

**APROBAT**  
Director General/Președinte Comisie



## Procedură operațională pentru tratarea reclamațiilor

**COD PROCEDURĂ PO-12**

Ediția I  
Revizia 0

**ELABORAT**  
Cristina Cornilă

**AVIZAT**  
Pică Diana

**VERIFICAT**  
Nicula Liliana

<b>SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICA IN SISTEM CENTRALIZAT IN MUN FAGARAS</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>COD PROCEDURĂ PO-12</b>
	<b>Procedură operațională pentru tratarea reclamațiilor</b>	<b>Ediția: ! Nr. deex.: 1</b>
	<b>PO-12</b>	<b>Revizia: 0</b>
		<b>Exemplar nr. 1</b>
		<b>Pag. 2 /18</b>

## Cuprins

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei .....	3
2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul ediției.....	4
3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției .....	6
4. Scop .....	7
5. Domeniul de aplicare .....	7
6. Documente de referință .....	7
7. Definiții și abrevieri .....	8
8. Descrierea procedurii .....	8
9. Responsabilități.....	10
10. Distribuirea procedurii.....	12
11. Revizia procedurii.....	13
12. Anexe .....	13
13. Formular evidență modificări.....	17

<b>SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICA IN SISTEM CENTRALIZAT IN MUN FAGARAS</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>	<b>COD PROCEDURĂ PO-12</b>
	<b>Procedură operațională pentru tratarea reclamațiilor</b>	<b>Ediția:!</b> <b>Nr. deex.,l</b> <b>Revizia: 0</b>
	<b>PO-12</b>	<b>Exemplar nr. 1</b>
		<b>Pag. 3/18</b>

**1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei**

	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenume	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1	Elaborat	Cristina Cornilă	Consilier juri- dic/Membru Comisie	08.07.2025	
1.2	Verificat	Nicula Liliana	Inginer energ- tic/Secretar Comisie	08.07.2025	
		Lupu Cosmin	Inginer șef/Membru Comisie	08.07.2025	V
1.3	Avizat	Pică Diana	Contabil șef/Membru Comisie	08.07.2025	
1.4	Aprobat	Tetiu Nicolae Ciprian	Director/Președ inte Comisie	08.07.2025	

<b>SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICA IN SISTEM CENTRALIZAT IN MUN FAGARAS</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>COD PROCEDURĂ PO-12</b>
	<b>Procedură operațională pentru tratarea reclamațiilor</b>	<b>Ediția: ! Nr. deex.: ! Revizia: 0</b>
	<b>PO-12</b>	<b>Exemplar nr. 1</b>
		<b>Pag. 4/18</b>

## **2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul ediției**

Nr. crt.	Ediția sau, după caz revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1	Ediția I			09.07.2025
2.2	Revizia 1			
2.3	Revizia 2			
2...	Revizia ...			
2....	Ediția a II-a			
2....	Revizia 1			
2....	Revizia 2			
2.n	.....			

<b>SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICA IN SISTEM CENTRALIZAT IN MUN FAGARAS</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>	<b>COD PROCEDURĂ PO-12</b>
	<b>Procedură operațională pentru tratarea reclamațiilor</b>	<b>Ediția:!</b> Nr. deex.zl <b>Revizia: 0</b>
	<b>PO-12</b>	<b>Exemplar nr. 1</b>
		<b>Pag. 5 /18</b>

### 3.Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează editia sau, după caz, revizia din cadrul editiei

Nr. crt.	Scopul difuzării	Ex. nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	J. -	8	9
3.1	Aplicare	1	Compartiment Resurse Umane	Contabil sef	PICA DIANA	08.07.2025			
3.2	Aplicare	1	Compartiment Juridic	Consilier juridic	CRISTINA CORNILĂ	08.07.2025			
3.3	Aplicare	1	Compartiment Facturare	Economist	PICA DIANA	08.07.2025			
3.4	Aplicare	1	Compartiment Financiar - Contabil	Contabil sef	PICA DIANA	08.07.2025			
3.5	Aplicare	1	Compartiment Energetic	Inginer energetic	NICULA LILIANA	08.07.2025			
3.6	Aplicare	1	Serviciul Exploatare	Inginer sef	LUPU COSMIN	08.07.2025	IX		
3.7	Aplicare	1	Compartiment Repartizare Costuri	Economist	OPRESCU ELENA	08.07.2025			
3.7	Evidență	Original	Compartiment Juridic	Consilier juridic	CRISTINA CORNILĂ	08.07.2025			
3.8	Arhivare	Original	Compartiment Juridic	Consilier juridic	CRISTINA CORNILĂ	08.07.2025			

<b>SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICA IN SISTEM CENTRALIZAT IN MUN FAGARAS</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>COD PROCEDURĂ PO-12</b>
	<b>Procedură operațională pentru tratarea reclamațiilor</b>	<b>Ediția: ! Nr. deex.zl Revizia: 0</b>
	<b>PO-12</b>	<b>Exemplar nr. 1</b>
		<b>Pag. 6 /18</b>

#### **4. Scop**

Asigurarea unui proces unitar, transparent și eficient de preluare, înregistrare, analiză, soluționare și răspuns la reclamațiile formulate de utilizatorii serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat.

#### **5. Domeniul de aplicare**

Prezenta procedură se aplică tuturor activităților de preluare, înregistrare, analiză, soluționare și răspuns la reclamațiile formulate de utilizatorii serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat (SPAET Făgăraș).

Procedura se aplică pentru reclamațiile primite prin orice canal oficial (telefon, e-mail, registratură, platforme online, sesizări scrise depuse la sediu) și vizează aspecte legate furnizarea agentului termic, calitatea serviciilor, întreruperi, avarii, facturare, intervenții tehnice, lucrări de montare, înregistrarea datelor, comportamentul personalului.

Este obligatorie pentru personalul din cadrul compartimentelor: relații cu publicul, dispecerat, exploatare, mentenanță, economic, tehnic, juridic, precum și pentru conducerea serviciului, în limitele responsabilităților stabilite.

Procedura nu se aplică reclamațiilor anonime și solicitărilor care nu au legătură cu activitatea serviciului.

#### **6. Documente de referință**

##### **6.1. Legislație primară**

Aplicarea coroborată cu prevederile următoarelor acte normative:

- a) Legea serviciului public de alimentare cu energie termică nr. 325/2006, republicată, cu completările ulterioare;
- b) Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- c) Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;
- d) Codul Administrativ (OUG nr. 57/2019).

<b>SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICA IN SISTEM CENTRALIZAT IN MUN FAGARAS</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>	<b>COD PROCEDURA PO-12</b>
	<b>Procedură operațională pentru tratarea reclamațiilor</b>	<b>Ediția:! Revizia: 0</b>
	<b>PO-12</b>	<b>Nr. deex.:1</b>
		<b>Exemplar nr. 1</b>
		<b>Pag. 7/18</b>

## 6.2. Legislație secundară \_

- a) Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- b) H.G. nr. 425/1994 privind aprobarea Regulamentului pentru utilizarea și furnizarea energiei termice;
- c) Ordin nr. 91/2007 privind aprobarea Regulamentului cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică;
- d) Regulamentul de organizare și funcționare al SPAET Făgăraș;
- e) Contractul de furnizare a energiei termice.

## 7. Definiții și abrevieri

### 7.1. Definiții

- Reclamație - orice sesizare transmisă de un utilizator privind neconformități ale serviciului (întreruperi, calitatea agentului termic, facturare, avarii, comportament personal etc.).
- Petent - persoana fizică sau juridică ce formulează reclamația.
- Termen de soluționare — intervalul maxim în care SPAET trebuie să transmită un răspuns oficial
- Agent termic — Fluid (apă fierbinte, apă supraîncălzită sau abur) utilizat pentru transportul energiei termice în sistemele de termoficare.
- Parametri ai agentului termic — Mărimi fizice măsurabile care caracterizează starea agentului termic: temperatură, presiune, debit.
- Temperatură tur — Temperatura agentului termic la ieșirea din sursa de producere sau din punctul termic către consumatori.
- Temperatură retur — Temperatura agentului termic la întoarcerea din instalațiile consumatorilor către sursa de producere sau punctul termic.
- Presiune — Forța exercitată de agentul termic asupra pereților conductei, exprimată în bar.
- Debit — Cantitatea de agent termic care trece printr-o secțiune a conductei într-o unitate de timp, exprimată în m<sup>3</sup>/h sau t/h.
- Punct termic (PT) — Ansamblu de echipamente care asigură distribuția agentului termic către consumatori și reglarea parametrilor acestuia.
- Stație de pompare — Instalație care asigură circulația agentului termic în rețea prin creșterea presiunii.

<b>SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICA IN SISTEM CENTRALIZAT IN MUN FAGARAS</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>COD PROCEDURĂ PO-12</b>
	<b>Procedură operațională pentru tratarea reclamațiilor</b>	<b>Ediția: I Nr. de ex.:I Revizia: 0</b>
	<b>PO-12</b>	<b>Exemplar nr. 1</b>
		<b>Pag. 8 /18</b>

- Sistem SCADA — Sistem de monitorizare și control la distanță a parametrilor instalațiilor.
- Măsurare operativă — Măsurare efectuată de personalul de exploatare în timpul funcționării curente.
- Măsurare periodică — Măsurare realizată conform unui program stabilit (zilnic, săptămânal, lunar).
- Avarie — Situație de funcționare anormală care afectează parametrii agentului termic sau continuitatea furnizării.

## 7.2 Abrevieri.

- SPAET - Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică în Sistem Centralizat
- UAT - Unitate Administrativ-Teritorială
- ANRE - Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei
- ANRSC - Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice
- H.G. - Hotărâre de Guvern
- O.G. - Ordonanță a Guvernului
- O.U.G. - Ordonanță de Urgență a Guvernului
- ROF - Regulament de Organizare și Funcționare
- RC - Registrul de Reclamații
- AT — Agent termic
- PT — Punct termic
- CT — Centrală termică
- SP — Stație de pompare
- SCADA — Supervisory Control and Data Acquisition
- Tt — Temperatură tur
- Tr — Temperatură retur
- P — Presiune
- Q — Debit
- PO — Procedură operațională
- OP — Operator

## **8. Descrierea procedurii**

### 8.1. *Preluarea reclamației*

<b>SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICA IN SISTEM CENTRALIZAT IN MUN FAGARAS</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>	<b>COD PROCEDURA PO-12</b>
	<b>Procedură operațională pentru tratarea reclamațiilor</b>	<b>Ediția:! Revizia: 0</b>
	<b>PO-12</b>	<b>Nr. de ex.:1</b>
		<b>Exemplar nr. 1</b>
		<b>Pag. 9 /18</b>

Reclamația poate fi primită prin:

- depunere fizică la registratură \_
- telefon
- e-mail oficial
- formular online(dacă există)
- sesizări transmise de Primăria Făgăraș sau alte instituții

Date minime necesare:

- nume și prenume / denumire persoană juridică
- adresă de consum
- date de contact
- descrierea problemei
- data sesizării

### 8.2. Înregistrarea reclamației

Responsabilul pentru relații cu publicul este cel care primește, înregistrează și se îngrijește de rezolvarea petițiilor și expedierea răspunsurilor către petiționari. Acesta introduce reclamația în Registrul de Reclamații SPAET (format fizic sau electronic). Acesta înaintează petițiile înregistrate către compartimentele de specialitate, în funcție de obiectul acestora, cu precizarea termenului de trimitere a răspunsului. Compartimentul la care a ajuns petiția este obligat să urmărească soluționarea și redactarea în termen a răspunsului.

Petițiile greșit îndreptate vor fi trimise în termen de 5 zile de la înregistrare de către responsabilul pentru relații cu publicul autorităților sau instituțiilor publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate, urmând ca petiționarul să fie instiintat despre aceasta.

Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare a petiționarului nu se iau în considerare și se clasează.

### 8.3. Soluționarea reclamației

SPAET Făgăraș are obligația să comunice petiționarului, în termen de 30 de zile de la data înregistrării petiției, răspunsul, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

Pentru soluționarea petițiilor transmise de la alte autorități sau instituții publice, termenul de 30 de zile curge de la data înregistrării petiției la SPAET Făgăraș.

În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amanunțită, directorul SPAET poate prelungi termenul cu cel mult 15 zile.

Prin excepție de la termenul standard de răspuns de 30 de zile, în cazul unei reclamații tehnice (de genul: avarii, lipsă caldură, risc pentru populație), cei responsabili cu verificarea în teren vor face acest lucru în max. 24 ore. După consta-

<b>SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICA IN SISTEM CENTRALIZAT IN MUN FAGARAS</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>COD PROCEDURĂ PO-12</b>
	<b>Procedură operațională pentru tratarea reclamațiilor</b>	<b>Ediția: I Nr. de ex.:1 Revizia: 0</b>
	<b>PO-12</b>	<b>Exemplar nr. 1</b>
		<b>Pag. 10/18</b>

țarea tehnică și documentare (intervenție, fotografii, măsurători), se trece la remedierea defecțiunilor, dacă este cazul, iar apoi la transmiterea raportului către conducere. Transmiterea răspunsului către petiționar se poate face în acest caz chiar și telefonic, după identificarea avariei/soluției.

În cazul în care un petiționar adresează către SPAET mai multe petiții, sesizând aceeași problema, acestea se vor conexe, petentul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate petițiile primite. Dacă după trimiterea răspunsului se primește o nouă petiție de la același petiționar, cu același conținut, aceasta se clasează, la numărul inițial făcându-se mențiune despre faptul că s-a răspuns.

#### 8.4. Transmiterea răspunsului

Răspunsul către petent trebuie să conțină:

- numărul reclamației
- descrierea verificărilor efectuate
- concluziile tehnice/economice/administrative
- măsurile dispuse
- termenul de implementare (dacă este cazul)
- date de contact pentru clarificări

Expedierea răspunsului către petiționar se face numai de către responsabilul pentru relații cu publicul, care se îngrijește și de clasarea și arhivarea petițiilor.

Semnarea răspunsului se face de către directorul instituției ori de persoana împuternicită de acesta, precum și de cel care a soluționat petiția.

Răspunsul se transmite petentului prin:

- e-mail
- poștă
- telefon (în funcție de disponibilitatea petiționarului)
- depunerela sediu

Toate documentele aferente reclamației (sesizare, fișe tehnice, note interne, răspuns final) se arhivează.

## **9. Responsabilități**

### 9.1. Conducerea SPAET

- aprobă procedura și eventualele actualizări;
- asigură resursele necesare pentru gestionarea reclamațiilor;

<b>SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICA IN SISTEM CENTRALIZAT IN MUN FAGARAS</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>COD PROCEDURA PO-12</b>
	<b>Procedură operațională pentru tratarea reclamațiilor</b>	<b>Ediția:!</b> <b>Nr. deex.:l</b> <b>Revizia: 0</b>
	<b>PO-12</b>	<b>Exemplar nr. 1</b>
		<b>Pag. 11/18</b>

- analizează cazurile complexe sau cele care necesită decizii administrative;
- aprobă răspunsurile finale către petenți, în special în situațiile cu impact major asupra utilizatorilor;
- dispune măsuri corective sau preventive, dacă reclamațiile indică probleme recurente.

### 9.2. *Responsabilul pentru Relații cu Publicul*

- primește reclamațiile prin toate canalele disponibile (fizic, e-mail, telefon, online);
- verifică existența datelor minime necesare pentru înregistrare;
- atribuie număr unic de înregistrare și înscrie reclamația în Registrul de Reclamații;
- transmite reclamația către compartimentul responsabil (tehnic, economic, administrativ, juridic);
- informează petentul, la cerere, despre stadiul soluționării.

### 9.3. *Compartimentul Exploatare*

- analizează reclamațiile de natură tehnică (întreruperi, presiune, temperatură, avarii, calitatea agentului termic);
- stabilește necesitatea unei verificări pe teren și coordonează echipa de intervenție;
- întocmește fișa de intervenție și documentează constatările;
- propune soluția tehnică și termenul de remediere;
- transmite raportul tehnic către conducere și către compartimentul responsabil cu redactarea răspunsului.

### 9.4. *Compartimentul Economic*

- analizează reclamațiile privind facturarea, consumurile, indexurile și eventualele erori de calcul;
- verifică documentele justificative și istoricul de consum;
- întocmește nota de constatare și, dacă este cazul, propune recalculări;
- transmite concluziile către conducere și către persoana responsabilă cu redactarea răspunsului.

### 9.5. *Compartimentul Juridic*

<b>SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICA IN SISTEM CENTRALIZAT IN MUN FAGARAS</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>COD PROCEDURĂ PO-12</b>
	<b>Procedură operațională pentru tratarea reclamațiilor</b>	<b>Ediția: I Nr. deex.:I</b> <b>Revizia: 0</b>
	<b>PO-12</b>	<b>Exemplar nr. 1</b>
		<b>Pag. 12/18</b>

- gestionează reclamațiile care nu sunt de natură tehnică sau economică (contracte, comunicare, acces la informații, relația cu publicul, dosare de executare sau de chemare în judecată);
- verifică documentele interne relevante;
- formulează propuneri de soluționare și le transmite conducerii.

#### 9.6. *Compartimentul Tehnic/Energetic*

- analizează reclamațiile de natură tehnică;
- stabilește necesitatea unei verificări pe teren și anunță echipa de intervenție de la Compartimentul Exploatare;
- documentează constatările;
- propune soluția tehnică și termenul de remediere;
- transmite raportul tehnic către conducere și către compartimentul responsabil cu redactarea răspunsului.

#### 9.7. *Persoana responsabilă cu redactarea răspunsului*

- centralizează informațiile primite de la compartimentele implicate;
- redactează răspunsul oficial către petent, în formă clară și conformă cu legislația aplicabilă;
- transmite răspunsul conducerii pentru aprobare;
- asigură comunicarea răspunsului către petent prin canalul adecvat.

#### 9.8. *Toți angajații implicați în proces*

- respectă termenele interne de transmitere a informațiilor;
- asigură acuratețea datelor furnizate;
- tratează cu profesionalism și confidențialitate toate reclamațiile;
- contribuie la identificarea cauzelor și la implementarea măsurilor de îmbunătățire

### **10. Distribuirea procedurii**

După aprobarea prin decizie a directorului SPAET, originalul Procedurii se păstrează la arhivă Compartimentului Juridic.

În următoarele 10 zile, după aprobarea directorului, Procedura va fi afișată la sediul instituției, spre a fi consultată de personal.

Distribuirea Procedurii se va face, în copie, conform listei de distribuire a procedurii.

<b>SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICA IN SISTEM CENTRALIZAT IN MUN FAGARAS</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>	<b>COD PROCEDURĂ PO-12</b>	
	<b>Procedură operațională pentru tratarea reclamațiilor</b>	<b>Ediția:!</b>	<b>Nr. deex.:!</b>
	<b>PO-12</b>	<b>Revizia: 0</b>	
		<b>Exemplar nr. 1</b>	
		<b>Pag. 13 /18</b>	

### **IR Revizia procedurii**

11.1 Revizia Procedurii se va realiza dacă se constată că necesită îmbunătățiri sau că au avut loc modificări ale cadrului normativ care afectează întreaga instituție. În acest scop, orice persoană interesată poate înainta o solicitare de revizie.

Revizia Procedurii urmează aceeași succesiune ca realizarea acesteia, din punct de vedere al elaborării, avizării, aprobării și difuzării.

11.2. Revizia Procedurii are următoarele efecte asupra procedurii inițiale:

*S* paragraful, subparagraful schimbat va fi marcat prin sublinierea textului respectiv;

*S* numărul reviziei se modifică în ordine crescătoare;

*S* dacă volumul modificărilor depășește 60% din conținutul procedurii formalizate sau diferența dintre numerele de revizie este mai mare de 3, se modifică ediția procedurii formalizate;

*S* dacă este necesară trecerea pe o altă pagină, prin modificările efectuate, pentru a nu se modifica întreaga paginație a documentului, se completează o pagină nouă care are numărul celei completate, urmate de “BIS” și cu numărul ultimei revizii a acesteia.

Pagina nou creată se evidențiază și în lista de evidență a modificărilor;

11.3 Se completează corespunzător formularul de evidență modificări de către persoana responsabilă;

11.4 Pagina de gardă se schimbă cu numărul reviziei/ediției, impunând avizarea și aprobarea noii revizii;

11.5. Procedura cu paginile modificate ale reviziei se distribuie în conformitate cu lista de difuzare a Procedurii. De asemenea, în momentul distribuirii Procedurii modificate se retrage vechea procedură, completându-se corespunzător lista de difuzare a procedurii;

11.6. Fiecare deținător al procedurii formalizate are obligația de a înlocui vechea procedură cu cea modificată.

## **12. Anexe**

### **Anexa 1: Formular de reclamație**

Date de identificare ale petentului

- Nume și prenume / Denumire persoană juridică:
- CNP / CUI (opțional, dacă este necesar pentru identificare):

<b>SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICA IN SISTEM CENTRALIZAT IN MUN FAGARAS</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>COD PROCEDURĂ PO-12</b>
	<b>Procedură operațională pentru tratarea reclamațiilor</b>	<b>Ediția: I Nr. de ex.:1</b>
	<b>PO-12</b>	<b>Revizia: 0</b>
		<b>Exemplar nr. 1</b>
		<b>Pag. 14 /18</b>

---

• Adresă de corespondență:

---

◦ Adresă loc de consum (dacă este diferită):

---

Telefon: .....

E-mail: .....

## 2. Tipul reclamației

- Tehnică (întreruperi, presiune, temperatură, avarii, calitatea agentului termic)
- Economică (facturare, consumuri, indexuri)
- Administrativă (contract, comunicare, acces la informații)
- Alte aspecte:.....

## 3. Descrierea reclamației

Vă rugăm să descrieți cât mai clar situația reclamată:

## 4. Data și ora apariției problemei

- Data: .....
- Ora: .....

## 5. Documente anexate (dacă este cazul)

- Fotografii
- ®  Copii facturi
- Copii contract
- Alte documente:.....

## 6. Modalitatea preferată de comunicare a răspunsului

- E-mail
- Telefon (informativ)
- Postă

<b>SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICA IN SISTEM CENTRALIZAT IN MUN FAGARAS</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>	<b>COD PROCEDURĂ PO-12</b>
	<b>Procedură operațională pentru tratarea reclamațiilor</b>	<b>Ediția:!</b> <b>Nr. deex.:l</b> <b>Revizia: 0</b>
	<b>PO-12</b>	<b>Exemplar nr. 1</b>
		<b>Pag. 15/18</b>

Ridicare de la sediul SPAET

## 7. Declarație

Declar că informațiile furnizate sunt reale și complete, iar reclamația a fost formulată în nume propriu sau în numele entității pe care o reprezint.

• Data depunerii: .....

° Semnătura petentului: .....

## Anexa 2: Model de răspuns

Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică în Sistem Centralizat (SPAET) -  
Municipiul Făgăraș

Nr. înregistrare răspuns: .....

Nr. reclamație: .....

Data: .....

Către:

[Nume și prenume / Denumire persoană juridică]

Adresă: .....

E-mail / Telefon: .....

Stimate/Stimată [Nume petent],

În urma reclamației dumneavoastră înregistrate la SPAET Făgăraș cu nr. [număr înregistrare] din data de [data], privind [scurtă descriere a obiectului reclamației], vă comunicăm rezultatul verificărilor efectuate.

### 1. Verificări efectuate

Compartimentul responsabil a realizat următoarele acțiuni:

(Se vor menționa verificările tehnice/economice/administrative, inclusiv intervențiile pe teren, analizele documentare, măsurătorile, recalculările etc.)

### 2. Constatări

În urma verificărilor, au rezultat următoarele:

<b>SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICA IN SISTEM CENTRALIZAT IN MUN FAGARAS</b>	<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ</b>	<b>COD PROCEDURĂ PO-12</b>
	<b>Procedură operațională pentru tratarea reclamațiilor</b>	<b>Ediția: I Nr. de ex.:1 Revizia: 0</b>
	<b>PO-12</b>	<b>Exemplar nr. 1</b>
		<b>Pag. 16/18</b>

### 3. Măsurile dispuse

Pe baza constatărilor, au fost stabilite următoarele măsuri:

- Termen de implementare (dacă este cazul): .....

### 4. Concluzie

Reclamația dumneavoastră a fost:

- Soluționată
- Redirecționată către alt compartiment / instituție
- Respinsă (cu motivare):

### 5. Informații suplimentare Pentru orice clarificări suplimentare, ne puteți contacta la:

- Telefon: .....
- E-mail: .....
- Sediul: .....

Cu stimă,

[Nume și prenume]

Funcție: .....

Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică în Sistem Centralizat (SPAET) -

Municipiul Făgăraș

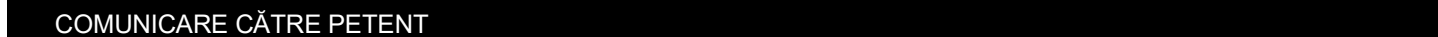
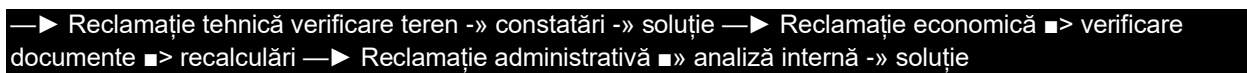
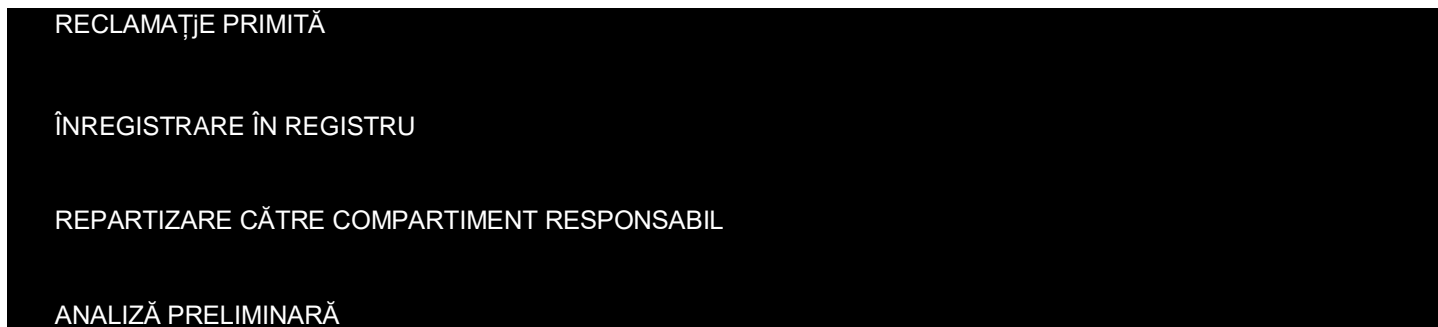
Semnătură și ștampilă

### Anexa 3: Registrul de reclamații - model tabelar

Nr. crt.	Nr. înreg. reclamație	Data primirii	Nume și prenume petent	Data răspunsului	Nr. înregis. răspuns

<b>SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICA IN SISTEM CENTRALIZAT IN MUN FAGARAS</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>	<b>COD PROCEDURĂ PO-12</b>
	Procedură operațională pentru tratarea reclamațiilor	Ediția:! Revizia: 0
	<b>PO-12</b>	Exemplar nr. 1
		Pag. 17/18

#### Anexa 4: Flux operațional de tratare a reclamațiilor



### 13. Formular evidență modificări

Nr. crt.	Ed.	Data ediției	Rev.	Data reviziei	Pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului