

REGULAMENTUL SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ ÎN SISTEM CENTRALIZAT DIN MUNICIPIUL ARAD

TITLUL III – Activitatea de furnizare a energiei termice

LISTĂ DE ACRONIME

AAPL	Autoritatea Administrației Publice Locale
ARGY	Arad Energy S.A.
ANRE	Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei
BRML	Biroul Român de Metrologie Legală
CAF	Cazane de apă fierbinte
CDSP	Contract de delegare a gestiunii
CET	Centrală electrică de termoficare
CT	Centrală termică
CTCAr	Centrala termică de Cvartal Aradul Nou
OF	Operatorul de Furnizare
OP	Operatorul de Producere
OTD	Operatorul activităților de transport și distribuție a energiei termice
PT	Punct termic
RAF	Regulamentul activității de furnizare
RAP	Regulamentul activității de producere
RATD	Regulamentul activităților de transport și distribuție
RDAr	Rețelele termice aferente Centralei termice de Cvartal Aradul Nou
SACET	Sistem de alimentare centralizată cu energie termică
SPAET	Serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat
SP	Standardul de performanță pentru serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat aprobat de A.N.R.E, prin ordinul 69/2024

CAPITOLUL I

Dispoziții generale

SECȚIUNEA 1

Domeniul de aplicare

Art. 1.

- (1) Prin Contractul de delegare a activităților de producere și furnizare energie termică (CDSP) a fost atribuită gestiunea activităților de producere și furnizare din cadrul Serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat (SPAET) din Municipiul Arad.
- (2) Prezenta anexă conține Regulamentul activității de furnizare din cadrul SPAET din Municipiul Arad, denumit în continuare RAF.
- (3) RAF stabilește cadrul de organizare și desfășurare a activității de furnizare a energiei termice din cadrul SPAET din Municipiul Arad.

(4) RAF se aplică operatorului titular al licenței pentru activitățile de furnizare a energiei termice, emisă de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (A.N.R.E).

(5) Activitățile de producere, transport și distribuție a energiei termice nu fac obiectul RAF, cu excepția dispozițiilor necesare pentru reglementarea interfețelor tehnice, operaționale, de măsurare și de delimitare dintre Operatorul de Producere (OP), Operatorul de transport și distribuție (OTD), Operatorul de Furnizare (OF) și utilizatori.

(6) OF se conformează, obligatoriu, prevederilor RAF.

(7) Pe baza studiilor de specialitate, Autoritatea Administrației Publice Locale (AAPL) a Municipiului Arad poate aproba și alți indicatori de performanță sau condiții tehnice pentru SPAET, condițiile și indicatorii de performanță înscriși în RAF, având caracter minimal.

Art. 2.

(1) SPAET se înființează și se organizează la nivelul Municipiului Arad, care dispune de infrastructură tehnico-edilitară specifică, aparținând domeniului public sau privat al unității administrativ-teritoriale, care formează sistemul de alimentare centralizată cu energie termică (SACET) al Municipiului Arad.

(2) SPAET funcționează pe baza următoarelor principii:

- a) utilizarea eficientă a resurselor energetice;
- b) dezvoltarea durabilă a municipiului Arad;
- c) diminuarea impactului asupra mediului;
- d) promovarea cogenerării de înaltă eficiență și utilizarea surselor noi și regenerabile de energie;
- e) transparența tarifelor și prețurilor energiei termice;
- f) asigurarea accesului nediscriminatoriu al utilizatorilor la rețelele termice și la serviciul public de termoficare;
- g) „un condominiu - un sistem de încălzire”.

Art. 3.

În sensul RAF, termenii, expresiile și abrevierile de mai jos se definesc astfel:

3.1. acces la rețea – dreptul operatorilor și al utilizatorilor de a se racorda/bransa, în condițiile legii, la rețelele termice;

3.2. acord de furnizare de energie termică – acord scris, în legătură cu posibilitățile de livrare de energie termică sub formă de apă fierbinte sau apă caldă, unui utilizator;

3.3. agent termic – fluidul utilizat pentru acumularea, transferul termic și pentru transmiterea energiei termice;

3.4. apă caldă de consum – apă caldă care îndeplinește condiții de potabilitate, utilizată în circuit deschis, utilizată în scopuri gospodărești sau igienico-sanitare;

3.5. autoritatea de reglementare competentă – Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei, denumită în continuare ANRE.;

3.6. avarie – eveniment sau succesiune de evenimente deosebite care au loc la un moment dat într-un obiectiv sau zonă de sistem și care au drept consecință reducerea siguranței de funcționare, deteriorări importante de echipament și/sau limitarea ori întreruperea SPAET;

3.7. condominiu – imobil, bloc de locuințe, clădire - proprietate imobiliară din care unele părți sunt proprietăți individuale, reprezentate de apartamente sau spații cu altă destinație decât cea de locuință, iar restul, din părți aflate în proprietate comună. Prin asimilare poate fi definit condominiu și un tronson, cu una sau mai multe scări, din cadrul clădirii de locuit, în condițiile în care se poate delimita proprietatea comună;

3.8. consumator de energie termică – persoană fizică sau juridică ce utilizează energie termică în scop propriu prin instalațiile proprii;

3.9. contor de energie termică – mijloc de măsurare destinat să măsoare energia termică cedată, într-un circuit de schimb termic, de către un lichid numit agent termic, având în compunere un traductor de debit și doi senzori de temperatură;

3.10. contract de furnizare – contractul încheiat între OF de energie termică, persoane juridice române, autorizate și/sau licențiate de ANRE, având ca obiect de activitate furnizarea energiei termice în scopul vânzării acesteia și utilizator, cuprinzând cel puțin clauzele minimale, pe categorii de utilizatori, stabilite de AAPL și de ANRE prin contractele-cadru;

3.11. debranșare – ansamblul lucrărilor efectuate de operator, în vederea separării unui utilizator de la SACET, la nivelul de bransament termic;

3.12. despăgubire – sumă de bani pe care OF o plătește, unui solicitant, care poate fi:

- a) un proprietar al unei construcții aflate în vecinătatea instalațiilor/echipamentelor SACET, care a fost afectată din cauza întreținerii/funcționării necorespunzătoare a acestora;
- b) un utilizator, pentru deteriorarea unor spații/instalații ale acestuia din cauza parametrilor necorespunzători ai agentului termic furnizat;

3.13. distribuție a energiei termice – activitatea de transmitere a energiei termice de la producător către utilizator, inclusiv transformarea parametrilor agentului termic, realizată prin utilizarea rețelelor termice de distribuție;

3.14. distribuitor – operatorul care are și calitatea de a presta serviciul de distribuție a energiei termice;

3.15. furnizare a energiei termice – activitatea prin care se asigură, pe baze contractuale, comercializarea energiei termice între producători și utilizatori;

3.16. grad de asigurare în furnizare – nivel procentual de asigurare a energiei termice necesare utilizatorului într-un interval de timp, precizat în anexă la contractul de furnizare a energiei termice;

3.17. indicatori de performanță generali – parametri ai serviciului de furnizare pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate urmărite la nivelul OF și pentru care sunt prevăzute sancțiuni în licență, în cazul nerealizării acestora;

3.18. indicatori de performanță garantați – indicator de performanță pentru care, prin actul de atribuire/delegare a gestiunii SPAET și contractul de furnizare energie termică, este impus nivelul garantat, obligatoriu de respectat de către OF;

3.19. instalații ale utilizatorilor – totalitatea instalațiilor și receptoarelor care utilizează energie termică furnizată, situate după punctul de delimitare;

3.20. întrerupere - situație în care circulația agentului termic din SACET, pentru serviciul de încălzire și/sau de apă caldă de consum, prin unul sau mai multe puncte de delimitare se întrerupe pe o perioadă mai mare de 24 de ore;

3.21. licență – act administrativ individual emis de A.N.R.E., prin care se acordă titularului dreptul de a desfășura activitățile de furnizare a energiei termice, în condițiile prevăzute de legislația în vigoare; Arad Energy S.A. desfășoară activitatea de furnizare a energiei termice, în baza licenței emise de A.N.R.E;

3.22. loc de consum – ansamblul instalațiilor de utilizare ale unui utilizator, aflate în aceeași incintă, la aceeași adresă, alimentate din una sau mai multe stații termice/centrale termice;

3.23. operator de furnizare – persoană juridică, autorizată conform reglementărilor în vigoare pentru a presta activitatea de furnizare, pe bază de contracte de furnizare;

3.24. preț – contravaloarea unității de energie termică furnizată unui utilizator;

3.25. preț local – prețul format din prețul de producere a energiei termice și tarifele serviciilor de transport, distribuție și furnizare, aprobat de Autoritatea Administrației Publice Locale, cu avizul autorității de reglementare competente, pentru OF;

3.26. preț local pentru populație – prețul pentru energia termică furnizată și facturată populației, aprobat de AAPL, în conformitate cu prevederile legale;

3.27. punct de delimitare/separare a instalațiilor – locul în care intervine schimbarea proprietății asupra instalațiilor unui SACET, care poate fi punctul în care instalația aparținând unui utilizator se cuplează la instalațiile SACET, printr-un bransament termic;

3.28. putere termică avizată – puterea termică maximă aprobată prin acordul de furnizare a energiei termice, pentru care se dimensionează instalațiile ce se folosesc pentru alimentarea cu energie termică a unui utilizator;

3.29. putere termică contractată – puterea termică maximă convenită a fi absorbită de un utilizator și înscrisă în contract. Puterea termică maximă este puterea determinată ca valoare medie pe timp de 60 de minute;

3.30. racord utilizator – legătura dintre o rețea de transport și/sau distribuție la instalațiile interioare aflate în exploatarea utilizatorului;

3.31. rețea termică – ansamblul de conducte, instalații de pompare, altele decât cele existente la producător, și instalații auxiliare cu ajutorul căror energia termică se transportă în regim continuu și controlat între producători și stațiile și/sau punctele termice sau utilizatori;

3.32. repartizare a costurilor – totalitatea acțiunilor și activităților desfășurate de o persoană juridică, autorizată de autoritatea competentă, în scopul repartizării costurilor pe proprietăți individuale din imobilele tip condominiu;

3.33. SPAET – serviciu public de interes general care cuprinde totalitatea activităților desfășurate în scopul alimentării centralizate cu energie termică a cel puțin doi utilizatori racordați la SACET, desfășurat în condiții de eficiență economică;

3.34. SACET – ansamblul bunurilor mobile și imobile, dobândite potrivit legii, constând în terenuri, clădiri, construcții și instalații tehnologice, echipamente și dotări funcționale, destinate producerii, transportului și distribuției energiei termice prin rețele termice pentru cel puțin 2 utilizatori; bunurile ce compun sistemul de alimentare cu energie termică în sistem

centralizat fac parte din domeniul public ori privat al unităților administrativ-teritoriale sau din domeniul privat și sunt supuse regimului juridic al proprietății publice sau private, potrivit legii;

3.35. utilizator de energie termică – unul sau mai mulți consumatori de energie termică, beneficiar al SPAET; în cazul condominiilor, prin utilizator se înțelege toți consumatorii din condominiul respectiv;

3.36. utilizator de tip agricol – utilizatorul care folosește energia termică în sere, pentru creșterea păsărilor și animalelor, pentru fabricile de nutrețuri combinate, pentru stațiile de uscat și granulat furaje verzi, stațiile de sortare ouă, fructe și legume, stațiile de uscat cereale și de condiționat semințe, precum și pentru alți utilizatori similari;

3.37. utilizator de tip industrial – utilizatorul, cu excepția celui agricol, care folosește de regulă energia termică în scopuri tehnologice;

3.38. utilizator comercial – utilizatorul care utilizează energia termică pentru încălzirea spațiilor comerciale și prepararea apei calde de consum;

3.39. utilizator de tip urban – utilizatorul care utilizează energia termică pentru încălzirea locuinței, a birourilor instituțiilor, a obiectivelor socio-culturale și pentru prepararea apei calde de consum. Consumul pentru populație se încadrează în consum de tip urban;

Art. 4.

Modul de organizare și funcționare a activității de furnizare a energiei termice din cadrul SPAET în sistem centralizat din municipiul Arad are ca obiectiv:

- a) asigurarea continuității și calității serviciului de furnizare a energiei termice;
- b) asigurarea resurselor necesare desfășurării activității de furnizare în condiții de continuitate și eficiență;
- c) asigurarea transparenței în aplicarea prețurilor energiei termice;

Art. 5.

Energia termică furnizată utilizatorilor trebuie să respecte, în punctele de delimitare/separare a instalațiilor, limitele de variație ale temperaturii, presiunii și debitului agentului termic, precum și, după caz, indicii chimici de calitate, prevăzute în contractele de furnizare, în diagrama de reglaj și în reglementările aplicabile.

Art. 6.

(1) Măsurarea energiei termice livrate de OTD în punctele de delimitare cu instalațiile utilizatorilor, sub formă de agent termic pentru încălzire și de apă caldă de consum, este obligatorie și se realizează, de regulă, prin montarea, la nivelul punctului de delimitare/separare a instalațiilor, a echipamentelor de măsurare, înregistrare și control, cu respectarea reglementărilor specifice emise de A.N.R.E.

(2) Punctul de delimitare poate fi reprezentat fizic printr-o armătură de separare montată pe conductele de transport sau de distribuție a energiei termice sau prin locul de trecere a conductelor la limita unei incinte.

(3) Instalațiile din amonte de punctul de delimitare sunt în administrarea fie a OTD, fie a OP, după caz. Iar cele din aval aparțin utilizatorilor. Noțiunile de amonte și aval corespund sensului de parcurgere a instalațiilor dinspre producător spre utilizator.

(4) Prin excepție de la alin. (1), în cazul amplasării echipamentelor de măsurare în alt punct, cu acordul părților, se stabilește prin contract valoarea corecției datorate pierderilor de căldură și de agent termic între punctul de delimitare și punctul de măsurare.

Art. 7.

Distribuția energiei termice trebuie să se realizeze corespunzător condițiilor climatice și temperaturilor interioare necesare în încăperile construcțiilor, ținând seama de regimul de utilizare orar.

SECȚIUNEA 2**Documentație tehnică****Art. 8.**

(1) În cazul livrării energiei termice în regim discontinuu, diagrama de reglaj va ține cont și de pierderile suplimentare produse pe perioada în care nu se livrează energie termică.

(2) Diagrama de reglaj constituie anexă la contractul de furnizare.

(3) În cazul în care unul sau mai mulți parametri ai agentului termic livrat se situează în afara limitelor prevăzute în contractul de furnizare, acordarea compensațiilor se realizează în condițiile SP și ale prevederilor Art. 47 și Art. 48 din RAF.

Art. 9.

În cazul în care unul sau mai mulți parametri ai agentului termic livrat se situează în afara limitelor prevăzute în contractul de furnizare sau în diagrama de reglaj, OF solicită OP și/sau OTD, după caz, analizarea cauzelor abaterii, stabilirea responsabilității și comunicarea măsurilor luate pentru remediere.

Art. 10.

(1) Pentru serviciul de apă caldă de consum, temperatura apei calde de consum trebuie să fie cuprinsă între 55°C și 60°C la punctele de delimitare, în condiții normale de funcționare.

(2) Pentru serviciul de încălzire, parametrii agentului termic în punctele de delimitare trebuie să respecte valorile prevăzute în diagrama de reglaj, necesare asigurării temperaturilor interioare convenționale de calcul.

(3) Parametrii apei calde de consum și ai agentului termic pentru încălzire trebuie să asigure respectarea cerințelor privind sănătatea și igiena publică, în conformitate cu reglementările aplicabile

Art. 11.

(1) OF are obligația de a elabora, actualiza ori de câte ori este necesar, publica pe site-ul propriu și aplica procedurile interne aferente activității de furnizare a energiei termice, cu respectarea legislației aplicabile.

(2) Procedurile interne prevăzute la alin. (1) vor reglementa, după caz:

- a) încheierea, modificarea și încetarea contractelor de furnizare;
- b) emiterea și transmiterea facturilor;
- c) evidența consumurilor de energie termică și preluarea datelor de măsurare;
- d) soluționarea solicitărilor, sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor;

- e) acordarea compensațiilor și despăgubirilor, în condițiile legislației aplicabile;
- f) relația cu operatorii care desfășoară celelalte activități din cadrul SPAET, în vederea asigurării continuității serviciului; furnizorul va avea o procedură de comunicare cu OTD privind facturarea pe perioada de nefuncționare a contoarelor.
- g) arhivarea și păstrarea documentelor specifice activității de furnizare.

(3) Procedurile interne care intră în sfera de responsabilitate a OF se aprobă de AAPL, după parcurgerea procesului de consultare publică, în condițiile reglementărilor aplicabile.

Art. 12.

(1) OF are obligația de a organiza și păstra evidența documentelor și a datelor specifice activității de furnizare a energiei termice, inclusiv în format electronic, în condițiile legii.

(2) Evidențele prevăzute la alin. (1) vor cuprinde, după caz:

- a) contractele de furnizare;
- b) datele de consum și de facturare;
- c) solicitările, sesizările și reclamațiile utilizatorilor;
- d) compensațiile și despăgubirile acordate;
- e) indicatorii de performanță ai activității de furnizare;
- f) raportările întocmite în conformitate cu prevederile legislației aplicabile.

(3) OF analizează periodic datele prevăzute la alin. (2) și adoptă măsurile necesare pentru îmbunătățirea calității serviciului și respectarea indicatorilor de performanță.

(4) OF păstrează, pentru o perioadă de 5 ani, datele, informațiile și documentele care au stat la baza calculării valorilor raportate ale indicatorilor de performanță aferenți activității de furnizare.

(5) La încetarea CDSP pentru activitatea de furnizare, OF predă AAPL baza de date aferentă calculării indicatorilor de performanță, în condițiile legislației în vigoare.

Art. 13.

OF are obligația de a informa utilizatorii cu privire la întreruperile programate și neprogramate ale furnizării energiei termice, în condițiile RAF și ale legislației aplicabile.

Art. 14.

(1) OF are obligația de a ține evidența întreruperilor și limitărilor serviciului de furnizare a energiei termice, precum și a cauzelor acestora, în vederea monitorizării indicatorilor de performanță și a îndeplinirii obligațiilor de raportare prevăzute de legislația aplicabilă.

(2) În scopul îndeplinirii obligației de la alin. (1), OF va stabili împreună cu OP și OTD procedura de comunicare în situația întreruperilor programate/ neprogramate.

CAPITOLUL II

Furnizarea energiei termice

SECȚIUNEA 1

Indicatori de performanță ai activității de furnizare a energiei termice

Art. 15.

Indicatorii de performanță pentru asigurarea activității de furnizare a energiei termice se stabilesc avându-se în vedere:

- a) adaptarea permanentă la cerințele utilizatorilor;
- b) asigurarea confortului termic în condițiile prevăzute de legislația aplicabilă;
- c) asigurarea continuității serviciului;
- d) asigurarea calității serviciului de furnizare;
- e) tratamentul nediscriminatoriu al utilizatorilor.

Art. 16.

Indicatorii de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei termice se stabilesc pentru:

- a) contractarea furnizării energiei termice;
- b) măsurarea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice vândute;
- c) respectarea obligațiilor contractuale privind calitatea serviciului;
- d) relația cu utilizatorii;
- e) soluționarea solicitărilor, sesizărilor și reclamațiilor;
- f) serviciile de informare acordate utilizatorilor.

Art. 17.

Indicatorii de performanță se aplică în relațiile dintre OF și utilizatorii racordați la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică.

Art. 18.

În vederea respectării indicatorilor de performanță, OF are obligația să asigure:

- a) gestiunea energiei termice livrate conform prevederilor contractuale;
- b) evidența utilizatorilor;
- c) evidența contractelor;
- d) evidența consumurilor;
- e) evidența facturării și încasării;
- f) evidența solicitărilor, sesizărilor și reclamațiilor;
- g) evidența compensațiilor acordate conform Standardul de performanță (SP).

Art. 19.

(1) Compensațiile și despăgubirile prevăzute nu se acordă dacă se dovedește încadrarea în una dintre următoarele situații:

- a) forță majoră, definită conform actelor normative aplicabile;
- b) condiții meteorologice deosebite;

- temperaturi exterioare sub nivelul temperaturilor exterioare convenționale de calcul specifice, stabilite conform normativelor/metodologiilor aplicabile și prevăzute în contractele de furnizare, la care nu se mai poate asigura confortul termic la consumatori;
- fenomene naturale, precum inundații, înzăpeziri, alunecări de teren sau viscole puternice, care împiedică remedierea avariilor la instalațiile/echipamentele SACET;
- c) alte condiții care afectează calitatea SPAET, determinate de:
 - clădiri sau spații aparținând utilizatorilor care nu respectă condițiile de izolare termică prevăzute în contractele de furnizare;
 - instalații aparținând utilizatorilor aflate în stare sau funcționare necorespunzătoare;
 - nerespectarea de către utilizatori a obligațiilor asumate prin contractele de furnizare;
 - infrastructura amplasată în vecinătatea SACET, prin care alți operatori prestează alte servicii de utilități publice, aflată în stare sau funcționare necorespunzătoare.

(2) Prevederile prezentului articol nu exonerează operatorul de obligațiile prevăzute în SP, în măsura în care acestea sunt aplicabile.

Art. 20.

Activitatea de contractare a energiei termice desfășurată de OF cuprinde:

- a) verificarea documentației depuse de solicitant în vederea încheierii contractului de furnizare a energiei termice, în conformitate cu reglementările legale aplicabile;
- b) stabilirea condițiilor contractuale privind furnizarea energiei termice, în conformitate cu legislația aplicabilă și cu reglementările emise de A.N.R.E;
- c) stabilirea condițiilor privind furnizarea energiei termice, inclusiv destinația consumului, modalitatea de măsurare, facturare și plată, precum și celelalte clauze contractuale;
- d) încheierea, modificarea, suspendarea și încetarea contractelor de furnizare a energiei termice, în condițiile legii;
- e) actualizarea datelor contractuale ori de câte ori intervin modificări privind utilizatorul sau condițiile de furnizare.

Art. 21.

Încheierea contractului de furnizare a energiei termice se realizează în condițiile legislației aplicabile.

Art. 22.

(1) OF are obligația de a desfășura activitatea de contractare cu respectarea principiilor transparenței, nediscriminării și tratamentului egal al solicitanților.

(2) Contractele de furnizare a energiei termice se încheie, se modifică, se suspendă și încetează în condițiile prevăzute de legislația aplicabilă.

(3) OF are obligația de a asigura informarea solicitantului cu privire la documentele necesare încheierii contractului și la etapele procesului de contractare.

Art. 23.

În prestarea activității de furnizare, OF este obligat să asigure:

- a) să utilizeze, în procesul de facturare, datele de măsurare puse la dispoziție de OTD, în conformitate cu reglementările aplicabile;
- b) să factureze energia termică furnizată în conformitate cu metodologia aprobată de autoritatea competentă și cu prevederile contractului de furnizare;
- c) să asigure evidența consumurilor și a datelor utilizate la facturare;
- d) să colaboreze cu OTD în vederea soluționării sesizărilor privind măsurarea energiei termice.

Art. 24.

(1) În cazul în care utilizatorul formulează o sesizare privind funcționarea echipamentelor de măsurare, OF înregistrează și transmite sesizarea OTD, în vederea verificării acesteia.

(2) Verificarea, repararea sau înlocuirea echipamentelor de măsurare se realizează de către OTD, în condițiile legislației aplicabile.

(3) OTD comunică OF toate informațiile necesare pentru facturarea pe perioada de nefuncționare a contorului.

(4) OF informează utilizatorul cu privire la rezultatul verificării și aplică, după caz, măsurile necesare în procesul de facturare.

Art. 25.

(1) Intervalul dintre data înregistrării la OF a unei sesizări privind funcționarea defectuoasă a grupului de măsurare și data soluționării acesteia, inclusiv, în cazurile justificate, repararea sau înlocuirea grupului de măsurare de către OTD, nu poate depăși 10 zile lucrătoare.

(2) OTD comunică OF rezultatul verificării și măsurile întreprinse într-un termen care să permită respectarea nivelului garantat prevăzut la alin. (1).

(3) În cazul depășirii termenului prevăzut la alin. (1), OF acordă solicitantului o compensație de 30 lei pentru fiecare zi de întârziere, până la data soluționării sesizării.

Art. 26.

În cazul în care se constată defecțiuni ale echipamentelor de măsurare din culpa utilizatorului, recalcularea consumului de energie termică se realizează de către OTD în conformitate cu prevederile legislației aplicabile.

Art. 27.

În relația contractuală, OF are obligația:

- a) să stabilească, la încheierea contractului, modalitatea și periodicitatea preluării datelor de măsurare transmise de OTD, în conformitate cu reglementările aplicabile;
- b) să respecte prevederile contractuale privind verificarea datelor utilizate la facturare;

Art. 28.

În cazul unei reclamații privind factura emisă, OF trebuie:

- a) să verifice corectitudinea și legalitatea facturii;
- b) să efectueze, după caz, corectarea erorilor constatate;
- c) să comunice utilizatorului rezultatul verificării și temeiul legal care a stat la baza soluționării reclamației.

Art. 29.

(1) OF are obligația de a informa utilizatorii cu privire la întreruperile programate ale furnizării energiei termice, comunicate de OP sau OTD, cu respectarea termenelor prevăzute de legislația aplicabilă.

(2) În cazul unei întreruperi neprogramate/accidentale a SPAET, OF comunică utilizatorilor, în cel mai scurt timp, cauza și durata estimată a întreruperii, pe baza informațiilor transmise de OTD și/sau OP, după caz.

(3) Comunicarea informațiilor privind întreruperile programate, neprogramate sau accidentale se realizează prin mijloacele de comunicare stabilite în contractele de furnizare, precum și prin mass-media și prin publicarea pe site-ul OF. Informațiile publicate pe site se actualizează, după caz, și se mențin disponibile până la încetarea perioadei de întrerupere sau limitare.

Art. 30.

(1) Fiecare reclamație sau sesizare adresată către OF se înregistrează, iar utilizatorul este informat cu privire la numărul de înregistrare, precum și la persoana responsabilă de preluarea acesteia.

(2) OF va indica pe cât posibil reclamantului durata aproximativă până la restabilirea alimentării. Pentru aceasta personalul din centrele de preluare a reclamațiilor va trebui să se informeze permanent despre mersul lucrărilor de remediere.

Art. 31.

Întreruperea furnizării energiei termice necesare pentru lucrări planificate de reparații și întreținere stabilite prin contract va fi anunțată cu cel puțin 10 zile lucrătoare înainte, indicându-se intervalul de întrerupere. Anunțarea se va face, în funcție de mărimea zonei afectate, direct la utilizatori sau prin mijloace de comunicare electronice.

Art. 32.

OF poate dispune, în condițiile legislației aplicabile și ale contractului de furnizare, întreruperea furnizării energiei termice unui utilizator în cazul nerespectării de către acesta a următoarelor obligații contractuale:

- a) utilizarea energiei termice în alte scopuri decât cele stabilite prin contract;
- b) neachitarea facturii pentru energia termică consumată;
- c) schimbarea, fără acordul OTD, a:
 - caracteristicilor termice și a puterii termice a instalațiilor termice racordate la SACET afectând și instalațiile OF sau prejudiciind alți utilizatori;
 - parametrilor reguletoarelor utilizate pentru echilibrarea hidraulică;

Art. 33.

(1) Întreruperea furnizării în cazurile prevăzute la Art. 32 se dispune de OF după transmiterea către utilizator a preavizului, cu respectarea termenelor prevăzute de legislația aplicabilă și de contractul de furnizare.

(2) OF transmite OTD solicitarea de întrerupere, iar OTD realizează operațiunile tehnice necesare întreruperii alimentării cu energie termică.

Art. 34.

OF înregistrează și soluționează reclamațiile utilizatorilor privind întreruperea furnizării energiei termice. În cazul întreruperilor determinate de cauze tehnice, OF solicită OP și/sau OTD, după caz, informațiile necesare privind cauza, durata și măsurile adoptate pentru restabilirea alimentării și comunică utilizatorului informațiile relevante.

Art. 35.

În cazul utilizatorului căruia i-a fost întreruptă furnizarea energiei termice pentru neplată, după îndeplinirea condițiilor care au determinat întreruperea, OF solicită OTD reluarea alimentării cu energie termică, cu respectarea termenelor prevăzute de legislația aplicabilă și de contractul de furnizare.

Art. 36.

În cazul utilizatorilor care nu și-au achitat integral obligațiile financiare, OF nu solicită OTD reluarea alimentării cu energie termică decât după îndeplinirea condițiilor prevăzute de legislația aplicabilă și de contractul de furnizare.

Art. 37.

(1) OF poate suspenda execuția contractului de furnizare dacă utilizatorul nu și-a achitat integral obligațiile de plată în termenele stabilite prin contract. Recuperarea debitelor se face conform legii.

(2) Înainte de suspendarea execuției contractului de furnizare, OF poate aplica restricții de furnizare a agentului termic pentru încălzire la limita puterii termice minime tehnologice pe o perioadă de timp stabilită de acesta.

(3) OF poate suspenda contractul de furnizare dacă, în termen de 3 luni de la data aplicării măsurii de limitare a furnizării, utilizatorul nu a înlăturat cauza care a determinat aplicarea acesteia.

Art. 38.

(1) OF este obligat să răspundă adecvat, prin rezolvarea solicitării sau prin răspuns explicativ scris, la toate solicitările efectuate în scris de către utilizatori.

(2) OF asigură utilizatorilor canale de comunicare adecvate și accesibile pentru transmiterea solicitărilor, sesizărilor și reclamațiilor, prin mijloace fizice și/sau electronice, publicând informațiile privind modalitățile de contact, programul de lucru și celelalte date necesare relaționării cu utilizatorii.

(3) Fiecare sesizare sau reclamație se va înregistra, iar reclamantul va fi informat privind numărul de înregistrare, numele și funcția persoanei care a preluat reclamația/sesizarea. Orice reclamație ulterioară se va referi la numărul de înregistrare.

Art. 39.

OF are următoarele obligații:

- a) să răspundă solicitărilor utilizatorilor privind încheierea, modificarea, suspendarea și încetarea contractului de furnizare a energiei termice, în condițiile legislației aplicabile;
- b) să asigure furnizarea energiei termice utilizatorilor racordați la SACET, în condițiile contractului de furnizare, ale RAF și ale legislației aplicabile;

- c) să factureze energia termică furnizată pe baza datelor de măsurare comunicate de OTD, cu aplicarea prețurilor și tarifelor aprobate potrivit legii;
- d) să emită facturile cu respectarea prevederilor legislației aplicabile și RAF.
- e) să înregistreze, să analizeze și să soluționeze solicitările, sesizările și reclamațiile utilizatorilor, în condițiile și termenele prevăzute de legislația aplicabilă;
- f) să colaboreze cu OTD pentru soluționarea sesizărilor privind măsurarea energiei termice și continuitatea furnizării;
- g) să informeze utilizatorii cu privire la întreruperile programate și neprogramate ale furnizării energiei termice, pe baza informațiilor comunicate de OTD;
- h) să respecte obligațiile prevăzute în licența de furnizare și în RAF;
- i) să acorde utilizatorilor compensațiile și despăgubirile prevăzute de legislația aplicabilă și de contractul de furnizare, după caz.

Art. 40.

(1) OF trebuie să plătească despăgubiri pentru deteriorarea unor instalații ale utilizatorilor din portofoliul său, dacă aceasta s-a produs din cauza OF prin neasigurarea, în punctele de delimitare, a parametrilor agentului termic conform clauzelor din contractele încheiate.

(2) Plata despăgubirilor se face cu respectarea condițiilor prevăzute în contractul de furnizare pe baza documentației economice întocmite de agenții economici de specialitate, a unor expertize sau a documentelor justificative prezentate de utilizator.

(3) Termenele și condițiile de plată a compensațiilor și despăgubirilor se stabilesc prin procedura de acordare a compensațiilor/despăgubirilor publicată pe site-ul OF, cu respectarea prevederilor legale incidente.

Art. 41.

Pentru înregistrarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor, OF va organiza:

- a) un serviciu de preluare a solicitărilor prin telefon și prin mijloace electronice;
- b) un sistem de înregistrare, evidență și soluționare a solicitărilor și reclamațiilor;
- c) un sistem de comunicare și informare a utilizatorilor privind modalitățile de contact, programul de lucru, precum și alte informații de interes referitoare la furnizarea serviciului.

Art. 42.

(1) OF transmite ANRE raportările privind valorile realizate ale indicatorilor de performanță aplicabili activității de furnizare, în conformitate cu prevederile SP și cu machetele de raportare publicate de ANRE.

(2) Raportările se întocmesc și se transmit la termenele și în condițiile prevăzute de SP și de reglementările ANRE aplicabile.

Art. 43.

La solicitarea autorităților competente, OF pune la dispoziție informațiile și documentele privind desfășurarea activității de furnizare, în condițiile și termenele prevăzute de legislația aplicabilă.

Art. 44.

Indicatorii de performanță generali aplicabili activității de furnizare sunt cei prevăzuți în macheta de raportare „Indicatori de performanță ai serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat”, publicată pe site-ul ANRE, în forma aplicabilă anului pentru care se efectuează raportarea.

Art. 45.

(1) Indicatorii de performanță garantați privind continuitatea furnizării energiei termice sunt:

- a) durata suplimentară, peste durata programată, a întreruperilor programate ale SPAET;
- b) numărul și durata cumulată a întreruperilor neprogramate/accidentale ale SPAET.

(2) Nivelul garantat al indicatorului prevăzut la alin. (1) lit. a) este de 250 de ore pe an și contract.

(3) Nivelul garantat al indicatorului prevăzut la alin. (1) lit. b) este de 4 întreruperi, cu durata cumulată de 12 zile/an și contract.

(4) OF publică pe site-ul propriu indicatorii de performanță garantați aplicabili activității de furnizare și nivelurile garantate ale acestora, în conformitate cu SP.

Art. 46.

(1) În cazul în care durata suplimentară a întreruperilor programate ale SPAET depășește nivelul garantat prevăzut la Art. 45 alin. (2), pentru fiecare oră suplimentară OF va plăti utilizatorului cu care are încheiat contract și care a fost afectat o compensație egală cu 0,03% din valoarea facturii de energie termică pentru o lună de consum similară a anului anterior, emisă conform contractului respectiv, aferentă serviciului/serviciilor întrerupt/întrerupte: serviciul de apă caldă de consum sau/și serviciul de furnizare agent termic pentru încălzire.

(2) În cazul depășirii nivelului garantat prevăzut la Art. 45 alin. (3) privind numărul și durata cumulată a întreruperilor neprogramate/accidentale, OF acordă utilizatorului cu care are încheiat contract și care a fost afectat compensația prevăzută de SP, respectiv 0,7% din valoarea facturii de energie termică pentru o lună de consum similară a anului anterior, pentru fiecare zi suplimentară, aferentă serviciului/serviciilor întrerupt/întrerupte.

(3) În primul trimestru al fiecărui an, OF analizează situația fiecărui contract pentru anul calendaristic anterior, în vederea stabilirii situațiilor în care este datorată plata compensațiilor prevăzute la alin. (1) și (2), pe baza evidențelor proprii și a informațiilor privind întreruperile transmise de OP și/sau OTD, după caz.

Art. 47.

(1) Indicatorul de performanță garantat privind calitatea energiei termice furnizate este durata de funcționare cu cel puțin unul dintre parametrii agentului termic livrat în afara limitelor prevăzute în contractul de furnizare.

(2) Nivelul garantat al indicatorului prevăzut la alin. (1) este de **250 de ore pe an și contract**.

(3) OF monitorizează realizarea indicatorului prevăzut la alin. (1) pe baza datelor și informațiilor privind parametrii agentului termic comunicate de OTD și/sau OP, după caz.

Art. 48.

(1) În cazul depășirii nivelului garantat prevăzut la Art. 47, pentru fiecare oră suplimentară OF acordă utilizatorului cu care are încheiat contract și care a fost afectat o compensație egală cu

0,03% din valoarea facturii de energie termică pentru o lună de consum similară a anului

anterior, aferentă serviciului/serviciilor pentru care parametrii agentului termic au fost în afara limitelor prevăzute în contract.

(2) În primul trimestru al fiecărui an, OF analizează situația fiecărui contract pentru anul calendaristic anterior, în vederea stabilirii situațiilor în care este datorată plata compensației prevăzute la alin. (1), pe baza evidențelor proprii și a datelor comunicate de OTD și/sau OP.

Art. 49.

(1) OF trebuie să plătească despăgubiri pentru deteriorarea unor spații/instalații ale utilizatorilor din portofoliul său, dacă aceasta s-a produs din cauza neasigurării, în punctele de delimitare, a parametrilor agentului termic conform clauzelor din contractele încheiate, din vina OF.

(2) Plata despăgubirilor prevăzute la alin. (1) se face la solicitarea utilizatorului implicat, în conformitate cu prevederile Art. 40, în baza și după verificarea/confirmarea documentelor justificative prezentate de solicitant.

Art. 50.

(1) Indicatorul de performanță garantat privind soluționarea cererilor pentru acordarea de compensații este intervalul de timp dintre data înregistrării cererii și data soluționării acesteia, prin plata integrală a sumelor corespunzătoare sau, după caz, prin comunicarea motivată a respingerii cererii.

(2) Nivelul garantat al indicatorului de performanță prevăzut la alin. (1) este de **60 de zile lucrătoare**.

Art. 51.

În cazul în care intervalul de timp prevăzut la Art. 50 alin. (1) depășește nivelul garantat prevăzut la Art. 50 alin. (2), OF va plăti solicitantului o compensație egală cu 10 lei pentru fiecare zi de întârziere, până la data soluționării cererii.

Art. 52.

(1) Plata compensațiilor se poate realiza:

- a) prin luarea în considerare a sumelor corespunzătoare în facturile emise conform contractelor de furnizare;
- b) prin plată directă către solicitant, conform modalității de plată notificate de acesta, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii informațiilor necesare efectuării plății.

(2) Pentru plata despăgubirilor, OF poate conveni cu solicitantul termene și condiții specifice de plată, conform procedurii de acordare a compensațiilor/despăgubirilor.

Art. 53.

Orice litigiu privind respingerea sau nesoluționarea unei cereri pentru acordarea de compensații/despăgubiri ori privind nerespectarea termenelor sau condițiilor de plată a acestora se supune soluționării instanțelor judecătorești competente.

Art. 54.

Pentru nerealizarea unui indicator de performanță garantat, plata compensației aferente se realizează potrivit prevederilor, fără aplicarea, pentru aceeași nerealizare, a altor clauze privind plata unor penalități, compensații sau despăgubiri prevăzute în CDSP sau în contractele de furnizare.

SECȚIUNEA 2**Drepturile și obligațiile OF a serviciului de alimentare cu energie termică****Art. 55.**

OF are, pe lângă obligațiile prevăzute în RAF, următoarele obligații principale:

- a) să desfășoare activitatea de furnizare în condiții de continuitate, transparență, eficiență și nediscriminare;
- b) să pună la dispoziția autorităților competente informațiile și raportările prevăzute de legislația aplicabilă;
- c) să păstreze confidențialitatea informațiilor comerciale și a datelor utilizatorilor, în condițiile legii;
- d) să informeze utilizatorii cu privire la limitările sau întreruperile programate ale furnizării energiei termice, pe baza informațiilor comunicate de OTD;
- e) să asigure pregătirea profesională a personalului propriu.

Art. 56.

OF răspunde pentru prejudiciile cauzate utilizatorilor din culpa sa, în condițiile prevăzute de legislația aplicabilă și de contractul de furnizare, astfel:

- a) nu începe furnizarea energiei termice la termenul contractat sau nu livrează energia termică în condițiile stabilite în contract;
- b) nu anunță utilizatorul din timp cu privire la limitările sau la întreruperile programate pentru lucrările planificate;
- c) după sistarea furnizării energiei termice cerută de utilizator nu reia furnizarea în prima zi lucrătoare după primirea în scris a înștiințării privind încetarea motivului sistării;

Art. 57.

OF are următoarele drepturi:

- a) să încheie, modifice, suspende și înceteze contracte de furnizare în condițiile legii;
- b) să factureze și să încaseze contravaloarea energiei termice furnizate;
- c) să solicite utilizatorilor informațiile și documentele necesare derulării raporturilor contractuale;
- d) să dispună și să solicite OTD întreruperea sau reluarea furnizării energiei termice, în cazurile și condițiile prevăzute de legislația aplicabilă și de contractul de furnizare;

- e) să solicite despăgubiri pentru prejudiciile cauzate prin nerespectarea obligațiilor contractuale de către utilizatori/OTD.

Art. 58.

(1) În situațiile în care, pentru asigurarea siguranței în funcționare a SPAET, este necesară limitarea sau întreruperea alimentării cu energie termică, operațiunile tehnice aferente se realizează de OTD, potrivit atribuțiilor sale și reglementărilor aplicabile, în special:

- a) atunci când este periclitată viața sau sănătatea persoanelor ori integritatea bunurilor materiale;
- b) pentru prevenirea, limitarea extinderii sau remedierea incidentelor și avariilor din rețelele termice;
- c) pentru executarea manevrelor și lucrărilor care nu pot fi realizate fără întreruperea alimentării.

(2) OTD comunică OF informațiile privind zona afectată, cauza și durata estimată a limitării sau întreruperii, iar OF asigură informarea utilizatorilor, potrivit obligațiilor care îi revin prin RAF și prin legislația aplicabilă.

(3) Pentru prevenirea sau remedierea unor avarii, OTD poate întrerupe alimentarea cu energie termică fără preaviz și fără plata penalităților, dar nu mai mult de 24 de ore.

(4) În cazul în care intervențiile necesare depășesc 24 de ore, acestea se efectuează în maximum 72 de ore. OTD informează AAPL și OF, iar OF asigură informarea utilizatorilor afectați. Pe perioada intervențiilor respective se aplică penalitățile prevăzute în contractele de furnizare, în condițiile legii.

CAPITOLUL III**Măsurarea energiei termice****Art. 59.**

(1) Energia termică se măsoară în punctele de delimitare dintre instalațiile și rețelele aferente activităților de producere, transport, distribuție și utilizatori, după caz, în funcție de configurația și modul de organizare a SPAET, respectiv:

- a) la interfața dintre instalațiile OP și OTD;
- b) la interfața dintre OTD și instalațiile utilizatorului.

(2) Grupurile de măsurare utilizate pentru determinarea și decontarea cantităților de energie termică sunt administrate și exploatate în conformitate cu prevederile legislației aplicabile și cu responsabilitățile stabilite prin contractele încheiate între operatorii SPAET, după caz.

(3) OF emite facturile aferente energiei termice livrate, pe baza datelor de măsurare și contorizare a energiei termice comunicate de OTD.

CAPITOLUL IV

Utilizatorii energiei termice

SECȚIUNEA 1

Dispoziții generale

Art. 60.

- (1) Utilizatorii pot avea unul sau mai multe locuri de consum.
- (2) Prevederile RAF se aplică în raport cu fiecare loc de consum luat separat.
- (3) Utilizatorii care au atât consum tehnologic, cât și consum pentru încălzire și/sau apă caldă de consum se încadrează în categoria utilizatorilor de tip industrial, de tip agricol sau utilizatori comerciali.
- (4) În cazul în care încălzirea spațiului de lucru este impusă și de condițiile în care trebuie să se desfășoare procesul tehnologic, consumul respectiv de energie termică se consideră că se realizează în scopuri tehnologice.

Art. 61.

Alimentarea cu energie termică a utilizatorului începe numai după încheierea contractului de furnizare a energiei termice cu OF, cu respectarea condițiilor prevăzute în RAF.

Art. 62.

- (1) Utilizatorii, consumatori de energie termică, au obligația de a permite accesul delegatului împuternicit al OTD la echipamentele de măsurare, când acestea se află montate în incinta sa, precum și la instalațiile de consum, pentru controlul acestora, numai în prezența sa.
- (2) Apa caldă returnată de utilizator trebuie să aibă aceiași indici de calitate cu agentul termic primit de la OTD.
- (3) În cazul în care apa caldă returnată nu respectă indicii de calitate stabiliți prin contract, iar utilizatorul nu are posibilități de tratare, acesta va plăti OF majorări la factura de energie termică, conform prevederilor contractuale.

Art. 63.

Deconectarea unui utilizator de energie termică dintr-un condominiu care nu se află în zona unitară de încălzire prin sistem centralizat de alimentare cu energie termică se face doar cu intenția înlocuirii sistemului de încălzire centralizat cu o sursă de producere a energiei termice și prevede anunțarea OF, în scris, cu cel puțin 30 de zile înainte de data solicitată pentru deconectare;

Art. 64.

Debransarea totală a instalațiilor interioare de încălzire și/sau pentru apă caldă de consum ale unui utilizator tip condominiu care nu se află în zona unitară de încălzire se va face doar dacă se realizează anunțarea OF și a AAPL a Municipiului Arad, în scris, cu 30 de zile calendaristice înainte de data solicitată pentru debransare;

Art. 65.

Deconectările/debransările prevăzute la Art. 63 și Art. 64 nu pot fi efectuate în timpul sezonului de încălzire.

Art. 66.

(1) Cererile privind realizarea unui bransament termic nou la SACET, primite de OF, se înregistrează de către acesta și se transmit OTD, în vederea analizării și soluționării aspectelor de natură tehnică, potrivit atribuțiilor OTD și în condițiile și termenele prevăzute de SP.

(2) OF asigură, în relația cu utilizatorul, informațiile necesare privind încheierea contractului de furnizare și încheie contractul cu acesta după îndeplinirea condițiilor tehnice de bransare și a celorlalte condiții prevăzute de legislația aplicabilă.

(3) Cererile de debransare de la SACET, primite de OF, se înregistrează și se transmit către OTD, în vederea verificării îndeplinirii condițiilor tehnice și legale aplicabile.

(4) OTD analizează cererile și, după îndeplinirea condițiilor prevăzute de legislația în vigoare, programează și execută operațiunile necesare debransării, cu informarea OF și a utilizatorului.

(5) Prin derogare de la prevederile alin. (3) și (4), în cazul utilizatorilor alimentați prin rețelele termice de distribuție aferente CTCAR, cererile de debransare primite de OF se înregistrează și se transmit către OP. Acesta verifică îndeplinirea condițiilor tehnice și legale aplicabile, programează și execută operațiunile necesare debransării, cu informarea OF și a utilizatorului.

SECȚIUNEA 2**Drepturile și obligațiile utilizatorilor****Art. 67.**

Utilizatorii de energie termică au următoarele drepturi:

- a) să preia energia termică din instalațiile de transport sau distribuție, după caz, în conformitate cu prevederile contractului de furnizare;
- b) să solicite rezilierea contractului, cu un preaviz de 30 de zile calendaristice, cu condiția achitării tuturor obligațiilor de plată;
- c) să recupereze de la OF daunele dovedite a fi din vina acestuia;
- d) să sesizeze OF și autorității de reglementare competentă orice deficiențe constatate în sfera serviciilor de utilități publice și să facă propuneri vizând înlăturarea acestora, îmbunătățirea activității și creșterea calității serviciilor;
- e) de a avea acces ori de a primi, la cerere, informații cu privire la structura costurilor/tarifelor percepute de furnizor.

Art. 68.

Utilizatorii de energie termică au următoarele obligații:

- a) să achite integral și la termen facturile emise de furnizor, eventualele corecții sau regularizări ale acestora urmând să fie efectuate ulterior;
- b) să comunice în scris OF orice modificare a condițiilor care au fost avute în vedere la întocmirea contractului de furnizare, în special în ceea ce privește modificările suprafețelor de încălzire;
- c) să suporte în totalitate consecințele care îi afectează pe subconsumatori, determinate de restricționarea sau întreruperea furnizării energiei termice către aceștia, ca urmare a nerespectării prevederilor contractuale, inclusiv în cazul neplății energiei termice;

- d) să suporte costul remedierilor și al prejudiciilor cauzate operatorilor SPAET și/sau altor utilizatori, inclusiv în cazul întreruperii sau afectării alimentării cu energie termică, atunci când acestea sunt produse din culpa sa, în condițiile legii și ale contractelor aplicabile.

CAPITOLUL V

Stabilirea și facturarea consumurilor de energie termică pentru încălzire și apă caldă de consum

SECȚIUNEA 1

Dispoziții generale

Art. 69.

(1) OF, titular de licență de furnizare energie termică, va întocmi proceduri proprii pentru stabilirea și facturarea consumurilor de energie termică și apă caldă de consum.

(2) Pe baza prevederilor RAF, OF va întocmi proceduri proprii, în funcție de condițiile specifice în care își desfășoară activitatea (tipurile de sisteme alimentare cu energie termică și utilizatori racordați, structura organizatorică a operatorului etc.).

(3) Procedurile vor include și regulile care trebuie respectate la stabilirea consumului de apă rece pentru prepararea apei calde de consum, pentru a putea transmite furnizorului serviciului de apă și de canalizare cantitățile de apă caldă ce urmează a le factura, pe fiecare utilizator în parte.

Art. 70.

(1) Prezentele prevederi sunt obligatorii pentru OF, și se aplică la întocmirea procedurilor proprii de stabilire și facturare a consumurilor de energie termică pentru utilizatorii cu care se află în relații contractuale.

(2) Procedurile vor fi aprobate de autoritatea de reglementare competentă.

(3) Inexistența, utilizarea unei proceduri proprii de stabilire și facturare a consumurilor de energie termică neaprobată sau neaplicarea celei aprobate conduce la retragerea licenței de operare.

Art. 71.

Pentru organizarea procesului de stabilire și facturare a consumurilor de energie termică, OF va defini:

- a) activitățile principale presupuse de acest proces;
- b) fluxul informațional aferent activităților precizate la lit. a);
- c) responsabilitățile compartimentelor implicate în realizarea activităților respective.

Art. 72.

Pe baza elementelor definite la Art. 71, OF va întocmi și va include în procedura proprie prezentarea schematică a procesului de stabilire și facturare a consumurilor de energie termică.

Art. 73.

OF asigură evidența categoriilor de utilizatori cu care are încheiate contracte de furnizare a energiei termice, în conformitate cu prevederile legale și contractuale aplicabile.

Art. 74.

Stabilirea consumurilor de energie termică în vederea facturării se realizează de OF pe baza datelor de măsurare și a informațiilor transmise de OTD, în conformitate cu prevederile RAF și ale legislației aplicabile.

Art. 75.

(1) OF emite facturile pe baza datelor de măsurare transmise de OTD, în condițiile stabilite prin contractele și procedurile aplicabile.

(2) Facturarea consumurilor de energie termică se realizează lunar. Factura se emite cel mai târziu până la data de 15 a lunii următoare celei în care energia termică a fost furnizată.

(3) Utilizatorii au obligația de a achita facturile în termenul de scadență de 15 zile lucrătoare de la data primirii acestora. Data emiterii facturii se înscrie pe factură, iar termenul de scadență se calculează începând cu data primirii facturii.

(4) Neachitarea facturii în termen de 30 de zile de la data scadenței atrage plata penalităților de întârziere, în condițiile legislației aplicabile.

(5) Dacă sumele datorate, inclusiv penalitățile, nu au fost achitate după 45 de zile de la primirea facturii, OF poate dispune întreruperea furnizării energiei termice, cu transmiterea unui preaviz de 5 zile lucrătoare, și solicită OTD efectuarea operațiunilor tehnice necesare.

(6) Reluarea furnizării energiei termice se realizează în termen de maximum 3 zile de la data efectuării plății, OF solicitând OTD efectuarea operațiunilor tehnice necesare.

Art. 76.

Stabilirea consumurilor utilizatorilor necontorizați se realizează în conformitate cu metodologia prevăzută de legislația aplicabilă și cu regulile de repartizare aprobate, pe baza datelor de măsurare și a informațiilor furnizate de OTD.

Art. 77.

(1) Pe baza datelor de măsurare și a consumurilor transmise de OTD, OF stabilește consumurile facturabile aferente fiecărui utilizator, în conformitate cu prevederile legale și contractuale aplicabile.

(2) În situațiile în care există bransamente comune sau utilizatori necontorizați, repartizarea consumurilor în vederea facturării se realizează în conformitate cu legislația aplicabilă și cu metodologia de repartizare în vigoare.

Art. 78.

Repartizarea consumurilor pentru utilizatorii se realizează de OF, în conformitate cu legislația și reglementările aplicabile.

SECȚIUNEA 2**Emiterea facturilor****Art. 79.**

Modul de emitere, transmitere și gestionare a facturilor este detaliat în procedurile proprii operaționale ale OF, elaborate cu respectarea prevederilor RAF și ale legislației aplicabile.

Art. 80.

(1) La solicitarea utilizatorului, OF pune la dispoziție informațiile și explicațiile necesare privind consumul și calculul sumelor facturate, în conformitate cu datele de măsurare și informațiile transmise de OTD.

(2) Informațiile furnizate includ, după caz, date privind consumurile înregistrate, modul de repartizare a consumurilor, tarifele aplicate și alte elemente care au stat la baza emiterii facturii.

(3) OF va prezenta un formular conținând toate datele necesare înțelegerii și verificării modului în care s-au determinat energia termică.

(4) Datele incluse în acest formular vor fi cel puțin următoarele:

- a) energia termică intrată în punctul termic, inclusiv indexul vechi și cel nou ale contoarelor de energie termică;
- b) energia termică produsă în centrală termică (în cazul CTCAr), inclusiv indexul vechi și nou al contoarelor de energie termică;
- c) consumul propriu de apă al punctului termic/centralei termice;
- d) pierderile de energie termică în punctul termic/centrală termică;
- e) pierderile de energie termică prin transfer termic în rețelele termice de distribuție aferente punctului termic/centralei termice, defalcate pe destinații (încălzire și apă caldă de consum);
- f) pierderile de energie termică prin pierderile masice de agent termic în rețelele termice de distribuție aferente punctului termic/centralei termice (afectând atât circuitele de încălzire, cât și cele de apă caldă de consum);
- g) temperatura medie lunară pentru agentul termic de încălzire furnizat din PT/centrală termică;
- h) temperatura medie lunară pentru apă caldă de consum furnizată din PT/centrală termică;
- i) temperatura medie lunară pentru apă rece intrată în PT/centrală termică;
- j) energia termică pentru apă caldă de consum furnizată din PT/centrală termică;
- k) energia termică pentru încălzire furnizată din PT/centrală termică;
- l) energia termică pentru apă caldă de consum furnizată utilizatorilor contorizați, alimentați din PT/centrală termică;
- m) energia termică pentru încălzire furnizată utilizatorilor contorizați, alimentați din PT/centrală termică;
- n) energia termică pentru apă caldă de consum furnizată agenților comerciali, instituțiilor publice/social-culturale alimentate din stația/centrală termică (determinată pe baza de baremuri);
- o) energia termică pentru încălzire furnizată agenților comerciali, instituțiilor publice și social-culturale alimentate din PT/centrală termică;
- p) suprafața echivalentă termic, totală și defalcată pe condominii, a instalațiilor alimentate din PT/centrală termică;
- q) numărul total de persoane alimentate din PT/centrală termică și defalcate pe condominii;
- r) volumul de apă de adaos aferent PT/centralei termice;

- s) volumul de apă rece intrată în PT/centrală termică;
- t) volumul total de apă caldă de consum furnizat din PT/centrală termică;
- u) dacă s-au efectuat diminuări ale energiei termice furnizate în funcție de parametrii reali de livrare ai energiei termice față de cei din contract.

Art. 81.

Distribuirea facturilor se face în conformitate cu reglementările legale în vigoare.

Art. 82.

(1) Stabilirea și facturarea consumurilor de energie termică pentru diferitele categorii de utilizatori se realizează în conformitate cu RAF, legislația aplicabilă și procedurile operaționale ale OF.

(2) Procedura proprie de facturare va cuprinde capitole distincte privind modul de calcul al cantităților de energie termică facturate pentru utilizatori:

- a) urbani necontorizați, alimentați din centrale sau puncte termice;
- b) urbani contorizați și necontorizați, alimentați din aceeași centrală sau punct termic;
- c) urbani contorizați, alimentați din aceeași centrală sau punct termic;
- d) alimentați direct din rețeaua termică de transport;
- e) alte situații specifice existente sau previzibile.

Art. 83.

Pentru punctele termice echipate cu contoare de energie termică pe circuitele secundare de încălzire și/sau de apă caldă de consum, stabilirea consumurilor în vederea facturării se realizează utilizând datele de măsurare transmise de OTD. OF va detalia în procedura proprie modul de utilizare și prelucrare a acestor date pentru stabilirea consumurilor facturabile, corespunzător situațiilor existente în sistem.

Art. 84.

În funcție de serviciile prestate și de consumurile înregistrate, utilizatorilor li se facturează:

- a) consumul de energie termică pentru încălzire;
- b) consumul de energie termică aferentă preparării apei calde de consum.

Art. 85.

Pentru utilizatorii urbani necontorizați, alimentați din centrale sau puncte termice, procedura proprie a OF va stabili modul de determinare a consumurilor facturabile, pe baza datelor de măsurare și a informațiilor tehnice transmise de OTD, ținând seama, după caz, de:

- a) cantitatea de energie termică intrată în punctul termic;
- b) cantitatea de energie termică livrată din centrala termică;
- c) pierderile de energie termică aferente rețelei de distribuție, determinate și comunicate de OTD;
- d) pierderile de energie termică aferente punctului/stației termice, determinate conform metodologiei aplicabile;

- e) pierderile de energie termică prin transfer termic și pierderi masice aferente rețelilor de distribuție, comunicate de OTD;
- f) volumul de apă de adaos tratată aferent circuitelor de încălzire, în măsura în care acesta este utilizat la determinarea consumurilor;
- g) valorile medii ale temperaturilor agentului termic secundar pe conductele de tur și retur, aferente perioadei de facturare;
- h) valorile temperaturii apei reci utilizate la prepararea apei calde de consum, aferente perioadei de facturare;
- i) cantitățile de energie termică aferente încălzirii și preparării apei calde de consum;
- j) volumul de apă rece utilizat pentru prepararea apei calde de consum, după caz;
- k) consumurile proprii aferente punctului/centralei termice, în măsura în care acestea influențează determinarea consumurilor facturabile;
- l) perioadele de facturare care cuprind schimbarea regimului sezonier de funcționare, datele aferente fiind tratate distinct în calculul consumurilor.

Art. 86.

Pentru utilizatorii urbani contorizați și necontorizați alimentați din aceeași centrală sau același punct termic, procedura proprie a OF va stabili modul de determinare și repartizare a consumurilor facturabile, pe baza datelor de măsurare și a informațiilor transmise de OTD, cu luarea în considerare a situațiilor specifice acestei categorii de utilizatori.

Art. 87.

Pentru utilizatorii urbani contorizați, alimentați din aceeași centrală sau același punct termic, procedura proprie a OF va stabili modul de determinare și, după caz, de defalcare a consumurilor facturabile, pe baza datelor de măsurare și a informațiilor transmise de OTD, ținând seama, după caz, de:

- a) existența, în cadrul aceleiași condominiu, a utilizatorilor casnici, precum și a utilizatorilor cu altă destinație decât cea de locuință, alimentați printr-un bransament termic comun pentru încălzire și/sau apă caldă de consum;
- b) cantitățile de energie termică înregistrate de contoarele montate la nivelul bransamentului;
- c) cantitățile de energie termică înregistrate de contoarele individuale, în cazul în care acestea sunt montate;
- d) indicațiile repartitoarelor de costuri, în cazul în care acestea sunt utilizate, în condițiile legislației aplicabile;
- e) suprafețele sau celelalte elemente de repartizare utilizate pentru defalcarea consumurilor, în situațiile în care consumurile nu sunt determinate individual prin măsurare;
- f) baremele sau criteriile de repartizare aplicabile diferitelor categorii de utilizatori, în cazurile prevăzute de legislația în vigoare;

- g) datele necesare repartizării consumului înregistrat la nivelul brânșamentului comun între utilizatorii alimentați prin acesta, în conformitate cu metodologia și reglementările aplicabile.

Art. 88.

În cazul în care se constată erori privind stabilirea consumurilor facturate sau nerespectarea condițiilor contractuale referitoare la calitatea energiei termice furnizate ori la continuitatea în alimentarea cu energie termică, OF efectuează corectarea facturilor și, după caz, acordă despăgubiri, în condițiile RAF, ale contractului de furnizare și ale legislației aplicabile.

Art. 89.

(1) OF va defini în procedura proprie responsabilitățile personalului și/sau compartimentelor implicate în activitățile de stabilire și facturare a consumurilor de energie termică la utilizatori.

(2) În funcție de structura organizatorică proprie, OF va stabili responsabilitățile privind:

- a) implementarea procedurii proprii;
- b) verificarea periodică a modului de aplicare a procedurii;
- c) inițierea modificării și actualizării procedurii, în funcție de modificările legislative, condițiile de desfășurare a serviciului și rezultatele aplicării acesteia;
- d) instruirea și verificarea personalului implicat în aplicarea procedurii;
- e) preluarea și înregistrarea datelor de măsurare și a informațiilor tehnice transmise de OTD, necesare stabilirii consumurilor în vederea facturării;
- f) verificarea și validarea, în vederea utilizării la facturare, a datelor și informațiilor primite de la OTD și semnalarea eventualelor neconcordanțe;
- g) efectuarea calculelor necesare stabilirii consumurilor facturabile, potrivit metodologiei aplicabile;
- h) defalcarea consumurilor pe utilizatori, în cazurile în care aceasta este necesară;
- i) efectuarea operațiunilor preliminare defalcării consumurilor pe utilizatori, pentru situațiile în care măsurarea se realizează pentru grupuri de utilizatori;
- j) stabilirea consumurilor în perioadele de indisponibilitate a aparaturii de măsurare, pe baza datelor comunicate de OTD și potrivit metodologiei și reglementărilor aplicabile;
- k) introducerea și prelucrarea datelor în aplicațiile informatice utilizate pentru stabilirea consumurilor și emiterea facturilor;
- l) verificarea rezultatelor obținute prin utilizarea aplicațiilor informatice;
- m) analizarea consumurilor aferente utilizatorilor și verificarea eventualelor abateri sau neconcordanțe;
- n) întocmirea și înaintarea spre verificare și/sau avizare a centralizatoarelor privind consumurile ce urmează a fi facturate;
- o) emiterea și pregătirea facturilor în vederea transmiterii către utilizatori;
- p) efectuarea corecțiilor și regularizărilor, în condițiile RAF și ale procedurii proprii;
- q) înregistrarea și arhivarea documentelor și a datelor aferente procesului de stabilire și facturare a consumurilor;

- r) asigurarea accesului utilizatorilor la informațiile privind modul de determinare a consumurilor facturate, în condițiile RAF și ale legislației aplicabile.

(3) Responsabilitățile privind citirea aparaturii de măsurare, exploatarea acesteia, înregistrarea parametrilor tehnici ai instalațiilor și transmiterea către OF a datelor necesare stabilirii consumurilor se exercită de OTD, potrivit atribuțiilor stabilite prin RAF, contractele aplicabile și procedurile proprii.

SECȚIUNEA 3

Conținutul-cadru al procedurii proprii de stabilire și facturare a consumurilor de energie termică pentru utilizatori

Art. 90.

OF are obligația de a elabora, aproba, aplica și actualiza procedura operațională privind stabilirea și facturarea consumurilor de energie termică, în conformitate cu RAF și cu legislația aplicabilă.

Art. 91.

Procedura proprie de stabilire și facturare a consumurilor de energie termică pentru utilizatori, întocmită de OF conform prevederilor Art. 69 alin. (2), va respecta următorul cuprins-cadru:

- a) definiții și abrevieri;
- b) documente de referință;
- c) etape de stabilire a consumurilor de energie termică și emiterea facturilor;
- d) responsabilitățile personalului în activitățile de stabilire și facturare a consumurilor;
- e) anexe.

Art. 92.

(1) Capitolul I „Scop” va defini scopul procedurii, precum și condițiile specifice în care se desfășoară activitatea de furnizare a energiei termice.

(2) Capitolul II „Domeniul de aplicare” va defini domeniul de aplicare a prevederilor procedurii, precum și tipul de utilizatori căror le furnizează energie termică.

(3) Capitolul III „Definiții și abrevieri” va defini termenii utilizați în procedură, în conformitate cu definițiile și abrevierile din RAF. În cazul în care este necesară definirea altor termeni, se recomandă utilizarea definițiilor incluse în reglementările autorității de reglementare competente.

(4) Capitolul IV „Documente de referință” va include titlurile documentelor de referință care au stat la baza întocmirii procedurii (acte normative în vigoare sau hotărâri ale consiliului local).

(5) Capitolul V „Etape de stabilire a consumurilor de energie termică și emiterea facturilor” va fi structurat pe secțiuni, astfel:

- a) „Reguli generale”, în care OF va respecta prevederile Art. 71 -Art. 73 din RAF;
- b) „Preluarea și utilizarea datelor de măsurare transmise de OTD”, în care se vor respecta prevederile RATD;

- c) „Stabilirea consumurilor de energie termică”, incluzând prevederi din care să reiasă modul în care se aplică metodologia proprie de stabilire a consumurilor de energie termică, respectând prevederile Art. 74 -Art. 77 din RAF. Metodologia va fi inclusă într-o anexă la procedura proprie. În cazul în care OF utilizează un program de calcul, schema logică a acestuia va fi inclusă într-o anexă la procedura;
- d) „Defalcarea consumurilor pe utilizatori”.
- e) „Emiterea facturilor”, stabilindu-se:
 - conținutul facturii (în conformitate cu prevederile din licența de furnizare și ale Art. 79 din RAF);
 - timpul alocat activităților privind emiterea facturilor;
 - conținutul formularului (elaborat conform modelului din anexa nr. 2 la RAF) pe care îl va utiliza pentru transmiterea la utilizatori a datelor menționate la Art. 80 alin. (4);
- f) „Distribuirea facturilor”, OF precizând modalitatea prin care se asigură distribuirea facturilor la utilizatori;
- g) „Arhivarea și accesul utilizatorilor la informații”, - OF va preciza modul de arhivare și asigurare a accesului la informații de către utilizatori, respectând prevederile legale în vigoare privitoare la arhivarea documentelor și accesul la informații de interes public;
- h) „Responsabilitățile personalului în activitățile de stabilire și facturare a consumurilor” OF va include sarcinile/responsabilitățile care revin personalului/compartimentelor, stabilite în funcție de structura organizatorică proprie și prevederile Art. 89;
- i) „Anexe”, care va cuprinde următoarele:
 - metodologie de stabilire a consumurilor de energie termică;
 - modele de conținut pentru documentele utilizate (procese-verbale încheiate cu delegații împuterniciți ai utilizatorilor, cereri etc.);
 - formular-tip conținând datele necesare înțelegerii și verificării de către utilizatorii casnici necontorizați a modului în care s-au determinat energia termică, precizate în factura emisă, și volumul de apă rece pentru apă caldă de consum;
 - alte anexe.

CAPITOLUL VI

Relația contractuală

Art. 93.

(1) Furnizarea energiei termice către utilizatori se realizează numai în baza contractului de furnizare încheiat între OF și utilizator. Relațiile dintre OF, OTD și producător, necesare asigurării furnizării energiei termice, se desfășoară în baza contractelor încheiate între aceștia, în condițiile legii.

(2) Contractele încheiate în condițiile alin. (1) vor avea clauzele minime stabilite de către autoritatea de reglementare competentă în contractele-cadru.

(3) Consumul de energie termică fără contract este considerat consum fraudulos, constituie contravenție sau infracțiune, după caz, și se pedepsește conform legilor în vigoare.

(4) Încheierea contractului de furnizare a energiei termice cu un utilizator nou sau modificarea contractului încheiat cu un utilizator existent, în cazul modificării consumului contractat, se realizează după îndeplinirea condițiilor tehnice de racordare și alimentare stabilite de OTD, potrivit reglementărilor aplicabile, și după prezentarea documentelor necesare încheierii sau modificării contractului de furnizare.

Art. 94.

(1) Energia termică furnizată utilizatorilor prin sistemele de alimentare cu energie termică trebuie să respecte, în punctele de delimitare/separare a instalațiilor, parametrii tehnologici și programele de furnizare stabilite în contractele de furnizare.

(2) Conținutul contractului de furnizare a energiei termice se convine între părțile contractante, cu respectarea prevederilor RAF, a dispozițiilor Codului Civil, având la bază contractul-cadru elaborat și aprobat de ANRE, care va cuprinde, în principal, următoarele clauze minime:

- a) părțile contractante și reprezentanții acestora;
- b) identificarea locului/locurilor de consum și, după caz, graficele de consum;
- c) condițiile de furnizare a energiei termice, precum și limitele de variație a parametrilor agentului termic livrat în punctul/punctele de delimitare, pentru diferitele regimuri de funcționare, în conformitate cu prevederile SP și cu condițiile tehnice comunicate de OTD și/sau OP, după caz;
- d) drepturile și obligațiile părților contractante;
- e) punctele de delimitare a instalațiilor dintre OTD și utilizatori, stabilit potrivit documentației tehnice aplicabile;
- f) convenția de exploatare, dacă este cazul, încheiată potrivit responsabilităților OTD și ale utilizatorului;
- g) destinația consumului de energie termică, după caz;
- h) prețurile și tarifele aplicabile furnizării energiei termice, stabilite potrivit legislației în vigoare;
- i) modul de determinare a consumurilor, de facturare și de plată a energiei termice, pe baza datelor de măsurare și a informațiilor transmise de OTD;
- j) condițiile privind întreruperile programate, limitările sau restricțiile de alimentare, după caz, în corelare cu informațiile comunicate de OTD;
- k) condițiile privind asigurarea puterii termice minime tehnologice, dacă este cazul;
- l) condițiile de modificare, suspendare și încetare a contractului;
- m) răspunderea contractuală și modalitatea de soluționare a neînțelegerilor;
- n) alte clauze specifice convenite de părți, cu respectarea legislației aplicabile.

Art. 95.

Contractele de furnizare se încheie în conformitate cu contractul-cadru și reglementările aprobate de autoritatea competentă, aplicabile categoriei de utilizator.

Art. 96.

- (1) Contractul de furnizare a energiei termice se încheie pe o durată convenită între părți și cuprinde, după caz, anexe distincte pentru fiecare loc de consum.
- (2) Prin excepție de la prevederile alin. (1), contractele încheiate între furnizorii de energie termică și utilizatorii de tip urban pentru furnizarea energiei termice pentru încălzire și prepararea apei calde de consum au caracter permanent.
- (3) În cazul imobilelor de tip condominiu, prevăzute cu bransamente și instalații interioare de utilizare comune, contractul de furnizare a energiei termice se încheie, de regulă, cu asociația de proprietari legal constituită, în calitate de utilizator, cu respectarea prevederilor legale aplicabile privind facturarea individuală și încheierea convențiilor sau contractelor individuale, după caz.

Art. 97.

- (1) În contract se va evidenția, dacă este cazul, separat consumul de energie termică pentru scopuri tehnologice, cel pentru încălzire și cel pentru prepararea apei calde de consum.
- (2) Cantitățile de energie termică se evidențiază, după caz, în funcție de tipul agentului termic furnizat, precizându-se parametrii de calitate aplicabili, precum și debitele minime și maxime orare și regimul de consum, în conformitate cu condițiile tehnice stabilite de OTD și cu prevederile contractuale.

Art. 98.

- (1) Prevederile din contractul de furnizare a energiei termice pot fi completate și modificate prin acte adiționale, cu acordul scris al părților.
- (2) Clauzele contractuale variabile în timp fac obiectul anexelor la contract și constituie părți integrante ale acestuia.
- (3) Condițiile tehnice aferente furnizării se modifică în condițiile legii, cu respectarea atribuțiilor OTD și pe baza documentațiilor tehnice aplicabile.

Art. 99.

- (1) Contractul de furnizare identifică pentru fiecare loc de consum, punctul de delimitare a instalațiilor dintre OTD și utilizator, stabilit conform documentației tehnice aplicabile.
- (2) Furnizorul nu are competența de a se implica în defalcarea și repartizarea pe deținătorii spațiilor locative individualizate a cheltuielilor aferente condominiului pentru consumul de energie termică și apă caldă de consum, în cazul în care în condominiu sunt montate repartitoare de costuri.
- (3) Pentru spațiile situate în imobile de tip condominiu, racordate la SPAET prin bransamente și instalații interioare comune, furnizarea energiei termice se realizează, după caz:
 - a) în baza contractului de furnizare încheiat cu asociația de proprietari legal constituită, în calitate de utilizator;
 - b) în baza contractelor individuale de furnizare încheiate cu proprietarii spațiilor cu destinație de locuință sau cu altă destinație, în situațiile în care sunt îndeplinite condițiile legale și tehnice pentru individualizarea consumurilor;

- c) prin facturare individuală, în condițiile prevăzute de legislația aplicabilă și de contractele sau convențiile încheiate în acest scop.

Art. 100.

(1) Contravaloarea serviciilor de alimentare cu energie termică furnizate utilizatorilor se încasează de la aceștia pe baza de factură; factura reprezintă documentul de plată emis în conformitate cu legislația fiscală în vigoare de furnizor.

(2) Facturarea și încasarea contravalorii serviciilor furnizate se face lunar sau, dacă părțile stabilesc altfel, la intervalele prevăzute în contractul de furnizare. Facturarea și plata consumului de energie termică livrată numai pentru încălzire se poate eșalona, cu acordul părților, pe parcursul întregului an, regularizările făcându-se semestrial, urmând ca în factură să se treacă consumul real al cantității de căldură consumate în condițiile legislației în vigoare.

CAPITOLUL VII

Prețuri și tarife

Art. 101.

(1) OF va practica tarifele aprobate potrivit normelor în vigoare.

(2) Facturarea se face în baza prețurilor și tarifelor aprobate și a cantităților efective, determinate potrivit prevederilor din RAF.

(3) Stabilirea, ajustarea și modificarea prețurilor și tarifelor se realizează conform actelor normative în vigoare.

CAPITOLUL VIII

Dispoziții finale și tranzitorii

Art. 102.

(1) RAF se aprobă prin hotărâre a Consiliului Local al Municipiului Arad, intrând în vigoare la 30 de zile de la aprobarea lui de către aceasta.

(2) Nerespectarea prevederilor RAF atrage răspunderea contravențională, civilă sau penală, după caz, în condițiile legislației în vigoare.

(3) Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor se realizează de către reprezentanții împuterniciți ai autorității de reglementare competente și/sau ai autorității administrației publice locale, potrivit competențelor stabilite prin legislația în vigoare.

Art. 103.

(1) Desfășurarea activității de furnizare a energiei termice și respectarea prevederilor RAF sunt supuse controlului autorităților competente, potrivit atribuțiilor stabilite prin legislația în vigoare.

(2) ANRE și AAPL exercită, potrivit competențelor legale, controlul asupra modului de respectare de către OF a prevederilor RAF și a reglementărilor aplicabile activității de furnizare a energiei termice.

ANEXE

ANEXA NR. 1 LA RAF: Valori în vigoare ale parametrilor din formulele de calcul cu care operează OF.

ANEXA NR. 2 LA RAF: Model de transmitere a datelor necesare verificării modului în care s-au determinat energia termică și volumul de apă rece pentru apa caldă de consum precizate în factură în cazul utilizatorilor necontorizați, dacă este cazul.

ANEXA NR. 3 LA RAF: Indicatori de performanță ai activității de furnizare a energiei termice în sistem centralizat.

ANEXA NR. 1 LA RAF

VALORI ÎN VIGOARE ALE PARAMETRILOR DIN FORMULELE DE CALCUL CU CARE OPEREAZĂ OF

Nr. crt.	Denumire parametru	Unitate de măsură	Valoare	Bază de stabilire	Data de stabilire
1	P _{tr} - cotă din energia termică intrată în stația termică, respectiv produsă în centrala termică, corespunzătoare pierderilor de energie termică prin transmisie spre mediul ambiant în rețelele de distribuție aferente stației termice, respectiv centralei termice	%			
2	PPT, PCT - cotă din energia termică intrată în stația termică, respectiv produsă în centrala termică, corespunzătoare pierderilor de energie termică în stația termică și, respectiv, centrala termică	%			
3	Psacc - cotă din volumul de apă caldă determinat, respectiv (Var-Vad-V PPT), corespunzătoare pierderilor de apă prin scăpări în rețeaua de apă caldă de consum și recirculare	%			
4	hmcaz - randamentul de proiect al cazanelor din centrala termică	%			
5	hCT - randamentul de funcționare al centralei termice, influențat de numărul de porniri/opriri zilnice	%			
6	q - putere calorifică inferioară pentru gazele naturale	kJ/m ³ N			
7	q - putere calorifică inferioară pentru combustibilul lichid	kJ/kg			
8	Dregim - debitul orar de calcul al utilizatorului	m ³ /h			

Notă: OF va completa coloanele 3, 4 și 5 ale tabelului, precizând:

- în coloana 3 - valoarea cu care operează în prezent, pentru fiecare parametru precizat în coloana 1;
- în coloana 4 - documentele care constituie baza de stabilire a valorii respective (studii, programe de măsurări, standarde etc.);
- în coloana 5 - data la care a fost stabilită valoarea fiecărui parametru.

ANEXA NR. 2 LA RAF

MODEL DE TRANSMITERE A DATELOR NECESARE VERIFICĂRII MODULUI ÎN CARE S-AU DETERMINAT ENERGIA TERMICĂ ȘI VOLUMUL DE APĂ RECE PENTRU APA CALDĂ DE CONSUM PRECIZATE ÎN FACTURĂ ÎN CAZUL UTILIZATORILOR NECONTORIZAȚI, DACĂ ESTE CAZUL

- Utilizator casnic necontorizat <denumire>
- Perioada de facturare _____
- Stația/centrala termică <denumire>

ANEXA NR. 2.2

LA CONTRACTUL DE DELEGARE A ACTIVITĂȚILOR DE PRODUCERE ȘI FURNIZARE DIN CADRUL SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ

Nr. crt.	Date de intrare	Unitate de măsură	Valoare
1	Energia termică intrată în stația termică - Q (numai pentru utilizatorii alimentați din stația termică)	GJ	
2	Indexul vechi - IQ1 al contorului de energie termică	GJ	
3	Indexul nou - IQ2 al contorului de energie termică	GJ	
4	Energia termică produsă în centrala termică - Q (numai pentru utilizatorii alimentați din centrala termică)	GJ	
5	Consumul de combustibil al centralei termice (numai pentru utilizatorii alimentați din centrala termică), inclusiv puterea calorifică inferioară a acestuia	(m ³ N)/(kg)	
6	hCT - randamentul de funcționare al centralei termice, influențat de numărul de porniri/ opriri zilnice	%	
7	Pierderile de energie termică în stația/centrala termică - QPT	GJ	
8	Pierderile de energie termică prin transmisie în rețelele termice de distribuție aferente stației/centralei termice - Qpt	GJ	
9	Pierderile de energie termică prin scăpări în rețelele termice de distribuție aferente stației/centralei termice - Qps (aferente atât circuitelor de încălzire, cât și celor de apă caldă de consum)	GJ	
10	Temperatura medie lunară pentru agentul termic de încălzire furnizat din stația/centrala termică	°C	
11	Temperatura medie lunară pentru apa caldă de consum furnizată din stația/centrala termică	°C	
12	Temperatura medie lunară pentru apa rece intrată în stația/centrala termică	°C	
13	Energia termică pentru apă caldă de consum furnizată din stația/centrala termică - Qacc	GJ	
14	Energia termică pentru încălzire furnizată din stația/centrala termică - Qinc	GJ	
15	Energia termică pentru apă caldă de consum furnizată utilizatorilor contorizați alimentați din respectiva stație/centrală termică - Qacc cont	GJ	
16	Energia termică pentru încălzire furnizată utilizatorilor contorizați alimentați din respectiva stație/centrală termică - Qinc cont	GJ	
17	Energia termică pentru apă caldă de consum furnizată agenților comerciali, instituțiilor publice/social-culturale alimentate din	GJ	

Nr. crt.	Date de intrare	Unitate de măsură	Valoare
	stația/centrala termică (determinată pe bază de baremuri) - Qacc AGENT		
18	Energia termică pentru încălzire furnizată agenților comerciali, instituțiilor publice/social-culturale alimentate din stația/centrala termică - Qinc AGENT	GJ	
19	Suprafața echivalentă termic totală aferentă stației/centralei termice	m ²	
20	Numărul total de persoane alimentate din stația/centrala termică	nr.	
21	Consumul propriu de apă al stației/centralei termice - V PT	m ³	
22	Volumul de apă de adaos aferent stației/centralei termice - Vad	m ³	
23	Volumul de apă rece intrat în stația/centrala termică - Var	m ³	
24	Volumul total de apă caldă de consum furnizat din stația/centrala termică - Vacc	m ³	
25	Diminuări ale energiei termice furnizate în funcție de parametri reali de livrare a energiei termice față de cei din contract	GJ	

ANEXA NR. 3 LA RAF

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ AI ACTIVITĂȚII DE FURNIZARE A ENERGIEI TERMICE ÎN SISTEM CENTRALIZAT

Tabelul 1 – Indicatori de performanță ai SPAET în sistem centralizat, în ceea ce privește asigurarea continuității

Nr. crt.	Indicatori de performanță	Valoare indicator			
		Nivel minim		Nivel perioada de tranziție	
0	1	2		3	

Nr. crt.	Indicatori de performanță		Valoare indicator		
			Nivel minim		Nivel perioada de tranziție
1.	Nr. de utilizatori afectați de întreruperile programate, pe categorii de:	populație			
		consumatori noncasnici	operatori economici		
			instituții publice		
2.	Durata programată a întreruperilor programate (ore)				
3.	Durata suplimentară, peste durata programată, a întreruperilor programate ale SPAET		250 ore/an și contract		250 ore/an și contract
4.	Durata reală a întreruperilor programate (ore)				
5.	Nr. de întreruperi programate, cu durata programată depășită				
6.	Numărul și durata cumulată a întreruperilor neprogramate/accidentale ale SPAET		4 întreruperi, cu durata cumulată de 12 zile/an și contract		
7.	Nr. de utilizatori afectați de depășirea nivelului indicatorului de performanță garantat conform art. 26 alin. (2) din SP				
8.	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului indicatorului de performanță garantat privind durata suplimentară peste durata programată a întreruperilor programate (lei)		0,03% pentru fiecare oră suplimentară din valoarea facturii pentru o lună de consum similară a anului anterior		
9.	Nr. de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate/accidentale, pe categorii de:	populație			
		consumatori noncasnici	operatori economici		
			instituții publice		
10.	Nr. de utilizatori pentru care s-a depășit nivelul indicatorului de performanță garantat conform art. 26 alin. (3) din SP				

Nr. crt.	Indicatori de performanță		Valoare indicator		
			Nivel minim		Nivel perioada de tranziție
0	1		2		3
11.	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului indicatorului de performanță garantat privind numărul și durata cumulată a întreruperilor neprogramate/accidentale (lei)		0,7% pentru fiecare zi suplimentară		

Tabelul 2 – Indicatori de performanță ai SPAET în sistem centralizat, în ceea ce privește măsurarea energiei termice livrate prin SACET și calitatea SPAET

Nr. crt.	Indicatori de performanță				Valoare indicator	
					Nivel minim	Nivel perioada de tranziție
0	1					
1.	Nr. de reclamații privind neîncadrarea parametrilor agentului termic livrat (presiune, temperatură, debit) în limitele prevăzute de contract, pe categorii de:	agent termic	abur			
			apă fierbinte			
			apă fierbinte/apă caldă	încălzire		
				apă caldă de consum		
		utilizatori	populație			
			consumatori noncasnici	operatori economici		
				instituții publice		
2.	Nr. de reclamații privind neîncadrarea parametrilor agentului termic livrat în limitele prevăzute de contract, care s-au dovedit neîntemeiate					
3.	Nr. de utilizatori afectați de depășirea nivelului indicatorului de performanță garantat conform art. 31 alin. (2) din SP					

Nr. crt.	Indicatori de performanță	Valoare indicator	
		Nivel minim	Nivel perioada de tranziție
4.	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului indicatorului de performanță garantat conform art. 31 alin. (2) din SP (lei)	0,03% din valoarea facturii/lună de consum similară, pentru fiecare oră suplimentară	
5.	Nr. de cereri de despăgubire solicitate de utilizatorii afectați de deteriorarea unor spații/instalații cauzate de neasigurarea în punctele de delimitare a parametrilor agentului termic conform clauzelor din contractele încheiate		

Nr. crt.	Indicatori de performanță	Valoare indicator	
		Nivel minim	Nivel perioada de tranziție
0	1		
6.	Nr. de cereri de despăgubire solicitate de utilizatorii afectați de deteriorarea unor spații/instalații cauzate de neasigurarea în punctele de delimitare a parametrilor agentului termic conform clauzelor din contractele încheiate, care s-au dovedit neîntemeiate		
7.	Valoarea despăgubirilor plătite pentru deteriorarea unor spații/instalații ale utilizatorilor din portofoliul său, cauzate de neasigurarea, în punctele de delimitare, a parametrilor agentului termic conform clauzelor din contractele încheiate, din vina OF (lei)		

Tabelul 3 – Indicatori de performanță ai SPAET în sistem centralizat, în ceea ce privește soluționarea cererilor/sesizărilor/reclamațiilor primite de OF

Nr. crt.	Indicatori de performanță			Valoare indicator	
				Nivel minim	Nivel perioada de tranziție
0	1			2	3
1.	Nr. de reclamații primite în legătură cu SPAET/SACET și/sau contractele încheiate, pe categorii de utilizatori/consumatori:	populație			
		consumatori noncasnici	operatori economici		
			instituții publice		
2.	Nr. de reclamații care s-au dovedit neîntemeiate				
3.	Nr. de reclamații la care nu s-a răspuns în termenul legal				
4.	Durata medie a soluționării reclamațiilor (zile)				
5.	Nr. de sesizări privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice				
6.	Nr. de sesizări privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice, care s-au dovedit neîntemeiate				
7.	Durata medie a soluționării sesizărilor privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice			10 zile lucrătoare	10 zile lucrătoare
8.	Nr. de sesizări privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice, la care durata soluționării a depășit nivelul indicatorului de performanță garantat conform art. 38 alin. (2) din SP				

Nr. crt.	Indicatori de performanță	Valoare indicator	
		Nivel minim	Nivel perioada de tranziție
0	1	2	3

Nr. crt.	Indicatori de performanță			Valoare indicator	
				Nivel minim	Nivel perioada de tranziție
9.	Nr. de cereri de compensare solicitate de utilizatorii afectați ca urmare a depășirii nivelului indicatorului de performanță garantat conform art. 38 alin. (2) din SP				
10.	Nr. de cereri de compensare plătite ca urmare a depășirii nivelului indicatorului de performanță garantat conform art. 38 alin. (2) din SP				
11.	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului indicatorului de performanță garantat conform art. 38 alin. (2) din SP (lei)			30 lei/zi de întârziere*	
12.	Nr. de cereri primite pentru acordarea de compensații, pe categorii de utilizatori:	populație			
		consumatori noncasnici	operatori economici		
			instituții publice		
13.	Nr. de cereri pentru acordarea de compensații, care s-au dovedit neîntemeiate				
14.	Durata medie a soluționării cererilor pentru acordarea de compensații			60 zile lucrătoare	60 zile lucrătoare
15.	Nr. de cereri pentru acordarea de compensații, la care durata soluționării a depășit nivelul indicatorului de performanță garantat conform art. 38 alin. (3) din SP				
16.	Nr. de cereri de compensare plătite ca urmare a depășirii nivelului indicatorului de performanță garantat conform art. 38 alin. (3) din SP				
17.	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului indicatorului de performanță garantat conform art. 38 alin. (3) din SP (lei)			10 lei/zi de întârziere*	
18.	Nr. de cereri primite pentru acordarea de despăgubiri, pe categorii de:	populație			
		consumatori noncasnici	operatori economici		
			instituții publice		
		proprietari ai construcțiilor din vecinătatea SACET			
19.	Nr. de cereri de despăgubiri care s-au dovedit neîntemeiate				
20.	Durata medie a soluționării cererilor pentru acordarea de despăgubiri (zile)				
21.	Valoarea despăgubirilor plătite (lei)				

Tabelul 4 – Indicatori de performanță garantați

Nr. crt.	Indicator de performanță garantat	Nivel garantat
1	Durata suplimentară, peste durata programată, a întreruperilor programate ale SPAET	250 ore/an și contract
2	Numărul și durata cumulată a întreruperilor neprogramate/accidentale ale SPAET	4 întreruperi, cu durata cumulată de 12 zile/an și contract
3	Durata de funcționare cu cel puțin unul dintre parametrii agentului termic în afara limitelor prevăzute în contract	250 ore/an și contract
4	Intervalul de soluționare a unei cereri pentru acordarea de compensații	60 zile lucrătoare