

| | | |
|--------------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |



PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ




ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE

P.O. E.T. 10

Ediția I: *2025*, Revizia 0

| | | |
|-------------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNȚREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

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

| | Elemente privind responsabilii/ operațiunea | Numele și prenumele | Funcția | Data | Semnătura |
|------------|--|----------------------------|-------------------|-------------|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.1 | Elaborat | VLAJĂ IOAN | șef formație | |  |
| 1.2 | Verificat | DEAIU MIRELA | consilier juridic | |  |
| 1.3 | Aprobat | HGGIUTJ LEONARD - ALIN | Director general | |  |





| | | |
|--------------------------------|---|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

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

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

| | | |
|---------------------------|--|---------------------------------|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | 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 | Semnă- tura |
|-----|------------------------|-----------|-------------------------------------|---------------------|-------------------------|------------------|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3.1 | Informare/ Aplicare | 1 | Sector Energie termică | șef formație | VLAJĂ IOAN | |  |
| 3.2 | Aplicare | 1 | Sector Energie termică | șef formație | VLAJĂ IOAN | |  |
| 3.3 | Aprobare | 1 | Director general | Director general | NEGRUȚI LEONARD-ALIN | |  |
| 3.4 | Arhivare | 1 | Sector Energie termică | șef formație | VLAJĂ IOAN | |  |

| | | |
|--------------------------------|---|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

4. Scopul procedurii operaționale:

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

Prezenta procedură stabilește regulile aplicabile salariaților din cadrul GOSCOM VASLUI S.A. privind identificarea, raportarea, înregistrarea și remedierea situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă a grupurilor/echipamentelor de măsurare instalate în Sistemul de Alimentare Centralizată cu Energie Termică (S.A.C.E.T.), inclusiv a măsurilor necesare/întreprinse pentru remediere.

Aceste reguli au ca scop asigurarea continuității și fiabilității proceselor de măsurare și respectarea standardelor tehnice și contractuale.

4.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvată derulării activității privind stabilirea modului de identificare, înregistrare, raportare și remediere a situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă a echipamentelor și componentelor din cadrul S.A.C.E.T., inclusiv a măsurilor necesare/întreprinse pentru remediere

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.

| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNȚREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

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

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

4.5. Alte scopuri specifice procedurii operaționale.

| | | |
|--------------------------------|--|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale:

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

Procedura privind înregistrarea situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă a grupurilor/echipamentelor de măsurare instalate în S.A.C.E.T., inclusiv a măsurilor necesare/întreprinse pentru remediere se aplică la nivelul întregului sistem de alimentare centralizată cu energie termică, acoperind toate echipamentele de măsurare, locațiile de consum și departamentele implicate în monitorizarea, întreținerea și remedierea defecțiunilor.

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

Activitatea procedurată se referă la etapele specifice procesului de identificare, înregistrare, raportare și remediere a situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă a grupurilor/echipamentelor de măsurare instalate în S.A.C.E.T., inclusiv a măsurilor necesare/întreprinse pentru remediere

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

Principalele activități derulate în ceea ce privește înregistrarea situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă a grupurilor/echipamentelor de măsurare instalate în S.A.C.E.T., inclusiv a măsurilor necesare/întreprinse pentru remediere sunt următoarele:

- monitorizarea continuă a echipamentelor de măsurare;;
- identificarea defecțiunilor;
- înregistrarea situațiilor;

| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

- raportarea către departamentele responsabile;
- analiza cauzelor defecțiunilor;
- implementarea măsurilor corective;
- verificarea funcționării post-remediere;
- documentarea și arhivarea rezultatelor;
- planificarea și implementarea măsurilor preventive;
- analiza performanței și raportarea periodică.

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

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

| | | |
|---------------------------|--|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | INREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNȚREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Nr. de ex.: Pagina din 76 |
| | | Exemplar nr. |

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

6.1. Reglementări internaționale:

- ISO 50001:2018 - Sistemul de management al energiei;
- ISO 17025:2017 – Cerințe generale pentru competența laboratoarelor de testare și etalonare;
- Directiva 2012/27/UE privind eficiența energetică;
- Directiva 2014/32/EU privind instrumentele de măsură.

6.2. Legislație primară:

- **Legea nr. 10/1995** (*republicată*) privind calitatea în construcții, cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea nr. 121/2014** privind eficiența energetică, cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea nr. 123/2012** privind energia electrică și gazele naturale, cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea nr. 319/2006** privind securitatea și sănătatea în muncă, cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea nr. 325/2006** a serviciului public de alimentare cu energie termică (**republicată**), cu modificările și completările ulterioare;
- **Ordonanța Guvernului nr. 119/1999** privind controlul intern și controlul financiar preventiv (**republicată**), cu modificările și completările ulterioare.

| | | |
|-----------------------------------|--|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

6.3. Legislație secundară:

- **Hotărârea Guvernului nr. 1160/2010** privind aprobarea unor instrucțiuni de metrologie legală, cu modificările și completările ulterioare.

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

- **Ordinul nr. 62/2022** pentru modificarea Metodologiei de monitorizare a serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat și a sistemelor de încălzire și/sau răcire urbană;
- **Ordinul nr. 136/2000** pentru aprobarea Listei oficiale a mijloacelor de măsurare supuse obligatoriu controlului metrologic al statului L.O.-2000, cu modificările și completările ulterioare;
- **Ordinul nr. 600/2018** privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, cu modificările și completările ulterioare;
- Regulamentul de organizare și funcționare al societății GOSCOM VASLUI S.A.;
- Regulamentul intern al unității;
- decizii ale conducătorului unității;
- alte acte normative.

| | | |
|--------------------------------|---|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

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

7.1. Definiții ale termenilor:

| Nr. crt. | Termenul | Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul |
|-----------------|--|---|
| 1. | Procedură | Prezentarea în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților. |
| 2. | P.O. (Procedură operațională – procedură de lucru) | Procedura care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul unității. |
| 3. | Ediție a unei proceduri operaționale | Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată. |
| 4. | Revizia în cadrul unei ediții | Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau alte asemenea, după caz, a uneia sau mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate. |
| 5. | Sistemul de Alimentare Centralizată cu Energie Termică | Ansamblul de instalații și echipamente destinate producerii, transportului, distribuției și furnizării energiei termice către consumatori, într-un mod centralizat. Include centrale termice, rețele de distribuție și echipamente de măsurare. |

| | | |
|--------------------------------|---|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

| Nr. crt. | Termenul | Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul |
|-----------------|-------------------------|---|
| 6. | Echipament de măsurare | Orice dispozitiv sau grup de dispozitive utilizate pentru a determina și înregistra parametrii fizici sau chimici relevanți, cum ar fi temperatura, presiunea, debitul, energia termică sau volumul agentului termic. |
| 7. | Nefuncționare | Situația în care un echipament de măsurare este incapabil să își îndeplinească funcția specifică, fie din cauza unei defecțiuni mecanice, electrice sau electronice, fie din alte cauze externe (exemplu: întreruperea alimentării). |
| 8. | Funcționare defectuoasă | Situația în care un echipament de măsurare își îndeplinește funcția, însă valorile înregistrate sunt eronate sau neconforme cu specificațiile tehnice din cauza unei deficiențe parțiale (ex.: calibrare incorectă, uzură, fluctuații externe). |
| 9. | Verificare metrologică | Activitatea realizată în conformitate cu normele de metrologie legală pentru a asigura că echipamentele de măsurare respectă cerințele de precizie, stabilitate și siguranță impuse de legislația națională și internațională. |
| 10. | Remediere | Ansamblul de măsuri și acțiuni întreprinse pentru a restabili funcționarea normală a unui echipament de măsurare, inclusiv reparații, înlocuiri, recalibrări sau ajustări. |
| 11. | Măsurare | Procesul de determinare a valorii unei mărimi fizice sau chimice (exemplu: debit, temperatură, presiune), utilizând echipamente conforme cu specificațiile tehnice și normativele în vigoare. |
| 12. | Operator economic | Entitate responsabilă cu operarea, întreținerea și gestionarea infrastructurii din cadrul S.A.C.E.T., inclusiv monitorizarea |

| | | |
|--------------------------------|---|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

| Nr. crt. | Termenul | Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul |
|-----------------|----------------------------|--|
| | | echipamentelor de măsurare și aplicarea măsurilor necesare în cazul deficiențelor. |
| 13. | Calibrare | Procesul de ajustare a unui echipament de măsurare, prin compararea rezultatelor acestuia cu un etalon standard, pentru a asigura precizia și conformitatea măsurătorilor. |
| 14. | Consumator | Persoană fizică sau juridică beneficiară a energiei termice furnizate prin S.A.C.E.T. și pentru care sunt utilizate echipamentele de măsurare pentru monitorizarea consumului. |
| 15. | Norme de metrologie legală | Setul de reguli și reglementări naționale sau internaționale care stabilesc cerințele și standardele privind verificarea, utilizarea și întreținerea echipamentelor de măsurare. |
| 16. | Deficiență | Orice situație care afectează funcționarea corespunzătoare a unui echipament de măsurare și care poate conduce la măsurători inexacte sau eronate. |
| 17. | Incident | Eveniment neașteptat care afectează funcționarea unui echipament de măsurare, determinând o întrerupere temporară sau o funcționare necorespunzătoare. |
| 18. | Etalon | Dispozitiv sau instrument utilizat ca referință pentru verificarea și calibrarea echipamentelor de măsurare, având o precizie certificată. |
| 19. | Documentație tehnică | Ansamblul de informații scrise (manuale, specificații tehnice, rapoarte de verificare) care descriu caracteristicile, funcționarea și cerințele de întreținere ale echipamentelor de măsurare. |

| | | |
|--------------------------------|--|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

7.2. Abrevieri ale termenilor:

| Nr. crt. | Abrevierea | Termenul abreviat |
|-----------------|-------------------|--|
| 1. | P.O. | Procedură operațională |
| 2. | E | Elaborare |
| 3. | V | Verificare |
| 4. | A | Aprobare |
| 5. | Ap. | Aplicare |
| 6. | Ah. | Arhivare |
| 7. | A.N.R.E. | Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei |
| 8. | S.A.C.E.T. | Sistemul de Alimentare Centralizată cu Energie Termică |

| | | |
|--------------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 |
| | | Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

8. Descrierea procedurii operaționale:

8.1. Generalități:

Pentru a asigura o îmbunătățire continuă a performanței operaționale, a crește satisfacția consumatorilor și a respecta cele mai înalte standarde de calitate și conformitate, este esențial să se țină cont de obiectivele și principiile fundamentale care guvernează gestionarea echipamentelor și proceselor din S.A.C.E.T. Acestea vor ghida activitățile organizației și vor contribui la atingerea unor rezultate sustenabile și eficiente.

Obiective generale:

- asigurarea funcționării corecte și continue a echipamentelor de măsurare: prin întreținerea periodică, monitorizarea continuă și intervențiile prompte, se garantează că echipamentele funcționează în parametri normali, contribuind astfel la eficiența operațională a S.A.C.E.T.;
- detectarea rapidă și eficientă a situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă: sistemele automate de monitorizare, alături de verificările periodice efectuate de personalul tehnic, permit identificarea promptă a oricăror deficiențe pentru a minimiza impactul acestora asupra consumatorilor și rețelei;
- asigurarea preciziei datelor măsurate și minimizarea pierderilor de energie: datele măsurate trebuie să reflecte cu acuratețe consumul și parametri tehnici pentru a preveni erorile de calcul, dispuțele și risipa de energie în rețea;
- respectarea legislației naționale și internaționale în domeniul metrologiei: procedura asigură conformitatea cu reglementările metrologice, garantând utilizarea unor echipamente certificate, omologate și verificate periodic conform

| | | |
|--------------------------------|---|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

standardelor aplicabile;

- creșterea satisfacției beneficiarilor prin furnizarea unor servicii de calitate: prin reducerea numărului de defecțiuni și prin furnizarea unor date corecte, consumatorii primesc servicii fiabile și transparente, ceea ce contribuie la consolidarea relației de încredere dintre operator și beneficiari.

Principii de bază:

- prevenție: detectarea timpurie a defecțiunilor este esențială pentru a reduce riscurile și a asigura funcționarea optimă a echipamentelor; acest lucru este realizat prin monitorizare continuă, inspecții periodice și planuri de întreținere preventivă;
- răspundere: fiecare angajat implicat în proces are responsabilitatea de a respecta și aplica procedura, contribuind la asigurarea calității și la rezolvarea rapidă a problemelor; implicarea activă a personalului este esențială pentru succesul procesului;
- transparență: toate situațiile de nefuncționare sau funcționare defectuoasă trebuie documentate complet și corect, inclusiv măsurile întreprinse pentru remediere; această abordare asigură trasabilitatea și oferă o bază solidă pentru analiză și raportare;
- conformitate: respectarea reglementărilor metrologice și tehnice aplicabile este fundamentală pentru a asigura fiabilitatea sistemului, legalitatea măsurărilor și furnizarea unor servicii conforme cu cerințele contractuale și legale.

Obiectivele și principiile aplicate în gestionarea echipamentelor de măsurare din S.A.C.E.T., inclusiv a măsurilor necesare/întreprinse pentru remediere reprezintă fundamentul unei activități eficiente, structurate și conforme, oferind un cadru solid pentru asigurarea funcționării optime a rețelei și pentru atingerea unor rezultate sustenabile.

| | | |
|---------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNȚEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

Acestea contribuie la:

Îmbunătățirea continuă a performanței operaționale: prin aplicarea riguroasă a obiectivelor și principiilor, se asigură reducerea timpilor de nefuncționare și a defecțiunilor recurente, optimizarea proceselor de întreținere și intervenție, precum și monitorizarea constantă a parametrilor tehnici. Această abordare susține eficiența globală a rețelei și crește fiabilitatea serviciului oferit.

Creșterea satisfacției consumatorilor: furnizarea unor date de măsurare precise și corecte, eliminarea situațiilor de neconformitate și intervențiile prompte în cazul defecțiunilor contribuie la menținerea unui nivel ridicat de încredere din partea beneficiarilor. Comunicarea transparentă și calitatea serviciilor oferite sprijină consolidarea relației dintre operator și consumatori.

Respectarea celor mai înalte standarde de calitate și conformitate: obiectivele sunt aliniate cu cerințele legislative naționale și internaționale în domeniul metrologiei și eficienței energetice. Implementarea unor procese standardizate asigură conformitatea legală, evitarea sancțiunilor și menținerea unei imagini pozitive a organizației.

Funcționarea eficientă a rețelei: prin aplicarea principiilor de prevenție, răspundere, transparență și conformitate, rețeaua S.A.C.E.T. poate funcționa la parametri optimi, minimizând pierderile de energie, costurile asociate defecțiunilor și disconfortul cauzat consumatorilor.

Menținerea unei relații de încredere cu beneficiarii serviciilor: consumatorii apreciază un serviciu bine gestionat, în care problemele sunt identificate și rezolvate prompt, iar informațiile sunt furnizate într-un mod clar și transparent. Respectarea promisiunilor și angajamentelor asumate față de beneficiari contribuie la construirea unei relații de colaborare pe termen lung.

| | | |
|--------------------------------|--|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

Detalii privind implementarea obiectivelor și principiilor

- monitorizare constantă: utilizarea tehnologiilor avansate și a inspecțiilor periodice pentru a detecta din timp eventualele probleme ale echipamentelor de măsurare;
- proces structurat de intervenție: stabilirea unor etape clare pentru identificarea, înregistrarea, remedierea și raportarea defecțiunilor, cu atribuirea responsabilităților specifice fiecărui departament implicat;
- standardizare: aplicarea unor metode și proceduri uniforme pentru întreținerea și verificarea echipamentelor, asigurând astfel consecvență în calitate și conformitate;
- transparență operațională: documentarea completă a situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă, precum și comunicarea deschisă a măsurilor luate pentru a rezolva problemele apărute;
- evaluare continuă: analiza periodică a indicatorilor de performanță, a eficienței proceselor de intervenție și a impactului acestora asupra rețelei și consumatorilor, pentru a identifica noi oportunități de îmbunătățire.

Impactul implementării obiectivelor și principiilor. Prin aplicarea riguroasă a acestor obiective și principii, organizația poate obține:

- un sistem de măsurare modern și fiabil, capabil să sprijine gestionarea optimă a rețelei;
- reducerea pierderilor financiare și tehnice prin prevenirea defecțiunilor majore și intervenții rapide;
- satisfacerea nevoilor consumatorilor prin furnizarea unor servicii sigure, corecte și de calitate;
- consolidarea reputației organizației ca furnizor de energie termică de încredere, care își respectă obligațiile și angajamentele asumate.

| | | |
|-------------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 |
| | | Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

Astfel, obiectivele și principiile procedurii devin o componentă esențială în atingerea excelenței operaționale, susținând dezvoltarea pe termen lung a organizației și satisfacția părților interesate.

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;
- registrul de reclamații.

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;
- 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;

| | | |
|--------------------------------|--|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

- 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 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;
- 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

| | | |
|--------------------------------|--|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNȚEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

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);

- 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;
- 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.

8.3. Resurse necesare:

8.3.1. Resurse materiale - Resursele materiale necesare sunt: echipamente și instrumente tehnice (instrumente de diagnosticare, echipamente de monitorizare, aparate de calibrare);

| | | |
|-------------------------------|--|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

materiale de întreținere și reparație (componente de schimb, materiale consumabile, materiale de sigilare), software de gestionare și raportare (platforme pentru înregistrarea și analizarea datelor colectate de la echipamentele de măsurare, aplicații pentru generarea de rapoarte și gestionarea situațiilor de nefuncționare), echipamente IT (calculatoare și servere pentru stocarea și procesarea datelor, tablete sau dispozitive mobile pentru accesul rapid la informații pe teren), documentație și ghiduri tehnice, alte resurse materiale (vehicule utilitare, echipament de protecție personală, stocuri de urgență).

8.3.2. Resurse umane - Resursele umane necesare sunt: Directorul general al societății GOSCOM VASLUI S.A., echipa operațională (operatori, dispeceri), personalul din cadrul Compartimentului Tehnic, Sector Energie termică și personalul IT.

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

8.4. Modul de lucru:

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

Pentru derularea activității privind înregistrarea situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă a grupurilor/echipamentelor de măsurare instalate în S.A.C.E.T., inclusiv a măsurilor necesare/întreprinse pentru remediere se va proceda la:

- monitorizarea continuă a echipamentelor de măsurare;
- identificarea situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă;
- înregistrarea situațiilor;
- analiza cauzelor;
- implementarea măsurilor corective;
- verificarea post-remediere;

| | | |
|--------------------------------|--|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

- planificarea măsurilor preventive;
- comunicarea cu părțile interesate.

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

Pentru derularea eficientă a activităților privind gestionarea situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă a echipamentelor de măsurare din S.A.C.E.T., inclusiv a măsurilor necesare/întreprinse pentru remediere se va adopta o abordare structurată, bazată pe monitorizare continuă, intervenții rapide, documentare riguroasă și implementarea de măsuri corective și preventive.

1. Monitorizarea continuă a echipamentelor de măsurare reprezintă o activitate esențială pentru asigurarea funcționării eficiente și precise a sistemului S.A.C.E.T., prevenirea defecțiunilor majore și menținerea calității serviciilor furnizate. Aceasta implică utilizarea tehnologiilor moderne, efectuarea verificărilor periodice și analizarea constantă a datelor colectate pentru detectarea rapidă a oricăror abateri de la parametrii normali.

Un rol central îl joacă sistemele automatizate de monitorizare, care permit supravegherea în timp real a parametrilor esențiali, precum temperatura, presiunea și debitul. Aceste sisteme emit alarme automate în cazul unor valori anormale, asigurând o intervenție promptă din partea echipelor operaționale. În plus, utilizarea echipamentelor de măsurare inteligente, conectate la rețea, furnizează date precise și actualizate, care sunt accesibile rapid prin platforme centralizate.

Pe lângă monitorizarea automată, verificările fizice și inspecțiile periodice sunt necesare pentru a evalua starea echipamentelor. Tehnicienii verifică vizual conexiunile, izolațiile și sigiliile, iar testele funcționale confirmă că echipamentele operează în parametrii optimi. De asemenea, calibrarea regulată a contoarelor și senzorilor asigură acuratețea măsurătorilor.

| | | |
|---------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

Datele colectate sunt analizate constant pentru a evalua performanța echipamentelor și a identifica tendințele sau abaterile. Aceste analize sunt integrate în rapoarte periodice care evidențiază punctele critice din rețea și recomandă măsuri de remediere. În cazul unor defecțiuni, alarmele automate sau sesizările consumatorilor permit identificarea rapidă a problemelor, iar echipele tehnice intervin prompt pentru a remedia situația.

Monitorizarea continuă aduce numeroase beneficii, cum ar fi reducerea timpilor de nefuncționare, detectarea problemelor din stadiu incipient și prevenirea avariilor majore. Totodată, aceasta garantează precizia datelor, eliminând riscul de erori în facturare sau analiza performanței. Prin detectarea scurgerilor și remedierea funcționării defectuoase, pierderile de energie sunt minimizate, iar eficiența operațională crește.

Pentru o implementare eficientă a monitorizării continue, este necesară modernizarea echipamentelor, automatizarea proceselor și instruirea personalului. De asemenea, stabilirea unui program clar de inspecții periodice completează monitorizarea automată, asigurând o funcționare optimă a echipamentelor și contribuind la satisfacția consumatorilor prin furnizarea unor servicii sigure și de calitate.

2. Identificarea situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă a echipamentelor de măsurare din S.A.C.E.T. reprezintă o etapă critică pentru asigurarea fiabilității rețelei și pentru prevenirea impactului negativ asupra consumatorilor. Această activitate presupune o combinație de monitorizare automată, verificări manuale și raportări din partea utilizatorilor, toate având scopul de a detecta și semnala în timp util orice problemă.

Un rol important în procesul de identificare îl joacă **sistemele automate de monitorizare**, care supraveghează constant parametrii tehnici ai echipamentelor. Aceste sisteme emit alarme automate atunci când se detectează abateri de la valorile normale, cum ar fi o scădere bruscă a

| | | |
|---------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

presiunii, o creștere a temperaturii peste limita admisă sau un debit insuficient. Alarmerle generate sunt transmise echipelor operaționale, care inițiază rapid verificări și măsuri corective.

Pe lângă monitorizarea automată, **inspecțiile fizice periodice** efectuate de personalul tehnic joacă un rol complementar în identificarea problemelor. În timpul acestor inspecții, tehnicienii verifică integritatea echipamentelor, evaluând starea fizică a contoarelor, debitmetrelor, senzorilor și conexiunilor. Aceste verificări pot detecta probleme care nu sunt semnalate de sistemele automate, cum ar fi uzura, coroziunea sau defectele mecanice.

Un alt mod de identificare a situațiilor de nefuncționare este reprezentat de **raportările directe ale consumatorilor**. Beneficiarii serviciilor pot semnala probleme precum facturări incorecte, fluctuații de temperatură sau lipsa agentului termic, care pot indica funcționarea defectuoasă a echipamentelor de măsurare. Toate sesizările sunt înregistrate în Registrul de reclamații și analizate pentru a confirma existența unei defecțiuni.

Pentru a facilita identificarea problemelor, echipa tehnică analizează în mod constant **datele colectate de la echipamentele de măsurare**. Prin compararea valorilor măsurate cu limitele specificate în reglementări sau contracte, se pot identifica rapid abateri semnificative. De exemplu, dacă presiunea din rețea scade sub valoarea minimă admisă, acest lucru poate indica o scurgere sau o defecțiune a unei valve.

Procesul de identificare include și **clasificarea problemelor detectate**, în funcție de gravitatea acestora. Problemele critice, cum ar fi defecțiunile care afectează o zonă extinsă de consumatori, sunt prioritizate pentru intervenție imediată, în timp ce problemele minore, care nu afectează în mod direct consumul, sunt programate pentru remediere ulterioară.

| | | |
|-----------------------------------|--|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

În concluzie, identificarea situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă presupune un proces bine structurat, bazat pe tehnologie modernă, verificări manuale și colaborare cu beneficiarii. Această abordare permite detectarea rapidă a problemelor, prevenirea avariilor majore și menținerea unei rețele eficiente și fiabile. Prin integrarea acestor activități în fluxurile operaționale, organizația poate răspunde prompt și eficient, asigurând calitatea serviciilor oferite.

3. Înregistrarea situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă a echipamentelor de măsurare din cadrul S.A.C.E.T. reprezintă o etapă esențială pentru documentarea, analiza și remedierea problemelor identificate. Această activitate permite menținerea unei evidențe clare și complete a tuturor evenimentelor și intervențiilor, contribuind la asigurarea trasabilității proceselor și la îmbunătățirea continuă a performanței operaționale.

În primul rând, orice situație identificată trebuie să fie **documentată într-un mod detaliat și sistematic**. Pentru aceasta, se completează un **Raport de incident tehnic**, care include informații precum data și ora detectării, locația exactă a echipamentului afectat, tipul de problemă identificată și impactul acesteia asupra rețelei și consumatorilor. Acest raport devine punctul de referință pentru toate măsurile ulterioare de remediere.

Pe lângă rapoartele individuale, situațiile sunt consemnate în **Jurnalul de evenimente operaționale**, un document centralizat care păstrează o evidență cronologică a tuturor problemelor apărute și a măsurilor întreprinse. Acest jurnal include detalii precum descrierea defecțiunii, echipa responsabilă de intervenție, durata problemei și acțiunile întreprinse pentru remediere. Actualizarea constantă a jurnalului permite analizarea tendințelor și identificarea zonelor sau echipamentelor cu risc ridicat de defecțiune.

Pentru situațiile semnalate de consumatori, detaliile sunt înregistrate în **Registrul de reclamații**, care permite gestionarea eficientă a acestora și monitorizarea stadiului soluționării.

| | | |
|---------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

Fiecare reclamație este analizată pentru a determina dacă problema indică o funcționare defectuoasă a echipamentelor de măsurare sau alte aspecte ale rețelei.

Un alt aspect important al procesului de înregistrare este **clasificarea și prioritizarea situațiilor**. Problemele sunt împărțite în funcție de gravitate (critice, medii sau minore), iar acest lucru ajută la planificarea intervențiilor în funcție de impactul asupra consumatorilor și de urgența remediului necesar.

De asemenea, înregistrarea situațiilor implică **colectarea și arhivarea datelor tehnice relevante**. Datele privind presiunea, temperatura și debitul măsurate de echipamente sunt salvate și analizate pentru a oferi context suplimentar asupra problemelor identificate. Aceste informații sunt esențiale pentru a evalua cauzele situației și pentru a stabili soluții corective și preventive adecvate.

Înregistrarea situațiilor contribuie, de asemenea, la **pregătirea rapoartelor periodice** pentru conducerea organizației și pentru autoritățile de reglementare. Aceste rapoarte oferă o imagine de ansamblu asupra performanței rețelei, a problemelor întâlnite și a măsurilor luate, asigurând transparența și respectarea cerințelor legale.

În concluzie, înregistrarea situațiilor este un proces fundamental pentru gestionarea eficientă a echipamentelor de măsurare din S.A.C.E.T. Aceasta oferă o bază solidă pentru analiză, planificare și intervenție, contribuind la îmbunătățirea continuă a calității serviciilor și la creșterea satisfacției consumatorilor. Printr-o documentare riguroasă și detaliată, organizația poate asigura trasabilitatea tuturor proceselor și poate identifica noi oportunități de optimizare a rețelei.

4. Analiza cauzelor reprezintă o etapă esențială în procesul de gestionare a situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă a echipamentelor de măsurare din S.A.C.E.T. Această

| | | |
|---------------------------|--|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 |
| | | Exemplar nr. |

activitate urmărește identificarea factorilor care au condus la apariția problemelor, atât la nivel tehnic, cât și la nivel operațional, pentru a asigura implementarea unor soluții corective eficiente și prevenirea incidentelor similare în viitor.

Primul pas în analiza cauzelor constă în **colectarea tuturor informațiilor relevante** despre situația identificată. Aceasta include:

- **date tehnice colectate de la echipamentele de măsurare:** valorile măsurate înainte și în timpul apariției problemei (exemplu: presiune, debit, temperatură);
- **documentarea intervențiilor anterioare:** istoricul mentenanței echipamentului afectat, inclusiv reparații sau recalibrări recente;
- **condițiile de operare:** analiza parametrilor de funcționare ai rețelei, cum ar fi fluctuațiile de temperatură sau presiune.

Această etapă implică o examinare detaliată a rapoartelor și jurnalelor operaționale pentru a înțelege contextul apariției problemei.

Identificarea cauzelor imediate. Cauzele imediate sunt factorii care au declanșat direct situația de nefuncționare sau funcționare defectuoasă. Acestea pot include:

- defecțiuni tehnice ale echipamentelor, cum ar fi uzura componentelor, erori de calibrare sau scurgeri din conducte;
- factori externi, cum ar fi variațiile bruște ale temperaturii ambientale sau suprasolicitarea rețelei;
- erori umane, cum ar fi utilizarea incorectă a echipamentelor sau nerespectarea procedurilor de operare.

Prin identificarea acestor cauze directe, se poate stabili natura exactă a problemei și impactul său asupra rețelei.

| | | |
|---------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

Determinarea cauzelor fundamentale. Cauzele fundamentale sunt problemele mai profunde care stau la baza situațiilor recurente. Această etapă presupune o analiză mai amplă, care poate evidenția:

- **deficiențe în procesele de mentenanță:** inspecțiile insuficiente sau lipsa unei întrețineri regulate care să prevină apariția defecțiunilor;
- **lipsa modernizării echipamentelor:** utilizarea unor echipamente depășite tehnologic, care nu mai pot asigura performanțe optime;
- **probleme organizaționale:** insuficiența instruirii personalului sau comunicarea deficitară între echipele tehnice și operaționale.

Analiza cauzelor fundamentale este esențială pentru a identifica aspectele care necesită îmbunătățiri structurale sau procesuale.

Pentru o analiză eficientă a cauzelor, pot fi aplicate diverse **instrumente și metode**, precum:

- **Diagrama Ishikawa (diagrama cauză-efect):** ajută la structurarea posibilelor cauze ale unei probleme, luând în considerare factori precum echipamentele, procesele, mediul și resursele umane;
- **Metoda „5 De ce?”:** implică adresarea succesivă a întrebării „De ce?” pentru a identifica rădăcina problemei;
- **Analiza FMEA (Failure Mode and Effects Analysis):** evaluează posibilele moduri de defectare și impactul acestora asupra sistemului.

Pe baza cauzelor identificate, se elaborează un set de măsuri corective și preventive, precum:

- repararea sau înlocuirea componentelor defecte pentru a elimina cauzele imediate;

| | | |
|-------------------------------|--|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 |
| | | Exemplar nr. |

- revizuirea proceselor de mentenanță pentru a include verificări suplimentare sau mai frecvente;
- modernizarea echipamentelor prin înlocuirea celor uzate sau depășite tehnologic;
- instruirea personalului pentru a preveni erorile operaționale și pentru a îmbunătăți reacția la situații similare.

Rezultatele analizei cauzelor trebuie documentate într-un **Raport de analiză tehnică**, care să includă:

- cauzele imediate și fundamentale identificate;
- impactul asupra rețelei și al consumatorilor;
- măsurile recomandate și un plan detaliat de implementare.

Acest raport este transmis conducerii și altor părți interesate pentru a asigura transparența și implementarea măsurilor necesare.

Beneficiile analizei cauzelor:

- **prevenirea problemelor recurente:** prin eliminarea cauzelor fundamentale, se reduc semnificativ riscurile de reparație a situațiilor similare;
- **creșterea eficienței operaționale:** soluțiile corective bine fundamentate contribuie la optimizarea funcționării rețelei;
- **îmbunătățirea satisfacției consumatorilor:** intervențiile eficiente și prevenirea defecțiunilor majore asigură furnizarea unui serviciu de calitate.

Prin aplicarea riguroasă a analizei cauzelor, organizația poate dezvolta un sistem robust, capabil să gestioneze eficient problemele și să implementeze îmbunătățiri continue.

| | | |
|--------------------------------|--|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNȚEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

5. Implementarea măsurilor corective reprezintă o etapă crucială în procesul de remediere a situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă a echipamentelor de măsurare din S.A.C.E.T. Scopul acestei activități este de a elimina cauzele problemelor identificate, de a restabili funcționarea normală a sistemului și de a preveni apariția unor situații similare în viitor. Acest proces necesită o abordare structurată, colaborare între echipe și utilizarea resurselor adecvate.

Primul pas în implementarea măsurilor corective este întocmirea unui **plan detaliat de acțiuni**. Acest plan include:

- **definirea clară a problemei:** se bazează pe analiza cauzelor și descrie în detaliu natura situației și impactul acesteia;
- **stabilirea obiectivelor corective:** se precizează rezultatele așteptate, cum ar fi restabilirea parametrilor normali de funcționare, eliminarea defecțiunii sau reducerea riscurilor viitoare;
- **identificarea resurselor necesare:** se determină materialele, echipamentele și personalul necesar pentru implementarea măsurilor;
- **programarea activităților:** se stabilește un calendar precis pentru execuția fiecărei acțiuni, inclusiv termenele de finalizare.

Fiecare măsură corectivă este atribuită unei echipe sau unui individ responsabil. Aceste responsabilități includ:

- **echipa tehnică:** realizarea efectivă a intervențiilor, cum ar fi repararea, înlocuirea sau recalibrarea echipamentelor afectate;
- **operatorii rețelei:** supravegherea parametrilor în timpul și după intervenții pentru a evalua eficiența acțiunilor.

Execuția propriu-zisă a măsurilor corective presupune:

| | | |
|-------------------------------|--|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 |
| | | Exemplar nr. |

- **intervenții tehnice:** repararea echipamentelor defecte, înlocuirea componentelor deteriorate sau realizarea ajustărilor necesare pentru a restabili funcționarea normală: de exemplu:
 - ✓ înlocuirea unei valve defecte care a provocat scurgeri;
 - ✓ recalibrarea unui contor care măsoară incorect consumul de energie termică.
- **testarea post-intervenție:** după fiecare intervenție, se efectuează teste pentru a confirma că echipamentele funcționează corect și că problema a fost complet remediată.

Pe parcursul implementării măsurilor, progresul este monitorizat pentru a asigura respectarea termenelor și a obiectivelor stabilite. Aceasta presupune:

- **verificări periodice:** evaluarea stadiului lucrărilor și ajustarea planului, dacă este necesar;
- **comunicare constantă:** între echipele implicate, pentru a identifica eventualele obstacole și pentru a coordona activitățile.

După finalizarea măsurilor corective, se realizează o evaluare a eficienței acestora. Această etapă presupune:

- **analiza rezultatelor:** compararea parametrilor de funcționare înainte și după intervenție pentru a verifica dacă problema a fost complet eliminată;
- **testarea durabilității soluțiilor:** monitorizarea echipamentelor pentru o perioadă determinată pentru a se asigura că măsurile implementate au un efect pe termen lung;
- **feedback din partea echipelor:** colectarea observațiilor tehnicienilor implicați pentru a identifica eventuale îmbunătățiri ale procesului.

Toate acțiunile întreprinse sunt documentate în **rapoarte de remediere**, care includ:

| | | |
|---------------------------|--|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

- descrierea detaliată a măsurilor implementate;
- resursele utilizate (materiale, echipamente, personal);
- rezultatele testelor post-intervenție;
- recomandări pentru viitoarele activități de întreținere sau prevenție.

Aceste rapoarte sunt arhivate și utilizate pentru raportări interne, audituri sau pentru a fundamenta decizii viitoare.

Pe lângă remedierea problemelor, implementarea măsurilor corective oferă oportunitatea de a identifica și implementa **măsuri preventive**. De exemplu:

- modernizarea echipamentelor pentru a reduce riscul de defecțiuni similare;
- îmbunătățirea proceselor de mentenanță prin includerea unor verificări mai frecvente sau mai detaliate;
- instruirea suplimentară a personalului pentru a evita erorile umane.

Beneficiile implementării măsurilor corective:

- **restabilirea rapidă a funcționării normale:** reducerea timpului de nefuncționare a echipamentelor și a impactului asupra consumatorilor;
- **îmbunătățirea fiabilității rețelei:** soluțiile aplicate contribuie la creșterea performanței sistemului și la prevenirea avariilor viitoare;
- **respectarea standardelor de calitate:** intervențiile sunt realizate conform reglementărilor și cerințelor tehnice, garantând siguranța și precizia datelor măsurate;
- **creșterea satisfacției consumatorilor:** problemele sunt rezolvate prompt și eficient, asigurând continuitatea serviciilor de calitate.

| | | |
|---------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTRERINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

Implementarea măsurilor corective este un proces complex, dar esențial pentru asigurarea funcționării optime a echipamentelor din S.A.C.E.T. și pentru menținerea încrederii consumatorilor în serviciile oferite. Printr-o planificare și execuție riguroasă, organizația poate gestiona eficient situațiile de nefuncționare și poate contribui la îmbunătățirea continuă a performanței operaționale.

6. Verificarea post-remediere este o etapă esențială în procesul de gestionare a situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă a echipamentelor de măsurare din cadrul S.A.C.E.T. Această activitate are scopul de a confirma că măsurile corective implementate au eliminat complet problema, că echipamentele funcționează în parametrii normali și că riscul reapariției defectului a fost minimizat.

După finalizarea intervenției tehnice, primul pas în verificarea post-remediere este realizarea unor **teste funcționale detaliate** asupra echipamentelor reparate sau înlocuite. Aceasta implică:

- **confirmarea parametrilor tehnici:** se măsoară valorile de presiune, temperatură, debit și alte caracteristici relevante pentru a verifica dacă se încadrează în limitele specificate în reglementări;
- **simularea condițiilor de operare:** se testează echipamentele în scenarii similare cu cele din timpul utilizării normale pentru a asigura funcționarea corectă;
- **verificarea componentelor conexe:** se analizează și alte componente ale sistemului care ar putea fi afectate de problema inițială sau de intervenție.

După testarea inițială, **performanța echipamentelor este monitorizată** pe o perioadă determinată pentru a identifica eventualele probleme reziduale sau noi. Aceasta presupune:

- **colectarea continuă a datelor:** valorile măsurate de echipamentele reparate sunt analizate pentru a detecta orice abatere de la parametrii normali;

| | | |
|-------------------------------|--|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNȚEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

- **compararea cu valorile istorice:** datele obținute sunt comparate cu cele anterioare remedierii pentru a evalua îmbunătățirile obținute;
- **raportarea imediată a anomaliilor:** orice abatere semnalată în timpul monitorizării este raportată pentru o analiză suplimentară.

În cadrul verificării post-remediere, se analizează și **impactul intervenției** asupra rețelei generale. Această evaluare include:

- **stabilitatea rețelei:** se monitorizează dacă intervenția a restabilit continuitatea și echilibrul funcțional al rețelei;
- **feedback-ul consumatorilor:** se colectează informații de la utilizatorii afectați pentru a verifica dacă serviciul a fost complet restabilit conform standardelor.

Rezultatele verificării post-remediere sunt documentate în **Raportul de verificare tehnică**, care include:

- descrierea completă a testelor efectuate și rezultatele acestora;
- parametrii măsurați înainte și după remediere;
- orice observații suplimentare privind funcționarea echipamentelor sau rețelei.

Acest raport este utilizat pentru a demonstra că măsurile corective au fost eficiente și că echipamentele sunt pregătite pentru utilizarea continuă.

Pe baza rezultatelor verificării, măsurile corective **sunt validate** de către responsabilul de activitate sau de către o echipă specializată. Validarea presupune:

- **aprobarea oficială a soluției:** confirmarea că problema a fost complet rezolvată;
- **recomandări pentru măsuri preventive:** dacă este cazul, se sugerează ajustări sau optimizări pentru a preveni reapariția defectului.

| | | |
|---------------------------|--|---------------------------------|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

După finalizarea tuturor verificărilor și validărilor, incidentul este **închis oficial**. Acest proces presupune:

- actualizarea **Jurnalului de evenimente operaționale** cu detalii despre măsurile implementate și rezultatele verificării;
- informarea părților interesate, inclusiv consumatorii afectați, despre rezolvarea completă a problemei.

Beneficiile verificării post-remediere:

- **asigurarea calității:** confirmați că echipamentele funcționează conform specificațiilor și că serviciul furnizat respectă standardele de calitate;
- **minimizarea riscurilor:** detectați orice problemă reziduală înainte ca aceasta să aibă un impact semnificativ asupra rețelei;
- **îmbunătățirea proceselor:** documentarea și analiza detaliată oferă informații valoroase pentru optimizarea viitoarelor intervenții.

Prin verificarea post-remediere, organizația se asigură că măsurile implementate sunt eficiente, echipamentele sunt în stare optimă de funcționare, iar consumatorii beneficiază de servicii de înaltă calitate. Această etapă reprezintă o garanție a faptului că problemele au fost soluționate complet și că rețeaua funcționează în parametrii stabiliți.

7. Planificarea măsurilor preventive este o etapă esențială pentru menținerea funcționării optime a echipamentelor de măsurare din cadrul S.A.C.E.T. și pentru prevenirea apariției problemelor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă. Această activitate urmărește să identifice riscurile potențiale, să stabilească acțiuni pro-active și să asigure implementarea unor proceduri regulate de întreținere, modernizare și optimizare.

| | | |
|-------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

Primul pas în planificarea măsurilor preventive este **evaluarea riscurilor asociate echipamentelor și proceselor operaționale**. Acest proces presupune:

- analiza istoricului defecțiunilor pentru a identifica tiparele și zonele vulnerabile ale rețelei;
- evaluarea stării actuale a echipamentelor, inclusiv uzura fizică, erorile de măsurare și frecvența intervențiilor anterioare;
- consultarea rapoartelor de remediere pentru a identifica cauzele frecvente ale problemelor și a propune măsuri de prevenție.

Pe baza acestor informații, se stabilesc prioritățile pentru implementarea măsurilor preventive.

Obiectivele măsurilor preventive sunt formulate clar și pot include:

- reducerea frecvenței defecțiunilor prin întreținerea periodică;
- creșterea duratei de viață a echipamentelor prin modernizare și înlocuirea componentelor uzate;
- asigurarea preciziei constante a datelor măsurate prin calibrare regulată;
- minimizarea pierderilor de energie și a impactului asupra consumatorilor prin prevenirea avariilor majore.

Aceste obiective sunt aliniate cu strategia generală de operare a organizației și cu cerințele legale aplicabile.

Un **plan de măsuri preventive** detaliat este întocmit pentru a asigura implementarea eficientă a acțiunilor stabilite. Acest plan include:

- **activități programate:** inspecții periodice, teste de funcționare și recalibrări ale echipamentelor;

| | | |
|---------------------------|---|---------------------------------|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

- **termene clare:** frecvența fiecărei activități este stabilită în funcție de tipul echipamentului și de riscurile asociate (exemplu: inspecții lunare, recalibrări semestriale);
- **resurse necesare:** lista materialelor, echipamentelor și personalului implicat în fiecare activitate;
- **responsabilități:** atribuirea clară a sarcinilor către departamentele și echipele implicate, precum Compartimentul Tehnic, operatorii rețelei sau specialiștii IT.

Un element cheie al planificării măsurilor preventive este integrarea unui **sistem de monitorizare continuă**, care să permită detectarea timpurie a problemelor. Acest sistem presupune:

- utilizarea tehnologiilor sau altor soluții de monitorizare automată pentru a urmări parametrii critici în timp real;
- generarea automată de alerte și rapoarte care indică abateri de la valorile normale, semnalând necesitatea unor intervenții preventive.

Inspecțiile periodice sunt planificate în detaliu pentru a evalua starea echipamentelor și a preveni defecțiunile. Aceste inspecții includ:

- verificări fizice pentru detectarea uzurii, coroziunii sau altor semne de deteriorare;
- teste funcționale care să confirme că echipamentele măsoară corect parametrii rețelei;
- recalibrări metrologice efectuate conform cerințelor legale, pentru a asigura precizia constantă a măsurătorilor.

Planificarea măsurilor preventive poate include și **modernizarea infrastructurii și echipamentelor**, care să contribuie la reducerea riscurilor viitoare. Acest lucru implică:

- înlocuirea echipamentelor depășite tehnologic cu soluții moderne și mai eficiente;

| | | |
|---------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

- implementarea de noi procese automatizate pentru a reduce dependența de intervențiile manuale;
- integrarea unor sisteme inteligente de măsurare care oferă date mai precise și monitorizare mai detaliată.

Un aspect esențial al planificării măsurilor preventive este **instruirea personalului tehnic și operațional**. Activitățile de instruire includ:

- familiarizarea echipelor cu noile proceduri preventive;
- organizarea de sesiuni de training pentru utilizarea corectă a echipamentelor și a sistemelor de monitorizare;
- creșterea nivelului de conștientizare privind importanța măsurilor preventive.

Planul de măsuri preventive este **monitorizat constant** pentru a evalua eficiența acestuia și pentru a identifica eventualele ajustări necesare. Acest proces include:

- revizuirea periodică a rezultatelor obținute, pe baza rapoartelor operaționale și a feedback-ului echipelor implicate;
- adaptarea frecvenței sau a tipului de măsuri preventive în funcție de evoluția situației din teren.

Beneficiile planificării măsurilor preventive:

- **reducerea riscului de defecțiuni majore:** prin intervenții pro-active, se evită situațiile care pot afecta grav funcționarea rețelei;
- **optimizarea costurilor:** costurile asociate măsurilor preventive sunt semnificativ mai mici decât cele ale reparațiilor majore sau ale pierderilor de energie;
- **creșterea fiabilității:** echipamentele întreținute corespunzător funcționează mai eficient și pentru o perioadă mai lungă de timp;

| | | |
|-------------------------------|--|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 |
| | | Exemplar nr. |

- **satisfacția consumatorilor:** prin evitarea avariilor și asigurarea unei funcționări continue, se crește nivelul de încredere al consumatorilor.

Prin implementarea unui plan bine structurat de măsuri preventive, organizația poate asigura funcționarea optimă a echipamentelor de măsurare, poate reduce riscurile operaționale și poate îmbunătăți performanța generală a rețelei.

8. Comunicarea cu părțile interesate reprezintă un pilon esențial în gestionarea situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă a echipamentelor de măsurare din cadrul S.A.C.E.T. Această activitate asigură transparența proceselor, coordonarea eficientă între departamente și menținerea unei relații de încredere cu beneficiarii și autoritățile implicate.

Primul pas în stabilirea unui sistem eficient de comunicare este identificarea părților interesate relevante, care pot include:

- **consumatorii finali:** persoane fizice sau juridice care beneficiază de serviciile furnizate și sunt direct afectați de eventualele probleme.
- **departamentele interne:** echipele operaționale, tehnice și manageriale care participă la gestionarea situațiilor.
- **autoritățile de reglementare:** instituții precum A.N.R.E. sau Biroul Român de Metrologie Legală (B.R.M.L.), care impun cerințe legale și standarde tehnice;
- **furnizorii și partenerii:** Producătorii și distribuitorii echipamentelor utilizate în sistem.

Consumatorii trebuie să fie informați prompt și corect despre situațiile care le pot afecta serviciile. Comunicarea eficientă cu aceștia presupune:

| | | |
|---------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

- **notificarea proactivă:** în cazul unei defecțiuni care poate afecta livrarea energiei termice, consumatorii sunt informați în prealabil despre natura problemei, durata estimată a remedierii și măsurile întreprinse;
- **canale multiple de comunicare:** utilizarea diverselor mijloace de comunicare, cum ar fi e-mailuri, mesaje text, afișe publice sau platforme online, pentru a ajunge la toți consumatorii afectați;
- **răspuns la întrebări și reclamații:** echipele dedicate relațiilor cu clienții răspund prompt solicitărilor, oferind explicații clare și detaliate despre situație și acțiunile de remediere.

Exemplu: În cazul unei defecțiuni care afectează livrarea agentului termic, un mesaj poate include detalii precum „Defecțiunea identificată la punctul termic X va fi remediată până la data Y. Vă mulțumim pentru înțelegere.”

Pentru a asigura o gestionare eficientă a situațiilor, este esențială o bună **comunicare între echipele interne implicate**, precum:

- **echipa operațională:** monitorizează și raportează situațiile detectate către departamentul tehnic;
- **echipa tehnică:** transmite detalii despre natura problemei, măsurile întreprinse și stadiul remedierii către managerii responsabili;
- **managementul:** informează conducerea organizației despre impactul situației și măsurile adoptate.

Comunicarea internă eficientă este susținută prin utilizarea rapoartelor centralizate, a ședințelor operative și a sistemelor digitale de gestionare a incidentelor.

| | | |
|---------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

În anumite cazuri, este necesar ca situațiile de nefuncționare să fie raportate către autoritățile relevante. Aceasta include:

- **rapoarte periodice:** transmiterea unor rapoarte detaliate despre evenimentele semnificative, conform cerințelor legale, care să includă natura problemelor, măsurile corective și rezultatele obținute;
- **comunicare în timp real:** în cazul unor defecțiuni majore care pot afecta conformitatea cu reglementările sau siguranța sistemului, autoritățile sunt informate imediat.

Această comunicare asigură transparența proceselor și conformitatea cu legislația aplicabilă.

După remedierea unei situații, este important ca toate părțile interesate relevante să fie informate despre rezultatele obținute și măsurile preventive adoptate. Aceasta poate include:

- **consumatorii:** sunt informați despre restabilirea serviciului și îmbunătățirile realizate;
- **autoritățile:** primesc un raport final care detaliază cauzele problemei, soluțiile implementate și măsurile preventive planificate;
- **partenerii:** sunt notificați în cazul în care situația a necesitat implicarea acestora, cum ar fi furnizarea de piese de schimb sau suport tehnic.

Un aspect important al comunicării este colectarea feedback-ului din partea părților interesate. Acesta poate include:

- **feedback de la consumatori:** se organizează sondaje sau se analizează reclamațiile pentru a înțelege percepția acestora asupra modului în care situația a fost gestionată;
- **evaluarea internă:** echipele implicate își evaluează colaborarea și identifică eventualele deficiențe în comunicare;

| | | |
|---------------------------|--|--------------------------------------|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

- **recomandări din partea autorităților:** se integrează sugestiile primite pentru îmbunătățirea proceselor.

Beneficiile comunicării eficiente:

- **transparență:** consumatorii și autoritățile au acces la informații clare și precise despre situațiile apărute;
- **coordonare eficientă:** o comunicare internă bine organizată accelerează procesul de remediere și reduce riscurile operaționale;
- **creșterea satisfacției consumatorilor:** informarea promptă și gestionarea reclamațiilor contribuie la consolidarea încrederii în serviciile oferite;
- **respectarea cerințelor legale:** raportarea corectă către autorități asigură conformitatea cu reglementările.

Prin implementarea unui sistem bine structurat de comunicare cu părțile interesate, organizația poate gestiona mai eficient situațiile de nefuncționare, poate îmbunătăți relația cu consumatorii și poate asigura conformitatea cu cerințele legale și operaționale.

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:

- rezultatele activității sunt analizate pentru a identifica punctele forte și zonele care necesită îmbunătățiri;
- rezultatele activității sunt folosite pentru a optimiza utilizarea resurselor, astfel încât să fie obținute performanțe mai bune cu costuri mai reduse;
- valorificarea rezultatelor activității contribuie direct la creșterea satisfacției consumatorilor;
- rezultatele activității sunt valorificate prin crearea de rapoarte detaliate și transparente;
- pe baza rezultatelor activităților desfășurate, organizația poate dezvolta strategii

| | | |
|--------------------------------|--|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

pentru optimizarea performanței pe termen lung;

- valorificarea rezultatelor presupune și monitorizarea continuă a implementării soluțiilor propuse.

Indicatori de performanță:

- timpul mediu de răspuns la defecțiuni - perioada de timp dintre momentul identificării unei defecțiuni și începerea intervenției pentru remediere;
- timpul mediu de remediere - perioada necesară pentru finalizarea completă a lucrărilor de remediere;
- rata defecțiunilor recurente - procentul de defecțiuni care reapare în decurs de 30 sau 60 de zile după remediere;
- procentul de echipamente calibrate la timp - raportul dintre numărul de echipamente calibrate conform planificării și numărul total de echipamente care necesită recalibrare;
- rata echipamentelor defecte - procentul de echipamente care au suferit defecțiuni din totalul echipamentelor instalate;
- precizia datelor măsurate - procentul de date furnizate de echipamente care se încadrează în limitele de toleranță specificate;
- numărul de inspecții preventive efectuate - totalul verificărilor și testelor realizate pentru a preveni defecțiunile, raportat la planificarea anuală;
- reducerea defecțiunilor majore - scăderea numărului de defecțiuni critice care afectează funcționarea generală a rețelei;
- timpul mediu de soluționare a reclamațiilor - perioada medie de timp necesară pentru rezolvarea solicitărilor sau reclamațiilor primite de la consumatori;
- rata reclamațiilor rezolvate - procentul de reclamații soluționate cu succes din totalul reclamațiilor primite;
- nivelul de satisfacție a consumatorilor - evaluarea satisfacției prin sondaje sau

| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNȚREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

feedback direct, exprimată ca procent sau scor mediu;

- procentul de rapoarte întocmite la timp - raportul dintre numărul de rapoarte tehnice și operaționale întocmite conform termenelor stabilite și numărul total necesar;
- completitudinea documentației - procentul de documente care includ toate informațiile necesare (date, analize, concluzii) din totalul rapoartelor analizate;
- costul mediu pe defecțiuni - costurile totale asociate remedierii defecțiunilor raportate la numărul total de probleme gestionate;
- costul activităților preventive versus corective - compararea costurilor între activitățile de prevenire și intervențiile corective, pentru a evalua eficiența strategiei preventive;
- procentul de echipamente modernizate - raportul dintre numărul de echipamente modernizate și totalul echipamentelor utilizate;
- reducerea timpului de intervenție datorită modernizării - comparația între timpul mediu de intervenție înainte și după implementarea soluțiilor moderne.

| | | |
|--------------------------------|---|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

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

| | | |
|---------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

10. FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

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

| | | |
|-----------------------------------|--|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTRERINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

11. FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ

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

| | | |
|---------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | INREGISTRAREA SITUAȚILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

12. LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

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

| | | |
|--------------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

13. Anexe, înregistrări, arhivări:

| Nr. Anexă/ Cod formular | Denumire anexă | Elaborator | Aprobat | Nr. ex. | Difuzare | Arhivare | | Alte |
|-------------------------------|--|------------|---------|------------|----------|----------|------|------|
| | | | | | | Loc. | Per. | |
| F-PO-E.T.- 10-01 | Diagrama de flux a procesului | | | | | | | |
| F-PO-E.T.- 10-02 | Plan de mentenanță anual/semestrial | | | | | | | |
| F-PO-E.T.- 10-03 | Jurnal de evenimente operaționale | | | | | | | |
| F-PO-E.T.- 10-04 | Fișa incidentului tehnic | | | | | | | |
| F-PO-E.T.- 10-05 | Raport de abateri ale parametrilor tehnici | | | | | | | |
| F-PO-E.T.- 10-06 | Plan de măsuri | | | | | | | |

| | | |
|--------------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

| Nr. Anexă/ Cod formular | Denumire anexă | Elaborator | Aprobat | Nr. ex. | Difuzare | Arhivare | | Alte |
|-------------------------------|----------------------------|------------|---------|------------|----------|----------|------|------|
| | | | | | | Loc. | Per. | |
| | corective și preventive | | | | | | | |
| F-PO-E.T.- 10-07 | Registru de reclamații | | | | | | | |

| | | |
|-----------------------------------|--|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

14. Cuprins:

| Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale | Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale | Pagina |
|--|---|---------------|
| | Coperta | 210 |
| 1. | Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale | 211 |
| 2. | Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale | 212 |
| 3. | Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale | 213 |
| 4. | Scopul procedurii operaționale | 214 |
| 5. | Domeniul de aplicare a procedurii operaționale | 216 |
| 6. | Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate | 218 |
| 7. | Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională | 220 |
| 8. | Descrierea procedurii operaționale | 224 |
| 9. | Responsabilități și răspunderi în derularea activității | 255 |
| 10. | Formular evidență modificări | 256 |
| 11. | Formular analiză procedură | 257 |
| 12. | Lista de difuzare a procedurii | 258 |

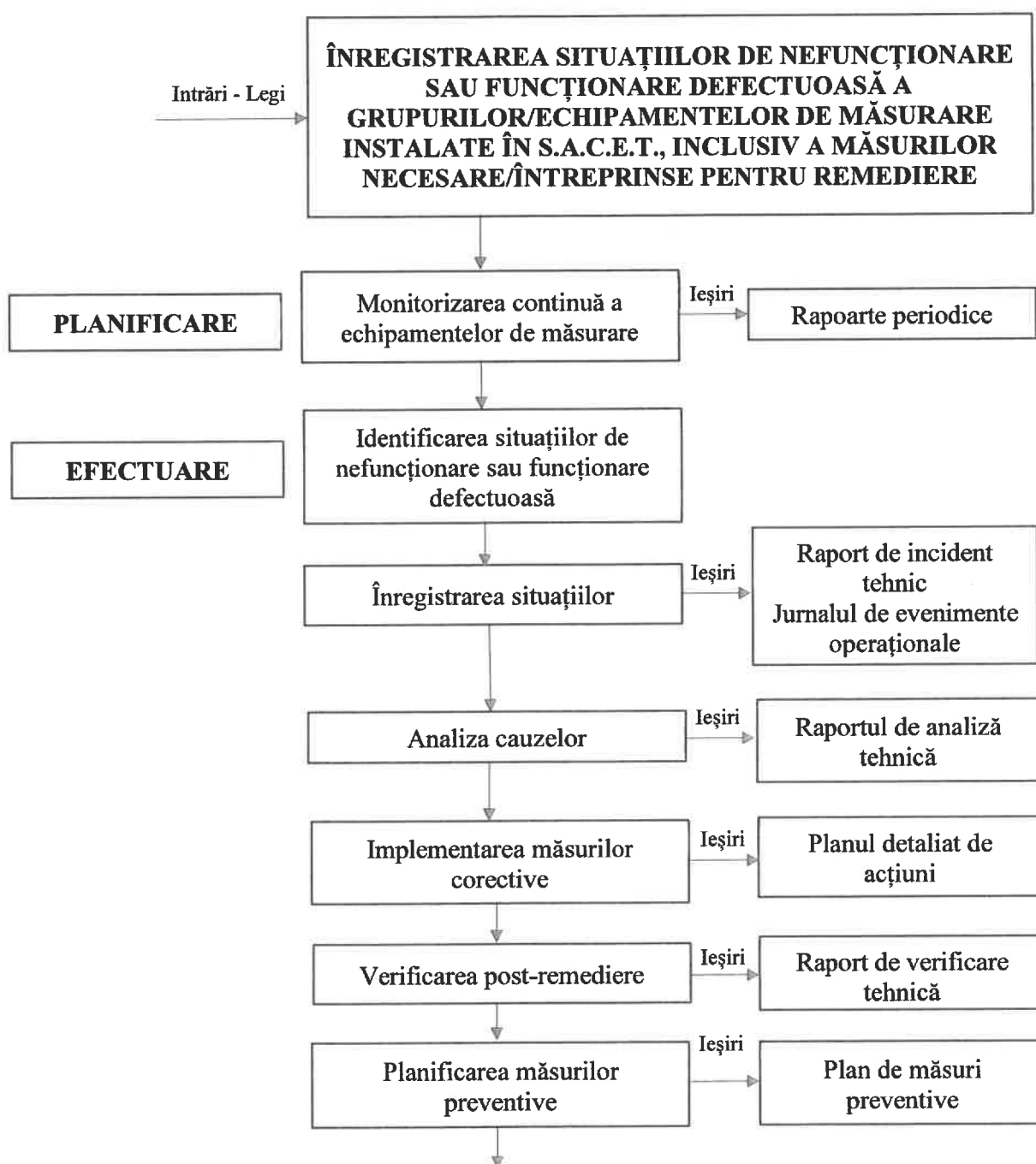
| | | |
|--------------------------------|--|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNȚREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

| Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale | Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale | Pagina |
|--|---|---------------|
| 13. | Anexe, înregistrări, arhivări | 259 |
| 14. | Cuprins | 261 |
| 15. | Anexe | 263 |

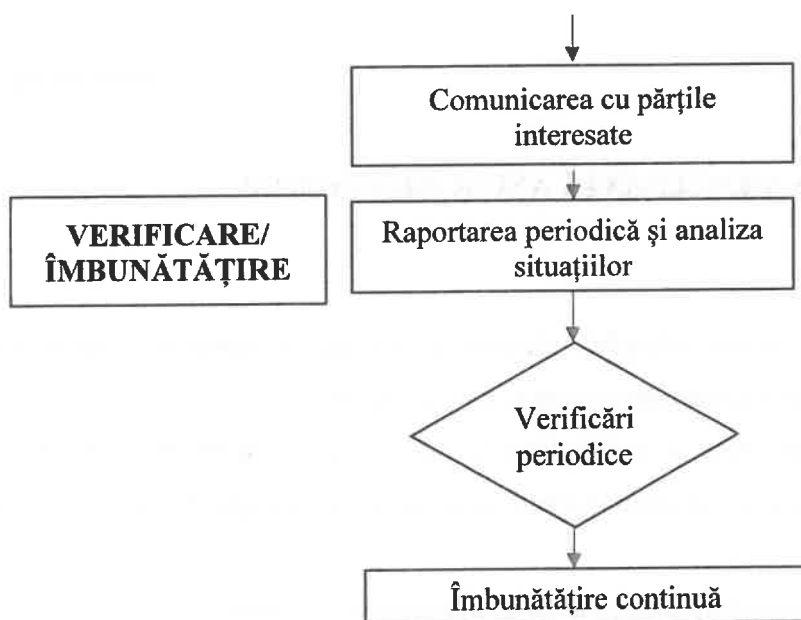
| | | |
|--------------------------------|--|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

ANEXA nr. 1

DIAGRAMA DE FLUX A PROCESULUI



| | | |
|--------------------------------|--|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |



Cod: F-PO-E.T.-10-01

(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 SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 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;
- stații de pompare și valve de control;
- senzori și sisteme de monitorizare;

| | | |
|---------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | INREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

- 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.

5. Calendarul activităților

| Nr. crt. | Activitate | Echipament/ Zonă vizată | Perioada | Durata estimată | Echipa responsabilă |
|-------------|------------|----------------------------|----------|--------------------|------------------------|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |

| | | |
|---------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

| Nr. crt. | Activitate | Echipament/ Zonă vizată | Perioada | Durata estimată | Echipa responsabilă |
|-------------|------------|----------------------------|----------|--------------------|------------------------|
| 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;
- lipsa disponibilității unor echipamente critice.

Măsuri de atenuare:

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

8. Indicatori de succes

- procentul de activități finalizate conform planului;

| | | |
|--------------------------------|--|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNȚEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

- 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.-10-02

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

| | | |
|---------------------------|--|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

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;
 - abatere parametri tehnici;
 - alte evenimente relevante (exemplu: alarme false, testări tehnice).

| | | |
|---------------------------|--|--------------------------------------|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

- **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.

4. Concluzie și semnături

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

| | | |
|-----------------------------------|--|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

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.-10-03

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

| | | |
|---------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

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.

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

| | | |
|---------------------------|--|---------------------------------|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

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.”

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.”

| | | |
|---------------------------|--|---------------------------------|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

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]

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.-10-04

(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 SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 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 |
|------------------|---------------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

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 | | | | | | | |

| | | |
|-------------------------------|--|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

| Nr. crt. | Data și ora | Parametru afectat | Valoare măsurată | Abatere față de limită | Durata abaterii | Zona afectată | Număr consumatori afectați |
|----------|-------------|-------------------|------------------|------------------------|-----------------|---------------|----------------------------|
| 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:

- 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.

| | | |
|-------------------------------|---|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

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) |
|-----------|----------------------|-------------------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |

8. Concluzii și recomandări

Concluzii:

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

| | | |
|---------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNȚREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

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]

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.-10-05

(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 SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNȚREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 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. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| | INREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTRERINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

4. Măsurile corective

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

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

| | | |
|---------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 Exemplar nr. |

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.

9. Semnături

Întocmit de:

Nume: _____ [nume complet]

Funcție: _____ [exemplu: Inginer Tehnic]

Semnătură: _____ [spațiu pentru semnătură]

Data: _____ [data completării planului]

| | | |
|--------------------------------|--|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNȚEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

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.-10-06

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

| | | |
|-------------------------------|---|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Pagina din 76 |
| | | Exemplar nr. |

ANEXA nr. 7

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;
- **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-

| | | |
|-------------------------------|--|--|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTEPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

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

5. Semnături

Responsabil întocmire registru:

| | | |
|--------------------------------|---|---|
| S.C. GOSCOM VASLUI S.A. | PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ | Ediția I Nr. de ex.: |
| SECTOR ENERGIE TERMICĂ | ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE | Revizia: 0 Nr. de ex.: |
| | | Pagina din 76 |
| | Cod: P.O. E.T. 10 | Exemplar nr. |

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.-10-07

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