

Obligațiile operatorului SPAET conform Ordinului ANRE nr. 69/2024

și procedurile aplicabile în relația cu utilizatorii și, după caz, utilizatorii potențiali

Obligațiile operatorului privind condiții generale de calitate în prestarea SPAET

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

a) să asigure alimentarea cu energie termică a utilizatorilor brânșați la SACET din UAT pentru care a obținut licența și actul de atribuire/delegare a gestiunii SPAET, în condiții de eficiență tehnicoeconomică, 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 brânșament termic nou sau modificarea unui brânșament 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;

• 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.

• 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.

• 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.

Obligațiile operatorului privind brânșarea la SACET și contractarea energiei termice

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

În analiza și soluționarea cererilor de brânșare 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 brânșare de către AAPL, precum și de opțiunea ca instalația de brânșare să se realizeze pe cheltuiela solicitantului, dacă acesta își exprimă acordul în acest sens.

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

- La primirea unei cereri de debransare/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 debransare/deconectare de la SACET se consemnează într-un proces verbal încheiat de operatorul SPAET cu solicitantul, la data realizării debransării/deconectării.

Obligațiile operatorului 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 SACET, care conduce la o întrerupere a SPAET, cu cel puțin 10 zile înainte de începerea acesteia.

- 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

- 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.

- 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.

Obligațiile operatorului 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.

- 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. 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: serviciul de furnizare apă caldă de consum sau/și serviciul de furnizare agent termic pentru încălzire.

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

Obligațiile operatorului privind soluționarea cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite

- La primirea oricărei cereri/sesizări conform prevederilor 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 perioada de garanție aferentă grupului de măsurare a energiei termice în cauză.