

SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ

Drobeta-Turnu Severin, Mehedinți

Aprob:
Director,

**PROCEDURĂ DE SOLUȚIONARE A
CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR
PRIVIND FURNIZAREA AGENTULUI TERMIC**

Cod: PO-DT-SEPTR-03

Ediția I, Revizia 1, Nr. 9 / 23.09.2025

Avizat:
PREȘEDINTELE COMISIEI DE MONITORIZARE,

Verificat:

Elaborat:

<i>Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică</i> Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	1
	de soluționare a cererilor, sesizărilor și reclamațiilor privind furnizarea agentului termic <i>Cod: PO-DT-SEPTR-03</i>	Revizia	1
		Exemplar nr.	1

Cuprins:

1. Scop:.....	3
2. Domeniu de aplicare:	3
3. Documente de referință:	3
4. Definiții și abrevieri:	3
5. Descrierea procedurii:	4
6. Responsabilități:	6
7. Formular evidență modificări.....	6
8. Formular analiză procedură.....	7
9. Formular distribuie(difuzare) procedură.....	7

<i>Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică</i> Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	1
	de soluționare a cererilor, sesizărilor și reclamațiilor privind furnizarea agentului termic <i>Cod: PO-DT-SEPTR-03</i>	Revizia	1
		Exemplar nr.	1

1. Scop:

Această procedură stabilește modul de primire, înregistrare, analiză și soluționare a cererilor, sesizărilor și reclamațiilor formulate de consumatori (persoane fizice sau juridice) cu privire la serviciul de furnizare agentului termic pentru încălzire.

2. Domeniu de aplicare:

Se aplică tuturor cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite de la beneficiari ai serviciului de furnizare a agentului termic, indiferent de canalul de comunicare utilizat (telefon, email, registratură)

3. Documente de referință:

- 3.1. **Legea 325/2006.**
- 3.2. **Legea 7/2008-a metrologiei.**
- 3.3. **Ordinul ANRSC nr 343/2010-normele serviciului public.**
- 3.4. **SREN ISO 9001/2008-sistem management al calității.**
- 3.5. **IMT 6-05-Avize.**

4. Definiții și abrevieri:

4.1. Definiții:

- Reclamație: plângere, cerere în forma unui document scris sau verbal prin care utilizatorul sesizează o neconformitate.
- Neconformitate: neîndeplinirea unei cerințe.
- Acțiune corectivă: acțiune de eliminare a unei neconformități detectate sau a unor situații nedorite.

4.2. Abrevieri:

- S.M.C.** - sistem management calitate.
- R.T.A.M.** - responsabil tehnic activitate metrologică.
- M.D.M.** - mijloc măsurare metrologic.

<i>Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică</i> Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	1
	de soluționare a cererilor, sesizărilor și reclamațiilor privind furnizarea agentului termic <i>Cod: PO-DT-SEPTR-03</i>	Revizia	1
		Exemplar nr.	1

- N.T.M.** - normă tehnică metrologică.
I.M.L. - instrucțiuni de metrologie legală.
B.V.M. - buletin verificare metrologică.
P.O. - procedură operațională.
A.V. - aviz de montare.
A.M. - aprobare model.
C.E. - conformitate europeană.

5. Descrierea procedurii:

Prezenta procedură se întocmește conform regulilor stabilite în P.S.-00.

Această procedură este inițiată de șef serviciu exploatare puncte termice și rețele, pentru a descrie activitatea de tratare și rezolvare la nivelul serviciului precum și procesele implicate, a reclamațiilor privind furnizarea agentului termic.

SPAET este un serviciu public în subordinea Consiliului Local al municipiului Drobeta Turnu Severin, privind prestarea serviciului public de alimentare cu energie termică având ca activități de bază:

- transport energie termică.
- distribuție energie termică.
- furnizare energie termică.

5.1. Tipuri de reclamații și sesizări

5.1.1. Reclamațiile/sesizările se primesc sub formă scrisă, prin telefon sau email, având condiția ca reclamantul să formuleze neambiguu sesizarea.

Acestea sunt înscrise(înregistrate în registrul de reclamații, sesizări).

În registrul de reclamații sunt consemnate următoarele date: nr.curent, nume client, data înregistrării reclamației, modul de rezolvare, date rezolvării reclamației, P.V. de constatare și remediere a reclamației, nume, prenume, responsabil constatare.

Dacă reclamația este considerată întemeiată, aceasta este consemnată ca neconformitate și se tratează conform procedurilor neconformităților.

În urma analizei/ sesizări se stabilesc cauzele care au condus la apariția neconformităților care stă la baza reclamației/ sesizării.

După rezolvarea reclamației/sesizării montatorul MDM întocmește procesul verbal de constatare și remediere a reclamației care va fi semnat de reclamant sau de reprezentantul acestuia.

În situația în care reclamantul nu se declară satisfăcut de modul de rezolvare a reclamației, se va înștiința B.R.M.L., sau reprezentantul acestora și anume B.R.M.L. Mehedinți. Șeful serviciului exploatare împreună cu responsabilul activității de montaj, vor lua măsurile necesare astfel încât nici o reclamație să nu fie soluționată. În urma rezolvării reclamațiilor/ sesizărilor, responsabilul activității de montaj, va stabili acțiuni preventive pentru evitarea, repetării reclamațiilor sau a apariției altora.

În cazul în care apare o situație care iese de sub incidența prezentei proceduri, situația va fi rezolvată conform hotărârii directorului S.P.A.E.T.

<i>Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică</i> Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	1
	de soluționare a cererilor, sesizărilor și reclamațiilor privind furnizarea agentului termic <i>Cod: PO-DT-SEPTR-03</i>	Revizia	1
		Exemplar nr.	1

Conform reglementărilor în vigoare și a contractului de furnizare, aceste reclamații/sesizări au următoarele termene de rezolvare:

- cereri simple: maxim 10 zile lucrătoare.
- reclamații tehnice urgent: maxim 48 de ore.
- reclamații complexe: maxim 30 de zile calendaristice.

5.2. Reclamații/sesizări privind furnizarea agentului termic.

Utilizatorii serviciului de furnizare a agentului termic pot transmite reclamațiile/sesizările prin :

- email.
- telefonic.
- platforma online.
- registratură fizică la sediul furnizorului.
- prin poștă.

Toate reclamațiile/sesizările se înregistrează la registratura SPAET, fiecărei solicitări atribuindu-se un număr unic de înregistrare, comunicat petentului .

După înregistrarea sesizării și analiză din partea directorului, aceasta este repartizată șefului serviciului exploatare în vederea verificării situațiilor sesizate prin deplasare la fața locului.

Se verifică situația în teren dacă este cazul sau în sistemele interne SPAET. Se iau măsurile necesare de remediere tehnică sau administrativă. Se întocmește răspunsul către utilizator, care va include:

- constatările tehnice.
- termen estimat de remediere (dacă problema nu a fost deja rezolvată).
- informații de a contesta răspunsul.

Comunicarea se realizează după caz:

- email(dacă există).
- telefonic cu notarea în sistem.
- prin poștă pentru cazuri oficiale sau solicitări scrise.
- portal online dacă reclamația a fost scrisă telefonic.

Toate documentele (cerere, răspuns, documente suport) se arhivează fizic la S.P.A.E.T. conform legislației în vigoare.

Se întocmesc lunar, trimestrial, anual, rapoarte privind numărul total de cereri, sesizări, reclamații, timpul mediu de soluționare, tipuri frecvente de probleme, rata de soluționare în termen legal.

În cazul în care utilizatorul nu este mulțumit de răspunsul primit de la SPAET, acesta poate face următoarele demersuri:

- depune o contestație internă la S.P.A.E.T.
- se adresează A.N.R.E.
- acționează în instanță conform legislației în vigoare.

Termenul de soluționare a petițiilor se face conform legislației în vigoare și a contractului de furnizare agentului termic astfel:

- cereri simple: maxim 10 zile lucrătoare.
- reclamații tehnice urgente: maxim 48 de ore.
- reclamații complexe(investigații tehnice, expertize) : maxim 30 de zile calendaristice.

Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	1
	de soluționare a cererilor, sesizărilor și reclamațiilor privind furnizarea agentului termic	Revizia	1
		Exemplar nr.	1
<i>Cod: PO-DT-SEPTR-03</i>			

6. Responsabilități:

Director S.P.A.E.T.

Primește reclamația/sesizarea în formă scrisă sau telefonic, analizează modul de soluționare și dispune remedierea neconformității semnalate, compartimentului exploatare.

Urmărește modul de rezolvare.

Responsabilul activității de montare, stabilește cauzele care au condus la apariția neconformității care stă la baza reclamației.

Menține înregistrări ale reclamanților și ale investigațiilor și acțiunilor corective întreprinse de montator.

Primește de la montatorul M.D.M. procesul verbal de constatare și remediere a reclamației și înscrie în registrul de reclamații data închiderii neconformității conform procesului verbal de constatare și de remediere a reclamației.

Montatorul M.D.M. primește de la responsabilul M.D.M. dispoziția de soluționare a neconformității.

Execută lucrările specifice necesare în vederea soluționării neconformității.

Raportează responsabilului M.D.M. rezolvarea și închiderea neconformității.

Șef serviciu exploatare primește de la conducătorul unității cererea, reclamația, sesizarea, analizează modul de soluționare și dispune remedierea neconformității semnalate personalului din subordine.

Urmărește modul de rezolvare și informează directorul S.P.A.E.T..

7. Formular evidență modificări

Nr. crt.	Ediție	Data ediție	Revizie	Data revizie	Nr. pagină modificată	Descriere modificare	Semnătură conducător compartiment
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	1		0	-	-	-	
2.							
3.							

Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	1
	de soluționare a cererilor, sesizărilor și reclamațiilor privind furnizarea agentului termic	Revizia	1
		Exemplar nr.	1
<i>Cod: PO-DT-SEPTR-03</i>			

8. Formular analiză procedură

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

9. Formular distribuire(difuzare) procedură

Nr.exemplar	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătură	Data retragerii procedurii înlocuite	Semnătură	Data intrării în vigoare
1	2	3	4	5	6	7	8