

# ACTE ALE AUTORITĂȚII NAȚIONALE DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

## ORDIN

### privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat

Având în vedere prevederile art. 1 alin. (1), art. 5 pct. 32 și ale art. 15 alin. (2) lit. b), c) și l) din Legea serviciului public de alimentare cu energie termică nr. 325/2006, republicată, cu completările ulterioare, precum și ale art. VII din Legea nr. 196/2021 pentru modificarea și completarea Legii serviciului public de alimentare cu energie termică nr. 325/2006, pentru modificarea alin. (5) al art. 10 din Legea nr. 121/2014 privind eficiența energetică și pentru completarea alin. (3) al art. 291 din Legea nr. 227/2015 privind Codul fiscal, cu modificările ulterioare,

în temeiul prevederilor art. 5 alin. (1) lit. c) și ale art. 9 alin. (1) lit. h) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012, cu modificările și completările ulterioare,

**președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei** emite următorul ordin:

Art. 1. — Se aprobă Standardul de performanță pentru serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2. — Autoritățile administrației publice locale, asociațiile de dezvoltare intercomunitară, operatorii economici care prestează serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat duc la îndeplinire prevederile prezentului ordin.

Art. 3. — Entitățile organizatorice din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei urmăresc respectarea prevederilor prezentului ordin.

Art. 4. — Începând cu data intrării în vigoare a prezentului ordin, orice alte prevederi din reglementările emise anterior, care au același obiect cu cele din prezentul ordin, își încetează aplicabilitatea.

Art. 5. — Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,  
**George-Sergiu Niculescu**

București, 24 septembrie 2024.  
Nr. 69.

ANEXĂ

## STANDARD DE PERFORMANȚĂ pentru serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat

### CAPITOLUL I Dispoziții generale

#### SECȚIUNEA 1

##### Scop și domeniu de aplicare

Art. 1. — (1) Prezentul standard de performanță, denumit în continuare *Standard*, reglementează condițiile minime de calitate pentru serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, respectiv pentru componentele acestuia: serviciul de încălzire și serviciul de apă caldă de consum.

(2) Standardul stabilește:

a) prevederi generale referitoare la calitatea serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat;

b) indicatorii de performanță ce caracterizează calitatea prestării serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat;

c) nivelurile garantate corespunzătoare indicatorilor de performanță garantați specifici serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat;

d) obligațiile ce revin operatorilor economici care prestează serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, în ceea ce privește:

(i) raportarea valorilor realizate ale indicatorilor de performanță specifici serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat;

(ii) plata compensațiilor, în cazul nerealizării indicatorilor de performanță garantați;

(iii) plata unor despăgubiri.

Art. 2. — Prevederile Standardului se aplică de către fiecare operator economic care prestează serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, în relația cu:

a) utilizatorii cu care are încheiate contracte de furnizare energie termică, precum și, după caz, cu fiecare consumator din condominiile branșate la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică;

b) solicitanții unui branșament termic nou la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică;

c) proprietarii construcțiilor aflate în vecinătatea instalațiilor/echipamentelor din cadrul sistemului de alimentare centralizată cu energie termică;

d) autoritatea administrației publice locale/asociația de dezvoltare intercomunitară care i-a încredințat gestiunea serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat în unitatea administrativ-teritorială;

e) Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei.

Art. 3. — (1) Condițiile de calitate și indicatorii de performanță prevăzuți în prezentul standard au caracter minimal. Autoritățile administrației publice locale/Asociațiile de dezvoltare intercomunitară pot aproba, prin actul de atribuire/delegare a gestiunii serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, și alte condiții de calitate/alți indicatori de performanță aplicabili pe plan local.

(2) Obligațiile ce revin operatorilor economici care prestează serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat conform prezentului standard se aplică și în cazul condițiilor de calitate și indicatorilor de performanță suplimentari, aprobați prin hotărâri ale autorităților administrației publice locale/asociațiilor de dezvoltare intercomunitară conform alin. (1).

(3) Suplimentar față de prevederile Standardului și fără a contraveni acestora, prin contractele încheiate părțile pot conveni condiții de calitate/indicatori de performanță specifici fiecărei relații contractuale.

Art. 4. — (1) Nu se acordă compensații/despăgubiri conform prezentului standard dacă se dovedește încadrarea în următoarele situații:

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

- (i) temperaturi exterioare sub nivelul temperaturilor exterioare convenționale de calcul specifice, stabilită conform normativelor/metodologiilor aplicabile și prevăzute în contractele încheiate, la care nu se mai poate asigura confortul termic la consumatori;  
(ii) fenomene naturale, cum ar fi inundații, înzăpeziri, alunecări de teren, viscole puternice, care împiedică remedierea unor avarii la instalațiile/echipamentele din componența sistemului de alimentare centralizată cu energie termică;

c) terțe condiții care afectează calitatea serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat:

- (i) clădiri/spații aparținând utilizatorilor, aflate în situații care nu respectă condițiile de izolare termică prevăzute în contractele de furnizare energie termică încheiate, de exemplu, cu coeficienți globali de izolare termică sub valorile normate, stabilite conform normativelor/metodologiilor aplicabile;  
(ii) instalații aparținând utilizatorilor, aflate în stare/funcționare necorespunzătoare;  
(iii) nerespectarea obligațiilor asumate de către utilizatori, prin contractele de furnizare energie termică încheiate;  
(iv) infrastructură amplasată în vecinătatea sistemului de alimentare centralizată cu energie termică, prin care se realizează, de către alți operatori, alte servicii de utilități publice, cum ar fi cele de apă și canalizare, aflată în stare/funcționare necorespunzătoare.

Art. 6. — (1) Termenii folosiți în standard au semnificațiile din Legea serviciului public de alimentare cu energie termică nr. 325/2006, republicată, cu completările ulterioare, Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare.

(2) În înțelesul prezentului standard, termenii specifici utilizați au următoarele semnificații:

|  |  |
|--|--|
| <i>Act de atribuire/delegare a gestiunii SPAET</i> | contract, hotărâre sau orice alt act prin care AAPL/ADI a încredințat gestiunea SPAET, stabilind modalitatea și condițiile de prestare a SPAET într-o UAT  |
| <i>Cerere</i>                                      | a) o cerere de realizare a unui bransament termic nou la SACET sau<br>b) o cerere de modificare a unui bransament termic existent sau<br>c) o cerere de debransare de la SACET sau<br>d) o cerere de deconectare de la SACET a unui consumator dintr-un condominiu bransat la SACET sau<br>e) o cerere de acordare a compensațiilor/despăgubirilor conform prezentului standard, transmisă operatorului SPAET de reprezentantul legal al solicitantului              |
| <i>Compensație</i>                                 | sumă de bani pe care operatorul SPAET o plătește, în condițiile prezentului standard, ca penalitate, în cazul în care nu a fost respectat nivelul garantat al unui indicator de performanță garantat   |
| <i>Contract</i>                                    | un contract de furnizare energie termică, în care operatorul SPAET este parte  |
| <i>Despăgubire</i>                                 | sumă de bani pe care operatorul SPAET o plătește, în condițiile prezentului standard, unui solicitant, care poate fi:<br>a) un proprietar al unei construcții aflate în vecinătatea instalațiilor/echipamentelor SACET, care a fost afectată din cauza întreținerii/funcționării necorespunzătoare a acestora; sau<br>b) un utilizator, pentru deteriorarea unor spații/instalații ale acestuia din cauza parametrilor necorespunzători ai agentului termic furnizat |

(2) Compensațiile/Despăgubirile solicitate și acordate conform prezentului standard pot fi recuperate de la autoritatea administrației publice locale/asociația de dezvoltare intercomunitară, dacă se dovedește că starea/funcționarea necorespunzătoare a instalațiilor/echipamentelor din componența sistemului de alimentare centralizată cu energie termică a fost cauzată de nerespectarea obligațiilor asumate de către autoritatea administrației publice locale/asociația de dezvoltare intercomunitară, în ceea ce privește:

- a) aprobarea prețurilor/tarifelor energiei termice; sau  
b) realizarea investițiilor, conform prevederilor legislației aplicabile, strategiei de alimentare cu energie termică adoptate și actelor de atribuire/delegare a serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat emise,

în condițiile în care operatorul economic care prestează serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat a luat toate măsurile care îl privesc pentru limitarea efectelor cauzei care a condus la o astfel de situație.

(3) Operatorul economic care prestează serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat trebuie să țină o evidență a abaterilor de la cerințele Standardului, cu argumentele și documentele doveditoare: procese-verbale de constatare, note de sesizare, propuneri/solicitări de aprobare și/sau dispoziții interne tehnico-organizatorice etc., privind încadrarea în situațiile prevăzute la alin. (1) sau (2).

#### SECȚIUNEA a 2-a

##### Definiții și abrevieri

Art. 5. — În prezentul standard sunt utilizate următoarele abrevieri:

|              |   |
|--------------|---|
| <i>ANRE</i>  | Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei                      |
| <i>AAPL</i>  | autoritate/autorități a/ale administrației publice locale                       |
| <i>ADI</i>   | asociație/asociații de dezvoltare intercomunitară                               |
| <i>SACET</i> | sistem/sisteme de alimentare centralizată cu energie termică                    |
| <i>SPAET</i> | serviciu public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat          |
| <i>UAT</i>   | unitate/unități administrativ-teritorială/teritoriale (comună, oraș, municipiu) |

|  |  |
|--|--|
| <i>Indicator de performanță</i>          | parametru al SPAET care reflectă gradul în care este satisfăcută o anumită necesitate a consumatorilor referitoare la calitatea SPAET  |
| <i>Indicator de performanță general</i>  | indicator de performanță care se referă la o componentă a calității SPAET, ca valoare generală, la nivelul tuturor utilizatorilor sau al unei anumite categorii a acestora   |
| <i>Indicator de performanță garantat</i> | indicator de performanță pentru care, prin actul de atribuire/delegare a gestiunii SPAET, contractul de furnizare energie termică încheiat și/sau prezentul standard, este impus nivelul garantat, obligatoriu de respectat de către operatorul SPAET, în limitele prevăzute de Standard   |
| <i>Întrerupere a SPAET</i>               | 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   |
| <i>Limitare a SPAET</i>                  | situație în care circulația agentului termic din SACET prin unul sau mai multe puncte de delimitare se întrerupe sau se limitează din punctul de vedere al parametrilor acestuia pe o durată de una sau mai multe ore dintr-o zi   |
| <i>Operator SPAET</i>                    | operator economic care prestează SPAET într-o UAT, în condițiile legii   |
| <i>Parametru al agentului termic</i>     | debitul, temperatura, presiunea agentului termic livrat  |
| <i>Producător</i>                        | operator economic care produce energie termică pe care o livrează în rețeaua SACET și o vinde operatorului SPAET, în condițiile legii, pentru a fi furnizată consumatorilor  |
| <i>Punct de delimitare</i>               | 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  |
| <i>Racord termic</i>                     | legătura dintre o rețea termică și o stație termică/centrală termică   |
| <i>Solicitant</i>                        | Poate fi:<br>a) un utilizator cu care operatorul SPAET are încheiat contract de furnizare energie termică; sau<br>b) un consumator dintr-un condominiu care dorește deconectarea de la SACET; sau<br>c) un utilizator potențial; sau<br>d) un proprietar al unei construcții aflate în vecinătatea instalațiilor/echipamentelor SACET,<br>care transmite operatorului SPAET, prin reprezentantul său legal, o cerere în condițiile prezentului standard, o sesizare privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice sau orice reclamație referitoare la SPAET/SACET și/sau la contractul încheiat cu acesta |
| <i>Utilizator potențial</i>              | solicitantul unui bransament termic nou, pentru consum de energie termică din rețeaua SACET  |
| <i>Zi lucrătoare</i>                     | orice zi calendaristică, alta decât sâmbăta, duminica sau zilele declarate libere la nivel național  |

### SECȚIUNEA a 3-a

#### Documente de referință

Art. 7. — Aplicarea prezentului standard se realizează coroborat cu prevederile următoarelor acte normative:

- Legea serviciului public de alimentare cu energie termică nr. 325/2006, republicată, cu completările ulterioare;
- Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 121/2014 privind eficiența energetică, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 372/2005 privind performanța energetică a clădirilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002, cu modificările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr. 425/1994 privind aprobarea Regulamentului pentru furnizarea și utilizarea energiei termice, cu modificările ulterioare;
- Normativul privind calculul termotehnic al elementelor de construcție ale clădirilor, indicativ C 107-2005, aprobat prin Ordinul ministrului transporturilor, construcțiilor și turismului nr. 2.055/2005, cu modificările și completările ulterioare;

i) Metodologia de calcul al performanței energetice a clădirilor, indicativ Mc 001-2022, aprobată prin Ordinul ministrului dezvoltării, lucrărilor publice și administrației nr. 16/2023;

j) Normativul privind proiectarea, execuția și exploatarea instalațiilor sanitare aferente clădirilor, indicativ I9-2022 aprobat prin Ordinul ministrului dezvoltării, lucrărilor publice și administrației nr. 2.960/2022;

k) Standardul SR 1907-2/2014 — Instalații de încălzire. Necesarul de căldură de calcul. Temperaturi interioare convenționale de calcul;

l) Normele de igienă și sănătate publică privind mediul de viață al populației, aprobate prin Ordinul ministrului sănătății nr. 119/2014, cu modificările și completările ulterioare.

### CAPITOLUL II

#### Condiții generale de calitate în prestarea SPAET

Art. 8. — (1) Operatorul SPAET trebuie să asigure prestarea SPAET cu îndeplinirea următoarelor condiții generale de calitate:

- să asigure alimentarea cu energie termică a utilizatorilor bransați la SACET din UAT pentru care a obținut licența și actul de atribuire/delegare a gestiunii SPAET, în condiții de eficiență tehnico-economică, cu respectarea clauzelor din contractele încheiate;

b) să asigure, în punctele de delimitare cu utilizatorii, parametrii agentului termic livrat conform clauzelor din contractele încheiate cu aceștia;

c) să asigure instalarea în SACET a grupurilor/echipamentelor de măsurare a consumurilor de energie termică/parametrilor agentului termic, conform prevederilor actelor normative aplicabile, precum și, după caz, întreținerea, verificarea metrologică periodică și reparația sau înlocuirea acestora, conform normelor aplicabile sau ori de câte ori este necesar;

d) să asigure măsurarea energiei termice vândute utilizatorilor și să o factureze conform prevederilor actelor normative aplicabile și clauzelor din contractele încheiate;

e) să răspundă la orice cerere privind realizarea unui bransament termic nou sau modificarea unui bransament termic existent;

f) să asigure întreținerea și exploatarea instalațiilor/echipamentelor SACET în condiții de eficiență economică, siguranță și protecție a mediului, fără afectarea construcțiilor aflate în vecinătatea acestora;

g) să instituie un sistem de înregistrare, analiză și soluționare a cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite în legătură cu SPAET/SACET și/sau contractele încheiate și să răspundă, în scris și argumentat, în termenul legal, la orice astfel de cerere/sesizare/reclamație;

h) să elaboreze, să actualizeze ori de câte ori este necesar, să publice pe site-ul propriu și să aplice procedurile interne privind:

- (i) măsurarea/stabilirea consumurilor de energie termică aferente fiecărui utilizator și fiecărei perioade de facturare;
- (ii) facturarea și plata energiei termice furnizate;
- (iii) măsurarea/determinarea și înregistrarea parametrilor agentului termic;
- (iv) măsurarea/stabilirea consumurilor de apă rece pentru prepararea apei calde de consum;
- (v) accesul terților la rețeaua termică, inclusiv emiterea avizelor tehnice de bransare/racordare și programarea producției și/sau achiziției de energie termică;
- (vi) debransarea/deconectarea de la SACET;
- (vii) soluționarea cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite;
- (viii) acordarea compensațiilor/despăgubirilor;
- (ix) înregistrarea duratei suplimentare a întreruperilor programate, a întreruperilor neprogramate/accidentale și a abaterilor parametrilor agentului termic față de clauzele din contractele încheiate, inclusiv a măsurilor necesare/întreprinse pentru remediere;
- (x) înregistrarea situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă a grupurilor/echipamentelor de măsurare instalate în SACET, inclusiv a măsurilor necesare/întreprinse pentru remediere.

(2) Procedurile prevăzute la alin. (1) lit. h) se aprobă de către AAPL/ADI, după parcurgerea unui proces de consultare publică.

Art. 9. — (1) Toate bransamentele termice în funcțiune din cadrul unui SACET trebuie să facă obiectul unui contract de furnizare energie termică.

(2) Pentru fiecare punct de delimitare trebuie să fie instalat cel puțin un grup de măsurare pentru decontarea energiei termice livrate.

(3) În contractele de furnizare energie termică încheiate între operatorul SPAET și un utilizator trebuie să fie prevăzute limitele de variație a parametrilor agentului termic livrat în punctul/punctele de delimitare, în diferite regimuri de funcționare.

Art. 10. — Pentru serviciul de apă caldă de consum, operatorul SPAET trebuie să asigure următoarele condiții de calitate:

a) condițiile de potabilitate a apei, așa cum sunt asigurate de operatorul serviciului de alimentare cu apă, conform normelor aplicabile;

b) spălarea conductelor după reparații, dacă este cazul, pentru menținerea condițiilor de potabilitate a apei;

c) o temperatură a agentului termic între 55°C și 60°C la punctele de delimitare, în condiții normale de funcționare;

d) funcționarea într-o schemă adecvată și flexibilă, în vederea realizării parametrilor tehnico-economici stabiliți prin actul de atribuire/delegare a gestiunii SPAET, prezentul standard, normele aplicabile și clauzele din contractele încheiate.

Art. 11. — (1) Pentru serviciul de încălzire, operatorul SPAET trebuie să asigure, în punctele de delimitare și în condiții normale de funcționare, parametrii agentului termic la valorile din diagrama de reglaj necesare asigurării temperaturilor interioare convenționale de calcul specifice, stabilite conform normativelor/metodologiilor aplicabile și prevăzute în contractele încheiate.

(2) În funcție de tipul de reglaj adoptat, modul de variație a unuia sau mai multor parametri ai agentului termic utilizat pentru încălzire se stabilește conform diagramei de reglaj specifice.

Art. 12. — Atât parametrii apei calde de consum, cât și cei ai agentului termic utilizat pentru încălzire în punctele de delimitare trebuie să asigure menținerea sănătății și igienei publice, în conformitate cu normele aplicabile.

Art. 13. — În cazul agentului termic utilizat în procese tehnologice, operatorul SPAET trebuie să asigure, în punctele de delimitare, parametrii necesari proceselor respective, conform clauzelor din contractele încheiate.

Art. 14. — (1) Operatorul SPAET trebuie să plătească despăgubiri pentru deteriorarea unor construcții, dacă aceasta s-a produs din cauza întreținerii/funcționării necorespunzătoare a instalațiilor/echipamentelor SACET aflate în vecinătatea respectivelor construcții.

(2) Plata despăgubirii prevăzute la alin. (1) se face la solicitarea proprietarului/propietarilor construcției afectate, în baza și după verificarea/confirmarea documentelor justificative prezentate de acesta/aceștia, inclusiv a documentelor care atestă amplasarea și executarea construcției cu respectarea prevederilor legale incidente și, dacă este cazul, a unei expertize de specialitate privind daunele produse.

### CAPITOLUL III

#### Indicatori de performanță ai SPAET

##### SECȚIUNEA 1

#### *Indicatori de performanță privind bransarea la SACET și contractarea energiei termice*

Art. 15. — (1) Cererea de realizare a unui bransament nou la SACET se poate transmite operatorului SPAET de către orice utilizator potențial.

(2) Cererea de modificare a unui bransament sau de debransare de la SACET se poate transmite operatorului SPAET de către un utilizator din portofoliul său.

(3) Cererea de deconectare de la SACET se poate transmite operatorului SPAET de către orice consumator dintr-un condominiu bransat la SACET.

Art. 16. — (1) La primirea unei cereri cu privire la realizarea unui bransament termic nou sau la modificarea unui bransament termic existent, operatorul SPAET este obligat să analizeze posibilitățile de bransare la rețeaua SACET în situația respectivă și, dacă există soluții acceptabile din punct de vedere tehnico-economic, să emită avizul tehnic de bransare pentru soluția propusă, în conformitate cu procedura specifică.

(2) În analiza și soluționarea cererilor de bransare primite conform alin. (1), operatorul SPAET trebuie să țină cont de acordul/disponibilitățile producătorilor implicați, dacă este cazul, de disponibilitățile de finanțare a instalației de bransare de către AAPL, precum și de opțiunea ca instalația de bransare să se realizeze pe cheltuiala solicitantului, dacă acesta își exprimă acordul în acest sens.

(3) Dacă, din analiza realizată de operatorul SPAET conform prevederilor alin. (1) și (2), rezultă că nu există soluții de branșare acceptabile din punct de vedere tehnico-economic, operatorul SPAET este obligat să comunice în scris solicitantului motivația respingerii cererii.

Art. 17. — (1) La primirea unei cereri de debranșare/deconectare de la SACET, operatorul SPAET este obligat să îi dea curs numai dacă aceasta se încadrează în prevederile actelor normative aplicabile. În caz contrar, operatorul SPAET va comunica în scris solicitantului temeiul legal pentru respingerea cererii, în conformitate cu procedura specifică.

(2) Soluționarea unei cereri conforme de debranșare/deconectare de la SACET se consemnează într-un proces-verbal încheiat de operatorul SPAET cu solicitantul, la data realizării debranșării/deconectării.

Art. 18. — Indicatorii de performanță generali sunt prezentați în macheta de raportare Indicatori de performanță ai serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, în ceea ce privește branșarea la SACET și contractarea energiei termice, publicată pe site-ul ANRE.

Art. 19. — (1) Indicatorul de performanță garantat este intervalul de timp dintre data înregistrării unei cereri pentru un branșament termic nou sau pentru modificarea unui branșament termic existent și până la data soluționării acesteia, în conformitate cu procedura specifică, după caz, prin:

- a) emiterea avizului tehnic de branșare corespunzător; sau
- b) comunicarea privind motivația respingerii cererii.

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

Art. 20. — În cazul în care intervalul de timp prevăzut la art. 19 alin. (1) depășește nivelul garantat prevăzut la art. 19 alin. (2), operatorul SPAET va plăti solicitantului o compensație egală cu 250 lei, la care se adaugă 25 lei pentru fiecare zi de întârziere, până la data emiterii avizului tehnic de branșare sau, după caz, a comunicării privind motivația respingerii cererii, în conformitate cu procedura specifică.

#### SECȚIUNEA a 2-a

##### **Indicatori de performanță privind asigurarea continuității SPAET**

Art. 21. — Operatorul SPAET are obligația să asigure continuitatea SPAET și să ia toate măsurile care îl privesc pentru reducerea duratei întreruperilor sau limitărilor SPAET și programarea acestora astfel încât să fie afectați cât mai puțin utilizatorii din portofoliul său.

Art. 22. — (1) Operatorul SPAET este obligat să comunice utilizatorilor data de început și data de sfârșit a fiecărei întreruperi programate a funcționării echipamentelor/instalațiilor principale ale SACET, care conduce la o întrerupere a SPAET, cu cel puțin 10 zile înainte de începerea acesteia.

(2) O întrerupere a SPAET în condițiile alin. (1) este considerată o întrerupere programată a SPAET.

(3) Operatorul SPAET va lua toate măsurile care îl privesc pentru încadrarea în duratele programate ale întreruperilor. În cazul depășirii duratei programate a unei întreruperi, operatorul SPAET va comunica în cel mai scurt timp utilizatorilor cauza și durata estimată a depășirii.

Art. 23. — (1) La apariția unei întreruperi neprogramate/accidentale a funcționării unor echipamente/instalații principale ale SACET, care conduce la o întrerupere a SPAET, operatorul SPAET va comunica în cel mai scurt timp utilizatorilor cauza și durata estimată a respectivei întreruperi.

(2) O întrerupere a SPAET în condițiile alin. (1) este considerată o întrerupere neprogramată/accidentală a SPAET.

(3) Operatorul SPAET va lua toate măsurile care îl privesc pentru limitarea duratei întreruperilor neprogramate/accidentale ale SPAET.

Art. 24. — Comunicarea informațiilor privind întreruperile programate/neprogramate/accidentale conform prevederilor art. 22 și 23 se face prin mijloacele de comunicare stabilite în contractele încheiate de operatorul SPAET cu utilizatorii, precum

și prin mass-media. Aceste informații trebuie să fie postate pe site-ul operatorului SPAET.

Art. 25. — Indicatorii de performanță generali sunt prezentați în macheta de raportare Indicatori de performanță ai serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, în ceea ce privește asigurarea continuității SPAET, publicată pe site-ul ANRE.

Art. 26. — (1) Indicatorii de performanță garantați 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 de performanță prevăzut la alin. (1) lit. a) este de 250 de ore pe an și contract.

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

Art. 27. — (1) În cazul în care durata suplimentară a întreruperilor programate ale SPAET depășește nivelul garantat prevăzut la art. 26 alin. (2), pentru fiecare oră suplimentară operatorul SPAET 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 în care numărul și durata cumulată a întreruperilor neprogramate/accidentale ale SPAET depășesc nivelul garantat prevăzut la art. 26 alin. (3), pentru fiecare zi suplimentară operatorul SPAET va plăti utilizatorului cu care are încheiat contract și care a fost afectat o compensație egală cu 0,7% 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.

(3) În primul trimestru al fiecărui an, operatorul SPAET este obligat să analizeze situația fiecărui contract, pentru anul calendaristic anterior, din punctul de vedere al necesității de plată a compensațiilor conform prevederilor alin. (1) și (2).

#### SECȚIUNEA a 3-a

##### **Indicatori de performanță privind măsurarea energiei termice livrate prin SACET și asigurarea calității SPAET**

Art. 28. — În exploatarea curentă a instalațiilor și echipamentelor din componența SACET, operatorul SPAET trebuie să asigure supravegherea funcționării acestora, efectuarea reviziilor și reparațiilor programate/necesare și efectuarea manevrelor de corectare a regimului de funcționare, precum și să identifice/aplice măsuri de creștere a eficienței energetice în vederea menținerii parametrilor agentului termic livrat sub formă de abur/apă fierbinte/apă caldă.

Art. 29. — Grupurile/Echipamentele de măsurare instalate în SACET trebuie să asigure măsurarea și înregistrarea:

- a) debitului și temperaturii agentului termic livrat în punctele de delimitare;
- b) cantităților de energie termică livrată, care sunt facturate în punctele de delimitare, conform contractelor încheiate de operatorul SPAET;
- c) temperaturii exterioare și a presiunii agentului termic la nivelul centralelor și/sau al punctelor/modulelor/stațiilor termice.

Art. 30. — Indicatorii de performanță generali sunt prezentați în macheta de raportare Indicatori de performanță ai serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, în ceea ce privește măsurarea energiei termice livrate prin SACET și calitatea SPAET, publicată pe site-ul ANRE.

Art. 31. — (1) Indicatorul de performanță garantat este durata de funcționare cu cel puțin unul dintre parametrii agentului termic livrat în afara limitelor prevăzute în contract.

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

Art. 32. — (1) În cazul în care durata de funcționare prevăzută la art. 31 alin. (1) depășește nivelul garantat prevăzut la art. 31 alin. (2), pentru fiecare oră suplimentară operatorul SPAET 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 pentru care parametrii agentului termic au fost în afara limitelor prevăzute în contract: serviciul de furnizare apă caldă de consum sau/și serviciul de furnizare agent termic pentru încălzire.

(2) În primul trimestru al fiecărui an, operatorul SPAET este obligat să analizeze situația fiecărui contract, pentru anul calendaristic anterior, din punctul de vedere al necesității de plată a compensațiilor conform alin. (1).

Art. 33. — (1) Operatorul SPAET 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 operatorului SPAET.

(2) Plata despăgubirilor prevăzute la alin. (1) se face la solicitarea utilizatorului implicat, în conformitate cu prevederile art. 14 alin. (2), în baza și după verificarea/confirmarea documentelor justificative prezentate de solicitant.

#### SECȚIUNEA a 4-a

##### **Indicatori de performanță privind soluționarea cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite de operatorul SPAET**

Art. 34. — (1) Cererea pentru acordarea de compensații se poate transmite operatorului SPAET, în condițiile prezentului standard și contractelor încheiate, de către un utilizator din portofoliul său sau un utilizator potențial, împreună cu datele, informațiile și documentele justificative necesare.

(2) Cererea pentru acordarea de despăgubiri se poate transmite operatorului SPAET de către un utilizator din portofoliul său, conform contractului încheiat, sau de către un proprietar al unei construcții aflate în vecinătatea instalațiilor/echipamentelor SACET, în condițiile prezentului standard, împreună cu datele, informațiile și documentele justificative necesare.

(3) Sesizarea privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice se transmite operatorului SPAET de către utilizatorii din portofoliul său.

Art. 35. — (1) La primirea oricărei cereri/sesizări conform prevederilor art. 34 sau a unei reclamații în legătură cu SPAET/SACET și/sau contractele încheiate, operatorul SPAET este obligat să o analizeze și soluționeze, conform cadrului legislativ și de reglementare aplicabil.

(2) În cazul în care, din analiza realizată de operatorul SPAET, rezultă că o cerere pentru acordarea de compensații/despăgubiri este neîntemeiată, operatorul SPAET este obligat să comunice în scris solicitantului motivația respingerii cererii.

Art. 36. — (1) În cazul înregistrării unei sesizări privind funcționarea defectuoasă a grupului/grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice, operatorul SPAET are obligația să verifice situația și, în cazurile justificate, să repare sau să înlocuiască grupul/grupurile de măsurare defecte.

(2) Situația identificată pe teren prin verificarea unei sesizări primite conform prevederilor alin. (1) și modul de soluționare se consemnează într-un proces-verbal încheiat de operatorul SPAET cu solicitantul. În procesul-verbal se va consemna perioada de garanție aferentă grupului de măsurare a energiei termice în cauză.

Art. 37. — Indicatorii de performanță generali sunt prezentați în macheta de raportare Indicatori de performanță ai serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, în

ceea ce privește soluționarea cererilor/sesizărilor/reclamațiilor primite de operatorul SPAET, publicată pe site-ul ANRE.

Art. 38. — (1) Indicatorii de performanță garantați sunt:

a) intervalul de timp dintre data înregistrării unei sesizări privind funcționarea defectuoasă a grupului/grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice și până la data soluționării acesteia, inclusiv, în cazurile justificate, repararea/înlocuirea grupului/grupurilor de măsurare defecte;

b) intervalul de timp dintre data înregistrării unei cereri pentru acordarea de compensații și până la data soluționării acesteia, prin plata integrală a sumelor corespunzătoare sau, după caz, prin comunicarea motivației privind respingerea cererii.

(2) Nivelul garantat al indicatorului de performanță prevăzut la alin. (1) lit. a) este de 10 zile lucrătoare.

(3) Nivelul garantat al indicatorului de performanță prevăzut la alin. (1) lit. b) este de 60 de zile lucrătoare.

Art. 39. — (1) În cazul în care intervalul de timp prevăzut la art. 38 alin. (1) lit. a) depășește nivelul garantat prevăzut la art. 38 alin. (2), operatorul SPAET va plăti solicitantului o compensație egală cu 30 lei pentru fiecare zi de întârziere, până la data soluționării sesizării.

(2) În cazul în care intervalul de timp prevăzut la art. 38 alin. (1) lit. b) depășește nivelul garantat prevăzut la art. 38 alin. (3), operatorul SPAET va plăti solicitantului o compensație egală cu 10 lei pentru fiecare zi de întârziere, până la data soluționării cererii.

#### CAPITOLUL IV

##### **Plata compensațiilor și a despăgubirilor**

Art. 40. — (1) Plata unei compensații/despăgubiri se face la cerere, în situația în care din informațiile/documentele justificative transmise de solicitant și analiza realizată de operatorul SPAET rezultă că cererea este întemeiată.

(2) Pentru compensațiile datorate conform prevederilor art. 27 alin. (1) și (2) și ale art. 32 alin. (1), plata se face în urma analizei realizate de operatorul SPAET în primul trimestru al fiecărui an, fără a fi necesară transmiterea cererilor de către utilizatorii afectați, în condițiile prevăzute la art. 53 alin. (2).

(3) Operatorii SPAET au obligația de a publica pe site-ul propriu indicatorii de performanță garantați și nivelurile garantate ale acestora.

Art. 41. — Termenele și condițiile de plată a compensațiilor/despăgubirilor se stabilesc prin procedura de acordare a compensațiilor/despăgubirilor publicată pe site-ul operatorului SPAET, cu respectarea prevederilor legale incidente.

Art. 42. — (1) Plata compensațiilor se poate face:

a) prin luarea în considerare a sumelor corespunzătoare în facturile emise conform contractelor încheiate de operatorul SPAET cu solicitanții;

b) prin plată directă către solicitant, conform modalității de plată notificate de către acesta, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii informațiilor necesare efectuării plății.

(2) Pentru plata despăgubirilor, operatorul SPAET poate conveni cu solicitanții termene și condiții specifice de plată, conform procedurii specifice.

Art. 43. — Orice litigiu privind respingerea/nesoluționarea de către operatorul SPAET a unei cereri pentru acordarea de compensații/despăgubiri conform prezentului standard sau privind nerespectarea termenelor/condițiilor de plată a unei compensații/despăgubiri se supune soluționării instanțelor judecătorești competente.

#### CAPITOLUL V

##### **Raportarea indicatorilor de performanță ai SPAET**

Art. 44. — (1) Toți operatorii SPAET au obligația transmiterii la ANRE a raportărilor privind valorile realizate ale indicatorilor de performanță, conform prevederilor prezentului standard.

(2) Transmiterea raportărilor prevăzute la alin. (1) se face prin e-mail, inclusiv în format electronic prelucrabil (fișiere Excel), în formatele stabilite de ANRE prin machetele de raportare a indicatorilor de performanță ai SPAET.

(3) Machetele de raportare a indicatorilor de performanță ai SPAET se publică pe site-ul ANRE.

(4) Machetele completate cu datele privind indicatorii de performanță realizați și asumate prin semnătură de reprezentantul legal al operatorului SPAET se transmit la ANRE însoțite de o adresă de înaintare, cu precizarea tipului de raportare și a bazei legale/de reglementare.

(5) Datele privind indicatorii de performanță suplimentari, aprobați prin hotărâri ale AAPL/ADI conform prevederilor art. 3, se transmit în formate/machete stabilite, după caz, de fiecare operator SPAET.

(6) Odată cu transmiterea datelor privind indicatorii de performanță realizați, conform machetelor prevăzute la alin. (2), operatorul SPAET va transmite și o analiză privind:

a) performanțele obținute și acțiunile/măsurile de remediere a deficiențelor identificate, în curs de implementare sau considerate necesare pentru asigurarea condițiilor de prestare a SPAET conform prevederilor Standardului și actelor normative aplicabile;

b) situațiile justificate de încadrare în prevederile art. 4.

Art. 45. — (1) Raportarea indicatorilor de performanță realizați se face anual, datele fiind prezentate atât la nivelul întregului an pentru care se face raportarea, cât și la nivelul fiecărui trimestru din anul respectiv.

(2) Operatorii SPAET transmit raportările privind valorile realizate ale indicatorilor de performanță începând cu data de 1 iulie din anul care urmează celui pentru care se face raportarea. Termenul-limită de transmitere a raportărilor este ultima zi lucrătoare dinaintea datei de 15 august din anul care urmează celui pentru care se face raportarea.

Art. 46. — Anual, până la sfârșitul lunii octombrie, ANRE publică pe site-ul propriu o analiză comparativă, la nivel regional și național, a indicatorilor de performanță realizați în anul anterior de operatorii SPAET.

## CAPITOLUL VI

### Dispoziții tranzitorii și finale

Art. 47. — Machetele de raportare a indicatorilor de performanță ai SPAET, publicate pe site-ul [www.anre.ro](http://www.anre.ro) pot fi revizuite anual de ANRE, în luna martie, variantele revizuite publicate pe site urmând a fi utilizate începând cu raportările aferente anului anterior celui în care a fost publicată varianta revizuită a machetelor de raportare.

Art. 48. — (1) Fiecare operator SPAET trebuie să facă publice obligațiile care îi revin conform prezentului standard și procedurile aplicabile în relația cu utilizatorii și, după caz, utilizatorii potențiali.

(2) Comunicările privind întreruperile programate/neprogramate/accidentale ale funcționării echipamentelor/installațiilor principale ale SACET, care conduc la întreruperea sau la limitarea SPAET, trebuie să fie actualizate și disponibile pe site-ul operatorului SPAET până la sfârșitul perioadelor de întrerupere/limitare corespunzătoare.

Art. 49. — Operatorul SPAET este obligat să comunice în scris solicitantului informațiile și argumentele privind soluționarea sau respingerea unei cereri, a unei sesizări sau a unei reclamații transmise, dacă aceasta respectă prevederile procedurii publicate, aplicabilă speței respective.

Art. 50. — (1) Transmiterea cererilor, a sesizărilor sau a reclamațiilor se face prin mijloacele de comunicare prevăzute în contractele încheiate sau, după caz, pe site-ul operatorului SPAET, conform prevederilor procedurii aplicabile și cu respectarea legislației în vigoare. Acestea trebuie să conțină datele de contact ale solicitantului, elementele de identificare ale locului de consum în cauză și/sau ale spațiilor/construcțiilor implicate, după caz, precum și justificarea încadrării în prevederile Standardului și/sau contractelor încheiate.

(2) Pentru aceeași problemă sau daună (localizată în timp și spațiu) cauzată de funcționarea necorespunzătoare a SACET, un solicitant poate transmite o singură cerere de plată a compensației/despăgubirii aferente, cu excepția situațiilor în care plata compensației s-a făcut conform prevederilor art. 40 alin. (2).

(3) După soluționarea unei sesizări privind funcționarea defectuoasă a unui grup de măsurare pentru decontarea energiei termice, orice nouă sesizare transmisă, în perioada de garanție consemnată în procesul-verbal, referitor la același grup de măsurare, care se dovedește nejustificată atrage suportarea de către solicitant a costurilor de transport și verificare tehnică aferente.

Art. 51. — Costurile cu compensațiile/despăgubirile plătite de operatorii SPAET conform prezentului standard sau, după caz, conform dispozițiilor tranzitorii stabilite de AAPL/ADI în conformitate cu art. 55 alin. (1) nu se iau în considerare la stabilirea/ajustarea/modificarea prețurilor și tarifelor aferente SPAET și nici la stabilirea pierderilor induse de prestarea SPAET care pot fi acoperite din bugetele locale ale UAT, în condițiile actelor normative aplicabile.

Art. 52. — Operatorii SPAET vor asigura:

a) păstrarea, pe o durată de 5 ani, a datelor, informațiilor și documentelor care au stat la baza calculării valorilor raportate ale indicatorilor de performanță ai SPAET;

b) predarea bazei de date aferente calculării indicatorilor de performanță ai SPAET către AAPL/ADI, la data încetării actului de atribuire/delegare a gestiunii SPAET.

Art. 53. — (1) Termenul de conformare pentru elaborarea și publicarea procedurilor interne prevăzute la art. 8 alin. (1) lit. h) este de 6 luni de la data intrării în vigoare a prezentului standard, cu excepția operatorilor SPAET licențiați după această dată, pentru care termenul de conformare este de 6 luni de la obținerea licenței.

(2) Plata compensațiilor conform prevederilor art. 40 alin. (2) se va face după implementarea sistemului informatic corespunzător. Termenul de implementare este de 9 luni de la data intrării în vigoare a prezentului standard, cu excepția operatorilor SPAET licențiați după această dată, pentru care termenul de implementare este de 9 luni de la obținerea licenței.

Art. 54. — Pentru o nerealizare a unui indicator de performanță garantat care face obiectul prezentului standard, plata compensației aferente se face conform prevederilor Standardului, nemaifiind aplicabile clauzele privind plata unor penalități, compensații sau despăgubiri, pentru aceeași nerealizare, din actele de atribuire/delegare a gestiunii SPAET și/sau din contractele încheiate de operatorul SPAET.

Art. 55. — (1) Fiecare AAPL/ADI care are în derulare sau prevăzute în strategia locală de alimentare cu energie termică unul sau mai multe proiecte de investiții pentru modernizarea, reabilitarea, retehnologizarea și/sau extinderea SACET poate stabili o perioadă de tranziție în aplicarea prevederilor prezentului standard de către operatorul SPAET implicat.

(2) Perioada de tranziție prevăzută la alin. (1) nu poate depăși data-limită de finalizare a proiectelor de investiții pentru modernizarea, reabilitarea, retehnologizarea și/sau extinderea SACET, prevăzută în strategia locală de alimentare cu energie termică elaborată conform legislației și reglementărilor aplicabile.

(3) Pentru perioada de tranziție stabilită conform alin. (1), AAPL/ADI poate aproba niveluri garantate tranzitorii ale indicatorilor de performanță garantați prevăzuți la art. 19 alin. (1), art. 26 alin. (1), art. 31 alin. (1) și art. 38 alin. (1), aplicabile operatorului SPAET implicat. Nivelurile garantate tranzitorii pot fi stabilite anual, ținând cont de starea tehnică a instalațiilor și dimensiunea SACET, precum și în funcție de investițiile finalizate în anul anterior.

(4) Pe perioada de tranziție pentru care au fost aprobate, conform alin. (3), niveluri garantate tranzitorii ale indicatorilor de performanță garantați, operatorului SPAET implicat nu îi mai sunt aplicabile, după caz, nivelurile garantate prevăzute la art. 19 alin. (2), art. 26 alin. (2) și (3), art. 31 alin. (2) și/sau art. 38 alin. (2) și (3). În această situație, plata compensațiilor prevăzute la art. 20, art. 27, art. 32 și/sau art. 39 se face la depășirea nivelurilor garantate tranzitorii aprobate de AAPL/ADI conform alin. (3).

Art. 56. — Operatorii SPAET au obligația de a notifica la ANRE nivelurile garantate tranzitorii ale indicatorilor de performanță garantați și perioadele de tranziție aprobate de AAPL conform prevederilor art. 55.