea serviciului (exemplu: temperatură insuficientă, întreruperi neanunțate), se consultă datele tehnice disponibile:

- **parametrii tehnici înregistrați:** se analizează rapoartele automate sau manuale care indică nivelul temperaturii, presiunii și debitului la momentul indicat de consumator;
- **verificarea intervențiilor anterioare:** se analizează dacă echipa tehnică a efectuat lucrări în zona respectivă și dacă acestea ar putea fi legate de problema raportată.

Dacă informațiile furnizate de consumator sunt incomplete sau neclare, se solicită documente suplimentare pentru clarificare. Acestea pot include:

- fotografii sau înregistrări video care atestă daunele sau impactul problemei;
- facturi recente care dovedesc statutul de client activ al furnizorului;
- alte documente relevante.

Pe baza analizei preliminare, reclamația este clasificată pentru a determina următorii pași:

- **reclamație justificată:** când există suficiente dovezi că problema raportată este reală și atribuibilă furnizorului, reclamația trece la etapa de investigație detaliată;
- **reclamație nejustificată:** dacă problema nu poate fi dovedită sau este cauzată de factori externi (exemplu: avarii la instalațiile interne ale consumatorului), reclamația poate fi respinsă.

Rolul verificării preliminare

- **identificarea rapidă a problemelor:** permite filtrarea reclamațiilor neconforme și asigură procesarea prioritară a celor justificate;
- **reducerea timpului de soluționare:** prin colectarea completă a informațiilor încă din această etapă, se evită întârzieri ulterioare;
- **protejarea drepturilor părților:** verificarea corectă garantează că deciziile ulterioare sunt bazate pe fapte și dovezi.

Această etapă constituie o punte critică între primirea reclamației și investigația detaliată, contribuind la un proces transparent, eficient și corect.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

3. Investigația tehnică reprezintă etapa esențială în procesul de soluționare a reclamației, având rolul de a analiza problema raportată de consumator și de a stabili dacă aceasta este justificată și dacă furnizorul este responsabil. Această etapă implică deplasări pe teren, măsurători precise și întocmirea de documente tehnice pentru susținerea concluziilor.

Odată ce reclamația a trecut de verificarea preliminară, compartimentul tehnic planifică investigația. Acest proces presupune:

- **selectarea echipei tehnice:** specialiști în rețelele de energie termică sunt desemnați să analizeze problema;
- **pregătirea documentelor:** se colectează informații din reclamație, rapoartele de monitorizare existente și istoricul intervențiilor în zona afectată;
- **stabilirea calendarului:** se planifică vizitele în teren, ținând cont de gravitatea problemei și de disponibilitatea consumatorului (dacă este cazul).

Echipa tehnică se deplasează la locul incidentului pentru a evalua situația raportată. Activitățile desfășurate includ:

- **inspectarea rețelei și echipamentelor:** se verifică vizual și prin măsurători dacă există avarii, scurgeri, defecțiuni sau alte probleme în rețeaua de distribuție;
- **măsurători ale parametrilor tehnici:** se înregistrează temperatura, presiunea și debitul energiei termice la punctul de livrare specificat; de exemplu, dacă consumatorul a reclamat căldură insuficientă, se compară temperatura livrată cu cea stipulată în contract;
- **identificarea cauzelor:** se determină dacă problema este cauzată de furnizor (exemplu: avarie pe rețea) sau de factori externi (exemplu: defecțiuni în instalațiile interne ale consumatorului).

În timpul investigației, echipa tehnică colectează date și dovezi pentru a susține concluziile. Acestea pot include:

- **fotografiile și înregistrările video:** documentarea vizuală a problemelor constatate (ex.: conducte sparte, izolații deteriorate);

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 08	Pagina din 92 Exemplar nr.

- **rapoarte de monitorizare:** extrase din registrele de monitorizare pentru a verifica performanțele rețelei în timpul incidentului raportat;
- **observații scrise:** notițe detaliate despre intervenție, incluse în fișa de intervenție.

După finalizarea vizitei în teren, echipa tehnică redactează o **fișă de intervenție**, care conține: descrierea detaliată a problemei constatate, acțiunile întreprinse pentru remedierea situației, dacă este cazul, parametrii tehnici măsurați și comparația lor cu valorile de referință din contract și concluziile preliminare privind cauza problemei.

Dacă problema identificată implică aspecte juridice sau financiare, concluziile tehnice sunt transmise către compartimentele relevante. De exemplu: în cazul în care este necesară acordarea unei despăgubiri, documentele tehnice sunt trimise către departamentul financiar pentru calcularea valorii compensației. Dacă există incertitudini privind responsabilitatea, procesul-verbal este transmis către compartimentul juridic pentru analiză.

Pe baza datelor colectate, echipa tehnică stabilește următoarele:

- **problema este justificată:** dacă s-au constatat deficiențe în serviciul furnizat de companie, se recomandă adoptarea de măsuri reparatorii și acordarea de compensații, dacă este cazul;
- **problema este nejustificată:** dacă nu există deficiențe sau dacă problema este cauzată de instalațiile interne ale consumatorului, reclamația este clasată, iar consumatorul este informat.

Rolul investigației tehnice:

- **clarificarea situației:** identifică exact cauzele problemelor raportate și determină dacă acestea sunt atribuibile furnizorului;
- **documentarea deciziilor:** asigură o bază solidă pentru soluționarea reclamației și pentru luarea deciziilor ulterioare;
- **transparență:** oferă consumatorilor o explicație clară și justificată pentru deciziile furnizorului.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.: Pagina din 92
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

Investigația tehnică este o etapă critică ce garantează atât protejarea drepturilor consumatorilor, cât și respectarea obligațiilor furnizorului, contribuind la menținerea unui standard ridicat al serviciilor de energie termică.

4. Întocmirea procesului-verbal de constatare

Procesul-verbal de constatare este un document oficial esențial, întocmit în urma investigației tehnice, pentru a înregistra în mod detaliat situația constatată, cauzele problemei și responsabilitățile identificate. Acesta are rolul de a formaliza rezultatele investigației și de a furniza o bază documentară solidă pentru luarea deciziilor ulterioare.

Întocmirea procesului-verbal începe prin colectarea tuturor informațiilor relevante de către echipa tehnică sau comisia desemnată:

- **stabilirea participanților:** procesul-verbal este redactat de personalul tehnic sau comisia de evaluare, care poate include reprezentanți ai furnizorului, ai consumatorului și, în cazuri complexe, experți independenți;
- **pregătirea informațiilor:** sunt utilizate date din investigația tehnică, cum ar fi fișa de intervenție, rapoartele de monitorizare și alte documente justificative.

Documentul trebuie să fie structurat în mod clar și să conțină informații precise. Elementele principale includ:

- **identificarea generală:**
 - numele și funcțiile persoanelor implicate în întocmirea documentului;
 - data, ora și locul constatării;
 - numărul de referință al reclamației sau al incidentului.
- **descrierea situației:**
 - detalierea problemei semnalate de consumator (exemplu: întreruperi ale furnizării energiei termice, parametri neconformi);
 - descrierea vizuală și tehnică a stării rețelei sau echipamentelor în momentul investigației.
- **cauzele identificate:**

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 08	Pagina din 92 Exemplar nr.

- analiza tehnică a problemei, indicând factorii care au contribuit la apariția acesteia (exemplu: avarii la rețeaua de distribuție, defecțiuni ale echipamentelor, condiții externe);
- clarificarea dacă problema este cauzată de furnizor sau de factori care nu intră în responsabilitatea acestuia (exemplu: defecțiuni în instalațiile interne ale consumatorului).
- **parametrii tehnici:**
 - măsurătorile efectuate (exemplu: temperatura, presiunea, durata întreruperii) și compararea lor cu standardele contractuale.
- **recomandările echipei:**
 - propuneri pentru remedierea situației (exemplu: reparații, ajustări tehnice, măsuri preventive);
 - indicații privind necesitatea acordării de compensații/despăgubiri, dacă este cazul.

La finalizarea procesului-verbal:

- **semnătura participanților:** documentul este semnat de toți membrii echipei tehnice și, dacă este prezent, de consumatorul afectat; în caz de refuz al semnării de către consumator, acest fapt este menționat în document;
- **validarea oficială:** procesul-verbal este transmis superiorilor ierarhici sau comisiei interne pentru aprobare și utilizare în decizia finală.

Procesul-verbal este distribuit către compartimentele care contribuie la soluționarea reclamației:

- **Compartimentul juridic:** analizează documentul pentru a evalua responsabilitățile și conformitatea cu legislația;
- **Compartimentul financiar contabilitate:** utilizează concluziile pentru calcularea valorii compensației sau despăgubirii;
- **Conducerea:** Ia decizia finală privind măsurile reparatorii sau de remediere.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

După utilizare, documentul este arhivat în dosarul reclamației, în format fizic sau electronic. Această etapă asigură trasabilitatea și conformitatea cu cerințele legale privind păstrarea documentelor.

Rolul procesului-verbal de constatare

- **document oficial:** formalizează concluziile investigației și stabilește responsabilitățile pentru problema identificată;
- **bază pentru decizie:** susține luarea deciziilor privind remedierea și acordarea compensațiilor;
- **transparență și trasabilitate:** asigură claritatea și accesibilitatea informațiilor pentru toate părțile implicate.

Prin întocmirea corectă și detaliată a procesului-verbal, furnizorul demonstrează profesionalism și transparență în soluționarea reclamațiilor, contribuind la satisfacerea consumatorilor și la respectarea reglementărilor aplicabile.

5. Analiza juridică reprezintă o etapă critică în procesul de soluționare a reclamațiilor și de acordare a compensațiilor/despăgubirilor. Aceasta are rolul de a evalua conformitatea cererii cu legislația în vigoare, cu reglementările contractuale și cu normele interne ale furnizorului. Scopul principal este de a stabili temeinicia cererii și cadrul legal aplicabil pentru soluționarea acesteia.

Primul pas în analiza juridică constă în evaluarea contractului de furnizare încheiat între consumator și furnizor. Aceasta implică:

- **examinarea obligațiilor furnizorului:** se verifică dacă problema reclamată constituie o încălcare a clauzelor contractuale, cum ar fi furnizarea energiei termice la parametri neconformi sau întreruperi nejustificate;
- **identificarea drepturilor consumatorului:** se analizează dacă solicitarea de compensație sau despăgubire este justificată în baza drepturilor contractuale ale acestuia;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08

- **clauze speciale:** se verifică dacă există prevederi care limitează răspunderea furnizorului sau condiționează acordarea compensațiilor (ex.: situații de forță majoră, obligații privind notificarea prealabilă a problemelor).

În evaluarea conformității legale, reclamația este analizată în raport cu legislația națională și cu reglementările aplicabile sectorului energiei termice. Aspecte cheie:

- **legislația specifică:** se aplică prevederile din Legea nr. 325/2006 privind serviciul public de alimentare cu energie termică și alte reglementări relevante;
- **normele emise de A.N.R.E.:** se verifică dacă furnizorul a respectat standardele de performanță impuse de Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei;
- **Codul Civil:** în cazul în care reclamația implică răspunderea civilă delictuală sau contractuală, se aplică articolele referitoare la repararea prejudiciilor materiale și morale.

Un aspect important al analizei juridice este identificarea părții responsabile pentru problema semnalată:

- **responsabilitatea furnizorului:** dacă problema reclamată este cauzată de o avarie sau o deficiență în rețeaua furnizorului, acesta este considerat responsabil;
- **responsabilitatea consumatorului:** dacă problema este cauzată de defecțiuni în instalațiile interne ale consumatorului, reclamația poate fi respinsă sau soluționarea poate implica costuri pentru consumator;
- **factorii externi:** se analizează dacă există factori externi care exonerează furnizorul de răspundere, cum ar fi condiții meteorologice extreme sau alte circumstanțe de forță majoră.

Analiza juridică include și evaluarea documentelor tehnice și financiare relevante pentru reclamație:

- **procesul-verbal de constatare:** este verificat pentru a confirma corectitudinea concluziilor tehnice;
- **fișa de intervenție:** este analizată pentru a determina dacă furnizorul a luat măsuri adecvate pentru remedierea problemei;
- **rapoartele de monitorizare:** sunt utilizate pentru a stabili dacă serviciul a fost furnizat conform standardelor legale.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

Pe baza analizei efectuate, compartimentul juridic redactează un aviz care include:

- **concluzii privind temeinicia reclamației:** dacă cererea este justificată sau nejustificată din punct de vedere legal;
- **recomandări privind soluționarea:** propuneri pentru acordarea compensației, remedierea situației sau respingerea reclamației;
- **cadrul legal aplicabil:** articolele din legislație sau clauzele contractuale pe care se bazează recomandarea.

Avizul juridic este transmis către departamentele implicate în soluționarea reclamației, cum ar fi:

- **Compartimentul financiar contabilitate:** utilizează avizul pentru a calcula valoarea compensației sau despăgubirii;
- **Conducerea:** ia decizia finală pe baza concluziilor juridice și tehnice;
- **departamentul relații cu clienții:** includ informațiile relevante din aviz în comunicarea oficială cu consumatorul.

Importanța analizei juridice

- **conformitate legală:** asigură respectarea legislației și a reglementărilor aplicabile în soluționarea reclamației;
- **echitate:** garantează că decizia este fundamentată pe norme juridice clare și nu pe interpretări subiective;
- **reducerea riscurilor:** previne eventualele litigii prin aplicarea corectă a legii și prin comunicarea clară a deciziei către consumator.

Analiza juridică este un pas esențial care susține luarea unor decizii transparente și bine fundamentate, protejând atât drepturile consumatorilor, cât și interesele furnizorului.

6. Calcularea compensației/despăgubirii reprezintă etapa în care se determină valoarea reparației financiare sau materiale ce urmează să fie oferită consumatorului în condițiile legii. Aceasta se bazează pe o analiză detaliată a problemei, a impactului suferit de consumator și a

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

costurilor asociate. Scopul acestei etape este să asigure că suma acordată este echitabilă, justificată și conformă cu reglementările în vigoare.

Pentru a fundamenta calculul, se utilizează următoarele documente:

- **raportul tehnic și fișa de intervenție:** conțin informații despre natura problemei, parametrii măsurați și durata neconformității;
- **contractul de furnizare:** specifică obligațiile furnizorului, standardele de performanță și eventualele penalități aplicabile pentru încălcarea acestora;
- **procese-verbale de constatare:** confirmă cauzele și impactul problemelor asupra consumatorului.

Valoarea finală a compensației este calculată prin aplicarea unor formule sau procente definite în contracte sau reglementări:

- dacă durata întreruperilor programate depășește nivelul garantat prevăzut, respectiv 250 de ore pe an și pe contract, pentru fiecare oră suplimentară operatorul de energie termică va achita utilizatorului afectat o compensație de 0,03% din valoarea facturii de energie termică aferente unei luni similare din anul precedent; această compensație se aplică serviciului/serviciilor întrerupte, fie că este vorba despre furnizarea apei calde de consum sau a agentului termic pentru încălzire;
- dacă numărul și durata totală a întreruperilor neprogramate/accidentale depășesc nivelul garantat stabilit, respectiv 4 întreruperi cu o durată totală de 12 zile pe an și pe contract, pentru fiecare zi suplimentară operatorul de energie termică va plăti utilizatorului afectat o compensație de 0,7% din valoarea facturii de energie termică aferente unei luni similare din anul precedent; această compensație se aplică serviciilor întrerupte, respectiv furnizarea apei calde de consum și/sau a agentului termic pentru încălzire;

În primul trimestru al fiecărui an, operatorul de energie termică are obligația de a analiza situația fiecărui contract pentru anul calendaristic anterior, evaluând necesitatea plății compensațiilor în conformitate cu prevederile menționate mai sus.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

Calcularea compensației/despăgubirii trebuie să fie conformă cu legislația și normele aplicabile:

- **normele A.N.R.E.:** stabilesc standardele de performanță și sancțiunile aplicabile furnizorilor care nu respectă aceste standarde;
- **Codul Civil:** prevede principiul reparării integrale a prejudiciului, în funcție de pierderile efective și beneficiile nerealizate;
- **contractele de furnizare:** pot include clauze care specifică procente de reducere sau penalitățile aplicabile în caz de neconformitate.

După calcularea valorii, compartimentul financiar contabilitate întocmește un document justificativ care include:

- **detalii despre calcul:** metodologia utilizată, valorile de referință și perioada afectată;
- **valoarea finală a compensației:** suma care urmează să fie acordată consumatorului, exprimată în unități monetare sau ca reducere pe factură;
- **aprobarea:** documentul este verificat și aprobat de conducerea companiei sau de comisia internă responsabilă.

Consumatorul este informat cu privire la valoarea compensației printr-o notificare oficială, care include:

- **explicația detaliată a calculului:** pentru a asigura transparență și înțelegere;
- **modalitatea de acordare:** reducere aplicată pe facturile viitoare, transfer bancar sau alte forme de plată;
- **termenul de acordare:** perioada în care compensația va fi efectiv livrată.

Importanța calculării corecte a compensației/despăgubirii

- **echitate:** consumatorul primește o reparație justă pentru prejudiciul suferit;
- **respectarea legislației:** asigură conformitatea cu normele legale și reglementările aplicabile;
- **transparență:** oferă consumatorului încredere în proces și previne eventualele dispute;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

- **responsabilitate:** demonstrează angajamentul furnizorului de a respecta standardele de calitate și de a remedia eventualele neconformități.

Prin calcularea corectă, justificată și transparentă a compensațiilor/despăgubirilor, furnizorul își îndeplinește obligațiile legale și contractuale, contribuind la menținerea unui raport pozitiv cu consumatorii.

7. Emiterea deciziei de acordare a compensației sau despăgubirii reprezintă etapa formală în care furnizorul finalizează analiza cazului și oficializează soluția adoptată. Această decizie include detalii privind valoarea compensației, justificarea acesteia și modalitatea de acordare, fiind comunicată consumatorului în mod transparent și documentat.

Înainte de emiterea deciziei, toate informațiile și documentele colectate în proces sunt analizate și centralizate:

- **documentele tehnice:** fișa de intervenție, raportul de monitorizare și procesul-verbal de constatare sunt verificate pentru a confirma cauzele și amploarea problemei;
- **avizul juridic:** recomandările emise de compartimentul juridic privind temeinicia cererii și cadrul legal aplicabil sunt luate în considerare;
- **calculul compensației:** valorile stabilite de compartimentul financiar contabilitate sunt incluse pentru a justifica suma acordată consumatorului.

Decizia este întocmită sub forma unui document oficial, structurat clar și cuprinzător, incluzând următoarele elemente:

- **datele de identificare:** informații despre consumator (nume, adresă, cod client) și numărul de referință al reclamației;
- **descrierea situației:** un rezumat al problemei raportate, inclusiv cauzele și impactul acesteia;
- **valoarea compensației:** suma exactă sau reducerea aplicată, calculată pe baza informațiilor disponibile;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.: Pagina din 92
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

- **justificarea deciziei:** o explicație detaliată a motivelor pentru care compensația a fost aprobată, cu referințe la reglementările legale, contractuale și la concluziile investigației;
- **modalitatea de acordare:** informații despre cum va fi livrată compensația, fie prin reducere pe factura următoare, fie prin transfer bancar sau altă formă;
- **termenul de implementare:** data până la care consumatorul va primi compensația.

Decizia este supusă verificării și aprobării de către conducerea furnizorului sau comisia desemnată:

- **validarea tehnică și juridică:** se asigură că decizia respectă toate reglementările și că este susținută de documentația justificativă;
- **aprobarea managerială:** conducerea furnizorului examinează decizia și o autorizează pentru comunicare către consumator.

Importanța emiterii deciziei de acordare

- **formalizarea procesului:** decizia documentează oficial rezultatul procesului de reclamație;
- **transparență:** consumatorul primește informații clare și justificate despre soluția adoptată;
- **respectarea reglementărilor:** asigură conformitatea cu normele legale și contractuale;
- **satisfacerea consumatorilor:** oferă o soluție clară, rapidă și corectă pentru problemele raportate.

Emiterea deciziei de acordare este o etapă fundamentală care încheie procesul de reclamație, garantând că drepturile consumatorului sunt respectate, iar furnizorul își îndeplinește obligațiile legale și contractuale.

8. Comunicarea deciziei către consumator reprezintă etapa finală și esențială în procesul de soluționare a reclamației și de acordare a compensației/despăgubirii. Această etapă asigură

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

transmiterea clară, transparentă și detaliată a soluției adoptate, oferind consumatorului toate informațiile necesare pentru a înțelege rezultatul procesului.

Înainte de a transmite decizia, este necesar ca documentația să fie pregătită și verificată cu atenție:

- **decizia oficială:** documentul trebuie să fie redactat clar, complet și structurat, incluzând toate detaliile relevante (descrierea problemei, valoarea compensației, justificarea deciziei);
- **anexe justificative:** dacă este cazul, decizia poate fi însoțită de documente suplimentare, cum ar fi procese-verbale, rapoarte tehnice sau calcule detaliate ale compensației.

Decizia este transmisă consumatorului printr-un canal oficial și accesibil, în funcție de preferințele și circumstanțele acestuia:

- **e-mail:** este metoda preferată pentru o comunicare rapidă și documentată;
- **poștă:** pentru consumatorii care solicită documente în format fizic, decizia este trimisă prin scrisoare recomandată, asigurând confirmarea primirii;
- **comunicare telefonică:** în cazuri urgente, consumatorul poate fi informat telefonic despre decizie, urmată de transmiterea documentelor în format scris;
- **portal online:** dacă furnizorul dispune de un portal pentru consumatori, decizia poate fi disponibilizată direct în contul acestora.

Documentul comunicat consumatorului trebuie să fie clar, profesionist și să includă toate detaliile necesare:

- **introducere:** specifică numărul reclamației și un rezumat al problemei semnalate;
- **descrierea soluției:** explică în detaliu valoarea compensației/despăgubirii, cum a fost calculată și justificarea acesteia;
- **modalitatea de acordare:** detaliază cum și când consumatorul va primi compensația (ex.: reducere pe factură, transfer bancar);
- **informații suplimentare:** include date despre eventualele proceduri de contestare, dacă consumatorul nu este de acord cu decizia.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

După pregătirea documentelor, acestea sunt transmise consumatorului. Este important ca acest proces să fie:

- **prompt:** decizia trebuie transmisă în termenul stabilit de reglementări sau de politica internă a furnizorului;
- **documentată:** pentru transparență și trasabilitate, comunicarea trebuie înregistrată în sistemele furnizorului (exemplu: număr de confirmare pentru e-mailuri, chitanță pentru scrisorile recomandate).

După primirea deciziei, consumatorul poate solicita informații suplimentare sau clarificări. Furnizorul trebuie să fie pregătit să răspundă:

- **explicații detaliate:** dacă consumatorul solicită detalii despre calculul compensației sau despre motivele deciziei, personalul responsabil trebuie să ofere informații clare și bine documentate;
- **gestionarea obiecțiilor:** dacă consumatorul nu este de acord cu decizia, este necesar să fie informat despre procedura de contestare, precum depunerea unei cereri suplimentare sau apelarea la autoritățile competente.

Comunicarea deciziei către consumator este crucială pentru:

- **transparență:** consumatorul înțelege clar soluția adoptată și motivele din spatele deciziei;
- **credibilitate:** o comunicare profesionistă și detaliată consolidează încrederea consumatorului în furnizor;
- **prevenirea disputelor:** oferind toate informațiile necesare, furnizorul reduce riscul apariției unor conflicte sau litigii ulterioare.

Comunicarea deciziei către consumator este o etapă esențială care încheie procesul de reclamație. Oferind claritate, transparență și profesionalism, furnizorul își îndeplinește obligațiile legale și contractuale, contribuind la satisfacția și loialitatea consumatorilor.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 08	Pagina din 92 Exemplar nr.

9. Implementarea deciziei reprezintă etapa finală și practică a procesului de soluționare a reclamației și de acordare a compensației/despăgubirii. Aceasta presupune punerea în aplicare a soluției adoptate, fie că este vorba de o compensație financiară, o reducere aplicată pe factură, reparații tehnice sau alte măsuri corective. Scopul acestei etape este de a asigura respectarea angajamentelor luate de furnizor și restabilirea satisfacției consumatorului.

Imediat după aprobarea și comunicarea deciziei, departamentele responsabile pregătesc implementarea soluției:

- **stabilirea resurselor necesare:** în funcție de natura soluției, se identifică resursele financiare, tehnice sau logistice necesare pentru aplicarea deciziei;
- **alocarea sarcinilor:** se desemnează persoanele sau echipele responsabile pentru fiecare aspect al implementării (exemplu: echipa tehnică pentru reparații, departamentul financiar pentru plăți);
- **setarea termenelor:** se stabilesc termene clare pentru finalizarea implementării, în conformitate cu decizia adoptată și cu reglementările aplicabile.

În cazul în care decizia implică o compensație financiară, aceasta este pusă în aplicare prin **reducerea pe factură** - dacă soluția constă în aplicarea unei reduceri pe factura următoare, suma este înregistrată în sistemul de facturare al furnizorului, iar consumatorul este informat despre reducerea aplicată.

Dacă decizia include intervenții tehnice pentru remedierea unei deficiențe, acestea sunt organizate și executate:

- **planificarea intervenției:** echipa tehnică stabilește data și ora intervenției, asigurând coordonarea cu consumatorul, dacă este necesar
- **efectuarea lucrărilor:** se remediază problema identificată (exemplu: repararea unei avarii, înlocuirea unui echipament deteriorat);
- **documentarea intervenției:** după finalizarea lucrărilor, se întocmește un raport care confirmă că problema a fost rezolvată.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

Pentru a asigura respectarea deciziei și satisfacția consumatorului, procesul este monitorizat:

- **verificarea completării sarcinilor:** se urmărește dacă toate măsurile prevăzute în decizie au fost implementate conform planului;
- **confirmarea consumatorului:** în unele cazuri, consumatorul este contactat pentru a confirma că soluția a fost aplicată satisfăcător; de exemplu, după efectuarea unei reparații, consumatorul poate semna un proces-verbal de recepție.

După implementarea completă a deciziei, cazul este închis oficial, iar toate documentele relevante sunt arhivate:

- **actualizarea sistemului:** în dosarul electronic sau fizic al reclamației, se înregistrează detaliile implementării (exemplu: suma plătită, data intervenției tehnice);
- **emiterea unui raport final:** se redactează un raport care documentează întreaga procedură, de la primirea reclamației până la soluționare;
- **arhivarea:** toate documentele sunt stocate în conformitate cu politica internă a furnizorului și cerințele legale de păstrare a datelor.

Pentru a îmbunătăți procesele viitoare, furnizorul poate evalua succesul implementării:

- **feedback de la consumator:** este colectată opinia consumatorului privind modul în care reclamația a fost gestionată și rezultatul final;
- **analiza internă:** se analizează dacă implementarea a respectat termenul, costurile și standardele de calitate.

Importanța implementării deciziei

- **respectarea angajamentelor:** demonstrează că furnizorul își îndeplinește obligațiile legale și contractuale;
- **satisfacția consumatorului:** asigură consumatorului că reclamația sa a fost tratată cu seriozitate și responsabilitate;
- **consolidarea încrederii:** o implementare corectă și rapidă contribuie la menținerea unei relații pozitive cu consumatorul.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

Implementarea deciziei este esențială pentru finalizarea procesului de reclamație. Prin executarea precisă și transparentă a măsurilor adoptate, furnizorul își întărește credibilitatea și își îndeplinește obligațiile față de consumatori.

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:

- analiza rezultatele obținute;
- îmbunătățirea proceselor interne;
- creșterea satisfacției consumatorilor;
- monitorizarea rezultatelor implementării.

Indicatori de performanță:

- timpul mediu de soluționare a reclamațiilor - durata medie necesară pentru a soluționa o reclamație, de la primirea acesteia până la implementarea deciziei;
- rata reclamațiilor soluționate în termenul legal - procentul reclamațiilor rezolvate în termenul prevăzut de reglementările legale sau de politica internă;
- numărul total de reclamații primite - numărul total al reclamațiilor înregistrate într-o anumită perioadă (lună, trimestru, an);
- rata reclamațiilor justificate - procentul reclamațiilor care se dovedesc a fi întemeiate, din totalul reclamațiilor primite;
- valoarea totală a compensațiilor acordate - suma totală plătită pentru compensații/despăgubiri într-o perioadă specifică;
- rata de satisfacție a consumatorilor - nivelul de satisfacție al consumatorilor față de modul în care au fost soluționate reclamațiile; acesta poate fi măsurat prin sondaje sau feedback direct;
- rata de reclamații recurente - procentul reclamațiilor care apar din nou pentru aceeași problemă, după ce au fost considerate rezolvate;
- costul mediu pe reclamație - costul mediu al gestionării unei reclamații, incluzând costurile administrative, tehnice și financiare (compensații/despăgubiri);

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

- rata reclamațiilor escaladate - procentul reclamațiilor care au necesitat implicarea managementului superior sau a autorităților de reglementare pentru soluționare;
- timpul mediu de implementare a compensației - intervalul dintre momentul aprobării deciziei de acordare și implementarea efectivă.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 08	Pagina din 92 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		Ap.	
3	Compartimentul Juridic				Ap.	
4	Compartimentul Financiar contabilitate		V		Ap.	
5	Director general			A		

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	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.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	Cod: P.O. E.T. 08	Pagina din 92 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.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	Cod: P.O. E.T. 08	Pagina din 92 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.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

13. Anexe, înregistrări, arhivări:

Nr. Anexă/ Cod formular	Denumire anexă	Elaborator	Aprobat	Nr. ex.	Difuzare	Arhivare		Alte
						Loc.	Per.	
F-PO-E.T.- 08-01	Diagrama de flux a procesului							
F-PO-E.T.- 08-02	Reclamația oficială							
F-PO-E.T.- 08-03	Contract- cadru de furnizare a energiei termice							
F-PO-E.T.- 08-04	Fișa de intervenție							
F-PO-E.T.- 08-05	Raport de monitorizare							
F-PO-E.T.- 08-06	Proces- verbal de constatare							
F-PO-E.T.- 08-07	Decizia de acordare a compensației							

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

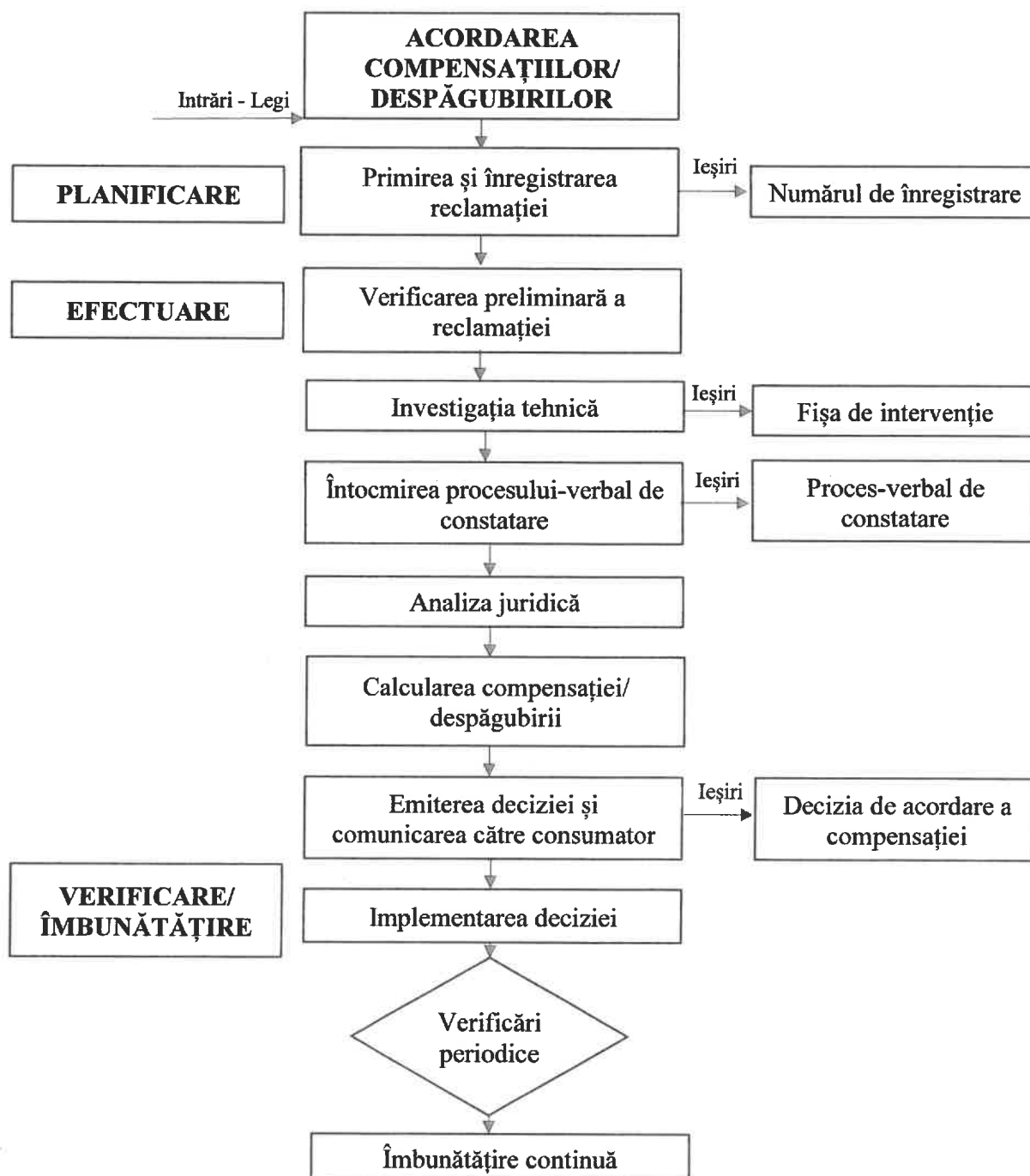
14. Cuprins:

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Coperta	1
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	2
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	3
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	4
4.	Scopul procedurii operaționale	5
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	6
6.	Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	8
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	10
8.	Descrierea procedurii operaționale	13
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	39
10.	Formular evidență modificări	40
11.	Formular analiză procedură	41
12.	Lista de difuzare a procedurii	42
13.	Anexe, înregistrări, arhivări	43
14.	Cuprins	44
15.	Anexe	45

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

ANEXA nr. 1

DIAGRAMA DE FLUX A PROCESULUI



Cod: F-PO-E.T.-08-01

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

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

ANEXA nr. 2

[LOGO FURNIZOR, dacă este cazul]

Nr. înregistrare:

Data:

RECLAMAȚIE OFICIALĂ

1. Datele de identificare ale consumatorului

- nume/prenume sau denumire firmă:
- CNP/CUI:
- adresă completă:
- telefon:
- e-mail:

2. Detalii despre contractul de furnizare

- cod client:
- numărul contractului:
- adresă punct de consum:

3. Descrierea problemei semnalate

- data și ora incidentului:
- tipul problemei:
 - întrerupere neplanificată a furnizării;
 - parametri tehnici neconformi (exemplu: temperatură, presiune);
 - daune materiale cauzate de avarii;
 - alte situații (specificați):
- descriere detaliată a situației:

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

.....
.....
.....

4. Impactul asupra consumatorului

- pierderi suferite:
- alte consecințe:

5. Documente anexate (dacă este cazul)

- factură recentă (copie);
- fotografii/video relevante;
- proces-verbal întocmit la locul incidentului;
- alte documente justificative:

6. Solicitare din partea consumatorului

- tipul compensației solicitate:
 - reducere pe factură;
 - despăgubire financiară;
 - remedierea problemei tehnice;
 - alte solicitări (specificați):

7. Declarație și semnătura

Prin prezenta, declar că informațiile furnizate sunt corecte și complete. Solicit analizarea situației și adoptarea măsurilor necesare conform reglementărilor legale și contractuale.

Nume/Prenume:

Semnătura:

[Pentru uzul intern al furnizorului]

Secțiunea completată de furnizor:

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 08	Pagina din 92 Exemplar nr.

- data primirii reclamației:
- numărul de înregistrare:
- operator responsabil:

Cod: F-PO-E.T.-08-02

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

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08

ANEXA nr. 3

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.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	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;
4. să aibă acces la instalațiile de utilizare a energiei termice de pe proprietatea utilizatorului, pentru verificarea respectării prevederilor contractuale, a funcționării, integrității sau

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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 debranșare 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 distrugereri 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 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

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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;
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;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

5. să asigure continuitatea serviciului de furnizare a energiei termice la parametri 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;
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 bransament; verificarea periodică se face conform dispozițiilor de metrologie în vigoare și se suportă de către furnizor; contoarele instalate la bransament, defecte sau suspecte de

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

- 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 bransament;
 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:

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08

- a. nu începe furnizarea energiei termice la termenul contractat sau nu livrează energia termică în condițiile stabilite în prezentul contract;
- b. nu anunță utilizatorul din timp cu privire la limitările sau la întreruperile programate;
- c. 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;
- d. nu respectă parametrii de calitate prevăzuți în prezentul contract și în actele normative în vigoare pentru energia termică furnizată;
- e. 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;
 - 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:
- să verifice cauza inundării și să golească incinta de apă;
 - să citească contoarele de energie termică;
 - să remedieze defecțiunea care a făcut posibilă inundarea incintei;
 - 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.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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;
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 branșament;
7. să solicite în scris verificarea contoarelor instalate pe branșamentul 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.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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;
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;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.: Pagina din 92
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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.

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).

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

(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.

(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

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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;
 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

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08

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 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.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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 înainte 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 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

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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 cuantumul 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:

- 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.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

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 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 agreeat 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 forță 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.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08

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.

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.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08

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.

Nr. crt.	Denumirea operatorului	SET	Denumire barem/	Iarna - Gcal/	Vara - Gcal/	Semnătura operatorului
-----------------	-------------------------------	------------	------------------------	----------------------	---------------------	-------------------------------

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

	economic/adresa punctului de consum	4*6)	cantitate	lună-	lună-	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.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.: Pagina din 92
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	Còd: P.O. E.T. 08	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		

Furnizor,
.....

Utilizator,
.....

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 08	Pagina din 92 Exemplar nr.

*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.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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 bransamentul 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.

(3) Raporturile dintre furnizor și consumator se stabilesc la punctul de delimitare dintre 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	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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, 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

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.: Pagina din 92
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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.

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 branșamentele condominiului sau a furnizorului.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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 exonerați 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.

(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.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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

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.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.: Pagina din 92
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	Cod: P.O. E.T. 08	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.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.: Pagina din 92
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	Cod: P.O. E.T. 08	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	Datoriile din facturi curente	Datoriile 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.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.: Pagina din 92
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	Cod: P.O. E.T. 08	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.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	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.-08-03

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

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

ANEXA nr. 4

[LOGO COMPANIE, dacă este cazul]

nr. înregistrare:

data:

FIȘĂ DE INTERVENȚIE

1. Date generale

- cod client:
- nume/prenume sau denumire firmă:
- adresă punct de consum:
- tipul consumatorului:
 - casnic;
 - comercial/industrial.

2. Date despre reclamație

- data primirii reclamației:
- numărul reclamației:
- problema semnalată:
- tipul problemei:
 - întrerupere furnizare;
 - parametri tehnici neconformi (temperatură, presiune);
 - avarie tehnică;
 - alte situații (specificați):

3. Detalii despre intervenție

- data și ora începerii intervenției:
- data și ora finalizării intervenției:
- locul intervenției:

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

- Descrierea intervenției:

.....
.....
.....

măsurători efectuate:

- temperatură:
- presiune:
- alte măsurători:

4. Cauza identificată

- descrierea cauzei problemei:

.....
.....
.....

- responsabilitatea:

- furnizor;
- consumator;
- factori externi (specificați):

5. Acțiuni întreprinse

- reparații efectuate:
- piese/echipamente utilizate:
- alte acțiuni:

6. Recomandări pentru remediere și prevenire

- măsuri suplimentare necesare:

.....
.....

- recomandări pentru consumator:

.....
.....

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.: Pagina din 92
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

7. Semnături și validare

- tehnician responsabil:
 - nume/prenume:
 - semnătura:
- supervizor:
 - nume/prenume:
 - semnătura:
- consumator (dacă este prezent):
 - nume/prenume:
 - semnătura:
 - observații:

[Pentru uz intern al furnizorului]

- număr fișă în arhivă:
- responsabil arhivare:

Cod: F-PO-E.T.-08-04

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

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

ANEXA nr. 5

[LOGO COMPANIE, dacă este cazul]

nr. înregistrare:

data:

RAPORT DE MONITORIZARE

1. Informații generale

- cod client:
- nume/prenume sau denumire firmă:
- adresă punct de consum:
- tipul consumatorului:
 - casnic;
 - comercial/industrial.
- data și ora monitorizării:

2. Obiectivul monitorizării

- scopul raportului:
 - verificarea conformității parametrilor tehnici;
 - investigarea unei reclamații;
 - monitorizare periodică;
 - alte scopuri (specificați):
- problema monitorizată (dacă există):
.....

3. Parametri tehnici monitorizați

- date colectate:
 - temperatură:
 - presiune:

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

- debit:
- alți parametri relevanți:
- intervalul de monitorizare:
 - început:
 - sfârșit:
- valori înregistrate:
 - minime:
 - maxime:
 - medii:

4. Compararea cu standardele de performanță

- parametrii contractuali/legali:
 - temperatură minimă:
 - presiune minimă:
 - alte valori relevante:
- devierea față de standarde:
 - temperatura:
 - presiunea:
 - alte abateri:

5. Cauze posibile ale abaterilor (dacă există)

- factori tehnici:
.....
- factori externi:
.....

6. Recomandări și concluzii

- măsuri corective necesare:
.....
.....
- acțiuni preventive recomandate:

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

.....
.....

7. Observații suplimentare

.....
.....

8. Validare și semnături

- responsabil monitorizare:
 - nume/prenume:
 - funcție:
 - semnătura:
- supervisor (dacă este necesar):
 - nume/prenume:
 - funcție:
 - semnătura:

[Pentru uz intern al furnizorului]

- număr raport în arhivă:
- responsabil arhivare:

Cod: F-PO-E.T.-08-05

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

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08

ANEXA nr. 6

[LOGO COMPANIE, dacă este cazul]

nr. înregistrare:

data întocmirii:

PROCES-VERBAL DE CONSTATARE

1. Date generale

- obiectul constatării:
- locul constatării:
- data și ora constatării:

2. Persoanele implicate

- echipa tehnică:
 - nume/prenume:
 - funcție:
 - semnătura:
 - (Adăugați alte persoane, dacă este cazul)
- reprezentant al consumatorului (dacă este prezent):
 - nume/prenume:
 - telefon/e-mail:
 - semnătura:
- alte persoane implicate:
 -

3. Descrierea situației constatate

- problema raportată:

.....

 - data și ora incidentului:

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

- locul afectat:
- situația la momentul constatării:
.....
.....
- parametri tehnici înregistrați:
 - temperatură:
 - presiune:
 - alte măsurători:

4. Cauzele problemei

- analiza efectuată:
.....
 - cauză principală:
 - factori contributivi:
- responsabilitate:
 - furnizor;
 - consumator;
 - factori externi (specificați):

5. Acțiuni întreprinse

- intervenții efectuate:
.....
 - data începerii:
 - data finalizării:
- piese/echipamente utilizate:
.....

6. Recomandări și măsuri ulterioare

- măsuri imediate recomandate:
.....
- măsuri preventive:

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

.....

7. Observații suplimentare

.....

.....

8. Semnături

- tehnician responsabil:
 - Nume/prenume:
 - funcție:
 - semnătura:
- supervizor:
 - nume/prenume:
 - funcție:
 - semnătura:
- reprezentant consumator (dacă este prezent):
 - nume/prenume:
 - semnătura:

[Pentru uz intern al furnizorului]

- număr în arhivă:
- responsabil arhivare:

Cod: F-PO-E.T.-08-06

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

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

ANEXA nr. 7

[LOGO COMPANIE, dacă este cazul]

nr. înregistrare:

data:

DECIZIE DE ACORDARE A COMPENSAȚIEI

1. Datele de identificare ale consumatorului

- nume/prenume sau denumire firmă:
- Cod client:
- Adresă punct de consum:
- Număr contract de furnizare:

2. Referințe privind reclamația

- numărul reclamației:
- data depunerii reclamației:
- obiectul reclamației:
 - întrerupere furnizare;
 - parametri tehnici neconformi;
 - avarii tehnice și daune materiale;
 - alte situații (specificați):

3. Descrierea situației constatate

- problema identificată:
.....
- cauzele confirmate:
.....
- impact asupra consumatorului:
.....

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

4. Concluzii tehnice și juridice

- analiza tehnică:

.....

- analiza juridică:

.....

- responsabilitatea stabilită:

- furnizor;
- consumator;
- factori externi.

5. Detalii despre compensația acordată

- tipul compensației:

- reducere pe factură;
- transfer bancar;
- alte forme (specificați):

- valoarea compensației:

- perioada acoperită de compensație:

- data început:
- data sfârșit:

6. Justificarea deciziei

- criterii aplicate:

- conform standardelor contractuale și reglementărilor legale.
- valoarea compensației calculată pe baza:
 - parametrilor tehnici neconformi;
 - duratei neconformității;
 - pierderilor suferite de consumator.

7. Termene și modalități de implementare

- modalitatea de acordare:

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

-
- termen de implementare:

8. Drepturile consumatorului

Consumatorul are dreptul de a contesta această decizie în termen de ____ zile de la data primirii, prin depunerea unei solicitări scrise la sau prin contactarea autorităților competente (exemplu: A.N.R.E.).

9. Semnături

- reprezentant furnizor:
 - nume/prenume:
 - funcție:
 - semnătura:
- consumator (dacă este necesar):
 - nume/prenume:
 - semnătura (pentru confirmare):

[Pentru uz intern al furnizorului]

- număr în arhivă:
- responsabil arhivare:

Cod: F-PO-E.T.-08-07

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

