

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-37
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/DESPĂGUBIRILOR	Ed./Rev.: 1/0
		Data: 15.02.2025 .
		Pag: 1/11

Aprob,

Director General
Dobrescu Stefan



ACORDAREA COMPENSAȚILOR/DESPĂGUBIRILOR

Cod PO- 37

- Exemplar controlat
- Exemplar necontrolat

Data intrării în vigoare:

Exemplar nr.:

	Numele si prenumele	Functia	Data	Semnătura
Elaborat	Ghita Luminita	Inginer	15.02.2025	
Verificat	Constantin Robert	Cs.Juridic	15.02.2025	
Avizat	Matei Giani-Gabriel	Director Economic	15.02.2025	

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-37
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/DESPĂGUBIRILOR	Ed./Rev.: 1/0
		Data: 15.02.2025
		Pag: 2/11

CUPRINS

Pagina de gardă
Cuprins
1. Scopul procedurii
2. Domeniul de aplicare
3. Documente de referință
4. Definiții și abrevieri
5. Descrierea procedurii
6. Responsabilități
7. Lista de evidență modificări
8. Formular analiză procedură
9. Lista de distribuire a procedurii
10. Anexe
11. Diagrama de flux.....

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-37
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/DESPĂGUBIRILOR	Ed./Rev.: 1/0
		Data: 15.02.2025
		Pag: 3/11

1. SCOPUL PROCEDURII

1.1. Scopul prezentei proceduri este de a stabili regulile și normele aplicabile salariaților din cadrul RAM TERMO VERDE SRL, în ceea ce privește desfășurarea activităților legate de acordarea compensațiilor și despăgubirilor.

Procedura urmărește, de asemenea, să garanteze respectarea drepturilor beneficiarilor, aplicarea uniformă a criteriilor de acordare și evitarea oricăror abateri sau conflicte care ar putea apărea în cadrul acestui proces.

2. DOMENIUL DE APLICARE

2.1. Procedura se aplică în cadrul RAM TERMO VERDE SRL Buzău de către compartimentele implicate, în ceea ce privește acordarea compensațiilor/despăgubirilor.

2.2. Procedura detaliază etapele care trebuie parcurse pentru desfășurarea în mod organizat, eficient și conform cu normele aplicabile a procesului specificat.

2.3. Principalele activități desfășurate în cadrul procesului includ următoarele etape:

- identificarea ;
- planificarea și organizarea activităților;
- verificarea și colectarea informațiilor;
- analiza și luarea deciziilor;
- implementarea deciziei și comunicarea rezultatelor;
- monitorizarea și feedback-ul.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

3.1. Reglementari internaționale

3.1.1. SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe.

3.1.2. ISO 45001 Managementul sănătății și securității în muncă

3.2. Legislație primară

3.2.1. Legea nr. 31/1990 (**republicată**) privind societățile, cu modificările și completările ulterioare;

3.2.2. Legea nr. 82/1991 a contabilității (**republicată**), cu modificările și completările ulterioare;

3.2.4. Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), cu modificările și completările ulterioare;

3.2.5. Legea nr. 53/2003 (**republicată**) privind Codul muncii, cu modificările și completările ulterioare;

3.2.6. Legea nr. 296/2004 (**republicată**) privind Codul consumului, cu modificările și completările ulterioare;

3.2.7. Legea nr. 319/2006 a securității și sănătății în muncă, cu modificările și completările ulterioare;

3.2.8. Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 (**republicată**) privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare;

3.2.9. Ordonanța Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv (**republicată**), cu modificările și completările.

3.3. Legislație secundară - nu este cazul

3.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne

3.4.1. Regulamentul nr. 325/2023 privind organizarea și funcționarea Comisiei Speciale pentru Acordarea Despăgubirilor;

3.4.2. Regulamentul intern.

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-37
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/DESPĂGUBIRILOR	Ed./Rev.: 1/0
		Data: 15.02.2025
		Pag: 4/11

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1. Definitii

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	Procedură	Prezentarea în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat necesare îndeplinirii atribuțiilor și sarcinilor, având în vedere asumarea responsabilităților.
2	Indicator de performanta	Parametru al SPAET care reflecta gradul in care este satisfacuta o anumita necesitate a consumatorilor referitoare la calitatea SPAET.
3	Compensație	Suma de bani sau avantajele acordate unei persoane sau entități pentru a remedia un prejudiciu, o pierdere sau o lipsă cauzată de un eveniment sau de o acțiune specifică.
4	Despăgubire	Măsura reparatorie prin care o persoană afectată primește o sumă de bani, bunuri sau alte forme de reparație pentru daunele suferite, fie materiale, fie morale
5	Beneficiar	Persoana fizică sau juridică ce primește compensația, despăgubirea sau orice altă formă de beneficiu rezultat din procesul reglementat.
6	Reglementare	Normă sau set de norme emise de o autoritate competentă, care stabilesc reguli clare de desfășurare a unui proces sau activitati.
7.	Conformitate	Respectarea cerințelor legale, regulamentelor interne și standardelor aplicabile în desfășurarea unui proces.
8.	Monitorizare	Procesul de supraveghere și verificare continuă a unei activități, pentru a asigura conformitatea cu procedurile și reglementările aplicabile.

4.2. Abrevieri

4.2.1. PO - Procedura operationala

4.2.2. SPAET -Serviciu public de alimentare cu energie termica.

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1. Generalitati

5.1.1.Procedura vizează acordarea compensațiilor și despăgubirilor astfel incat sa asigure protectia consumatorilor și să gestioneze eficient situațiile care implică disfuncționalități, pierderi sau alte evenimente neprevăzute (întreruperi repetate sau neplanificate a energiei termice, nerespectarea termenelor de reparație, intarzieri in remedierea problemelor). Aceste situatii evidentiaza circumstanțele în care consumatorii pot solicita și primi compensații/despăgubiri.

criterii pentru acordarea compensațiilor/despăgubirilor

1. Verificarea reclamațiilor.

Reclamația trebuie să fie clar formulată, documentată cu dovezi relevante și înregistrată în termenul stabilit de reglementările aplicabile. De exemplu, un consumator care raportează o întrerupere a furnizării energiei termice trebuie să prezinte detalii precum momentul în care a avut loc incidentul, durata întreruperii și impactul.În lipsa unei astfel de documentații, reclamația poate fi considerată nejustificată, iar solicitarea de compensații poate fi respinsă.

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-37
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/DESPĂGUBIRILOR	Ed./Rev.: 1/0
		Data: 15.02.2025
		Pag: 5/11

2. Parametrii tehnici neîndepliniți.

Verificarea dacă s-au respectat parametrii tehnici stabiliți prin contract sau prin reglementările legale (temperatura și presiunea energiei termice livrate).

3. Calcularea compensațiilor. Compensațiile sunt calculate în funcție de durata problemei, gravitatea situației și valoarea pierderilor suferite de consumator.

De exemplu, pentru o întrerupere prelungită a furnizării energiei termice, compensația se poate stabili pe baza numărului de ore sau zile în care serviciul a fost indisponibil, raportat la tariful zilnic al serviciului. Dacă o avarie cauzează daune materiale, valoarea despăgubirii este determinată de costurile de reparare sau înlocuire a bunurilor afectate. Calculul trebuie să fie transparent și să ia în considerare toate aspectele relevante, pentru a oferi o reparație justă consumatorilor. Toate aceste criterii asigură că procesul de acordare a compensațiilor/despăgubirilor este echitabil, transparent și conform cu reglementările în vigoare, protejând atât drepturile consumatorilor, cât și responsabilitățile furnizorilor.

5.2. Documente utilizate

5.2.1. Lista documente:

- contractele - cadru de furnizare a energiei termice;
- reclamația oficială conține datele de identificare ale consumatorului (nume, adresă, cod client), descrierea detaliată a problemei (exemplu: natura și durata întreruperii, parametrii necorespunzători), data și ora incidentului, solicitarea explicită de compensație sau despăgubire;
- fișa de intervenție conține detalii despre intervenția efectuată (data, ora, locația, natura lucrărilor) numele echipei tehnice și descrierea acțiunilor întreprinse;
- raportul de monitorizare conține înregistrări ale parametrilor tehnici (temperatura, presiunea, durata întreruperilor) și datele colectate de la echipamentele de măsurare;
- procesele-verbale de constatare conțin rezumatul constatărilor în urma inspecțiilor efectuate și descrierea naturii problemei, cauzele identificate;
- decizia de acordare a compensației conține concluziile investigației, valoarea compensației aprobate și justificarea acesteia și modalitatea de acordare a compensației.

5.2.2. Circuitul documentelor

Reclamația oficială este întocmită de consumatorul afectat și depusă la furnizor prin mijloace acceptate (fizic, online, telefonic, prin poștă). Aceasta este înregistrată și direcționată către compartimentele implicate în rezolvarea prezentei.

5.3. Resurse necesare:

5.3.1. Resurse materiale sunt: documentație și formulare oficiale, echipamente IT și software echipamente de monitorizare tehnică (exemplu: senzori pentru temperatură, presiune, debit), dispozitive de înregistrare și stocare a datelor de performanță ale rețelei), resurse de transport (vehicule pentru echipele tehnice care efectuează intervenții pe teren, echipamente pentru lucrări de reparații).

5.3.2. Resurse umane – personal operativ, personal administrativ, personal din relații cu clienții, personal financiar-contabil, personal juridic.

5.3.3. Resurse financiare necesare sunt stabilite prin bugetul entității, necesare acoperirii cheltuielilor generale în vederea achiziționării materialelor consumabile necesare acestei activități și asigurării serviciilor de întreținere.

5.4. Modul de lucru

5.4.1. Pentru derularea activității privind acordarea compensațiilor/despăgubirilor se va proceda astfel:

1. Primirea și înregistrarea reclamației, careia i se va atribui un număr de înregistrare și va fi transmisă către compartimentele relevante pentru analiză și soluționare.

2. Verificarea preliminară a reclamației – se analizează informațiile cuprinse în reclamație.

Verificarea preliminară presupune evaluarea conformității reclamației cu cerințele procedurale și legale, care implică următoarele:

- **respectarea termenului legal:** reclamațiile trebuie să fie depuse în termenul stabilit de contractul de furnizare sau de reglementările în vigoare; de exemplu, dacă un consumator raportează
- **analiza documentelor:** se verifică dacă reclamația este completă, conținând toate informațiile necesare, cum ar fi descrierea problemei, data și ora incidentului, locația afectată și impactul raportat;

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-37
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/DESPĂGUBIRILOR	Ed./Rev.: 1/0
		Data: 15.02.2025
		Pag: 6/11

- se verifică dacă persoana care depune reclamația este clientul titular al contractului de furnizare sau un reprezentant legal al acestuia.

Se analizează istoricul clientului pentru a identifica posibile nereguli sau situații anterioare relevante:

- **statusul plăților:** se verifică dacă consumatorul și-a achitat facturile pentru serviciul de energie termică; în unele cazuri, furnizorii pot suspenda procesarea reclamațiilor pentru clienții cu datorii restante;
- **probleme similare în trecut:** dacă consumatorul a raportat anterior probleme similare, acestea sunt comparate.

Pentru reclamațiile legate de calitatea serviciului (exemplu: temperatură scăzută, întreruperi neanunțate), se consultă datele tehnice disponibile: parametri tehnici înregistrați la data indicată de consumator;

- **verificarea intervențiilor anterioare:** se analizează dacă echipa tehnică a efectuat lucrări în zona respectivă și dacă acestea ar putea fi legate de problema raportată.

Dacă informațiile furnizate de consumator sunt incomplete sau neclare, se solicită documente suplimentare pentru clarificare. Acestea pot include: fotografiile care atestă daunele, facturi recente, alte documente relevante.

Pe baza analizei preliminare, reclamația este clasificată pentru a determina următorii pași:

- **reclamație justificată:** când există suficiente dovezi că problema raportată este reală și atribuibilă furnizorului, reclamația trece la etapa de investigație detaliată;

- **reclamație nejustificată:** dacă problema nu poate fi dovedită sau este cauzată de factori externi (exemplu: avarii la instalațiile interne ale consumatorului), reclamația poate fi respinsă.

3. Se efectuează investigația tehnică, care reprezintă etapa esențială în procesul de soluționare a reclamației, având rolul de a analiza problema raportată de consumator și de a stabili dacă aceasta este justificată și dacă furnizorul este responsabil. Această etapă implică deplasări pe teren, măsurători și întocmirea de documente tehnice pentru susținerea concluziilor.

Echipa tehnică se deplasează la locul incidentului pentru a evalua situația raportată. Activitățile desfășurate includ:

- inspectarea rețelei și echipamentelor: se verifică vizual și prin măsurători dacă există avarii, scurgeri, defecțiuni sau alte probleme în rețeaua de distribuție;
- măsurători ale parametrilor tehnici: se înregistrează temperatura, presiunea și debitul energiei termice la punctul de livrare specificat; de exemplu, dacă consumatorul a reclamat căldură insuficientă, se compară temperatura livrată cu cea stipulată în contract;
- identificarea cauzelor: se determină dacă problema este cauzată de furnizor (avarie pe rețea) sau de factori externi (defecțiuni în instalațiile interne ale consumatorului).

În timpul investigației, echipa tehnică colectează date și dovezi pentru a susține concluziile (observatii scrise, fotografii, rapoarte de monitorizare).

După efectuarea vizitei în teren, echipa tehnică redactează o fișă de intervenție, care conține: descrierea detaliată a problemei constatate, acțiunile întreprinse pentru remedierea situației, dacă este cazul, parametrii tehnici măsurați și concluziile preliminare privind cauza problemei.

De exemplu: în cazul în care este necesară acordarea unei despăgubiri, documentele tehnice sunt trimise către compartimentul financiar pentru calcularea valorii compensației.

4. Întocmirea procesului-verbal de constatare

În urma analizei se întocmește un Procesul-verbal, în care este prezentată detaliat situația constatată.

Un aspect important al analizei juridice este identificarea părții responsabile pentru problema semnalată:

- **responsabilitatea furnizorului:** dacă problema reclamată este cauzată de o avarie sau o deficiență în rețeaua furnizorului, acesta este considerat responsabil;
- **responsabilitatea consumatorului:** dacă problema este cauzată de defecțiuni în instalațiile interne ale consumatorului, reclamația poate fi respinsă sau soluționarea poate implica costuri pentru consumator;
- **factorii externi:** se analizează dacă există factori externi care exonerează furnizorul de răspundere, cum ar fi condiții meteorologice extreme sau alte circumstanțe de forță majoră.

Analiza juridică include și evaluarea documentelor tehnice și financiare relevante pentru reclamație:

- **procesul-verbal de constatare:** este verificat pentru a confirma corectitudinea concluziilor tehnice;
- **fișa de intervenție:** este analizată pentru a determina dacă furnizorul a luat măsuri adecvate pentru remedierea problemei;
- **rapoartele de monitorizare:** sunt utilizate pentru a stabili dacă serviciul a fost furnizat conform standardelor legale.

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-37
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/DESPĂGUBIRILOR	Ed./Rev.: 1/0
		Data: 15.02.2025
		Pag: 7/11

Pe baza analizei efectuate, compartimentul juridic redactează un raspuns care include:

- **concluzii privind reclamația:** dacă cererea este justificată sau nejustificată din punct de vedere legal;
- **recomandări privind soluționarea:** propuneri pentru acordarea compensației, remedierea situației sau respingerea reclamației;
- **cadrul legal aplicabil:** articolele din legislație sau clauzele contractuale pe care se bazează recomandarea.

6. Calcularea compensației/despăgubirii reprezintă etapa în care se determină valoarea reparației financiare sau materiale ce urmează să fie oferită consumatorului în condițiile legii. Aceasta se bazează pe o analiză detaliată a problemei, a impactului suferit de consumator și a costurilor asociate. Scopul acestei etape este să asigure că suma acordată este echitabilă, justificată și conformă cu reglementările în vigoare.

Pentru a fundamenta calculul, se utilizează următoarele documente:

- **raportul tehnic și fișa de intervenție:** conțin informații despre natura problemei, parametrii mășurați și durata neconformității;

- **contractul de furnizare:** specifică obligațiile furnizorului, standardele de performanță și eventualele penalități aplicabile pentru încălcarea acestora;

- **procesele-verbale de constatare:** confirmă cauzele și impactul problemelor asupra consumatorului.

Valoarea finală a compensației este calculată prin aplicarea unor formule sau procente definite în contracte sau reglementări:

- dacă durata întreruperilor programate depășește nivelul garantat prevăzut, respectiv 250 de ore pe an și pe contract, pentru fiecare oră suplimentară operatorul de energie termică va achita utilizatorului afectat o compensație de 0,03% din valoarea facturii de energie termică aferente unei luni similare din anul precedent; această compensație se aplică serviciului/serviciilor întrerupte, fie că este vorba despre furnizarea apei calde de consum sau a agentului termic pentru încălzire;

- dacă numărul și durata totală a întreruperilor neprogramate/accidentale depășesc nivelul garantat stabilit, respectiv 4 întreruperi cu o durată totală de 12 zile pe an și pe contract, pentru fiecare zi suplimentară operatorul de energie termică va plăti utilizatorului afectat o compensație de 0,7% din valoarea facturii de energie termică aferente unei luni similare din anul precedent; această compensație se aplică serviciilor întrerupte, respectiv furnizarea apei calde de consum și/sau a agentului termic pentru încălzire;

În primul trimestru al fiecărui an, operatorul de energie termică are obligația de a analiza situația fiecărui contract pentru anul calendaristic anterior, evaluând necesitatea plății compensațiilor în conformitate cu prevederile menționate mai sus. **(ord.69/2024).**

7. Emiterea deciziei de acordare a compensației sau despăgubirii reprezintă etapa formală în care furnizorul finalizează analiza cazului și oficializează soluția adoptată. Această decizie include detalii privind valoarea compensației, justificarea acesteia și modalitatea de acordare, fiind comunicată consumatorului în mod transparent și documentat.

Înainte de emiterea deciziei, toate informațiile și documentele colectate în proces sunt analizate și centralizate:

- **documentele tehnice:** fișa de intervenție, raportul de monitorizare și procesul-verbal de constatare;

- **avizul juridic:** recomandările emise de compartimentul juridic privind temeinicia cererii și cadrul legal aplicabil sunt luate în considerare;

- **calculul compensației:** valorile stabilite de compartimentul financiar sunt incluse pentru a justifica suma acordată consumatorului.

8. Comunicarea deciziei către consumator este etapa finală în procesul de soluționare a reclamației și de acordare a compensației/despăgubirii. După primirea deciziei, consumatorul poate solicita informații suplimentare sau clarificări.

9. Implementarea deciziei reprezintă etapa finală a procesului de soluționare a reclamației și de acordare a compensației/despăgubirii. Aceasta presupune punerea în aplicare a soluției adoptate, fie că este vorba de o compensație financiară, o reducere aplicată pe factură, reparații tehnice sau alte măsuri corective. Scopul acestei etape este de a asigura respectarea angajamentelor luate de furnizor și restabilirea satisfacției consumatorului.

După implementarea completă a deciziei, toate documentele sunt arhivate.

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-37
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/DESPĂGUBIRILOR	Ed./Rev.: 1/0
		Data: 15.02.2025
		Pag: 8/11

- **actualizarea sistemului:** în dosarul electronic sau fizic al reclamației, se înregistrează detaliile implementării (exemplu: suma plătită, data intervenției tehnice);
 - **emiterea unui raport final:** se redactează un raport care documentează întreaga procedură, de la primirea reclamației până la soluționare;
 - **arhivarea:** toate documentele sunt stocate în conformitate cu politica internă a furnizorului și cerințele legale de păstrare a datelor.
- Pentru a îmbunătăți procesele viitoare, furnizorul poate evalua situația implementării:
- **feedback de la consumatori** (opinia consumatorului privind modul în care reclamația a fost gestionată și rezultatul final)
 - **analiza internă** (se analizează dacă implementarea a respectat termenul, costurile și standardele de calitate.)

Indicatori de performanță:

- timpul mediu de soluționare a reclamațiilor - durata medie necesară pentru a soluționa o reclamație, de la primirea acesteia până la implementarea deciziei;
- rata reclamațiilor soluționate în termenul legal - procentul reclamațiilor rezolvate în termenul prevăzut de reglementările legale sau de politica internă;
- numărul total de reclamații primite - numărul total al reclamațiilor înregistrate într-o anumită perioadă (lună, an);
- rata reclamațiilor justificate - procentul reclamațiilor care se dovedesc a fi întemeiate, din totalul reclamațiilor primite;
- valoarea totală a compensațiilor acordate - suma totală plătită pentru compensații/despăgubiri într-o perioadă specifică;
- rata de satisfacție a consumatorilor - nivelul de satisfacție al consumatorilor față de modul în care au fost soluționate reclamațiile (acesta poate fi măsurat prin feedback);
- rata de reclamații recurente - procentul reclamațiilor care apar din nou pentru aceeași problemă, după ce au fost considerate rezolvate;
- costul mediu pe reclamație - costul mediu al gestionării unei reclamații, incluzând costurile administrative, tehnice și financiare (compensații/ despăgubiri);
- rata reclamațiilor escaladate - procentul reclamațiilor care au necesitat implicarea managementului superior sau a autorităților de reglementare pentru soluționare;
- timpul mediu de implementare a compensației - intervalul dintre momentul aprobării deciziei de acordare și implementarea efectivă.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Directorul General al R.A.M. TERMO VERDE Buzău

- 6.1.1. Aproba procedura și modificările ei.
- 6.1.2. Avizează și repartizează reclamațiile, în funcție de conținutul acestora, compartimentelor implicate, spre soluționare;
- 6.1.3. Aplică rezoluții pe documentele primite din exterior și semnează răspunsurile adresate.;
- 6.1.4. Verifică și urmărește atât direct cât și prin personalul din subordine, modul de soluționare a reclamațiilor, petițiilor

6.2. Compartimentele implicate

- 6.2.1. Primesc reclamațiile, soluționează și întocmesc răspunsurile în termenele stabilite;
- 6.2.2. Semnează răspunsurile la petiții și le transmit pentru avizare Directorului General;
- 6.2.3. Înaintează răspunsurile către reclamați privind rezultatele analizelor și măsurile luate.

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ		Cod: PO-37
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/DESPĂGUBIRILOR		Ed./Rev.: 1/0
			Data: 15.02.2025
			Pag: 9/11

7. Listă de evidență modificări

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descriere modificare	Semnătura conducătorului compartimentului
1	2	3	4	5	6	7	8

8. Formular de analiză a procedurii

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

9. Lista de distribuire/difuzare

Nr. crt.	Denumire compartiment	Nume și prenume	Semnătura	Data primirii	Data retragerii versiunii	Data intrării în vigoare a noii proceduri

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-37
	ACORDAREA COMPENSAȚILOR/DESPĂGUBIRILOR	Ed./Rev.: 1/0
		Data: 15.02.2025
		Pag: 10/11

10. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI
11.

Nr. anexa	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobat	Nr.de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte
						loc	perioada	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Diagrama de flux a procesului							
2	Reclamația oficială							
3	Contract-cadru de furnizare a energiei termice							
	Fișa de intervenție							
4	Raport de monitorizare							
5	Proces-verbal de constatare							
6	Decizia acordare compensației							

RAM TERMO VERDE SRL Buzău	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	Cod: PO-37
	ACORDAREA COMPENSAȚIILOR/DESPĂGUBIRILOR	Ed./Rev.: 1/0
		Data: 15.02.2025
		Pag: 11/11

Anexa nr.1

DIAGRAMA DE FLUX A PROCESULUI

**ACORDAREA
COMPENSAȚIILOR/DESPĂGUBIRILOR**

PLANIFICARE	Primirea și înregistrarea reclamației	leșiri	Numărul de înregistrare
EFFECTUARE	Verificarea preliminară a reclamației		
	Investigatia tehnica	leșiri	Fisa de interventie
	Întocmirea procesului verbal de constatare	leșiri	Proces verbal de constatare
	Analiza juridică		
	Calcularea compensației/despăgubirii		
	Emiterea deciziei și comunicarea către consummator	leșiri	Decizia de acordare a compensației
VERIFICARE/ ÎMBUNĂȚIRE	Implementarea deciziei		
	Verificari periodice		
	Imbunatatire continua		

