



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE
NAPOCA SA
Departament Operațiuni
Relatii Clienți

PROCEDURA: PRIVIND
FACTURAREA ENERGIEI TERMICE
COD P.O. D.O.R.C. 4

Editia:IV
Revizia: 1
Pag. ...1 din ...
Exemplar nr. ...
Data: 15.09.2025

APROBAT,

Director general,
Ec. Miron Emil

**PROCEDURA DE LUCRU: PRIVIND FACTURAREA
ENERGIEI TERMICE**

COD P.O. D.O.R.C. 4

Verificat,

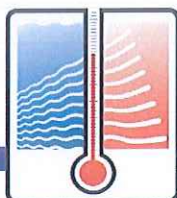
Ec. Jucan Carmen

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 FACTURAREA ENERGIEI TERMICE COD P.O. D.O.R.C. 4	Editia: IV Revizia: 1 Pag. ...2 din ...22... Exemplar nr. 4.. Data: 15.09.2015
--	--	--

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	5-6
4.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	6-13
5.	Descrierea procedurii operaționale	14-20
6.	Responsabilități, - Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, arhivarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	21



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND FACTURAREA ENERGIEI TERMICE COD P.O. D.O.R.C. 4</p>	<p>Editia:IV Revizia: 1 Pag. ...3 din ...23... Exemplar nr. ... Data: 15.05.2015</p>
--	---	--

7.	Formular evidență modificări	22
8.	Formular analiză procedură	22
9.	Formular de distribuire procedură	23
10.	Anexe	25
11.	Diagrama de proces	23



<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND FACTURAREA ENERGIEI TERMICE COD P.O. D.O.R.C. 4</p>	<p>Editia:IV Revizia: 1 Pag. 4 din 23... Exemplar nr. ... Data: 15.09.2015</p>
--	---	--

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 stabilire și facturare a consumurilor de energie termică de către Termoficare Napoca în calitate de furnizor de energie termică în sistem centralizat pe teritoriul municipiului Cluj-Napoca
 - b) informațiile, documentele utilizate și circuitul acestora;
 - c) termenele, competențele și responsabilitățile în procesul de facturare a energiei termice

2. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

2. 1. Procedura se aplică la:

Prevederile prezentei proceduri se referă la gestionarea bazelor de date referitoare la toți utilizatorii racordați la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică din municipiul Cluj-Napoca, aparținând Termoficare Napoca - utilizatori *urbani casnici* (asociații de proprietari, case particulare) și *comerciali* (agenți economici și instituții publice).

Pentru gestionarea bazelor de date referitoare la utilizatori, fiecăruia dintre aceștia li s-a atribuit un cod numeric.

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

- Activitatea de facturare a energiei termice se desfășoară în cadrul Departamentului Relații Clienți

2. 3. Principalele activități de care depinde activitatea de facturare a energiei termice:

- Citirea lunară și introducerea indecșilor înregistrați de aparatele de măsură instalate
- DRC primește de la departamentul financiar tarifele gcal pe categorii de consumatori
- Primirea bazei de date ce cuprinde beneficiarii ajutorului de încălzire și a suplimentului la energie
- Calcularea penalităților unde este cazul

2.4. Principalele activități care depind de activitatea de facturare a energiei termice:

- Încasarea contravalorii energiei termice consumate



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE
NAPOCA SA
Departament Operațiuni
Relatii Clienți

PROCEDURA: PRIVIND
FACTURAREA ENERGIEI TERMICE
COD P.O. D.O.R.C. 4

Editia: IV
Revizia: 1
Pag. 5 din 23..
Exemplar nr. ...
Data: 15.09.2025

2.5. Departamente furnizoare de date:

- Dispecerat
- Primaria Asistență socială
- Departamentul Operațiuni Financiar Contabilitate

2.6. Departamente beneficiare de datele rezultate:

- Departamentul Operațiuni Relații Clienți
- Departamentul Operațiuni Financiar Contabilitate

3. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

- Regulamentul de Organizare și funcționare
- Fișa postului

Reglementări legale:

Legislație primară

- Legea Serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/21.03.2006, modificată de Ordonanța nr. 13/20.02.2008;
- Legea serviciului public de alimentare cu energie termică nr. 196/2021;
- Regulament-cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică din 20.03.2007 emitent ANRSC, M.O.350bis/23.03.2007.
- Ordin ANRSC nr. 483/29.09.2008 privind aprobarea Contractului-cadru de furnizare a energiei termice
- Codul de măsurare a energiei termice, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 4/29.03.2001, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 197, din 19 aprilie 2001;
- HG nr. 348/20.07.1993 privind contorizarea apei și a energiei termice la populație, instituții publice și agenți economici, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 190 din 10 august 1993;
- Ordinul nr. 29/N/1993 al MLPAT pentru aprobarea Normativului Cadru privind contorizarea apei și energiei termice la populație, instituții publice și agenți economici;
- Ordonanța nr. 20/1992 a Guvernului României privind activitatea de metrologie, aprobată și modificată prin Legea nr. 11/1994, cu modificările ulterioare, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 65 din 14 august 1994;
- HG nr. 854/2001 pentru aprobarea Instrucțiunilor de metrologie legală I.M.L.9-01: Unități de măsură;
- Ordinul nr. 144/27.08.2001 al BRML privind aprobarea Listei oficiale a mijloacelor de măsurare supuse obligatoriu controlului metrologic al statului LO-2001 publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 555, din 6 septembrie 2001;
- STAS 1478/1990 - Alimentarea cu apă la construcții civile și industriale;
- H.C.L. referitoare la preț local gcal



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND FACTURAREA ENERGIEI TERMICE COD P.O. D.O.R.C. 4</p>	<p>Editia:IV Revizia: 1 Pag. 6 din 23... Exemplar nr. ... Data: 15.09.2015</p>
--	---	--

Legislație secundară

- Legea nr. 196/2018 privind înființarea, organizarea și funcționarea asociațiilor de proprietari
- H.G.nr.1588/2007 pentru aprobarea Normelor metodologice ale Legii 230/2007;
- Ordinul ANRSC nr.343/2010 pentru aprobarea Normei tehnice privind repartizarea consumurilor de energie termică între consumatorii din imobilele de tip condominiu;
- HG nr. 373/2002 privind organizarea și funcționarea ANRSC, publicată în Monitorul Oficial al României nr. 272 din 23 aprilie 2002;
- Standardul românesc SR - EN 834, 835 –1/2000. Contoare de energie termică, Partea I: Prevederi generale;
- Standard de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei termice, aprobat prin Decizia ANRE nr. 53/1999, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 572 din 24 noiembrie 1998;

Alte documente:

- Licențele pentru furnizarea de energie termică emise de ANRE

4. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

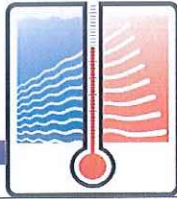
4.1. Definiții ale termenilor

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.



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND FACTURAREA ENERGIEI TERMICE COD P.O. D.O.R.C. 4	Ediția: IV Revizia: 1 Pag. ... 4 din 23... Exemplar nr. ... Data: 15.09.2025
--	--	--

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 mai multor departamente, fără aplicabilitate la nivelul întregii societăți.
4	Proces	<ul style="list-style-type: none">- Un flux de activități sau o succesiune de activități logic structurate și organizate, în scopul atingerii unor obiective definite.
5	Actualizare procedură	<ul style="list-style-type: none">- Constă fie în revizuirea procedurii fie în elaborarea unei noi ediții a acesteia.
6	Cartuș procedură	<ul style="list-style-type: none">- Text încadrat în chenar, pe o pagină imprimată.
7	Ediție a unei proceduri operaționale	<ul style="list-style-type: none">- 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	<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.



SC TERMOFICARE
NAPOCA SA
Departament Operațiuni
Relatii Clienți

PROCEDURA: PRIVIND
FACTURAREA ENERGIEI TERMICE
COD P.O. D.O.R.C. 4

Ediția: IV

Revizia: 1

Pag. ... 8 din ... 23

Exemplar nr. ... 1

Data: 15.09.2025

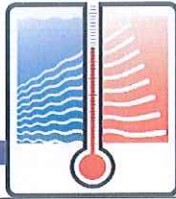
12	Responsabilitate	- Obligația de a îndeplini sarcina atribuită, a cărei neîndeplinire atrage o sancțiune corespunzătoare, după caz.
13	Responsabilitate managerială	- Definește un raport juridic de obligație a îndeplinirii sarcinilor de către conducătorul entității publice sau al unei structuri organizatorice a acesteia, care presupune să exercite managementul în limitele unor determinări interne și externe, în scopul realizării eficiente, 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	Agent termic	- Fluidul utilizat pentru acumularea, transferul termic și pentru transmiterea energiei termice;
17	Agent termic primar	- Fluidul care circulă în instalațiile de producere și transport al energiei termice;
18	Agent termic secundar	- Fluidul care circulă în instalațiile de distribuție și de utilizare a energiei termice;
19	Apa caldă de consum	- Apa caldă care îndeplinește condiții de potabilitate, utilizată în circuit deschis, în scopuri gospodărești sau igienico-sanitare
20	Autorități de reglementare competente	- Autoritatea Nationala de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice, denumită în continuare A.N.R.S.C., și Autoritatea Nationala de Reglementare în Domeniul Energiei, denumita în continuare A.N.R.E.;



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND FACTURAREA ENERGIEI TERMICE COD P.O. D.O.R.C. 4	Editia:IV Revizia: 1 Pag. ... 9 din 23... Exemplar nr. ... Data: 15.09.2025
--	--	--

21	Autorizație	- Act tehnic și juridic emis de A.N.R.S.C, prin care se acordă unei persoane juridice permisiunea de a monta, a pune în funcțiune, a modifica, a repara și a exploata sisteme de repartizare a costurilor;
22	Branșament termic	- Legătura fizică dintre o rețea termică și instalațiile proprii ale unui utilizator
23	Centrala termica	- Ansamblu de instalații, construcții și echipamente necesare pentru conversia unei forme de energie în energie termică
24	Condominiu	- Imobil, bloc de locuințe, clădire - proprietate imobiliară din care unele părți sunt proprietăți individuale, reprezentate de apartamente sau spații cu altă destinație decât cea de locuință, iar restul, din părți aflate în proprietate comuna. Prin asimilare poate fi definit condominiu și un tronson, cu una sau mai multe scări, din cadrul clădirii de locuit, în condițiile în care se poate delimita proprietatea comuna;
25	Consum de energie termica	- Cantitatea de căldură reținută de utilizator din purtătorii de energie termică ca diferența între cantitatea de căldură primită și cea restituită
26	Consum pentru încălzire	- Consumul de energie termică folosită pentru încălzirea spațiilor din clădiri industriale, instituții, locuințe etc.;
27	Consumator de energie termică	- Persoana fizică sau juridică ce utilizează energie termică în scop propriu prin instalațiile proprii;
28	Contor de energie termică	- Mijloc de măsurare destinat sa măsoare energia termică cedată, într-un circuit de schimb termic, de către un lichid numit agent termic, având în componere un traductor de debit și doi senzori de temperatură;
29	Contract de furnizare	- Contractul încheiat între distribuitorii/furnizorii de energie termică, persoane juridice române, autorizate și/sau licențiate de autoritatea de reglementare



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND FACTURAREA ENERGIEI TERMICE COD P.O. D.O.R.C. 4	Editia:IV Revizia: 1 Pag. ...16 din 23... Exemplar nr. ...15... Data: 15.09.2015
--	--	--

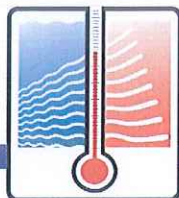
		competentă, având ca obiect de activitate distribuția energiei termice în scopul vânzării acesteia și utilizator, cuprinzând cel puțin clauzele minimale, pe categorii de utilizatori, stabilite de autoritățile administrației publice locale și de autoritatea națională de reglementare competentă prin contractele-cadru;
30	Distribuție a energiei termice	- Activitatea de transmitere a energiei termice de la producător sau rețeaua de transport către utilizator, inclusiv transformarea parametrilor agentului termic, realizată prin utilizarea rețelelor termice de distribuție;
31	Distribuitoare	- Operatorul care are și calitatea de a presta serviciul de distribuție a energiei termice;
32	Grupuri de măsurare a energiei termice	- Ansamblul format din debitmetru, termorezistențe și integrator, supus controlului metrologic legal, care măsoară cantitatea de energie termică furnizată unui utilizator;
33	Furnizare a energiei termice	- Activitatea prin care se asigură, pe baze contractuale, comercializarea energiei termice între producători și utilizatori;
34	Instalații de producere a energiei termice	- Totalitatea construcțiilor și instalațiilor din centralele termice sau centralele electrice în care produc un agent termic: abur, apă fierbinte sau apă caldă.
35	Instalații de transport și distribuție a energiei termice	- Ansamblul de conducte, instalații de pompare (altele decât cele din punctele termice și centralele termice sau centralele de producere a energiei electrice în cogenerare), alte instalații auxiliare cu ajutorul cărora se transportă, se transformă și se distribuie energia termică de la producători la utilizatori;
36	Instalații de transformare a energiei termice	- Ansamblul instalațiilor prin care se realizează adaptarea parametrilor agenților termici la necesitățile utilizatorilor
37	Instalații ale utilizatorilor	- Totalitatea instalațiilor și receptoarelor care utilizează energie termică furnizată, situate după punctul de delimitare



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND FACTURAREA ENERGIEI TERMICE COD P.O. D.O.R.C. 4	Editia:IV Revizia: 1 Pag. ... din 23.... Exemplar nr. ... Data: 15.09.2025
--	---	---

38	Loc de consum	- Ansamblul instalațiilor de utilizare ale unui utilizator, aflate în aceeași incintă, la aceeași adresă, alimentate din una sau mai multe stații termice/centrale termice;
39	Mijloc de măsurare/măsură	- Aparat de măsurat, traductor, dispozitiv, echipament, instalație sau material de referință care furnizează informații de măsurare privind parametrii agentului termic, puterea termică sau energia termică;
40	Preț	- Contravaloarea unității de energie termică furnizată unui utilizator;
41	Preț local	- Prețul format din prețul de producere a energiei termice și tarifele serviciilor de transport, distribuție și furnizare, aprobat de autoritatea administrației publice locale sau de asociația de dezvoltare comunitară, după caz, cu avizul autorității de reglementare competente, pentru fiecare operator care are și calitatea de furnizor
42	Preț local pentru populație	- Prețul pentru energia termică furnizată și facturată populației prin SACET, aprobat prin hotărâre a autorității administrației publice locale sau a asociației de dezvoltare comunitară, după caz, în conformitate cu prevederile legale
43	Punct de delimitare /separare a instalațiilor	- Locul în care intervine schimbarea proprietății asupra instalațiilor unui SACET;
44	Punct termic	- Ansamblul instalațiilor din cadrul unui SACET, prin care se realizează adaptarea parametrilor agentului termic la necesitățile consumului unui utilizator. Punctul termic poate să aparțină utilizatorului sau să fie în utilizarea operatorului
45	Repartitor de costuri	- Aparat cu indicații adimensionale, destinat utilizării în cadrul sistemelor de repartizare a costurilor, în scopul măsurării indirecte a: - energiei termice consumate de corpul de încălzire pe care acesta este montat;



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND FACTURAREA ENERGIEI TERMICE COD P.O. D.O.R.C. 4	Editia:IV Revizia: 1 Pag. 42 din 23... Exemplar nr. ... Data: 15.09.2015
--	--	---

		- energiei termice conținute în apa caldă de consum și volumul apei calde de consum care trece prin aparat;
46	Repartizare a costurilor	- Totalitatea acțiunilor și activităților desfășurate de o persoană juridică, autorizată de autoritatea competentă, în scopul repartizării costurilor pe proprietăți individuale din imobilele tip condominiu;
47	Sistem de alimentare centralizată cu energie termică	- Ansamblul instalațiilor tehnologice, echipamentelor și construcțiilor, situate într-o zonă precis delimitată, legate printr-un proces tehnologic și funcțional comun, destinate producerii, transportului și distribuției energiei termice prin rețele termice pentru cel puțin 2 utilizatori;
48	Sisteme de repartizare a costurilor	- Ansamblu format din mai multe repartitoare de costuri, de același fel, armăturile și instalațiile aferente, montate în imobile de tip condominiu, care funcționează și este exploatat pe baza unui program de calcul specializat;
49	Sonda (senzor) de temperatura	- Subansamblu al unui contor de energie termică imersată într-un fluid (direct sau prin intermediul unei teci de protecție) care emite un semnal prelucrabil, în funcție de temperatura fluidului respectiv
50	Suprafața de încălzire (suprafața radiantă)	- Mărime convențională care reprezintă suprafața unui radiator spălată de aer, în conformitate cu STAS-urile 7363,7364-86, exprimată în mp.
51	Traductor de debit	- Subansamblu al unui contor/grup de măsurare a energiei termice, care, traversat de agentul termic, emite semnale prelucrabile, în funcție de volum sau masa ori în funcție de debitul volumetric sau masic;
52	Utilizator de energie termică	- Unul sau mai mulți consumatori de energie termică, beneficiar al serviciului public de alimentare cu energie termică; în cazul condominiilor, prin utilizator se înțelege toți consumatorii din condominiu respectiv
53	Utilizator comercial	- Utilizatorul care utilizează energia termică pentru încălzirea spațiilor comerciale și prepararea apei calde de consum;



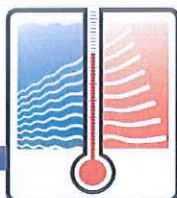
S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND FACTURAREA ENERGIEI TERMICE COD P.O. D.O.R.C. 4	Editia:IV Revizia: 1 Pag. <i>13</i> din <i>23</i>... Exemplar nr. ... Data: <i>15.09.2025</i>
--	---	--

54	Utilizator de tip urban	- Utilizatorul care utilizează energia termică pentru încălzirea locuinței, a birourilor instituțiilor, a obiectivelor social-culturale și pentru prepararea apei calde de consum. Consumul pentru populație se încadrează în consum de tip urban
----	-------------------------	---

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	ACC	Apă caldă de consum
11	INC	Consum pentru încălzire
12	A.N.R.S.C	Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice
13	A.N.R.E.	Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei
14	CT	Centrală termică
15	PT	Punct termic
16	SACET	Sistem de alimentare centralizată cu energie termică
17	DORC	Departament Operațiuni Relații Clienți
18	DOFC	Departament Operațiuni Financiar Contabilitate



SC TERMOFICARE
NAPOCA SA
Departament Operațiuni
Relatii Clienți

PROCEDURA: PRIVIND
FACTURAREA ENERGIEI TERMICE
COD P.O. D.O.R.C. 4

Ediția: IV

Revizia: 1

Pag. 04 din 23

Exemplar nr. ...

Data: 15.09.2025

5. Descrierea procedurii operaționale

5. 1. Generalități

Termoficare Napoca furnizează energie termică către utilizatori urbani, care sunt de două tipuri:

- utilizatori casnici: asociațiile de proprietari, case particulare
- utilizatori de tip comercial: agenți economici, instituții publice (grădinițe, școli, spitale, altele)

Atât utilizatorii casnici cât și cei de tip comercial sunt alimentați din rețelele termice de distribuție, excepție făcând, în prezent, un utilizator de tip comercial care este racordat la rețelele primare, având punct termic propriu.

Din punct de vedere al dotării cu contoare de energie termică există utilizatori alimentați de o CT/PT complet contorizată (atât la sursă cât și pe bransamentele utilizatorilor) și utilizatori alimentați de la o CT/ PT parțial contorizată. În proporție de cca 99%, utilizatorii casnici de energie termică furnizată de Termoficare Napoca sunt dotați cu contoare de energie termică pentru încălzire și separat pentru apă caldă.

Din categoria utilizatorilor care nu au montate aparate de măsură pe bransamente, fac parte:

- utilizatori casnici – case particulare , asociații de proprietari sau scări ale unor asociații cu un număr mic de apartamente rămase bransate la rețeaua de termoficare;
- utilizatori casnici la care, datorită defectelor majore ale instalațiilor interioare, nu a fost posibilă montarea aparatelor de măsură;
- utilizatori casnici la care, datorită modului de alimentare prevăzut de constructorul imobilelor, fără bransamente separate, Termoficare Napoca a realizat o contorizare pe ramuri, care nu coincide cu modul de constituire în asociații de proprietari;
- agenți economici și instituții publice care nu au achiziționat și montat pe cheltuiala lor aparate de măsură a energiei termice.

În absența aparaturii de măsurare la utilizatorii racordați la rețelele de distribuție aferente CT/PT determinarea consumului de energie termică se efectuează pe bază de măsurători și calcule conform celor ce vor fi prezentate mai jos.

De asemenea, în cazul bransamentelor contorizate prin care sunt alimentați mai mulți utilizatori (ex: cazul imobilelor de locuit în care sunt spații comerciale ale unor agenți



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE
NAPOCA SA
Departament Operațiuni
Relatii Clienți

PROCEDURA: PRIVIND
FACTURAREA ENERGIEI TERMICE
COD P.O. D.O.R.C. 4

Ediția: IV

Revizia: 1

Pag. 15 din 23

Exemplar nr. ...

Data: 15.09.2025

economici, care din motive tehnice nu pot să-și instaleze contoare de energie termică), defalcarea consumurilor pe toți utilizatorii va fi prezentată în continuare.

În cazul nefuncționării sistemelor de măsurare (pentru perioade în care contoarele au funcționat defectuos sau au fost prelevate din instalații) consumurile de energie termică se vor determina pe baza consumurilor medii zilnice corespunzătoare unei perioade similare în care aparatele au funcționat normal.

Citirea contoarelor de energie termică se face, de regulă, în ultima zi a fiecărei luni, la o dată pe care Termoficare Napoca o comunică utilizatorilor în scris, odată cu transmiterea facturilor lunii precedente.

La citirea contoarelor de energie termică pentru apa caldă departamentul relații clienți din cadrul Termoficare Napoca predă fișele de evidență a citirilor contoarelor Companiei de Apă Someș pentru copierea indecșilor citiți în vederea facturării corecte a cantităților de apă caldă consumate de utilizatorii contorizați. Astfel, furnizarea apei calde de consum în municipiul Cluj-Napoca este asigurată de doi operatori:

- Compania de Apă Someș S.A. care asigură și facturează cantitățile de apă;
- Termoficare Napoca asigură și facturează energia termică aferentă preparării apei calde de consum.

Măsurarea energiei termice livrate utilizatorilor sub formă de apă fierbinte, respectiv apă caldă pentru încălzire se face cu contoare de energie termică având traductorul de debit amplasat pe tur și o pereche de sonde de temperatură amplasate una pe tur și cealaltă pe retur.

De asemenea, pentru apa caldă de consum măsurarea energiei termice la utilizatori se face folosindu-se contoare de energie termică. Acestea au traductorul de debit și una din sondele de temperatură amplasate pe conducta de apă caldă de consum, pe racordul de alimentare al utilizatorului (astfel încât traductorul de debit să măsoare numai debitul efectiv consumat). Determinarea celei de a doua temperaturi se face prin montarea unei sonde de temperatură plasată pe conducta de apă rece, într-o zonă în care circulația apei este asigurată în permanență.

Facturarea consumurilor de energie termică se face lunar, iar perioada de facturare este stabilită astfel încât factura să fie expediată până cel târziu în data de 8 a lunii pentru consumul lunii anterioare. Prin excepție, în perioada de furnizare a agentului termic pentru încălzire, datele de emisie ale facturilor vor fi în conformitate cu legislația care reglementează acordarea ajutoarelor pentru încălzirea locuinței.

Având în vedere faptul că la citirea contoarelor de energie termică nu este posibilă întotdeauna participarea delegaților împuterniciți din partea utilizatorilor, Termoficare Napoca pune la dispoziția acestora cheia de acces la aparatul de măsură pentru verificarea indecșilor



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND FACTURAREA ENERGIEI TERMICE COD P.O. D.O.R.C. 4	Editia:IV Revizia: 1 Pag. ...16 din 23.... Exemplar nr. ... Data: 15.09.2025
--	--	---

citiți, dar și pentru ca utilizatorii să-și urmărească, dacă doresc, consumurile zilnice/periodice de energie termică.

Responsabilitatea pentru ducerea la îndeplinire a acestor operațiuni o are DORC, în colaborare cu Dep. Operațiuni Resurse Umane care asigură personalul necesar pentru efectuarea citirilor, în intervalul de timp planificat, la toate aparatele de măsură existente.

Pentru realizarea activității de facturare a energiei termice sunt necesare următoarele informații:

- Indecșii contoarelor de energie termică, încălzire și acc obținuți din teren și în format electronic din Dipeceratul Termoficare Napoca
- Date despre titularul de contract
- Contravaloarea energiei termice consumate

5. 2. Documente utilizate

5. 2. 1. Lista și proveniența documentelor

a). Documente interne

- Fișele de evidență a citirii contoarelor, pentru toate bransamentele contorizate, grupate teritorial pe zone și CT/PT.
- Notă internă cu prețul de facturare a gcal
- Factura cuprinzând consumul de energie termică înregistrat lunar și contravaloarea acestuia

b). Documente externe

- Baza de date cuprinzând beneficiarii ajutorului la încălzire și a suplimentului la energia termică

5. 2. 2. Conținutul și rolul documentelor

Nr. crt.	Document	Conținut	Rol
1.	Fișele de evidență a citirii contoarelor	Indecșii aparatelor de măsură	Stabilirea consumului lunar la nivelul fiecărui bransament



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND FACTURAREA ENERGIEI TERMICE COD P.O. D.O.R.C. 4	Ediția: IV Revizia: 1 Pag. 14 din 23. Exemplar nr. ... Data: 15.09.2025
--	--	---

2.	Baza de date cu beneficiarii ajutorului de încălzire și a suplimentului la energie	Lista cu beneficiarii ajutorului și a suplimentului la încălzirea cu energie termică	Furnizează informații necesare pentru acordarea ajutorului de încălzire și a suplimentului pentru energie
3.	Notă internă cu prețul de facturare a gcal	Nota internă cuprinde informații privind prețul de facturare a energiei termice	DOFC transmite DORC prin notă internă prețul de facturare a gcal în vederea facturării corecte a energiei termice consumate
4.	Factura	<ul style="list-style-type: none">- Date despre titularul de contract- Consumurile de energie termică înregistrate lunar- Contravaloarea energiei termice consumate- Valoarea ajutorului și al suplimentului calculat lunar, unde este cazul- Penalități	Furnizează informații asupra consumului lunar de energie termică și valoarea acestuia

5. 2. 3. Circuitul documentelor

Nr. crt.	Document	Circuit
1.	Fișele de evidență a citirii contoarelor	Personal Termoficare/ Personal DORC→DORC→Arhivare
2.	Baza de date cu beneficiarii ajutorului de încălzire și a suplimentului la energie	Primărie→DORC→Arhivare
3.	Notă internă cu prețul de facturare a gcal	DOFC→DORC
4.	Factura	DORC→Consumatori

5. 3. Resurse necesare

5. 3. 1. Resurse materiale

- nu este cazul

5. 3. 2. Resurse umane



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND FACTURAREA ENERGIEI TERMICE COD P.O. D.O.R.C. 4	Editia:IV Revizia: 1 Pag. ... 18 din 23... Exemplar nr. ... Data: 15.09.2025
--	--	---

- Personal Termoficare
- Dep. Operațiuni Relații Clienți

5. 3. 3. Resurse financiare

- nu este cazul

5. 4. Modul de lucru

5. 4. 1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

- Citirea aparatelor de măsură a energiei termice (apă caldă și încălzire), montate pe bransamentele imobilelor
- Introducerea datelor (indecșilor) în aplicația informatică de facturare a energiei termice
- Se preiau datele furnizate de către primărie referitoare la beneficiarii ajutorului de încălzire și a suplimentului la energie termică
- Se calculează penalități de întârziere la plata facturilor
- DORC transmite asociațiilor de proprietari cât și agenților, facturile aferente consumului lunar. Facturile includ și calculul ajutorului la încălzire cât și suplimentul la energie acolo unde este cazul.
- Centralizarea cantităților livrate pe fiecare sistem de producere: CT cvartal, CTZ, CT Colonia Gheorgheni
- Cantitatea de energie termică (Gcal) facturată, calculată în cadrul Departamentului Operațiuni Relații Clienți se regăsește în documentul „Centralizator lunar al producției cu energia termică facturată pe asociații și agenți economici, se comunică departamentelor financiar-contabilitate și tehnic.
- Toate documentele folosite în procedura de facturare a energiei termice se arhivează în cadrul DORC.

5. 4. 2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

În vederea atingerii scopurilor propuse în activitatea de facturare a energiei termice se realizează acțiuni și operații conform tabelului de mai jos:

Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

Activități	Acțiuni	Operații	Derulare
Stabilirea consumului lunar la nivelul fiecarui bransament	Citirea lunară a aparatelor de măsură a energiei	Se predau fișele de citire personalului desemnat ce desfășoară această activitate	Se înscriu indecșii înregistrați în fișele de evidență a contoarelor aparținând fiecărei centrale sau punct termic.



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND FACTURAREA ENERGIEI TERMICE COD P.O. D.O.R.C. 4	Editia:IV Revizia: 1 Pag. <i>19</i> din <i>23</i> Exemplar nr. ... Data: <i>15.09.2025</i>
--	--	--

	termice consumate de utilizatori		
Preluarea bazei de date cuprinzând beneficiarii ajutorului de încălzire și al suplimentului la energia termică	Preluarea bazei de date	Înregistrarea beneficiarilor ajutoarelor de încălzire și a suplimentului la energie în aplicația informatică	Se preiau datele furnizate de către primărie referitoare la beneficiarii ajutorului de încălzire și a suplimentului la energie termică
Facturare	Emiterea și transmiterea facturii	- Emiterea facturii - Întocmirea situației detaliate cu beneficiarii ajutorului pentru încălzire și al suplimentului la energie	În urma notificării privind prețul gcal transmis de către DOFC, DORC întocmește și transmite asociațiilor de proprietari cât și agenților facturile aferente consumului lunar. Facturile includ de asemenea penalitățile de întârziere, calculul ajutorului la încălzire cât și suplimentul la energie, acolo unde este cazul.
Arhivare	Salvarea în format PDF a tuturor facturilor	Descărcarea și salvarea în rețea a tuturor facturilor emise lunar	Toate documentele folosite în procedura de facturare a energiei termice se arhivează în cadrul DORC

5. 4. 3. Valorificarea rezultatelor activității

- În urma facturării lunare, Termoficare Napoca SA încasează contravaloarea consumului de energie termică furnizată.



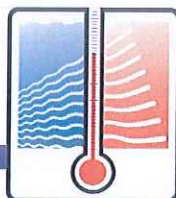
S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND FACTURAREA ENERGIEI TERMICE COD P.O. D.O.R.C. 4</p>	<p>Ediția:IV Revizia: 1 Pag. 20 din 23... Exemplar nr. ... Data: 15.09.2025</p>
--	---	---

5.4.4. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Activități	Acțiuni	Operații	Întocmire	Verificare	Aprobare
Stabilirea consumului lunar la nivelul fiecărui bransament	Citirea lunară a aparatelor de măsură a energiei termice consumate de utilizatori	Se predau fișele de citire personalului desemnat ce desfășoară această activitate	- D.O.R.C. -alte dep.	D.O.R.C.	D.O.R.C.
Preluarea bazei de date cuprinzând beneficiarii ajutorului de încălzire și al suplimentului la energia termică	Preluarea bazei de date	Înregistrarea beneficiarilor ajutoarelor de încălzire și a suplimentului la energie în aplicația informatică	D.O.R.C.	D.O.R.C.	D.O.R.C.
Facturare	Transmiterea facturii	- Emiterea facturii - Întocmirea situației detaliate cu beneficiarii ajutorului pentru încălzire și al suplimentului la energie	D.O.R.C.	D.O.R.C.	D.O.R.C.
Arhivare	Salvarea în format PDF a tuturor facturilor	Descărcarea și salvarea în rețea a tuturor facturilor emise lunar	Dep. IT	D.O.R.C.	D.O.R.C.

Just



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienți	PROCEDURA: PRIVIND FACTURAREA ENERGIEI TERMICE COD P.O. D.O.R.C. 4	Editia:IV Revizia: 1 Pag. 2/ din 23... Exemplar nr. ... Data: 15.09.2021
--	--	--

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 FACTURAREA ENERGIEI TERMICE COD P.O. D.O.R.C. 4	Editia:IV Revizia: 1 Pag. 22 din 23 Exemplar nr. ... Data: 15.09.2025
--	--	---

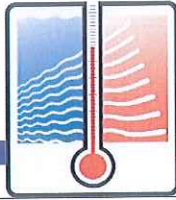
7. FORMULAR DE EVIDENȚĂ MODIFICĂRI

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	Carmen Iuga						



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE
NAPOCA SA
Departament Operațiuni
Relatii Clienți

PROCEDURA: PRIVIND
FACTURAREA ENERGIEI TERMICE
COD P.O. D.O.R.C. 4

Editia: IV
Revizia: 1
Pag. 2.3 din 23.....
Exemplar nr. 1...
Data: 15.09.2025

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	Lerbowit					
3	Ex.3 copie Of. Juridic	Raafila					
4	Ex.4 copie API	Br. 10. E					
5	Ex.5 copie DOFC	Vsan M					

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 Clienti</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND ÎNCHEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ COD P.O. D.O.R.C 1</p>	<p>Editia: IV Revizia: 2 Pag. 1. din 20... Exemplar nr. 1. Data: 02.09.2015</p>
--	---	---

APROBAT,

Director general,
Ec. Miron Emil

**PROCEDURA DE LUCRU: PRIVIND
ÎNCHEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE
FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ**

COD P.O. D.O.R.C 1

Verificat,

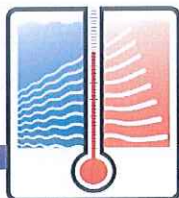
Ec. Jucan Carmen

Avizat,

Președinte CM
Ing. Fărcaș Sorina

Elaborat,

Suciu Aurica



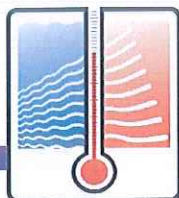
S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND ÎNCHEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ COD P.O. D.O.R.C 1	Editia: IV Revizia: 2 Pag. 2 din 20.... Exemplar nr. 1... Data: 02.09.2017
--	---	--

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	5-8
5.	Descrierea procedurii operaționale	9-16
6.	Responsabilități, - Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea, aprobarea, arhivarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	17

Subst



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND ÎNCHEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ COD P.O. D.O.R.C 1</p>	<p>Editia: IV Revizia: 2 Pag. 3. din 20..... Exemplar nr. 1.. Data: 02.09.2025</p>
--	---	--

7.	Formular evidență modificări	18
8.	Formular analiză procedură	18
9.	Formular de distribuire procedură	19
10.	Anexe	19
11.	Diagrama de proces	20



<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND ÎNCHEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ COD P.O. D.O.R.C 1</p>	<p>Editia: IV Revizia: 2 Pag. 4... din 7..... Exemplar nr. 1... Data: 02.09.2025</p>
--	---	--

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 întocmire/încetare a contractelor de furnizare a energiei termice
 - b) informațiile, documentele utilizate și circuitul acestora;
 - c) termenele, competențele și responsabilitățile în procesul de întocmire/încetare a contractelor de furnizare a energiei termice

2. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

2.1. Procedura se aplică la:

- a) întocmirea/încetarea contractelor de furnizare a energiei termice
- b) urmărirea derulării/încetării efective a contractelor de furnizare a energiei termice

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

- Activitatea de întocmire/încetare a contractelor de furnizare a energiei termice și urmărirea derulării acestora se desfășoară în cadrul Departamentului Operațiuni Relații Clienti al Termoficare Napoca S.A.

2.3. Principalele activități de care depinde activitatea de întocmire/încetare a contractelor de furnizare a energiei termice:

- Solicitare privind începerea furnizării energiei termice pentru încălzire/apă caldă
- Conectarea la sistemul centralizat de furnizare a energiei termice
- Solicitare încetare din partea reprezentantului legal a titularului de contract
- Deconectarea de la sistemul centralizat de furnizare a energiei termice

2.4. Principalele activități care depind de activitatea de întocmire/încetare a contractelor de furnizare a energiei termice:

- Furnizarea energiei termice
- Facturarea energiei termice



<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND ÎNCHEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ COD P.O. D.O.R.C 1</p>	<p>Editia: IV Revizia: 2 Pag. 5. din Exemplar nr. 1. Data: 02.09.2025</p>
--	---	---

2.5. Departamente furnizoare de date:

- Registratură

2.6. Departamente beneficiare de datele rezultate:

- Departamentul Operațiuni Relații Clienti
- Secțiile de producție

3. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

- Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica
- Fișa postului

Reglementări legale:

- Legea 325/14.07.2006
- Ordinul ANRSC 483/29.09.2008
- Legea 196/2018

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.



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND ÎNCHEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ COD P.O. D.O.R.C 1	Editia: IV Revizia: 2 Pag. <i>6</i> din <i>29</i> Exemplar nr. <i>1..</i> Data: <i>02.09.2015</i>
--	---	---

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 mai multor departamente, fără aplicabilitate la nivelul întregii societăți.
4	Proces	<ul style="list-style-type: none">➤ Un flux de activități sau o succesiune de activități logic structurate și organizate, în scopul atingerii unor obiective definite.
5	Actualizare procedură	<ul style="list-style-type: none">➤ Constă fie în revizuirea procedurii fie în elaborarea unei noi ediții a acesteia.
6	Cartuș procedură	<ul style="list-style-type: none">➤ Text încadrat în chenar, pe o pagină imprimată.
7	Ediție a unei proceduri operaționale	<ul style="list-style-type: none">➤ 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	<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.



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND ÎNCHEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ COD P.O. D.O.R.C 1	Editia: IV Revizia: 2 Pag. 7 din 20 Exemplar nr. 1.. Data: 02.09.2015
--	--	--

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, 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.	Autorități de reglementare competente	➤ Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei, denumită în continuare A.N.R.E.
17	Furnizare a energiei termice	➤ Activitatea prin care se asigură, pe baze contractuale, comercializarea energiei termice între furnizori și utilizatori;
18	Utilizator de energie termică	➤ Unul sau mai mulți consumatori de energie termică, beneficiari al serviciului public de alimentare cu energie termică; în cazul condominiilor, prin utilizator se înțelege toți consumatorii din condominiul respectiv
19	Punct de delimitare /separare a instalațiilor	➤ Locul în care intervine schimbarea proprietății asupra instalațiilor unui SACET
20	Rețea termică	➤ Ansamblul de conducte, instalații de pompare, altele decât cele existente la producător, și instalații auxiliare cu ajutorul cărora energia termică se



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND ÎNCHEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ COD P.O. D.O.R.C 1	Ediția: IV Revizia: 2 Pag. 8 din 20..... Exemplar nr. 1... Data: 02.09.2021
--	--	---

		transportă în regim continuu și controlat între producători și stațiile termice sau utilizatori
21	Sistem de alimentare centralizată cu energie termică	➤ Ansamblul instalațiilor tehnologice, echipamentelor și construcțiilor, situate într-o zonă precis delimitată, legate printr-un proces tehnologic și funcțional comun destinat producerii, transportului și distribuției energiei termice prin rețele termice pentru cel puțin 2 utilizatori

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.	SACET	Sistem de alimentare centralizată cu energie termică
11.	A.N.R.E.	Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei
12.	D.O.R.C.	Departament Operațiuni Relații Clienti



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND ÎNCHEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ COD P.O. D.O.R.C 1</p>	<p>Editia: IV Revizia: 2 Pag. 9. din 20..... Exemplar nr. ... Data: 02.09.2025</p>
--	---	--

5. Descrierea procedurii operaționale

5. 1. Generalități

Obiectul contractului îl constituie furnizarea energiei termice la locul de consum și reglementarea raporturilor dintre furnizor și consumator privind furnizarea energiei termice, facturarea, plata și condițiile de consum ale acesteia.

Conform Ordinului 483/29 septembrie 2008 a serviciului public de alimentare cu energie termică:

- Obiectul prezentului contract îl reprezintă furnizarea energiei termice pentru încălzire și pentru apa caldă de consum, în condițiile prevăzute în acesta.
- Contractul stabilește raporturile juridice dintre furnizor și utilizator cu privire la furnizarea, utilizarea, facturarea și plata energiei termice.
- Raporturile dintre furnizor și utilizator se stabilesc la punctul de delimitare între rețeaua interioară a utilizatorului aflată pe proprietatea acestuia și rețeaua publică.

Conform Ordinului menționat mai sus, încetarea contractului se poate face la cererea utilizatorului, cu un preaviz de 30 de zile calendaristice și numai după achitarea la zi a tuturor debitelor datorate către furnizor.

Conform legislației în vigoare, furnizorul are dreptul de a stabili condițiile tehnice de branșare sau de debranșare a utilizatorului de la instalațiile aflate în administrarea sa, cu respectarea normativelor tehnice în vigoare și a reglementărilor elaborate de autoritatea de reglementare competentă.

Încheierea, derularea, încetarea contractului de furnizare a energiei termice se desfășoară cu respectarea legislației în vigoare.

- Pentru realizarea activității de încheiere/încetare a contractelor de furnizare energie termică sunt necesare următoarele documente:

- Solicitare scrisă privind încheierea/încetarea furnizării energiei termice pentru încălzire/apă caldă din care să rezulte date despre reprezentantul legal și caracteristicile utilizatorului/imobilului
- Încheierea judecătorească – pentru asociațiile de proprietari
- Contractul de vânzare-cumpărare sau extras CF aferent spațiului/imobilului racordat la rețeaua de termoficare – pentru agenții economici
- Proces verbal de alocare a spațiului/imobilului din fondul imobiliar de stat – pentru instituții
- Codul de înregistrare fiscală
- Protocol de împărțire pe scări/tronsoane constituite în noi asociații de proprietari, a debitului și creditului financiar față de unitatea noastră
- Dovada achitării la zi a facturilor restante
- Contract de furnizare a energiei termice
- Proces verbal de încetare a contractului de furnizare a energiei termice



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND ÎNCHIEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ COD P.O. D.O.R.C 1	Editia: IV Revizia: 2 Pag. 10 din 20..... Exemplar nr. ... Data: 02.09.2025
--	---	---

5. 2. Documente utilizate

5. 2. 1. Lista și proveniența documentelor

a). Documente interne

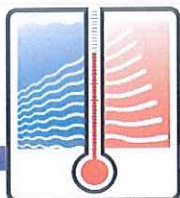
- Notă internă de la Departamentul Operațiuni Relații Clienti, în baza căreia se solicită Departamentului Tehnic și/sau secțiilor analizarea condițiilor de conectare/deconectare la/de la instalațiile aflate în administrarea Termoficare Napoca S.A. (unde e cazul)

b). Documente externe

- Solicitare scrisă de încheiere/încetare contract
- Acte necesare pentru încheierea/încetarea contractului de furnizare energie termică menționate la punctul 5.1

5. 2. 2. Conținutul și rolul documentelor

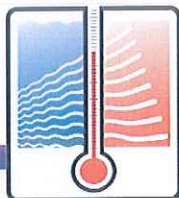
Nr. crt.	Document	Conținut	Rol
1.	Solicitare scrisă de încheiere contract	Date despre reprezentantul legal și caracteristicile utilizatorului/imobilului	Furnizează informații necesare pentru încheierea contractului de furnizare energie termică
2.	Încheierea judecătorească – pentru asociațiile de proprietari	Date de identificare ale asociației de proprietari	Atestă calitatea de persoană juridică
3.	Contractul de vânzare-cumpărare sau extras CF aferent spațiului/imobilului racordat la rețeaua de termoficare – pentru agenții economici	Date de identificare ale agentului economic	Furnizează informații veridice asupra spațiului/imobilului deținut de către agentul economic
4.	Proces verbal de alocare a spațiului/imobilului din fondul imobiliar de stat – pentru instituții	Date de identificare ale instituției	Furnizează informații veridice asupra spațiului/imobilului din fondul imobiliar de stat ocupat de instituție



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND ÎNCHIEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ COD P.O. D.O.R.C 1	Editia: IV Revizia: 2 Pag. <u>11</u> din <u>20</u> Exemplar nr. ... Data: <u>02.09.2025</u>
--	--	---

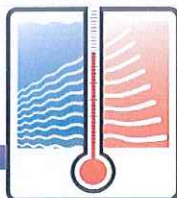
5.	Codul de înregistrare fiscală	Date financiare ale solicitantului	Furnizează informații financiare despre persoana juridică
6.	Protocol de împărțire pe scări/tronsoane constituite în noi asociații de proprietari, a debitului și creditului financiar față de unitatea noastră	Date despre asociațiile de proprietari constituite	Furnizează informații necesare pentru încheierea contractului de furnizare energie termică
7	Solicitare scrisă din partea reprezentantului legal a titularului de contract de încetare contract	Date despre motivul și data încetării contractului	Furnizează informații necesare pentru încetarea contractului de furnizare energie termică
8	Contractul de vânzare-cumpărare în situația înstrăinării spațiului/imobilului	Date despre situația proprietății asupra spațiului/imobilului	Furnizează informații asupra înstrăinării spațiului/imobilului
9	Dovada achitării la zi a facturilor restante	Date despre situația financiară	Furnizează informații asupra debitului sau creditului față de unitatea noastră
10	Notă internă de la D.R.C. către Departamentul Tehnic și/sau secții	Solicitare date tehnice despre condițiile de conectare/deconectare	Solicită informații despre posibilitățile tehnice de realizare a conectării/deconectării solicitantului
11	Contract de furnizare energie termică	Date despre reprezentantul legal și caracteristicile consumatorului	Act juridic prin care se stabilesc condițiile de furnizare și plată a energiei termice
12	Proces verbal de încetare a contractului de furnizare energie termică	Date despre reprezentantul legal și caracteristicile consumatorului	Atestă încetarea contractului de furnizare a energiei termice



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND ÎNCHEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ COD P.O. D.O.R.C 1	Editia: IV Revizia: 2 Pag. 12 din 20..... Exemplar nr. ... Data: 12.09.2015
--	--	---

5. 2. 3. Circuitul documentelor

Nr. crt.	Document	Circuit
1.	Solicitare scrisă de încheiere contract	Registratură → Dep. Operațiuni Relații Clienti → Dep. juridic → Conducere Termoficare → Consumator → Arhivare DORC
2.	Încheierea judecătorească – pentru asociațiile de proprietari	Registratură → Dep. Operațiuni Relații Clienti → Dep. juridic → Conducere Termoficare → Consumator → Arhivare DORC
3.	Contractul de vânzare-cumpărare sau extras CF aferent spațiului/imobilului racordat la rețeaua de termoficare – pentru agenții economici	Registratură → Dep. Operațiuni Relații Clienti → Dep. juridic → Conducere Termoficare → Consumator → Arhivare DORC
4.	Proces verbal de alocare a spațiului imobilului	Registratură → Dep. Operațiuni Relații Clienti → Dep. juridic → Conducere Termoficare → Consumator → Arhivare DORC
5.	Codul de înregistrare fiscală	Registratură → Dep. Operațiuni Relații Clienti → Dep. juridic → Conducere Termoficare → Consumator → Arhivare DORC
6.	Protocol de împărțire pe scări/tronsoane constituite în noi asociații de proprietari, a debitului și creditului financiar față de unitatea noastră	Registratură → Dep. Operațiuni Relații Clienti → Dep. juridic → Conducere Termoficare → Consumator → Arhivare DORC
7.	Solicitare scrisă din partea reprezentantului legal a titularului de contract de încetare a contractului de furnizare a energiei termice	Registratură → Dep. Operațiuni Relații Clienti → Dep. juridic → Conducere Termoficare → Consumator → Arhivare DORC
8.	Contractul de vânzare-cumpărare în situația înstrăinării spațiului/imobilului	Registratură → Dep. Operațiuni Relații Clienti → Dep. juridic → Conducere Termoficare → Consumator → Arhivare DORC
9.	Dovada achitării la zi a facturilor restante	Registratură → Dep. Operațiuni Relații Clienti → Dep. juridic → Conducere Termoficare → Consumator → Arhivare



SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND ÎNCHEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ COD P.O. D.O.R.C 1	Editia: IV Revizia: 2 Pag. 13 din 20.... Exemplar nr. Data: 01.09.2015
--	---	---

10.	Notă internă de la D.O.R.C.către Departamentul Tehnic și/sau secții	Dep. Operațiuni Relații Clienti→ Registratură→ Dep Tehnic/sectii→ Arhivare
11.	Contract furnizare energie termica	Dep. Operațiuni Relații Clienti→ Dep.juridic→ Conducere Termoficare→ Consumator →Arhivare DORC
12.	Proces verbal de încetare a furnizării energiei termice	Dep. Relații Clienti→Dep. Tehnic/Secții→Consumator →DORC→Arhivare

5. 3. Resurse necesare

5. 3. 1. Resurse materiale

- nu e cazul

5. 3. 2. Resurse umane

- personal D.O.R.C, Tehnic, Secții

5. 3. 3. Resurse financiare

- nu e cazul

5. 4. Modul de lucru

5. 4. 1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

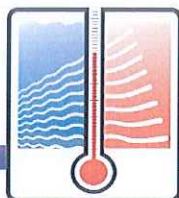
Încheierea/încetarea contractului de furnizare a energiei termice – la solicitarea scrisă a potențialilor utilizatori/ a utilizatorilor, depusă la Registratură unității împreună cu documentele solicitate la punctul 5.1

- notă internă în baza căreia se solicită Departamentului Tehnic și secțiilor analiza condițiilor de conectare/deconectare la/de la instalațiile aflate în administrarea Termoficare Napoca S.A. (*unde este cazul*)

Arhivarea documentelor folosite în derularea procedurii de încheiere/încetare a contractelor de furnizare a energiei termice se efectuează în cadrul D.O.R.C.

5. 4. 2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

În vederea atingerii scopurilor propuse în activitatea de încheiere/încetare a contractului de furnizare a energiei termice se realizează acțiuni și operații conform tabelului de mai jos:



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND ÎNCHEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ COD P.O. D.O.R.C 1	Editia: IV Revizia: 2 Pag. 19 din 20.... Exemplar nr. ... Data: 01.09.2015
--	---	--

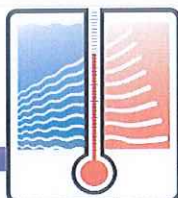
Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

Activități	Acțiuni	Operații	Derulare
Întocmirea/încetarea contractului de furnizare a energiei termice	Analizarea condițiilor de conectare/deconectare la/de la instalațiile aflate în administrarea Termoficare Napoca S.A.	<ul style="list-style-type: none">– preluarea datelor de la Registratură– solicitare către Departamentul Tehnic de analizare a condițiilor de conectare/deconectare la/de la instalațiile aflate în administrarea Termoficare Napoca S.A.– analiza Departamentului Tehnic și a secției a operației de conectare/deconectare a solicitantului la rețeaua de termoficare- avizarea de către D.O.R.C. a activității de conectare /deconectare, urmare analizei situației obligațiilor financiare ale solicitantului către Termoficare Cluj-Napoca	<ul style="list-style-type: none">- Se preia de la registratura unității cererea scrisă a solicitantului împreună cu documentele însoțitoare, necesare încheierii/rezilierii contractului de furnizare a energiei termice- urmare analizei operației de conectare/deconectare, efectuate de Departamentul Tehnic și secție, D.O.R.C. avizează conectarea/deconectarea, solicitantului, urmare analizei situației obligațiilor financiare ale solicitantului- se întocmește contractul de furnizare a energiei termice în cazul conectării și se transmite departamentului juridic spre verificare- urmare a analizei dep. Juridic asupra contractului, documentul se transmite conducerii spre aprobare urmând a fi trimis mai departe consumatorului- în cazul încetării contractului de furnizare a energiei termice, se transmite o notă internă către dep. tehnic/secției în vederea realizării lucrărilor aferente încetării contractului

5. 4. 3. Valorificarea rezultatelor activității

Documentele:

» Contract de furnizare a energiei termice

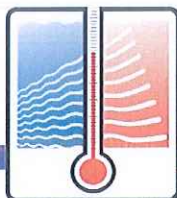


<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND ÎNCHIEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ COD P.O. D.O.R.C 1</p>	<p>Editia: IV Revizia: 2 Pag. 15 din Exemplar nr. 1.. Data: 02.09.2015</p>
--	--	--

- Se încheie în două exemplare: un exemplar se înaintează utilizatorului, un exemplar rămâne în evidențele D.O.R.C. pentru urmărirea derulării și în vederea actualizării datelor ;
- » *Încetarea contractului de furnizare a energiei termice*
- Se întocmește în 2 exemplare un proces verbal aferent lucrărilor efectuate în vederea încetării contractului, un exemplar se predă utilizatorului și un exemplar se reține la DORC

5.4.4. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Activități	Acțiuni	Operații	Întocmir e	Verificare	Aprobare
Întocmirea contractului de furnizare a energiei termice	Analizarea condițiilor de conectare la instalațiile aflate în administrarea Termoficare Napoca S.A.	Preluarea datelor de la Registratură	personal D.O.R.C	responsabil departament	responsabil departament
		Solicitare către Dep. Tehnic de analizare a condițiilor de conectare la instalațiile aflate în administrarea Termoficare Napoca S.A.	personal D.O.R.C	responsabil departament	Conducerea societății
		Analiza Departamentului Tehnic și a secției a operației de conectare a solicitantului la rețeaua de termoficare	personal tehnic	responsabil departament	Conducerea societății
		Avizarea de către D.O.R.C. a activității de conectare	personal D.O.R.C	responsabil departament	Conducerea societății
		Întocmire contract de furnizare a energiei termice	personal D.O.R.C.	responsabil departament	Conducerea societății
Urmărire derulare contract	Executarea acțiunilor necesare	-Respectarea obligațiilor asumate prin contract	personal D.O.R.C.	responsabil departament	Conducerea societății



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND ÎNCHEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ COD P.O. D.O.R.C 1	Editia: IV Revizia: 2 Pag. 16 din 20 Exemplar nr. ... Data: 2.09.2021
--	---	---

furnizare energie termică	derulării contractului, conform prevederilor acestuia	-Actualizarea datelor contractuale ori de câte ori este cazul	personal D.O.R.C.	responsabil departament	Conducerea societății
Încetare contract de furnizare energie termică	Analizarea condițiilor de deconectare de la instalațiile aflate în administrarea Termoficare Cluj-Napoca	-Preluarea datelor de la Registratură -Solicitare către Departamentul Tehnic de analizare a condițiilor de deconectare de la instalațiile aflate în administrarea Termoficare Napoca S.A. -Analiza Dep. Tehnic și a secției a operației de deconectare a solicitantului de la rețeaua de termoficare - Avizarea de către Dep.Operațiuni Relații Clienti a activității de deconectare, urmare analizei situației obligațiilor financiare ale solicitantului către Termoficare Napoca S.A.	personal D.O.R.C.	responsabil departament	Conducerea societății
Arhivarea la D.O.R.C.	Îndosărierea contractelor de furnizare a energiei termice și a documentelor aferente inclusiv a celor de încetare a contractului	Întocmirea opisului pentru documentele arhivate și păstrarea lor în bune condiții	personal D.O.R.C.	responsabil departament	responsabil departament



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND ÎNCHEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ COD P.O. D.O.R.C 1	Editia: IV Revizia: 2 Pag. 14 din 20.... Exemplar nr. 1.. Data: 02.09.2025
--	---	--

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 Clienti	PROCEDURA: PRIVIND ÎNCHIEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ COD P.O. D.O.R.C 1	Editia: IV Revizia: 2 Pag. 18 din 20... Exemplar nr. ... Data: 08.09.2025
--	--	---

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
	Operațiuni Relații clienți	Jucan Carmen						



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti	PROCEDURA: PRIVIND ÎNCHEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ COD P.O. D.O.R.C 1	Editia: IV Revizia: 2 Pag. 11 din Exemplar nr. 1 Data: 02.09.2021
--	---	---

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	Vivian S.					
3	Ex.3 copie Of. Juridic	Ravot J					
4	Ex.4 copie API	Filat					
5	Ex.5 copie DOFC	Vaen M					

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



S.C. TERMOFICARE NAPOCA S.A.

<p>SC TERMOFICARE NAPOCA SA Departament Operațiuni Relatii Clienti</p>	<p>PROCEDURA: PRIVIND ÎNCHEIEREA/ÎNCETAREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE ENERGIE TERMICĂ COD P.O. D.O.R.C 1</p>	<p>Editia: IV Revizia: 2 Pag. 2.0 din 2.0... Exemplar nr. ... Data: 02.09.2021</p>
--	---	--

11. Diagrama de proces