

URBAN-LOCATO Srl
Str. Crangului Nr.1
Sfantu Gheorghe, județul Covasna

APROBAT,
ADMINISTRATOR,

MANUAL PROCEDURI OPERAȚIONALE SECTOR ENERGIE
TERMICĂ – VOLUMUL III

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/DESPĂGUBIRILOR

P.O. E.T. 08

Ediția I....., Revizia 0

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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				
1.2	Verificat				
1.3	Aprobat		Director general		

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

2. 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			

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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

	Scopul difuzării	Ex nr.	Serviciu/ Birou/ Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primiri	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Informare/ Aplicare	1	Sector Energie termică				
3.2	Aplicare	1	Sector Energie termică				
3.3	Aprobare	1	Director general	Director general			
3.4	Arhivare	1	Sector Energie termică				

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

4. Scopul procedurii operaționale:

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

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

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

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

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

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

4.5. Alte scopuri specifice procedurii operaționale.

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale:

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

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

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 08	Pagina.....din 92 Exemplar nr.

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

- **compartimentele furnizoare de date** sunt: consumatorii, Compartimentul Relații clienți și sectorul energie termică din cadrul societății;
- **beneficiarul rezultatelor** acestei activități procedurate: Directorul general al societății URBAN-LOCATO Srl, Clienți, persoane fizice sau juridice;
- **compartimentele implicate** sunt: Compartimentul Tehnic, Sectorul Energie termică, Compartimentul Financiar contabilitate din cadrul societății.

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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

6.1. Reglementări internaționale:

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

6.2. Legislație primară:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

6.3. Legislație secundară:

- nu este cazul.

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedură	Prezentarea în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților.
2.	P.O. (Procedură operațională – procedură de lucru)	Procedura care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente din cadrul unității.
3.	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată.
4.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau alte asemenea, după caz, a uneia sau mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.
5.	Compensație	Suma de bani sau avantajele acordate unei persoane sau entități pentru a remedia un prejudiciu, o pierdere sau o lipsă cauzată de un eveniment sau de o acțiune specifică.
6.	Despăgubire	Măsura reparatorie prin care o persoană afectată primește o sumă de bani, bunuri sau alte forme de reparație pentru daunele suferite, fie materiale, fie morale.
7.	Activitate procedurată	Setul de etape, acțiuni și responsabilități definite printr-o procedură formală, menite să asigure desfășurarea corectă,

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	Cod: P.O. E.T. 08	Pagina.....din 92
		Exemplar nr.

7.2. Abrevieri ale termenilor:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 08	Pagina.....din 92 Exemplar nr.

8. Descrierea procedurii operaționale:

8.1. Generalități:

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

Situații care pot conduce la acordarea compensațiilor/despăgubirilor

1. Încălcarea standardelor de calitate

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

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

2. Întârzieri în remedierea problemelor

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

pentru lipsa de

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

servicii.

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

Criterii pentru acordarea compensațiilor/despăgubirilor

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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

8.2. Documente utilizate:

8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

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

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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

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

8.2.3. Circuitul documentelor:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

compensațiilor;

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

8.3. Resurse necesare:

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

8.4. Modul de lucru:

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

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

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

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

1. Primirea și înregistrarea reclamației

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 08	Pagina.....din 92 Exemplar nr.

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

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

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

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

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

Etapa de primire și înregistrare a reclamației este crucială pentru:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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

2. Verificarea preliminară a reclamației

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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

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

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

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

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

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

Rolul verificării preliminare

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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

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

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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

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

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

Pe baza datelor colectate, echipa tehnică stabilește următoarele:

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

Rolul investigației tehnice:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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

4. Întocmirea procesului-verbal de constatare

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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

La finalizarea procesului-verbal:

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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

Rolul procesului-verbal de constatare

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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

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

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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

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

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

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

Importanța analizei juridice

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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

Pentru a fundamenta calculul, se utilizează următoarele documente:

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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

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

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

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

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

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

Importanța calculării corecte a compensației/despăgubirii

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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

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

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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

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

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

Importanța emiterii deciziei de acordare

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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

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

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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

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

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

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

Comunicarea deciziei către consumator este crucială pentru:

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 08	Pagina.....din 92 Exemplar nr.

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

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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

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

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

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

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

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

Importanța implementării deciziei

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:

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

Indicatori de performanță:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

10. FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

11. FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

12. LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08
		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.-08- 01	Diagrama de flux a procesului							
F-PO-E.T.- 08-02	Reclamația oficială							
F-PO- E.T.-08- 03	Contract- cadru de furnizare a energiei termice							
F-PO-E.T.- 08-04	Fișa de intervenție							
F-PO-E.T.- 08-05	Raport de monitorizare							
F-PO- E.T.-08- 06	Proces- verbal de constatare							
F-PO- E.T.-08- 07	Decizia de acordare a compensației							

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

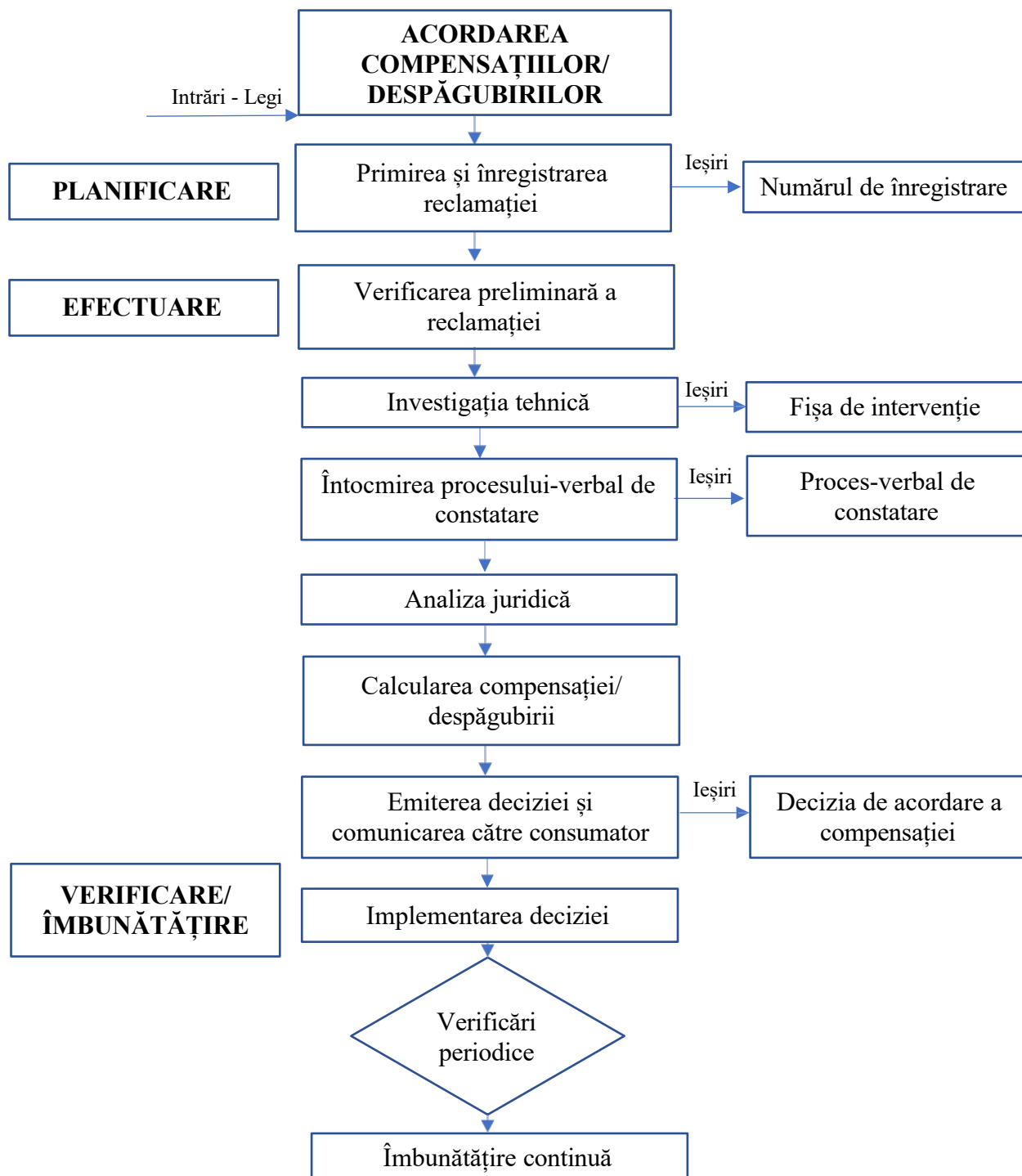
14. Cuprins:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.: Pagina.....din 92
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

ANEXA nr. 1

DIAGRAMA DE FLUX A PROCESULUI



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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

ANEXA nr. 2

[LOGO FURNIZOR, dacă este cazul]

Nr. înregistrare:

Data:

RECLAMAȚIE OFICIALĂ

1. Datele de identificare ale consumatorului

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

2. Detalii despre contractul de furnizare

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

3. Descrierea problemei semnalate

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

.....

.....

.....

4. Impactul asupra consumatorului

- pierderi suferite:
- alte consecințe:

5. Documente anexate (dacă este cazul)

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

6. Solicitare din partea consumatorului

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

7. Declarație și semnătura

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

Nume/Prenume:

Semnătura:

[Pentru uzul intern al furnizorului]

Secțiunea completată de furnizor:

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 08	Pagina.....din 92 Exemplar nr.

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

ANEXA nr. 3

CONTRACT-CADRU DE FURNIZARE A ENERGIEI TERMICE

nr. _____ din data _____

Capitolul I Părțile contractante

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

Capitolul II Obiectul contractului-cadru

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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

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

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

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

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

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

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

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

Capitolul III Drepturile și obligațiile furnizorului

Art. 6. - Furnizorul are următoarele drepturi:

1. să factureze și să încaseze lunar contravaloarea cantităților de energie termică furnizate, stabilite în conformitate cu metodologia de calcul aprobată de autoritatea de reglementare competentă, la tarifele aprobate de autoritatea administrației publice locale;
2. să aplice penalități egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, în cazul neachitării facturilor la termen;
3. să inițieze modificarea și completarea prezentului contract sau a anexelor la acesta prin acte adiționale, conform modificărilor stabilite de autoritatea de reglementare competentă;
4. să aibă acces la instalațiile de utilizare a energiei termice de pe proprietatea utilizatorului, pentru verificarea respectării prevederilor contractuale, a funcționării, integrității sau

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

pentru debranșare, în caz de pericol de avarie sau neplată, precum și la contor, dacă se află pe proprietatea utilizatorului, în vederea citirii, verificării metrologice sau integrității acestuia. Accesul se va efectua în prezența delegatului împuternicit al utilizatorului;

5. să stabilească condițiile tehnice de branșare sau de debranșare a utilizatorului de la instalațiile aflate în administrarea sa, cu respectarea normativelor tehnice în vigoare și a reglementărilor elaborate de autoritatea de reglementare competentă;
6. să desființeze branșamentele sau racordurile realizate fără obținerea avizelor legale și să sesizeze autoritățile competente în cazurile de consum fraudulos sau de distrugeri ori degradări ale componentelor sistemului de alimentare centralizată cu energie termică - SACET;
7. să aibă acces, în condițiile legii, la instalațiile interioare ale utilizatorului de energie termică ori de câte ori este necesară intervenția la acestea pentru asigurarea funcționării normale a întregii instalații;
8. să stabilească lucrări de revizii, reparații și de întreținere planificate la rețelele și la instalațiile aparținând SACET;
9. să întrerupă, total sau parțial, furnizarea energiei termice pe durata necesară executării lucrărilor de întreținere și de reparații programate, cu anunțarea în prealabil a utilizatorului;
10. să suspende sau să limiteze furnizarea agentului termic, fără plata vreunei penalizări, cu un preaviz de 5 zile:
 - a. în cazul depășirii termenului legal pentru achitarea facturilor stabilite potrivit prezentului contract;
 - b. în cazul neachitării contravalorii daunelor, stabilite printr-o hotărâre judecătorească definitivă și irevocabilă, provocate de distrugerea sau deteriorarea unor construcții ori instalații aferente infrastructurii SACET;
 - c. în cazul împiedicării în orice fel a delegatului împuternicit al furnizorului de a controla instalațiile de utilizare, de a monta, de a verifica, de a înlocui sau de a citi aparatele de măsurare-înregistrare ori de a remedia defecțiunile la instalațiile administrate de furnizor, indiferent dacă acestea se află pe proprietatea utilizatorului sau pe domeniul public;
 - d. în cazul branșării fără acordul furnizorului la rețele publice sau la instalațiile altui utilizator ori schimbării, fără acordul furnizorului, în cadrul unor lucrări de

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

reparații

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

capitale, reconstruiri, modificări, modernizări sau extinderi, a caracteristicilor tehnice și/sau a parametrilor instalațiilor de utilizare;

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

Art. 7. - Furnizorul are următoarele obligații:

1. să respecte prevederile reglementărilor în vigoare și angajamentele asumate prin prezentul contract;
2. să încheie convenții de facturare individuală, anexă la prezentul contract, conform Hotărârii Consiliului Local nr. / . ;
3. să factureze, în cazul facturării individuale, cantitățile de energie termică proprietarilor spațiilor cu destinație de locuință sau altă destinație, în conformitate cu prevederile prezentului contract, la prețurile și tarifele legal stabilite;
4. să încheie act adițional la prezentul contract ori de câte ori apar modificări;

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

5. să asigure continuitatea serviciului de furnizare a energiei termice la parametri fizici și calitativi prevăzuți în prezentul contract și de legislația în vigoare;
6. să aducă la cunoștința utilizatorului, cu cel puțin 10 zile înainte, prin mass-media și prin afișare la utilizator, orice întrerupere în furnizarea energiei termice, în cazul unor lucrări de modernizare, re tehnologizare, reparații și întreținere planificate stabilite prin programele anuale convenite cu autoritățile administrației publice locale, care impun întreruperea furnizării energiei termice;
7. să oprească alimentarea instalațiilor aflate în subsolurile tehnice ale utilizatorului în cazul producerii unei avarii sau pentru prevenirea acesteia, astfel încât să se limiteze, respectiv să se elimine consecințele evenimentului;
8. să efectueze aerisirea instalațiilor interioare aparținând utilizatorilor de tip urban ori de câte ori acestea sunt golite de către furnizor sau din cauza acestuia;
9. să furnizeze apa caldă de consum asigurând la punctul de separare:
 - a. condițiile de potabilitate a apei calde de consum care este furnizată prin rețeaua de distribuție pe care o exploatează;
 - b. o temperatură cuprinsă în intervalul 55 - 60°C;
 - c. presiunea de serviciu și debitul minim necesar;
10. să respecte regimul chimic al apei din rețeaua de furnizare a agentului termic, efectuând periodic măsurători ale indicilor chimici;
11. să asigure temperatura agentului termic pentru încălzire la punctul de separare, care să asigure confortul termic normal în spațiile cu destinație de locuință ale utilizatorului/consumatorului;
12. să factureze cantitățile de energie termică numai în conformitate cu metodologia de calcul aprobată de autoritatea de reglementare competentă, pe baza prețurilor și a cantităților de energie termică furnizată;
13. să evacueze, pe cheltuiala sa, apa pătrunsă în curți, case, subsoluri din cauza defecțiunilor la SACET; evacuarea apei nu exonerează furnizorul de plată unor despăgubiri stabilite în condițiile legii;
14. să exploateze, să întrețină, să repare și să verifice contoarele de energie termică instalate la bransament; verificarea periodică se face conform dispozițiilor de metrologie în vigoare și se suportă de către furnizor; contoarele instalate la bransament, defecte sau suspecte de

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

înregistrări eronate, se demontează de furnizor și se supun verificării într-un laborator metrologic autorizat; în cazul în care verificarea se face la cererea utilizatorului, în interiorul termenului de valabilitate a verificării metrologice, atunci cheltuielile de verificare, demontare și montare vor fi suportate astfel: de către furnizor, dacă sesizarea a fost întemeiată; de către utilizator, dacă sesizarea s-a dovedit a fi neîntemeiată;

15. să scoată din instalație contorul de energie termică numai în cazul în care acesta este înlocuit cu altul cu aceeași clasă de precizie sau cu clasă de precizie superioară; se exceptează cazurile în care una ori mai multe componente ale contorului au fost deteriorate din culpa utilizatorului sau au avut loc intervenții neautorizate asupra acestuia, fapt ce a condus la deteriorarea sigiliilor;
16. să utilizeze numai sigilii personalizate de unică folosință, cu serie diferită de la un sigiliu la altul;
17. să aducă la cunoștința utilizatorului modificările de tarif și alte informații referitoare la facturare, prin adresa atașată facturii;
18. să ia măsurile necesare pentru remedierea deficiențelor constatate în cazul în care cu ocazia citirii se constată deteriorarea contorului de energie termică sau inundarea incintei în care este montat acesta, din culpa sa; în cazul în care inundarea incintei se datorează culpei utilizatorului, trebuie să solicite acestuia remedierea defecțiunilor la rețeaua sa interioară;
19. să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor și deranjamentelor survenite la instalațiile de distribuție sau la bransament;
20. să nu deterioreze bunurile utilizatorului și să aducă părțile din construcții legal executate, care aparțin utilizatorului, la starea lor inițială, dacă au fost deteriorate din vina sa;
21. să înceapă și să întrerupă furnizarea energiei termice la data de, respectiv , conform Hotărârii Consiliului Local sau a Consiliului General al Municipiului București, după caz, nr.;/.....;
22. să acorde despăgubiri pentru daunele provocate de întreruperi în alimentare ce au survenit din vina sa, conform prevederilor legale în vigoare;
23. să furnizeze utilizatorului informații privind istoricul consumului și eventualele penalități plătite de acesta;
24. să plătească daunele provocate utilizatorului din culpa sa, în special dacă:

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

- a. nu începe furnizarea energiei termice la termenul contractat sau nu livrează energia termică în condițiile stabilite în prezentul contract;
 - b. nu anunță utilizatorul din timp cu privire la limitările sau la întreruperile programate;
 - c. după sistarea furnizării energiei termice cerută de utilizatorul de energie termică, nu reia furnizarea în primele 3 zile lucrătoare de la primirea, în scris, a notificării privind încetarea motivului sistării;
 - d. nu respectă parametrii de calitate prevăzuți în prezentul contract și în actele normative în vigoare pentru energia termică furnizată;
 - e. după întreruperea furnizării energiei termice nu reia furnizarea acesteia în maximum 3 zile lucrătoare de la îndeplinirea condițiilor de reluare a furnizării;
25. să înregistreze toate reclamațiile și sesizările utilizatorului la un centru unic de relații cu utilizatorii și să ia măsurile care se impun în vederea rezolvării acestora, în termenul prevăzut de lege;
26. A. La fiecare citire a contoarelor de energie termică pentru încălzire și pentru apă caldă de consum, cu excepția cazurilor când citirea se face de la distanță, să lase o înștiințare scrisă din care să reiasă:
- a. data și ora citirii;
 - b. indexul contoarelor;
 - c. numele și prenumele cititorului;
 - d. cauza care a dus la imposibilitatea citirii.
- B. În cazul în care citirea nu s-a putut efectua din cauza inundării incintei în care se află contorul din culpa furnizorului, acesta are obligația ca până la data-limită de emiteră a facturii:
- a. să verifice cauza inundării și să golească incinta de apă;
 - b. să citească contoarele de energie termică;
 - c. să remedieze defecțiunea care a făcut posibilă inundarea incintei;
 - d. să emită factura pe baza citirii efectuate.
- C. În cazul în care operațiile prevăzute la pct. B conduc, din motive justificate, la emiteră facturii după data de 15 a lunii, se admite emiteră acesteia pe baza unui index estimat, fapt ce va fi menționat în factură, regularizarea efectuându-se în factura următoare.

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

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

Capitolul IV Drepturile și obligațiile utilizatorului

Art. 8. - Utilizatorul are următoarele drepturi:

1. să utilizeze liber și nediscriminatoriu serviciul public de alimentare cu energie termică în condițiile prevăzute în prezentul contract;
2. să conteste facturile când constată diferențe între consumul facturat și înregistrat de contorul de branșament, în cazul facturării unor servicii neefectuate, sau când constată încălcarea prevederilor contractuale;
3. să beneficieze de reducerea valorii facturii astfel:
 - a. cu contravaloarea cantității de căldură din apa caldă de consum nelivrată, în cazul în care temperatura medie a acesteia, din luna de facturare, este mai mică de 50°C. Furnizorul are obligația să comunice utilizatorului, la cererea acestuia, temperatura medie lunară a apei reci intrate în stația termică;
 - b. cu contravaloarea energiei termice nelivrate pe perioada în care s-a depășit limita de timp comunicată pentru oprirea furnizării energiei termice sau în cazul prelungirii timpului de intervenție conform prevederilor art. 6 pct. 14;
4. să primească răspuns, în termen de maximum 30 de zile calendaristice, la sesizările adresate furnizorului cu privire la neîndeplinirea unor obligații contractuale;
5. să racordeze, în condițiile legii și cu acordul scris al furnizorului, alți consumatori pentru alimentarea acestora cu energie termică;
6. să solicite furnizorului remedierea defecțiunilor și deranjamentelor survenite la instalațiile de distribuție sau la branșament;
7. să solicite în scris verificarea contoarelor instalate pe branșamentul propriu, defecte sau suspecte de înregistrări eronate, în condițiile art. 7 pct. 14;
8. să renunțe, în condițiile legii, la serviciile contractate;
9. să se adreseze, individual sau colectiv, autorităților administrației publice locale sau centrale ori instanțelor judecătorești, în vederea prevenirii sau reparării unui prejudiciu direct sau indirect.

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

Art. 9. - Utilizatorul are următoarele obligații:

1. să achite, în termenele stabilite, contravaloarea energiei termice furnizate;
2. să achite contravaloarea cantității de apă înregistrate de contorul de energie termică, precum și contravaloarea serviciului de canalizare aferent, conform facturii emise de furnizorul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile de plată stabilite în contractul de furnizare a apei, încheiat cu acesta;
3. să asigure accesul utilajelor furnizorului, necesare desfășurării activității specifice serviciului, în spațiile ori suprafețele de teren deținute cu orice titlu, pe trotuarele și aleile din jurul imobilelor, indiferent de titularul dreptului de proprietate sau de administrare;
4. să permită accesul furnizorului la instalațiile de utilizare a energiei termice aflate în folosința sau pe proprietatea sa, pentru verificarea funcționării și integrității acestora ori pentru debransarea/deconectarea instalațiilor în caz de neplată sau de avarie;
5. să asigure integritatea sistemelor de măsurare, accesul furnizorului în vederea efectuării citirilor, verificărilor, precum și pentru operațiile de întreținere și de intervenții în cazul în care căminul de bransament și/sau contoarele de energie termică se află pe proprietatea utilizatorului;
6. să nu execute manevre la robinetul/vana montată în amonte de contor; izolarea instalației interioare se va face prin manevrarea robinetului/vanei de după contor;
7. să nu utilizeze sub nicio formă apa din instalația de încălzire; sustragerea de apă din circuitul de încălzire constituie infracțiunea de furt și se pedepsește conform Codului penal;
8. să ia măsuri pentru prevenirea inundării subsolurilor, prin montarea de clapete de reținere sau vane pe coloanele de scurgere din subsol;
9. să aducă la cunoștința furnizorului, în termen de 15 zile lucrătoare, orice modificare a datelor sale de identificare, a datelor cuprinse în anexa nr. 2 la prezentul contract-cadru și a datelor de identificare a imobilului la care sunt prestate serviciile contractate, precum și a adresei la care furnizorul urmează să trimită facturile;
10. să exploateze și să întrețină instalațiile proprii pentru asigurarea utilizării eficiente a energiei termice și să asigure subsolurile curate și iluminate;
11. să suporte contravaloarea apei de adaos în cazul pierderilor apărute din culpa sa sau în cazul golirii instalațiilor interioare, conform tarifelor aprobate de autoritatea administrației publice locale;

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

12. să solicite rezilierea prezentului contract și încetarea furnizării serviciului în termen de 15 zile de la înstrăinarea imobilului;
13. să nu construiască sau să nu amplaseze obiective în zona de protecție ori la o distanță mai mică decât cea de siguranță față de construcțiile și instalațiile furnizorului și să desființeze construcțiile și obiectivele construite sau amplasate în aceste condiții;
14. să calculeze și să predea furnizorului de energie termică deciziile emise de comitetul executiv al asociației de proprietari/locatari privind recalcularea suprafeței utile luate în calcul la repartizarea energiei termice, ca urmare a modificării suprafeței echivalente termic a corpurilor de încălzire din spațiile cu destinație de locuință, în cazul facturării individuale;
15. să aducă la cunoștința furnizorului denumirea operatorului economic cu care utilizatorul are contract pentru repartizarea costurilor pe baza repartitoarelor de costuri;
16. să aducă la cunoștința furnizorului orice modificare a suprafeței echivalente termic a corpurilor de încălzire din spațiile comune și din cele cu altă destinație decât cea de locuință;
17. să nu modifice instalațiile de utilizare interioare aferente unui condominiu decât în condițiile legii.

Capitolul V Stabilirea cantității de energie termică furnizate

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

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

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

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

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

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

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

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

- a) în cazul în care nu sunt montate repartitoare de costuri, nu sunt deconectări de la instalația interioară de distribuție a energiei termice și în condominiu nu există operatori economici care să își desfășoare activitatea, cantitatea aferentă fiecărui consumator este proporțională cu suprafața utilă a spațiului cu destinație de locuință. Sunt aplicabile prevederile art. 9 pct. 14;
- b) în cazul în care nu sunt montate repartitoare de costuri, sunt deconectări de la instalația

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

int e își

eri

oa

ră

de

dis

tri

bu

ție

a

en

er

gi

ei

ter

mi

ce

sa

u/ș

i

su

nt

op

era

tor

i

ec

on

o

mi

ci

car

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

desfășoară activitatea în condominiu, cantitatea de energie termică pentru încălzire consumată în spațiile comune se calculează proporțional cu raportul dintre suprafața echivalentă termic a corpurilor de încălzire montate în spațiile comune luată împreună cu cea a conductelor rețelei interioare de distribuție și încălzire ce traversează spațiile comune și suprafața echivalentă termic totală din condominiu (SET 3/SET, conform anexei nr. 2 la prezentul contract-cadru). Suprafața echivalentă termic totală însumează suprafața echivalentă termic a tuturor corpurilor de încălzire racordate la instalația interioară de distribuție a energiei termice și cea a tuturor conductelor rețelei interioare de distribuție și încălzire. Cantitatea de energie termică consumată în proprietatea fiecărui consumator este proporțională cu:

1. suprafața utilă a spațiului cu destinație de locuință și cu suprafața echivalentă termic a corpurilor de încălzire și a coloanelor de distribuție și de încălzire din spațiile cu altă destinație decât cea de locuință pe care proprietarul le are în folosință (SET 2 din anexa nr. 2 la prezentul contract-cadru), dacă este cazul, pentru consumatorii racordați la rețeaua internă de distribuție a agentului termic, fiind aplicabile prevederile art. 9 pct. 14;
 2. suprafața echivalentă termic totală a corpurilor de încălzire și a conductelor rețelei interne de distribuție și încălzire ce se găsește în spațiul cu altă destinație decât cea de locuință (SET 4 din anexa nr. 2 la prezentul contract-cadru), pentru operatorii economici;
 3. suprafața echivalentă termic a coloanelor de încălzire și de distribuție ce traversează spațiile cu destinație de locuință, pentru proprietarii care sunt deconectați;
- c) în cazul în care sunt montate repartitoare de costuri, cantitățile facturate individual se transmit furnizorului de către operatorul economic cu care utilizatorul are contract pentru repartizarea costurilor pentru încălzire conform art. 11 alin. (3).

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

- a) în cazul în care nu sunt montate repartitoare de costuri, indiferent dacă sunt sau nu sunt deconectări de la instalația interioară de distribuție a apei calde de consum, cantitatea aferentă fiecărui consumator alimentat din instalația interioară este proporțională cu numărul de persoane din fiecare spațiu cu destinație de locuință sau conform baremelor de consum pentru spațiile cu altă destinație;
- b) în cazul în care sunt montate repartitoare de costuri, cantitățile facturate individual se

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

transmit furnizorului de către utilizator sau de operatorul economic cu care utilizatorul are contract pentru repartizarea costurilor pentru încălzire conform art. 11 alin. (3);

- c) în acele condominii în care sunt montate repartitoare de costuri, cantitatea de energie termică aferentă consumului propriu de apă caldă de consum în spațiile cu altă destinație decât cea de locuință se determină pe bază de bareme, dacă nu sunt montate repartitoare de costuri în aceste spații.

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

(2) Sarcina repartizării cheltuielilor în condițiile alin. (1) revine utilizatorului, care va cuprinde cheltuielile în lista cu cheltuielile de întreținere și va transmite furnizorului un tabel centralizator cu defalcarea cantităților și a sumelor de plată pe consumatori până la data scadentă de plată a facturii.

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

Capitolul VI Tarife, facturare și modalități de plată

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

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

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

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

- a) facturarea și plata în tranșe lunare egale pe perioada unui an calendaristic, pe baza cantităților medii lunare de energie termică consumate efectiv în anul calendaristic anterior;
- b) facturarea și plata în tranșe lunare egale, stabilite diferențiat în perioada sezonului rece și în restul anului, pe perioada unui an calendaristic, pe baza cantităților medii lunare de energie termică consumate efectiv în perioadele corespunzătoare ale anului calendaristic anterior;
- c) facturarea și plata lunară pe baza consumului efectiv.

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

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

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

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

Art. 18. - (1) Factura pentru furnizarea energiei termice se emite cel mai târziu până la data de 15 a lunii următoare celei în care prestația a fost efectuată. Utilizatorii/Consumatorii sunt obligați să achite facturile reprezentând contravaloarea serviciului de care au beneficiat, în

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

termenul de scadență de 15 zile lucrătoare de la data emiterii facturilor; data emiterii facturii și termenul de scadență se înscriu pe factură.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Capitolul VII Răspunderea contractuală

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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

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

Art. 26. - Furnizorul este obligat să plătească despăgubiri în cazul deteriorării instalațiilor interioare aparținând utilizatorului sau al îmbolnăvirii utilizatorilor colectivi ori individuali, în situația în care au apărut presiuni în punctul de delimitare mai mari decât cele admise de normele tehnice în vigoare, nu a fost respectat regimul chimic al agentului termic de încălzire, calitatea apei calde de consum nu corespunde condițiilor de potabilitate etc. Plata despăgubirilor se face în termen de maximum 30 de zile de la data producerii sau constatării deteriorării pe baza expertizei efectuate de un expert autorizat angajat de furnizor și agreat de utilizator. În cazul în care în urma expertizei se constată că furnizorul nu este în culpă, plata expertizei va fi suportată de utilizator.

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

Capitolul VIII Forța majoră

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

Capitolul IX Litigii

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

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

Capitolul X Dispoziții finale

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

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

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

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

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

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

Furnizor,
.....

Utilizator,
.....

Data semnării

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

Anexa 1
la contract

DELIMITAREA

instalațiilor de alimentare cu energie termică

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

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

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

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

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

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

Furnizor,
.....

Utilizator,
.....

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

Anexa 2
la contract

SITUAȚIA
persoanelor și operatorilor economici

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

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

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

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

	economic/adresa punctului de consum	4*6)	cantitate	lună-	lună-	economic
1						
2						
...						
n						

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

Anexa 3
la contract

CONDIȚII
de calitate și legislația aplicabilă

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

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

Presiunea minimă a agentului termic la branșament este de.....bari.

Diferența de presiune între tur și retur este de.....bari.

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

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

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

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

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

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

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

Furnizor,
.....

Utilizator,
.....

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

Anexa 4
la contract

CONVENȚIE

de facturare individuală a consumurilor de energie termică

nr. din data

I. Părțile

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

Domnul/Doamna, cu domiciliul în localitatea, str. nr., bl., sc., județul/sectorul, reprezentat/reprezentată de (dacă este cazul), având calitatea de [se trece calitatea celui care semnează valabil convenția (proprietar sau cu împuternicire dată de proprietar, caz în care se trec datele care atestă autenticitatea împuternicirii)], identificat/identificată cu C.I/B.I. seria nr., eliberată/eliberat la data de de, C.N.P.

....., în calitate de consumator, pe de altă parte, au convenit să încheie prezenta convenție de facturare individuală a cantităților de energie termică, anexă la Contractul de furnizare nr. din data, încheiat cu utilizatorul (se trec datele de identificare ale asociației.), cu respectarea următoarelor clauze:

II. Obiectul convenției

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

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

(3) Raporturile dintre furnizor și consumator se stabilesc la punctul de delimitare dintre

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

rețeaua interioară a utilizatorului, aflată pe proprietatea acestuia, și rețeaua publică.

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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

III. Drepturile și obligațiile furnizorului

Art. 4. - Furnizorul are următoarele drepturi:

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

Art. 5. - Furnizorul are următoarele obligații:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

consumurilor sau în cazul în care instanța a dat dreptate, în totalitate ori în parte, consumatorului;

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

IV. Drepturile și obligațiile consumatorului

Art. 6. - Consumatorul are următoarele drepturi:

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

Art. 7. - Consumatorul are următoarele obligații:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

V. Facturare și modalități de plată

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

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

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

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

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

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

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

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

VI. Răspunderi

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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

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

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

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

VII. Forța majoră

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

VIII. Durata convenției

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

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

X. Litigii

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

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

XI. Alte clauze

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

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

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

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

Furnizor

Director

Numele și prenumele

Semnătura și ștampila

Utilizator

Președintele asociației

Numele și prenumele

Semnătura și ștampila

Consumator

Nr. apartament

Numele și prenumele

Semnătura

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08
		Exemplar nr.

Anexa 5
la contract

SITUAȚIE CENTRALIZATOARE

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

Debitul total în valoare de.....lei este defalcat astfel:

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

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

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

Semnătura și ștampila _____

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR
		Cod: P.O. E.T. 08

Anexa 6
la contract

CENTRALIZATOR PE UTILIZATOR

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

.....

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

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

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

Semnătura și ștampila

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

Anexa 7
la contract

CENTRALIZATOR
cu situația apartamentului nr.

Număr de camere

Număr de persoane

Suprafața utilă

Suprafața echivalentă termică instalației de încălzire din apartament.....mp

Situația instalațiilor de încălzire se prezintă astfel:

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

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

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

Semnătura și ștampila

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

Semnătura și ștampila

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

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

Semnătura

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

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

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

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

Cod: F-PO-E.T.-08-03

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

ANEXA nr. 4

[LOGO COMPANIE, dacă este cazul]

nr. înregistrare:

data:

FIȘĂ DE INTERVENȚIE

1. Date generale

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

2. Date despre reclamație

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

3. Detalii despre intervenție

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

- Descrierea intervenției:

.....

.....

.....

măsurători efectuate:

- temperatură:
- presiune:
- alte măsurători:

4. Cauza identificată

- descrierea cauzei problemei:

.....

.....

.....

- responsabilitatea:

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

5. Acțiuni întreprinse

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

6. Recomandări pentru remediere și prevenire

- măsuri suplimentare necesare:

.....

.....

- recomandări pentru consumator:

.....

.....

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

7. Semnături și validare

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

[Pentru uz intern al furnizorului]

- număr fișă în arhivă:
- responsabil arhivare:

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

ANEXA nr. 5

[LOGO COMPANIE, dacă este cazul]

nr. înregistrare:

data:

RAPORT DE MONITORIZARE

1. Informații generale

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

2. Obiectivul monitorizării

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

.....

3. Parametri tehnici monitorizați

- date colectate:
 - temperatură:
 - presiune:

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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

4. Compararea cu standardele de performanță

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

5. Cauze posibile ale abaterilor (dacă există)

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

6. Recomandări și concluzii

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

.....
.....

7. Observații suplimentare

.....
.....

8. Validare și semnături

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

[Pentru uz intern al furnizorului]

- număr raport în arhivă:
- responsabil arhivare:

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

ANEXA nr. 6

[LOGO COMPANIE, dacă este cazul]

nr. înregistrare:

data întocmirii:

PROCES-VERBAL DE CONSTATARE

1. Date generale

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

2. Persoanele implicate

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

3. Descrierea situației constatate

- problema raportată:

.....

 - data și ora incidentului:

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

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

4. Cauzele problemei

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

5. Acțiuni întreprinse

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

6. Recomandări și măsuri ulterioare

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

.....

7. Observații suplimentare

.....
.....

8. Semnături

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

[Pentru uz intern al furnizorului]

- număr în arhivă:
- responsabil arhivare:

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 08

ANEXA nr. 7

[LOGO COMPANIE, dacă este cazul]

nr. înregistrare:

data:

DECIZIE DE ACORDARE A COMPENSAȚIEI

1. Datele de identificare ale consumatorului

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

2. Referințe privind reclamația

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

3. Descrierea situației constatate

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

4. Concluzii tehnice și juridice

- analiza tehnică:
.....
- analiza juridică:
.....
- responsabilitatea stabilită:
 - furnizor;
 - consumator;
 - factori externi.

5. Detalii despre compensația acordată

- tipul compensației:
 - reducere pe factură;
 - transfer bancar;
 - alte forme (specificați):
- valoarea compensației:
- perioada acoperită de compensație:
 - data început:
 - data sfârșit:

6. Justificarea deciziei

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

7. Termene și modalități de implementare

- modalitatea de acordare:

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/ DESPĂGUBIRILOR	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 92
	Cod: P.O. E.T. 08	Exemplar nr.

-
- termen de implementare:

8. Drepturile consumatorului

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

9. Semnături

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

[Pentru uz intern al furnizorului]

- număr în arhivă:
- responsabil arhivare:

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

**ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR
PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR
NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR
PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN
CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/
ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE**

P.O. E.T. 09

Ediția I....., Revizia 0

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 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				
1.2	Verificat				
1.3	Aprobat		Director general		

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 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			

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

	Scopul difuzării	Ex nr.	Serviciu/ Birou/ Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primiri	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Informare/ Aplicare	1					
3.2	Aplicare	1					
3.3	Aprobare	1	Director general	Director general			
3.4	Arhivare	1					

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

4. Scopul procedurii operaționale:

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	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.

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale:

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUCHELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

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

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

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

- **compartimentele furnizoare de date** sunt: consumatorii, Compartimentul Tehnic, Sectorul Energie termică și Relații cu clienții din cadrul societății;
- **beneficiarul rezultatelor** acestei activități procedurate: Directorul general al societății URBAN-LOCATO Srl, consumatorii de energie termică;
- **compartimentele implicate** sunt: Compartimentul Tehnic, Sectorul Energie termică și Relații cu clienții din cadrul societății.

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

6.1. Reglementări internaționale:

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

6.2. Legislație primară:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

6.3. Legislație secundară:

- nu este cazul.

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 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.	Înterupere programată	Înteruperea furnizării agentului termic, planificată în prealabil pentru activități de mentenanță, modernizare sau alte

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

URBAN-LOCATO Srl		PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
			Pagina.....din 117
		Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.
18.	Transparență	Obligația operatorului de a furniza informații clare, complete și la timp consumatorilor și autorităților privind întreruperile și abaterile de la parametrii contractuali.	

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Cod: P.O. E.T. 09
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Exemplar nr.

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

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedură operațională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	A.N.R.E.	Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei
8.	S.A.C.E.T.	Sistem de Alimentare Centralizată cu Energie Termică
9.	R.S.T.V.I.	Responsabil cu Supravegherea și Verificarea Tehnică a Instalațiilor
10.	I.T.P.	Inspecția Tehnică Periodică

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

8. Descrierea procedurii operaționale:

8.1. Generalități:

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

Obiective principale sunt:

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

Categorii de întreruperi și abateri

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

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

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

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

Beneficii ale procesului corect de înregistrare și gestionare:

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

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

8.2. Documente utilizate:

8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

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

8.2.3. Circuitul documentelor:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

8.3. Resurse necesare:

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

8.4. Modul de lucru:

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

Pentru derularea activității privind înregistrarea duratei suplimentare a întreruperilor programate, a întreruperilor neprogramate/accidentale și a abaterilor parametrilor agentului termic față de clauzele din contractele încheiate, inclusiv a măsurilor necesare/ întreprinse pentru remediere se va proceda la:

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

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

Comunicarea cu consumatorii.

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

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

Comunicarea cu autoritățile competente.

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

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

Comunicarea internă în cadrul organizației.

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

Comunicarea cu alte părți interesate.

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

a minimiza impactul asupra consumatorilor;

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

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

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

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

Documentarea începe imediat ce un eveniment este identificat. Echipele tehnice și operatorii din dispecerat au responsabilitatea de a colecta și înregistra date relevante, precum: data și ora evenimentului, parametrii tehnici înregistrați în momentul incidentului (exemplu: temperatură, presiune), cauza directă și condițiile care au contribuit la apariția problemei,

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

măsurile întreprinse pentru remediere și rezultatele obținute, observații suplimentare care pot fi utile pentru analiza ulterioară.

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

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

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

Documentarea și arhivarea corectă oferă multiple beneficii, printre care:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

Informațiile documentate sunt utilizate pentru:

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

Rezultatele raportării sunt comunicate diferitelor părți interesate:

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

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

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

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

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

Indicatori de performanță:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

specificați;

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

analizele incidentelor care au fost aplicate;

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

Prin monitorizarea și analizarea indicatorilor de performanță, organizația poate:

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 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		

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	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.					

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 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.								

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 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

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

13. Anexe, înregistrări, arhivări:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117
		Exemplar nr.

F-PO- E.T.-09- 05	Raport de abateri ale parametrilor tehnici							
-------------------------	-----------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

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

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

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

14. Cuprins:

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

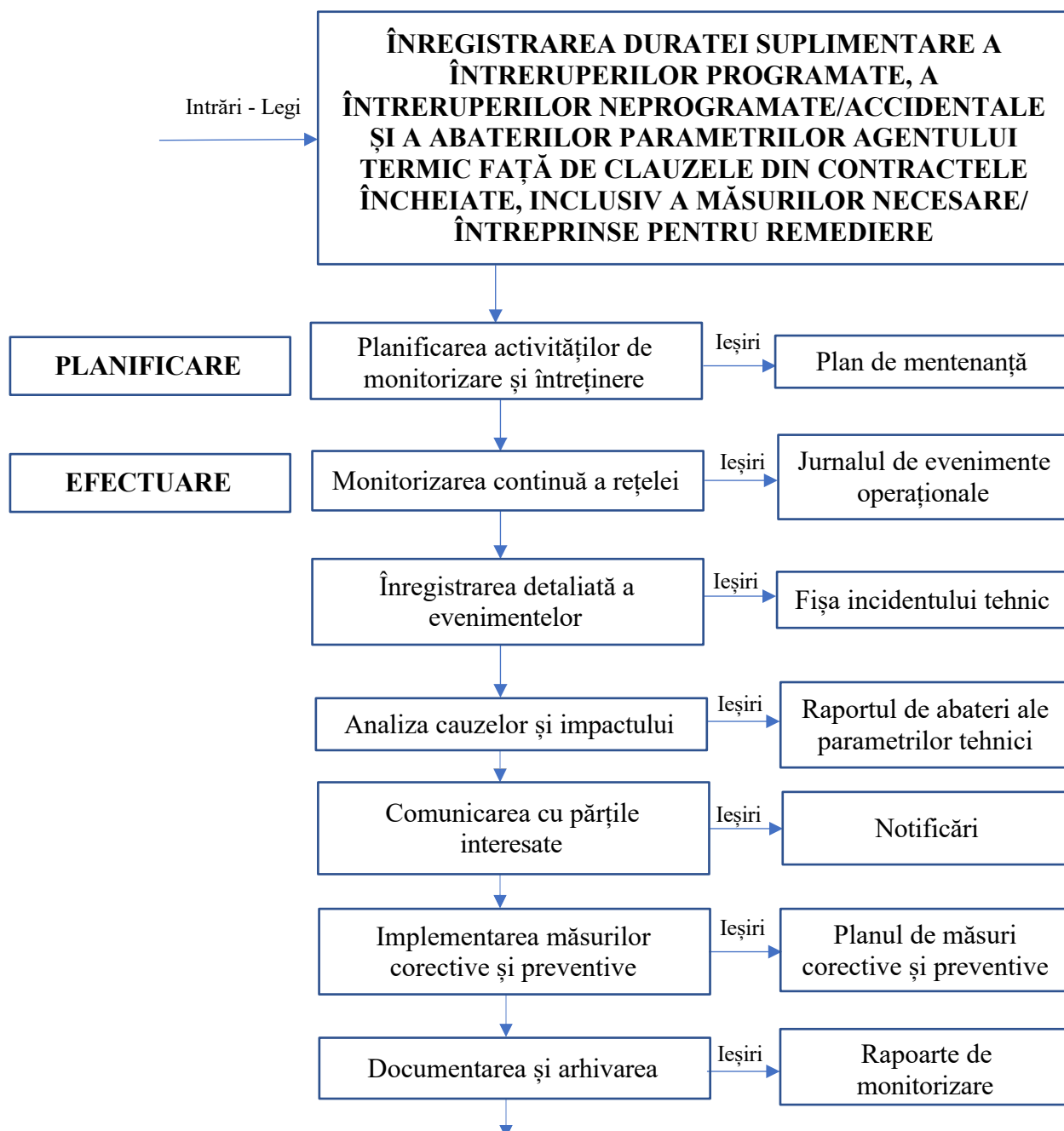
URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE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

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

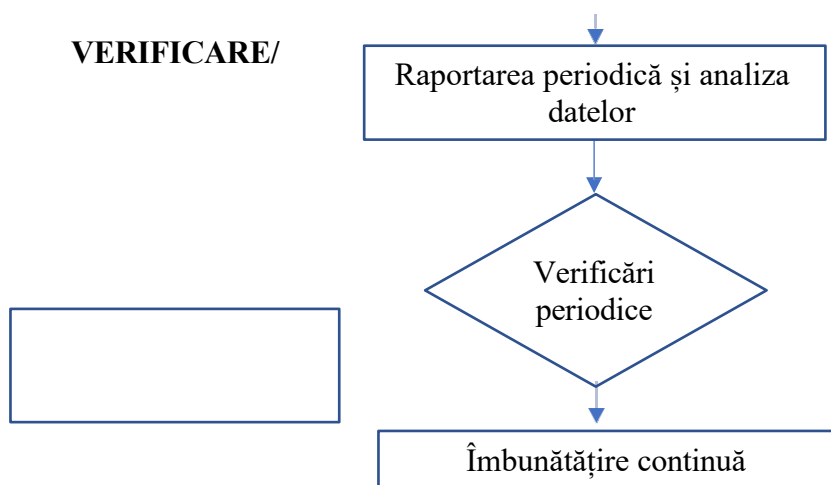
URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR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

ANEXA nr. 1

DIAGRAMA DE FLUX A PROCESULUI



URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.



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

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

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

ANEXA nr. 2

PLAN DE MENTENANȚĂ ANUAL/SEMESTRIAL

1. Introducere

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

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

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

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

2. Obiective generale

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

3. Structura rețelei și echipamentelor acoperite

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

Tipuri de echipamente incluse:

- conducte și fittinguri;

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

4. Activități planificate

Inspecții periodice:

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

Lucrări de întreținere:

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

Reparații planificate:

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

Monitorizare și calibrare:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117

5. Calendarul activităților

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

6. Resurse necesare

Resurse umane:

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

Materiale și echipamente:

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

Buget estimativ:

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

7. Riscuri și planuri de contingență

Riscuri potențiale:

- condiții meteo nefavorabile care pot întârzia lucrările;

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

- lipsa disponibilității unor echipamente critice.

Măsurile de atenuare:

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

8. Indicatori de succes

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

9. Aprobare și responsabilități

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

10. Concluzii

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

ANEXA nr. 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	Măsurile 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;

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

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

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

4. Concluzie și semnături

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

Notă finală

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

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

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

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

ANEXA nr. 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.

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

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

4. Impactul incidentului

Parametri afectați:

- temperatură: _____ [valoare măsurată];
- presiune: _____ [valoare măsurată];
- debit: _____ [valoare măsurată].

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

Număr de consumatori afectați: _____ [număr estimativ];

Durata estimată a impactului: _____ [ore/minute].

5. Măsuri corective

Acțiuni întreprinse: *Exemplu:* „Izolarea secțiunii afectate și redirectionarea 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.”

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

Data planificării măsurilor preventive: _____ [data estimativă].

7. Concluzii și observații

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

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

8. Semnături

Responsabil întocmire fișă:

Nume: _____ [nume complet]

Funcție: _____ [exemplu: Inginer Tehnic]

Semnătură: _____ [spațiu pentru semnătură]

Data: _____ [data completării fișei]

Verificat de:

Nume: _____ [nume complet]

Funcție: _____ [exemplu: Manager

Tehnic] Semnătură: _____ [spațiu pentru semnătură]

Data: _____ [data aprobării]

Aprobat de:

Nume: _____ [nume complet]

Funcție: _____ [exemplu: Director

general] Semnătură: _____ [spațiu pentru semnătură]

Data: _____ [data verificării]

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

Notă finală

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

3. Descrierea abaterilor

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

4. Cauzele abaterilor

Nr. crt.	Abatere	Cauza identificată
1		
2		
3		

5. Măsurile corective și preventive

Acțiuni întreprinse pentru corectare:

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

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

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

Recomandări pentru prevenire:

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

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

6. Impact asupra consumatorilor

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

7. Indicatori de performanță

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

8. Concluzii și recomandări

Concluzii:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

Recomandări:

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

9. Semnături

Întocmit de:

Nume: _____ [nume complet]

Funcție: _____ [exemplu: Inginer Monitorizare]

Semnătură: _____ [spațiu pentru semnătură]

Data: _____ [data completării raportului]

Verificat de:

Nume: _____ [nume complet]

Funcție: _____ [exemplu: Manager tehnic]

Semnătură: _____ [spațiu pentru semnătură]

Data: _____ [data verificării]

Aprobat de:

Nume: _____ [nume complet]

Funcție: _____ [exemplu: Director general]

Semnătură: _____ [spațiu pentru semnătură]

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

Data: _____ [data aprobării]

Notă

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

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

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

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

ANEXA nr. 6

PLAN DE MĂSURI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE

1. Informații generale

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

2. Introducere

Scopul planului:

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

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

3. Identificarea problemelor

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	Cod: P.O. E.T. 09	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;

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

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

7. Resurse necesare

Resurse umane:

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

Materiale și echipamente:

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

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

8. Concluzii și recomandări

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

Recomandări:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

9. Semnături

Întocmit de:

Nume: _____ [nume complet]

Funcție: _____ [exemplu: Inginer Tehnic]

Semnătură: _____ [spațiu pentru semnătură]

Data: _____ [data completării planului]

Verificat de:

Nume: _____ [nume complet]

Funcție: _____ [exemplu: Manager Mentenanță]

Semnătură: _____ [spațiu pentru semnătură]

Data: _____ [data verificării]

Aprobat de:

Nume: _____ [nume complet]

Funcție: _____ [exemplu: Director general]

Semnătură: _____ [spațiu pentru semnătură]

Data: _____ [data aprobării]

Notă

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

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

ANEXA nr. 7

CONTRACT-CADRU DE FURNIZARE A ENERGIEI TERMICE

nr. _____ din data _____

Capitolul I Părțile contractante

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

Capitolul II Obiectul contractului-cadru

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

Capitolul III Drepturile și obligațiile furnizorului

Art. 6. - Furnizorul are următoarele drepturi:

1. să factureze și să încaseze lunar contravaloarea cantităților de energie termică furnizate, stabilite în conformitate cu metodologia de calcul aprobată de autoritatea de reglementare competentă, la tarifele aprobate de autoritatea administrației publice locale;
2. să aplice penalități egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, în cazul neachitării facturilor la termen;
3. să inițieze modificarea și completarea prezentului contract sau a anexelor la acesta prin acte adiționale, conform modificărilor stabilite de autoritatea de reglementare competentă;
4. să aibă acces la instalațiile de utilizare a energiei termice de pe proprietatea utilizatorului, pentru verificarea respectării prevederilor contractuale, a funcționării, integrității sau pentru debranșare, în caz de pericol de avarie sau neplată, precum și la contor, dacă se află pe proprietatea utilizatorului, în vederea citirii, verificării metrologice sau integrității acestuia. Accesul se va efectua în prezența delegatului împuternicit al utilizatorului;
5. să stabilească condițiile tehnice de branșare sau de debranșare a utilizatorului de la instalațiile aflate în administrarea sa, cu respectarea normativelor tehnice în vigoare și a reglementărilor elaborate de autoritatea de reglementare competentă;
6. să desființeze branșamentele sau racordurile realizate fără obținerea avizelor legale și să sesizeze autoritățile competente în cazurile de consum fraudulos sau de distrugerii ori degradări ale componentelor sistemului de alimentare centralizată cu energie termică - SACET;
7. să aibă acces, în condițiile legii, la instalațiile interioare ale utilizatorului de energie termică ori de câte ori este necesară intervenția la acestea pentru asigurarea funcționării normale a întregii instalații;

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

8. să stabilească lucrări de revizii, reparații și de întreținere planificate la rețelele și la instalațiile aparținând SACET;
9. să întrerupă, total sau parțial, furnizarea energiei termice pe durata necesară executării lucrărilor de întreținere și de reparații programate, cu anunțarea în prealabil a utilizatorului;
10. să suspende sau să limiteze furnizarea agentului termic, fără plata vreunei penalizări, cu un preaviz de 5 zile:
 - a. în cazul depășirii termenului legal pentru achitarea facturilor stabilite potrivit prezentului contract;
 - b. în cazul neachitării contravalorii daunelor, stabilite printr-o hotărâre judecătorească definitivă și irevocabilă, provocate de distrugerea sau deteriorarea unor construcții ori instalații aferente infrastructurii SACET;
 - c. în cazul împiedicării în orice fel a delegatului împuternicit al furnizorului de a controla instalațiile de utilizare, de a monta, de a verifica, de a înlocui sau de a citi aparatele de măsurare-înregistrare ori de a remedia defecțiunile la instalațiile administrate de furnizor, indiferent dacă acestea se află pe proprietatea utilizatorului sau pe domeniul public;
 - d. în cazul branșării fără acordul furnizorului la rețele publice sau la instalațiile altui utilizator ori schimbării, fără acordul furnizorului, în cadrul unor lucrări de reparații capitale, reconstruiri, modificări, modernizări sau extinderi, a caracteristicilor tehnice și/sau a parametrilor instalațiilor de utilizare;
 - e. în cazul în care utilizatorul nu remediază defecțiunile la instalațiile interioare și prin aceasta prejudiciază alimentarea cu energie termică a altor utilizatori;
 - f. în cazul în care se constată diferențe, semnificativ mai mari decât cele datorate erorilor de măsură, între cantitatea de agent termic pentru încălzire intrată și cea ieșită în/din instalațiile utilizatorului;

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.: Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

g. la cererea utilizatorului;

11. să asigure o temperatură de 12°C în spațiile cu destinație de locuință în cazul limitării furnizării agentului termic de încălzire pentru neplată;
12. să suspende prezentul contract în situațiile în care timp de 3 luni de la data aplicării măsurii de limitare a furnizării prevăzute la pct. 10 lit. a), c), d) și f) nu a fost înlăturată cauza pentru care s-a procedat la limitarea furnizării;
13. să limiteze sau să întrerupă furnizarea agentului termic, dar nu mai mult de 24 de ore, în următoarele condiții:
 - a. când este periclitată viața sau sănătatea oamenilor ori integritatea bunurilor materiale;
 - b. pentru prevenirea, limitarea extinderii sau remedierea avariilor în SACET;
 - c. pentru executarea unor manevre și lucrări care nu se pot efectua fără întreruperi;
14. în cazul în care intervențiile furnizorului prevăzute la pct. 13 depășesc 24 de ore, acestea se pot efectua în maximum 72 de ore, cu plata penalizărilor prevăzute în prezentul contract, cu aducerea la cunoștința utilizatorului.

Art. 7. - Furnizorul are următoarele obligații:

1. să respecte prevederile reglementărilor în vigoare și angajamentele asumate prin prezentul contract;
2. să încheie convenții de facturare individuală, anexă la prezentul contract, conform Hotărârii Consiliului Local nr./. ;
3. să factureze, în cazul facturării individuale, cantitățile de energie termică proprietarilor spațiilor cu destinație de locuință sau altă destinație, în conformitate cu prevederile prezentului contract, la prețurile și tarifele legal stabilite;
4. să încheie act adițional la prezentul contract ori de câte ori apar modificări;

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.: Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.: Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.: Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

19. să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor și deranjamentelor survenite la instalațiile de distribuție sau la bransament;
20. să nu deterioreze bunurile utilizatorului și să aducă părțile din construcții legal executate, care aparțin utilizatorului, la starea lor inițială, dacă au fost deteriorate din vina sa;
21. să înceapă și să întrerupă furnizarea energiei termice la data de, respectiv....., conform Hotărârii Consiliului Local.....sau a Consiliului General al Municipiului București, după caz, nr.//.....;
22. să acorde despăgubiri pentru daunele provocate de întreruperi în alimentare ce au survenit din vina sa, conform prevederilor legale în vigoare;
23. să furnizeze utilizatorului informații privind istoricul consumului și eventualele penalități plătite de acesta;
24. să plătească daunele provocate utilizatorului din culpa sa, în special dacă:
 - a. nu începe furnizarea energiei termice la termenul contractat sau nu livrează energia termică în condițiile stabilite în prezentul contract;
 - b. nu anunță utilizatorul din timp cu privire la limitările sau la întreruperile programate;
 - c. după sistarea furnizării energiei termice cerută de utilizatorul de energie termică, nu reia furnizarea în primele 3 zile lucrătoare de la primirea, în scris, a notificării privind încetarea motivului sistării;
 - d. nu respectă parametrii de calitate prevăzuți în prezentul contract și în actele normative în vigoare pentru energia termică furnizată;
 - e. după întreruperea furnizării energiei termice nu reia furnizarea acesteia în maximum 3 zile lucrătoare de la îndeplinirea condițiilor de reluare a furnizării;

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

25. să înregistreze toate reclamațiile și sesizările utilizatorului la un centru unic de relații cu utilizatorii și să ia măsurile care se impun în vederea rezolvării acestora, în termenul prevăzut de lege;
26. A. La fiecare citire a contoarelor de energie termică pentru încălzire și pentru apă caldă de consum, cu excepția cazurilor când citirea se face de la distanță, să lase o înștiințare scrisă din care să reiasă:
- a. data și ora citirii;
 - b. indexul contoarelor;
 - c. numele și prenumele cititorului;
 - d. cauza care a dus la imposibilitatea citirii.
- B. În cazul în care citirea nu s-a putut efectua din cauza inundării incintei în care se află contorul din culpa furnizorului, acesta are obligația ca până la data-limită de emiteră a facturii:
- a. să verifice cauza inundării și să golească incinta de apă;
 - b. să citească contoarele de energie termică;
 - c. să remedieze defecțiunea care a făcut posibilă inundarea incintei;
 - d. să emită factura pe baza citirii efectuate.
- C. În cazul în care operațiile prevăzute la pct. B conduc, din motive justificate, la emiteră facturii după data de 15 a lunii, se admite emiteră acesteia pe baza unui index estimat, fapt ce va fi menționat în factură, regularizarea efectuându-se în factura următoare.
- D. În cazul în care se constată că incinta în care sunt montate contoarele de energie termică este inundată din vina utilizatorului, consumul de energie termică se va calcula ca pentru utilizatorii necontorizați până la remediarea defecțiunilor.

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

Capitolul IV Drepturile și obligațiile utilizatorului

Art. 8. - Utilizatorul are următoarele drepturi:

1. să utilizeze liber și nediscriminatoriu serviciul public de alimentare cu energie termică în condițiile prevăzute în prezentul contract;
2. să conteste facturile când constată diferențe între consumul facturat și înregistrat de contorul de branșament, în cazul facturării unor servicii neefectuate, sau când constată încălcarea prevederilor contractuale;
3. să beneficieze de reducerea valorii facturii astfel:
 - a. cu contravaloarea cantității de căldură din apa caldă de consum nelivrată, în cazul în care temperatura medie a acesteia, din luna de facturare, este mai mică de 50°C. Furnizorul are obligația să comunice utilizatorului, la cererea acestuia, temperatura medie lunară a apei reci intrate în stația termică;
 - b. cu contravaloarea energiei termice nelivrate pe perioada în care s-a depășit limita de timp comunicată pentru oprirea furnizării energiei termice sau în cazul prelungirii timpului de intervenție conform prevederilor art. 6 pct. 14;
4. să primească răspuns, în termen de maximum 30 de zile calendaristice, la sesizările adresate furnizorului cu privire la neîndeplinirea unor obligații contractuale;
5. să racordeze, în condițiile legii și cu acordul scris al furnizorului, alți consumatori pentru alimentarea acestora cu energie termică;
6. să solicite furnizorului remedierea defecțiunilor și deranjamentelor survenite la instalațiile de distribuție sau la branșament;
7. să solicite în scris verificarea contoarelor instalate pe branșamentul propriu, defecte sau suspecte de înregistrări eronate, în condițiile art. 7 pct. 14;
8. să renunțe, în condițiile legii, la serviciile contractate;

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

Art. 9. - Utilizatorul are următoarele obligații:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.: Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

17. să nu modifice instalațiile de utilizare interioare aferente unui condominiu decât în condițiile legii.

Capitolul V Stabilirea cantității de energie termică furnizate

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.: Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

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

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

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

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

- a) în cazul în care nu sunt montate repartitoare de costuri, nu sunt deconectări de la instalația interioară de distribuție a energiei termice și în condominiu nu există operatori economici care să își desfășoare activitatea, cantitatea aferentă fiecărui consumator este proporțională cu suprafața utilă a spațiului cu destinație de locuință. Sunt aplicabile prevederile art. 9 pct. 14;
- b) în cazul în care nu sunt montate repartitoare de costuri, sunt deconectări de la instalația interioară de distribuție a energiei termice sau/și sunt operatori economici care își desfășoară activitatea în condominiu, cantitatea de energie termică pentru încălzire consumată în spațiile comune se calculează proporțional cu raportul dintre suprafața echivalentă termic a corpurilor de încălzire montate în spațiile comune luată împreună cu

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.: Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

cea a conductelor rețelei interioare de distribuție și încălzire ce traversează spațiile comune și suprafața echivalentă termic totală din condominiu (SET 3/SET, conform anexei nr. 2 la prezentul contract-cadru). Suprafața echivalentă termic totală însumează suprafața echivalentă termic a tuturor corpurilor de încălzire racordate la instalația interioară de distribuție a energiei termice și cea a tuturor conductelor rețelei interioare de distribuție și încălzire. Cantitatea de energie termică consumată în proprietatea fiecărui consumator este proporțională cu:

1. suprafața utilă a spațiului cu destinație de locuință și cu suprafața echivalentă termic a corpurilor de încălzire și a coloanelor de distribuție și de încălzire din spațiile cu altă destinație decât cea de locuință pe care proprietarul le are în folosință (SET 2 din anexa nr. 2 la prezentul contract-cadru), dacă este cazul, pentru consumatorii racordați la rețeaua internă de distribuție a agentului termic, fiind aplicabile prevederile art. 9 pct. 14;
 2. suprafața echivalentă termic totală a corpurilor de încălzire și a conductelor rețelei interne de distribuție și încălzire ce se găsește în spațiul cu altă destinație decât cea de locuință (SET 4 din anexa nr. 2 la prezentul contract-cadru), pentru operatorii economici;
 3. suprafața echivalentă termic a coloanelor de încălzire și de distribuție ce traversează spațiile cu destinație de locuință, pentru proprietarii care sunt deconectați;
- c) în cazul în care sunt montate repartitoare de costuri, cantitățile facturate individual se transmit furnizorului de către operatorul economic cu care utilizatorul are contract pentru repartizarea costurilor pentru încălzire conform art. 11 alin. (3).

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

- a) în cazul în care nu sunt montate repartitoare de costuri, indiferent dacă sunt sau nu sunt deconectări de la instalația interioară de distribuție a apei calde de consum, cantitatea aferentă fiecărui consumator alimentat din instalația interioară este proporțională cu

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

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

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

(2) Sarcina repartizării cheltuielilor în condițiile alin. (1) revine utilizatorului, care va cuprinde cheltuielile în lista cu cheltuielile de întreținere și va transmite furnizorului un tabel centralizator cu defalcarea cantităților și a sumelor de plată pe consumatori până la data scadentă de plată a facturii.

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

Capitolul VI Tarife, facturare și modalități de plată

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

c) facturarea și plata lunară pe baza consumului efectiv.

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

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

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

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

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

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

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

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

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

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

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

Capitolul VII Răspunderea contractuală

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

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

Art. 25. - Refuzul total sau parțial al utilizatorului/consumatorului de a plăti o factură emisă de furnizor va fi comunicat acestuia prin adresă scrisă, care va conține și motivul refuzului, în

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

termen de 10 zile de la data primirii facturii. Reclamațiile ulterioare efectuării plății facturilor se conciliază între părți în termen de 10 zile lucrătoare de la data formulării scrise a pretențiilor de către utilizator. În cazul în care, ca urmare a unor recalculări conciliate între părți, se reduce nivelul consumului facturat, nu se percep penalități.

Art. 26. - Furnizorul este obligat să plătească despăgubiri în cazul deteriorării instalațiilor interioare aparținând utilizatorului sau al îmbolnăvirii utilizatorilor colectivi ori individuali, în situația în care au apărut presiuni în punctul de delimitare mai mari decât cele admise de normele tehnice în vigoare, nu a fost respectat regimul chimic al agentului termic de încălzire, calitatea apei calde de consum nu corespunde condițiilor de potabilitate etc. Plata despăgubirilor se face în termen de maximum 30 de zile de la data producerii sau constatării deteriorării pe baza expertizei efectuate de un expert autorizat angajat de furnizor și agreat de utilizator. În cazul în care în urma expertizei se constată că furnizorul nu este în culpă, plata expertizei va fi suportată de utilizator.

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

Capitolul VIII Forța majoră

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

Capitolul IX Litigii

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

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

Capitolul X Dispoziții finale

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

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

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

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

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

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

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

Furnizor,
.....

Utilizator,
.....

Data semnării

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

Anexa 1
la contract

DELIMITAREA

instalațiilor de alimentare cu energie termică

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

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

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

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

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

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

Furnizor,
.....

Utilizator,
.....

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		SECTOR ENERGIE TERMICĂ
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

Anexa 2
la contract

SITUAȚIA
persoanelor și operatorilor economici

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

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

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

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

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

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

Situația se întocmește pe baza inventarului transmis de utilizator, cu excepția datelor referitoare la proprietarii spațiilor cu altă destinație decât cea de locuință cu care furnizorul are contract direct.

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

Rubricile "SET 1", "SET 2", "SET 3" și "SET 4" se completează numai în cazul facturării individuale sau când în condominiu își desfășoară activitatea operatori economici.

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

Anexa 3
la contract

CONDIȚII **de calitate și legislația aplicabilă**

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

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

Presiunea minimă a agentului termic la branșament este de.....bari.

Diferența de presiune între tur și retur este de.....bari.

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

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

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

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

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

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

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

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

2		
...		
n		

Furnizor,
.....

Utilizator,
.....

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

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

Anexa 4

la contract

CONVENȚIE

de facturare individuală a consumurilor de energie termică

nr. din data

I. Părțile

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

Domnul/Doamna, cu domiciliul în localitatea, str. nr., bl., sc., județul/sectorul, reprezentat/reprezentată de (dacă este cazul), având calitatea de [se trece calitatea celui care semnează valabil convenția (proprietar sau cu împuternicire dată de proprietar, caz în care se trec datele care atestă autenticitatea împuternicirii)], identificat/identificată cu C.I/B.I. seria nr., eliberată/eliberat la data de de, C.N.P.

....., în calitate de consumator, pe de altă parte, au convenit să încheie prezenta convenție de facturare individuală a cantităților de energie termică, anexă la Contractul de furnizare nr. din data, încheiat cu utilizatorul (se trec datele de identificare ale asociației.), cu respectarea următoarelor clauze:

II. Obiectul convenției

Art. 2. - (1) Obiectul prezentei convenții îl constituie facturarea cotei-părți din consumurile totale de energie termică înregistrate de contoarele de energie termică pentru

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

încălzire și apă caldă de consum, montate la bransamentul condominiului, reglementarea raporturilor dintre furnizor și

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.: Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

consumatorul individual privind condițiile de consum și plata contravalorii acestor consumuri, pe baza facturii emise de furnizor.

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

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

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

III. Drepturile și obligațiile furnizorului

Art. 4. - Furnizorul are următoarele drepturi:

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

Art. 5. - Furnizorul are următoarele obligații:

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

- a) să respecte angajamentele asumate prin contractul de furnizare a energiei termice încheiat cu utilizatorul, precum și cele din prezenta convenție;
- b) să înregistreze toate reclamațiile și sesizările consumatorului și să ia măsurile ce se impun în vederea soluționării acestora, în termenul prevăzut de lege;
- c) să comunice, în termen de 30 de zile de la depunerea unei contestații privind factura emisă, rezultatul analizei contestației și modul de soluționare a acesteia;
- d) să corecteze facturile întocmite greșit, pe cele care au consumuri greșite recunoscute de furnizor sau asupra cărora s-a pronunțat o instanță;
- e) să nu aplice penalități la facturile întocmite sau dovedite a fi greșit întocmite, indiferent de cauze;
- f) să solicite operatorului economic care asigură exploatarea repartitoarelor de costuri refacerea calculelor de repartizare în cazul contestării de către consumator a consumurilor sau în cazul în care instanța a dat dreptate, în totalitate ori în parte, consumatorului;
- g) celelalte obligații stabilite prin contractul de furnizare a energiei termice cu referire la consumator.

IV. Drepturile și obligațiile consumatorului

Art. 6. - Consumatorul are următoarele drepturi:

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.: Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

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

Art. 7. - Consumatorul are următoarele obligații:

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

V. Facturare și modalități de plată

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

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

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

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

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

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

VI. Răspunderi

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

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

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

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

VII. Forța majoră

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

VIII. Durata convenției

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

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

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

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

X. Litigii

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

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

XI. Alte clauze

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

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

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

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

Furnizor

Director

Numele și prenumele

Semnătura și ștampila

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117 Exemplar nr.

Utilizator

Președintele asociației

Numele și prenumele

Semnătura și ștampila

Consumator

Nr. apartament

Numele și prenumele

Semnătura

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPLIMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
	Cod: P.O. E.T. 09	Pagina.....din 117

Anexa 5

la contract

SITUAȚIE CENTRALIZATOARE

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

Debitul total în valoare de.....lei este defalcat astfel:

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA DURATEI SUPPLEMENTARE A ÎNTRERUPERILOR PROGRAMATE, A ÎNTRERUPERILOR NEPROGRAMATE/ACCIDENTALE ȘI A ABATERILOR PARAMETRILOR AGENTULUI TERMIC FAȚĂ DE CLAUZELE DIN CONTRACTELE ÎNCHEIATE, INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
		Pagina.....din 117
	Cod: P.O. E.T. 09	Exemplar nr.

Semnătura și ștampila _____

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

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

Anexa 6

la contract

CENTRALIZATOR PE UTILIZATOR

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

.....

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

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

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

Semnătura și ștampila

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

Anexa 7
la contract

CENTRALIZATOR
cu situația apartamentului nr.

Număr de camere

Număr de persoane

Suprafața utilă

Suprafața echivalentă termică instalației de încălzire din apartament.....mp

Situația instalațiilor de încălzire se prezintă astfel:

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

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

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

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

Semnătura și ștampila

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

Semnătura și ștampila

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

Semnătura

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

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

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

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

Cod: F-PO-E.T.-09-07

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

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

ANEXA nr. 8

REGISTRU DE RECLAMAȚII

1. Informații generale

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

2. Structura registrului

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

3. Explicații pentru completare

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

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

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

4. Concluzii periodice

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

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

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

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

5. Semnături

Responsabil întocmire registru:

Nume: _____ [nume complet]

Funcție: _____ [exemplu: Responsabil Relații Clienți]

Semnătură: _____ [spațiu pentru semnătură]

Data: _____ [data întocmirii]

Verificat de:

Nume: _____ [nume complet]

Funcție: _____ [exemplu: Manager Relații Clienți]

Semnătură: _____ [spațiu pentru semnătură]

Data: _____ [data verificării]

Notă

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

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

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

URBAN-LOCATO Srl	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.

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

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

P.O. E.T. 10

Ediția I....., Revizia 0

URBAN-LOCATO Srl	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.

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	1	2	3	4	5
1.1	Elaborat				
1.2	Verificat				
1.3	Aprobat		Director general		

URBAN-LOCATO Srl	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.

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			

URBAN-LOCATO Srl	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.

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 primiri	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Informare/ Aplicare	1	Sector Energie termică				
3.2	Aplicare	1	Sector Energie termică				
3.3	Aprobare	1	Director general	Director general			
3.4	Arhivare	1	Sector Energie termică				

URBAN-LOCATO Srl	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.

4. Scopul procedurii operaționale:

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

Prezenta procedură stabilește regulile aplicabile salariaților din cadrul URBAN-LOCATO Srl 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.

URBAN-LOCATO Srl	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.

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.

URBAN-LOCATO Srl	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.

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;

URBAN-LOCATO Srl	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.

- 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 URBAN-LOCATO Srl;
- **compartimentele implicate** sunt: Compartimentul Tehnic, Sectorul Energie termică din cadrul societății.

URBAN-LOCATO Srl	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.

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.

URBAN-LOCATO Srl	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.

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 URBAN-LOCATO Srl;
- Regulamentul intern al unității;
- decizii ale conducătorului unității;
- alte acte normative.

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	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.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		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.

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	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.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		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 parametri 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.

URBAN-LOCATO Srl		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.
12.	Operator economic	Entitate responsabilă cu operarea, întreținerea și gestionarea infrastructurii din cadrul S.A.C.E.T., inclusiv monitorizarea	

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	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.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		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.

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	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.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		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

URBAN-LOCATO Srl	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.

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 parametrii 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 parametrii tehnici pentru a preveni erorile de calcul, disputele 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

URBAN-LOCATO Srl	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.

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.

URBAN-LOCATO Srl	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.

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.

URBAN-LOCATO Srl	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.

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.

URBAN-LOCATO Srl	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;

URBAN-LOCATO Srl	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.

- 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 reapariției 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

URBAN-LOCATO Srl	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.

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);

URBAN-LOCATO Srl	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.

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 URBAN-LOCATO Srl, 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;

URBAN-LOCATO Srl	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.

URBAN-LOCATO Srl	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.

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

URBAN-LOCATO Srl	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.

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.

URBAN-LOCATO Srl	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.

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.

URBAN-LOCATO Srl	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.

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

URBAN-LOCATO Srl	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.

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.

URBAN-LOCATO Srl	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;

URBAN-LOCATO Srl	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.

- 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.

URBAN-LOCATO Srl	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.

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:

URBAN-LOCATO Srl	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:

URBAN-LOCATO Srl	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.

- 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.

URBAN-LOCATO Srl	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.

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;

URBAN-LOCATO Srl	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.

- **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 reparația defectului.

URBAN-LOCATO Srl	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.

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.

URBAN-LOCATO Srl	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;

URBAN-LOCATO Srl	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.

- **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;

URBAN-LOCATO Srl	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.

- 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;

URBAN-LOCATO Srl	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.

- **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:

URBAN-LOCATO Srl	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.

URBAN-LOCATO Srl	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.

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;

URBAN-LOCATO Srl	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.

- **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

URBAN-LOCATO Srl	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.

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

URBAN-LOCATO Srl	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.

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.

URBAN-LOCATO Srl	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.

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		

URBAN-LOCATO Srl	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.

10. FORMULAR EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

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

URBAN-LOCATO Srl	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
		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.								

URBAN-LOCATO Srl	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.

12. LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

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

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE ȘAU 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.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		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.-	Plan de							

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE ȘAU 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.
10-06	măsur	

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE ȘAU 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.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Cod: P.O. E.T. 10

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							

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE ȘAU 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.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		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

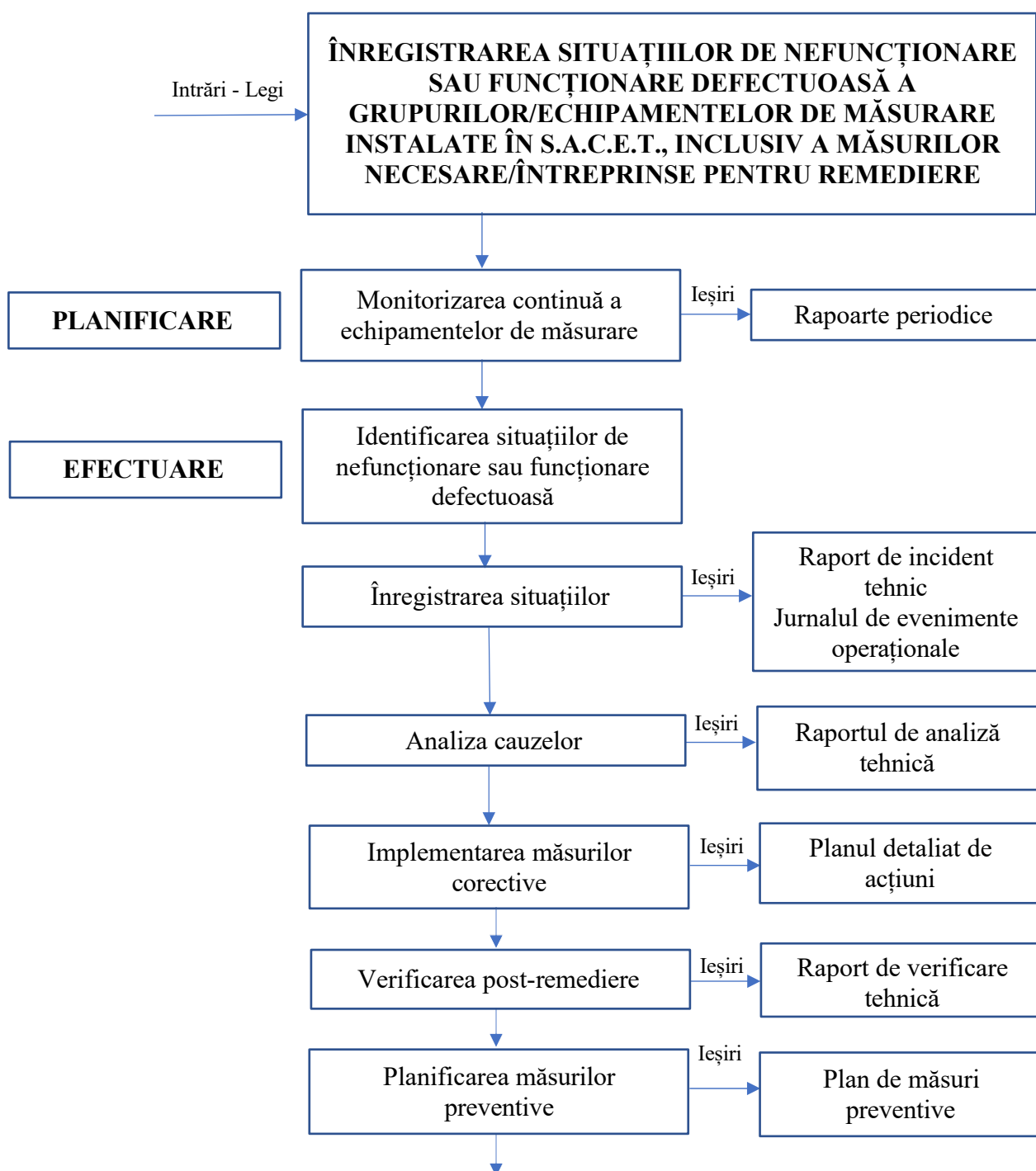
URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE ȘAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNȚEPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		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

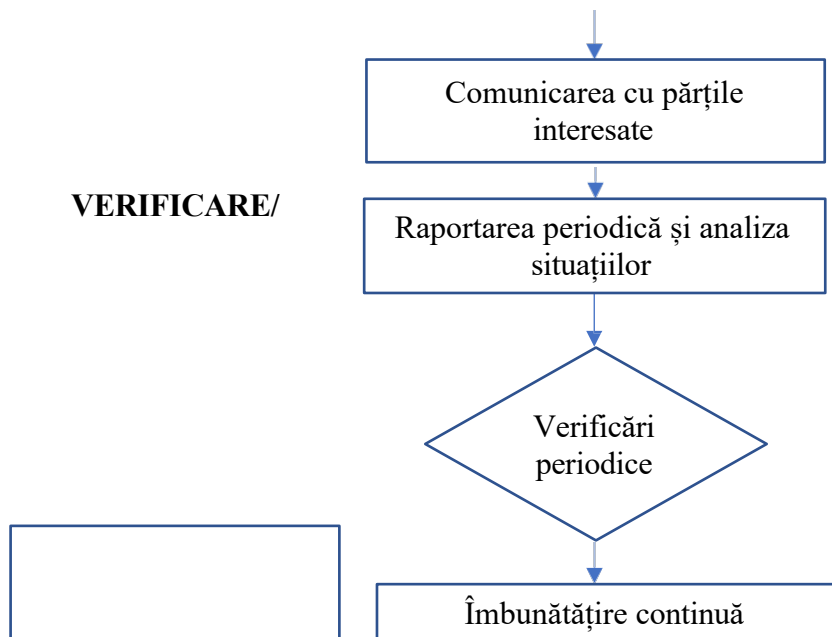
URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE SAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE	Revizia: 0 Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ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

ANEXA nr. 1

DIAGRAMA DE FLUX A PROCESULUI



URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE ȘAU 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)

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE ȘAU 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.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 76
	Cod: P.O. E.T. 10	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;

URBAN-LOCATO Srl	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
		Cod: P.O. E.T. 10
		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					

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	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.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		Pagina.....din 76
	Cod: P.O. E.T. 10	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 întârzieri.

8. Indicatori de succes

- procentul de activități finalizate conform planului;

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE ȘAU 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.

- 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)

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE ȘAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE
		Cod: P.O. E.T. 10
		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	Măsurile 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).

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE ȘAU 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);
- **Măsurile 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]

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE ȘAU 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.

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)

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE ȘAU 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.

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE ȘAU 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.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		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.”

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE ȘAU 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.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		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)

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE ȘAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE
		Cod: P.O. E.T. 10
		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							

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	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.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		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. Măsuri 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.

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	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.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		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:

URBAN-LOCATO Srl	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
		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)

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE ȘAU 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.

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			

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	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.:
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.

URBAN-LOCATO Srl	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. 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]

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE ȘAU 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.

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)

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE ȘAU FUNCȚIONARE DEFECTUOASĂ A GRUPURILOR/ECHIPAMENTELOR DE MĂSURARE INSTALATE ÎN S.A.C.E.T., INCLUSIV A MĂSURILOR NECESARE/ÎNTREPRINSE PENTRU REMEDIERE
		Cod: P.O. E.T. 10
		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-

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	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.:
SECTOR ENERGIE TERMICĂ		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;
- **Măsurile 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:

URBAN-LOCATO Srl	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Nr. de ex.:
	SECTOR ENERGIE TERMICĂ	ÎNREGISTRAREA SITUAȚIILOR DE NEFUNCȚIONARE ȘAU 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)