

SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ
Drobeta-Turnu Severin, Mehedinți

Aprob:
Director,

**PROCEDURĂ PRIVIND PLATA COMPENSATIILOR SI A
DESPAGUBIRILOR CATRE UTILIZATORI**

COD: PO - *DT-JURIDIC-DE*

Ediția: I Revizia:0 Nr. 26 / 24.04.2026

Avizat,
Președinte Comisia de Monitorizare

Verificat,

Elaborat,

<i>Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică</i> Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	I
	<i>privind plata compensațiilor și a despagubirilor către utilizatori</i> <i>Cod: PO - DT-JURIDIC-DE</i>	Revizia	0
		Exemplar nr.	1

Cuprins:

1. Scopul procedurii	4
2. Domeniul de aplicare	4
3. Documente de referință	5
4. Definiții termenii și abrevieri	5
5. Descrierea procedurii	7
6. Responsabilități	19
7. Formular evidența modificării	19
8. Formular analiza procedurii	19
9. Formular de difuzare	20
10 Anexe / formulare	20

<i>Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică</i> Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	I
	<i>privind plata compensațiilor și a despăgubirilor către utilizatori</i> <i>Cod: PO - DT-JURIDIC-DE</i>	Revizia	0
		Exemplar nr.	1

Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii:

Nr. crt	Ediția sau după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data la care se aplica prevederile ediției sau revizia ediției
	1	2	3	4
1	Ediția 1, Revizia 0	Elaborarea ediției inițiale		

Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii:

Nr. crt	Scopul difuzării	Nr. ex.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
1	Informare	1	Conducere	Director	Saceanu Constantin		
2	Informare, aplicare	1	Direcția tehnică	Director tehnic	Alecu Ghe. Ilie		
3	Informare, aplicare	1	Direcția Economică	Director economic	Popescu Marius		
4	Informare, aplicare	1	Serv. exploatare PT-uri și rețele	Șef serviciu	Dinoiu L. Daniel		
5	Informare, aplicare	1	Serviciul financiar contabilitate	Șef serviciu	Mustata Roxana		
10	Informare, aplicare	1	Serviciul IT, Operare producție/facturare, contracte clienți, pers. fizice și juridice	Șef serviciu	Dirla Gabriela Sidonia		
11	Evidență	1	Comisia de Monitorizare Control Intern Managerial	secretar	Popa Mihai Dragos		
12	Arhivare	1	Direcția Tehnică / Serv. exploatare PT-uri și rețele	Responsabil	Frangulea Daniel / Haidau Ioana		

* Procedura operațională va fi diseminată către șefii de compartimente, servicii și direcții din cadrul S.P.A.E.T.

<i>Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică</i> Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	I
	<i>privind plata compensațiilor și a despăgubirilor către utilizatori</i>	Revizia	0
	<i>Cod: PO - DT-JURIDIC-DE</i>	Exemplar nr.	1

1. SCOPUL :

1.1 - Prezenta procedură, reglementează condițiile minime de calitate pentru serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, respectiv pentru serviciul de încălzire.

1.2 – Procedura stabilește următoarele:

- 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:
- e) raportarea valorilor realizate ale indicatorilor de performanță specifici serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat;
- f) plata compensațiilor, în cazul nerealizării indicatorilor de performanță garantați;**
- g) plata unor despăgubiri.**

2. DOMENIU DE APLICARE:

Procedura se aplică în structurile organizatorice după cum urmează:

- Direcția Tehnică cu serviciile din subordine;
- Compartiment Juridic
- Direcția Economică

Procedura se aplică de către 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.

<i>Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică</i> Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	I
	<i>privind plata compensațiilor și a despagubirilor către utilizatori</i>	Revizia	0
	<i>Cod: PO - DT-JURIDIC-DE</i>	Exemplar nr.	1

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ:

3.1. Aplicarea prezentei proceduri se realizează coroborat cu prevederile următoarelor acte normative:

- a) Legea serviciului public de alimentare cu energie termică nr. 325/2006, republicată, cu completările ulterioare;
- b) Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- c) Legea nr. 121/2014 privind eficiența energetică, cu modificările și completările ulterioare;
- d) Legea nr. 372/2005 privind performanța energetică a clădirilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- e) Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- f) 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;
- g) Hotărârea Guvernului nr. 425/1994 privind aprobarea Regulamentului pentru furnizarea și utilizarea energiei termice, cu modificările ulterioare;
- h) 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

4. DEFINIȚII TERMENI ȘI ABREVIERI:

4.1. Definiții termeni:

<i>Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică</i> Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	I
	<i>privind plata compensațiilor și a despagubirilor către utilizatori</i>	Revizia	0
	<i>Cod: PO - DT-JURIDIC-DE</i>	Exemplar nr.	1

4.1.1. Termenii folosiți au semnificații 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.

4.1.2. În înțelesul prezentei, termenii specifici utilizați au următoarele semnificații:

Act de atribuire /delegare a gestiunii SPAET	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
Cerere	a) o cerere de realizare a unui bransament termic nou la SACET sau b) o cerere de modificare a unui bransament termic existent sau c) o cerere de debransare de la SACET sau d) o cerere de deconectare de la SACET a unui consumator dintr-un condominiu bransat la SACET sau e) o cerere de acordare a compensațiilor/despăgubirilor conform prezentului standard, transmisă operatorului SPAET de reprezentantul legal al solicitantului
Compensație	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
Contract	un contract de furnizare energie termică, în care operatorul SPAET este parte
Despăgubire	sumă de bani pe care operatorul SPAET o plătește, în condițiile prezentului standard, 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; sau b) un utilizator, pentru deteriorarea unor spații/instalații ale acestuia din cauza parametrilor necorespunzători ai agentului termic furnizat
Indicator de performanță	parametru al SPAET care reflectă gradul în care este satisfăcută o anumită necesitate a consumatorilor referitoare la calitatea SPAET
Indicator de performanță general	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
Indicator de performanță garantat	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
Întrerupere a SPAET	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>Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică</i> Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	I
	<i>privind plata compensațiilor și a despăgubirilor către utilizatori</i>	Revizia	0
	<i>Cod: PO - DT-JURIDIC-DE</i>	Exemplar nr.	1

Limitare a SPAET	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
Operator SPAET	operator economic care prestează SPAET într-o UAT, în condițiile legii
Parametru al agentului termic	debitul, temperatura, presiunea agentului termic livrat
Producător	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
Punct de delimitare	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
Racord termic	legătura dintre o rețea termică și o stație termică/centrală termică
Solicitant	Poate fi: a) un utilizator cu care operatorul SPAET are încheiat contract de furnizare energie termică; sau b) un consumator dintr-un condominiu care dorește deconectarea de la SACET; sau c) un utilizator potențial; sau d) un proprietar al unei construcții aflate în vecinătatea instalațiilor/echipamentelor SACET, 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
Utilizator potențial	solicitantul unui bransament termic nou, pentru consum de energie termică din rețeaua SACET
Zi lucrătoare	orice zi calendaristică, alta decât sâmbăta, duminica sau zilele declarate libere la nivel național

4.2. Abrevieri:

În prezenta procedura sunt utilizate următoarele abrevieri:

ANRE	Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei
AAPL	autoritate/autorități a/ale administrației publice locale
ADI	asociație/asociații de dezvoltare intercomunitară
SACET	sistem/sisteme de alimentare centralizată cu energie termică

<i>Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică</i> Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	I
	<i>privind plata compensațiilor și a despăgubirilor către utilizatori</i> <i>Cod: PO - DT-JURIDIC-DE</i>	Revizia	0
		Exemplar nr.	1

SPAET	serviciu public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat
UAT	unitate/unități administrativ-teritorială/teritoriale (comună, oraș, municipiu)

5. DESCRIEREA PROCEDURII:

5.1. Generalități :

Condițiile de calitate și indicatorii de performanță prevăzuți în prezenta procedură au caracter minimal. Autoritățile administrației publice locale 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.

Obligațiile ce revin operatorilor economici care prestează serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat conform prezentei proceduri se aplică și în cazul condițiilor de calitate și indicatorilor de performanță suplimentari, aprobați prin hotărâri ale autorităților administrației publice locale.

Suplimentar față de prevederile Standardului de Performanță emis de ANRE și aprobat prin Ordinul nr. 69/24.09.2024 și fără a contraveni acestora, prin contractele încheiate, părțile pot conveni condiții de calitate/indicatori de performanță specifici fiecărei relații contractuale.

- Nu se acordă compensații/despăgubiri conform indicatorilor de performanță garantati in Standardul de Performanță ,dacă se dovedește încadrarea în 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 încheiate, la care nu se mai poate asigura confortul termic la consumatori;

- 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:

- 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;

- instalații aparținând utilizatorilor, aflate în stare/funcționare necorespunzătoare;

- nerespectarea obligațiilor asumate de către utilizatori, prin contractele de furnizare energie termică încheiate;

<i>Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică</i> Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	I
	<i>privind plata compensațiilor și a despăgubirilor către utilizatori</i>	Revizia	0
	<i>Cod: PO - DT-JURIDIC-DE</i>	Exemplar nr.	1

- 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.

Compensațiile/Despăgubirile solicitate și acordate conform Standardului de Performanță, pot fi recuperate de la autoritatea administrației publice locale (**AAPL**), 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.

Operatorul economic care prestează serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat trebuie să desemneze o Comisie de verificare, analiză și control, care să țină **evidență a abaterilor** de la cerințele Standardului de Performanță, cu argumentele și **documentele doveditoare**:

- procese-verbale de constatare,
- note de sesizare,
- propuneri/solicitări de aprobare
- dispoziții interne tehnico-organizatorice .

5.2. Condiții generale de calitate în prestarea SPAET

5.2.1. Operatorul SPAET trebuie să asigure prestarea SPAET cu îndeplinirea următoarelor condiții generale de calitate:

a) să asigure alimentarea cu energie termică a utilizatorilor brânșiți 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;

Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	I
	<i>privind plata compensațiilor și a despagubirilor către utilizatori</i>	Revizia	0
	<i>Cod: PO - DT-JURIDIC-DE</i>	Exemplar nr.	1

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:

- măsurarea/stabilirea consumurilor de energie termică aferente fiecărui utilizator și fiecărei perioade de facturare;

- facturarea și plata energiei termice furnizate;

- măsurarea/determinarea și înregistrarea parametrilor agentului termic;

- măsurarea/stabilirea consumurilor de apă rece pentru prepararea apei calde de consum;

- accesul terților la rețeaua termică, inclusiv emiterea avizelor tehnice de bransare/racordare și programarea producției și/sau achiziției de energie termică;

- debransarea/deconectarea de la SACET;

- soluționarea cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite;

- acordarea compensațiilor/despăgubirilor;

- 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;

- înregistrarea *situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă* a grupurilor/echipamentelor de măsurare instalate în SACET, inclusiv a măsurilor necesare/întreprinse pentru remediere.

In încheierea unui contract de furnizare energie termica, trebuie sa se tina cont de urmatoarele:

- toate bransamentele termice în funcțiune din cadrul unui SACET trebuie să facă obiectul unui contract de furnizare energie termică.

- pentru fiecare punct de delimitare trebuie să fie instalat cel puțin un grup de măsurare pentru decontarea energiei termice livrate.

- in 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.

<i>Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică</i> Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	I
	<i>privind plata compensațiilor și a despagubirilor către utilizatori</i> <i>Cod: PO - DT-JURIDIC-DE</i>	Revizia	0
		Exemplar nr.	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.

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.

Parametrii agentului termic utilizat pentru încălzire în punctele de delimitare trebuie să asigure menținerea sănătății și igienei publice, în conformitate cu normele aplicabile.

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.

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.

Plata despăgubirii 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.

SPAET va desemna comisii de verificare, analiză, control și dispunere soluționari care să centralizeze în registrul următoarele:

- cereri bransare/modificare bransament
- cereri debransare/deconectare
- intreruperi programate / neprogramate/accidentale
- contorizare nefuncțională conform Standardului de Performanță
- despăgubiri / compensații

5.3. Indicatori de performanță ai SPAET

5.3.1. Indicatori de performanță privind bransarea la SACET și contractarea energiei termice:

- Cererea de realizare a unui bransament nou la SACET se poate transmite operatorului SPAET de către orice utilizator potențial.

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

Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	I
	<i>privind plata compensațiilor și a despagubirilor către utilizatori</i>	Revizia	0
	<i>Cod: PO - DT-JURIDIC-DE</i>	Exemplar nr.	1

- Cererea de deconectare de la SACET se poate transmite operatorului SPAET de către orice consumator dintr-un condominiu branșat la SACET.

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

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

- Dacă, din analiza realizată de operatorul SPAET, 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.

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.

- **Nivelul garantat al indicatorului de performanță este de 60 de zile lucrătoare.**

În cazul în care intervalul de timp prevăzut în 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 depășește **nivelul garantat de 60 de zile lucrătoare**, 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.

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.

- 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.

SPAET, pentru monitorizarea indicatorilor garantati de la pct. 5.3, Directorul va desemna Comisia in scopul gestionarii si analizarii documentelor implicate.

Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	I
	<i>privind plata compensațiilor și a despagubirilor către utilizatori</i>	Revizia	0
	<i>Cod: PO - DT-JURIDIC-DE</i>	Exemplar nr.	1

5.3.3. Indicatori de performanță privind asigurarea continuității SPAET

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.

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

- La o întrerupere a SPAET, considerată o întrerupere programată, 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.

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

- La o întrerupere a SPAET, considerată o întrerupere neprogramată /accidentală, operatorul SPAET va lua toate măsurile care îl privesc pentru limitarea duratei întreruperilor neprogramate/accidentale ale SPAET.

Comunicarea informațiilor privind întreruperile programate/neprogramate/accidentale 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.

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.
 - Nivelul garantat al indicatorului de performanță a întreruperilor programate, este **de 250 de ore pe an și contract.**
 - Nivelul garantat al indicatorului de performanță a întreruperilor neprogramate/accidentale, este de **4 întreruperi cu durata cumulată de 12 zile/an și contract.**

În cazul în care durata suplimentară a întreruperilor programate ale SPAET depășește nivelul garantat, 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 întrerupt: serviciul de furnizare agent termic pentru încălzire.**

În cazul în care numărul și durata cumulată a întreruperilor neprogramate/accidentale ale SPAET depășesc nivelul garantat, 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%**

Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	I
	<i>privind plata compensațiilor și a despagubirilor către utilizatori</i>	Revizia	0
	<i>Cod: PO - DT-JURIDIC-DE</i>	Exemplar nr.	1

din valoarea facturii de energie termică pentru o lună de consum similară a anului anterior, emisă conform contractului respectiv, aferentă serviciului întrerupt: *serviciul de furnizare agent termic pentru încălzire.*

De reținut: 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**.

Situația centralizată a tuturor întreruperilor programate/neprogramate pentru fiecare contract de energie termică, care depășesc indicatorii de performanță garantată precum și situația centralizată a platilor compensatorii, va fi întocmită de către Comisia de verificare, analiză, control și dispunere, comisie care va fi stabilită prin decizie internă aprobată de către Directorul SPAET

5.3.4. Indicatori de performanță privind măsurarea energiei termice livrate prin SACET și asigurarea calității SPAET

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.

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.

Indicatorul de performanță garantat este durata de funcționare cu cel puțin unul dintre parametrii agentului termic livrat în afara limitelor prevăzute în contract.

Nivelul garantat al indicatorului de performanță este de 250 de ore pe an și contract.

În cazul în care durata de funcționare depășește nivelul garantat, 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.

De reținut: 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**.

<i>Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică</i> Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	I
	<i>privind plata compensațiilor și a despăgubirilor către utilizatori</i>	Revizia	0
	<i>Cod: PO - DT-JURIDIC-DE</i>	Exemplar nr.	1

Situația centralizată a tuturor ccontorizarilor care depășesc indicatorii de performanță garantată, precum și situația centralizată a platilor compensatorii, va fi întocmită de către Comisia de verificare, analiză, control și dispunere, comisie care va fi stabilită prin decizie internă aprobată de către Directorul SPAET

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.

Plata despăgubirilor prevăzute se face la solicitarea utilizatorului implicat, în baza și după verificarea/confirmarea documentelor justificative prezentate de solicitant.

5.3.5. Indicatori de performanță privind soluționarea cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite de operatorul SPAET

a) 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.

b) 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.

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

5.3.6. Soluționare cereri/sesizari

La primirea oricărei cereri/sesizări 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.

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.

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.

Situația identificată pe teren prin verificarea unei sesizări primite și modul de soluționare se consemnează într-un proces-verbal încheiat de operatorul SPAET cu solicitantul.

În procesul-verbal se va consemna și perioada de garanție aferentă grupului de măsurare a energiei termice în cauză, dacă este cazul.

<i>Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică</i> Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	I
	<i>privind plata compensațiilor și a despăgubirilor către utilizatori</i>	Revizia	0
	<i>Cod: PO - DT-JURIDIC-DE</i>	Exemplar nr.	1

Procesul verbal va fi întocmit de către Comisia de verificare, analiză, control și dispunere, comisie care va fi stabilită prin decizie internă aprobată de către Directorul SPAET.

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;

Nivelul garantat al indicatorului de performanță este de 10 zile lucrătoare.

În cazul în care intervalul de timp depășește nivelul garantat, operatorul SPAET va plăti solicitantului **o compensație egală cu 30 lei pentru fiecare zi de întârziere**, până la data soluționării cererii

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.

Nivelul garantat al indicatorului de performanță este de 60 de zile lucrătoare.

În cazul în care intervalul de timp depășește nivelul garantat, operatorul SPAET va plăti solicitantului **o compensație egală cu 10 lei pentru fiecare zi de întârziere**, până la data soluționării sesizării.

Situația centralizată a înregistrării sesizărilor/cererilor, precum și situația centralizată a plăților compensatorii, va fi stabilită de către Comisia de verificare, analiză și control, comisie care va fi stabilită prin decizie internă aprobată de către Directorul SPAET

5.3.8. Plata compensațiilor și a despăgubirilor:

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.

Pentru compensațiile datorate, 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.

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

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.

<i>Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică</i> Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	I
	<i>privind plata compensațiilor și a despăgubirilor către utilizatori</i> <i>Cod: PO - DT-JURIDIC-DE</i>	Revizia	0
		Exemplar nr.	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.

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

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.

5.3.9. Raportarea indicatorilor de performanță ai SPAET

Raportarea indicatorilor de performanță realizați se face anual de către SPAET, în baza Ordinului nr.69/24.09.2024, datele fiind prezentate atât la nivelul întregului an pentru care se face raportarea, cât și la nivelul fiecărui trimestru din anul respectiv.

Pe site-ul serviciului este publicată legislația aferentă Standardului de Performanță, precum și indicatorii garantati/nivelurile garantate.

5.3.10. Dispoziții tranzitorii și finale

SPAET trebuie să facă publice obligațiile care îi revin conform Standardului de Performanță și procedurile aplicabile în relația cu utilizatorii și, după caz, utilizatorii potențiali.

Comunicările privind întreruperile programate/neprogramate/accidentale ale funcționării echipamentelor/instalațiilor principale ale SPAET, 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.

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.

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.

Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	I
	<i>privind plata compensațiilor și a despăgubirilor către utilizatori</i>	Revizia	0
	<i>Cod: PO - DT-JURIDIC-DE</i>	Exemplar nr.	1

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 .

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.

Costurile cu compensațiile/despăgubirile plătite de operatorii SPAET conform prezentei proceduri sau, după caz, conform dispozițiilor tranzitorii stabilite de AAPL, 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.

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, la data încetării actului de atribuire/delegare a gestiunii SPAET.

Pentru o nerealizare a unui indicator de performanță garantat care face obiectul prezentei proceduri, 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.

Fiecare AAPL care are **în derulare sau prevăzute** în strategia locală de alimentare cu energie termică unul sau mai multe **proiecte de investiții pentru modernizarea, reabilitarea, re tehnologizarea și/sau extinderea SACET** poate stabili o perioadă de tranziție în aplicarea prevederilor prezentului standard de către operatorul SPAET implicat.

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

Pentru perioada de tranziție, AAPL poate aproba *niveluri garantate tranzitorii ale indicatorilor de performanță garantați*, 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.

Pe perioada de tranziție pentru care au fost aprobate, niveluri garantate tranzitorii ale indicatorilor de performanță garantați, operatorului SPAET implicat nu îi mai sunt aplicabile,

<i>Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică</i> Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	I
	<i>privind plata compensațiilor și a despagubirilor către utilizatori</i> <i>Cod: PO - DT-JURIDIC-DE</i>	Revizia	0
		Exemplar nr.	1

după caz. În această situație, plata compensațiilor se face la depășirea nivelurilor garantate tranzitorii aprobate de AAPL.

Operatorii SPAET au obligația de a notifica la ANRE nivelurile garantate tranzitorii ale indicatorilor de performanță garantați și perioadele de tranziție aprobate de AAPL .

6. RESPONSABILITĂȚI:

- Directorul institutiei,
- Comisia de verificare, analiza și control,
- Responsabilul cu implementarea, aplicarea și urmărirea Standardului de Performanță,
- Președintele și membrii comisiei C.O.M,
- Șefii serviciilor și direcțiilor din cadrul S.P.A.E.T.:

1. Monitorizarea procedurii se face de către **responsabilul desemnat** cu implementarea, aplicarea și urmărirea Standardului de Performanță din cadrul S.P.A.E.T. Drobeta Turnu Severin,

2. Revizuirea, ritmicitatea analizei procedurii este de un an, sau atunci când este nevoie și modificările structurii organizatorice la nivelul serviciului, sunt semnificative .

Modificările ulterioare vor fi realizate de către persoanele desemnate/compartimentele de profil, aprobate de Director și vor fi validate de comisia C.O.M.

7. EVIDENȚĂ MODIFICĂRI:

Nr. crt.	Ediția	Data ediției	Revizie	Data reviziei	Nr. pagină modificată	Descriere modificare	Semnătură conducător compartiment
1	2	3	4	5	6	7	8

8. FORMULAR ANALIZĂ PROCEDURĂ:

Nr. crt.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Nume și prenume înlocuitor de drept	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătură	Data	Observații	Semnătură	Data
1	2	3	4	5	6	7	8	9

<i>Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică</i> Drobeta-Turnu Severin Mehedinți	Procedură operațională	Ediția	I
	<i>privind plata compensațiilor și a despagubirilor către utilizatori</i> <i>Cod: PO - DT-JURIDIC-DE</i>	Revizia	0
		Exemplar nr.	1

--	--	--	--	--	--	--	--	--

9. FORMULAR DE DIFUZARE:

Nr. exemplar	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătură	Data retragerii procedurii înlocuite	Semnătură	Data intrării în vigoare
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Directia Tehnica /Compartiment Juridic /Directia Economica						

10. ANEXE / FORMULARE :