

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>



## PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

### ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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




**P.O. E.T. 09**

**Ediția I: 2025....., Revizia 0**



S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

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

	<b>Elemente privind responsabilii/ operațiunea</b>	<b>Numele și prenumele</b>	<b>Funcția</b>	<b>Data</b>	<b>Semnătura</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1.1</b>	Elaborat	VLĂJĂ IOAN	Șef serviciu		
<b>1.2</b>	Verificat	REDIU MIRELA	consilier juridic		
<b>1.3</b>	Aprobat	HEGRUȚI LEONARDO-ALIN	Director general		





<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

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

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

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.: .....
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	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	Revizia: 0 Nr. de ex.: .....
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina ..... din 117  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	energie termică	șef formație	VLAJĂ IOAN		
3.2	Aplicare	1	energie termică	șef formație	VLAJĂ IOAN		
3.3	Aprobare	1	Director general	Director general	HEBRUȚI LEONARD-ALIN		
3.4	Arhivare	1	energie termică	șef formație	VLAJĂ IOAN		

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

#### **4. Scopul procedurii operaționale:**

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

Prezenta procedură descrie etapele și responsabilitățile implicate în procesul de înregistrare, raportare și gestionare a duratei suplimentare a întreruperilor programate, a întreruperilor neprogramate/accidentale, precum și a abaterilor parametrilor agentului termic față de clauzele stipulate în contractele încheiate, asigurând o evidență clară, o raportare corectă și implementarea de măsuri eficiente pentru remedierea abaterilor identificate, în vederea respectării angajamentelor contractuale și protejării drepturilor beneficiarilor..

**4.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității** privind procesul de înregistrare, raportare și gestionare a duratei suplimentare a întreruperilor programate, a întreruperilor neprogramate/accidentale, precum și a abaterilor parametrilor agentului termic față de clauzele stipulate în contractele încheiate.

**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.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>  <b>Pagina ..... din 117</b>
		<b>Exemplar nr. ....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	

**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.**

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>  <b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

## **5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale:**

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

Procedura privind procesul de înregistrare, raportare și gestionare a duratei suplimentare a întreruperilor programate, a întreruperilor neprogramate/accidentale, precum și a abaterilor parametrilor agentului termic față de clauzele stipulate în contractele încheiate se aplică tuturor consumatorilor racordați la S.A.C.E.T., indiferent de tipul de imobil (locuințe individuale, locuințe colective sau spații comerciale). De asemenea, reglementează relațiile dintre consumatori, operatorul sistemului și alte părți interesate, cum ar fi asociațiile de proprietari, autoritățile locale și furnizorii de servicii tehnice.

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

Activitatea procedurată descrie pașii esențiali care trebuie urmați pentru a asigura înregistrarea, raportarea și gestionarea duratei suplimentare a întreruperilor programate, a întreruperilor neprogramate/accidentale, precum și a abaterilor parametrilor agentului termic față de clauzele stipulate în contractele încheiate. Fiecare etapă este clar definită pentru a asigura respectarea cadrului legal, transparența procesului și protejarea intereselor tuturor părților implicate.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

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

Principalele activități derulate în ceea ce privește înregistrare, raportare și gestionare a duratei suplimentare a întreruperilor programate, a întreruperilor neprogramate/accidentale, precum și a abaterilor parametrilor agentului termic față de clauzele stipulate în contractele încheiate sunt următoarele:

- monitorizarea continuă a rețelei și parametrilor agentului termic;
- planificarea și gestionarea întreruperilor programate;
- gestionarea întreruperilor neprogramate/accidentale;
- documentarea și raportarea abaterilor parametrilor agentului termic;
- comunicarea cu consumatorii și părțile interesate;
- aplicarea măsurilor corective și preventive.

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

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

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

### 6.1. Reglementări internaționale:

- ISO 9001:2015 - Sistemul de management al calității;
- ISO 14001:2015 - Managementul mediului;
- Directiva 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum.

### 6.2. Legislație primară:

- **Legea nr. 51/2006** (\*\*republicată\*\*) serviciilor comunitare de utilități publice, cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea nr. 52/2003** (\*republicată\*) privind transparența decizională în administrația publică, cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea nr. 123/2012** a energiei electrice și a gazelor naturale, cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea nr. 296/2004** (\*\*republicată\*\*) privind Codul consumului, cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea nr. 325/2006** (\*republicată\*) a serviciului public de alimentare cu energie termică, cu modificările și completările ulterioare;
- **Ordonanță de Urgență a Guvernului nr. 195/2005** privind protecția mediului, cu modificările și completările ulterioare;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.: .....
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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	Revizia: 0 Nr. de ex.: .....
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina ..... din 117  Exemplar nr. ....

- **Ordonanța Guvernului nr. 119/1999** privind controlul intern și controlul financiar preventiv (\*\*republicată\*\*), cu modificările și completările ulterioare.

### 6.3. Legislație secundară:

- nu este cazul.

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

- **Ordinul nr. 91/2007** pentru aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică, cu modificările și completările ulterioare;
- **Ordinul nr. 600/2018** privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, cu modificările și completările ulterioare;
- Reglementările A.N.R.E. pentru contorizare și distribuția costurilor pentru energie termică în clădiri;
- Regulamentul de organizare și funcționare al societății GOSCOM VASLUI S.A.;
- Contractul-cadru de furnizare a energiei termice;
- Regulamentul intern al unității;
- decizii ale conducătorului unității;
- alte acte normative.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>  <b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

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

### 7.1. Definiții ale termenilor:

<b>Nr. crt.</b>	<b>Termenul</b>	<b>Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul</b>
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.	Înterupere programată	Înteruperea furnizării agentului termic, planificată în prealabil pentru activități de mentenanță, modernizare sau alte

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

<b>Nr. crt.</b>	<b>Termenul</b>	<b>Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul</b>
		lucrări necesare rețelei, comunicată consumatorilor în avans, conform reglementărilor legale.
6.	Întrerupere neprogramată/ accidentală	Întreruperea neașteptată a furnizării agentului termic, cauzată de defecțiuni tehnice, factori externi (condiții meteo, accidente) sau alte situații imprevizibile care afectează rețeaua de distribuție.
7.	Durată suplimentară a întreruperii	Perioada de timp care depășește durata inițială comunicată pentru o întrerupere programată sau estimată pentru remedierea unei întreruperi accidentale.
8.	Parametrii agentului termic	Caracteristicile tehnice ale agentului termic (exemplu: temperatură, presiune, debit) care trebuie menținute în limitele prevăzute în contractele de furnizare.
9.	Abateri ale parametrilor agentului termic	Orice deviație a valorilor parametrilor tehnici de la limitele specificate în contractele încheiate cu consumatorii (exemplu: temperatură sub cea contractuală).
10.	Consumator	Persoană fizică sau juridică beneficiară a serviciilor de furnizare a agentului termic, în baza unui contract de furnizare încheiat cu operatorul.
11.	Operator de rețea	Entitatea responsabilă pentru producerea, transportul și distribuția agentului termic, asigurând funcționarea corectă a rețelei și respectarea parametrilor contractuali.
12.	Măsuri corective	Acțiuni întreprinse de operatorul de rețea pentru a remedia abaterile sau defecțiunile apărute, astfel încât să fie restabilită

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0 Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

<b>Nr. crt.</b>	<b>Termenul</b>	<b>Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul</b>
		furnizarea agentului termic conform parametrilor contractuali.
13.	Contract de furnizare	Acord juridic între furnizorul de agent termic și consumator, care stabilește condițiile de furnizare, inclusiv parametrii tehnici, durata serviciului și obligațiile părților.
14.	Clauze contractuale	Prevederi incluse în contractul de furnizare, care reglementează drepturile și obligațiile părților, inclusiv în cazurile de abateri de la parametri sau întreruperi ale serviciului.
15.	Raportare	Procesul de documentare și transmitere a informațiilor referitoare la întreruperile programate/neprogramate, abaterile parametrilor și măsurile corective, către părțile interesate, autorități sau consumatori.
16.	Autoritate competentă	Instituția națională sau locală cu rol de reglementare și control asupra activităților de furnizare a energiei termice (exemplu: A.N.R.E.).
17.	Sistem de alimentare centralizată cu energie termică	Ansamblul de echipamente și instalații care produc, transportă și distribuie agentul termic către consumatori, într-un sistem integrat.
18.	Transparență	Obligația operatorului de a furniza informații clare, complete și la timp consumatorilor și autorităților privind întreruperile și abaterile de la parametrii contractuali.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUCHELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
		Pagina ..... din 117
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
19.	Incident operațional	Eveniment neprevăzut care afectează funcționarea normală a sistemului de furnizare a agentului termic, conducând la întreruperi sau abateri ale parametrilor.

## 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.	S.A.C.E.T.	Sistem de Alimentare Centralizată cu Energie Termică
9.	R.S.T.V.I.	Responsabil cu Supravegherea și Verificarea Tehnică a Instalațiilor
10.	I.T.P.	Inspecția Tehnică Periodică

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0 Nr. de ex.: .....</b>  <b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

## 8. Descrierea procedurii operaționale:

### 8.1. Generalități:

Această activitate are rolul de a asigura o gestionare eficientă, transparentă și conformă cu reglementările contractuale și legale a situațiilor în care furnizarea agentului termic este întreruptă sau parametrii acestuia nu respectă valorile stabilite prin contract. Înregistrarea corectă și completă este esențială pentru menținerea calității serviciilor și protecția drepturilor consumatorilor.

Obiective principale sunt:

- **documentarea exactă** a tuturor întreruperilor programate și neprogramate, incluzând durata reală și cauzele care au generat extinderea perioadei planificate;
- **monitorizarea continuă a parametrilor agentului termic**, identificând și înregistrând abaterile față de valorile contractuale;
- **analiza cauzelor fundamentale** ale întreruperilor și abaterilor, în vederea identificării măsurilor corective necesare;
- **asigurarea transparenței** prin raportarea promptă către consumatori și autoritățile competente;
- **îmbunătățirea continuă a proceselor**, prevenind reapariția problemelor similare.

Categorii de întreruperi și abateri

**Întreruperi programate** – sunt lucrări planificate pentru întreținerea, modernizarea sau reparația rețelelor și instalațiilor. Extinderea duratei din motive tehnice sau operaționale trebuie documentată și justificată. Înregistrarea duratei suplimentare a întreruperilor programate

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
		Pagina ..... din 117
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

presupune documentarea exactă a prelungirilor survenite față de perioada anunțată inițial, precum și a cauzelor care au condus la aceste extinderi.

**Întreruperi neprogramate/accidentale** - sunt evenimente neprevăzute, cauzate de defecțiuni tehnice, incidente externe sau condiții de forță majoră, care trebuie înregistrate imediat și gestionate în mod eficient.

**Abaterile parametrilor agentului termic** – sunt deviații de la limitele specificate pentru temperatură, presiune sau debit, care pot afecta confortul termic sau funcționarea echipamentelor consumatorilor sunt monitorizate în mod continuu pentru a identifica orice deviație față de limitele specificate în contracte.

Pentru fiecare întrerupere sau abatere, trebuie realizată o documentare detaliată care să includă data, ora, durata, cauza, impactul asupra consumatorilor și măsurile întreprinse pentru remediere.

Operatorul tehnic este responsabil de identificarea și înregistrarea evenimentelor, precum și de implementarea soluțiilor tehnice necesare pentru restabilirea parametrilor normali.

Departamentul contracte are obligația de a informa consumatorii în timp util despre întreruperile programate, incidentele neprevăzute și măsurile luate pentru remedierea situațiilor.

Autoritățile competente trebuie notificate în cazul unor incidente semnificative sau al unor abateri majore, conform prevederilor legale și contractuale.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0 Nr. de ex.: .....</b>  <b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

Măsurile corective trebuie implementate rapid și eficient pentru a minimiza impactul asupra consumatorilor și pentru a asigura respectarea clauzelor contractuale.

Toate datele înregistrate cu privire la întreruperi și abateri sunt arhivate și analizate periodic pentru a identifica posibile tendințe sau cauze recurente.

**Beneficii ale procesului corect de înregistrare și gestionare:**

- creșterea încrederii consumatorilor în serviciile furnizate;
- reducerea impactului negativ al întreruperilor printr-o gestionare proactivă;
- îmbunătățirea performanței operaționale prin lecții învățate din incidente;
- respectarea reglementărilor legale și a obligațiilor contractuale.

Acest proces reprezintă un pilon esențial în furnizarea serviciilor de calitate și în menținerea unei relații de încredere cu consumatorii și autoritățile.

## **8.2. Documente utilizate:**

### **8.2.1. Lista și proveniența documentelor:**

- planul de mentenanță anual/semestrial;
- jurnalul de evenimente operaționale;
- fișa incidentului tehnic;
- raportul de abateri ale parametrilor tehnici;
- planul de măsuri corective și preventive;
- contractul-cadru de furnizare a energiei termice;
- registrul de reclamații.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b>
		<b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b> <b>Exemplar nr. ....</b>

### 8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

- planul de mentenanță anual/semestrial conține obiectivele lucrărilor de întreținere și modernizare, lista echipamentelor și secțiunilor de rețea care necesită intervenții, calendarul detaliat al lucrărilor programate, inclusiv datele și duratele estimate și resursele necesare (materiale, personal, buget); asigură planificarea proactivă a întreținerii și reducerea riscurilor de întreruperi neplanificate, oferă un ghid operațional pentru echipele tehnice, prevenind uzura excesivă a instalațiilor și permite informarea prealabilă a consumatorilor despre lucrările programate, asigurarea serviciilor R.S.T.V.I. și I.T.P. de personal autorizat;
- jurnalul de evenimente operaționale conține înregistrări cronologice ale incidentelor și operațiunilor semnificative, date și ore exacte ale evenimentelor, cauzele identificate și măsurile luate pentru remediere și impactul asupra consumatorilor și duratele afectate; oferă o evidență completă a funcționării rețelei și servește ca instrument de analiză pentru identificarea tendințelor și prevenirea incidentelor recurente;
- fișa incidentului tehnic conține descrierea detaliată a incidentului (tip, locație, dată), cauzele identificate și efectele asupra rețelei și consumatorilor, măsurile întreprinse pentru remediere și durata reală a intervenției și consumatorii afectați; documentează fiecare incident pentru analiza ulterioară și raportarea către autorități și asigură trasabilitatea acțiunilor întreprinse în cazul reclamațiilor sau litigiilor;
- raportul de abateri ale parametrilor tehnici conține valori măsurate ale temperaturii, presiunii și debitului agentului termic, devierea față de parametrii contractuali și limitele acceptabile, cauzele abaterilor și impactul asupra serviciilor și propuneri de măsuri corective și preventive; monitorizează calitatea

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0 Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>
		<b>Exemplar nr. ....</b>

agentului termic furnizat, permite operatorului să identifice și să corecteze rapid problemele tehnice și este utilizat ca document justificativ în cazul solicitărilor de compensații;

- planul de măsuri corective și preventive conține analiza cauzelor fundamentale ale problemelor identificate, detalierea acțiunilor necesare pentru remediere și prevenție, termenele și responsabilii pentru implementarea măsurilor și indicatori de performanță pentru evaluarea eficienței măsurilor; asigură o abordare sistematică pentru prevenirea reparației problemelor și permite optimizarea proceselor și reducerea costurilor asociate defecțiunilor;
- contractul-cadru de furnizare a energiei termice conține drepturile și obligațiile furnizorului și consumatorului, precum și parametrii de furnizare (debit, temperatură), tarifele și termenele de plată; reglementează relația comercială între furnizor și consumator și asigură conformitatea contractuală și predictibilitatea serviciilor;
- registrul de reclamații conține informații despre reclamațiile primite (data, numele consumatorului, natura plângerii), detalii despre măsurile întreprinse pentru soluționarea reclamațiilor și termenele de răspuns și rezultatele intervențiilor; oferă transparență în gestionarea plângerilor consumatorilor și ajută operatorul să identifice probleme recurente și să ia măsuri corective.

### **8.2.3. Circuitul documentelor:**

- planul de mentenanță anual/semestrial este elaborat de compartimentul Tehnic pe baza analizei stării echipamentelor și rețelei, revizuit și aprobat de managementul operațional sau de către conducerea companiei și transmis către echipele tehnice responsabile și alte departamente implicate (comercial, financiar);

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>
		<b>Exemplar nr. ....</b>

- jurnalul de evenimente operaționale este actualizat continuu de personalul de operare din teren sau din dispecerat, verificat periodic de supervizorii tehnici pentru corectitudine și completitudine și consultat în cazul unor analize, rapoarte de performanță sau audit;
- fișa incidentului tehnic este completată de echipa de intervenție imediat după identificarea și remedierea unui incident, revizuită de managerul de operațiuni sau de coordonatorul echipei tehnice și transmisă către departamentul Comercial pentru informarea consumatorilor, dacă este cazul;
- raportul de abateri ale parametrilor tehnici este generat automat de sistemele de monitorizare sau completat manual de personalul de operare, revizuit de departamentul de control al calității sau de inginerii responsabili și transmis către managementul superior pentru luarea deciziilor;
- planul de măsuri corective și preventive este elaborat de echipa tehnică responsabilă, în urma analizei cauzelor unui incident sau a unei abateri, revizuit și aprobat de managementul operațional sau de echipa de audit intern și transmis către echipele implicate pentru implementarea măsurilor;
- contractul-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;
- registrul de reclamații este completat de departamentul Relații cu clienții pe baza reclamațiilor primite de la consumatori care sunt analizate de departamentele implicate (Comercial, Tehnic) pentru soluționare, iar feedbackul și soluțiile implementate sunt notificate consumatorilor și înregistrate în registru.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

### **8.3. Resurse necesare:**

**8.3.1. Resurse materiale** - Resursele materiale necesare sunt: echipamente și sisteme de monitorizare și control, instrumente de intervenție tehnică, infrastructură IT (calculatoare și servere pentru stocarea și procesarea datelor), materiale de întreținere și reparație (conducte, fittinguri și alte materiale de schimb necesare pentru reparații rapide, izolații termice și materiale de protecție pentru rețelele termice, uleiuri, lubrifianți și alte materiale consumabile necesare pentru întreținerea echipamentelor), echipamente de comunicare (telefoane și alte dispozitive pentru comunicarea eficientă între echipele din teren și dispecerat, sisteme de notificare automată pentru consumatori (e-mail)), materiale documentare (formulare tipizate (fișe de incidente, rapoarte de abateri, registre de reclamații), materiale pentru informarea și notificarea consumatorilor (afișe, broșuri, scrisori)), spații și facilități logistice (depozite pentru stocarea materialelor și echipamentelor de intervenție, centre de control/dispecerat pentru coordonarea operațiunilor, birouri pentru personalul administrativ și tehnic), echipamente de protecție pentru personal (îmbrăcăminte de protecție (salopete, mănuși, căști, ochelari de protecție)), echipamente pentru lucrări în condiții speciale (exemplu: măști respiratorii, hamuri de siguranță)), instrumente pentru analiza și raportarea datelor (software pentru analize statistice și generarea de rapoarte, instrumente de vizualizare a datelor (tablete, ecrane mari în centrele de comandă)), resurse de alimentare de rezervă (generatoare electrice pentru susținerea activităților în caz de întreruperi, stocuri de combustibil pentru echipamentele critice).

**8.3.2. Resurse umane** - Resursele umane necesare sunt: Directorul general al societății GOSCOM VASLUI S.A., personal tehnic și operațional, personal de coordonare și supervizare, personal IT și de analiză, personal comercial și administrativ, personal dedicat comunicării și relațiilor publice, personal juridic, echipe de suport logistic.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0 Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

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

#### **8.4. Modul de lucru:**

##### **8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:**

Pentru derularea activității privind 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 se va proceda la:

- planificarea activităților de monitorizare și întreținere;
- monitorizarea continuă a rețelei;
- înregistrarea detaliată a evenimentelor;
- analiza cauzelor și impactului;
- comunicarea cu părțile interesate;
- implementarea măsurilor corective și preventive;
- documentarea și arhivarea;
- raportarea periodică și analiza datelor.

##### **8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:**

Derularea operațiunilor și acțiunilor în cadrul activității de înregistrare, raportare și gestionare a duratei suplimentare a întreruperilor programate, neprogramate/accidentale și a abaterilor parametrilor agentului termic se realizează în etape bine definite, astfel încât să fie respectate standardele de calitate, reglementările legale și obligațiile contractuale.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>
		<b>Exemplar nr. ....</b>

**1. Planificarea activităților de monitorizare și întreținere** reprezintă un proces esențial pentru menținerea funcționării optime a rețelelor de distribuție a agentului termic și prevenirea defecțiunilor. Aceasta începe prin analizarea stării actuale a rețelelor și echipamentelor, folosind informații obținute din inspecții anterioare, rapoarte de monitorizare și istoricul incidentelor. Se identifică nevoile prioritare, precum zonele vulnerabile sau echipamentele critice care necesită intervenții urgente.

Obiectivele clare sunt stabilite pentru a asigura continuitatea furnizării serviciului, menținerea parametrilor tehnici în limitele specificate și reducerea costurilor asociate cu defecțiunile majore. Lucrările sunt prioritizate în funcție de impactul potențial asupra consumatorilor și riscurile asociate, asigurându-se intervenții rapide în zonele critice.

Resursele necesare sunt organizate corespunzător. Se alocă echipe tehnice specializate, materiale de reparație, echipamente și un buget adecvat pentru activitățile planificate. În plus, se asigură instruirea personalului pentru utilizarea tehnologiilor și aplicarea procedurilor actualizate. Un calendar detaliat este elaborat în cadrul unui Plan de mentenanță anual/semestrial, care include lista lucrărilor, locațiile, durata estimată și echipele responsabile. În cazul lucrărilor ce necesită întreruperi programate ale serviciului, perioada acestora este stabilită astfel încât impactul asupra consumatorilor să fie minim, iar informațiile necesare sunt comunicate în avans.

Planul este distribuit tuturor departamentelor relevante, precum cele tehnice, contracte și de relații cu clienții. Ulterior, acesta este supus aprobării managementului pentru alinierea cu obiectivele strategice ale organizației și bugetul disponibil. De asemenea, în cazul lucrărilor majore, consumatorii și autoritățile competente sunt notificați prin canale adecvate, cum ar fi e-mailuri, SMS-uri, afișe sau platforme online.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

Pe măsură ce lucrările avansează, planul este verificat pentru a se asigura respectarea calendarului și eficiența intervențiilor. Dacă apar situații neprevăzute, acesta este ajustat pentru a răspunde eficient noilor cerințe. La finalul perioadei de mentenanță, se evaluează activitățile desfășurate, iar lecțiile învățate sunt integrate în planificările viitoare pentru a îmbunătăți procesul.

Prin acest proces, se urmărește prevenirea defecțiunilor, reducerea întreruperilor neprogramate, optimizarea costurilor și menținerea unui sistem de distribuție sigur și eficient, care respectă standardele și satisface nevoile consumatorilor.

**2. Monitorizarea continuă a rețelei** reprezintă un proces fundamental pentru asigurarea funcționării optime și sigure a sistemului de distribuție a agentului termic. Aceasta constă în supravegherea permanentă a parametrilor tehnici esențiali, precum temperatura, presiunea și debitul, pentru a detecta rapid orice abateri sau defecțiuni. Scopul principal al monitorizării este de a preveni problemele care ar putea afecta consumatorii și de a permite intervenții prompte pentru remedierea situațiilor apărute.

Personalul de exploatare colectează și înregistrează date în timp real, permițând operatorilor să identifice instantaneu orice variație care depășește limitele normale stabilite prin contractele de furnizare. De exemplu, o scădere bruscă a presiunii într-o anumită secțiune poate indica o scurgere, iar temperatura mai joasă decât cea contractuală poate semnaliza probleme la sursa de producție.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>  <b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

În completarea monitorizării, se efectuează și inspecții periodice ale rețelei de către echipele tehnice. Aceste verificări fizice permit evaluarea stării conductelor, a vanelor și a altor echipamente critice.

Un alt aspect important al monitorizării rețelei îl constituie supravegherea condițiilor externe care pot afecta funcționarea sistemului. De exemplu, condițiile meteorologice extreme, cum ar fi temperaturile foarte scăzute, pot pune presiune suplimentară pe rețea, crescând riscul de defecțiuni. În acest context, monitorizarea continuă permite identificarea zonelor vulnerabile și pregătirea măsurilor preventive, cum ar fi creșterea temporară a fluxului de agent termic pentru a contracara pierderile.

Instrumentele și resursele necesare pentru monitorizarea continuă includ manometre de presiune, temperatură și debit. Operatorii sunt instruiți să monitorizeze constant datele colectate și să ia măsuri atunci când sunt identificate nereguli.

În final, monitorizarea continuă contribuie la eficiența operațională a rețelei, prevenind defecțiunile majore, reducând durata întreruperilor și asigurând respectarea parametrilor contractuali ai agentului termic. Printr-un astfel de proces, operatorul poate menține o relație de încredere cu consumatorii și poate garanta furnizarea unui serviciu de calitate, adaptat nevoilor acestora.

**3. Înregistrarea detaliată a evenimentelor** este un proces esențial pentru documentarea completă și precisă a tuturor întreruperilor programate, întreruperilor neprogramate/accidentale și abaterilor parametrilor agentului termic. Această activitate permite atât o înțelegere clară a

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0 Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

cauzelor și impactului fiecărui eveniment, cât și o bază solidă pentru analiză, raportare și luarea deciziilor corective.

În cazul întreruperilor programate, înregistrarea începe cu documentarea detaliată a scopului lucrărilor, locațiilor afectate, duratei estimate și echipamentelor implicate. Dacă durata efectivă depășește cea planificată, extinderea trebuie justificată prin notarea cauzelor care au determinat prelungirea, cum ar fi condiții neprevăzute sau dificultăți tehnice apărute în timpul intervenției.

Pentru întreruperile neprogramate/accidentale, înregistrarea include informații despre momentul exact al apariției, locația precisă, cauza principală a întreruperii și efectele asupra consumatorilor. De exemplu, o defecțiune la o conductă principală va fi înregistrată cu toate detaliile tehnice, cum ar fi tipul avariei, echipamentele afectate și condițiile care au contribuit la incident (exemplu: îngheț sau coroziune).

În cazul abaterilor parametrilor tehnici, se consemnează valorile măsurate care depășesc limitele specificate în contractele de furnizare, durata abaterilor și impactul acestora asupra beneficiarilor. De exemplu, o abatere a temperaturii sub valorile normale poate fi cauzată de o problemă la sursa de producție, iar aceasta trebuie notată împreună cu măsurile întreprinse pentru remediere.

Fiecare eveniment este documentat folosind formulare standardizate, cum ar fi Fișa incidentului tehnic și Raportul de abateri ale parametrilor tehnici, pentru a asigura o abordare uniformă și completă. Aceste documente includ date esențiale, precum: data și ora apariției evenimentului, locația exactă a problemei sau întreruperii, cauzele fundamentale și factorii

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0 Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

contributivi, detalii despre măsurile corective aplicate, durata totală a întreruperii sau abaterii, numărul de consumatori afectați și efectele asupra acestora.

În plus, toate informațiile sunt înregistrate în Jurnalul de evenimente operaționale, un document centralizat care oferă o evidență cronologică a tuturor incidentelor semnificative. Acest jurnal este actualizat constant și reprezintă o sursă de informații crucială pentru rapoarte ulterioare, audituri sau analize de performanță.

Un aspect important al înregistrării detaliate este colectarea de date suplimentare din sistemele de monitorizare. Aceste sisteme oferă informații precise și în timp real despre parametri tehnici, completând datele obținute manual de la echipele din teren. În acest fel, înregistrarea evenimentelor este bazată pe date obiective și măsurători exacte.

Informațiile înregistrate sunt utilizate ulterior pentru a evalua impactul evenimentelor asupra consumatorilor și pentru a identifica lecțiile care pot fi învățate din fiecare incident. De asemenea, aceste date sunt arhivate în format fizic și electronic, asigurând accesul rapid în cazul solicitărilor din partea autorităților, reclamațiilor sau auditurilor.

Prin înregistrarea detaliată a evenimentelor, operatorul rețelei poate gestiona eficient întreruperile și abaterile, asigurând transparența și îmbunătățirea continuă a serviciilor oferite. Această practică contribuie la menținerea unei relații de încredere cu consumatorii și respectarea reglementărilor contractuale și legale.

**4. Analiza cauzelor și impactului** reprezintă o etapă crucială în gestionarea evenimentelor care afectează furnizarea agentului termic, fie că este vorba despre întreruperi programate,

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>  <b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

neprogramate/accidentale sau abateri ale parametrilor tehnici. Scopul acestei analize este de a identifica motivele care au dus la apariția problemei, de a evalua consecințele asupra consumatorilor și de a stabili măsuri corective și preventive eficiente.

În primul rând, identificarea cauzelor este un proces sistematic care începe imediat după apariția unui eveniment. Se colectează toate informațiile relevante, inclusiv date din sistemele de monitorizare automate, observații din teren și istoricul incidentelor similare. De exemplu, în cazul unei scăderi bruște a presiunii agentului termic, analiza cauzei poate implica verificarea conductelor pentru eventuale scurgeri, analizarea performanței pompelor și evaluarea condițiilor externe, cum ar fi temperaturile scăzute.

Pentru o identificare detaliată a cauzelor, se aplică instrumente specifice de analiză, precum metoda celor „5 De Ce-uri” (5 Whys) sau analiza cauză-efect (diagrama Ishikawa). Aceste metode permit descoperirea cauzei fundamentale, care poate fi diferită de cauza aparentă. De exemplu, o scurgere într-o secțiune a rețelei poate fi rezultatul direct al coroziunii conductei, dar cauza fundamentală poate fi întreținerea insuficientă sau utilizarea unor materiale neadecvate.

Odată stabilite cauzele, următorul pas este evaluarea impactului asupra consumatorilor și asupra rețelei. Aceasta presupune determinarea numărului de consumatori afectați, durata efectivă a întreruperii sau a abaterii parametrilor și gradul de disconfort creat. De exemplu, o scădere a temperaturii agentului termic sub limitele contractuale poate afecta confortul termic al unui număr mare de consumatori, în special în perioadele cu temperaturi scăzute. Impactul poate fi evaluat și în termeni economici, analizând costurile de remediere sau pierderile suferite de consumatori.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0 Nr. de ex.: .....</b>  <b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

În plus, analiza impactului trebuie să ia în considerare și posibilele implicații legale sau reputaționale pentru operator. Abaterile repetate sau de lungă durată pot atrage reclamații din partea consumatorilor, penalități contractuale sau pierderea încrederii în serviciile oferite.

Pe baza acestei analize, se formulează un raport detaliat care include: descrierea evenimentului: momentul apariției, locația, natura problemei și parametrii afectați, cauzele identificate: atât cauza directă, cât și cauza fundamentală, impactul asupra consumatorilor: numărul acestora, gradul de afectare și posibilele daune, impactul asupra rețelei: deteriorări ale echipamentelor, costuri și timp necesar pentru remediere.

Raportul este folosit pentru a defini măsurile corective și preventive care trebuie implementate. Aceste măsuri includ soluții imediate pentru remedierea problemei, dar și acțiuni pe termen lung pentru a preveni reapariția unor situații similare. De exemplu, dacă o defecțiune a fost cauzată de coroziunea conductelor, măsurile corective pot include reparația sau înlocuirea acestora, iar măsurile preventive pot implica aplicarea unui plan mai riguros de mentenanță și utilizarea unor materiale mai rezistente.

Un alt aspect important al analizei impactului este utilizarea datelor pentru îmbunătățirea proceselor operaționale. Lecțiile învățate din evenimentele analizate sunt integrate în planurile de mentenanță, procedurile de intervenție și politicile de monitorizare.

Prin realizarea unei analize riguroase a cauzelor și impactului, operatorul rețelei poate să își îmbunătățească semnificativ capacitatea de a preveni și gestiona incidentele, reducând efectele negative asupra consumatorilor și asupra sistemului. Această etapă nu doar că sprijină respectarea obligațiilor contractuale și legale, dar contribuie și la creșterea încrederii în serviciile oferite.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>  <b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

**5. Comunicarea cu părțile interesate** este un element esențial în gestionarea eficientă a întreruperilor programate, a întreruperilor neprogramate/accidentale și a abaterilor parametrilor agentului termic. Aceasta asigură transparența procesului, menține încrederea consumatorilor și respectă cerințele legale și contractuale de informare.

Comunicarea cu consumatorii.

Un aspect prioritar al comunicării este informarea promptă și detaliată a consumatorilor afectați. În cazul întreruperilor programate, consumatorii trebuie să fie anunțați cu cel puțin 48 de ore înainte de începerea lucrărilor. Mesajul transmis trebuie să includă: motivul întreruperii: de exemplu, lucrări de mentenanță planificate sau modernizări ale rețelei, data și ora: intervalul precis în care furnizarea va fi întreruptă, durata estimată: timpul necesar pentru finalizarea lucrărilor, zonele afectate: specificarea clară a străzilor, clădirilor sau sectoarelor impactate, canale de contact: informații despre cum pot consumatorii să obțină detalii suplimentare sau să semnaleze probleme.

Notificările pot fi transmise prin mai multe canale, inclusiv: e-mail-uri sau whatsapp grup-uri, către consumatorii înregistrați, afișe amplasate în locuri vizibile, cum ar fi intrările clădirilor sau panourile informative, postări pe site-ul oficial al furnizorului și pe platformele de social media.

În cazul întreruperilor neprogramate/accidentale, comunicarea trebuie să fie rapidă și să ofere informații despre: cauza incidentului: de exemplu, o defecțiune tehnică sau o avarie cauzată de condiții meteorologice, impactul: zonele afectate și numărul estimat de consumatori impactați,

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>  <b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

durata estimată pentru remediere: timpul aproximativ necesar pentru restabilirea furnizării agentului termic, măsurile întreprinse: acțiunile luate pentru remedierea problemei.

Pe durata întreruperilor neprogramate, este esențial ca actualizările să fie comunicate periodic consumatorilor, mai ales dacă durata intervenției depășește estimările inițiale. Acest lucru ajută la reducerea frustrării și la menținerea unei relații pozitive cu beneficiarii.

Comunicarea cu autoritățile competente.

Operatorul rețelei are obligația de a raporta întreruperile majore și abaterile de la parametrii contractuali către autoritățile relevante, cum ar fi Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (A.N.R.E.) sau autoritățile locale. Rapoartele transmise trebuie să includă: detalii tehnice ale incidentului: parametrii afectați, durata și cauza întreruperii, impactul asupra consumatorilor: numărul de beneficiari afectați și gravitatea consecințelor, măsurile corective aplicate: soluțiile implementate pentru remediere și prevenire.

Transmiterea acestor rapoarte în timp util este importantă pentru respectarea reglementărilor legale și pentru demonstrarea responsabilității operatorului.

Comunicarea internă în cadrul organizației.

Pentru a gestiona eficient situațiile de întrerupere sau abatere, este esențială o comunicare eficientă între departamentele interne, inclusiv: Compartimentul tehnic: responsabil pentru identificarea și remedierea problemelor, departamentul comercial: care informează consumatorii despre impact și răspunde la întrebările sau reclamațiile acestora, departamentul relații publice: care gestionează comunicarea externă cu presa sau alte părți interesate, managementul superior: care primește rapoarte detaliate despre evenimentele majore și soluțiile aplicate.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>  <b>Pagina ..... din 117</b>
		<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>

Comunicarea internă trebuie să fie coordonată și documentată, pentru a asigura o reacție promptă și coerentă în fața evenimentelor.

Comunicarea cu alte părți interesate.

În situațiile în care întreruperile sau abaterile afectează alte părți interesate, cum ar fi instituțiile publice, spitalele sau companiile, este importantă o notificare directă și detaliată. Aceste entități trebuie să fie informate despre: posibilele efecte asupra activităților lor, soluțiile temporare sau măsurile compensatorii puse la dispoziție (dacă este cazul), termenele estimate pentru restabilirea parametrilor normali.

Un element esențial al comunicării este asigurarea transparenței. Operatorul trebuie să fie deschis la întrebările și îngrijorările consumatorilor, să ofere clarificări și să accepte feedback. Este util să existe un sistem bine pus la punct pentru gestionarea reclamațiilor, astfel încât orice nemulțumire să fie tratată rapid și eficient.

Rezultatele unei comunicări eficiente: reducerea disconfortului consumatorilor prin informare corectă și actualizări periodice, menținerea unei relații pozitive cu autoritățile și partenerii prin respectarea cerințelor de raportare, creșterea transparenței și încrederii în serviciile furnizate, facilitarea colaborării interne și externe pentru soluționarea eficientă a problemelor.

Astfel, comunicarea cu părțile interesate devine un pilon central în gestionarea eficientă a întreruperilor și a abaterilor, contribuind la asigurarea calității serviciilor și a satisfacției consumatorilor.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>  <b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

**6. Implementarea măsurilor corective și preventive** reprezintă o etapă crucială în gestionarea evenimentelor care afectează furnizarea agentului termic, fie că este vorba despre întreruperi programate, neprogramate/accidentale sau abateri ale parametrilor tehnici. Scopul acestei etape este de a restabili funcționarea normală a sistemului într-un timp cât mai scurt și de a preveni reapariția unor situații similare în viitor.

Primul pas în implementarea măsurilor corective este analiza detaliată a cauzelor fundamentale ale evenimentului. Pe baza acestei analize, se stabilesc acțiunile necesare pentru remedierea problemei. De exemplu:

- în cazul unei scurgeri pe o conductă principală, măsurile corective pot include izolarea zonei afectate, repararea sau înlocuirea secțiunii avariate și verificarea întregii rețele pentru posibile probleme similare;
- în cazul unei scăderi a temperaturii agentului termic sub valorile contractuale, măsurile corective pot presupune ajustarea imediată a setărilor centralei termice sau verificarea echipamentelor de transfer de căldură.

Măsurile corective trebuie implementate rapid, având în vedere impactul asupra consumatorilor. În acest scop, echipele tehnice sunt mobilizate imediat ce este identificată problema, iar resursele necesare (materiale și echipamente) sunt alocate din stocurile disponibile.

După identificarea măsurilor necesare, echipele de intervenție trec la implementarea acestora. Acest proces poate include:

- lucrări de reparație: înlocuirea componentelor avariate, cum ar fi conductele, supapele sau alte echipamente;
- intervenții de urgență: izolarea secțiunilor afectate pentru a limita pierderile și

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

a minimiza impactul asupra consumatorilor;

- ajustări operaționale: recalibrarea echipamentelor pentru a restabili parametrii tehnici în limitele specificate contractual.

Pe parcursul implementării, este esențial ca personalul să înregistreze toate acțiunile realizate, astfel încât să existe o documentație clară a intervenției. De asemenea, echipele de teren comunică în timp real cu dispeceratul pentru a asigura coordonarea eficientă.

După finalizarea lucrărilor corective, este necesară o verificare riguroasă a zonei afectate și a parametrilor de funcționare. Testele post-intervenție au rolul de a confirma că problema a fost rezolvată și că rețeaua funcționează în parametri normali. De exemplu, după repararea unei conducte, presiunea și debitul agentului termic sunt monitorizate pentru a verifica dacă rețeaua operează corespunzător.

Pe baza lecțiilor învățate din analiza evenimentului și a intervenției realizate, se stabilesc măsuri preventive care au ca scop reducerea riscului de apariție a unor probleme similare în viitor. Aceste măsuri pot include:

- întărirea programului de mentenanță preventivă: programarea inspecțiilor regulate și a lucrărilor de întreținere pe secțiunile rețelei care prezintă riscuri;
- modernizarea infrastructurii: înlocuirea conductelor vechi sau utilizarea unor materiale mai rezistente la coroziune și uzură;
- creșterea capacității de monitorizare: instalarea de senzori suplimentari și extinderea funcționalităților sistemelor pentru a detecta mai rapid abaterile parametrilor tehnici.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

Toate măsurile identificate și implementate sunt integrate într-un Plan de măsuri corective și preventive, care devine un document de referință pentru gestionarea incidentelor viitoare. Acest plan include: descrierea problemelor identificate și a soluțiilor aplicate, evaluarea eficienței măsurilor implementate și recomandări pentru acțiuni viitoare care să îmbunătățească performanța rețelei.

Implementarea măsurilor preventive este monitorizată constant pentru a evalua eficiența acestora. Se realizează inspecții și analize periodice pentru a verifica dacă problemele anterioare au fost eliminate și dacă rețeaua funcționează în parametri optimi.

Măsurile întreprinse sunt comunicate consumatorilor, autorităților și altor părți interesate, după caz. Informarea consumatorilor despre măsurile preventive implementate poate crește gradul de încredere în serviciile oferite. De asemenea, rapoartele privind măsurile corective și preventive sunt transmise autorităților competente pentru a demonstra conformitatea cu reglementările.

Prin aplicarea riguroasă a măsurilor corective și preventive, se obțin următoarele beneficii:

- restabilirea rapidă a funcționării normale: consumatorii sunt afectați minim, iar serviciul este reluat în cel mai scurt timp posibil;
- prevenirea defecțiunilor viitoare: riscurile asociate cu defecțiuni recurente sunt reduse semnificativ;
- optimizarea operațiunilor: procesele de intervenție devin mai eficiente datorită învățării din experiențele anterioare;
- creșterea încrederii: consumatorii și autoritățile percep operatorul ca fiind proactiv și orientat către calitatea serviciilor.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

Prin urmare, implementarea eficientă a măsurilor corective și preventive nu doar că rezolvă problemele actuale, ci contribuie și la îmbunătățirea continuă a rețelei și a serviciilor oferite.

**7. Documentarea și arhivarea** reprezintă o etapă esențială în procesul de gestionare a întreruperilor programate, neprogramate/accidentale și a abaterilor parametrilor agentului termic. Această activitate asigură înregistrarea completă și sistematică a tuturor informațiilor relevante, permițând trasabilitatea evenimentelor, accesul rapid la date pentru raportare și analiză, precum și conformitatea cu reglementările legale și contractuale.

Documentarea are ca obiectiv înregistrarea detaliată a tuturor datelor privind incidentele și activitățile desfășurate, astfel încât acestea să poată fi analizate ulterior. Prin documentare, se creează o evidență clară și verificabilă a: cauzelor și impactului evenimentelor, măsurilor corective și preventive întreprinse, parametrilor tehnici afectați și a rezultatelor verificărilor post-intervenție.

Pentru o documentare eficientă, sunt utilizate mai multe tipuri de documente, fiecare având un rol specific: fișa incidentului tehnic, raportul de abateri ale parametrilor tehnici, jurnalul de evenimente operaționale, planul de măsuri corective și preventive și rapoartele de monitorizare - rezultate din sistemele și alte echipamente automate, care oferă date obiective despre starea rețelei.

Documentarea începe imediat ce un eveniment este identificat. Echipele tehnice și operatorii din dispecerat au responsabilitatea de a colecta și înregistra date relevante, precum: data și ora evenimentului, parametrii tehnici înregistrați în momentul incidentului (exemplu: temperatură, presiune), cauza directă și condițiile care au contribuit la apariția problemei, măsurile întreprinse pentru remediere și rezultatele obținute, observații suplimentare care pot fi utile pentru analiza ulterioară.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

Aceste informații sunt colectate în format standardizat, utilizând formulare prestabilite, pentru a asigura uniformitatea și completitudinea datelor.

După completare, documentele sunt verificate de către supervizori sau manageri pentru a asigura corectitudinea și acuratețea informațiilor înregistrate. Validarea documentelor implică: compararea datelor înregistrate cu cele obținute din sistemele automate de monitorizare, confirmarea faptului că măsurile întreprinse au fost documentate corect și că rezultatele sunt conforme cu obiectivele stabilite.

Documentele sunt arhivate în format fizic sau electronic, în funcție de politica organizației și cerințele legale. Procesul de arhivare presupune: clasificarea documentelor în funcție de tip, dată și categorie (exemplu: întreruperi programate, neprogramate, abateri), stocarea documentelor într-un sistem securizat, care să permită accesul rapid la informații și respectarea reglementărilor privind perioada de păstrare a documentelor. De exemplu, în cazul reclamațiilor consumatorilor sau al controalelor autorităților, documentele trebuie să fie accesibile pentru o perioadă definită (de obicei 5-10 ani).

Documentarea și arhivarea corectă oferă multiple beneficii, printre care:

- **trasabilitate și transparență:** orice eveniment sau acțiune poate fi urmărit în detaliu, ceea ce facilitează clarificările în cazul unor dispute;
- **conformitate legală:** respectarea cerințelor legale privind păstrarea și raportarea informațiilor;
- **eficiență operațională:** accesul rapid la informații relevante ajută la planificarea mai bună a lucrărilor și la reducerea timpilor de intervenție;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
		Pagina ..... din 117
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

- îmbunătățirea proceselor: analiza datelor documentate permite identificarea punctelor slabe și implementarea unor soluții mai eficiente.

Informațiile documentate sunt utilizate pentru:

- elaborarea rapoartelor periodice: prezentarea performanțelor rețelei și a măsurilor întreprinse către conducere și autorități;
- îmbunătățirea planurilor de mentenanță: identificarea tendințelor și a zonelor cu risc ridicat de avarie;
- monitorizarea performanței echipelor: evaluarea eficienței intervențiilor și a respectării procedurilor.

Prin urmare, documentarea și arhivarea nu sunt doar un proces administrativ, ci și o activitate strategică ce contribuie la creșterea calității serviciilor, la respectarea reglementărilor și la menținerea unei relații de încredere cu consumatorii și autoritățile.

**8. Raportarea periodică și analiza datelor** reprezintă un proces esențial în gestionarea eficientă a întreruperilor programate, a întreruperilor neprogramate/accidentale și a abaterilor parametrilor agentului termic. Acest proces permite evaluarea performanței rețelei, monitorizarea respectării standardelor contractuale și identificarea oportunităților de îmbunătățire.

Raportarea periodică are rolul de a centraliza și comunica informațiile relevante despre incidentele apărute, măsurile luate și impactul asupra consumatorilor. Aceasta servește mai multor scopuri:

- informarea conducerii organizației: rapoartele furnizează o imagine clară asupra performanței operaționale și a eficienței măsurilor implementate;

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b> <b>Exemplar nr. ....</b>

- respectarea cerințelor legale: autoritățile competente, precum A.N.R.E., necesită rapoarte detaliate care să demonstreze conformitatea cu reglementările;
- creșterea transparenței: raportarea oferă consumatorilor și altor părți interesate informații clare despre întreruperi și soluțiile aplicate.

Rapoartele trebuie să includă toate informațiile relevante și să fie structurate astfel încât să ofere claritate și accesibilitate. Conținutul tipic al unui raport periodic poate cuprinde: date generale: perioada analizată, numărul total al întreruperilor și abaterilor înregistrate; detalii despre incidente (tipul întreruperilor (programate/neprogramate), cauzele principale (defecțiuni tehnice, condiții meteorologice, erori umane), durata și localizarea incidentelor); impactul asupra consumatorilor: numărul de beneficiari afectați, gradul de disconfort generat și eventualele daune raportate; măsuri corective și preventive: acțiunile întreprinse pentru fiecare incident și planurile de prevenție implementate; indicatori de performanță: durata medie a întreruperilor, frecvența defecțiunilor, procentajul de timp în care parametrii agentului termic au fost în limitele contractuale.

Raportarea periodică poate avea o frecvență stabilită în funcție de cerințele organizației și ale autorităților:

- rapoarte lunare: oferă o imagine detaliată și frecventă asupra situației rețelei și activităților desfășurate;
- rapoarte trimestriale: permit analiza tendințelor și a performanței pe perioade mai lungi, fiind utile pentru evaluările strategice;
- rapoarte anuale: prezintă o sinteză a activității pe parcursul anului, incluzând concluzii și recomandări pentru planificarea viitoare.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>
		<b>Exemplar nr. ....</b>

Analiza datelor din rapoartele periodice este esențială pentru a înțelege tendințele și pentru a lua decizii informate. Aceasta implică:

- identificarea tendințelor: se analizează datele pentru a observa modele recurente, cum ar fi frecvența întreruperilor într-o anumită zonă sau în timpul unor perioade specifice;
- evaluarea eficienței măsurilor corective: se compară rezultatele obținute în urma intervențiilor cu obiectivele stabilite pentru a determina eficiența acțiunilor întreprinse;
- determinarea zonelor critice: analiza ajută la identificarea zonelor cu risc ridicat de avarie, unde este necesară o monitorizare sau o întreținere suplimentară;
- calcularea indicatorilor de performanță: indicatori precum durata medie a întreruperilor sau procentajul de abateri față de parametrii contractuali sunt evaluați pentru a măsura performanța rețelei.

Rapoartele trebuie să includă concluzii clare care sintetizează datele analizate și evidențiază principalele probleme și succese. În plus, se formulează recomandări concrete pentru îmbunătățirea proceselor operaționale, cum ar fi: modernizarea infrastructurii în zonele cu probleme recurente, creșterea frecvenței inspecțiilor și monitorizării în anumite sectoare și implementarea de măsuri preventive mai stricte pentru a reduce numărul defecțiunilor.

Rapoartele periodice devin o sursă valoroasă de informații pentru luarea deciziilor strategice. Managementul organizației poate utiliza aceste date pentru: planificarea activităților de mentenanță și alocarea resurselor, justificarea investițiilor în modernizarea rețelelor și optimizarea proceselor de intervenție și reducerea timpilor de răspuns.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

Rezultatele raportării sunt comunicate diferitelor părți interesate:

- managementul organizației: primește rapoarte detaliate care includ toate informațiile relevante pentru luarea deciziilor;
- autoritățile competente: primesc rapoarte conforme cu cerințele legale, care demonstrează respectarea reglementărilor;
- consumatorii: sunt informați despre performanța serviciului și măsurile întreprinse pentru îmbunătățirea acestuia.

Prin realizarea unui proces sistematic de raportare și analiză, se obțin următoarele beneficii:

- îmbunătățirea transparenței: toate părțile interesate primesc informații clare și detaliate despre situația rețelei;
- creșterea eficienței operaționale: analiza datelor ajută la identificarea și corectarea problemelor, optimizând procesele;
- prevenirea defecțiunilor: identificarea tendințelor și a zonelor critice permite implementarea măsurilor preventive mai eficiente;
- conformitate cu reglementările: raportarea periodică asigură respectarea cerințelor legale și contractuale.

Astfel, raportarea periodică și analiza datelor reprezintă o activitate indispensabilă pentru asigurarea unei gestionări eficiente, reducerea impactului asupra consumatorilor și creșterea performanței generale a serviciului.

#### **8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:**

- utilizarea informațiilor pentru optimizarea operațiunilor;
- creșterea calității serviciilor;

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b>
		<b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>
		<b>Exemplar nr. ....</b>

- îmbunătățirea procesului decizional;
- conformitate cu reglementările și cerințele legale;
- creșterea încrederii consumatorilor;
- raportarea și prezentarea rezultatelor.

#### **Indicatori de performanță:**

- frecvența întreruperilor - intervalul de timp dintre data înregistrării unei sesizări privind funcționarea defectuoasă a grupului/grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice și până la data soluționării acesteia, inclusiv, în cazurile justificate, repararea/înlocuirea grupului/grupurilor de măsurare defecte, respectiv intervalul de timp dintre data înregistrării unei cereri pentru acordarea de compensații și până la data soluționării acesteia, prin plata integrală a sumelor corespunzătoare sau, după caz, prin comunicarea motivației privind respingerea cererii;
- durata medie a întreruperilor - timpul mediu (în ore) al unei întreruperi, calculat prin raportarea duratei totale a întreruperilor la numărul acestora;
- procentul de reducere a întreruperilor – calculat prin compararea numărului de întreruperi sau a duratei acestora cu perioadele anterioare, pentru a măsura îmbunătățirea performanței;
- timpul de răspuns la întreruperi neprogramate - intervalul dintre momentul raportării unui incident și începutul intervenției echipei tehnice;
- procentul de timp cu parametrii în limitele contractuale - proporția timpului în care parametrii tehnici (temperatură, presiune, debit) au fost în limitele specificate în contractele de furnizare;
- abateri ale parametrilor - numărul și durata abaterilor de la parametrii tehnici

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b>
		<b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>
		<b>Exemplar nr. ....</b>

specificați;

- indicele de calitate a agentului termic - o măsurătoare compusă care integrează valori precum temperatura, presiunea și debitul pentru a evalua performanța generală a rețelei;
- numărul de consumatori afectați - numărul total al consumatorilor impactați de întreruperi sau abateri într-o perioadă determinată;
- procentul de reclamații soluționate în termen - proporția reclamațiilor rezolvate în perioada specificată, comparativ cu totalul reclamațiilor primite;
- nivelul de satisfacție a consumatorilor - evaluat prin sondaje periodice, măsoară percepția consumatorilor asupra calității serviciului;
- numărul de compensații acordate - numărul și valoarea despăgubirilor oferite consumatorilor afectați de nerespectarea parametrilor contractuali;
- timpul de remediere - intervalul dintre identificarea unei defecțiuni și finalizarea lucrărilor de remediere;
- costul per intervenție - valoarea medie a costurilor asociate unei intervenții (inclusiv resursele materiale și umane);
- procentul de lucrări finalizate conform planificării - proporția lucrărilor finalizate la timp, conform planului de mentenanță;
- reducerea pierderilor în rețea - procentul de reducere a pierderilor de agent termic din rețea, calculat prin compararea valorilor de intrare și de ieșire;
- procentul de rapoarte transmise la timp - proporția documentelor și rapoartelor transmise conform termenelor impuse de autorități și reglementări;
- calitatea documentației - numărul de erori sau lacune identificate în rapoartele tehnice sau de monitorizare;
- procentul de recomandări implementate - proporția recomandărilor rezultate din

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.: .....
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	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	Revizia: 0 Nr. de ex.: .....
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina ..... din 117  Exemplar nr. ....

analizele incidentelor care au fost aplicate;

- numărul de inspecții preventive efectuate - totalul activităților de inspecție desfășurate conform planului de mentenanță preventivă;
- reducerea frecvenței defecțiunilor - diferența procentuală între numărul de defecțiuni înregistrate înainte și după implementarea măsurilor preventive;
- procentul de măsuri preventive implementate - proporția măsurilor preventive planificate care au fost realizate într-o perioadă specifică.

Prin monitorizarea și analizarea indicatorilor de performanță, organizația poate:

- identifica și remedia problemele recurente;
- îmbunătăți calitatea serviciilor oferite consumatorilor;
- crește eficiența operațională și reducerea costurilor;
- respecta cerințele legale și contractuale;
- lua decizii strategice bazate pe date concrete.

Astfel, indicatorii de performanță oferă o imagine clară asupra stării generale a rețelei și permit îmbunătățirea continuă a activităților desfășurate.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

### 9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

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

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
		Pagina ..... din 117
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	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.	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Ediția I Nr. de ex.: .....
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	<b>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</b>	Revizia: 0 Nr. de ex.: .....  Pagina ..... din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	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.								

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0 Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>
		<b>Exemplar nr. ....</b>

## 12. LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

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

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

### 13. Anexe, înregistrări, arhivări:

Nr. Anexă/ Cod formular	Denumire anexă	Elaborator	Aprobat	Nr. ex.	Difuzare	Arhivare		Alte
						Loc.	Per.	
F-PO-E.T.- 09-01	Diagrama de flux a procesului							
F-PO-E.T.- 09-02	Plan de mentenanță anual/ semestrial							
F-PO-E.T.- 09-03	Jurnal de evenimente operaționale							
F-PO-E.T.- 09-04	Fișa incidentului tehnic							
F-PO-E.T.- 09-05	Raport de abateri ale parametrilor tehnici							

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

Nr. Anexă/ Cod formular	Denumire anexă	Elaborator	Aprobat	Nr. ex.	Difuzare	Arhivare		Alte
						Loc.	Per.	
F-PO-E.T.- 09-06	Plan de măsur corective și preventive							
F-PO-E.T.- 09-07	Contract- cadru de furnizare a energiei termice							
F-PO-E.T.- 09-08	Registru de reclamații							

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

#### 14. Cuprins:

<b>Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale</b>	<b>Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale</b>	<b>Pagina</b>
	<b>Coperta</b>	<b>93</b>
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	94
2.	Situția edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	95
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	96
4.	Scopul procedurii operaționale	97
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	99
6.	Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	101
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	103
8.	Descrierea procedurii operaționale	107
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	137
10.	Formular evidență modificări	138

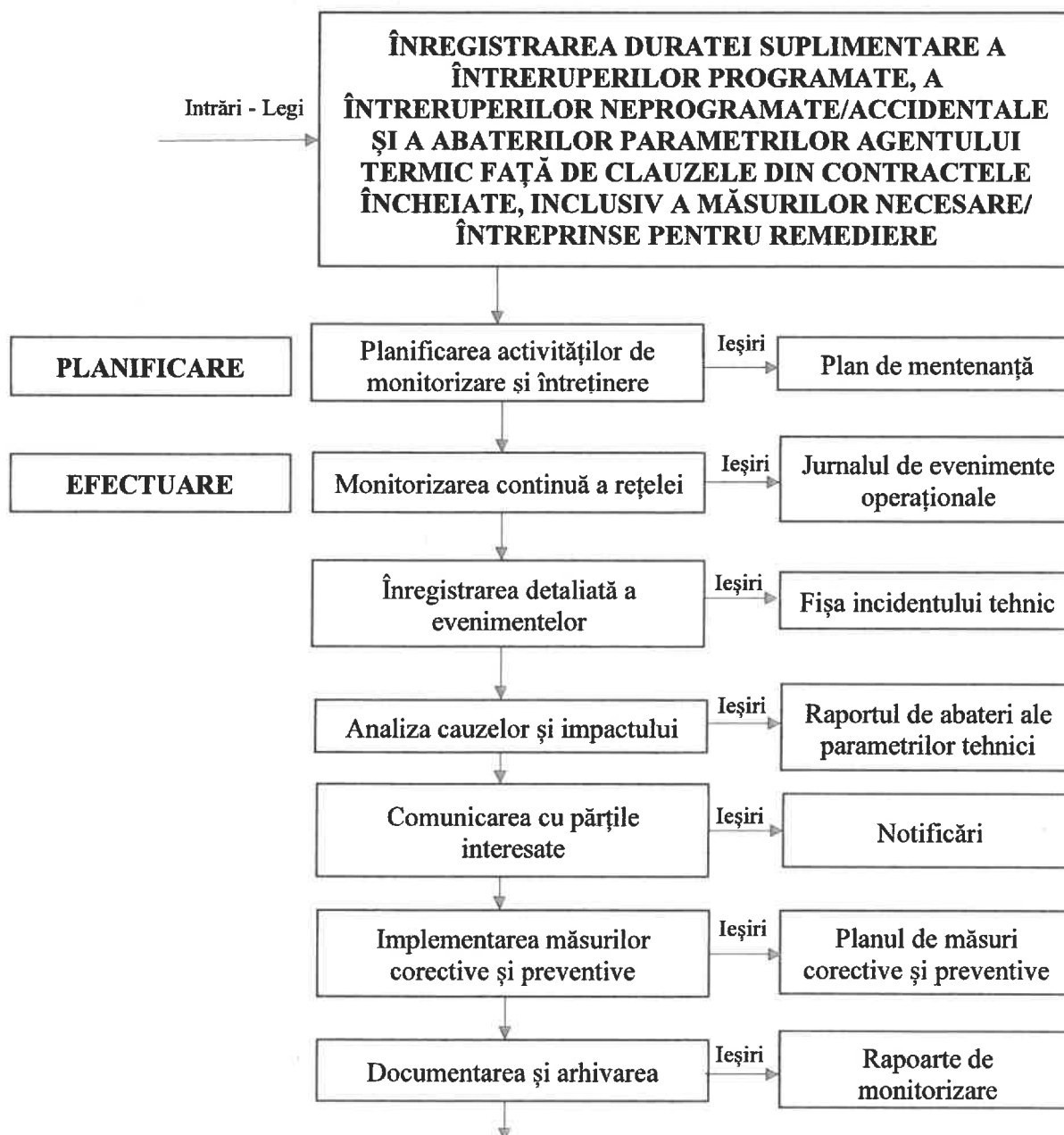
S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
		Pagina ..... din 117
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

<b>Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale</b>	<b>Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale</b>	<b>Pagina</b>
11.	Formular analiză procedură	139
12.	Lista de difuzare a procedurii	140
13.	Anexe, înregistrări, arhivări	141
14.	Cuprins	143
15.	Anexe	145

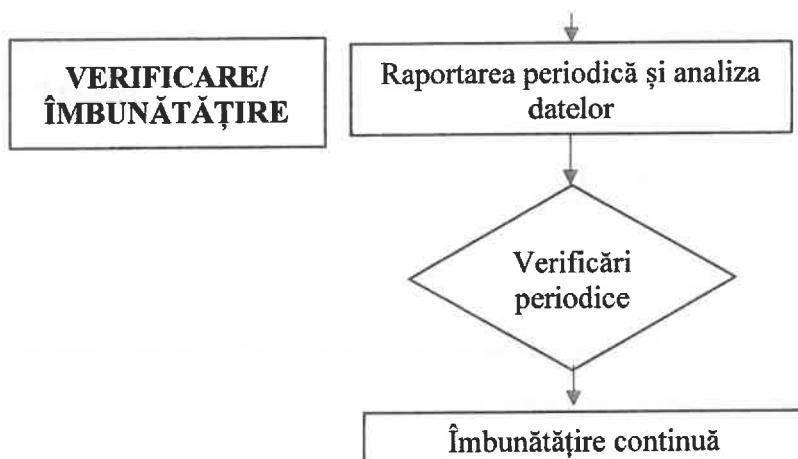
S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	Ediția I Nr. de ex.: .....
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE</b>	Revizia: 0 Nr. de ex.: .....
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	Pagina ..... din 117  Exemplar nr. ....

ANEXA nr. 1

### DIAGRAMA DE FLUX A PROCESULUI



<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
		Pagina ..... din 117
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>



Cod: F-PO-E.T.-09-01

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

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.: .....
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	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	Revizia: 0 Nr. de ex.: .....
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina ..... din 117  Exemplar nr. ....

ANEXA nr. 2

## PLAN DE MENTENANȚĂ ANUAL/SEMESTRIAL

### 1. Introducere

**Scop:** Descrierea obiectivului planului, inclusiv prevenirea defecțiunilor, menținerea performanței rețelei și respectarea standardelor contractuale și legale.

Exemplu: „*Scopul acestui plan de mentenanță este de a asigura funcționarea continuă și eficientă a rețelei de distribuție a agentului termic, prin activități planificate de întreținere, verificare și modernizare.*”

**Perioada acoperită:** Specificați intervalul de timp (anual/semestrial).

Exemplu: „*Planul se aplică pentru perioada ianuarie-decembrie 2025.*”

### 2. Obiective generale

- prevenirea defecțiunilor și a întreruperilor neplanificate;
- menținerea parametrilor tehnici în limitele specificate contractual;
- reducerea pierderilor în rețea;
- creșterea duratei de viață a echipamentelor și infrastructurii.

### 3. Structura rețelei și echipamentelor acoperite

**Descriere generală a rețelei:** Exemplu: „*Rețeaua acoperă 50 km de conducte principale, 30 de puncte termice și 2 centrale termice.*”

**Tipuri de echipamente incluse:**

- conducte și fittinguri;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.: .....
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	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	Revizia: 0 Nr. de ex.: .....
		Pagina ..... din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr. ....

- stații de pompare și valve de control;
- senzori și sisteme de monitorizare;
- echipamente din punctele termice.

#### 4. Activități planificate

##### Inspecții periodice:

- verificarea vizuală a conductelor și echipamentelor;
- inspecții tehnice ale punctelor termice și stațiilor de pompare.

##### Lucrări de întreținere:

- lubrifierea componentelor mecanice;
- înlocuirea garniturilor, supapelor și fittingurilor uzate;
- reînnoirea izolațiilor termice deteriorate.

##### Reparații planificate:

- repararea secțiunilor de conducte cu risc de avarie;
- modernizarea punctelor critice identificate în rapoartele anterioare.

##### Monitorizare și calibrare:

- testarea senzorilor și recalibrarea acestora pentru acuratețea măsurătorilor;
- verificarea sistemelor și actualizarea software-ului.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

### 5. Calendarul activităților

<b>Nr. crt.</b>	<b>Activitate</b>	<b>Echipament/ Zonă vizată</b>	<b>Perioada</b>	<b>Durata estimată</b>	<b>Echipa responsabilă</b>
1					
2					
3					
4					

### 6. Resurse necesare

#### Resurse umane:

- echipe tehnice specializate pentru inspecții, întreținere și reparații;
- personal IT pentru calibrarea sistemelor.

#### Materiale și echipamente:

- conducte de schimb, supape, garnituri;
- echipamente de detecție a scurgerilor și camere termice;
- uleiuri și lubrifianți pentru întreținere.

#### Buget estimativ:

Exemplu: „*Buget total estimat: 150.000 lei, alocat pentru materiale, resurse umane și echipamente auxiliare.*”

### 7. Riscuri și planuri de contingență

#### Riscuri potențiale:

- condiții meteo nefavorabile care pot întârzia lucrările;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.: .....
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	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	Revizia: 0 Nr. de ex.: .....
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina ..... din 117  Exemplar nr. ....

- lipsa disponibilității unor echipamente critice.

**Măsuri de atenuare:**

- pregătirea unui stoc de urgență cu materiale esențiale;
- flexibilitate în calendarul activităților pentru a acomoda întârzieri.

**8. Indicatori de succes**

- procentul de activități finalizate conform planului;
- reducerea frecvenței și duratei întreruperilor neplanificate;
- procentul de parametri tehnici menținuți în limitele contractuale.

**9. Aprobare și responsabilități**

**Elaborat de:** \_\_\_\_\_ [Nume/Departament, data]  
**Verificat de:** \_\_\_\_\_ [Manager Tehnic, data]  
**Aprobat de:** \_\_\_\_\_ [Director general, data]

**10. Concluzii**

Acest plan de mentenanță anual/semestrial reprezintă un instrument strategic pentru menținerea performanței rețelei și asigurarea calității serviciilor furnizate consumatorilor.

Cod: F-PO-E.T.-09-02

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

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

ANEXA nr. 3

## JURNAL DE EVENIMENTE OPERAȚIONALE

### 1. Informații generale

**Numele companiei:** \_\_\_\_\_ [numele furnizorului de servicii termice]

**Departamentul responsabil:** \_\_\_\_\_ [exemplu: Departamentul Tehnic/Dispecerat Operațional]

**Perioada de raportare:** \_\_\_\_\_ [data de început - data de sfârșit]

### 2. Structura jurnalului

Nr. crt.	Data și ora	Tipul evenimentului	Locație/ Zonă afectată	Descrierea evenimentului	Cauza principală	Durata evenimentului	Număr de consumatori afectați	Măsuri întreprinse	Responsabil	Observații/ Comentarii
1										
2										
3										

### 3. Explicații pentru completare

- **Nr. crt.:** numărul de ordine al evenimentului;
- **Data și ora:** data și ora exactă a începerii și, dacă este posibil, a finalizării evenimentului;
- **Tipul evenimentului:**
  - întrerupere programată;
  - întrerupere neprogramată/accidentală;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
		Pagina ..... din 117
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

- abatere parametri tehnici;
- alte evenimente relevante (exemplu: alarme false, testări tehnice).
- **Locație/Zonă afectată:** locația exactă sau zona din rețea unde a avut loc evenimentul (exemplu: punct termic, secțiune de conducte, adresă specifică);
- **Descrierea evenimentului:** explicație clară și detaliată a naturii evenimentului, inclusiv ce anume a fost afectat;
- **Cauza principală:** cauza directă a evenimentului, cum ar fi:
  - defecțiune tehnică;
  - uzura echipamentelor;
  - intervenție externă (exemplu: lucrări de construcție în zonă);
  - condiții meteorologice extreme.
- **Durata evenimentului:** timpul total, în ore și minute, de la debutul evenimentului până la remedierea completă;
- **Număr de consumatori afectați:** numărul estimat al consumatorilor impactați de eveniment (exemplu: număr de locuințe, instituții, utilizatori);
- **Măsuri întreprinse:** descrierea acțiunilor luate pentru remedierea situației, cum ar fi:
  - înlocuirea echipamentelor defecte;
  - izolarea secțiunii afectate;
  - ajustarea temporară a parametrilor tehnici.
- **Responsabil:** numele echipei sau al persoanei responsabile de gestionarea evenimentului.
- **Observații/Comentarii:** informații suplimentare, inclusiv dificultăți întâmpinate, lecții învățate sau starea curentă a rețelei după eveniment.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0 Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

#### 4. Concluzie și semnături

- **Raport întocmit de:** \_\_\_\_\_ [nume și funcție, data]
- **Verificat de:** \_\_\_\_\_ [nume și funcție, data]
- **Aprobat de:** \_\_\_\_\_ [nume și funcție, data]

#### Notă finală

Acest jurnal de evenimente operaționale trebuie completat în timp real sau imediat după intervenție, pentru a asigura acuratețea informațiilor. Este important ca documentul să fie păstrat într-un sistem sigur și accesibil, atât în format fizic, cât și electronic, pentru consultări ulterioare, raportare și audituri.

Cod: F-PO-E.T.-09-03

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

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>
		<b>Exemplar nr. ....</b>

**ANEXA nr. 4**

### **FIȘA INCIDENTULUI TEHNIC**

#### **1. Informații generale**

- numărul fișei: \_\_\_\_\_ [număr unic de identificare];
- data și ora incidentului: \_\_\_\_\_ [data și ora exactă];
- locația incidentului: \_\_\_\_\_ [zona, punctul termic, secțiunea conductei, adresă specifică];
- persoana care a raportat incidentul: \_\_\_\_\_ [nume, funcție, date de contact].

#### **2. Descrierea incidentului**

##### **Tipul incidentului:**

- întrerupere programată;
- întrerupere neprogramată/accidentală;
- abatere parametri tehnici;
- alte tipuri de incidente (exemplu: avarie externă).

**Descriere detaliată:** *Exemplu:* „Scurgere de agent termic detectată în secțiunea X a rețelei din Zona 1. Presiunea a scăzut sub valorile normale (3 bari în loc de 5 bari).”

#### **3. Cauza incidentului**

**Cauza directă:** *Exemplu:* Coroziune la îmbinarea conductelor, defecțiune la o pompă de circulație, temperaturi scăzute care au afectat izolația conductelor.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

**Cauza fundamentală:** *Exemplu:* Lipsa inspecțiilor regulate în zona afectată sau materiale de construcție uzate.

#### 4. Impactul incidentului

**Parametri afectați:**

- temperatură: \_\_\_\_\_ [valoare măsurată];
- presiune: \_\_\_\_\_ [valoare măsurată];
- debit: \_\_\_\_\_ [valoare măsurată].

**Zone afectate:** *Exemplu:* Zona 2, Sector 3, 10 blocuri și 2 instituții publice.

**Număr de consumatori afectați:** \_\_\_\_\_ [număr estimativ];

**Durata estimată a impactului:** \_\_\_\_\_ [ore/minute].

#### 5. Măsuri corective

**Acțiuni întreprinse:** *Exemplu:* „Izolarea secțiunii afectate și redirecționarea fluxului către o rută alternativă. Înlocuirea conductei avariate și verificarea conexiunilor adiacente.”

**Timpul de răspuns:**

- momentul raportării: \_\_\_\_\_ [data și ora];
- începerea intervenției: \_\_\_\_\_ [data și ora];
- finalizarea intervenției: \_\_\_\_\_ [data și ora].

**Echipa responsabilă:** \_\_\_\_\_ [nume echipă, coordonator].

#### 6. Măsuri preventive

**Recomandări pentru evitarea incidentelor similare:** *Exemplu:* „Creșterea frecvenței inspecțiilor în zona afectată. Modernizarea conductelor cu materiale rezistente la coroziune. Instalarea de senzori suplimentari pentru monitorizarea presiunii.”

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	Revizia: 0 Nr. de ex.: .....
		Pagina ..... din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr. ....

Data planificării măsurilor preventive: \_\_\_\_\_ [data estimativă].

### 7. Concluzii și observații

**Starea actuală a rețelei:** *Exemplu:* „Rețeaua funcționează în parametri normali. Nu au fost raportate alte probleme în zona afectată.”

**Observații suplimentare:** *Exemplu:* „Intervenția a necesitat mai mult timp din cauza condițiilor meteo nefavorabile.”

### 8. Semnături

#### Responsabil întocmire fișă:

Nume: \_\_\_\_\_ [nume complet]

Funcție: \_\_\_\_\_ [exemplu: Inginer Tehnic]

Semnătură: \_\_\_\_\_ [spațiu pentru semnătură]

Data: \_\_\_\_\_ [data completării fișei]

#### Verificat de:

Nume: \_\_\_\_\_ [nume complet]

Funcție: \_\_\_\_\_ [exemplu: Manager Tehnic]

Semnătură: \_\_\_\_\_ [spațiu pentru semnătură]

Data: \_\_\_\_\_ [data aprobării]

#### Aprobat de:

Nume: \_\_\_\_\_ [nume complet]

Funcție: \_\_\_\_\_ [exemplu: Director general]

Semnătură: \_\_\_\_\_ [spațiu pentru semnătură]

Data: \_\_\_\_\_ [data verificării]

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0 Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

**Notă finală**

Această fișă trebuie completată imediat după intervenția tehnică și arhivată conform procedurilor interne, atât în format fizic, cât și electronic. Documentul constituie o referință importantă pentru analiză, raportare și audituri.

Cod: F-PO-E.T.-09-04

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

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.: .....
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	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	Revizia: 0 Nr. de ex.: .....
		Pagina ..... din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr. ....

ANEXA nr. 5

## RAPORT DE ABATERI ALE PARAMETRILOR TEHNICI

### 1. Informații generale

- numărul raportului: \_\_\_\_\_ [număr unic de identificare];
- data întocmirii raportului: \_\_\_\_\_ [data exactă];
- perioada analizată: \_\_\_\_\_ [intervalul de timp monitorizat, ex. 01.01.2025 - 31.01.2025];
- responsabil întocmire raport: \_\_\_\_\_ [nume, funcție, departament].

### 2. Parametrii monitorizați

Parametru	Valoare normală (contractuală)	Interval de toleranță	Unitate de măsură

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

### 3. Descrierea abaterilor

Nr. crt.	Data și ora	Parametru afectat	Valoare măsurată	Abatere față de limită	Durata abaterii	Zona afectată	Număr consumatori afectați
1							
2							
3							

### 4. Cauzele abaterilor

Nr. crt.	Abatere	Cauza identificată
1		
2		
3		

### 5. Măsurile corective și preventive

#### Acțiuni întreprinse pentru corectare:

**Pentru abaterea de temperatură:** reparație și recalibrare a cazanului principal din Centrala X; temperatura a revenit la parametrii normali după 2 ore.

**Pentru abaterea de presiune:** scurgerea a fost izolată și secțiunea conductei afectate a fost reparată în aceeași zi.

**Pentru abaterea de debit:** finalizarea lucrărilor de mentenanță și restabilirea funcționalității pompelor în termen de 3 ore.

#### Recomandări pentru prevenire:

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
		Pagina ..... din 117
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

- creșterea frecvenței inspecțiilor pentru cazane și pompe;
- implementarea unui program de monitorizare avansată în secțiunile cu risc crescut de scurgeri;
- efectuarea lucrărilor de mentenanță fără a afecta funcționalitatea rețelei, prin utilizarea surselor alternative de energie.

#### 6. Impact asupra consumatorilor

- număr total de consumatori afectați: \_\_\_\_\_ [numărul total pe durata perioadei analizate, exemplu: 2050 consumatori];
- durata totală a abaterilor: \_\_\_\_\_ [durata cumulativă, exemplu: 6 ore];
- zonele cel mai frecvent afectate: \_\_\_\_\_ [exemplu: Sector 3, Zona 5].

#### 7. Indicatori de performanță

Indicator	Valoare înregistrată	Valoare de referință (contractuală)
Procentul de timp în care parametrii au fost în limite normale		
Durata medie a unei abateri		
Număr total de abateri		

#### 8. Concluzii și recomandări

##### Concluzii:

- cele mai frecvente abateri au fost legate de presiunea scăzută din rețea, cauzată de pierderi pe conducte;

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

- măsurile corective au fost aplicate prompt, iar durata totală a abaterilor a fost redusă comparativ cu perioadele anterioare.

**Recomandări:**

- creșterea monitorizării zonelor critice;
- investiții în modernizarea echipamentelor cheie;
- optimizarea programului de mentenanță pentru a preveni abaterile viitoare.

**9. Semnături**

**Întocmit de:**

Nume: \_\_\_\_\_ [nume complet]

Funcție: \_\_\_\_\_ [exemplu: Inginer Monitorizare]

Semnătură: \_\_\_\_\_ [spațiu pentru semnătură]

Data: \_\_\_\_\_ [data completării raportului]

**Verificat de:**

Nume: \_\_\_\_\_ [nume complet]

Funcție: \_\_\_\_\_ [exemplu: Manager tehnic]

Semnătură: \_\_\_\_\_ [spațiu pentru semnătură]

Data: \_\_\_\_\_ [data verificării]

**Aprobat de:**

Nume: \_\_\_\_\_ [nume complet]

Funcție: \_\_\_\_\_ [exemplu: Director general]

Semnătură: \_\_\_\_\_ [spațiu pentru semnătură]

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

Data: \_\_\_\_\_ [data aprobării]

**Notă**

Acest raport trebuie păstrat în arhivele companiei în format fizic și electronic, pentru referință ulterioară, raportare către autorități și utilizare în procesele de audit.

Cod: F-PO-E.T.-09-05

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

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.: .....
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	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	Revizia: 0 Nr. de ex.: .....
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina ..... din 117  Exemplar nr. ....

ANEXA nr. 6

## PLAN DE MĂSURI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE

### 1. Informații generale

- Numărul documentului: \_\_\_\_\_ [număr unic de identificare]
- Data întocmirii: \_\_\_\_\_ [data exactă]
- Responsabil: \_\_\_\_\_ [nume, funcție, departament]
- Perioada de implementare: \_\_\_\_\_ [exemplu: 01.01.2025 - 31.12.2025]

### 2. Introducere

#### Scopul planului:

Descrierea obiectivului planului, cum ar fi îmbunătățirea performanței rețelei, reducerea riscurilor de defecțiuni și creșterea satisfacției consumatorilor.

*Exemplu:* „Acest plan are ca scop aplicarea măsurilor corective și preventive identificate în urma analizelor tehnice pentru a reduce frecvența și impactul întreruperilor și abaterilor parametrilor tehnici.”

### 3. Identificarea problemelor

Nr. crt.	Tipul problemei	Descrierea detaliată	Cauza principală
1			
2			
3			

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	<b>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</b>	Revizia: 0
		Nr. de ex.: .....
Cod: P.O. E.T. 09		Pagina ..... din 117  Exemplar nr. ....

#### 4. Măsuri corective

Nr. crt.	Descriere măsură corectivă	Echipament/zonă vizată	Responsabil	Termen de implementare	Resurse necesare
1					
2					
3					

#### 5. Măsuri preventive

Nr. crt.	Descriere măsură preventivă	Echipament/zonă vizată	Responsabil	Termen de implementare	Resurse necesare
1					
2					
3					

#### 6. Monitorizarea și evaluarea implementării

##### Metodologie de monitorizare:

- verificări periodice ale progresului măsurilor implementate;
- rapoarte lunare privind stadiul măsurilor corective și preventive;
- actualizarea planului în funcție de progres și de noile situații apărute.

##### Indicatori de succes:

- procentul de măsuri implementate la termen;

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0 Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

- reducerea frecvenței abaterilor parametrilor tehnici;
- scăderea numărului de întreruperi neprogramate;
- creșterea timpului în care parametrii sunt în limitele contractuale.

## 7. Resurse necesare

### Resurse umane:

- echipe tehnice specializate;
- personal IT pentru calibrare și monitorizare.

### Materiale și echipamente:

- conducte, garnituri, pompe, materiale izolatoare;
- software și senzori pentru monitorizare continuă.

**Buget alocat:** *Exemplu:* „Buget total estimat: 200.000 RON, distribuit pentru achiziția materialelor, lucrări de modernizare și inspecții.”

## 8. Concluzii și recomandări

**Concluzii:** Implementarea acestui plan va asigura reducerea riscurilor de avarie, creșterea fiabilității rețelei și îmbunătățirea serviciilor furnizate consumatorilor.

### Recomandări:

- reevaluarea periodică a eficienței măsurilor implementate;
- actualizarea planului pe baza lecțiilor învățate și a noilor tehnologii disponibile.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.: .....
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	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	Revizia: 0 Nr. de ex.: .....
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina ..... din 117  Exemplar nr. ....

### 9. Semnături

#### Întocmit de:

Nume: \_\_\_\_\_ [nume complet]  
 Funcție: \_\_\_\_\_ [exemplu: Inginer Tehnic]  
 Semnătură: \_\_\_\_\_ [spațiu pentru semnătură]  
 Data: \_\_\_\_\_ [data completării planului]

#### Verificat de:

Nume: \_\_\_\_\_ [nume complet]  
 Funcție: \_\_\_\_\_ [exemplu: Manager Mentenanță]  
 Semnătură: \_\_\_\_\_ [spațiu pentru semnătură]  
 Data: \_\_\_\_\_ [data verificării]

#### Aprobat de:

Nume: \_\_\_\_\_ [nume complet]  
 Funcție: \_\_\_\_\_ [exemplu: Director general]  
 Semnătură: \_\_\_\_\_ [spațiu pentru semnătură]  
 Data: \_\_\_\_\_ [data aprobării]

#### Notă

Acest plan trebuie monitorizat și actualizat constant, iar măsurile implementate trebuie să fie documentate și raportate periodic. Este recomandat să fie arhivat atât în format fizic, cât și electronic, pentru utilizare ulterioară și audituri.

Cod: F-PO-E.T.-09-06

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

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

**ANEXA nr. 7**

## **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.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

(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.

(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.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>  <b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

### 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 pentru debranșare, 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 distrugerii ori degradări ale componentelor sistemului de alimentare centralizată cu energie termică - SACET;
7. să aibă acces, în condițiile legii, la instalațiile interioare ale utilizatorului de energie termică ori de câte ori este necesară intervenția la acestea pentru asigurarea funcționării normale a întregii instalații;

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b> <b>Exemplar nr. ....</b>

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 bransării fără acordul furnizorului la rețele publice sau la instalațiile altui utilizator ori schimbării, fără acordul furnizorului, în cadrul unor lucrări de reparații capitale, reconstruiri, modificări, modernizări sau extinderi, a caracteristicilor tehnice și/sau a parametrilor instalațiilor de utilizare;
  - e. în cazul în care utilizatorul nu remediază defecțiunile la instalațiile interioare și prin aceasta prejudiciază alimentarea cu energie termică a altor utilizatori;
  - f. în cazul în care se constată diferențe, semnificativ mai mari decât cele datorate erorilor de măsură, între cantitatea de agent termic pentru încălzire intrată și cea ieșită în/din instalațiile utilizatorului;

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>  <b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

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;

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

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

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>  <b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

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 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;

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

19. să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor și deranjamentelor survenite la instalațiile de distribuție sau la branșament;
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:
  - 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;

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b>
		<b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>
		<b>Exemplar nr. ....</b>

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.
- 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.

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.: .....
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	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	Revizia: 0 Nr. de ex.: .....
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina ..... din 117  Exemplar nr. ....

#### 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;

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

9. să se adreseze, individual sau colectiv, autorităților administrației publice locale sau centrale ori instanțelor judecătorești, în vederea prevenirii sau reparării unui prejudiciu direct sau indirect.

**Art. 9.** - Utilizatorul are următoarele obligații:

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

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

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

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

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).

(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.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

(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 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

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

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

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

numărul de persoane din fiecare spațiu cu destinație de locuință sau conform baremelor de consum pentru spațiile cu altă destinație;

- b) în cazul în care sunt montate repartitoare de costuri, cantitățile facturate individual se transmit furnizorului de către utilizator sau de operatorul economic cu care utilizatorul are contract pentru repartizarea costurilor pentru încălzire conform art. 11 alin. (3);
- c) în acele condominii în care sunt montate repartitoare de costuri, cantitatea de energie termică aferentă consumului propriu de apă caldă de consum în spațiile cu altă destinație decât cea de locuință se determină pe bază de bareme, dacă nu sunt montate repartitoare de costuri în aceste spații.

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

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

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

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

#### **Capitolul VI Tarife, facturare și modalități de plată**

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

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

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

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

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

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

c) facturarea și plata lunară pe baza consumului efectiv.

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

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

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

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

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

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

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

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0 Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

**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.

**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

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

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 forța majoră.

(2) Partea care invocă forța majoră este obligată să notifice celeilalte părți, în termen de 48 de ore, despre producerea evenimentului, apreciind perioada în care urmările ei încetează, cu

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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/ ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

confirmarea autorităților competente de la locul producerii evenimentului ce constituie forță majoră, și să ia toate măsurile posibile în vederea limitării consecințelor lui.

### **Capitolul IX Litigii**

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

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

### **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 .....

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE</b> <b>TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI</b> <b>SUPLIMENTARE A</b> <b>ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE,</b> <b>A ÎNTRERUPERILOR</b> <b>NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE</b> <b>ȘI A ABATERILOR</b> <b>PARAMETRILOR AGENTULUI</b> <b>TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN</b> <b>CONTRACTELE ÎNCHEIATE,</b> <b>INCLUSIV A MĂSURILOR</b> <b>NECESARE/ ÎNTREPRINSE</b> <b>PENTRU REMEDIERE</b>	<b>Revizia: 0</b>
		<b>Nr. de ex.: .....</b>  <b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

Furnizor,

.....

Utilizator,

.....

Data semnării .....

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

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,  
.....

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
		Pagina ..... din 117
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

Anexa 2  
la contract

**SITUAȚIA**  
**persoanelor și operatorilor economici**

<b>Nr. crt.</b>	<b>Adresa punctului de consum</b>	<b>Numărul de persoane</b>	<b>SU*1)</b>	<b>SET 1*2)</b>	<b>SET 2*3)</b>	<b>SET 3*4)</b>	<b>SET*5)</b>
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.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b> <b>Exemplar nr. ....</b>

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.

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

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
		Pagina ..... din 117
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

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 brașament 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		

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

2		
...		
n		

Furnizor,  
.....

Utilizator,  
.....

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

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

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

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

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.

**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:

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b> <b>Exemplar nr. ....</b>

- 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 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;

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

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.

## **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).

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

**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.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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/ ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

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

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

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

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

## **VII. Forța majoră**

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

## **VIII. Durata convenției**

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

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

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

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

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

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

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

## **X. Litigii**

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

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

## **XI. Alte clauze**

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

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

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

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

## **Furnizor**

Director

Numele și prenumele

Semnătura și ștampila

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

**Utilizator**

Președintele asociației

Numele și prenumele .....

Semnătura și ștampila .....

**Consumator**

Nr. apartament

Numele și prenumele .....

Semnătura .....

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

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	Penalizări	Factura curentă	Penalizări	Factura curentă	Penalizări	Factura curentă	Penalizări
Ianuarie								
Februarie								
Martie								
Aprilie								
Mai								
Iunie								
Iulie								
August								
Septembrie								
Octombrie								
Noiembrie								
Decembrie								
<b>TOTAL:</b>								

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

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

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
		<b>Pagina ..... din 117</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

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.

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
		Pagina ..... din 117
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

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					
<b>TOTAL:</b>					

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

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

Semnătura și ștampila

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRIILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE</b>	<b>Revizia: 0 Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

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.

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

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
		Pagina ..... din 117
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Exemplar nr. ....</b>

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

Semnătura și ștampila

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

Semnătura și ștampila

**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.-09-07

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

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	<b>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</b>	Revizia: 0 Nr. de ex.: .....
		Pagina ..... din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr. ....

ANEXA nr. 8

## REGISTRU DE RECLAMAȚII

### 1. Informații generale

- **Numele companiei:** \_\_\_\_\_ [denumirea completă a furnizorului de servicii]
- **Adresa:** \_\_\_\_\_ [adresa sediului principal]
- **Telefon de contact:** \_\_\_\_\_ [număr de telefon pentru reclamații]
- **E-mail pentru reclamații:** \_\_\_\_\_ [adresă de e-mail]
- **Perioada de raportare:** \_\_\_\_\_ [intervalul acoperit, exemplu: 01.01.2025 - 31.12.2025]

### 2. Structura registrului

Nr. crt.	Data și ora înregistrării	Nume și prenume reclamant	Adresa consumatorului	Modalitate de primire	Descrierea reclamației	Data și ora soluționării	Măsuri întreprinse	Responsabil	Observații/ Comentarii
1									
2									

### 3. Explicații pentru completare

- **Nr. crt.:** numărul de ordine al reclamației înregistrate;
- **Data și ora înregistrării:** momentul în care reclamația a fost primită de către companie;
- **Nume și prenume reclamant:** numele complet al consumatorului care a depus reclamația;

S.C. GOSCOM VASLUI S.A.	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de ex.: .....
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	<b>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</b>	<b>Revizia: 0</b> Nr. de ex.: .....
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

- **Adresa consumatorului:** adresa la care s-a produs problema raportată (dacă diferă de adresa titularului);
- **Modalitate de primire:** metoda prin care a fost primită reclamația, cum ar fi: telefon, e-mail, formular online, la sediu (scris/în persoană);
- **Descrierea reclamației:** o prezentare detaliată a problemei raportate de consumator;  
*Exemplu:* „Lipsă agent termic în apartament timp de 5 ore.”;
- **Data și ora soluționării:** momentul în care problema a fost rezolvată sau consumatorul a fost informat despre măsurile întreprinse;
- **Măsuri întreprinse:** detalii despre acțiunile luate pentru soluționarea reclamației;  
*Exemplu:* „Înlocuirea unei valve defecte, reconfigurarea rețelei.”;
- **Responsabil:** echipa sau persoana care s-a ocupat de gestionarea reclamației și de implementarea soluției;
- **Observații/Comentarii:** alte informații relevante, cum ar fi reacția consumatorului, dificultăți întâmpinate sau sugestii pentru îmbunătățiri.

#### 4. Concluzii periodice

La finalul fiecărei perioade de raportare (lună, trimestru, an), se pot include concluzii sintetizate despre reclamațiile primite:

- **număr total de reclamații înregistrate:** \_\_\_\_\_ [exemplu: 45 reclamații în trimestrul 1];
- **procentul reclamațiilor soluționate la termen:** \_\_\_\_\_ [exemplu: 98%];
- **cele mai frecvente probleme raportate:** \_\_\_\_\_ [exemplu: presiune scăzută, abateri de temperatură];
- **timpul mediu de soluționare:** \_\_\_\_\_ [exemplu.: 24 de ore];
- **recomandări pentru reducerea reclamațiilor:**

<b>S.C. GOSCOM VASLUI S.A.</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>Ediția I</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
<b>SECTOR ENERGIE TERMICĂ</b>	<b>ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLEMENTARE 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</b>	<b>Revizia: 0</b> <b>Nr. de ex.: .....</b>
	<b>Cod: P.O. E.T. 09</b>	<b>Pagina ..... din 117</b>  <b>Exemplar nr. ....</b>

- creșterea frecvenței inspecțiilor preventive;
- informarea proactivă a consumatorilor despre întreruperile planificate.

## 5. Semnături

### Responsabil întocmire registru:

Nume: \_\_\_\_\_ [nume complet]  
 Funcție: \_\_\_\_\_ [exemplu: Responsabil Relații Clienți]  
 Semnătură: \_\_\_\_\_ [spațiu pentru semnătură]  
 Data: \_\_\_\_\_ [data întocmirii]

### Verificat de:

Nume: \_\_\_\_\_ [nume complet]  
 Funcție: \_\_\_\_\_ [exemplu: Manager Relații Clienți]  
 Semnătură: \_\_\_\_\_ [spațiu pentru semnătură]  
 Data: \_\_\_\_\_ [data verificării]

### Notă

Acest registru trebuie actualizat în timp real sau imediat după primirea unei reclamații. Este recomandat să fie păstrat atât în format fizic, cât și electronic, pentru a asigura acces rapid la informații în cazul raportărilor către autorități sau al analizelor interne.

Cod: F-PO-E.T.-09-08

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