
 Thermonet Pentru voi, cu căldură	PROCEDURA DE LUCRU COD PL-34	VERSIUNEA NR.:1
	PROCEDURĂ de LUCRU ACORDAREA COMPENSAȚILOR	PAGINA NR.:2/7
		NR. DE EXEMPLAR

PROCEDURA DE LUCRU
Cod PL – 34

ACORDAREA COMPENSAȚILOR

CUPRINS

Capitolul	Denumirea	Pagina
1	Scopul	3
2	Domeniul de aplicare	3
3	Definiții și abrevieri	3
4	Documente de referință	3
5	Descrierea procedurii	4
6	Responsabilitati	4
7	Tipuri de indicatori de performanță privind calitatea serviciului public de energie termică	5
8	Lista de difuzare a procedurii	7

 Thermonet Pentru voi, cu căldură	PROCEDURA DE LUCRU COD PL-34	VERSIUNEA NR.:1
	PROCEDURĂ de LUCRU ACORDAREA COMPENSAȚIILOR	PAGINA NR.:3/7
		NR. DE EXEMPLAR

1. SCOP

Prezenta procedura stabilește modul de acordare a compensațiilor în cazul depășirii nivelului minim garantat de Standardul de performanță

2. DOMENIU

Procedura se aplică pentru operatorul S.C. Thermonet S.R.L.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

Legea serviciului public de alimentare cu energie termică nr.325/2006, republicată, cu completările ulterioare

Legea privind eficiența energetică nr.121/2014

Ordinul ANRE nr.69/24.09.2024 privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1 Abrevieri:

ANRE = Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei

SACET = sistem/sisteme de alimentare centralizată cu energie termică

SPAET = serviciu public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat

4.2 Definiții:

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 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.

Zi lucrătoare = orice zi calendaristică, alta decât sâmbăta, duminica sau zilele declarate

 Thermonet Pentru voi, cu căldură	PROCEDURA DE LUCRU COD PL-34	VERSIUNEA NR.:1
	PROCEDURĂ de LUCRU ACORDAREA COMPENSAȚIILOR	PAGINA NR.:4/7
		NR. DE EXEMPLAR

libere la nivel național.

5. DESCRIEREA PROCEDURII

Procedura de acordarea compensațiilor este conform Standardului de performanță (SP) impus prin Ordinul ANRE nr.69/2024 care reglementează condițiile minime de calitate pentru serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, cum ar fi:

- prevederi generale referitoare la calitatea serviciului public de alimentare cu energie termică;
- indicatorii de performanță ce caracterizează calitatea prestării serviciului public de alimentare cu energie termică;
- nivelurile garantate corespunzătoare indicatorilor de performanță garantați specifici serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat;
- obligațiile ce revin operatorilor economici care prestează serviciul public de alimentare cu energie termică, în ceea ce privește:
 - raportarea valorilor realizate ale indicatorilor de performanță specifici serviciului public de alimentare cu energie termică;
 - plata compensațiilor, în cazul nerealizării indicatorilor de performanță garantați;
 - plata unor despăgubiri.

Plata compensațiilor/ despăgubirilor se face la cerere, în situația în care din informațiile/ documentele justificative transmise de către solicitant și analiza realizată de operatorul SPAET rezultă că cerea este confirmată.


Plata compensațiilor se va face:

- a) prin luarea în considerare a sumelor corespunzătoare în facturile lunare emise conform contractelor încheiate;
- b) prin plată directă către solicitanți, conform modalității de plată notificate de către aceștia, în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data primirii informațiilor necesare efectuării plății.

6. RESPONSABILITATI

6.1 Director Operare

- coordonează activitatea de operare a SACET
- primește sesizări de la consumatori și verifică situațiile în teren
- reclamațiile analizate se rezolvă în termenele prevăzute de nivelul garantat al indicatorului de performanță
- urmărește respectarea indicatorilor de performanță garantați
- va comunica 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**

 Thermonet Pentru voi, cu căldură	PROCEDURA DE LUCRU COD PL-34	VERSIUNEA NR.:1
	PROCEDURĂ de LUCRU ACORDAREA COMPENSAȚIILOR	PAGINA NR.:5/7
		NR. DE EXEMPLAR

6.2 Direcția strategii, Investiții, Marketing

- coordonează activitatea de contractare, de citire a aparatelor de măsură, de monitorizare a funcționării a acestora, de determinare a consumurilor lunare,
- primește informații cu referire la modul de derulare a activității cititorilor și a problemelor sesizate de aceștia în teren iar responsabilul tehnic al activității de metrologie, stabilește cu exactitate cauzele care au dus la apariția sesizării, (și dacă reclamația este întemeiată sau nu)
- în cazul înregistrării unei sesizări privind funcționarea defectuoasă a grupului/grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice, se verifică situația și, în cazurile justificate, se va repara sau înlocui grupul/grupurile de măsurare defecte.
- reclamațiile/sesizările depuse de titularii de contracte de energie termice sunt analizate și rezolvate în termenele prevăzute de nivelul garantat al indicatorului de performanță
- urmărește respectarea indicatorilor de performanță garantați

6.3 Direcția tehnică

- coordonează activitatea din cadrul direcției tehnice
- înregistrează cereri privind emiterea avizelor de branșare, analizează și stabilește modul de rezolvare
- urmărește respectarea indicatorilor de performanță garantați, respectiv în termen de 60 zile lucrătoare

6.4 Direcția Economică

- coordonează activitatea economică a SC Thermonet SRL
- urmărește respectarea indicatorilor de performanță garantați

7. Tipuri de indicatori de performanță privind calitatea serviciului public de energie termică


Indicatorii de performanță garantați sunt:

1. Indicatori de performanță privind branșarea la SACET și contractarea energiei termice

A. 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 prevăzut la alin. a) este de 60 de zile lucrătoare.

 Thermonet Pentru voi, cu căldură	PROCEDURA DE LUCRU COD PL-34	VERSIUNEA NR.:1
	PROCEDURĂ de LUCRU ACORDAREA COMPENSAȚIILOR	PAGINA NR.:6/7
		NR. DE EXEMPLAR

În cazul în care intervalul de timp prevăzut depășește nivelul garantat – de 60 zile - se 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.

2. Indicatori de performanță privind asigurarea continuității 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.

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

În cazul în care durata suplimentară a întreruperilor programate ale SPAET depășește nivelul garantat prevăzut la pct a.1 pentru fiecare oră suplimentară se va plăti utilizatorului cu care este 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.


a.2 Nivelul garantat al indicatorului de performanță prevăzut la lit. b) este de 4 întreruperi cu durata cumulată de 12 zile/an și contract.

În cazul în care numărul și durata cumulată a întreruperilor neprogramate/accidentale ale SPAET depășesc nivelul garantat prevăzut la pct a.2 pentru fiecare zi suplimentară, se 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. Indicatori de performanță privind măsurarea energiei termice livrate prin SACET și asigurarea calității SPAET

3.1 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 prevăzut la pct 3.1 este de 250 de ore pe an și contract.

 Thermonet Pentru voi, cu căldură	PROCEDURA DE LUCRU COD PL-34	VERSIUNEA NR.:1
	PROCEDURĂ de LUCRU ACORDAREA COMPENSAȚILOR	PAGINA NR.:7/7 NR. DE EXEMPLAR

În cazul în care durata de funcționare prevăzută la art. 31 alin. (1) depășește nivelul garantat prevăzut la art. 3.1 pentru fiecare oră suplimentară se 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

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

Indicatorii de performanță garantați sunt:

- 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 prevăzut la lit. a) este de 10 zile lucrătoare. În cazul în care intervalul de timp depășește nivelul garantat cel de 10 zile, se va plăti solicitantului o compensație egală cu 30 lei pentru fiecare zi de întârziere, până la data soluționării sesizării.

- 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 prevăzut la lit. b) este de 60 zile lucrătoare. În cazul în care intervalul de timp depășește nivelul garantat cel de 10 zile, se va plăti solicitantului o compensație egală cu 10 lei pentru fiecare zi de întârziere, până la data soluționării sesizării.

8. LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

- prezenta procedură de lucru se difuzează prin intermediul e-mailului proprietarilor de proces implicați în activitatea de acordare a compensațiilor.

*se anexează dovada trimiterii (print screen).