



INDICATORI DE PERFORMANȚĂ ȘI NIVELURI GARANTATE

Conform Ordinului ANRE nr.69/24.09.2024 privind

Standardul de performanță pentru serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat



Notă:

Documentele de referință privind procedurile operaționale incidente indicatorilor, precum și cererile tipizate, detaliile privind activitățile specifice SPAET se regăsesc pe pagina subscrisului serviciu: <https://spaetdrobeta.ro/>

Procedurile sunt publicate la rubrica **Proceduri operaționale/de sistem**

Cererile tipizate precum și informații utile sunt publicate la rubricile: **Utile clienti/Tipizate, Servicii**

Termenii specifici utilizați sunt cei din Ordinul 69/24.09.2024

Prezenții indicatori se aplică în conformitate cu Ordinul 69/24.09.2024

Nr.crt.	Indicator de performanță	Activități vizate	Indicator de performanță garantat și nivel garantat	Col.5	Compensații în caz de nerespectare nivel garantat
Col.1	Col.2	Col.3	Col.4	Col.5	Col.6
1	Privind bransarea la SACET și contractarea energiei termice	1.1 Cererea de realizare a unui bransament nou la SACET 1.2 Cererea de modificare a unui bransament din SACET	Reprezintă durata de timp dintre data înregistrării unei cereri(col.3) și până la soluționarea acesteia (emiteria avizului tehnic corespunzător sau comunicarea privind motivația respingerii)	60 zile lucrătoare	SPAET va plăti solicitantului 250 lei, la care se adaugă 25 lei/zi de întârziere, până la emiteria avizului tehnic corespunzător sau comunicarea privind motivația respingerii

		<p>1.3 Cererea de debransare de la SACET</p> <p>1.4 Cerere de deconectare de la SACET</p>	<p>Pentru cererea de debransare/deconectare de la SACET, SPAET este obligat să îi dea curs numai dacă aceasta se încadrează în prevederilor actelor normative aplicabile. În caz contrar, SPAET va comunica în scris solicitantului temeiul legal pt. respingerea cererii, în conformitate cu procedura specifică</p>		
2	<p>Privind asigurarea continuității SPAET</p>	<p>2.1 Informarea utilizatorilor cu cel puțin 10 zile înainte a intervalului de întreruperi programate. Orice decalare a intervalului/duratei trebuie adusă la cunoștința utilizatorilor. Comunicarea se face în scris, respectiv prin postare pe site-ul unității</p>	<p>Reprezintă durata suplimentară, peste durata programată, a întreruperilor programate ale SPAET;</p>	<p>250 ore/an/contract de furnizare en.termică</p>	<p>SPAET va plăti utilizatorului afectat cu care are contract, pentru fiecare oră suplimentară, o compensație egală cu 0.03% din valoarea facturii de en.termică pentru o lună de consum similară a anului anterior, aferentă serviciului întrerupt</p>
3	<p>Privind măsurarea energiei termice livrate din SACET și asigurarea</p>	<p>2.2 Informarea utilizatorilor cu privire la cauza, durata estimată și intervalul de timp în cazul întreruperilor neprogramate/accidentale a funcționării unor echipamente/instalații principale ale SACET. Comunicarea se face prin postare pe site-ul unității și prin mijloace mass-media</p> <p>3.1 SPAET trebuie sa asigure supravegherea funcționării echipamentelor și instalațiilor din SACET, efectuarea reviziilor și reparațiilor programate/necesare, efectuarea manevrelor de corectare a regimului de</p>	<p>Reprezintă numărul și durata cumulată a întreruperilor neprogramate/accidentale ale SPAET</p>	<p>250 ore/an/contract</p>	<p>SPAET va plăti utilizatorului afectat cu care are contract, pentru fiecare oră suplimentară, o compensație egală cu 0.03% din valoarea facturii</p>

3	calității SPAET	<p>funcționare, să identifice/aplice măsuri de creștere a eficienței energetice în vederea menținerii parametrilor agentului termic livrat sub formă de abur/apă fierbinte.</p> <p>Grupurile/echipamentele de măsurare instalate în SACET trebuie să aigure măsurarea și înregistrarea:</p> <p>a) debitului și temperaturii ag.termic livrat în punctele de delimitare;</p> <p>b) cantităților de en.termică livrată, care sunt facturate în punctele de delimitare, conform contractelor încheiate de SPAET;</p> <p>c) temperaturii exterioare și a presiunii agentului termic la nivelul centralelor și/sau al punctelor/modulelor/stațiilor termice</p>			<p>de en.termică pentru o lună de consum similară a anului anterior, aferentă serviciului pt care parametrii agentului termic au fost în afara limitelor prevăzute în contract</p>
4	<p>Privind soluționarea cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite de SPAET</p>	<p>4.1 Cererea pentru acordarea de compensații poate fi înaintată către SPAET de către un utilizator din portofoliul său, sau un utilizator potențial, însoțită de informațiile și documentele justificative necesare;</p> <p>4.2 Cererea pentru acordarea unor despăgubiri poate fi înaintată către SPAET de un utilizator din portofoliul său, sau de către un proprietar al unei construcții aflate în vecinătatea instalațiilor/echipamentelor SACET, împreună cu datele, informațiile și documentele justificative necesare</p>	<p>Reprezintă:</p> <p>a) intervalul de timp dintre data înregistrării unei sesizări privind funcționarea defectuoasă a grupului/grupurilor de măsurare pentru decontarea en.termice și până la data soluționării acesteia, inclusiv, în cazurile justificate, repararea/inlocuirea grupului/grupurilor de măsurare defecte;</p>	10 zile lucrătoare	<p>SPAET va plăti solicitantului o compensație egală cu 30 lei/zi întârziere, până la data soluționării sesizării</p>

		4.3 Sesizarea privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice se transmite către SPAET de către utilizatorii din protofoliul său.	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;	60 zile lucrătoare	SPAET va plăti solicitantului o compensație egală cu 10 lei/zi întârziere, până la data soluționării cererii
5	Privind plata compensațiilor și a despăgubirilor	5.1 Plata unei compensații/despăgubiri se face la cerere, în situația în care din informațiile/documentele justificative transmise de solicitant și analiza realizată de SPAET, rezultă că cererea este întemeiată 5.2 Pentru compensațiile datorate pentru nerespectarea indicatorului <i>Privind asigurarea continuității</i> , respectiv pentru nerespectarea indicatorului <i>Privind măsurarea energiei termice</i> , plata se face în urma unei analize realizate de SPAET în primul trimestru al fiecărui an, fără a fi necesară transmiterea cererilor de către utilizatorii afectați, în condițiile prevăzute de art.53 alin.(2) din Standard(Ordin nr.69/24.09.2024)	Termenele și condițiile de plată a compensațiilor/despăgubirilor se stabilesc prin procedura de acordare a compensațiilor/despăgubirilor publicată pe site-ul SPAET, cu respectarea prevederilor legale incidente		

DIRECTOR TEHNIC,
Ilie Gheorghie ALECU



DIRECTOR ECONOMIC,
Marius POPESCU
Întocmit,
Sidonia DÎRLĂ

