



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMIFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI

GYERGVÓSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 **C.I.F.:** RO38422282
sediu social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; **telefon:** 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

MANUALUL PROCEDURILOR OPERAȚIONALE ȘI COMERCIALE

Sistemul de Alimentare Centralizată cu Energie Termică (SACET)

Operator: Serviciul Public Local de Termoficare, Apă și Canalizare (SPLTAC) Gheorgheni

Ediția: 1

Revizia: 0

Data intrării în vigoare: [01/01/2026]

Elaborat de: [Compartiment Comercial și Exploatare]

Verificat de: [Șef Serviciu Tehnic / Director Tehnic]

Aprobat de: Conducerea Executivă SPLTAC Gheorgheni

Aplicabilitate: Toate departamentele tehnice, comerciale și de relații cu publicul din cadrul Serviciului Public Local de Termoficare, Apă și Canalizare (SPLTAC) Gheorgheni.



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GVERGYŐSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediul social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

1. INTRODUCERE, DOMENIU ȘI SCOP

Prezentul manual definește regulile de bază, fluxurile de lucru și responsabilitățile departamentelor din cadrul SPLTAC Gheorgheni în operarea SACET. Acest manual reglementează funcționarea tehnică și comercială a Sistemului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică (SACET) administrat de SPLTAC Gheorgheni.

Scopul principal este asigurarea unui serviciu de termoficare continuu, fiabil și de calitate pentru toți utilizatorii, în conformitate cu legislația națională și reglementările locale, operând preponderent pe bază de surse regenerabile (biomasă).

Obiectivele manualului includ definirea clară a procedurilor, a responsabilităților, a modului de monitorizare și înregistrare, garantarea respectării drepturilor consumatorilor și a standardelor de performanță, respectarea obligațiilor tehnice, comerciale și de reglementare, definirii responsabilităților interne și creșterii calității serviciului public de alimentare cu energie termică, precum și corelarea cu articolele Regulamentului de organizare și funcționare al serviciului public.

2. BAZA LEGALĂ

- **Legea nr. 325/2006** a serviciului public de alimentare cu energie termică
- **Legea nr. 51/2006** a serviciilor comunitare de utilități publice
- **Ordinul ANRE nr. 69/2024** privind calitatea serviciilor de alimentare cu energie termică
- **Ordinul ANRE nr. 7/2021** (cu modificările ulterioare) privind repartizarea consumurilor de energie termică în condominii
- **Ordinul ANRSC nr. 343/2010** pentru aprobarea regulamentului-cadru al serviciului
- **Legea nr. 196/2018** privind înființarea, organizarea și funcționarea asociațiilor de proprietari
- **HCL Gheorgheni nr. 33/2017** – Regulamentul de organizare și funcționare al Serviciului Public Local de Termoficare Gheorgheni
- **Alte hotărâri ale Consiliului Local** (HCL 110/2020, HCL 59/2025 etc.)



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GVERGYÓSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediul social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

3. TERMENI, DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

Termeni și definiții:

- **SACET** – ansamblul instalațiilor și echipamentelor destinate producerii, transportului, distribuției și furnizării energiei termice în sistem centralizat.
- **Agent termic** – fluidul utilizat pentru transportul energiei termice către consumatori.
- **Punct termic** – ansamblu funcțional prin care se realizează transferul, reglarea și distribuția energiei termice către consumatori.
- **Consumator / utilizator** – persoană fizică sau juridică ce beneficiază de serviciul de alimentare cu energie termică.
- **Branșament / racord** – legătura tehnică dintre rețeaua publică și instalația utilizatorului.
- **Avarie** – defect sau disfuncționalitate apărută accidental, care afectează funcționarea normală a SACET.
- **Intervenție** – acțiune tehnică organizată pentru limitarea, izolarea și remedierea unei defecțiuni sau avarii.

Abrevieri:

- **SACET** – Sistem de Alimentare Centralizată cu Energie Termică
- **PT** – punct termic
- **CT** – centrală termică
- **SSM** – securitate și sănătate în muncă
- **PSI/SU** – prevenirea incendiilor / situații de urgență
- **ANRE** – Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei
- **ISCIR** – Inspekția de Stat pentru Controlul Cazanelor, Recipientelor sub Presiune și Instalațiilor de Ridicat
- **SAIDI / SAIFI** – Indicatori de continuitate a furnizării



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GYERGVŐSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediul social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

4. STRUCTURA ORGANIZATORICĂ ȘI RESPONSABILITĂȚI

- **Conducerea operatorului:** Conducerea operatorului aprobă politicile, procedurile și resursele necesare pentru exploatarea și administrarea SACET.
- **Compartiment exploatare / dispecer:** Personalul de exploatare are obligația de a respecta instrucțiunile de lucru, procedurile aprobate, normele SSM și PSI/SU și de a raporta imediat orice abatere sau eveniment tehnic.
- **Compartiment mentenanță / tehnic:** Menținerea preventivă și corectivă; planificarea reviziilor; asigurarea pieselor de schimb; verificarea stării tehnice a echipamentelor.
- **Compartiment comercial:** Contractare; evidența clienților; citire și validare consumuri; facturare; încasare; gestionarea reclamațiilor.

5. SISTEM DE NUMEROTARE ȘI LISTA PROCEDURILOR

Procedurile sunt împărțite în două categorii: proceduri comerciale (cod „PC-XX”) și proceduri operaționale (cod „PO-XX”). Această structură facilitează identificarea rapidă și corelarea cu capitolele Regulamentului serviciului.

PROCEDURI COMERCIALE (PC)

- **PC-01** – PROCEDURA Măsurării și stabilirii consumurilor de energie termică aferente fiecărui utilizator
- **PC-02** – PROCEDURA Facturării și plății energiei termice, încasării și urmăririi plăților
- **PC-03** – PROCEDURA Măsurării, determinării și înregistrării parametrilor agentului termic
- **PC-04** – PROCEDURA Măsurării și stabilirii consumurilor de apă rece pentru prepararea apei calde de consum (ACC)
- **PC-05** – PROCEDURA Accesului terților la rețeaua termică, emiterii avizelor de racordare și programării producției
- **PC-06** – PROCEDURA Debranșării / Deconectării de la SACET
- **PC-07** – PROCEDURA Soluționării cererilor, sesizărilor și reclamațiilor
- **PC-08** – PROCEDURA Acordării compensațiilor și despăgubirilor
- **PC-09** – PROCEDURA Înregistrării întreruperilor și abaterilor parametrilor agentului termic
- **PC-10** – PROCEDURA Înregistrării și remedierii defecțiunilor echipamentelor de măsurare



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GYERGVŐSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediul social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

PROCEDURI OPERAȚIONALE (PO) – DIN REGULAMENTUL SERVICIULUI

- **PO-01** – PROCEDURA Planificării funcționării SACET
- **PO-02** – PROCEDURA Pornirii, exploatării și opririi instalațiilor
- **PO-03** – PROCEDURA Monitorizării parametrilor tehnologici
- **PO-04** – PROCEDURA Exploatării rețelelor de transport și distribuție
- **PO-05** – PROCEDURA Intervențiilor, avariilor și remedierilor
- **PO-06** – PROCEDURA Mentenanței preventive și corective
- **PO-07** – PROCEDURA Controlului calității agentului termic
- **PO-08** – PROCEDURA Evidenței consumurilor și a pierderilor
- **PO-09** – PROCEDURA Siguranței în exploatare și a situațiilor de urgență
- **PO-10** – PROCEDURA Gestionării documentației tehnice

6. PROCEDURI COMERCIALE (PC)

PC-01 – PROCEDURA Măsurării și stabilirii consumurilor de energie termică aferente fiecărui utilizator

Scop: Cuantificarea exactă a energiei termice furnizate fiecărui utilizator pentru perioada de facturare curentă.

Domeniu: Se aplică tuturor utilizatorilor conectați la SACET, indiferent de tipul de abonament sau categorie de consumator.

Responsabilități:

- **Compartimentul Exploatare:** citirea periodică (manuală sau prin telecitire) a contoarelor de energie termică și apă caldă de consum, verificarea funcționării acestora și sesizarea eventualelor defecte.
- **Compartimentul Comercial:** validarea și prelucrarea datelor de consum, verificarea corectitudinii informațiilor și actualizarea bazelor de date de facturare.
- **Furnizorul de servicii de repartizare (ex. ISTA):** calcularea repartizării individuale a consumului în condominii, conform contractelor în vigoare.

Descriere:

1. **Principiul de măsurare la bransament:** Determinarea cantităților totale de energie termică furnizate se realizează pe baza înregistrărilor contoarelor de energie termică (contoare de bransament) mon-



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GYERGVŐSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediul social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

tate la limita de proprietate/separare (punctele și modulele termice). Aceste echipamente sunt proprietatea SPLTAC Gheorgheni și sunt supuse verificărilor metrologice periodice conform legislației în vigoare. SPLTAC menține un Registru de Metrologie intern pentru a asigura valabilitatea buletinelor de verificare metrologică, acesta fiind documentul de bază în cazul eventualelor litigii.

2. **Citirea contoarelor de branșament:** Citirea se efectuează lunar, în ultimele zile ale lunii de consum, de către personalul autorizat al SPLTAC sau automat, prin sistemele de telecitire (pentru modulele termice modernizate). Această valoare reprezintă consumul general al imobilului/condominiului. La cererea scrisă a asociației de proprietari, citirea manuală se face obligatoriu în prezența unui reprezentant desemnat al acesteia, semnându-se un proces-verbal.
3. **Repartizarea costurilor în condominii (imobile cu mai mulți utilizatori):**
 - **Sisteme cu repartitoare de costuri (distribuție verticală):** Pentru imobilele dotate cu repartitoare de costuri, citirea echipamentelor individuale și calculul de repartizare a costurilor (inclusiv calculul cotei-părți pentru spațiile comune) se realizează exclusiv de către o firmă prestatoare de servicii autorizată ANRE/ANRSC (ex. ISTA), în baza contractului încheiat de aceasta cu asociația de proprietari/locatari. Prestatorul autorizat utilizează indexul general (de la branșament) și indecșii individuali, aplică metodologia legală de calcul și transmite lunar către SPLTAC Gheorgheni fișierele cu notele de consum individual final. Dacă se identifică date corupte sau cu format eronat, SPLTAC solicită retransmiterea bazei de date. SPLTAC nu are atribuții în stabilirea sau modificarea metodologiei de repartizare, rolul operatorului fiind strict acela de a importa baza de date furnizată de prestator în sistemul informatic propriu.
 - **Sisteme cu distribuție orizontală:** Consumul se stabilește pe baza contoarelor individuale de energie termică (telecitire/citire directă), la care se adaugă cota-parte din consumul comun al clădirii.
 - **Părțile comune:** Indiferent de starea de branșare/debranșare a unui apartament, conform Legii 196/2018 și reglementărilor ANRE, toți coproprietarii au obligația legală de a participa la achitarea consumului aferent părților comune (conducte de tranzit, subsol, casa scării), strict conform calculului și cotelor transmise de firma prestatoare autorizată.
4. **Transmiterea indexului (pentru utilizatorii eligibili):** Pentru punctele de consum cu citire individuală directă (acolo unde este cazul), utilizatorii pot transmite indexul în perioada 29 a lunii curente – 03 a lunii următoare, prin: Portalul online (www.splt.ro), E-mail (info@splt.ro) sau SMS la numerele de telefon dedicate afișate pe factură. În lipsa transmiterii indexului, consumul se estimează pe baza mediei ultimelor luni. Contestațiile la index se pot depune în termen de 3 zile lucrătoare de la data afișării acestuia.



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GVERGVÓSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediul social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

Înregistrări:

- Fișierele cu indexurile contoarelor (electronic și în format tipărit)
- Baze de date de facturare / software de gestiune
- Procese verbale de verificare metrologică și de înlocuire a contoarelor
- Registrul de Metrologie intern

Referințe Regulament: Capitol V – Măsurare și facturare (art. 14–18)

PC-02 – PROCEDURA Facturării și plății energiei termice, încălzirii și urmăririi plăților

Scop: Reglementarea emiterii facturilor și a procesului de încălzire a contravalorii serviciilor prestate.

Domeniu: Toți consumatorii serviciului public de termoficare, persoane fizice și juridice.

Responsabilități:

- **Compartimentul Comercial:** calcularea valorii facturilor pe baza consumului înregistrat, aplicarea tarifelor aprobate și întocmirea facturilor lunare.
- **Compartimentul Financiar-Contabil:** urmărirea termenelor de plată, gestionarea încasărilor și aplicarea penalităților conform legislației.

Descriere:

1. **Emiterea facturilor:** Compartimentul Facturare verifică notele de consum importate, corectează eventualele erori (anomalii de consum) și generează lunar facturile fiscale. Orice variație de consum mai mare de 30% față de media perioadei este analizată înainte de validare. Prețurile aplicate sunt strict cele aprobate prin Hotărârile Consiliului Local (ex: HCL nr. 59/2025). Toate facturile către entități juridice (B2B) și instituții publice (B2G) sunt raportate obligatoriu în sistemul RO e-Factura.
2. **Integrarea ajutoarelor de încălzire:** Facturile vor reflecta deducerile legale rezultate din ajutoarele de încălzire (legea consumatorului vulnerabil). Personalul colaborează cu Direcția de Asistență Socială pentru a prelua dispozițiile primăriei și a le introduce în sistem.
3. **Distribuția:** Facturile tipărite sunt preluate de personalul de teren și distribuite utilizatorilor, prioritar pe canal electronic (e-mail) sau prin poștă.
4. **Scadența și metodele de plată:** Termenul de plată a facturii este de 15 zile calendaristice de la data emiterii. Plata se poate efectua prin: transfer bancar în conturile specificate pe factură, numerar sau cu cardul bancar (POS) la Casieria SPLTAC, sau prin instrumente de plată online.
5. **Recuperarea debitorilor:** Orice plată efectuată va stinge datoriile în ordine cronologică (cea mai veche



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GYERGVŐSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediu social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

factură și penalitățile aferente). Neachitarea facturii în termen de 30 de zile de la data scadenței atrage penalități de întârziere egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare. Pentru a asigura continuitatea achiziției de combustibil, SPLTAC aplică procedurile legale de recuperare a creanțelor (somații, executare silită) pentru debitele restante.

Înregistrări:

- Facturi emise (format electronic și tipărit)
- Ordine de plată / chitanțe
- Registrul penalităților și al restanțelor

Referințe Regulament: Capitol V – Măsurare și facturare (art. 20–25)

PC-03 – PROCEDURA Măsurării, determinării și înregistrării parametrilor agentului termic

Scop: Asigurarea calității tehnice a energiei termice livrate (temperatură, presiune, debit) conform diagramelor de reglaj.

Domeniu: Furnizarea energiei termice în sistem centralizat către utilizatori casnici și non-casnici.

Responsabilități:

- **Dispeceratul/Exploatarea:** monitorizează în timp real temperaturile, presiunile și debitele la punctele de măsură și reglează funcționarea instalațiilor.
- **Mentenanța:** verifică și întreține echipamentele de automatizare și de reglaj.

Descriere:

1. **Producerea agentului termic:** Agentul termic este produs în centrala termică a municipiului, prioritar pe bază de biomasă (cazane specializate tip Kohlbach, Justsen) pentru eficiență și sustenabilitate, sistemul fiind completat cu cazane pe gaze naturale pentru back-up și acoperirea vârfurilor de sarcină.
2. **Înregistrarea parametrilor (Sistem SCADA):** Parametrii de funcționare (temperatura pe tur/retur, presiunea, debitul) sunt monitorizați și înregistrați permanent, în timp real, prin sistemul automatizat SCADA integrat în dispeceratul centralei termice. Rapoartele zilnice sunt arhivate digital și reprezentată documentația oficială în cazul reclamațiilor privind calitatea serviciului.
3. **Funcționarea pe baza curbei de reglaj:** Temperatura agentului termic furnizat pe rețea se ajustează automat în funcție de temperatura aerului exterior (curba de reglaj termic).



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GYERGVŐSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediul social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

- **Regimul de noapte:** Furnizarea energiei termice nu se întrerupe pe timpul nopții. Sistemul comută automat pe un regim redus de funcționare, adaptat pentru menținerea confortului termic din imobile și pentru a preveni șocurile termice și hidraulice la reîncălzirea de dimineață.
- 4. **Protocol de Ger Extrem (Sub -20°C):** La temperaturi exterioare de sub -20°C, dispeceratul monitorizează prioritar presiunea pe retur pentru a identifica imediat eventualele avarii provocate de îngheț la nivelul utilizatorilor.
- 5. **Sezonul de încălzire:** Sezonul de încălzire se declanșează după înregistrarea, timp de 3 zile consecutiv, a unor temperaturi medii zilnice sub +10°C (în intervalul orar 20:00 - 06:00). Oprirea se realizează când temperatura depășește +10°C în același interval orar, timp de 3 zile consecutiv, sau la cererea asociațiilor de locatari. Instituțiile speciale pot solicita furnizarea în afara acestui calendar prin cerere scrisă.

Înregistrări:

- Jurnale SCADA și rapoarte de monitorizare
- Fișe de intervenție asupra echipamentelor de reglaj

Referințe Regulament: Capitol IV – Parametri și furnizare (art. 10–13)

PC-04 – PROCEDURA Măsurării și stabilirii consumurilor de apă rece pentru prepararea apei calde de consum (ACC)

Scop: Delimitarea volumelor de apă rece utilizate exclusiv pentru încălzire în vederea facturării apei calde menajere.

Domeniu: Utilizatorii racordați la SACET care beneficiază de apă caldă de consum.

Responsabilități:

- **Exploatare:** citirea contoarelor de apă caldă de consum și identificarea eventualelor pierderi în rețea.
- **Comercial:** calcularea volumului de apă consumat și facturarea corespunzătoare.

Descriere:

1. **Echiparea tehnică:** Punctele termice și modulele de scară sunt dotate cu contoare specifice de apă rece pe circuitul de intrare în schimbătorul de căldură pentru ACC. Factura către utilizator evidențiază separat: Componenta Volumetrică (apa ca substanță) și Componenta Energetică (costul serviciului de încălzire a apei).
2. **Metodologia de stabilire:** Consumul de apă caldă se determină pe baza indicelui apometrelor de



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GYERGVŐSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediul social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

apartament. Diferențele de consum de apă (diferența dintre contorul de branșament și suma apometrelor individuale) se repartizează conform procedurilor tehnice și legislației aplicabile condominiilor.

3. **Recircularea Apei Calde:** Energia termică necesară menținerii temperaturii pe conducta de recirculare este considerată parte comună și se repartizează tuturor apartamentelor conectate la rețea, conform reglementărilor ANRE, pentru a acoperi pierderile tehnice ale rețelei interioare a blocului.
4. **Corelarea datelor:** Compartimentul de facturare procesează simultan indecșii pentru energia termică înglobată în apa caldă (Gcal/MWh) și volumele volumetrice aferente (mc), emițând facturile conform tarifelor locale.

Înregistrări:

- Carnete/fișiere de citire a apometrelor
- Rapoarte de pierderi și intervenții

Referințe Regulament: Capitol V – Măsurare și facturare (art. 23)

PC-05 – PROCEDURA Accesului terților la rețeaua termică, emiterii avizelor de racordare și programării producției

Scop: Reglementarea extinderii sistemului și emiterea avizelor tehnice de branșare.

Domeniu: Solicitanți care doresc conectarea la SACET pentru energie termică sau apă caldă de consum.

Responsabilități:

- **Serviciul Tehnic:** analizează cererea de racordare, emite avizul tehnic și întocmește documentația necesară.
- **Mentenanță:** execută lucrările de racordare (sau coordonează operatorii autorizați) și realizează probele de presiune.
- **Comercial:** încheie contractul de furnizare cu noul consumator.

Descriere:

1. **Solicitarea racordării:** Orice utilizator potențial care dorește racordarea la SACET trebuie să depună o cerere la Biroul Tehnic/Relații cu Publicul, însoțită de actele de proprietate și necesarul de sarcină termică.
2. **Analiza de fezabilitate:** SPLTAC analizează capacitatea rețelei și parametrii hidraulici. Biroul Tehnic analizează fezabilitatea racordării în maximum 15 zile lucrătoare, verificând capacitatea disponibilă



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GYERGVÓSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediul social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

a cazanelor și a conductelor. Dacă există soluții viabile, se emite Avizul Tehnic de Racordare (ATR). Dacă racordarea nu este posibilă tehnic, solicitantul primește un răspuns scris și motivat.

3. **Programarea producției:** Pe baza cererii globale de energie și a numărului de avize emise, managementul tehnic programează necesarul de biomasă și planifică funcționarea echipamentelor de rezervă, actualizând balanțele energetice. Toate noile sarcini termice sunt integrate în planificarea anuală.

Înregistrări:

- Cerere de racordare și aviz tehnic
- Proiect tehnic și procese verbale de recepție
- Contractul de furnizare

Referințe Regulament: Capitol III – Delimitări și branșamente (art. 6–9)

PC-06 – PROCEDURA Debranșării / Deconectării de la SACET

Scop: Protejarea integrității hidraulice a sistemului și a confortului utilizatorilor rămași racordați.

Domeniu: Consumatorii care solicită debranșarea temporară sau definitivă de la sistem, precum și reconectarea ulterioară.

Responsabilități:

- **Serviciul Tehnic și Mentenanță:** verifică cererile de debranșare, verifică condițiile tehnice și execută lucrările.
- **Comercial:** actualizează contractele și calculele de facturare.

Descriere:

1. **Condiții de bază:** Debranșarea totală sau parțială de la SACET se efectuează exclusiv în afara sezonului de încălzire. Acestea pot fi efectuate doar în perioada 15 mai - 01 septembrie. Nu se acceptă deconectări în imobilele care au fost reabilitate termic prin programe finanțate din fonduri publice, conform clauzelor de menținere a destinației investiției.
2. **Procedura de Debranșare:** Pentru protejarea sistemului și asigurarea continuității serviciului pentru ceilalți consumatori, debranșarea se realizează exclusiv cu respectarea Legii nr. 325/2006. Golirea instalațiilor (coloanelor) pe timp de iarnă periclitează alimentarea cu căldură a celorlalți locatari. Debranșarea se aprobă doar în baza unui Proiect Tehnic întocmit de un expert autorizat (MLPAT), care să demonstreze că modificarea nu afectează echilibrul termic al clădirii, a acordului scris din partea asociației de proprietari, acordului vecinilor de apartament (pe orizontală și verticală) și cu dovada



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GYERGVÓSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediul social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

existenței unei surse alternative de încălzire.

3. **Execuție și Obligații Post-Deconectare:** Deconectarea fizică și sigilarea se fac obligatoriu în prezența și sub supravegherea personalului SPLTAC, încheindu-se un Proces-Verbal de Deconectare. Proprietarul deconectat rămâne obligat la plata cotei-părți pentru consumul de energie termică al părților comune (coloane de distribuție ce traversează apartamentul, subsol, casa scării).
4. **Procedura de Reconectare:** SPLTAC încurajează și sprijină tehnic reconectarea la sistemul centralizat. Utilizatorii interesați depun o cerere de rebranșare, urmată de o evaluare tehnică a instalației interioare. După restabilirea legăturilor hidraulice, se va proceda la actualizarea contractului de furnizare.

Înregistrări:

- Cereri de debranșare/reconectare
- Proiect tehnic și proces verbal de debranșare
- Contracte modificate/reziliate

Referințe Regulament: Capitol III și capitolul privind drepturile și obligațiile utilizatorilor

PC-07 – PROCEDURA Soluționării cererilor, sesizărilor și reclamațiilor

Scop: Gestionarea eficientă și transparentă a relației cu utilizatorii.

Domeniu: Orice reclamație depusă de utilizatori referitoare la funcționarea SACET, facturare, calitatea serviciului sau alte aspecte conexe.

Responsabilități:

- **Compartimentul Comercial:** preia reclamațiile scrise/telefonice/online și le înregistrează într-un registru special.
- **Compartimentul Exploatare/Mentenanță:** analizează reclamațiile tehnice și propune soluții.
- **Conducerea SPLTAC:** aprobă răspunsurile la reclamațiile de natură complexă și monitorizează termenele de soluționare.

Descriere:

1. **Canale de preluare:** Reclamațiile (tehnice sau comerciale) se primesc prin portalul www.splt.ro, email (relatii@splt.ro), telefonic (0754-202466 / 0751-327827) sau fizic la registratura instituției. Avariile semnalate sunt transmise imediat către echipele operative.
2. **Înregistrarea:** Fiecare sesizare primește un număr unic de înregistrare în sistemul electronic al SPLTAC.



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GVERGYÓSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediul social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

3. **Verificarea în teren și Soluționarea:** * **Sesizări comerciale/facturare:** Sunt preluate de Compartimentul Facturare în colaborare cu Relații cu Publicul pentru verificarea bazei de date și recalculare.
 - **Sesizări tehnice:** Sunt transmise Dispeceratului/Echipelor de intervenție pentru verificare în teren. Orice verificare tehnică sau de măsură se finalizează obligatoriu cu un Proces-Verbal de Constatăre semnat de reprezentantul SPLTAC și de utilizator, acesta fiind singura dovadă oficială pe baza căreia se pot efectua recalculări.
4. **Termene de răspuns:** Analiza se face în maximum 5 zile lucrătoare pentru problemele simple și 15 zile lucrătoare pentru cele complexe. Petițiile și reclamațiile generale se soluționează în maximum 30 de zile calendaristice, conform normelor ANRE. Solicitățile pe Legea 544/2001 se soluționează în maximum 10 zile (sau 30 de zile în cazuri complexe).

Înregistrări:

- Registrul de reclamații și răspunsuri
- Procese-Verbale de Constatăre
- Rapoarte de soluționare și măsuri corective

Referințe Regulament: Capitol – Drepturile și obligațiile utilizatorilor (art. 30 etc.)

PC-08 – PROCEDURA Acordării compensațiilor și despăgubirilor

Scop: Garantarea drepturilor consumatorilor în cazul nerespectării standardelor de calitate ale serviciului.

Domeniu: Toți utilizatorii afectați de întreruperi, calitate necorespunzătoare sau alte deficiențe ale serviciului.

Responsabilități:

- **Compartimentul Comercial:** calculează și aplică compensațiile pe facturi.
- **Compartimentul Exploatare:** transmite rapoarte privind durata și cauza neconformităților.

Descriere:

1. **Compensații conform Standardului de Performanță:** În conformitate cu Standardul de Performanță ANRE (Ord. 69/2024), SPLTAC își asumă plata unor compensații către utilizatorii afectați în cazul în care nu sunt respectați indicatorii garantați de calitate (ex: depășirea duratei de remediere a avariilor peste 24 de ore, abateri de parametri sau nerespectarea termenelor de răspuns).
2. **Mecanismul de plată:** Compensațiile se acordă direct sau la cerere. Compensația se evidențiază pe factura utilizatorului ca stornare (valoare cu minus) în luna imediat următoare confirmării abaterii.



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GVERGYÓSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediul social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

3. **Despăgubiri materiale:** Pentru daune directe provocate de defecțiuni ale rețelei SPLTAC (ex. inundării), o comisie mixtă evaluează pagubele. Plata se face prin transfer bancar sau compensare cu facturile viitoare.
4. **Excepții:** SPLTAC este exonerat de la plata despăgubirilor în caz de Forță Majoră, intervenția terților neautorizați asupra rețelei sau vina exclusivă a utilizatorului.

Înregistrări:

- Tabele cu compensațiile acordate
- Documentația justificativă a neconformităților

Referințe Regulament: Ordin ANRE nr. 69/2024 și Capitol – Calitatea serviciului

PC-09 – PROCEDURA Înregistrării întreruperilor și abaterilor parametrilor agentului termic

Scop: Trasabilitatea evenimentelor tehnice pentru justificarea calității serviciului.

Domeniu: Toți utilizatorii serviciului care pot fi afectați de întreruperi.

Responsabilități:

- **Compartimentul Exploatare:** planifică întreruperile, notifică utilizatorii și monitorizează reluarea furnizării.
- **Compartimentul Mentenanță:** execută lucrările necesare în perioada de întrerupere și asigură condițiile de reluare a furnizării.
- **Compartimentul Comercial:** comunică utilizatorilor detaliile întreruperii și actualizează facturarea în funcție de durata întreruperii.

Descriere:

1. **Jurnalizarea evenimentelor:** Toate întreruperile (programate sau accidentale) și abaterile de presiune/temperatură sunt notate în Registrul Electronic de Evenimente și validate prin înregistrările sistemului SCADA, specificându-se cauza, ora începerii, zona afectată și ora de restabilire.
2. **Informarea proactivă:** În cazul avariilor (întreruperi neprogramate), Departamentul Relații cu Publicul are obligația să informeze imediat utilizatorii afectați. Avariile sunt anunțate pe pagina de Facebook și pe site-ul oficial în maximum 30 de minute de la confirmare. Pentru întreruperile ce afectează mai mult de un imobil, se afișează anunțuri la scară în maximum 2 ore, cu ora estimată pentru remediere.



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GYERGVŐSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediul social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

3. **Întreruperile programate:** Lucrările majore de mentenanță și revizie care necesită oprirea furnizării se programează vara și se notifică public cu cel puțin 7 zile înainte.
4. **Raportarea indicatorilor:** La finalul fiecărui sezon, SPLTAC raportează indicatorii de continuitate (SA-IDI, SAIFI) către autoritatea locală și ANRE pentru a fundamenta planul de investiții.

Înregistrări:

- Jurnalul întreruperilor (Registrul Electronic de Evenimente)
- Notificări transmise utilizatorilor
- Rapoarte de intervenție și remedieri

Referințe Regulament: Capitol VI – Intervenții și avarii (art. 26–28)

PC-10 – PROCEDURA Înregistrării și remedierii defecțiunilor echipamentelor de măsurare

Scop: Asigurarea corectitudinii sistemului de contorizare din SACET.

Domeniu: Toate contoarele de energie termică și de apă caldă de consum instalate la utilizatori.

Responsabilități:

- **Exploatare:** monitorizează integritatea contoarelor și identifică anomaliile de funcționare.
- **Mentenanță:** efectuează demontarea, verificarea și înlocuirea contoarelor defecte; asigură calibrarea periodică.
- **Comercial:** efectuează estimări de consum pentru perioada în care contorul a fost defect și actualizează facturarea.

Descriere:

1. **Constatarea și Termenul de intervenție:** La sesizarea unei defecțiuni a contorului de branșament de către utilizatori sau prin telecitire, echipa tehnică intervine în maximum 48 de ore. Se întocmește un Proces-Verbal de Constatare care conține: seria aparatului, starea sigiliilor și ultimul index lizibil.
2. **Expertiza Metrologică (BRML):** Contorul defect va fi demontat, înlocuit provizoriu sau permanent cu un alt echipament verificat metrologic. Echipamentul suspect este trimis către un laborator autorizat BRML pentru: constatarea cauzei defectului, reparație și re-verificare metrologică. Repunerea în funcțiune este permisă doar însoțită de un Buletin de Verificare Metrologică valabil.
3. **Prevenție (Filtre Y):** În Gheorgheni, este vitală curățarea filtrelor Y de la intrarea în contor la fiecare intervenție, deoarece multe „defecțiuni” sunt blocaje cauzate de impuritățile din rețelele vechi.



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GVERGYÓSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediul social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

4. **Metodologia de facturare pe perioada defecțiunii:** Pentru perioada în care grupul de măsurare a fost defect, Compartimentul Facturare va stabili consumul prin următoarele metode, în ordine:
- **Metoda Istoricului:** Media consumului înregistrat în perioada similară a ultimilor 2-3 ani, ajustată cu temperatura medie exterioară a lunii curente.
 - **Metoda Mediei pe Sistem:** Consumul specific mediu al unor imobile cu caracteristici similare (suprafață, izolație) din aceeași zonă.
 - **Sistem Paușal:** Conform normativelor tehnice, doar dacă nu există date istorice relevante.

Înregistrări:

- Fișe de intervenție la contoare
- Procese verbale de demontare/montare
- Liste de estimare a consumurilor

Referințe Regulament: Capitol V – Măsurare și facturare (art. 15)

7. PROCEDURI OPERAȚIONALE (PO) – DIN REGULAMENTUL SERVICIULUI

PO-01 – PROCEDURA Planificării funcționării SACET

Scop

Asigurarea funcționării planificate a sistemului în funcție de cererea de consum, condițiile meteorologice și capacitatea tehnică disponibilă.

Descriere

- se elaborează programele sezoniere și zilnice de funcționare;
- se analizează necesarul de energie termică;
- se stabilesc sursele și configurația de funcționare;
- se corelează sarcina termică cu capacitatea echipamentelor;
- se aprobă regimul de funcționare de către personalul competent.

Înregistrări

- program de funcționare;



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GYERGVŐSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediu social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

- registru operativ;
- raport zilnic de exploatare.

PO-02 – PROCEDURA Pornirii, exploatării și opririi instalațiilor

Scop

Asigurarea exploatării în condiții de siguranță și eficiență.

Reguli generale

- pornirea și oprirea se fac numai de personal autorizat/instruit;
- se respectă instrucțiunile tehnice specifice fiecărei instalații;
- se verifică înainte de pornire starea echipamentelor, alimentările și sistemele de protecție;
- orice abatere se consemnează în registrul de exploatare.

Etape generale

- verificarea preliminară a instalației;
- confirmarea condițiilor de pornire;
- pornirea conform instrucțiunii de exploatare;
- monitorizarea parametrilor în regim tranzitoriu;
- trecerea la regim normal de funcționare;
- oprirea controlată la finalul programului sau în caz de necesitate.

PO-03 – PROCEDURA Monitorizării parametrilor tehnologici

Se urmăresc, după caz:

- temperatura agentului termic la tur și retur;
- presiunea în rețea;
- debitul;
- consumul de combustibil;
- parametrii instalațiilor auxiliare;
- funcționarea sistemelor de automatizare și protecție;
- consumul de energie electrică aferent.

Datele se înregistrează în formulare operative, registre sau sisteme informatice și se analizează periodic.



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GYERGVŐSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediul social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

PO-04 – PROCEDURA Exploatării rețelelor de transport și distribuție

Activități principale

- inspecții periodice;
- verificarea etanșeității și integrității rețelelor;
- verificarea armăturilor, compensatoarelor și punctelor de golire/aerisire;
- controlul izolațiilor și al căminelor;
- identificarea pierderilor și a zonelor cu risc crescut.

Reguli

- personalul de exploatare respectă traseele și frecvențele de control;
- orice neconformitate se semnalează imediat;
- zonele afectate se delimitează și se securizează.

PO-05 – PROCEDURA Intervențiilor, avariilor și remedierilor

Scop

Limitarea efectelor avariilor și reluarea în siguranță a funcționării.

Procedură generală

- sesizarea evenimentului;
- înregistrarea la dispecerat;
- evaluarea preliminară;
- izolarea zonei afectate;
- informarea factorilor responsabili și, dacă este cazul, a utilizatorilor afectați;
- mobilizarea echipei de intervenție;
- remedierea;
- probe de repunere în funcțiune;
- reluarea alimentării;
- întocmirea raportului de intervenție.

Termene

Termenele de reacție și remediere se stabilesc prin procedură internă, în funcție de categoria avariei.



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GYERGVÓSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediul social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

PO-06 – PROCEDURA Mentenanței preventive și corective

Operatorul aplică un program anual de mentenanță care cuprinde:

- revizii planificate;
- verificări periodice;
- lucrări de curățare și reglaj;
- înlocuiri preventive de componente;
- probe funcționale;
- lucrări de reparații curente și capitale.

Toate lucrările se consemnează în fișe de mentenanță și în istoricul echipamentelor.

PO-07 – PROCEDURA Controlului calității agentului termic

Se urmărește respectarea parametrilor de calitate și a condițiilor de livrare prevăzute în reglementările aplicabile și în contracte.

Se verifică, după caz:

- temperaturile de livrare;
- presiunile;
- stabilitatea alimentării;
- parametrii chimici ai apei de adaos / agentului termic, unde este aplicabil;
- conformitatea cu regimul tehnologic aprobat.

PO-08 – PROCEDURA Evidenței consumurilor și a pierderilor

Operatorul organizează evidența separată a:

- energiei termice produse;
- energiei termice transportate/distribuite/livate;
- consumurilor tehnologice;
- pierderilor pe rețele;
- consumurilor auxiliare.

Analiza se efectuează lunar și sezonier, în scopul reducerii pierderilor și îmbunătățirii eficienței energetice.



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GYERGVÓSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediul social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

PO-09 – PROCEDURA Siguranței în exploatare și a situațiilor de urgență

Se aplică proceduri specifice pentru:

- incendiu;
- explozie;
- scurgeri / inundații;
- lipsa alimentării cu energie electrică;
- lipsa alimentării cu combustibil;
- depășirea parametrilor de siguranță;
- defectarea sistemelor de automatizare și protecție.

Personalul trebuie instruit periodic și testat privind modul de acțiune în situații de urgență.

PO-10 – PROCEDURA Gestionării documentației tehnice

Scop

Organizarea și păstrarea documentației tehnice referitoare la SACET, asigurând actualizarea și accesul rapid la informații.

Descriere

1. Documentația tehnică (planuri, scheme, avize, procese verbale) se arhivează într-un sistem centralizat; se atribuie indicativ și dată.
2. Orice modificare în rețea se actualizează în documentația oficială și se arhivează versiunea precedentă; se menține un istoric al reviziilor.
3. Accesul la documentație este restricționat pe nivele de autorizare; se păstrează un registru al utilizatorilor care consultă documentele.
4. Documentația digitală este protejată prin back-up-uri periodice; documentele fizice se păstrează în condiții optime de temperatură și umiditate.

Înregistrări

- Registre de documentație tehnică
- Fișe de revizie și actualizare



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GYERGVŐSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediul social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

8. CORELAREA PROCEDURILOR CU REGULAMENTUL SACET

Procedură	Referință Regulament
PC-01 – PROCEDURA Măsurării și stabilirii consumurilor de energie termică aferente fiecărui utilizator	Capitol V – Măsurare și facturare (art. 14–18)
PC-02 – PROCEDURA Facturării și plății energiei termice, încălzirii și urmăririi plăților	Capitol V – Măsurare și facturare (art. 20–25)
PC-03 – PROCEDURA Măsurării, determinării și înregistrării parametrilor agentului termic	Capitol IV – Parametri și furnizare (art. 10–13)
PC-04 – PROCEDURA Măsurării și stabilirii consumurilor de apă rece pentru prepararea apei calde de consum (ACC)	Capitol V – Măsurare și facturare (art. 23)
PC-05 – PROCEDURA Accesului terților la rețeaua termică, emiterii avizelor de racordare și programării producției	Capitol III – Delimitări și bransamente (art. 6–9)
PC-06 – PROCEDURA Debransării / Deconectării de la SACET	Capitol III și capitolul privind drepturile și obligațiile utilizatorilor
PC-07 – PROCEDURA Soluționării cererilor, sesizărilor și reclamațiilor	Capitol – Drepturile și obligațiile utilizatorilor (art. 30 etc.)
PC-08 – PROCEDURA Acordării compensațiilor și despăgubirilor	Ordin ANRE nr. 69/2024 și Capitol – Calitatea serviciului
PC-09 – PROCEDURA Înregistrării întreruperilor și abaterilor parametrilor agentului termic	Capitol VI – Intervenții și avarii (art. 26–28)
PC-10 – PROCEDURA Înregistrării și remedierii defecțiunilor echipamentelor de măsurare	Capitol V – Măsurare și facturare (art. 15)



SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE,
APĂ ȘI CANALIZARE - GHEORGHENI
GYERGVÓSZENTMIKLÓSI HŐ-, VÍZ-
ÉS CSATORNASZOLGÁLTATÓ KÖZMŰ

C.U.I.: 36958579 C.I.F.: RO38422282
sediul social: 535500 Mun. Gheorgheni,
P-ța Libertății nr. 27, jud. Harghita
e-mail: relatii@splt.ro; juridic@splt.ro
web: www.splt.ro; telefon: 0725 659 187

Adresă de corespondență în Mun. Gheorgheni, cart. Florilor, bl. 13, jud. Harghita

PO-01 – PROCEDURA Planificării funcționării SACET	Capitol II – Organizare și funcționare
PO-02 – PROCEDURA Pornirii, exploatării și opririi instalațiilor	Capitol II – Organizare și funcționare
PO-03 – PROCEDURA Monitorizării parametrilor tehnologici	Capitol IV – Parametri și furnizare
PO-04 – PROCEDURA Exploatării rețelelor de transport și distribuție	Capitol III și IV
PO-05 – PROCEDURA Intervențiilor, avariilor și remedierilor	Capitol VI – Intervenții și avarii
PO-06 – PROCEDURA Mentenanței preventive și corective	Capitol II și VII
PO-07 – PROCEDURA Controlului calității agentului termic	Capitol IV – Parametri și furnizare
PO-08 – PROCEDURA Evidenței consumurilor și a pierderilor	Capitol V – Măsurare și facturare
PO-09 – PROCEDURA Siguranței în exploatare și a situațiilor de urgență	Capitol VI – Intervenții și avarii
PO-10 – PROCEDURA Gestionării documentației tehnice	Capitol VII – Documentație tehnică