



**MUNICIPIUL BACĂU**  
**THERMOENERGY GROUP S.A. BACĂU**

**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ**


**TRATAREA PETITIILOR**

**COD PO-CMSSM-05**

**STANDARDE DE REFERINTA :** Legea 233/2002  
Ordin ANRSC 91/2007  
SR EN ISO 9001: 2015

**VARIANTA: 4**  
**DATA : 03.05.2022**

**APROBAT,**  
**DIRECTOR GENERAL**  
**Florin Pavăl**


	<p>THERMOENERGY GROUP S.A. BACAU Serviciul Marketing Productie Compartiment Marketing Relatii Publice</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ <b>TRATAREA PETITIILOR</b> cod: PO-CMSSM-05</p>	<p>Varianta : 4 Data: 03.05.2022 Pagina 2 din 16</p>
--	---	---	--

## INDICATORUL REVIZIILOR

Nr. crt.	Varianta / Data	Conținut sumar sau identificare	Elaborat	Verificat	Aprobat
1.	4/ 03.05.2022	Elaborare procedura operationala generala PO-CMSSM-05 în var. 4 cu modificarile/completarile : -cap.1 scop si domeniu de aplicare -cap.2 doc ref -cap.4 flux -cap.5.2 primire petitii -cap 5.2 primire petitii -cap.5.3 repartizarea si analiza petitiei -introdus cap.5.7 adrese initiate -cap.6 responsabilitati -cap.7 Inregistrari -cap.8 anexe	CMKRP  Alice – Bianca Cerguta  RC Emanuela Onicel	DIRECTOR COMERCIAL  Radu Cristian Palade  Inginer Sef Virgil Aldea  Sef SMKP Antoneac Narcisa	DIRECTOR GENERAL  Florin Pavăl

F-PS-CMSSM-01- 02/ var.3/ 16.12.2020

F-PS-CMSSM-01-04/ var.2/ 16.12.2020

	<p style="text-align: center;">THERMOENERGY GROUP S.A. BACAU <b>Serviciul Marketing Productie</b> <b>Compartiment Marketing Relatii</b> <b>Publice</b></p>	<p style="text-align: center;">PROCEDURA OPERAȚIONALĂ <b>TRATAREA PETITIILOR</b> cod: PO-CMSSM-05</p>	<p>Varianta : 4 Data: 03.05.2022 Pagina 3 din 16</p>
---	--	---	--

## 1. SCOP ȘI DOMENIUL DE APLICARE

Această procedură are ca scop stabilirea unui sistem de înregistrare și soluționare a petițiilor de la consumatorii de energie termică, în legătură cu calitatea serviciilor și calcularea/facturarea consumului de energie termică.

Prezenta procedură se aplică de către conducerea societății THERMOENERGY GROUP S.A. Bacău și personalul următoarelor compartimente: CMKRP, SMKP, secretariat 1, secretariatul 2 și șefii compartimentelor responsabile de rezolvarea petiției.

## 2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ


- MSMICMSSM – Manualul sistemului de management integrat calitate- mediu- sănătate și securitate în munca.
- SR EN ISO 9001: 2015 – Sisteme de management al calității. Cerințe.
- SR EN ISO 14001: 2015 – Sisteme de management de mediu. Specificații și ghid de utilizare.
- SR ISO 45001/2018 – Sisteme de management al sănătății și securității în munca. Cerințe și îndrumări pentru utilizare.
- Legea 51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice, cu modificările și completările ulterioare.
- Legea 325/2006 a sistemului public de alimentare cu energie termică, cu modificările și completările ulterioare.
- Ordin ANRSC 91/2007 privind aprobarea “Regulamentului-cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică”.
- Ordin ANRSC 483/2008 privind aprobarea contractului cadru de furnizare a energiei termice.
- Ordin ANRSC 343/2010 privind aprobarea Normei tehnice privind repartizarea consumurilor de energie termică între consumatorii din imobilele de tip condominiu, în cazul folosirii sistemelor de repartizare a costurilor pentru încălzire și apă caldă de consum.
- Legea 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public.
- Legea 233/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor.

## 3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

### 3.1. DEFINIȚII

Definițiile utilizate sunt conform documentelor de referință de la cap. 2. Pentru scopul prezentei proceduri se definește:

**Petitia** – cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin posta electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa operatorului de termoficare sub formă scrisă, în care se descrie în mod identificabil,

	<p>THERMOENERGY GROUP S.A. BACAU <b>Serviciul Marketing Productie</b> <b>Compartiment Marketing Relatii</b> <b>Publice</b></p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ <b>TRATAREA PETITIILOR</b> cod: PO-CMSSM-05</p>	<p>Varianta : 4 Data: 03.05.2022 Pagina 4 din 16</p>
--	--	---	--

univoc și eventual detaliat obiectul și motivul reclamației sau nemulțumirii reclamantului și eventualele sale pretenții sau daune solicitate.

Petitionarul trebuie să se identifice prin: nume, adresă, semnătură și număr de telefon.

### **3.2. PRESCURTĂRI**

CMKRP – Compartiment Marketing Relatii Publice

SMKP – Serviciul Marketing Productie

FCT – Formatia Contorizare Termoficare

STH – Serviciul Tehnic

BINV – Biroul Investitii

CA – Consiliul de Administrație

ANRSC – Autoritatea Nationala de Reglementare pt Servicii Publice de Gospodarie Comunala

RC – Responsabil Calitate


BF – Biroul Financiar

BC – Biroul Contabilitate

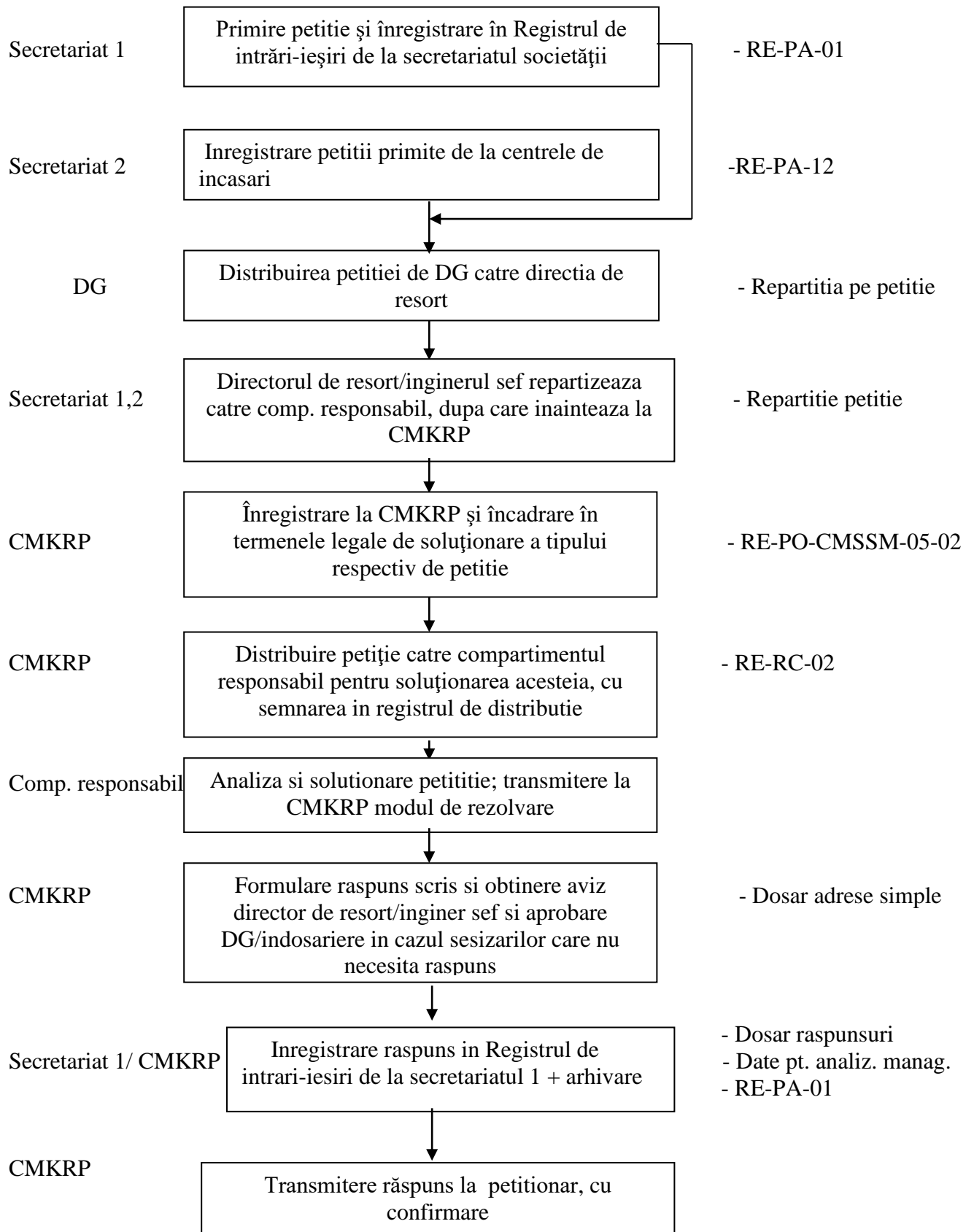
RNAC – Raport de neconformitate actiune corectiva


STF – Sectia Termoficare

CRC – Compartiment Recuperari Creante

	<p>THERMOENERGY GROUP S.A. BACAU Serviciul Marketing Productie Compartiment Marketing Relatii Publice</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ <b>TRATAREA PETITIILOR</b> cod: PO-CMSSM-05</p>	<p>Varianta : 4 Data: 03.05.2022 Pagina 5 din 16</p>
---	---	---	--

#### 4. FLUX




	<p>THERMOENERGY GROUP S.A. BACAU Serviciul Marketing Productie Compartiment Marketing Relatii Publice</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ <b>TRATAREA PETITIILOR</b> cod: PO-CMSSM-05</p>	<p>Varianta : 4 Data: 03.05.2022 Pagina 6 din 16</p>
--	---	---	--

## 5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

### 5.1. Tipuri reclamatii

Petițiile primite pot fi încadrate în următoarele categorii, codificate în Registrul de evidență a petițiilor, cod RE-PO-CMSSM-05-02, ținut în format electronic și care respectă clasificarea din Ordin ANRSC 91/2007 pivoare la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu energie termică:

TIP SESIZARE	COD
<b>I. Sesizari legate de prevederile contractuale</b>	
1. Solicitari legate de program furniz.(incepere/incetare)	CP
2. Solicitare de realiz. bransamente separate	CB
3. Nerespectare cond. contractuale	
- nefurniz. ag. termic (avarii)	CN1
- contestatii privind param. ET pt. inc. furnizata	CN2
- nemulțumiri legate de repartitoarele de costuri	CN3
- repartizare incorectă a cantit. de ET	CN4
- param. apă caldă la temp. neconforma	CN5
4. Ridicare contori	CC
5. Inventariere	CI
6. Deconectare și desființare racorduri	CD
7. Alte probleme tehnice	CA
<b>Masurare ET</b>	
1. Verificare contori	MV
<b>. Reclamatii privind facturarea</b>	
1. Refuz plata	FR
2. Modificari date identificare	FD
3. Incheiere conventii	FC1
4. Reziliere conventii	FRC1
5. Incheiere contracte	FC2
6. Reziliere contracte	FRC2
7. Schimbare nume conventie	FSN
8. Inform. despre calcul ET(transmitere cons., reziliere contracte cu firmele de repartitoare, solicitari de calcul la pausal)	FI
9. Solicitare adeverinte sau copii facturi	FA
10. angajamente de plata	FP
11. Alte informari( lipsa cazari)	FAI
<b>II Calitate ET</b>	CET
<b>III Racordare de noi consumatori</b>	R
<b>IV Altele</b>	
1. Probleme ale inst. int	A1
2. Corespondenta (AG, ajutoare)	A2
3. Solicitare adeverinte populatie	A3
4. Presa	A4
5. Informari de orice natura	I

	<p>THERMOENERGY GROUP S.A. BACAU Serviciul Marketing Producție Compartiment Marketing Relații Publice</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ TRATAREA PETITIILOR cod: PO-CMSSM-05</p>	<p>Varianta : 4 Data: 03.05.2022 Pagina 7 din 16</p>
---	---	--	--

## 5.2. Primire petiții

Petițiile sunt depuse la centrele relații clienți, la secretariatul 1 al societății sau transmise în scris, prin poștă, fax, posta electronică, cu identificarea petionarului prin: nume, adresă, telefon, fax după caz. Atât la centrele relații clienți cât și pe site-ul societății există formulare tipizate pentru toate tipurile de petiții. Aceste modele conțin datele complete de identificare ale petionarului și conțin date minime de orientare, astfel încât clientul să poată face o descriere cât mai exactă și aproape de adevăr a problemei semnalate.

Tot pe site-ul societății pot fi regăsite ultimele noutăți legislative, date despre avarii și orice fel de altă informație utilă legată de furnizarea de agent termic în sistem centralizat.

Modelele de formulare de petiții sunt următoarele:

- model petiție: F-PO-CMSSM-05-01 (anexa 3)
- model cerere încheiere contract/convenție: F-PO-CMSSM-05-02 (anexa 4)
- model cerere reziliere contract/convenție: F-PO-CMSSM-05-03 (anexa 5)

În cazul depunerii petițiilor la centrele relații clienți se verifică de către persoana responsabilă corectitudinea datelor de identificare, se înregistrează și sunt trimise la secretariatul 2 pentru înscrierea lor în Registrul de evidență a documentelor de la centrele de încasări cod RE-PA-12.

Pentru petițiile depuse direct la secretariatul 1 al societății se verifică prezenta datelor de identificare, apoi sunt înregistrate în Registrul de intrare/ieșire secretariat 1 cod RE-PA-01.

Petițiile transmise prin poștă, fax sau posta electronică sunt direct înregistrate în Registrul de intrare/ieșire secretariat 1 cod RE-PA-01.


## 5.3. Repartizarea și analiza petiției

Petițiile înregistrate fie în secretariatul 1 în registrul RE-PA-01, fie în secretariatul 2 în Registrul evidență documente de la centrele de încasări cod RE-PA-12, sunt analizate de către DG, care face direcționarea petiției către directorii de resort/inginerul șef, aceștia stabilind compartimentul responsabil cu rezolvarea reclamației.

După înscrierea rezoluției pe petiții, **toate sunt repartizate** la CMKRP, unde vor fi înregistrate în registrul RE-PO-CMSSM-05-02.

Petițiile privind furnizarea agentului termic vizează:

- probleme tehnice în rețeaua SACET care vizează STH, STF, FCT, BINV ;
- probleme de recunoaștere a producției (inclusiv sesizări privind funcționarea corectă a echipamentelor de măsură) care vizează SMKP;
- penalități, ajutoare, esalonări care vizează BF, BC, CRC;
- probleme privind contractele și cantitățile facturate care vizează SMKP;
- diverse – informări, invitații, comunicate etc.

	<p>THERMOENERGY GROUP S.A. BACAU Serviciul Marketing Productie Compartiment Marketing Relatii Publice</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ <b>TRATAREA PETITIILOR</b> cod: PO-CMSSM-05</p>	<p>Varianta : 4 Data: 03.05.2022 Pagina 8 din 16</p>
--	---	---	--

Petițiile cu rezoluție de la DC sunt înaintate din secretariatul 1, pe baza de semnatura, către CMKRP.

Celelalte petiții direcționate către DF/Inginerul șef se înregistrează în secretariatul 2 în Registrul evidența intrări documente, cod RE-PA-07 și după înscrierea rezoluției de către aceștia, petițiile sunt înaintate **in original** către CMKRP, **iar câte o copie** este transmisă compartimentului responsabil pentru soluționarea petiției.

CMKRP înregistrează petiția în Registrul de evidența cod RE-PO-CMSSM-05-02, o codifică și o distribuie compartimentului responsabil, pe baza de semnatura în RE-RC-02, pentru soluționare în termenul legal.

Conform prevederilor legale în vigoare, termenul de comunicare a răspunsului la petiție este de 30 de zile. În cazul în care aspectele sesizate prin petiție necesită o cercetare mai amănunțită, termenul poate fi prelungit cu până la 15 zile, iar în domeniul energiei și a gazelor naturale, termenul poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile.

Pentru informațiile de interes public, cf. Legii 544/2001, termenul de comunicare a răspunsului este de 10 zile de la data înregistrării.

În cazul în care un petionar adresează mai multe petiții pentru aceeași problemă, acestea se vor conexe, urmând a se întocmi un singur răspuns.

Dacă după trimiterea răspunsului se primește o nouă petiție cu același conținut, aceasta se clasează la numărul inițial, făcându-se mențiune despre faptul că s-a mai răspuns pe aceeași temă.

În cazul în care adresa nu necesită răspuns scris, după confirmarea rezolvării problemei, adresa se arhivează în Dosarul de adrese simple, făcând în Registrul de evidența petiții mențiunea DAS.

Reclamațiile telefonice nu primesc număr de înregistrare. Ele sunt preluate de către CMKRP care va îndruma persoana către compartimentul responsabil cu rezolvarea problemei.


#### **5.4. Stabilire cauze și acțiuni corective**

Dacă reclamația este întemeiată, se analizează cauzele și se deschide un RNAC (cod F-PS-C-03-01) în care se consemnează acțiunile corective necesare pentru eliminarea acestor cauze. Șeful compartimentului responsabil cu rezolvarea petiției, care a deschis RNAC, va soluționa și raporta rezolvarea neconformității.

#### **5.5. Întocmire și transmitere răspuns**

Dacă este necesar, conform rezoluției directorului de resort/inginerului șef, compartimentul responsabil întocmește răspunsul la petiție în scris și îl predă la CMKRP.

**CMKRP formulează răspunsul oficial, obține avizul directorului de resort/inginerului șef și aprobarea DG.**

	<p style="text-align: center;">THERMOENERGY GROUP S.A. BACAU <b>Serviciul Marketing Productie</b> <b>Compartiment Marketing Relatii</b> <b>Publice</b></p>	<p style="text-align: center;">PROCEDURA OPERAȚIONALĂ <b>TRATAREA PETITIILOR</b> cod: PO-CMSSM-05</p>	<p>Varianta : 4 Data: 03.05.2022 Pagina 9 din 16</p>
---	--	---	--

Răspunsul aprobat se înregistrează în Registrul de intrari/ieșiri de la secretariatul 1 cod RE-PA-01 și în Registrul de evidenta petittii cod RE-PO-CMSSM-05-02, apoi se transmite petitionarului prin poștă, fax, posta electronica, cu confirmare de primire.

### 5.6. Acțiuni de urmărire

La termenul stabilit, consemnat in RNAC, sefii compartimentelor responsabile cu rezolvarea petittiei, verifică modul de rezolvare.

Periodic, la analizele de date și la analiza efectuată de management, se analizează eficacitatea acțiunilor întreprinse ca urmare a petittilor.

### 5.7 Adrese initiate

Acestea reprezinta comunicate de presa referitor la avariile care duc la sistarea furnizarii agentului termic pentru apa calda de consum sau pentru caldura; comunicate privind debitele asociatiilor de proprietari; comunicate referitor la executarea lucrarilor de modernizare; informari privind incheierea conventiilor; informari despre apartamentele debransate ilegal; informari despre expirarea contractului cu chirasii Primariei Municipiului Bacau; solicitari de depunere documente in copie care sa confirme existenta unui contract de inchiriere valabil, incheiat cu Primaria Municipiului Bacau; informari privitor la blindarea scarilor de bloc; informari referitor la sistarea facturarii; solicitari acces pentru citirea contorilor de energie termica si apa calda; informari privind verificarea metrologica a contorilor; informari program de furnizare agent termic; informari despre procedura de debransare; informari privind modificarea pretului/tarifului pentru energia termica, etc.

Toate aceste adrese initiate se inregistreaza in Registrul iesiri adrese initiate, cod RE-RC-01(anexa 2).


## 6. RESPONSABILITĂȚI

### DG

- repartizeaza petittia catre directorul de resort/inginerul sef;
- aprobă răspunsul la petittie.

### Secretariatul 1 al societății

- înregistrează petittia in Registrul de intrare/iesiri RE-PA-01;
- transmite petittia catre DC sau secretariatul 2;
- transmite petittia către CMKRP;
- înregistrează răspunsul dat de CMKRP la petittie in Registrul de intrare/iesiri;
- transmite prin fax sau mail răspunsul (daca este cazul).

	<p>THERMOENERGY GROUP S.A. BACAU Serviciul Marketing Productie Compartiment Marketing Relatii Publice</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ TRATAREA PETITIILOR cod: PO-CMSSM-05</p>	<p>Varianta : 4 Data: 03.05.2022 Pagina 10 din 16</p>
--	---	--	---

### **Secretariatul 2 al societății**

- înregistrează petitia primita de la secretariatul 1;
- înregistreaza documentele de la centrele de incasari in RE-PA-12;
- transmite petitia in original cu rezolutia de la inginerul sef /DF, pe baza de semnatura, la CMKRP;
- transmite o copie a petitei la compartimentul responsabil cu rezolvarea petitei.

### **Directorul de resort/Inginerul sef**


- stabileste compartimentul care va fi responsabil cu rezolvarea petitei;
- convoacă compartimentul competent, în vederea analizei petitei si stabilește măsurile, funcțiile responsabile și termenele de rezolvare;
- semnează răspunsul la petitie.

### **CMKRP**

- înregistreaza si incadreaza in termenele legale de rezolvare petitia;
- gestionează baza de date cu petitiile, asigurând fluxul de la intrare pana la solutionarea acestia (trasabilitatea);
- participă la analiza petitei;
- coordonează derularea, conform legislației aplicabile, a analizei petitiilor din momentul preluării până la transmiterea răspunsului și urmărirea măsurilor stabilite;
- întocmeste si inainteaza raspunsul oficial catre petitioner, pe baza raspunsului formulat de compartimentul responsabil cu rezolvarea petitei, spre avizare si aprobare catre director de resort/inginer sef si DG;
- raportează conducerii societatii/CA/ANRE situația pe tipuri de petittii referitor la modul de tratare al acestora ori de câte ori este nevoie sau pentru stabilirea indicatorilor de performanta ai SACET;
- arhivează originalele/copiile documentelor generate de analiza și tratarea petitiilor;
- transmite prin posta, cu confirmare de primire, răspunsul.

### **Sefii compartimentelor responsabile de rezolvarea petitei**

- analizează petitia împreună cu Directorul de resort/inginerul sef;
- întocmesc RNAC (cod F-PS-C-03-01);
- stabilesc măsurile și termenele de rezolvare, împreună cu directorul de resort/inginerul sef;
- urmăresc rezolvarea acțiunilor stabilite prin RNAC;
- elaborează răspunsul la petitie;
- transmit raspunsul privind rezolvarea petitei, catre CMKRP .


	<p style="text-align: center;">THERMOENERGY GROUP S.A. BACAU <b>Serviciul Marketing Productie</b> <b>Compartiment Marketing Relatii</b> <b>Publice</b></p>	<p style="text-align: center;">PROCEDURA OPERAȚIONALĂ <b>TRATAREA PETITIILOR</b> cod: PO-CMSSM-05</p>	<p>Varianta : 4 Data: 03.05.2022 Pagina 11 din 16</p>
---	--	---	---

## 7. ÎNREGISTRĂRI

Înregistrarea	Suport	Completează	Loc de păstrare	Durata
Petitia clientului	hârtie	Client	SMKP	5 ani
Registru de intrări/ieșiri secretariat 1	hârtie RE-PA-01/ var.2/05.12.2018	Secretariat 1	Secretariat 1	15 ani
Registru evidenta intrari documente – secretariat 2	hârtie RE-PA-07 /var2/05.12.2018	Secretariat 2	Secretariat 2	15 ani
Registru evidenta documente de la centrele de incasari	hârtie RE-PA-12 /var1/11.12.2020	Secretariat 2	Secretariat 2	10 ani
Registru de evidență petiții justificate	electronic RE-PO-CMSSM-05-02/ var.3/28.12.2020	CMKRP	CMKRP	5 ani
Registru adrese initiate	electronic RE-RC-01 / var. 2/ 17.10.2019	CMKRP	CMKRP	5 ani
Raport de neconformități, acțiuni corective	hârtie F-PS-C-03-01/ var.3/ 03.09.2018	Sefii comp. responsabile de rezolvarea petiției	CMKRP / Sefii comp. responsabile de rezolvarea petiției/CMC	5 ani
Răspuns la petitie	hârtie	Sefii comp. responsabile de rezolvarea petiției	original - CMKRP copie la – Comp. responsabile de rezolvarea petiției	5 ani
Petitie	Hârtie F-PO-CMSSM-05-01/ var.3/01.11.2021	Client	CMKRP	5 ani
Cerere incheiere contract/conventie	Hârtie F-PO-CMSSM-05-02/ var.3/12.10.2021	Client	CMKRP	5 ani
Cerere reziliere contract/conventie	Hârtie F-PO-CMSSM-05-03/ var.4/01.11.2021	Client	CMKRP	5 ani

## 8. ANEXE

- Anexa 1 – Model – Registru de evidență petiții justificate cod RE-PO-CMSSM-05-02 / var.3/ 28.12.2020
- Anexa 2 – Model – Registru adrese initiate, cod RE-RC-01 / var. 2/ 17.10.2019
- Anexa 3 – Model – Formular petitie, cod F-PO-CMSSM-05-01/var.3/01.11.2021
- Anexa 4 – Model – Formular cerere incheiere contract/conventie, F-PO-CMSSM-05-02/ var.3/12.10.2021
- Anexa 5 – Model – Formular cerere reziliere contract/conventie, F-PO-CMSSM-05-03/ var.4/01.11.2021

	<p>THERMOENERGY GROUP S.A. BACAU <b>Serviciul Marketing Productie</b> <b>Compartiment Marketing Relatii</b> <b>Publice</b></p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ <b>TRATAREA PETITIILOR</b> cod: PO-CMSSM-05</p>	<p>Varianta : 4 Data: 03.05.2022 Pagina 12 din 16</p>
---	--	---	---


Anexa 1

Model formular

### REGISTRU EVIDENȚĂ PETITII JUSTIFICATE

<b>Nr. inreg.</b>	<b>Data înreg.</b>	<b>Nr. / Data intrare secretariat</b>	<b>De la cine provine</b>	<b>Codificare reclamatie</b>	<b>Reclamatie care s-a dovedit a fi din vina operatorului de termoficare</b>	<b>Masuri corective / preventive a reclamatilor din vina operatorului</b>	<b>Reclamatii care nu au putut fi rezolvate</b>

RE-PO-CMSSM-05-02/ var.3 / 28.12.2020

	<p>THERMOENERGY GROUP S.A. BACAU <b>Serviciul Marketing Productie</b> <b>Compartiment Marketing Relatii</b> <b>Publice</b></p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ <b>TRATAREA PETITIILOR</b> cod: PO-CMSSM-05</p>	<p>Varianta : 4 Data: 03.05.2022 Pagina 13 din 16</p>
---	--	---	---


Anexa 2

Model formular

### REGISTRU ADRESE INITIATE

Nr. crt.	Nr. / data intrării în secretariat	De la cine provine	Continut adresa	Compartiment initiator	Data înregistrării	Observatii

RE-RC-01 /var.2/17.10.2019

	<p style="text-align: center;">THERMOENERGY GROUP S.A. BACAU Serviciul Marketing Productie Compartiment Marketing Relatii Publice</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDURA OPERAȚIONALĂ TRATAREA PETITIILOR cod: PO-CMSSM-05</p>	<p>Varianta : 4 Data: 03.05.2022 Pagina 14 din 16</p>
---	---	--	---

Anexa 3

Model formular

### PETITIE

**THERMOENERGY GROUP S.A.**

**STR. CHIMIEI, NR. 6, BACAU**

**DATA : .....**

**DOMNULE DIRECTOR,**

**Subsemnatul/a .....****domiciliat/a in**  
**....., strada ....., nr. ...., bl.**  
**....., sc. ...., ap. ...., nr. de telefon ....., va rog sa aprobatii :**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> <b>incepere / incetare furnizare agent termic</b>  | <input type="checkbox"/> <b>realizare bransamente separate</b>      |
| <input type="checkbox"/> <b>ridicare / verificare contori</b>               | <input type="checkbox"/> <b>inventariere SET</b>                    |
| <input type="checkbox"/> <b>conectare / desfiintare racorduri</b>           | <input type="checkbox"/> <b>probleme tehnice</b>                    |
| <input type="checkbox"/> <b>refuz plata</b>                                 | <input type="checkbox"/> <b>modificari date identificare client</b> |
| <input type="checkbox"/> <b>informatii despre calculul energiei termice</b> | <input type="checkbox"/> <b>altele</b>                              |

**Comentarii :**


Declar pe propria raspundere ca sunt de acord cu preluarea, prelucrarea si comunicarea datelor personale de catre THERMOENERGY GROUP S.A. BACAU catre operatorii de date cu caracter personal, in conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului.

**Data**

**Semnatura**

F-PO-CMSSM-05-01/var.3/01.11.2021

F-PS-CMSSM-01-04/ var.2/ 16.12.2020

	<p style="text-align: center;"> <b>THERMOENERGY GROUP S.A. BACAU</b>  <b>Serviciul Marketing Productie</b>  <b>Compartiment Marketing Relatii</b>  <b>Publice</b> </p>	<p style="text-align: center;"> <b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>  <b>TRATAREA PETITIILOR</b>          cod: PO-CMSSM-05       </p>	<p style="text-align: right;">         Varianta : 4          Data: 03.05.2022          Pagina 15 din 16       </p>
---	--	--	--

Anexa 4

Model formular

## Cerere incheiere contract/conventie

**THERMOENERGY GROUP S.A.**

**STR. CHIMIEI, NR. 6, BACAU**

**Nr. : .....**

**DATA : .....**

**DOMNULE DIRECTOR,**

Subsemnatul/a .....domiciliat/a in  
 ....., strada ....., nr. ...., bl.  
 ....., sc. ...., ap. ...., nr. de telefon ....., va rog sa aprobati  
 incheierea conventiei de facturare individuala/contractului de furnizare energie termica.

Acte depuse :

Act de identitate :

- BI/CI (copie)

- orice fel de alte acte care sa dovedeasca identitatea (imputernicire, hotarare de divort, certificat de nastere - daca este cazul)

Acte care atesta proprietatea :

- contract de vanzare – cumparare (copie)

- act de mostenitor (daca este cazul)

- alte acte (daca este cazul)

Data


Semnatura

Observatii:

1. Actele depuse trebuie sa fie in vigoare la data depunerea cererii
2. Se incheie contract de furnizare energie termica in doua exemplare, atunci cand exista contor de energie termica individual
3. Se incheie conventie de facturare individuala in trei exemplare, atunci cand nu exista contor individual si aceasta trebuie semnata si de asociatia de proprietari de care apartine solicitantul (titulara de contract de furnizare)
4. In cazul existentei unei imputerniciri, datele de identificare sunt ale proprietarului, si semnatura este a imputernicitului

F-PO-CMSSM-05-02/var.3/12.10.2021

F-PS-CMSSM-01-04/ var.2/ 16.12.2020

	<p>THERMOENERGY GROUP S.A. BACAU Serviciul Marketing Productie Compartiment Marketing Relatii Publice</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ TRATAREA PETITIILOR cod: PO-CMSSM-05</p>	<p>Varianta : 4 Data: 03.05.2022 Pagina 16 din 16</p>
---	---	--	---

Anexa 5

Model formular

## Cerere reziliere contract/conventie

**THERMOENERGY GROUP S.A.**

**STR. CHIMIEI, NR. 6, BACAU**

**Nr. : .....**

**DATA : .....**

**DOMNULE DIRECTOR,**

**Subsemnatul/a .....domiciliat/a in  
....., strada ....., nr. ...., bl.  
....., sc. ...., ap. ...., nr. de telefon ....., va rog sa aprobat  
rezilierea conventiei / contractului incheita /incheiat cu Thermoenergy Group S. A. Bacau  
deoarece :**

- a intervenit decesul proprietarului**  
- act doveditor : certificat de deces (copie)
- a fost vandut apartamentul**  
- act doveditor : contract de vanzare – cumparare (copie)
- eliberare apartament Primarie**  
- act doveditor : adeverinta de la Primarie
- alte situatii prevazute de lege**

Declar pe propria raspundere ca sunt de acord cu preluarea, prelucrarea si comunicarea datelor personale de catre THERMOENERGY GROUP S.A. BACAU catre operatorii de date cu caracter personal, in conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului.

**Data**

**Semnatura**

F-PO-CMSSM-05-03/var.4/01.11.2021

F-PS-CMSSM-01-04/ var.2/ 16.12.2020