

S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND DEBRANȘAREA UTILIZATORILOR COD P.O. D.O.R.C. 2</p>	<p>Ediția: IV Revizia: 2 Pag. 1. din ...9... Exemplar nr. ... Data: 30.09.2025</p>
--	---	--

APROBAT,

Director General,
Ec. Miron Emil

**PROCEDURA DE LUCRU: PRIVIND DEBRANȘAREA
UTILIZATORILOR**

COD P.O. D.O.R.C.2

Verificat,

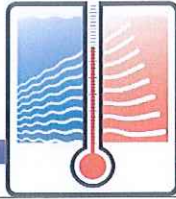
Ec. Jucan Carmen

Avizat,

Președinte CM
Ing. Fărcaș Sorina

Elaborat,

Suciu Aurica



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE
NAPOCA SA
Departament Operațiuni
Relatii Clienți

PROCEDURA: PRIVIND
DEBRANȘAREA UTILIZATORILOR
COD P.O. D.O.R.C. 2

Editia: IV
Revizia: 2
Pag. 2.. din ...
Exemplar nr. ...
Data: 30.09.2015

CUPRINS:

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
Pagina de gardă		
Cuprins		
1.	Scopul procedurii operaționale	4
2.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	4-5
3.	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	5
4.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	6-8
5.	Descrierea procedurii operaționale	8-16



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND DEBRANȘAREA UTILIZATORILOR COD P.O. D.O.R.C. 2	Editia: IV Revizia: 2 Pag. 3. din ... Exemplar nr. ... Data: 30.09.2025
--	--	--

6.	Responsabilități, - Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, arhivarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	17
7.	Formular evidență modificări	18
8.	Formular analiză procedură	18
9.	Formular de distribuire procedură	19
10.	Anexe	19
11.	Diagrama de proces	19



<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND DEBRANȘAREA UTILIZATORILOR COD P.O. D.O.R.C. 2</p>	<p>Editia: IV Revizia: 2 Pag. 4. din 19... Exemplar nr. ... Data: 20.09.2025</p>
--	--	--

1. Scopul procedurii operaționale

- 1.1. Stabilește modul de efectuare a debranșării utilizatorilor
- 1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității;
- 1.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului;
- 1.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei;
- 1.5. Procedura prezintă:
 - a) modul de efectuare a debranșării utilizatorilor
 - b) modul în care compartimentul se îngrijește să actualizeze datele de identificare și configurația bransamentelor termice ale fiecărui utilizator, cu scopul de a cuantifica numărul de debranșări;
 - c) modul de transmitere către toate compartimentele implicate și să se finalizeze toate activitățile generate de această debranșare
 - d) informațiile, documentele utilizate și circuitul acestora;
 - e) termenele, competențele și responsabilitățile în procesul de debranșare

2. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

2. 1. Procedura se aplică la:

Prevederile prezentei proceduri se referă la toate cererile scrise privind debranșarea utilizatorilor racordați la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică din municipiul Cluj-Napoca, aparținând Termoficare Napoca S.A., înregistrate în afara sezonului de încălzire.

2. 2. Delimitarea explicită a activității procedurale în cadrul portofoliului de activități desfășurate în societate:

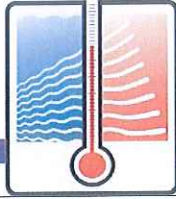
- Activitatea de debranșare a utilizatorilor se desfășoară în cadrul Departamentului Operațiuni Relații Clienți

2. 3. Principalele activități de care depinde activitatea de debranșare a utilizatorilor:

- Preluarea și înregistrarea cererilor de debranșare
- Comanda debranșărilor
- Programarea lucrărilor de debranșare

2. 4. Principalele activități care depind de activitatea de debranșare a utilizatorilor:

- Întocmirea și încasarea facturilor
- Întocmirea procesului verbal de execuție



<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND DEBRANȘAREA UTILIZATORILOR COD P.O. D.O.R.C. 2</p>	<p>Editia: IV Revizia: 2 Pag. 5 din 19 Exemplar nr. ... Data: 30.09.2025</p>
--	--	--

- Decontarea lucrărilor de debranșare
- Constatarea lucrărilor de debranșare
- Întocmirea actelor adiționale
- Actualizarea bazei de date

2.5. Departamente furnizoare de date:

- Secretariat
- Adresa de e-mail, dedicată acestei activități: debransari@termonapoca.ro
- Departamentul financiar-contabil

2.6. Departamente beneficiare de datele rezultate:

- Departamentul Operațiuni Relații Clienți
- Departamentul Operațiuni Tehnic
- Departamentul Operațiuni Financiar-Contabil

3. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

- Regulamentul de Organizare și funcționare
- Fișa postului

Reglementări legale:

Legislație primară

- Legea serviciului public de alimentare cu energie termică nr.325/14.07.2006;
- Ordinului 91/2007 privind Regulamentul cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică serviciului public de alimentare cu energie termică
- Ordin ANRSC nr. 483/29.09.2008 privind aprobarea Contractului-cadru de furnizare a energiei termice

Legislație secundară

- Legea nr. 196/2018 privind înființarea, organizarea și funcționarea asociațiilor de proprietari și administrarea condominiilor
- Ordinul ANRSC nr.343/2010 pentru aprobarea Normei tehnice privind repartizarea consumurilor de energie termică între consumatorii din imobilele de tip condominiu;

Alte documente:

- Hotărârea C.A. privind aprobarea tarifelor de debranșare



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND DEBRANȘAREA UTILIZATORILOR COD P.O. D.O.R.C. 2	Ediția: IV Revizia: 2 Pag. 6 din 19 Exemplar nr. ... Data: 30.09.2025
--	---	---

4. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

4.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	Activitate procedurală	- Proces major sau activitate semnificativă pentru care se pot stabili reguli și modalități de lucru, general valabile, în vederea îndeplinirii, în condiții de regularitate, eficiență, eficacitate, și economicitate a obiectivelor departamentului și/sau societății
2	Procedură documentată	- Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate sunt procedurile de sistem și procedurile operaționale.
3	Procedura operațională (procedura de lucru)	- Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual; - Procedura operațională descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor departamente, fără aplicabilitate la nivelul întregii societăți.
4	Proces	- Un flux de activități sau o succesiune de activități logic structurate și organizate, în scopul atingerii unor obiective definite.
5	Actualizare procedură	- Constă fie în revizuirea procedurii fie în elaborarea unei noi ediții a acesteia.
6	Cartuș procedură	- Text încadrat în chenar, pe o pagină imprimată.
7	Ediție a unei proceduri operaționale	- Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată;



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND DEBRANȘAREA UTILIZATORILOR COD P.O. D.O.R.C. 2	Ediția: IV Revizia: 2 Pag. 7... din 19..... Exemplar nr. ... Data: 30.09.2025
--	---	---

		<ul style="list-style-type: none">- Forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate, de regulă, trei revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.
8.	Revizia în cadrul unei ediții	<ul style="list-style-type: none">- Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate, modificări ce implică de regulă sub 50% din conținutul procedurii.
9	Măsuri de control	<ul style="list-style-type: none">- Acțiuni stabilite pentru gestionarea riscurilor și monitorizarea permanentă sau periodică a unei activități (situații).
10	Monitorizare	<ul style="list-style-type: none">- Acțiune continuă de colectare a informațiilor relevante, despre modul de desfășurare a unui proces sau a unei activități.
11	Regularitate	<ul style="list-style-type: none">- Caracteristica unei operațiuni de a se repeta sub toate aspectele.
12	Responsabilitate	<ul style="list-style-type: none">- Obligația de a îndeplini sarcina atribuită, a cărei neîndeplinire atrage o sancțiune corespunzătoare, după caz.
13	Responsabilitate managerială	<ul style="list-style-type: none">- Definește un raport juridic de obligație a îndeplinirii sarcinilor de către conducătorul entității publice sau al unei structuri organizatorice a acesteia, care presupune să exercite managementul în limitele unor determinări interne și externe, în scopul realizării eficiente și în conformitate cu dispozițiile legale a obiectivelor stabilite.
14	Resurse	<ul style="list-style-type: none">- Totalitatea elementelor de natură fizică, tehnică, umană, informațională și financiară, necesare ca input, pentru ca strategiile să fie operaționale.
15	Diagrama de proces	<ul style="list-style-type: none">- Schemă logică cu forme grafice care reprezintă etapele și pașii realizării unui proces sau unei activități.



SC TERMOFICARE
NAPOCA SA
Departament Operațiuni
Relatii Clienți

PROCEDURA: PRIVIND
DEBRANȘAREA UTILIZATORILOR
COD P.O. D.O.R.C. 2

Ediția: IV
Revizia: 2
Pag. 8. din ...
Exemplar nr. ...
Data: 30.09.2025

4.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedura operațională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	CM	Comisia de monitorizare
8.	SCIM	Standarde de control intern managerial
9.	Dep	Departament
10.	A.P	Asociația de proprietari (privită ca o entitate), titularul contractului de furnizare a energiei termice
11.	D.O.R.C	Departament Operațiuni Relații Clienți

5. Descrierea procedurii operaționale

5. 1. Generalități

Debransarea de la încălzirea centralizată este reglementată prin Legea nr. 325/2006 privind serviciul public de alimentare cu energie termică.

Articolul nr. 30 menționează condițiile necesare pentru deconectare, respectiv obținerea acordului vecinilor atât pe orizontală, cât și pe verticală, dar și acordul Asociației de Proprietari, exprimat prin hotărârea adunării generale asupra intenției de realizare a unui sistem individual de încălzire. Același articol mai menționează că debransarea nu se poate realiza în timpul sezonului de încălzire și că deconectarea poate fi efectuată doar de către operatorul care are calitatea de furnizor, în termen de maximum 45 de zile de la data solicitării și pe baza documentelor doveditoare.



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND DEBRANȘAREA UTILIZATORILOR COD P.O. D.O.R.C. 2	Ediția: IV Revizia: 2 Pag. 9. din 19... Exemplar nr. ... Data: 30.09.2025
--	---	---

Pentru realizarea activității de debranșare sunt necesare următoarele **informații**:

- Nume/prenume beneficiar
- Adresa unde se va efectua debranșarea
- Date personale beneficiar
- Numărul racordurilor de debranșat
- Acordul asociației de proprietari

5. 2. Documente utilizate

5. 2. 1. Lista și proveniența documentelor

a). Documente interne provenite de la:

- Departamentul Operațiuni Relații Clienți, în baza cărora se prelucrează cererile de debranșare:
 - Factura aferentă lucrărilor de debranșare în vederea încasării contravalorii acestora
 - Comanda către echipa responsabilă cu efectuarea debranșării

b). Documente externe

- cerere solicitant, însoțită de documentele aferente, conform Legii 325/2006

5. 2. 2. Conținutul și rolul documentelor

Nr. crt.	Document	Conținut	Rol
1.	Solicitare debranșare client	Solicitarea în vederea debranșării are 2 componente: <ul style="list-style-type: none">➤ Formular tipizat ce trebuie să conțină obligatoriu:<ul style="list-style-type: none">- Numele complet al utilizatorului de energie termică- Adresa completă- CNP- Număr de telefon- Serie și număr de buletin- Numărul de racorduri la apă caldă / numărul corpurilor de încălzire ce urmează a fi debranșate	Utilizatorii de energie termică, Asociații de proprietari, agenți economici, care doresc debranșarea de la rețeaua de energie termică (apă caldă și încălzire), aparținând Termoficare Napoca S.A, în conformitate cu prevederile Legii 325/2006 transmit cererile prin care solicită debranșarea însoțite de actele aferente, pe adresa de e-mail debransari@termonapoca.ro .



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND DEBRANȘAREA UTILIZATORILOR COD P.O. D.O.R.C. 2	Editia: IV Revizia: 2 Pag. 10. din 19..... Exemplar nr. ... Data: 30.09.2025
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - Semnăturile vecinilor de apartament situați pe verticală și orizontală - Semnatura președintelui și a administratorului asociației de proprietari de care aparțin ➤ Acord eliberat de asociația de proprietari extras din hotărârea ultimei adunări generale 	
2.	Factura aferentă debransării	<ul style="list-style-type: none"> - Numele și prenumele clientului - CNP - Serie și număr buletin - Prețul final 	DRC este responsabil de facturarea lucrărilor de debransare în vederea încasării contravalorii acestora.
3.	Comanda	<ul style="list-style-type: none"> -Numărul cererii de debransare -Numele solicitantului sau reprezentantul utilizatorului -Adresă, număr de telefon pentru contact -Alte detalii privind numărul de bransamente existente. 	Centralizarea și transmiterea către personalul prestator contractat de Termoficare Napoca, în vederea debransărilor solicitate.
4.	Planificare/ Programare	-	Personalul responsabil cu debransarea va contacta telefonic toți solicitanții de deconectări, pentru a stabili de comun acord data efectuării lucrărilor.
5.	Proces verbal de execuție	Notificare către Dep.Operațiuni Relații Clienți, cu privire la lucrările executat)	Urmărirea și centralizarea lucrărilor executate
6.	Decont de plată	Situație de lucrări conținând totalitatea beneficiarilor debransați, cât și valorile aferente elementelor debransate Conține: <ul style="list-style-type: none"> - Nume și adresă beneficiar - Data depunerii cererii/data efectuării lucrărilor - Nr. racorduri debransate și valoarea acestora 	Decontul are rolul de a centraliza lucrările de debransare real efectuate și plata acestora spre firma contractată.
7.	Întocmire acte adiționale	În urma constatărilor efectuate după debransare, se întocmesc acte adiționale din care reies numărul de persoane din asociația de proprietari	Documente emise de furnizor, care se anexează la contractul de furnizare al energiei termice, prin care se atestă modificarea elementelor de consum ale unui



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND DEBRANȘAREA UTILIZATORILOR COD P.O. D.O.R.C. 2	Ediția: IV Revizia: 2 Pag. 11 din 18 Exemplar nr. ... Data: 30-08-2025
--	---	--

		rămași branșați la Termoficare Napoca, cât și suprafața radiantă rămasă	imobil, urmare deconectării unor apartamente de la încălzire sau/și apă caldă. Acestea sunt semnate de furnizor și de utilizator.
8.	Actualizare Baza de date CLIEȚI	Date despre utilizatorii rămași branșați la Termoficare Napoca	Furnizează informații necesare pentru a avea o evidență actualizată a utilizatorilor rămași în sistemul de alimentare centralizată cu energie termică
9.	Arhivare	Documente utilizate în procedura de debranșare a utilizatorilor	Arhivarea tuturor documentelor utilizate în procedură, se arhivează în cadrul DORC

5. 2. 3. Circuitul documentelor

Nr. crt.	Document	Circuit
1.	Solicitare debranșare client	Utilizator → Dep. Operațiuni Relații Clienți → Arhivare D.R.C.
2.	Copie factură pentru achitarea taxei de debranșare	Dep. Operațiuni Relații Clienți → Arhivare D.O.R.C.
3.	Comandă	Dep. Operațiuni Relații cu Clienții → Echipa de debranșări → Arhivare D.O.R.C.
4.	Proces verbal de execuție	Echipa de debranșare → Dep. Operațiuni Relații Clienți → Client → Arhivare D.O.R.C.
5.	Decont de plată	DORC → Personalul prestator
6.	Act aditional	DORC → Reprezentantul de contract al asociației de propr. DORC → Arhivare DORC

5. 3. Resurse necesare

5. 3. 1. Resurse materiale

- nu este cazul

5. 3. 2. Resurse umane

- personal D.O.R.C.
- Personalul prestator

5. 3. 3. Resurse financiare

- nu este cazul



<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND DEBRANȘAREA UTILIZATORILOR COD P.O. D.O.R.C. 2</p>	<p>Editia: IV Revizia: 2 Pag. 12 din 9..... Exemplar nr. ... Data: 30.09.2025</p>
--	--	---

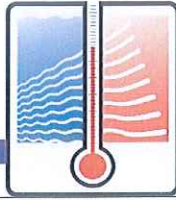
5. 4. Modul de lucru

5. 4. 1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

- Se primesc și se verifică solicitările de debranșare
- DORC facturează numărul de racorduri ce trebuie debranșate în vederea încasării contravalorii lucrărilor
- DORC umărește situația încasărilor aferente debranșărilor urmând ca în funcție de încasările procesate sa dea comandă spre echipa ce efectuează lucrările
- După primirea comenzilor din partea DORC, echipa de debranșare contactează telefonic toți solicitanții de deconectări, pentru a stabili de comun acord data efectuării lucrărilor
- În urma efectuării lucrărilor, echipa responsabilă de debranșarea utilizatorilor va transmite un proces verbal către Departamentul Operațiuni Relații Clienți, ce include date cu privire la lucrările executate.
- Pe baza proceselor verbale de execuție se întocmesc periodic deconturile de lucrări, acceptate cu cantitățile real executate și la prețurile din oferta anexată la contract, întocmite de executant și acceptate de achizitor conform procedurii de lucru. Valoarea lucrărilor se va plăti în termen de 20 de zile de la înregistrarea facturii la achizitor.
- Decontarea lucrărilor executate se face pe baza proceselor verbale de execuție, acceptate cu cantitățile real executate și la prețurile din oferta anexată la contract, întocmite de executant și acceptate de achizitor conform procedurii de lucru. Valoarea lucrărilor se va plăti în termen de 20 de zile de la înregistrarea facturii la achizitor.
- Personalul DORC se deplasează la locul debranșării pentru a confirma numărul de racorduri debranșate de către echipa contractată cât și calitatea lucrărilor efectuate
- Actele adiționale se fac în urma constatărilor efectuate. Acestea se fac pe fiecare asociație de proprietari unde s-au efectuat debranșări și se actualizează numărul de persoane rămase branșate cât și suprafața radiantă rămasă.
- După finalizarea tuturor procedurilor de debranșare, DORC întocmeste o situație actualizată cuprinzând toți consumatorii de energie rămași în urma debranșărilor efectuate
- Arhivarea documentelor se realizează în cadrul departamentului relații clienți

5. 4. 2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

În vederea atingerii scopurilor propuse în activitatea de debranșare se realizează acțiuni și operații conform tabelului de mai jos:



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND DEBRANȘAREA UTILIZATORILOR COD P.O. D.O.R.C. 2	Editia: IV Revizia: 2 Pag. <i>13</i> din <i>19</i> Exemplar nr. ... Data: <i>30.09.2025</i>
--	--	--

Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

Activități	Acțiuni	Operații	Derulare
Preluare și înregistrare solicitare debranșare client	Termoficare Napoca pune la dispozitie cererile tipizate în vederea debranșării	Preluare, înregistrare și verificare solicitare debranșare	- În cardul DORC se verifică și se înregistrează documentele aferente
Întocmirea și încasarea facturii	Se întocmește factura în funcție de cate racorduri urmează a fi debranșate	-Se întocmește factura aferentă lucrărilor de debranșare -Factura se transmite solicitantului -Încasare contravaloare factură	- Se emite factura aferentă lucrărilor în funcție de numărul de racorduri ce urmează a fi debranșate - Factura este transmisă pe mail-ul solicitantului -Solicitantul plătește, prin virament bancar, contravaloarea facturii în vederea continuării procesului de debranșare
Plasare comandă	Se transmite comanda către echipa de debranșare	Periodic se transmite echipei de debranșare comanda cuprinzând solicitanții care au platit factura aferentă lucrărilor de debranșare	După procesarea încasărilor facturilor, DORC transmite echipei de debranșări lista cu solicitanții care și-au îndeplinit obligația de plată și pentru care se poate continua cu procedura de debranșare
Programare	Se stabilește cu solicitanții data și ora la care echipa va efectua debranșarea	Echipa de debranșări contactează telefonic solicitanții în vederea programării lucrărilor	Echipa de debranșări contactează telefonic solicitanții pentru care s-a depus comanda și stabileste de comun acord, data și ziua în care echipa se va prezenta pentru a efectua lucrările
Întocmire proces verbal de execuție	Confirmare execuție debranșare	Întocmire proces verbal de execuție în vederea confirmării efectuării lucrărilor de debranșare	Echipa de debranșări va transmite un proces verbal către DORC, cu privire la lucrările executate
Decontarea lucrărilor de debranșare	Întocmirea devizelor de debranșare și decontarea	Se întocmește centralizatorul cuprinzând procesele verbale de execuție în vederea decontării lucrărilor	Decontarea lucrărilor executate se face pe baza proceselor verbale de execuție, acceptate cu cantitățile real executate și la prețurile din oferta anexată la contract, întocmite de



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND DEBRANȘAREA UTILIZATORILOR COD P.O. D.O.R.C. 2	Editia: IV Revizia: 2 Pag. 16. din 18 Exemplar nr. ... Data: 30 09 2025
--	---	--

	lucrarilor pe baza acestora		executant și acceptate de achizitor conform procedurii de lucru. Valoarea lucrărilor se va plăti în termen de 20 de zile de la înregistrarea facturii la achizitor.
Constatarea lucrărilor de debranșare	Constatarea lucrărilor de debranșare pe baza proceselor verbale de execuție	DORC se prezintă la locațiile debranșate și pe baza proceselor verbale de execuție se face constatarea lucrărilor efectuate.	Personalul DORC se deplasează la locul debranșării pentru a confirma numărul de racorduri debranșate de către echipa contractată cât și calitatea lucrărilor efectuate.
Întocmirea actelor adiționale	Se întocmesc actele adiționale pentru fiecare asociație unde s-au efectuat debranșări	Dupa constatarea lucrărilor de debranșare, DORC întocmește acte adiționale pentru fiecare asociație de proprietari unde s-au efectuat debranșări	Actele adiționale se fac în urma constatărilor efectuate. Acestea se fac pe fiecare asociație de proprietari în parte, unde s-au efectuat debranșări și se actualizează numărul de persoane rămase branșate cât și suprafața radiantă rămasă.
Actualizare Baza de date CLIENTI	Actualizarea bazei de date cuprinzând clienții rămași racordați la SACET	Centralizarea consumatorilor de energie termică rămași după efectuarea debranșărilor	DORC este responsabil de urmărirea și actualizarea bazei de date cuprinzând consumatorii rămași conectați la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică
Arhivare	Îndosărierea și păstrarea documentelor	Întocmirea opisului pentru documentele arhivate	Documentele utilizate în activitatea de debranșare a utilizatorilor racordați la sistemul de alimentare cu energie termică se îndosariază, se întocmește un opis al acestora și se păstrează în cadrul D.O.R.C.

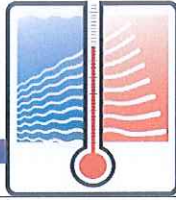


SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND DEBRANȘAREA UTILIZATORILOR COD P.O. D.O.R.C. 2	Editia: IV Revizia: 2 Pag. 15 din 19.... Exemplar nr. ... Data: 30.09.2025
--	--	--

5. 4. 3. Valorificarea rezultatelor activității

5.4.4. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Activități	Acțiuni	Operații	Întocmire	Verificare	Aprobare
Preluare și înregistrare solicitare debranșare client	Termoficare Napoca pune la dispoziție cererile tipizate în vederea debranșării	Înregistrare și verificare solicitare debranșare	personal DORC	personal DORC	personal DORC
Întocmirea și încasarea facturii	Se întocmește factura în funcție de numărul racordurilor ce urmează a fi debranșate	-Se întocmește factura aferentă lucrărilor de debranșare -Factura se transmite solicitantului -Încasare contravaloare factură	personal D.O.R.C.	Responsabil departament	Responsabil departament
Plasare comandă	Se transmite echipei de debranșare comanda	Periodic se transmite echipei de debranșare comanda cuprinzând solicitantii care au platit factura aferentă lucrărilor de debranșare	Personal D.O.R.C.	personal D.O.R.C.	personal D.O.R.C.
Programare	Se stabilește de comun acord cu solicitantii data și ora la care echipa va efectua debranșarea	Echipa de debranșări contactează telefonic solicitantii în vederea programării lucrărilor	Echipa debranșări	responsabil echipă	responsabil echipă
Întocmire proces verbal de execuție	Confirmare execuție debranșare	Întocmire proces verbal de execuție în vederea confirmării efectuării lucrărilor de debranșare	echipa debranșări	personal D.O.R.C.	personal D.O.R.C.
Decontarea lucrărilor de debranșare	Întocmirea devizelor de debranșare și decontarea	Se întocmește centralizatorul cuprinzând procesele verbale de execuție în	Personal D.O.R.C.	Personal D.O.R.C.	Echipa contractată



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND DEBRANȘAREA UTILIZATORILOR COD P.O. D.O.R.C. 2	Editia: IV Revizia: 2 Pag. 16 din ... Exemplar nr. ... Data: 20.09.2015
--	---	--

	lucrarilor pe baza acestora	vederea decontării lucrărilor			
Constatarea lucrărilor de debransare	Constatarea lucrărilor de debransare pe baza proceselor verbale de execuție	DORC se prezintă la locațiile debransate și pe baza proceselor verbale de execuție se face constatarea lucrărilor efectuate.	personal D.O.R.C.	personal D.O.R.C.	personal D.O.R.C.
Întocmirea actelor adiționale	Se întocmesc actele adiționale pentru fiecare asociație unde s-au efectuat debransări	Dupa constatarea lucrărilor de debransare, DRC întocmește acte adiționale pentru fiecare asociație de proprietari unde s-au efectuat debransări	personal D.O.R.C.	personal D.O.R.C.	Responsabil departament
Actualizare Baza de date CLIEŢI	Actualizarea bazei de date cuprinzând clienții rămași racordati la SACET	Centralizarea consumatorilor de energie termică rămași după efectuarea debransărilor	personal D.O.R.C.	personal D.O.R.C.	personal D.O.R.C.
Arhivare	Îndosarierea și păstrarea documentelor	Întocmirea opisului pentru documentele arhivate	personal D.O.R.C.	Responsabil departament	Responsabil departament



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND DEBRANȘAREA UTILIZATORILOR COD P.O. D.O.R.C. 2	Editia: IV Revizia: 2 Pag. 14 din 19... Exemplar nr. ... Data: 30.09.2025
--	---	---

6. Responsabilități

Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, arhivarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/pe operațiunea	RESPONSABIL (NUMELE SI PRENUMELE)	FUNCȚIA
	ELABORAREA	Jucan Carman Suciu Aurica Matiș Ioana	Angajatul care desfășoară activitatea procedurata
	REVIZUIREA	Suciu Aurica	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	VERIFICAREA	Jucan Carmen	Coordonator departament
	ANALIZA	Jucan Carmen Farcaș Sorina	- Coordonator relații clienți - Președintele CM
	DIAGRAMA DE PROCES	Suciu Aurica	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	ÎNREGISTRAREA PROCEDURII în Registrul Procedurilor de lucru pe departament	Suciu Aurica	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	AVIZAREA	Farcaș Sorina	Președinte CM
	APROBAREA	Miron Emil	Conducătorul societății
	DISTRIBUIREA	Suciu Aurica	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	ÎNDOSARIEREA	Suciu Aurica	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	INREGISTRAREA PROCEDURII în Registrul procedurilor de lucru pe societate	Vicovan Serban	Secretarul tehnic al CM
	ACTUALIZAREA	Suciu Aurica	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	ARHIVAREA	Suciu Aurica	Responsabilul cu elaborarea procedurii



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND DEBRANȘAREA UTILIZATORILOR COD P.O. D.O.R.C. 2	Editia: IV Revizia: 2 Pag. 18 din ... Exemplar nr. ... Data: 30.09.2025
--	---	---

7. FORMULAR DE EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

Nr. crt.	Ediția sau după caz, revizia în cadrul ediției	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pagină modificată	Descriere modificare	Semnătura coordonatorului de departament
1	2	3	4	5	6	7	8
	Ediția I		x	28.09.2011	x	x	
	Ediția II		x	11.11.2019	x	x	
	Ediția III		x	10.04.2023	x	x	
	Ediția IV		2	24.03.2025			

8. FORMULAR DE ANALIZĂ PROCEDURĂ

Nr. crt.	Departament	Numele și prenumele coordonatorului de departament	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
...1	2	3	4	5	6	7	8	9
	DORC	Jucan Carmen						



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND DEBRANȘAREA UTILIZATORILOR COD P.O. D.O.R.C. 2	Editia: IV Revizia: 2 Pag. 11 din 19 Exemplar nr. ... Data: 30.09.2015
--	---	--

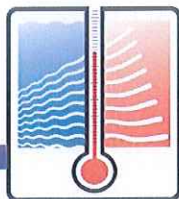
9. FORMULAR DE DISTRIBUIRE PROCEDURĂ

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
1	Ex.1 D.O.R.C.	Jucan Carmen					
2	Ex.2 SCIM - copie						
3	Ex.3 copie Of. Juridic)			
4	Ex.4 copie API	Bome					
5	Ex.5 copie DOFC						

10. Anexe

- Responsabilități, - Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, arhivarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale
- Formular de evidență modificări
- Formular analiză procedură
- Formular de distribuie procedură
- Diagrama de proces

11. Diagrama de proces



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND DECONNECTAREA IMOBILELOR COD P.O. D.O.R.C. 3</p>	<p>Editia: IV Revizia: 1 Pag. 1 din ... Exemplar nr. ... Data: 17.09.2025</p>
--	--	---

APROBAT,

Director general,
Ec. Miron Emil

**PROCEDURA DE LUCRU: DECONNECTAREA
UTILIZATORILOR RACORDAȚI LA SISTEMUL
CENTRALIZAT DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ**

COD P.O. D.O.R.C 3

Verificat,

Ec. Jučan Carmen

Avizat,

Președinte CM
Ing. Făraș Sorina

Elaborat,

Ec. Mățiș Ioana

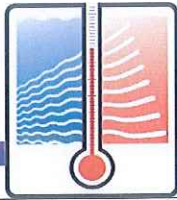


S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND DECONNECTAREA IMOBILELOR COD P.O. D.O.R.C. 3</p>	<p>Editia: IV Revizia: 1 Pag. 2 din 18 Exemplar nr. ... Data: 14.09.2025</p>
--	--	--

CUPRINS:

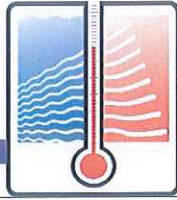
Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
Pagina de gardă		
Cuprins		
1.	Scopul procedurii operaționale	4
2.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	4-5
3.	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	5
4.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	6-8
5.	Descrierea procedurii operaționale	9-15



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND DECONNECTAREA IMOBILELOR COD P.O. D.O.R.C. 3</p>	<p>Editia: IV Revizia: 1 Pag. 3 din 18... Exemplar nr. ... Data: 17.09.2025</p>
--	--	---

6.	Responsabilități, - Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, arhivarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	16-17
7.	Formular evidență modificări	17
8.	Formular analiză procedură	17
9.	Formular de distribuire procedură	18
10.	Anexe	18
11.	Diagrama de proces	18



SC TERMOFICARE
NAPOCA SA
Departament Operațiuni
Relatii Clienti

PROCEDURA: PRIVIND
DECONNECTAREA IMOBILELOR
COD P.O. D.O.R.C. 3

Editia: IV
Revizia: 1
Pag. 4 din 18
Exemplar nr. ...
Data: 17.09.2025

1. Scopul procedurii operaționale

- 1.1. Stabilește modul de înregistrare a cererilor primite de la clienți și efectuare a deconectării imobilelor/scarilor
- 1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității;
- 1.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului;
- 1.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei;
- 1.5. Procedura prezintă:
 - a) modul de efectuare a deconectării imobilelor de la SACET
 - b) modul de în care compartimentul se îngrijește să actualizeze datele de identificare și configurația bransamentelor termice ale fiecărui utilizator, cu scopul de a cuantifica numărul de debransări;
 - c) modul de transmitere către toate compartimentele implicate și să se finalizeze toate activitățile generate de această debransare
 - d) informațiile, documentele utilizate și circuitul acestora;
 - e) termenele, competențele și responsabilitățile în procesul de deconectare a imobilelor

2. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

2. 1. Procedura se aplică la:

- deconectarea imobilelor racordate la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică

2. 2. Delimitarea explicită a activității procedurale în cadrul portofoliului de activități desfășurate în societate:

- Activitatea de deconectare a utilizatorilor racordați la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică se desfășoară în cadrul Departamentului Operațiuni Relații Clienti și în cadrul secțiilor ce efectuează deconectarea.

2. 3. Principalele activități de care depinde activitatea de deconectare a imobilelor:

- Înregistrarea solicitărilor de deconectare
- Întocmirea situației de lichidare/ compensare a debitelor
- Încasarea contravalorii lucrărilor de deconectare
- Transmiterea unei note interne spre secții în vederea deconectării solicitanților

2. 4. Principalele activități care depind de activitatea de deconectare a imobilelor:

- Facturarea lucrărilor de deconectare
- Întocmirea procesului verbal de execuție
- Convenție încheiere contract de furnizare energie termică



<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND DECONNECTAREA IMOBILELOR COD P.O. D.O.R.C. 3</p>	<p>Editia: IV Revizia: 1 Pag. 5 din ... Exemplar nr. ... Data: 14.09.2025</p>
--	--	---

2.5. Departamente furnizoare de date:

- Departament Operațiuni Relații Clienti

2.6. Departamente beneficiare de datele rezultate:

- Departamentul Operațiuni Relații Clienti
- Departamentul Operațiuni Financiar-Contabil

3. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

- Regulamentul de Organizare și funcționare
- Fișa postului

Reglementări legale:

Legislație primară

- a) Legea serviciului public de alimentare cu energie termică nr.325/14.07.2006;
- b) Regulament-cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică din 20.03.2007 emitent ANRE, M.O.350bis/23.03.2007.
- c) Ordin ANRE nr. 483/29.09.2008 privind aprobarea Contractului-cadru de furnizare a energiei termice

Legislație secundară

- a) Legea nr. 196/2018 privind înființarea, organizarea și funcționarea asociațiilor de proprietari și administrarea condominiilor
- b) Ordinul ANRE nr.343/2010 pentru aprobarea Normei tehnice privind repartizarea consumurilor de energie termică între consumatorii din imobilele de tip condominiu;

Alte documente, inclusiv reglementări interne ale Termoficare Napoca S.A.:

- Hotărârea C.A. privind aprobarea tarifelor de deconectare



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND DECONNECTAREA IMOBILELOR COD P.O. D.O.R.C. 3	Editia: IV Revizia: 1 Pag. 6 din ... Exemplar nr. ... Data: 17.09.2025
--	---	--

4. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

4.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	Activitate procedurală	- Proces major sau activitate semnificativă pentru care se pot stabili reguli și modalități de lucru, general valabile, în vederea îndeplinirii, în condiții de regularitate, eficiență, eficacitate, și economicitate a obiectivelor departamentului și/sau societății
2	Procedură documentată	- Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate sunt procedurile de sistem și procedurile operaționale.
3	Procedura operațională (procedura de lucru)	- Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual; - Procedura operațională descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor departamente, fără aplicabilitate la nivelul întregii societăți.
4	Proces	- Un flux de activități sau o succesiune de activități logic structurate și organizate, în scopul atingerii unor obiective definite.
5	Actualizare procedură	- Constă fie în revizuirea procedurii fie în elaborarea unei noi ediții a acesteia.
6	Cartuș procedură	- Text încadrat în chenar, pe o pagină imprimată.
7	Ediție a unei proceduri operaționale	- Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată; - Forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate, de regulă, trei revizii ale respectivei proceduri sau



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND DECONNECTAREA IMOBILELOR COD P.O. D.O.R.C. 3	Editia: IV Revizia: 1 Pag. 7 din 18 Exemplar nr. ... Data: 17.09.2015
--	--	--

		atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.
8.	Revizia în cadrul unei ediții	- Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate, modificări ce implică de regulă sub 50% din conținutul procedurii.
9	Măsuri de control	- Acțiuni stabilite pentru gestionarea riscurilor și monitorizarea permanentă sau periodică a unei activități (situații).
10	Monitorizare	- Acțiune continuă de colectare a informațiilor relevante, despre modul de desfășurare a unui proces sau a unei activități.
11	Regularitate	- Caracteristica unei operațiuni de a se repeta sub toate aspectele.
12	Responsabilitate	- Obligația de a îndeplini sarcina atribuită, a cărei neîndeplinire atrage o sancțiune corespunzătoare, după caz.
13	Responsabilitate managerială	- Definește un raport juridic de obligație a îndeplinirii sarcinilor de către conducătorul entității publice sau al unei structuri organizatorice a acesteia, care presupune să exercite managementul în limitele unor determinări interne și externe, în scopul realizării eficiente și în conformitate cu dispozițiile legale a obiectivelor stabilite.
14	Resurse	- Totalitatea elementelor de natură fizică, tehnică, umană, informațională și financiară, necesare ca input, pentru ca strategiile să fie operaționale.
15	Diagrama de proces	- Schemă logică cu forme grafice care reprezintă etapele și pașii realizării unui proces sau unei activități.
16	Acte adiționale	- Documente emise de furnizor, care se anexează la contractul de furnizare al energie termice, prin care se atestă modificarea elementelor de consum ale



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND DECONNECTAREA IMOBILELOR COD P.O. D.O.R.C. 3	Editia: IV Revizia: 1 Pag. 8 din ... Exemplar nr. ... Data: 12.09.2020
--	--	---

		unui imobil , urmare deconectării unor apartamente de la încălzire sau/și apă caldă. Acestea sunt semnate de furnizor si de utilizator.
17	Prestator	- Echipă de lucrători sau societate comercială angajată pe baza unui contract, pentru a efectua lucrările de deconectare a instalațiilor de termoficare, prin sudură sau dopuri filetate.

4.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedura operațională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	CM	Comisia de monitorizare
8.	SCIM	Standarde de control intern managerial
9.	Dep	Departament
10.	D.O.R.C.	Departamentul Relații Clienți
11.	A.P.	Asociații de proprietari
12.	SACET	Sistemul centralizat de alimentare cu energie termică
13.	D.O.R.C.	Departament Operațiuni Relații Clienți
14.	D.O.F.C.	Departament Operațiuni Financiar Contabilitate



<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND DECONNECTAREA IMOBILELOR COD P.O. D.O.R.C. 3</p>	<p>Editia: IV Revizia: 1 Pag. 9 din 18... Exemplar nr. ... Data: 17.09.2025</p>
--	--	---

5. Descrierea procedurii operaționale

5. 1. Generalități

Deconectarea totală a instalațiilor interioare de încălzire și/sau pentru apă caldă menajeră ale unui utilizator tip condominiu se va face în următoarele condiții cumulative:

- a) acordul scris al asociației de proprietari, exprimat prin hotărârea adunării generale;
- b) anunțarea operatorului care are și calitatea de furnizor și a autorității administrației publice locale cu 30 de zile înainte de debranșare.

Pentru realizarea activității de deconectare sunt necesare următoarele **informații**:

- Date despre solicitant
- Elementele de deconectat
- Aprobări cf. legislației în vigoare

5. 2. Documente utilizate

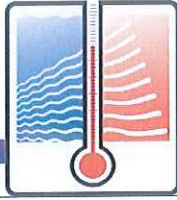
5. 2. 1. Lista și proveniența documentelor

a). Documente interne

- Factura aferentă lucrării de deconectare
- Situație de lichidare/compensare debite
- Proces verbal de constatare
- Nota internă secției

b). Documente externe

- Cerere solicitant
- Acordul scris al tuturor membrilor asociației de proprietari



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND DECONNECTAREA IMOBILELOR COD P.O. D.O.R.C. 3	Editia: IV Revizia: 1 Pag. 10 din ...18... Exemplar nr. ... Data: 17.09.2025
--	---	---

5. 2. 2. Conținutul și rolul documentelor

Nr. crt.	Document	Conținut	Rol
1.	Cerere deconectare solicitant și documente aferente cf. Legii 325/2006	Date despre solicitant, elementele de deconectat, aprobări cf. legislației în vigoare	Furnizează informații necesare pentru efectuarea deconectării și atestă respectarea legislației în vigoare pentru această operație
2.	Factura pentru achitarea taxei de deconectare	-Date despre titularul de contract -Valoarea efectivă a lucrării de debransare	Furnizează informații asupra valorii ce trebuie achitate de către beneficiarul de contract
3.	Situație de lichidare/compensare debite	Date despre solicitanți, elemente de deconectat	Se verifică soldurile debitoare sau creditoare înregistrate în evidențele contabile aferente clientului deconectat, iar dacă acestea există, personalul DORC comunică în scris, condițiile necesare pentru rezilierea contractului de furnizare al clientului respectiv
4.	Notă internă către secție	Cerere scrisă în vederea debransării imobilului	DORC transmite secției, prin notă internă, adresa imobilului pentru care se solicită deconectarea și numărul de elemente ce trebuie a fi debransate
5.	Proces verbal de constatare a lucrărilor	-Date despre beneficiarul de contract -Date despre elementele deconectate efectiv	Furnizează informații despre efectuarea lucrării
6.	Convenție încetare contract de furnizare energie termică	-Date de identificare a Termoficare Napoca -Date de identificare a beneficiarului de contract -Motivul întocmirii convenției	Atestă încetarea serviciilor de alimentare cu energie termică



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND DECONNECTAREA IMOBILELOR COD P.O. D.O.R.C. 3	Ediția: IV Revizia: 1 Pag. 11 din Exemplar nr. ... Data: 17.09.2025
--	---	---

5. 2. 3. Circuitul documentelor

Nr. crt.	Document	Circuit
1.	Cerere deconectare solicitant și documente aferente cf. Legii 325/2006	Solicitant → Dep. Relații Clienti → Arhivare D.O.R.C.
2.	Factura pentru achitarea taxei de deconectare	Dep. Operațiuni Financiar → Dep. Operațiuni Relații Clienti → Arhivare D.O.R.C.
3.	Situație de lichidare/compensare debite	Dep. Operațiuni Financiar → Dep. Operațiuni Relații Clienti → Solicitant
4.	Nota internă către secții	Dep. Operațiuni Relații Clienti → Secții → Arhivare D.O.R.C.
5.	Proces verbal de constatare a lucrărilor de deconectare	Dep. Operațiuni Relații clienți → Secții → Dep Operațiuni Relații Clienti → Arhivare DORC
6.	Convenție încheiere contract de furnizare energie termică	

5. 3. Resurse necesare

5. 3. 1. Resurse materiale

- nu e cazul

5. 3. 2. Resurse umane

- personal DORC
- personal dep. financiar-contabil
- personal secții

5. 3. 3. Resurse financiare

- nu este cazul

5. 4. Modul de lucru

5. 4. 1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

- a) Înregistrarea solicitării



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND DECONNECTAREA IMOBILELOR COD P.O. D.O.R.C. 3	Ediția: IV Revizia: 1 Pag. 12 din ... Exemplar nr. ... Data: 17.09.2015
--	---	---

- b) Emiterea facturii aferente lucrării de debranșare
- c) Verificarea situației de lichidare/compensare credite
- d) Deconectarea solicitantului de la rețeaua de distribuție agent termic, după transmiterea către secția a notei interne conținând solicitarea de deconectare, conform contractului încheiat cu acesta;
- e) Întocmirea procesului verbal de executare a lucrării
- f) Act adițional/convenție încetare contract

5. 4. 2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

În vederea atingerii scopurilor propuse în activitatea de deconectare de la rețeaua de distribuție a agentului termic, urmare solicitărilor scrise, se realizează acțiuni și operații conform tabelului de mai jos:

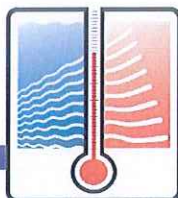
Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

Activități	Acțiuni	Operații	Derulare
Solicitare deconectare client	D.O.R.C. preia solicitările din partea reprezentanților de contract ce doresc deconectarea	Înregistrare solicitare deconectare la Dep. Relații clienți	În cadrul DORC se înregistrează cererea de deconectare cât și documentele aferente cf. Legii 325/2006
Facturarea	Emiterea facturii aferente lucrărilor de deconectare	-Se întocmește factura aferentă lucrărilor de deconectare -Factura se transmite solicitantului	Dep. Operațiuni Financiar-Contabilitate emite factura aferentă lucrărilor de deconectare
Lichidare/compensare credite	Se verifică situația financiară a clientului solicitant	Se verifică în programul informatic situația debitelor la zi a solicitantului	-Dep. Operațiuni Financiar-Contabilitate verifică fișa contabilă a solicitantului în vederea lichidării/compensării creditelor acestuia -În funcție de situația aceasta, Dep: Operațiuni Financiar transmite DORC condițiile prin care se poate continua cu efectuarea lucrării de deconectare și anume dacă factura aferentă lucrărilor se compensează sau se încasează.
Întocmire notă internă	DORC aduce la cunoștința secțiilor	DORC transmite către secții nota internă	DORC solicită prin notă internă către secții, efectuarea lucrării de



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND DECONNECTAREA IMOBILELOR COD P.O. D.O.R.C. 3	Editia: IV Revizia: 1 Pag. B din Exemplar nr. ... Data: 14.09.2025
--	---	--

	solicitarea de deconectare	cuprinzând detalii despre solicitant	deconectare. Împreună cu aceasta DORC transmite și procesul verbal în vederea completării acestuia după terminarea lucrărilor.
Execuție lucrare de deconectare	Secția programează și efectuează lucrarea de deconectare	Secția stabilește de comun acord împreună cu reprezentantul de contract al imobilului ce solicită deconectarea, urmând a se prezenta la adresă pentru executarea lucrării de deconectare	Personalul responsabil cu deconectarea imobilului, blindează bransamentele de încălzire și apă caldă și demontează toate componentele sistemului de contorizare.
Întocmire proces verbal de execuție	Completarea și transmiterea procesului verbal de execuție către DORC	Întocmire proces verbal de execuție în vederea confirmării efectuării lucrărilor de deconectare	După finalizarea lucrării de deconectare, secția completează și transmite către DORC procesul verbal de execuție lucrări ce include detalii referitoare la activitatea desfășurată (pot fi demontare bucle de măsură, robinete de închidere, cutie cu integratoare, termorezistente și blindare prin sudură a bransamentului, la intrare în imobil)
Întocmire convenție încetare contract de furnizare energie termică	Se întocmește un acord de încetare a contractului de furnizare a energiei termice		
Actualizare Baza de date CLIENȚI	Actualizarea bazei de date cuprinzând clienții rămași racordați la SACET	Centralizarea imobilelor consumatoare de energie termică rămași în urma deconectărilor efectuate	DORC este responsabil de urmărirea și actualizarea bazei de date cuprinzând consumatorii rămași conectați la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică
Arhivare	Îndosărierea proceselor verbale de execuție la Contractul de furnizare a energiei termice și a	Întocmirea opisului pentru documentele arhivate și păstrarea lor în bune condiții	Documentele utilizate în activitatea de deconectare de la instalațiile de distribuție a agentului termic se îndosariază, se întocmește un opis al acestora și se păstrează la D.O.R.C.



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND DECONNECTAREA IMOBILELOR COD P.O. D.O.R.C. 3	Editia: IV Revizia: 1 Pag. 14 din 18..... Exemplar nr. Data: 17.09.2025
--	---	--

documentelor afereente inclusiv a celor de încetare contract		
---	--	--

5. 4. 3. Valorificarea rezultatelor activității

Documentele:

- *Procesul verbal de executare lucrări* – se întocmește în două exemplare, un exemplar pentru asociația de proprietari/locatari, un exemplar rămâne la Dep.Operațiuni Relații Clienti
- se înregistrează în evidențele Dep. Operațiuni Relații Clienti
- se îndosariază în arhiva temporară din cadrul Departamentului Operațiuni Relații Clienti

5.4.4. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Activități	Acțiuni	Operații	Întocmire	Verificare	Aprobare
Solicitare deconectare client	D.O.R.C. preia solicitările din partea reprezentanților de contract ce doresc deconectarea	În cadrul DORC se înregistrează cererea de deconectare cât și documentele aferente cf. Legii 325/2006	DORC	DORC	-
Facturarea	Emiterea facturii aferente lucrărilor de deconectare	-Se întocmește factura aferentă lucrărilor de debranșare -Factura se transmite solicitantului	DOFC	DORC	-
Lichidare/compensare credite	Se verifică situația financiară a clientului solicitant	Se verifică în programul informatic situația debitelor la zi a solicitantului	DOFC	DOFC	responsabil DORC
Intocmire notă internă	DORC aduce la cunoștință secțiilor	DORC transmite către secții nota internă cuprinzând	DORC	DORC	





S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE
NAPOCA SA
Departament Operațiuni
Relatii Clienti

PROCEDURA: PRIVIND
DECONNECTAREA IMOBILELOR
COD P.O. D.O.R.C. 3

Editia: IV
Revizia: 1
Pag. 1 din 18
Exemplar nr. ...
Data: 14-09-2015

	solicitarea de deconectare	detalii despre solicitant			
Execuție lucrare de deconectare	Secția programează și efectuează lucrarea de deconectare	Secția stabilește de comun acord împreună cu reprezentantul de contract al imobilului ce solicită deconectarea, urmând a se prezenta la adresă pentru executarea lucrării de deconectare	secții	DORC	
Întocmire proces verbal de execuție	Completarea și transmiterea procesului verbal de execuție către DORC	Întocmire proces verbal de execuție în vederea confirmării efectuării lucrărilor de deconectare	secții	DORC	DORC
Întocmire convenție încetare contract de furnizare energie termică	Se întocmeste un acord de încetare a contractului de furnizare a energiei termice		D.O.R.C.	D.O.R.C.	D.O.R.C.
Actualizare Baza de date CLIEȚI	Actualizarea bazei de date cuprinzând clienții rămași racordați la SACET	Centralizarea imobilelor consumatoare de energie termică rămași în urma deconectărilor efectuate	D.O.R.C.	D.O.R.C.	D.O.R.C.
Arhivarea la DORC	Îndosărierea proceselor verbale de execuție la Contractul de furnizare a energiei termice și a documentelor aferente inclusiv a	Întocmirea opisului pentru documentele arhivate și păstrarea lor în bune condiții	D.O.R.C.	D.O.R.C.	responsabil D.O.R.C.



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND DECONNECTAREA IMOBILELOR COD P.O. D.O.R.C. 3	Editia: IV Revizia: 1 Pag. 16 din 18 Exemplar nr. ... Data: 14.09.2025
--	---	---

	celor de încetare a contractului				
--	----------------------------------	--	--	--	--

6. Responsabilități

Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, arhivarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/pe operațiunea	RESPONSABIL (NUMELE SI PRENUMELE)	FUNCȚIA
	ELABORAREA	Jucan Carman Suciu Aurica Matiș Ioana	Angajatul care desfășoară activitatea procedurata
	REVIZUIREA	Matiș Ioana	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	VERIFICAREA	Jucan Carmen	Coordonator departament
	ANALIZA	Jucan Carmen Farcaș Sorina	- Coordonator relații clienți - Președintele CM
	DIAGRAMA DE PROCES	Matiș Ioana	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	ÎNREGISTRAREA PROCEDURII în Registrul Procedurilor de lucru pe departament	Matiș Ioana	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	AVIZAREA	Farcaș Sorina	Președinte CM
	APROBAREA	Miron Emil	Conducătorul societății
	DISTRIBUIREA	Matiș Ioana	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	ÎNDOSARIERA	Matiș Ioana	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	INREGISTRAREA PROCEDURII în Registrul procedurilor de lucru pe societate	Vicovan Serban	Secretarul tehnic al CM



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND DECONNECTAREA IMOBILELOR COD P.O. D.O.R.C. 3	Editia: IV Revizia: 1 Pag. 4 din ...18... Exemplar nr. ... Data: 17.09.2025
--	---	---

ACTUALIZAREA	Matiș Ioana	Responsabilul cu elaborarea procedurii
ARHIVAREA	Matiș Ioana	Responsabilul cu elaborarea procedurii

7. FORMULAR DE EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

Nr. crt.	Ediția sau după caz, revizia în cadrul ediției	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pagină modificată	Descriere modificare	Semnătura coordonatorului de departament
1	2	3	4	5	6	7	8
	Ediția I		x	28.09.2011	x	x	
	Ediția II		x	11.11.2019	x	x	
	Ediția III		x	17.05.2023	x	x	
	Ediția IV		2	04.04.2025			

8. FORMULAR DE ANALIZĂ PROCEDURĂ

Nr. crt.	Departament	Numele și prenumele coordonatorului de departament	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
...1	2	3	4	5	6	7	8	9
	DORC	Jucan Carmen						
	DOFC	Mirela Vasile						



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND DECONNECTAREA IMOBILELOR COD P.O. D.O.R.C. 3	Editia: IV Revizia: 1 Pag. 18 din 18.... Exemplar nr. ... Data: 17.09.2021
--	---	---

9. FORMULAR DE DISTRIBUIRE 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
1	Ex.1 D.O.R.C.	Jucan Carmen					
2	Ex.2 SCIM - copie						
3	Ex.3 copie Of. Juridic)			
4	Ex.4 copie API						
5	Ex.5 copie DOFC						

10. Anexe

- Responsabilități, - Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, arhivarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale
- Formular de evidență modificări
- Formular analiză procedură
- Formular de distribuire procedură
- Diagrama de proces

11. Diagrama de proces



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND RASPUNSUL LA PETIȚII COD P.O. D.O.R.C. 6</p>	<p>Editia: IV Revizia: 1 Pag. 4 din 14 Exemplar nr. ... Data: 23.09.2025</p>
--	--	--

APROBAT,

Director general,
Ec. Miron Emil

PROCEDURA DE LUCRU: RĂSPUNSUL LA PETIȚII
COD P.O. D.O.R.C 6

Verificat,

Ec. Jucan Carmen

Avizat,

Președinte CM
Ing. Fărcaș Sorina

Elaborat,

Ec. Mățiș Ioana

CUPRINS:



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE
NAPOCA SA
Departament Operațiuni
Relatii Clienți

PROCEDURA: PRIVIND
RASPUNSUL LA PETIȚII
COD P.O. D.O.R.C. 6

Editia: IV
Revizia: 1
Pag. ...2 din
Exemplar nr. ...
Data: 23.09.2025

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
Pagina de gardă		
Cuprins		
1.	Scopul procedurii operaționale	3
2.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3-5
3.	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	5
4.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	5-8
5.	Descrierea procedurii operaționale	8-13
6.	Responsabilități - Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, arhivarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	13-14
7.	Formular evidență modificări	15



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND RASPUNSUL LA PETIȚII COD P.O. D.O.R.C. 6	Ediția: IV Revizia: 1 Pag. ...3 din 17 Exemplar nr. ... Data: 23.09.2025
--	---	--

8.	Formular analiză procedură	15
9.	Formular de distribuire procedură	16
10.	Anexe	16
11.	Diagrama de proces	17

1. Scopul procedurii operaționale

- 1.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate;
- 1.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității;
- 1.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului;
- 1.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe manager, în luarea deciziei;
- 1.5. Procedura prezintă:
 - a) modul de structurare a primirii, evidențierii și rezolvării petițiilor înregistrate la Termoficare Napoca S.A., legalitatea soluțiilor și comunicarea acestora în termenul legal.
 - b) informațiile, documentele utilizate și circuitul acestora;
 - c) termenele, competențele și responsabilitățile în procesul de răspuns la petiții

2. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

2. 1. Procedura se aplică la:

Această procedură este utilizată de către Departamentul Operațiuni Relații Clienți, dar și de toate departamentele care au în atribuții responsabilitatea de a răspunde la sesizări, atâta timp cât nu există un departament/persoană care să centralizeze acest tip de corespondență.

2. 2. Delimitarea explicită a activității procedurale în cadrul portofoliului de activități desfășurate în societate:



SC TERMOFICARE
NAPOCA SA
Departament Operațiuni
Relatii Clienți

PROCEDURA: PRIVIND
RASPUNSUL LA PETIȚII
COD P.O. D.O.R.C. 6

Ediția: IV
Revizia: 1
Pag. 4 din 17
Exemplar nr. ...
Data: 23.09.2025

Cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea este formulată în scris ori prin postă electronică și depusă la secretariatul unității unde este notată în registrul de intrări și primește număr de înregistrare. Totodată, petiția poate fi depusă și direct în cadrul DORC, urmând a fi transmisă către secretariatul unității în vederea înregistrării.

După înregistrarea petiției, aceasta este preluată de DORC în vederea soluționării. Coordonatorul DORC preia petiția și decide modul de soluționare a acesteia în funcție de gravitatea situației descrise în petiție.

Coordonatorul DORC preia petiția și decide modul de soluționare a acesteia în funcție de gravitatea situației descrise în petiție.

În funcție de subiectul petiției, coordonatorul DORC desemnează o persoană din cadrul departamentului, căreia îi revine responsabilitatea de soluționare a petiției.

În funcție de complexitatea petiției, DORC face verificări în rândul documentelor arhivate sau colaborează și cu restul departamentelor în vederea formulării unui răspuns corect la petiție.

În răspunsul petiției, formulat de DORC, se vor specifica și măsurile luate de Termoficare Napoca în vederea soluționării acesteia.

DORC transmite direct răspunsul către solicitant, fie îl transmite întâi secretariatului, în două exemplare, în vederea înregistrării răspunsului, ulterior fiind transmis solicitantului.

Unul din cele două exemplare înregistrate în cadrul secretariatului, se întoarce la DORC și se arhivează împreună cu petiția în original

2.3. Principalele activități de care depinde activitatea de răspuns la petiții:

- Depunerea petițiilor la secretariatul unității sau în cadrul DORC
- Analizarea petiției

2.4. Principalele activități care depind de activitatea de răspuns la petiții:

- Transmiterea petiției spre rezolvare
- Verificarea și soluționarea petiției
- Redactarea răspunsului
- Transmiterea răspunsului
- Arhivarea documentelor utilizate în procedură

2.5. Departamente furnizoare de date:

- Secretariat
- Dep. care au printre responsabilități obiectul ce constituie tema petiției

2.6. Departamente beneficiare de datele rezultate:



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND RASPUNSUL LA PETIȚII COD P.O. D.O.R.C. 6	Ediția: IV Revizia: 1 Pag. ..5 din ..17... Exemplar nr. Data: 25.09.2025
--	---	---

- Departament relații clienți

3. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

- Regulamentul de Organizare și funcționare
- Fișa postului

Reglementări legale:

- Ordonanța nr.27/2002 (aprobată prin Legea nr.233/2002) privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- Legea 544/2001, privind liberul acces la informațiile de interes public și HG nr.123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr.544/2001

4. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

4.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	Activitate procedurală	<ul style="list-style-type: none">- Proces major sau activitate semnificativă pentru care se pot stabili reguli și modalități de lucru, general valabile, în vederea îndeplinirii, în condiții de regularitate, eficiență, eficacitate, și economicitate a obiectivelor departamentului și/sau societății
2	Procedură documentată	<ul style="list-style-type: none">- Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate sunt procedurile de sistem și procedurile operaționale.
3	Procedura operațională (procedura de lucru)	<ul style="list-style-type: none">- Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul processual;- Procedura operațională descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND RASPUNSUL LA PETIȚII COD P.O. D.O.R.C. 6	Editia: IV Revizia: 1 Pag. 6 din 17 Exemplar nr. ... Data: 23.09.2025
--	---	---

		mai multor departamente, fără aplicabilitate la nivelul întregii societăți.
4	Proces	- Un flux de activități sau o succesiune de activități logic structurate și organizate, în scopul atingerii unor obiective definite.
5	Actualizare procedură	- Constă fie în revizuirea procedurii fie în elaborarea unei noi ediții a acesteia.
6	Cartuș procedură	- Text încadrat în chenar, pe o pagină imprimată.
7	Ediție a unei proceduri operaționale	- Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată; - Forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate, de regulă, trei revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.
8.	Revizia în cadrul unei ediții	- Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate, modificări ce implică de regulă sub 50% din conținutul procedurii.
9	Măsuri de control	- Acțiuni stabilite pentru gestionarea riscurilor și monitorizarea permanentă sau periodică a unei activități (situații).
10	Monitorizare	- Acțiune continuă de colectare a informațiilor relevante, despre modul de desfășurare a unui proces sau a unei activități.
11	Regularitate –	- Caracteristica unei operațiuni de a se repeta sub toate aspectele.
12	Responsabilitate -	- Obligația de a îndeplini sarcina atribuită, a cărei neîndeplinire atrage o sancțiune corespunzătoare, după caz.

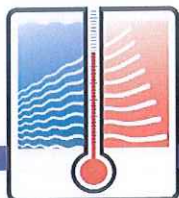


SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND RASPUNSUL LA PETIȚII COD P.O. D.O.R.C. 6	Ediția: IV Revizia: 1 Pag. ...7 din ...14... Exemplar nr. ... Data: 23.09.2023
--	---	--

13	Responsabilitate managerială -	- Definește un raport juridic de obligație a îndeplinirii sarcinilor de către conducătorul entității publice sau al unei structuri organizatorice a acesteia, care presupune să exercite managementul în limitele unor determinări interne și externe, în scopul realizării eficiente, eficiente și în conformitate cu dispozițiile legale a obiectivelor stabilite.
14	Resurse	- Totalitatea elementelor de natură fizică, tehnică, umană, informațională și financiară, necesare ca input, pentru ca strategiile să fie operaționale.
15.	Diagrama de proces	- Schemă logică cu forme grafice care reprezintă etapele și pașii realizării unui proces sau unei activități.
16.	Petiție	- Cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin postă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome

4.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedura operațională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND RASPUNSUL LA PETIȚII COD P.O. D.O.R.C. 6	Ediția: IV Revizia: 1 Pag. ... } din Exemplar nr. ... Data: 22.09.2025
--	---	--

5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	CM	Comisia de monitorizare
8.	SCIM	Standarde de control intern managerial
9.	Dep	Departament
10.	DORC	Departament Operațiuni Relații Clienți
11.	DOFC	Departament Operațiuni Financiar Contabilitate

5. Descrierea procedurii operaționale

5. 1. Generalități

Petițiile reprezintă cereri, reclamații, sesizări sau propuneri formulate în scris ori prin poștă electronică de către cetățeni sau organizații legal constituite, adresate autorităților și instituțiilor publice (autorități și instituții publice centrale și locale, servicii publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale, companii și societăți naționale, societăți comerciale de interes județean sau local, precum și regii autonome).

În conformitate cu prevederile art. 51 din Constituția României privind dreptul la petiționare, cetățenii au dreptul să se adreseze autorităților publice prin petiții formulate numai în numele semnatarilor, respectiv organizațiile legal constituite au dreptul să adreseze petiții exclusiv în numele colectivelor pe care le reprezintă, iar autoritățile publice au obligația să răspundă la petiții în termenele și în condițiile stabilite potrivit legii. Exercițarea dreptului de petiționare este scutită de taxă.

Pentru realizarea activității de răspuns la petiții sunt necesare următoarele informații:

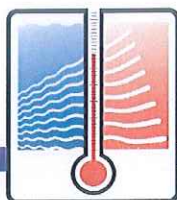
- Date ce constituie tema petiției, colectate comunicând cu celelalte departamente din Termoficare Napoca

5. 2. Documente utilizate

5. 2. 1. Lista și proveniența documentelor

a). Documente interne

-note interne compartimente



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND RASPUNSUL LA PETIȚII COD P.O. D.O.R.C. 6	Editia: IV Revizia: 1 Pag. .9 din 14.... Exemplar nr. ... Data: 23.09.2025
--	---	---

b). Documente externe
-Petitie

5. 2. 2. Conținutul și rolul documentelor

Nr. crt.	Document	Conținut	Rol
1.	Petiție	<ul style="list-style-type: none">- Numele si prenumele petitorului- Obiectul petiției- Evidențierea motivelor de fapt și de drept pe care se întemeiază petiția;	Petiția include o descriere a problemei precum și cerințele concrete adresate, cerințe prin care se poate rezolva problema identificată.
2.	Notă internă	Cuprinde cererea de informații în vederea soluționării corecte a petiției cât și denumirea departamentului căruia se adresează nota.	Nota internă transmisă între departamente, se redactează în cazul în care DORC are nevoie de informații furnizate de către alt departament, în vederea soluționării petiției.
3.	Răspuns petiție	Răspunsul constă în transmiterea soluției problemei sesizate. se indică obligatoriu numărul și data înregistrării petiției în registrul de evidență a petițiilor constituit potrivit , precum și temeiul legal al soluției adoptate. Numele, prenumele și funcția deținută ale semnatarilor răspunsului se trec în clar.	Informează petitorul în legătură cu evoluția sau cu rezultatul investigației întreprinse, în cel mult 30 de zile de la depunerea petiției. În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, conducătorul autorității sau instituției publice poate prelungi termenul de 30 de zile cu cel mult 15 zile.

5. 2. 3. Circuitul documentelor

Nr. crt.	Document	Circuit
1.	Petiție	Solicitant→Secretariat→DORC→Alte departamente
2.	Notă internă	DORC→Alte departamente
3.	Răspuns petiție	DORC→Secretariat→Solicitant



SC TERMOFICARE
NAPOCA SA
Departament Operațiuni
Relatii Clienți

PROCEDURA: PRIVIND
RASPUNSUL LA PETIȚII
COD P.O. D.O.R.C. 6

Ediția: IV

Revizia: 1

Pag. 10 din 17

Exemplar nr. ...

Data: 23.09.2025

5. 3. Resurse necesare

5. 3. 1. Resurse materiale

- nu este cazul

5. 3. 2. Resurse umane

- Secretariat
- Personal DORC

5. 3. 3. Resurse financiare

-nu este cazul

5. 4. Modul de lucru

5. 4. 1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

- Primirea și înregistrarea petiției
- Verificarea și soluționarea solicitării
- Transmiterea răspunsului la petiție
- Arhivarea documentelor

5. 4. 2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

În vederea atingerii scopurilor propuse în activitatea de raspuns la petiții se realizează acțiuni și operații conform tabelului de mai jos:

Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

Activități	Acțiuni	Operații	Derulare
Înregistrarea petiției	Înregistrare document	Petiția este notată în registrul de intrări și primește număr de înregistrare	Cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea este formulată în scris ori prin postă electronică și depusă la secretariatul unității unde este notată în registrul de intrări și primește număr de înregistrare. Totodată, petiția poate fi depusă și direct în cadrul DORC, urmând a fi transmisă



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE
NAPOCA SA
Departament Operațiuni
Relatii Clienți

PROCEDURA: PRIVIND
RASPUNSUL LA PETIȚII
COD P.O. D.O.R.C. 6

Editia: IV

Revizia: 1

Pag. 11 din 14

Exemplar nr. ...

Data: 23-09-2025

			către secretariatul unității în vederea înregistrării.
	Transmitere document către DORC	Documentul este transmis DORC	După înregistrarea petiției, aceasta este transmisă către DORC în vederea soluționării.
	Analiza petiției	Coordonatorul DORC analizează conținutul petiției și decide modul de soluționare.	Coordonatorul DORC preia petiția și decide modul de soluționare a acesteia în funcție de gravitatea situației descrise în petiție.
	Transmiterea petiției spre rezolvare	-Se transmite pentru verificare și soluționare persoanei din cadrul departamentului care are competență în acest sens. -Se indică termenul de soluționare.	În funcție de subiectul petiției, coordonatorul DORC desemnează o persoană din cadrul departamentului, căreia îi revine responsabilitatea de soluționare a petiției.
Soluționarea petiției	Verificarea și soluționarea petiției	-În funcție de problemele sesizate, se fac verificări pe teren, în documentele din arhivă etc.; -Se colaborează cu celelalte departamente, în funcție de complexitatea problemei și elimină cauza petiției;	În funcție de complexitatea petiției, DORC face verificări în randul documentelor arhivate sau colaborează și cu restul departamentelor în vederea formulării unui răspuns corect la petiție.
	Redactarea răspunsului	Răspunsul la petiție trebuie să conțină măsurile luate de Termoficare Napoca S.A. pentru rezolvarea subiectului petiției.	În răspunsul petiției, formulat de DORC, se vor specifica și măsurile luate de Termoficare Napoca în vederea soluționării acesteia.
	Transmiterea răspunsului	Coordonatorul DORC transmite răspunsul secretariatului Termoficare Napoca, în vederea semnării de către conducătorul instituției, și expedierii către petent.	DORC transmite direct răspunsul către solicitant, fie îl transmite întâi secretariatului, în două exemplare, în vederea înregistrării răspunsului, ulterior fiind transmis solicitantului.
Arhivarea petiției și a răspunsului	Arhivarea documentelor utilizate în procedură	Un exemplar se întoarce la DORC, unde va fi arhivat împreună cu petiția în original.	Unul din cele două exemplare înregistrate în cadrul secretariatului, se întoarce la DORC și se arhivează împreună cu petiția în original



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND RASPUNSUL LA PETIȚII COD P.O. D.O.R.C. 6	Editia: IV Revizia: 1 Pag. ...12 din ... Exemplar nr. ... Data: 23.09.2025
--	---	---

5. 4. 3. Valorificarea rezultatelor activității

Răspunsul către petent se expediază în termen de cel mult 30 de zile sau, dacă a fost prelungit potrivit legii, de cel mult 45 de zile de la data înregistrării petiției în registrul de evidență a petițiilor. În caz de conexare, termenul curge de la data înregistrării primei petiții. După semnare, răspunsul către petent se transmite, împreună cu petiția, în original, compartimentului pentru relații cu publicul, în vederea expedierii. De regulă, expedierea răspunsului se realizează în aceeași modalitate în care a fost primită petiția sau în cea cerută de petent. La solicitare, răspunsul poate fi înmănat direct petentului, sub semnătură de primire.

5.4.4. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Activități	Acțiuni	Operații	Întocmire	Verificare	Aprobare
Înregistrarea petiției	Înregistrare document	Petiția este notată în registrul de intrări și primește un număr de înregistrare	Secretariat DORC	Secretariat DORC	Secretariat DORC
	Transmitere document către BRC	Documentul este transmis DORC	Secretariat	Coordonator DORC	Coordonator DORC
	Analiza petiției	Coordonatorul DORC analizează conținutul petiției și decide modul de soluționare.	Coordonator DORC	Coordonator DORC	Coordonator DORC
	Transmiterea petiției spre rezolvare	-Se transmite pentru verificare și soluționare persoanei din cadrul departamentului care are competența în acest sens. -Se indică termenul de soluționare.	Personal DORC	Coordonator DORC	Coordonator DORC
Soluționarea petiției	Verificarea și soluționarea petiției	-În funcție de problemele sesizate, se fac verificări pe teren, în	Dep. Termoficare	Coordonator DORC	Coordonator DORC



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND RASPUNSUL LA PETIȚII COD P.O. D.O.R.C. 6	Ediția: IV Revizia: 1 Pag. ... 13 din ... Exemplar nr. ... Data: 23.09.2025
--	---	---

		documentele din arhivă etc.; -Se colaborează cu celelalte departamente, în funcție de complexitatea problemei și elimină cauza petiției;			
	Redactarea răspunsului	Răspunsul la petiție trebuie să conțină măsurile luate de Termoficare Napoca S.A. pentru rezolvarea subiectului petiției.	Personal DORC	Coordonator DORC	Coordonator DORC
	Transmiterea răspunsului	Coordonatorul DORC transmite răspunsul secretariatului Termoficare Napoca, în vederea semnării de către conducătorul instituției, și expedierii către petent.	Coordonator DORC		
Arhivare	Arhivarea documentelor utilizate în procedura	Un exemplar se întoarce la DORC, unde va fi arhivat împreună cu petiția în original.	Personal DORC	Personal DORC	Personal DORC

6. Responsabilități

Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, arhivarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND RASPUNSUL LA PETIȚII COD P.O. D.O.R.C. 6	Editia: IV Revizia: 1 Pag. 14 din 17 Exemplar nr. ... Data: 23.09.2025
--	---	---

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/pe operatiunea	RESPONSABIL (NUMELE SI PRENUMELE)	FUNCȚIA
	ELABORAREA	Jucan Carman Suciu Aurica Matiș Ioana	Angajatul care desfășoară activitatea procedurata
	REVIZUIREA	Matiș Ioana	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	VERIFICAREA	Jucan Carmen	Coordonator departament
	ANALIZA	Jucan Carmen Farcaș Sorina	- Coordonator relații clienți - Președintele CM
	DIAGRAMA DE PROCES	Matiș Ioana	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	ÎNREGISTRAREA PROCEDURII în Registrul Procedurilor de lucru pe departament	Matiș Ioana	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	AVIZAREA	Farcaș Sorina	Președinte CM
	APROBAREA	Miron Emil	Conducătorul societății
	DISTRIBUIREA	Matiș Ioana	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	ÎNDOSARIERA	Matiș Ioana	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	INREGISTRAREA PROCEDURII în Registrul procedurilor de lucru pe societate	Vicovan Serban	Secretarul tehnic al CM
	ACTUALIZAREA	Matiș Ioana	Responsabilul cu elaborarea procedurii
	ARHIVAREA	Matiș Ioana	Responsabilul cu elaborarea procedurii



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND RASPUNSUL LA PETIȚII COD P.O. D.O.R.C. 6	Editia: IV Revizia: 1 Pag. ...15 din Exemplar nr. ... Data: 23.09.2025
--	---	--

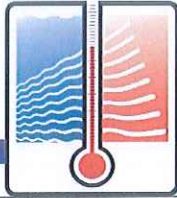
7. FORMULAR DE EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

Nr. crt.	Ediția sau după caz, revizia în cadrul ediției	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pagină modificată	Descriere modificare	Semnătura coordonatorului de departament
1	2	3	4	5	6	7	8
	Ediția I		x	28.09.2011	x	x	
	Ediția II		x	11.11.2019	x	x	
	Ediția III		x	17.05.2023	x	x	
	Ediția IV		2	04.04.2025			

8. FORMULAR DE ANALIZĂ PROCEDURĂ

Nr. crt.	Departament	Numele și prenumele coordonatorului de departament	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătura	Data	Observații	Semnătura	Data
...1	2	3	4	5	6	7	8	9
	DORC	Jucan Carmen						
	DOFC	Mirabela Vasile						



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND RASPUNSUL LA PETIȚII COD P.O. D.O.R.C. 6	Ediția: IV Revizia: 1 Pag. ...16 din Exemplar nr. ... Data: 23.09.2025
--	---	--

9. FORMULAR DE DISTRIBUIRE 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
1	Ex.1 D.O.R.C.	Jucan Carmen					
2	Ex.2 SCIM - copie						
3	Ex.3 copie Of. Juridic)			
4	Ex.4 copie API	Bocae					
5.	Ex.5 copie DOFC						

10. Anexe

- Responsabilități, - Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, arhivarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale
- Formular de evidență modificări
- Formular analiză procedură
- Formular de distribuire procedură
- Diagrama de proces



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND RASPUNSUL LA PETIȚII COD P.O. D.O.R.C. 6</p>	<p>Editia: IV Revizia: 1 Pag. ... 14 din Exemplar nr. Data: 23.09.2025</p>
--	--	---

11. Diagrama de proces