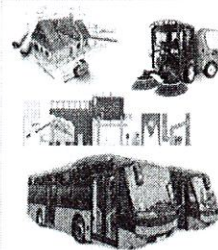




## **S.C. EDIL TRANS HOREZU S.R.L.**

**ORAȘUL HOREZU - JUDEȚUL VÂLCEA, CUI: 48277899**  
Str. 1 Decembrie, nr. 7, camera 1, Jud. Vâlcea - 245800  
E-mail: ediltranshorezu@gmail.com Web: www.orasul-horezu.ro  
Tel: 0250/860190 Fax: 0250/860481



# **PROCEDURĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA CERERILOR, SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR, AFERENTE SERVICIULUI DE PRODUCERE, TRANSPORT, DISTRIBUȚIE ȘI FURNIZARE A ENERGIEI TERMICE**

## **CAPITOLUL I – DISPOZIȚII GENERALE**

### **Art. 1 – Scopul procedurii**

Prezenta procedură stabilește modul de primire, înregistrare, analiză, soluționare și evidență a cererilor, sesizărilor și reclamațiilor formulate de utilizatorii serviciului public de alimentare cu energie termică, asigurând respectarea principiilor transparenței, legalității, imparțialității și operativității.

### **Art. 2 – Baza legală**

Prezenta procedură este elaborată în conformitate cu:

- Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea serviciului public de alimentare cu energie termică nr. 325/2006;
- O.G. nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Ordinul ANRE nr. 194/2020 privind aprobarea Procedurii privind soluționarea reclamațiilor părților interesate în sectorul energiei;
- Contractul de delegare a gestiunii serviciului public de alimentare cu energie termică;
- Regulamentul serviciului public de alimentare cu energie termică aprobat la nivel local.

### **Art. 3 – Domeniul de aplicare**

Procedura se aplică tuturor cererilor, sesizărilor și reclamațiilor formulate de:

- utilizatori casnici;
- asociații de proprietari;
- instituții publice;
- operatori economici;
- alte persoane fizice sau juridice beneficiare ale serviciului.

## Art. 4 – Definiții

În sensul prezentei proceduri:

- cerere – solicitare prin care utilizatorul solicită informații sau prestarea unui serviciu;
- sesizare – informare privind existența unei disfuncționalități;
- reclamație – plângere formulată împotriva modului de furnizare/prestare a serviciului;
- petent – persoana fizică sau juridică ce formulează solicitarea.

## CAPITOLUL II – DEPUNEREA ȘI ÎNREGISTRAREA SOLICITĂRILOR

### Art. 5 – Modalități de depunere

(1) Cererile, sesizările și reclamațiile pot fi depuse:

- la registratura operatorului;
- prin poștă;
- prin e-mail;
- telefonic;
- prin alte mijloace electronice stabilite de operator.

(2) Solicitățile verbale formulate telefonic vor fi consemnate într-o fișă de înregistrare.

### Art. 6 – Conținut minim obligatoriu

Solicitățile trebuie să conțină:

- numele și prenumele/denumirea solicitantului;
- adresa locului de consum;
- datele de contact;
- obiectul solicitării;
- descrierea situației reclamate;
- documente justificative, după caz.

### Art. 7 – Înregistrarea solicitărilor

(1) Toate solicitările se înregistrează în Registrul de evidență a cererilor/sesizărilor/reclamațiilor.

(2) Fiecărei solicitări i se atribuie:

- număr de înregistrare;
- dată certă;
- persoană responsabilă.

(3) Solicitantului i se comunică numărul de înregistrare.

## CAPITOLUL III – ANALIZA ȘI SOLUȚIONAREA

### Art. 8 – Verificarea preliminară

Compartimentul responsabil verifică:

- competența de soluționare;
- existența documentelor justificative;
- caracterul complet al solicitării.

### Art. 9 – Solicitarea de completări

- (1) Dacă documentația este incompletă, petentul va fi notificat pentru completarea acesteia.
- (2) Termenul de soluționare poate fi suspendat până la primirea documentelor solicitate.

### Art. 10 – Analiza tehnică și administrativă

În funcție de obiectul solicitării, operatorul poate dispune:

- verificări tehnice în teren;
- verificarea instalațiilor;
- verificarea parametrilor de furnizare;
- analiza facturilor și consumurilor;
- verificarea contoarelor;
- consultarea personalului tehnic.

### Art. 11 – Soluționarea

- (1) Solicitățile se soluționează cu respectarea prevederilor legale și contractuale.
- (2) În urma analizei se pot dispune:
  - remedierea deficiențelor;
  - recalcularea facturilor;
  - programarea intervențiilor tehnice;
  - respingerea motivată a reclamației.

## CAPITOLUL IV – TERMENE

### Art. 12 – Termene de soluționare

- (1) Termenul general de soluționare este de maximum 30 de zile calendaristice.
- (2) În cazuri justificate, termenul poate fi prelungit conform legislației, cu informarea petentului.
- (3) Sesizările privind avariile și întreruperile majore se tratează cu prioritate.

## CAPITOLUL V – COMUNICAREA RĂSPUNSULUI

### Art. 13 – Conținutul răspunsului

Răspunsul transmis petentului va cuprinde:

- numărul și data solicitării;
- rezultatul verificărilor;
- măsurile dispuse;
- termenul de remediere;

- temeiul legal;
- posibilitatea contestării.

#### Art. 14 – Modalități de comunicare

Răspunsurile se transmit:

- în scris;
- prin e-mail;
- prin poștă;
- prin alte mijloace convenite.

### **CAPITOLUL VI – EVIDENȚĂ ȘI ARHIVARE**

#### Art. 15 – Evidența documentelor

Operatorul are obligația să păstreze:

- registrul de evidență;
- documentele justificative;
- procesele-verbale de verificare;
- răspunsurile comunicate.

#### Art. 16 – Arhivarea

Documentele se arhivează conform legislației arhivistice și procedurilor interne.

### **CAPITOLUL VII – CĂI DE CONTESTARE**

#### Art. 17 – Contestarea răspunsului

În situația în care petentul este nemulțumit de răspuns, acesta se poate adresa:

- conducerii operatorului;
- autorității administrației publice locale;
- Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei;
- instanțelor competente.

### **CAPITOLUL VIII – DISPOZIȚII FINALE**

#### Art. 18 – Publicitate

Prezenta procedură:

- se afișează la sediul operatorului;
- se publică pe pagina web a operatorului/UAT, dacă există;
- se pune la dispoziția utilizatorilor la cerere.

## ANEXA NR. 1

### FORMULAR TIP DE CERERE / SESIZARE / RECLAMAȚIE

Operator: SC EDIL TRANS HOREZU SRL

Nr. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

#### 1. Date solicitant

- Nume și prenume / Denumire: \_\_\_\_\_
- CNP/CUI: \_\_\_\_\_
- Adresa locului de consum: \_\_\_\_\_
- Telefon: \_\_\_\_\_
- E-mail: \_\_\_\_\_

#### 2. Obiectul solicitării

- Cerere informații
- Sesizare tehnică
- Reclamație facturare
- Reclamație întrerupere furnizare
- Reclamație calitate serviciu
- Verificare instalație/contor
- Alte solicitări

#### 3. Descrierea situației

---

---

#### 4. Documente anexate

- Factură
- Fotografii
- Contract
- Alte documente

#### 5. Modalitate răspuns

- Poștă
- E-mail
- Ridicare sediu

Data: \_\_\_\_\_

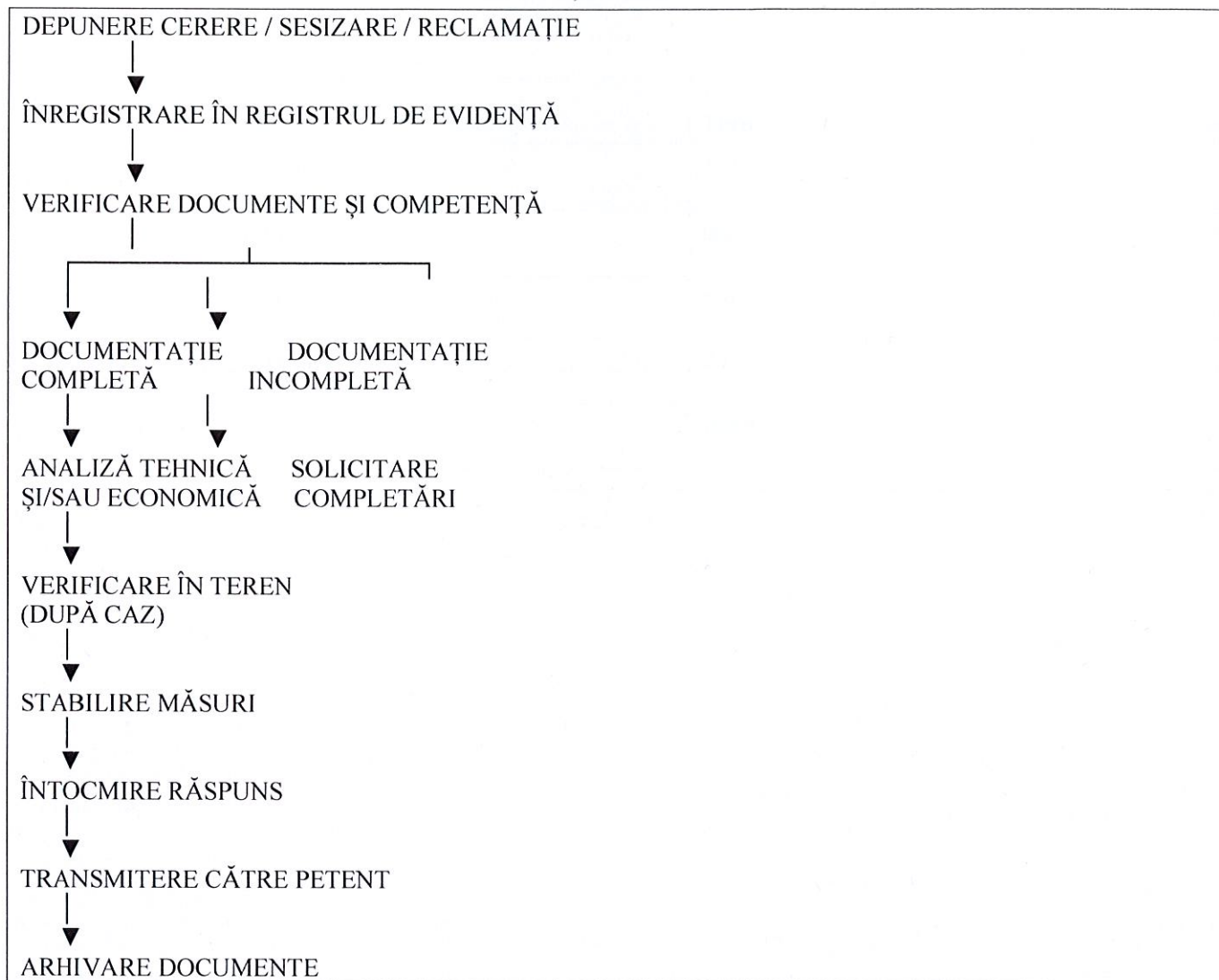
Semnătura: \_\_\_\_\_

---



## ANEXA NR. 3

### FLUX PROCEDURAL DE SOLUȚIONARE



## **ANEXA NR. 5**

### **RESPONSABILITĂȚI**

#### **Conducerea operatorului**

- aprobă măsurile necesare;
- urmărește respectarea termenelor;
- dispune măsuri de remediere.

#### **Compartiment tehnic**

- efectuează verificările în teren;
- întocmește note de constatare;
- propune măsuri tehnice.

#### **Compartiment relații cu publicul / registratură**

- primește și înregistrează solicitările;
- transmite răspunsurile;
- ține evidența documentelor.

#### **Compartiment economic**

- verifică facturile și evidențele de consum;
- efectuează recalculări, după caz.

## ANEXA NR. 6

### MODEL DE RĂSPUNS CĂTRE PETENT

Nr. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Către: \_\_\_\_\_ Adresa: \_\_\_\_\_

Referitor la cererea/sesizarea/reclamația dumneavoastră nr. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_, vă comunicăm următoarele:

---

---

---

Măsuri dispuse: \_\_\_\_\_

Temei legal: \_\_\_\_\_

În cazul în care sunteți nemulțumit de răspuns, vă puteți adresa conducerii operatorului, autorității administrației publice locale, ANRE sau instanțelor competente.

SC EDIL TRANS HOREZU SRL  
ADMINISTRATOR,  
TANTU ROBERT - NICOLAE

