



|  |  |                        |
|--|--|------------------------|
|  <b>Thermonet</b><br>Pentru voi, cu căldură | <b>PROCEDURA DE LUCRU<br/>         COD PL-35</b>   | <b>VERSIUNEA NR.:1</b> |
|  | <b>CONTRACTARE SI ACHIZITIE<br/>         ENERGIE TERMICA/ CONSTITUIREA<br/>         PRODUCTIEI</b> | <b>PAGINA NR.:2/7</b>  |
|  |  | <b>NR. DE EXEMPLAR</b> |

**PROCEDURA DE LUCRU  
 COD PL-35**

**PROCEDURA DE CONTRACTARE ȘI ACHIZITIE ENERGIE TERMICA  
 CONSTITUIRE A PRODUCTIEI**

**CUPRINS**

| <b>Capitolul</b> | <b>Denumirea</b>                          | <b>Pagina</b> |
|------------------|---|---------------|
| <b>1</b>         | Scopul                                    | <b>3</b>      |
| <b>2</b>         | Domeniul de aplicare                      | <b>3</b>      |
| <b>3</b>         | Definiții și abrevieri                    | <b>3</b>      |
| <b>4</b>         | Documente de referință                    | <b>4</b>      |
| <b>5</b>         | Descrierea procedurii                     | <b>4</b>      |
| <b>6</b>         | Responsabilitati                          | <b>6</b>      |
| <b>7</b>         | Înregistrări/Anexe                        | <b>7</b>      |
| <b>8</b>         | Lista de difuzare controlată a procedurii | <b>7</b>      |

|  |  |                                   |
|--|--|-----------------------------------|
|  <b>Thermonet</b><br>Pentru voi, cu căldură | <b>PROCEDURA DE LUCRU</b><br><b>COD PL-35</b>  | VERSIUNEA NR.:1                   |
|  | <b>CONTRACTARE SI ACHIZITIE</b><br><b>ENERGIE TERMICA/ CONSTITUIREA</b><br><b>PRODUCTIEI</b> | PAGINA NR.:3/7<br>NR. DE EXEMPLAR |

## 1. SCOP

Procedura de lucru are ca scop întocmirea contractelor de furnizare a energiei termice pentru beneficiarii racordati la SACET Suceava

## 2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

Ordinul ANRSC 483/29.09.2008 privind contractul cadru de furnizare a energiei termice

Ordinul nr. 91/2007 pentru aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică

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.

## 3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI:

**Serviciu public de alimentare cu energie termică** - serviciu public de interes general care cuprinde totalitatea activităților desfășurate în scopul alimentării centralizate cu energie termică a cel puțin doi utilizatori racordați la SACET;

**Contract** - un contract de furnizare energie termică, în care operatorul SPAET este parte;

**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;

**SCVET** - Serviciul Contracte și Vânzare Energie Termică;

**SACET** - sistem/sisteme de alimentare centralizată cu energie termică;

**SPAET** - serviciu public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat.

## 5. DECSRIERE ACTIVITATE DIRECTIE S.I.M.

Calculează și centralizează lunar cantitățile de energie termică livrate consumatorilor, pe categorii distincte de clienți : casnici - noncasnici

Intocmește contracte de furnizare a energiei termice pentru beneficiarii racordati la SACET

La întocmirea contractelor se au în vedere:

- inventarierea receptorilor de energie termica / încălzire – întotdeauna în prezența reprezentantului legal al asociației de proprietari

- măsurarea suprafeței echivalentă termic atât în spațiile proprietate personală (sedii firme , apartamente) cât și pentru proprietatea comună (țevi de tranzit , casa scării , uscătoare , subsol)

- inventarierea receptorilor de energie termică/ apă caldă de consum

- stabilirea numărului de receptori

- determinare specificului activității ( în cazul agenților economici)

- stabilirea numărului de persoane care-și desfășoară activitatea în condominiu / sedii

- încheierea unui proces verbal între cu toate elementele necesare determinării cantității de energie termică consumată

- înaintarea contractului de furnizare energie termică în vederea semnării, respectiv însușirii

|   |  |                                   |
|---|--|-----------------------------------|
|  <b>Thermonet</b><br>Pentru voi, cu căldură | <b>PROCEDURA DE LUCRU</b><br><b>COD PL-35</b>  | VERSIUNEA NR.:1                   |
|   | <b>CONTRACTARE SI ACHIZITIE</b><br><b>ENERGIE TERMICA/ CONSTITUIREA</b><br><b>PRODUCȚIEI</b> | PAGINA NR.:4/7<br>NR. DE EXEMPLAR |

acestui

Urmărește aplicarea corectă a legislației în vigoare privind furnizarea energiei termice și ia măsuri ori de câte ori constată abateri de la prevederile acestora (preavize, deconectări conform legislației în vigoare)

Analizează cererile și sesizările consumatorilor de energie termică, verifică după caz evidențele proprii sau situația reală a instalațiilor acestora cu sectoarele implicate formulează răspunsuri ce precizează modul de soluționare.

Reactualizează baza de date a consumatorilor: număr de persoane, suprafețe echivalent termice, date de identificare a beneficiarilor.

Tine evidența îndeplinirii clauzelor contractuale și ia măsuri ori de câte ori constată abateri de la prevederile acestora.

Calculează și centralizează lunar cantitățile de energie termică livrate consumatorilor.

Tine lunar evidența privind energia termică livrată în termoficare, contravaloarea acesteia.

Incheie procese verbale lunare de consum a energiei termice pentru fiecare consumator racordat la

**SACET**

Incheie procese verbale lunare de consum a apei potabile, apei de adaos, canalului aferent

Intocmește dinamica încășărilor pentru termoficare și pentru consumatorii racordați la gardul centralei

Intocmește lunar constituirea producției încheiată:

- calculează contravaloarea energiei termice consumatorilor interni;
- calculează contravaloarea energiei termice furnizată în termoficare
- calculează contravaloarea subvențiilor energiei termice

Transmite către Direcția Economică centralizatorul de producție, în vederea facturării

Tine evidența corelării măsurilor de energie termică atât la aparatele proprii cât și cele ale consumatorilor racordați iar atunci când constată abateri sesizează compartimentul Gestiune Contori pentru a efectua remedierea defecțiunilor.

Analizează cererile de deconectare a beneficiarilor de energie termică de la sistemul centralizat de alimentare.

Intocmește situația privind indicatorii de performanță pentru furnizarea energiei termice:

-ține evidența numărului de solicitări ale consumatorilor pentru racordarea la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică;

-ține evidența numărului de contracte încheiate, pe categorii de consumatori;

-ține evidența numărului anual de reclamații privind exactitatea echipamentelor de măsurare,

pe tipuri de agent termic și categorii de consumatori;

-ține evidența numărului de întreruperi neprogramate;

-ține evidența numărului de consumatori afectați de întreruperile neprogramate;

-ține evidența numărului de opriri programate și calculează durata medie a acestora;

-ține evidența numărului de reclamații privind calitatea energiei termice furnizate, pe categorii

de consumatori

-ține evidența consumului de energie termică pe categorii de consumatori și tipuri de agent

termic.

**După încheierea producției, SCVET centralizează lunar:**

- energia termică livrată pe categorii de consumatori
- consumul de energie electrică, apa potabilă, apa adaos, canal aferent
- pierderi de energie termică în rețelele de transport și de distribuție
- debitele de apă vehiculată și apă de adaos;


|  |  |                 |
|--|--|-----------------|
|  <b>Thermonet</b><br>Pentru voi, cu căldură | <b>PROCEDURA DE LUCRU</b><br><b>COD PL-35</b>  | VERSIUNEA NR.:1 |
|  | <b>CONTRACTARE SI ACHIZITIE</b><br><b>ENERGIE TERMICA/ CONSTITUIREA</b><br><b>PRODUCȚIEI</b> | PAGINA NR.:5/7  |
|  |  | NR. DE EXEMPLAR |

## 6. Responsabilități:

### Serviciul Contracte si Vânzări Energie Termica (SCVET)

- Asigură încheierea contractelor de furnizare energie termică cu utilizatorii racordați la SACET, asociațiile de proprietari, agenți economic, instituții publice si case particulare
- Asigură baza de date referitoare la utilizatori: denumire, sediu, puncte de consum, date economice legate de cont, banca, reprezentativitate, date tehnice necesare stabilirii consumurilor pentru serviciile asigurate precum si eventualele modificări care pot să apară în acest sens
- Stabilește prin contract modalitatea de facturare și de plată a contravalorii energiei termice
- Introduce în programul informatic datele tehnice ale contoarelor de energie termică, atât pentru apa de consum cât si pentru încălzire ( serie contor, an PIF, perioada de valabilitate a buletinelor de verificare metrologică, etc)
- Centralizează și operează în ACE citirile contoarelor din punctele termice
- Centralizează si operează în ACE citirile contoarelor de la bransamentele utilizatorilor
- Asigură baza de date tehnice cu elementele caracteristice aferente apartamentelor situate în condominiile cu altă destinație decât cea de locuință
- Colectează din teren, de la apartamentele, situate în condominiile, cu altă destinație decât cea de locuință preluate în facturare si încasare de SC Thermonet SRL, datele necesare stabilirii consumurilor individuale
- Transmite lunar operatorului ACET (furnizor de apa rece/canal) înregistrările realizate de contoarele montate la limita de proprietate pentru volumul de apă rece din apa caldă vândută
- Preia lunar de la furnizorul de apă rece ACET cantitățile înregistrate de contoarele montate la intrarea în punctele termice
- Stabilește pe baza rulării programului informatic ACE consumurile de energie termică, atât pentru apa caldă de consum cât si pentru încălzire, la utilizatorii finali
- Actualizează lunar numărul apartamentelor bransate la SACET
- transmite lunar operatorului economic care exploatează repartitoarele de costuri pentru încălzire cantitățile de energie termică înregistrate la bransamentul blocurilor, în vederea defalcării pe fiecare apartament în parte
- Încheie lunar procese verbale de confirmare a consumurilor de energie termică aferente populației, cu asociațiile de proprietari
- Sintetizează datele, formulează răspunsuri la solicitări împreună cu alte compartimente implicate și le transmite către utilizatori
- Inventariază coloanele de distribuție de agent termic secundar din interiorul spațiilor cu altă destinație decât cea de locuință, inclusiv în subsolul blocurilor (pentru evidențierea dimensiunilor conductelor)

## 7. ANEXE

|  |  |                 |
|--|--|-----------------|
|  <b>Thermonet</b><br>Pentru voi, cu căldură | <b>PROCEDURA DE LUCRU</b><br><b>COD PL-35</b>  | VERSIUNEA NR.:1 |
|  | <b>CONTRACTARE SI ACHIZITIE</b><br><b>ENERGIE TERMICA/ CONSTITUIREA</b><br><b>PRODUCTIEI</b> | PAGINA NR.:6/7  |
|  |  | NR. DE EXEMPLAR |

**VIZAT**

**DIRECTOR GENERAL**

**DIRECTOR S.I.M.**

**CENTRALIZATOR PRODUCȚIE LUNAR**

LUNA .....

| FURNIZARE                            | cantitate | pret    | valoare fără TVA |
|--------------------------------------|-----------|---------|------------------|
|                                      | MWh       | lei/MWh | lei              |
| Populație - asociații de proprietari |           |         |                  |
| - case particulare                   |           |         |                  |
| Agenți DP                            |           |         |                  |
| Ag.economici                         |           |         |                  |
| <b>Total energie termica</b>         |           |         |                  |
| <b>Subventie total, din care:</b>    |           |         |                  |
| <b>ENERGIE TERMICĂ</b>               |           |         |                  |

din care:

|  | cantitate | pret    | valoare fără TVA |
|--|-----------|---------|------------------|
|  | MWh       | lei/MWh | lei              |
| <b>Cumpărată pentru furnizare</b>          |           |         |                  |
| <b>Transport si distributie, din care:</b> |           |         |                  |
| Transport (agenti DP)                      |           |         |                  |
| Transport si distributie                   |           |         |                  |
| <b>TOTAL prod+transp+distr</b>             |           |         |                  |

| APĂ ADAOS | cantitate | pret   | valoare fără TVA |
|-----------|-----------|--------|------------------|
|           | mc        | lei/mc | lei              |
|           |           |        |                  |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>TOTAL (en. termică +apă adaos)</b> |  |
|---------------------------------------|--|

**TOTAL TRANSPORT + DISTRIBUTIE + APA ADAOS:**


lei

din care:

transport :

distributie :

**8. LISTA DE DIFUZARE**

|  |  |                 |
|--|--|-----------------|
|  <b>Thermonet</b><br>Pentru voi, cu căldură | <b>PROCEDURA DE LUCRU</b><br><b>COD PL-35</b>  | VERSIUNEA NR.:1 |
|  | <b>CONTRACTARE SI ACHIZITIE</b><br><b>ENERGIE TERMICA/ CONSTITUIREA</b><br><b>PRODUCȚIEI</b> | PAGINA NR.:7/7  |
|  |  | NR. DE EXEMPLAR |

- prezenta procedură de lucru se difuzează prin intermediul e-mailului proprietarilor de proces implicați în activitatea de achiziție energie termică/ contractare constituire a producției.

\*se anexează dovada trimiterii (print screen).

## CONTRACT - CADRU de furnizare a energiei termice

### 1. Părțile contractante

Între ....., cu sediul în localitatea ....., județul/sectorul ....., str. ...., nr. ...., cod poștal ....., telefon ....., fax ....., e-mail ....., site ....., cod fiscal ....., înscrisă în registrul comerțului la nr. ...., CUI ....., cont bancar deschis la ....., IBAN ....., titulară a licenței nr. .... acordată de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE), reprezentată legal prin ....., având funcția de ....., operator al serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat din localitatea ....., în calitate de vânzător, denumit în continuare Furnizor, pe de o parte

și

....., cu domiciliul/sediul în localitatea ....., județul/sectorul ....., str. ...., nr. ...., cod poștal ....., bl. ...., sc. ...., et. ...., ap. ...., telefon ....., e-mail ....., înscris în registrul comerțului la nr. ...., CUI ....., cont bancar deschis la ....., IBAN ....., reprezentat legal prin ....., în calitate de ..... [se trece calitatea celui care semnează contractul: *președinte al asociației de proprietari / reprezentant al unui condominiu, proprietar / persoană împuternicită de proprietar (în acest caz se trec și datele care atestă autenticitatea împuternicirii) etc.*], document de identitate: seria ....., nr. ...., eliberat la data de ....., de către ....., CNP ....., în calitate de cumpărător, denumit în continuare Utilizator, pe de altă parte,

s-a încheiat prezentul contract de furnizare a energiei termice (denumit în continuare Contract).

### 2. Obiectul și durata contractului

**Art. 1.** - (1) Obiectul Contractului îl reprezintă furnizarea energiei termice și stabilirea raporturilor juridice dintre Furnizor și Utilizator cu privire la condițiile de livrare, facturare și plată a energiei termice la locul de consum:

1. Localitatea ....., județul/sectorul ....., strada ..... nr. ...., bloc ....., scara ....., et. ...., ap. ...., categorie consumator ..... [populație/noncasnic], condiție furnizare ..... [se trec toate elementele care definesc condiția de furnizare pentru care se aplică prețul de contract: *din rețeaua de transport, din rețeaua de distribuție alimentată din rețeaua de transport, din rețelele centralelor de cvartal, din centrala (în acest caz se trec și datele de identificare ale centralei/centralelor) etc.*], cu respectarea condițiilor stabilite prin Avizul tehnic de racordare/Certificatul de racordare, anexate Contractului.

2. Pentru utilizatorii cu mai multe locuri de consum, elementele specifice fiecărui loc de consum se detaliază în Anexa nr. 1 la Contract.

(2) Raporturile juridice dintre Furnizor și Utilizator se stabilesc la nivel de bransament termic, în punctul de delimitare/separare dintre rețeaua publică aparținând sistemului de alimentare centralizată cu energie termică și rețeaua interioară care alimentează instalațiile Utilizatorului. Elementele de identificare a punctului/punctelor de delimitare/separare sunt prevăzute în Anexa nr. 1.

(3) Parametrii agentului termic trebuie asigurați de către Furnizor în punctul de delimitare/separare, în limitele/la valorile prevăzute în Anexa nr. 2.

**Art. 2.** - (1) Contractul intră în vigoare la data de ..... și este valabil pe perioadă nedeterminată, dacă nu se specifică în mod expres data de încetare a valabilității acestuia.

(2) După încetarea Contractului, părțile nu vor mai fi ținute de termenii și condițiile din Contract decât pentru punerea în executare a drepturilor și obligațiilor care au luat naștere din derularea Contractului, până la data încetării valabilității acestuia.

### **3. Prețul de contract al energiei termice**

**Art. 3.** – Prețul de facturare al energiei termice este cel aprobat conform prevederilor legale în vigoare, prin Hotărâre a Consiliului Local/General/Asociația de dezvoltare intercomunitară ..... [se trece denumirea localității/municipiului] pentru tipul de consumator și condiția de furnizare specifică fiecărui loc de consum, după caz, care face obiectul Contractului.

**Art. 4.** – (1) Furnizorul publică pe pagina proprie de internet Hotărârea Consiliului Local/General/ Asociația de dezvoltare intercomunitară..... [se trece denumirea localității/municipiului] de aprobare a prețului de facturare al energiei termice în vigoare și informează Utilizatorul prin intermediul facturii, în ceea ce privește valoarea și temeiul legal al prețului energiei termice practicat.

(2) Furnizorul comunică Utilizatorului orice modificare a prețului de facturare al energiei termice, în termen de 15 zile de la data aprobării acesteia.

### **4. Cantitatea de energie termică facturată în baza contractului**

**Art. 5.** - (1) Cantitățile de energie termică facturate (exprimate în MWh) sunt cele măsurate direct cu ajutorul grupului de măsurare pentru decontare montat în punctul de delimitare/separare a instalațiilor.

(2) În cazul în care grupul de măsurare nu este amplasat în punctul de delimitare/separare, cantitățile de energie termică măsurate se corectează conform prevederilor procedurii ..... [se trece titlul procedurii în vigoare privind măsurarea/stabilirea consumurilor de energie termică aferente fiecărui utilizator și fiecărei perioade de facturare], publicată pe pagina de internet a Furnizorului, corecția aplicată fiind .....

(3) În cazul în care, într-o lună, nu se poate citi indexul grupului de măsurare pentru decontare, determinarea cantității de energie termică facturată pentru luna respectivă se face conform prevederilor procedurii ..... [se trece titlul procedurii în vigoare privind măsurarea/stabilirea consumurilor de energie termică aferente fiecărui utilizator și fiecărei perioade de facturare], publicată pe pagina de internet a Furnizorului.

**Art. 6.** – (1) În cazul facturii de tip individual, emisă în situațiile de la Art. 8 alin. (2) lit. a) sau b), cantitățile de energie termică facturate sunt cele din notele individuale de repartizare aferente consumatorului din condominiu pentru care se emit facturile, comunicate de prestatorul autorizat de ANRE care realizează repartizarea consumurilor de energie termică în condominiu, în conformitate cu prevederile Regulamentului privind repartizarea consumurilor de energie termică între consumatorii din imobilele de tip condominiu, în cazul folosirii sistemelor de repartizare a costurilor pentru încălzire și apă caldă de consum aprobat prin ordin al președintelui ANRE, conform contractului încheiat de acesta cu Utilizatorul.

(2) În situația de la alin. (1):

a) Furnizorul transmite lunar către Prestator, până la data de 3 a lunii următoare celei în care s-a realizat consumul de energie termică, cantitatea de energie termică determinată pe baza citirii grupului de măsurare pentru decontare montat în punctul de delimitare/separare aferent condominiului, corectată dacă este cazul conform Art. 5 alin. (2) sau stabilită conform Art. 5 alin. (3);

b) Prestatorul transmite lunar către Furnizor, până la data de 5 a lunii următoare celei în care s-a realizat consumul de energie termică, nota individuală de repartizare aferentă consumatorului din condominiu pentru care se emit facturile.

(3) Termenele și condițiile privind transmiterea datelor necesare întocmirii notelor individuale de repartizare sunt cele stabilite prin contractul încheiat între Prestator și Utilizator menționat la alin. (1).

## 5. Facturare și plată

**Art. 7.** – Furnizorul emite facturile lunar, până la data de 15 a lunii următoare celei în care s-a realizat consumul de energie termică pentru locurile de consum specificate la art. 1.

**Art. 8.** – (1) Factura de energie termică este de tip colectiv în cazul unui Utilizator care reprezintă un condominiu.

(2) Factura de energie termică este considerată de tip individual în următoarele situații:

a) dacă Contractul încheiat cu Utilizatorul care reprezintă condominiul este completat cu convenții de facturare individuală încheiate cu fiecare consumator din categoria populație din condominiu, în condițiile de la Art. 19;

b) dacă se încheie un Contract individual cu un consumator dintr-un condominiu, în condițiile specificate la Art. 20;

c) dacă se încheie un Contract individual cu un consumator care nu face parte dintr-un condominiu.

**Art. 9.** - (1) Facturile de energie termică emise de Furnizor în baza prezentului Contract, sunt de tipul ..... [individual/colectiv] și cuprind toate informațiile specificate în Condițiile generale de furnizare a energiei termice aprobate prin ordin al președintelui ANRE, care completează prevederile Contractului.

(2) Facturile de energie termică constituie titlu executoriu.

**Art. 10.** - Facturile și orice alte documente ce decurg din derularea Contractului se comunică Utilizatorului de către Furnizor, astfel:

| 1. Prin poștă sau curier (se va selecta doar una din variantele de mai jos) | 2. În format electronic                 |
|---|---|
| a) la adresa de domiciliu/sediu.....  | a) la adresa de poștă electronică ..... |
| b) la adresa de corespondență .....   |   |

**Art. 11.** - Facturile de energie termică emise de Furnizor în baza Contractului se achită de către Utilizator sau de către fiecare consumator din categoria populație în cazul Contractului încheiat cu Utilizatorul care reprezintă un condominiu și care a fost completat cu convenții de facturare individuală, în condițiile de la Art. 19, în termenul de scadență de 15 zile lucrătoare de la data emiterii, eventualele corecții sau regularizări ale unei facturi vor fi efectuate în cadrul facturilor emise ulterior.

## 6. Litigii

**Art. 12.** - Pentru neîndeplinirea, în totalitate sau în parte, a obligațiilor prevăzute în Contract, părțile răspund conform legii și prevederilor contractuale.

**Art. 13.** - Părțile convin ca toate neînțelegerile privind aplicarea prevederilor din Contract sau rezultate din interpretarea, executarea ori încetarea acestuia să fie rezolvate pe cale amiabilă.

**Art. 14.** - În cazul în care nu este posibilă rezolvarea litigiilor pe cale amiabilă, părțile se pot adresa instanței judecătorești competente.

## 7. Cesiunea Contractului

**Art. 15.** - (1) În cazul în care Furnizorul își pierde calitatea de operator al serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, acesta cesiunează Contractul în favoarea noului operator al serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat licențiat. Notificarea privind cesiunea Contractului se va transmite Utilizatorului de către Furnizorul cesionar odată cu prima factură de energie termică pe care o emite acesta.

(2) Acordul Utilizatorului pentru cesionarea Contractului în condițiile prevăzute la alin. (1) se consideră dat implicit, la semnarea Contractului.

## 8. Încetarea Contractului

**Art. 16.** - Contractul încetează în oricare din următoarele situații:

- a) prin acordul de voință al părților contractante;
- b) prin denunțarea unilaterală de către Utilizator, cu respectarea clauzelor contractuale și în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare;
- c) prin reziliere de către una din părțile contractante.

## **9. Forța majoră**

**Art. 17.** - Răspunderea Părților este înlăturată atunci când prejudiciul este cauzat de forța majoră, în condițiile prevăzute de Codul Civil.

## **10. Clauze specifice**

**Art. 18.** - (1) Prin semnarea Contractului, părțile acceptă ca în toate raporturile contractuale să respecte Condițiile generale de furnizare a energiei termice aprobate prin ordin al președintelui ANRE, care completează prevederile Contractului. Acestea sunt publicate pe pagina de internet a Furnizorului și, la solicitarea Utilizatorului, se pun în mod gratuit la dispoziția acestuia prin unul din următoarele mijloace, dar fără a se limita la acestea: fax, email, direct sau prin poștă pe suport hârtie.

(2) Furnizorul va comunica Utilizatorului orice modificare a Condițiilor generale de furnizare a energiei termice, în termen de 15 zile de la data aprobării acesteia de către autoritățile competente.

**Art. 19.** - În cazul condominiilor în care nu există deconectări, prezentul Contract, încheiat cu Utilizatorul care reprezintă condominiul, poate fi completat de convenții de facturare individuală, încheiate de Furnizor cu fiecare consumator din condominiu din categoria populație, pe baza convenției-cadru de facturare individuală a energiei termice aprobată prin ordin al președintelui ANRE.

**Art. 20.** - (1) Contractul se încheie de către Furnizor individual cu fiecare consumator noncasnic dintr-un condominiu.

(2) - Contractul se poate încheia de către Furnizor individual cu fiecare consumator dintr-un condominiu în cazul distribuției pe orizontală, dacă:

- a) există branșamente proprii individuale de alimentare cu energie termică realizate între rețeaua publică și rețeaua interioară a fiecărei proprietăți individuale, dotate cu aparate de măsură legale pentru determinarea consumurilor la nivel de proprietate individuală;
- b) există un branșament comun al condominiului realizat între rețeaua publică și instalațiile proprii ale unui utilizator și sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:
  - i. toți consumatorii din condominiu încheie contracte individuale de furnizare a energiei termice;
  - ii. soluția tehnică de realizare a branșamentelor proprii de alimentare cu energie termică și tipul de contoare achiziționate/montate de către proprietar au fost avizate de către furnizor;
  - iii. citirea contoarelor individuale și defalcarea consumurilor individuale și comune din condominiu se realizează de către o societate specializată, avizată de autoritatea de reglementare competentă.

## **11. Alte clauze**

**Art. 21.** - Prestarea altor activități conexe serviciului de furnizare a energiei termice, în aval de punctul de delimitare/separare face obiectul altor contracte de prestări de servicii. Prevederile unor astfel de contracte nu pot prevala, față de prevederile prezentului Contract.

**Art. 22.** - (1) Clauzele și anexele prezentului Contract care sunt stabilite de părți se pot modifica sau completa prin acte adiționale, cu respectarea cadrului legislativ și de reglementare aplicabil.

(2) Clauzele prezentului Contract care sunt prevăzute în contractul-cadru de furnizare a energiei termice aprobat prin ordin al președintelui ANRE se modifică de drept la modificarea prevederilor incidente din actele normative aplicabile.

**Art. 23.** - Condițiile generale de furnizare a energiei termice, Anexele nr. 1 – 3 și, în cazul condominiilor, Anexa nr. 4 fac parte integrantă din prezentul Contract.

**Art. 24.** - În cazul condominiilor, convențiile de facturare individuală încheiate între Furnizor și consumatorii din categoria populație în condițiile de la Art. 19, fac parte integrantă din Contract.

**Art. 25.** - Avizul tehnic de racordare/Certificatul de racordare, diagrama/diagramele de reglaj specifice locurilor de consum care fac obiectul Contractului precum și orice alte anexe stabilite de părți care nu contravin prevederilor din contractul-cadru de furnizare a energiei termice aprobat prin ordin al președintelui ANRE fac parte integrantă din Contract.

**Art. 26.** - Prezentul Contract a fost încheiat la data de ....., în două exemplare, câte un exemplar pentru fiecare parte contractantă.

## **12. Protecția datelor cu caracter personal**

**Art. 27.** - Părțile trebuie să respecte obligațiile impuse de dispozițiile în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal.

**Art. 28.** - Părțile sunt conștiente de faptul că normele europene din Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) se aplică oricărui operator de date sau împuternicit situat în Uniunea Europeană și oricărei persoane care prelucrează date cu caracter personal ale persoanelor vizate situate în Uniunea Europeană sau care le furnizează servicii.

**Art. 29.** Părțile nu au dreptul de a transmite informațiile confidențiale obținute în cadrul Contractului unor persoane neautorizate să primească astfel de informații. Fac excepție cazurile când:

- a) se dispune de consimțământul scris al părții ale cărei interese pot fi afectate de diseminarea informației;
- b) informația este deja publică;
- c) partea este obligată sau are permisiunea de a divulga informația în temeiul actelor normative aplicabile;
- d) informația trebuie transmisă în cursul îndeplinirii normale a activităților care constituie obiectul Contractului, inclusiv în situațiile în care activitățile sunt prestate de către terți, cu condiția respectării de către aceștia a condițiilor de confidențialitate.

**Furnizor,**

**Utilizator,**

.....

.....

Data semnării:

.....

## **CONDIȚII GENERALE** **de furnizare a energiei termice**

### **1. Obiect**

Condițiile generale de furnizare a energiei termice completează prevederile contractului de furnizare a energiei termice încheiat în baza contractului-cadru de furnizare a energiei termice (numit în continuare Contract) și, după caz, ale convenției de facturare individuală a energiei termice încheiată în baza convenției-cadru de facturare individuală a energiei termice (numită în continuare Convenție), aprobate prin ordin al președintelui ANRE.

### **2. Dispoziții generale**

Contractul-cadru de furnizare a energiei termice, convenția-cadru de facturare individuală a energiei termice, aprobate prin ordin al președintelui ANRE precum și toate actele normative și normele tehnice cu incidență asupra Contractului/Convenției se publică de către operatorii serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat pe pagina proprie de internet și se pun la dispoziția utilizatorilor prin unul dintre următoarele mijloace, dar fără a se limita la acestea: fax, e-mail, direct sau prin servicii poștale/de curierat, conform solicitării utilizatorului.

### **3. Abrevieri și definiții**

**3.1.** Abrevierile utilizate în prezentul document și Contract/Convenție sunt următoarele:

- a) AAPL – Autoritate/Autorități a/ale administrației publice locale (consiliu local, consiliu județean, Consiliul General al Municipiului București, Primarul);
- b) ANRE – Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;
- c) BRML – Biroul Român de Metrologie Legală;
- d) SACET – Sistem/Sisteme de Alimentare Centralizată cu Energie Termică;
- e) SPAET – Serviciul Public de Alimentare cu Energie Termică în sistem centralizat.

**3.2.** Termenii utilizați în Contract/Convenție 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, Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare și Legea privind eficiența energetică nr. 121/2014, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 196/2018 privind înființarea, organizarea și funcționarea asociațiilor de proprietari și administrarea condominiilor, cu modificările și

completările ulterioare, precum și din toate actele normative și normele tehnice în domeniul energiei termice cu incidență asupra Contractului/Convenției.

**3.3. Termenii și sintagmele specifice se definesc după cum urmează:**

- a) bransament – legătura fizică dintre instalațiile SACET și instalațiile de utilizare a energiei termice ale unui utilizator;
- b) compensație – sumă de bani pe care operatorul SPAET o plătește unui utilizator din portofoliul său, în cazul în care nu a fost respectat nivelul garantat al unui indicator de performanță garantat;
- c) consumator din categoria populație – persoană fizică/persoane fizice ce utilizează energie termică pentru consumul propriu, într-un apartament/spațiu/imobil cu destinație de locuință;
- d) consumator noncasnic - persoană juridică ce utilizează energie termică într-un apartament/spațiu/imobil cu altă destinație decât cea de locuință;
- e) debransare – ansamblul lucrărilor efectuate de operatorul SPAET în condițiile legii, în vederea separării instalațiilor de utilizare a energiei termice ale unui utilizator de instalațiile SACET;
- f) deconectare – ansamblul lucrărilor efectuate de operatorul SPAET în condițiile legii, în vederea separării tehnice și funcționale, la limita dintre coloanele principale de alimentare cu energie termică ale unui condominiu și instalațiile de utilizare a energiei termice ale unui consumator din condominiu;
- g) despăgubire – sumă de bani pe care operatorul SPAET o plătește unui utilizator din portofoliul său, pentru deteriorarea unor spații/instalații ale acestuia din cauza parametrilor necorespunzători ai agentului termic furnizat;
- h) limitarea consumului – situație în care este necesară reducerea puterii termice livrate Utilizatorului, pe o durată de una sau mai multe ore dintr-o zi, cu asigurarea valorilor minime ale parametrilor agentului termic prevăzute în Contract, ca urmare a unor indisponibilități ale echipamentelor/instalațiilor SACET sau în caz de pericol de avarie;
- i) loc de consum – ansamblul instalațiilor unui utilizator, aflate în aceeași incintă și alimentate cu energie termică prin același bransament;
- j) operator SPAET – operator economic care deține licență acordată de ANRE în condițiile legii și prestează una sau mai multe dintre activitățile specifice serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat;
- k) prestator – persoana juridică autorizată de ANRE, cu care Utilizatorul are încheiat un contract pentru repartizarea consumurilor de energie termică într-un condominiu;
- l) punct de delimitare/separare a instalațiilor – locul în care intervine schimbarea proprietății, între instalațiile SACET și instalația proprie a utilizatorului;

- m) restricționarea consumului - situație în care se impune reducerea puterii termice livrate Utilizatorului în sezonul rece, cu asigurarea valorilor minime ale parametrilor agentului termic prevăzute în Contract, în caz de neplată a facturilor.

#### **4. Drepturile și obligațiile Furnizorului în cadrul Contractului**

##### **4.1. Drepturile Furnizorului:**

- a) să factureze și să încaseze lunar contravaloarea cantităților de energie termică furnizate, în condițiile prevăzute în Contract;
- b) să perceapă Utilizatorului dobânzi penalizatoare pentru întârziere la plata facturii, în condițiile prevăzute în Contract;
- c) să încheie convenții de facturare individuală cu fiecare consumator din condominiu din categoria populație, pe baza convenției-cadru de facturare individuală a energiei termice aprobată prin ordin al președintelui ANRE;
- d) să inițieze modificarea ori completarea prin acte adiționale a Contractului, în condițiile prevăzute în Contract, atunci când apar elemente noi care necesită modificarea ori completarea prin act adițional a unor clauze din Contract;
- e) să aibă acces la instalațiile de utilizare a energiei termice ale Utilizatorului, pentru verificarea respectării prevederilor contractuale, a funcționării, integrității acestora sau pentru debranșare sau limitare/restricționare a consumului, în condițiile prevăzute în Contract;
- f) să aibă acces la grupurile/echipamentele de măsurare aparținând SACET, care se află pe proprietatea Utilizatorului, în vederea citirii, întreținerii, reparării, verificării metrologice și a integrității acestuia. Accesul se va efectua cu informarea Utilizatorului și/sau în prezența delegatului împuternicit al Utilizatorului;
- g) să stabilească condițiile tehnice de branșare sau de debranșare a Utilizatorului la/de la instalațiile SACET, cu respectarea normativelor tehnice în vigoare și a actelor normative aplicabile;
- h) să desființeze branșamentele sau racordurile termice realizate ilegal;
- i) să sesizeze autoritățile competente în cazurile de consum fraudulos sau de distrugeri ori degradări ale componentelor SACET;
- j) să întrerupă, total sau parțial, furnizarea energiei termice pe durata necesară executării lucrărilor de mentenanță programate, cu anunțarea în prealabil a Utilizatorului;
- k) să restricționeze consumul sau să întrerupă furnizarea agentului termic, fără plata vreunei penalizări, cu un preaviz de 5 zile în următoarele situații:
  - (i) în cazul depășirii termenului legal pentru achitarea facturilor stabilite potrivit Contractului;

- (ii) în cazul neachitării contravalorii daunelor, stabilite printr-o hotărâre judecătorească definitivă și irevocabilă, provocate de distrugerea sau deteriorarea unor construcții ori instalații aferente infrastructurii SACET din culpa Utilizatorului;
  - (iii) în cazul împiedicării în orice fel a delegatului împuternicit al Furnizorului de a controla instalațiile de utilizare, de a monta, de a verifica, de a înlocui sau de a citi grupurile de măsurare ori de a remedia defecțiunile la instalațiile administrate de Furnizor, indiferent dacă acestea se află pe proprietatea Utilizatorului sau pe domeniul public;
  - (iv) în cazul bransării fără acordul Furnizorului la rețele publice sau la instalațiile altui utilizator ori schimbării caracteristicilor tehnice și/sau a parametrilor instalațiilor de utilizare, fără acordul Furnizorului;
  - (v) în cazul în care Utilizatorul nu remediază defecțiunile la instalațiile interioare și prin aceasta prejudiciază alimentarea cu energie termică a altor utilizatori;
  - (vi) în cazul în care se constată diferențe, semnificativ mai mari decât cele datorate erorilor de măsură, între cantitatea de agent termic pentru încălzire intrată și cea ieșită în/din instalațiile Utilizatorului;
  - (vii) în cazul folosirii agentului termic în alte scopuri decât cele stabilite prin Contract;
  - (viii) la cererea Utilizatorului;
- l) să suspende Contractul în situațiile în care, timp de 3 luni de la data aplicării măsurii de limitare a furnizării prevăzute la lit. k) –(i), (iii), (iv) și (vi), nu a fost înlăturată cauza pentru care s-a procedat la limitarea furnizării;
- m) să limiteze consumul sau să întrerupă furnizarea agentului termic fără plata unor penalizări și fără preaviz, dar nu mai mult de 24 de ore, în următoarele situații:
- (i) indisponibilități ale echipamentelor/instalațiilor SACET;
  - (ii) pentru executarea unor manevre și lucrări care nu se pot efectua fără întreruperi, cu respectarea prevederilor din Standardul de performanță;
  - (iii) pericol de avarie, când este periclitată viața sau sănătatea oamenilor ori integritatea bunurilor materiale;
  - (iv) pentru prevenirea, limitarea extinderii sau remedierea avariilor în SACET;
- n) în cazul în care intervențiile Furnizorului prevăzute la lit. m) depășesc 24 de ore, acestea se pot efectua în maximum 72 de ore, cu plata penalizărilor prevăzute în Contract, cu aducerea la cunoștința Utilizatorului și a AAPL;
- o) să ocupe temporar terenuri pentru lucrări de intervenție, înființare, extindere, re tehnologizare, reparații și revizii planificate la SACET, care se execută într-o perioadă mai mare de 72 de ore, pe baza acordului prealabil al deținătorilor de terenuri și cu plata despăgubirilor convenite, stabilite potrivit actelor normative aplicabile;

- p) să presteze activități de informare, consultanță sau să execute lucrări de reparații și reabilitări la instalațiile Utilizatorului, în condițiile convenite cu acesta, în scopul creșterii eficienței și utilizării raționale a energiei termice;
- q) să recupereze de la Utilizator daunele dovedite a fi din vina acestuia;
- r) să întrerupă furnizarea agentului termic, cu excepția energiei termice destinate consumului populației, în cazul nerespectării de către Utilizator a următoarelor prevederi contractuale:
  - (i) Utilizatorul nu reduce debitul absorbit la valoarea stabilită, la cererea Furnizorului sau dispecerului, în condiții de restricții;
  - (ii) Utilizatorul depășește sistematic cantitatea de căldură absorbită și debitul agentului termic;
  - (iii) Utilizatorul nu asigură calitatea și cantitatea agentului termic restituit - condensatul și apa caldă;
  - (iv) Utilizatorul schimbă fără acordul Furnizorului caracteristicile termice și puterea termică a instalațiilor termice racordate la SACET și prin aceasta afectează instalațiile Furnizorului sau prejudiciază alți utilizatori ori schimbă parametrii reguletoarelor utilizate pentru echilibrarea hidraulică;
  - (v) debitul de abur absorbit de Utilizator este mai mic decât debitul minim tehnologic al sistemului de transport sau al capacității de producție;
- s) să întrerupă furnizarea agentului termic cu un preaviz de 7 zile lucrătoare pentru situațiile prevăzute la lit. r), cu excepția (iv), când preavizul este de 30 de minute și se aplică numai Utilizatorului care nu se conformează preavizului.

#### **4.2. Obligațiile Furnizorului:**

- a) să dețină licență acordată de ANRE pentru activitățile specifice SPAET și să respecte prevederile condițiilor asociate acesteia;
- b) să respecte clauzele Contractului încheiat cu Utilizatorul și prevederile actelor normative aplicabile;
- c) să respecte prevederile Standardului de performanță pentru SPAET;
- d) să asigure indicatorii de performanță garantați conform prevederilor Standardului de performanță pentru SPAET;
- e) să asigure continuitatea serviciului de furnizare a energiei termice la parametrii tehnici și calitativi prevăzuți în Contract și actele normative aplicabile;
- f) prin excepție de la prevederile lit. c), Furnizorul poate întrerupe furnizarea energiei termice în următoarele condiții:
  - (i) în caz de forță majoră;
  - (ii) în caz de avarii;

- (iii) în perioadele programate pentru revizie;
- Utilizatorii de energie termică vor fi informați în detaliu asupra condițiilor de întrerupere a serviciului public de alimentare cu energie termică;
- g) să asigure indicatorii de performanță privind calitatea activității de furnizare, conform prevederilor Standardului de performanță pentru serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;
  - h) să includă în facturile emise informațiile prevăzute la pct. 9 al prezentului document;
  - i) să factureze cantitățile de energie termică numai în conformitate cu procedura proprie de stabilire și facturare a consumurilor de energie termică publicată pe site-ul Furnizorului;
  - j) să aducă la cunoștința Utilizatorului modificările de preț și alte informații referitoare la facturare, prin intermediul facturii;
  - k) să transmită, la cererea Utilizatorului, o explicație clară și ușor de înțeles a modului în care este calculată valoarea facturii;
  - l) să pună la dispoziția Utilizatorului mai multe modalități de comunicare a facturilor/notificărilor/comunicărilor și a informațiilor privind facturarea, printre care și comunicarea pe cale electronică;
  - m) să informeze Utilizatorul cu privire la modificarea prețului și/sau a oricărei clauze a Contractului;
  - n) să asigure securitatea serviciului public de alimentare cu energie termică și a SACET;
  - o) să informeze Utilizatorul în detaliu asupra condițiilor de întrerupere a serviciului public de alimentare cu energie termică;
  - p) să anunțe din timp Utilizatorul, prin mass-media, prin afișare la Utilizator, prin publicarea pe pagina proprie de internet despre orice întrerupere în furnizarea energiei termice și durata acesteia, în cazul unor lucrări de modernizare, re tehnologizare, reparații și întreținere planificate stabilite prin programele anuale convenite cu AAPL, care impun întreruperea furnizării energiei termice;
  - q) să anunțe Utilizatorul consumator noncasnic, în scris, cu 5 zile lucrătoare înainte, despre necesitatea efectuării lucrărilor de reparații necuprinse în programul inițial, cu excepția celor accidentale, pentru a stabili de comun acord data și durata întreruperilor respective;
  - r) să urmărească realimentarea în cel mai scurt timp posibil a Utilizatorului afectat de incidentele care au produs întreruperea alimentării cu energie termică;
  - s) să realimenteze cu energie termică Utilizatorului căruia i s-a întrerupt/restricționat consumul pentru neplată, în termen de maximum 3 zile lucrătoare de la data la care Utilizatorul dovedește că și-a onorat în totalitate obligațiile de plată;

- t) să plătească despăgubiri, în condițiile legii, dacă se produc pagube proprietarilor din vecinătatea sistemelor de utilități publice, cu ocazia executării lucrărilor de intervenție, înființare, extindere, re tehnologizare, reparații și/sau revizii planificate;
- u) să oprească alimentarea instalațiilor Utilizatorului, cu informarea în prealabil a acestuia, în cazul producerii unei avarii sau pentru prevenirea acesteia, astfel încât să se limiteze, respectiv, să se elimine consecințele evenimentului;
- v) să efectueze aerisirea instalațiilor interioare aparținând consumatorilor din categoria populație, ori de câte ori acestea sunt golite de către Furnizor sau din cauza acestuia;
- w) să furnizeze agentul termic pentru încălzire la punctul de delimitare/separare a instalațiilor, în conformitate cu diagrama de reglaj;
- x) să publice diagramele de reglaj aplicabile pe pagina proprie de internet;
- y) să evacueze, pe cheltuiala sa, apa pătrunsă în curți, case, subsoluri din cauza defecțiunilor la SACET; evacuarea apei nu exonerează Furnizorul de plata unor despăgubiri stabilite în condițiile legii;
- z) să exploateze, să întrețină, să repare și să verifice grupurile de măsurare a energiei termice instalate la bransament. Verificarea periodică se face conform dispozițiilor metrologice în vigoare și se suportă de către Furnizor. Grupurile de măsurare a energiei termice instalate la bransament, defecte sau suspecte de înregistrări eronate, se demontează de Furnizor și se supun verificării într-un laborator metrologic autorizat. În cazul în care verificarea se face la cererea Utilizatorului, în interiorul termenului de valabilitate a verificării metrologice, atunci cheltuielile de verificare, demontare și montare vor fi suportate astfel:
  - (i) de către Furnizor, dacă sesizarea a fost întemeiată;
  - (ii) de către Utilizator, dacă sesizarea s-a dovedit a fi neîntemeiată;
- aa) să asigure măsurarea energiei termice vândute conform procedurii proprii de stabilire și facturare a consumurilor de energie termică și publicată pe pagina proprie de internet a Furnizorului;
- bb) să scoată din instalație grupul de măsurare a energiei termice numai în cazul în care acesta este înlocuit cu altul cu aceeași clasă de precizie sau cu clasă de precizie superioară. Se exceptează cazurile în care una ori mai multe componente ale grupului de măsurare au fost deteriorate din culpa Utilizatorului sau au avut loc intervenții neautorizate asupra acestuia, fapt ce a condus la deteriorarea sigiliilor;
- cc) să utilizeze numai sigilii personalizate de unică folosință, cu serie diferită de la un sigiliu la altul;
- dd) să ia măsurile necesare pentru remedierea deficiențelor constatate în cazul în care, cu ocazia citirii, se constată deteriorarea grupului de măsurare a energiei termice sau inundarea incintei în care este montat acesta, din culpa sa. În cazul în care inundarea incintei se

- datorează culpei Utilizatorului, trebuie să solicite acestuia remedierea defecțiunilor la rețeaua sa interioară;
- ee) să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor și deranjamentelor survenite la instalațiile de distribuție sau la bransament;
- ff) să anunțe Utilizatorul conform procedurii privind înregistrarea situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă a grupurilor/echipamentelor de măsurare instalate în SACET, inclusiv a măsurilor necesare/întreprinse pentru remediere, în cazul înlocuirii contorului individual sau a contorului de bransament/grupului de măsurare, în vederea reparării sau verificării metrologice periodice;
- gg) să nu deterioreze bunurile Utilizatorului și să aducă părțile din construcții legal executate, care aparțin Utilizatorului, la starea lor inițială, dacă au fost deteriorate din vina sa;
- hh) să înceapă și să întrerupă furnizarea energiei termice pentru încălzire, conform prevederilor regulamentului de furnizare și utilizare energie termică, aprobat prin Hotărâre de Guvern;
- ii) să prezinte, în procedura proprie de stabilire și facturare a consumurilor de energie termică, modul în care realizează corectarea consumurilor - energia termică pentru încălzire, energia termică pentru apa caldă de consum și volumul de apă rece pentru prepararea apei calde de consum;
- jj) să plătească Utilizatorului despăgubiri și/sau compensații conform procedurii proprii de acordare a compensațiilor/despăgubirilor și publicată pe pagina proprie de internet a Furnizorului;
- kk) să acorde compensații pentru daunele provocate de întreruperi în alimentare ce au survenit din vina sa, conform prevederilor legale în vigoare;
- ll) să acorde compensații pentru utilizatorii față de care nu și-a respectat prevederile contractuale referitoare la parametrii de calitate ai energiei termice furnizate și la continuitatea serviciului, conform prevederilor legale în vigoare;
- mm) să plătească despăgubiri/compensații pentru daunele provocate Utilizatorului din culpa sa, dacă:
- (i) nu începe furnizarea energiei termice sau nu livrează energia termică în condițiile stabilite în Contract;
  - (ii) nu anunță Utilizatorul din timp cu privire la limitările sau la întreruperile programate;
  - (iii) după sistarea furnizării energiei termice cerută de Utilizatorul de energie termică, nu reia furnizarea în primele 3 zile lucrătoare de la primirea, în scris, a notificării privind încetarea motivului sistării;
  - (iv) după întreruperea furnizării energiei termice din motive tehnice sau comerciale, nu reia furnizarea acesteia în maximum 3 zile lucrătoare de la îndeplinirea condițiilor de reluare a furnizării;

- nn) să furnizeze Utilizatorului informații privind istoricul consumului și eventualele penalități plătite de către acesta;
- oo) 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;
- pp) să înființeze centre de relații cu utilizatorii/consumatorii, fizice și virtuale, indicând adresa, numerele de telefon și programul de lucru cu publicul prin căile de comunicare prevăzute în Anexa nr. 3 la Contract;
- qq) să asigure citirea grupurilor de măsurare a energiei termice în condițiile prevăzute în contract/ convenția de facturare individuală a energiei termice astfel încât factura să fie emisă până la data de 15 a lunii următoare celei în care s-a realizat consumul de energie termică la locurile de consum care fac obiectul Contractului de furnizare a energiei termice;
- rr) să recalculeze consumul de energie termică conform procedurii proprii de stabilire și facturare a consumurilor de energie termică, în cazul în care se constată defecțiuni ale echipamentului de măsurare din culpa Utilizatorului și confirmate de către BRML;
- ss) să comunice Utilizatorului, la cererea acestuia:
  - (i) temperatura medie lunară a apei reci intrate în stația termică;
  - (ii) temperatura zilnică a agentului termic la ieșirea din stația termică, pentru perioada solicitată de Utilizator;
- tt) să inventarieze, împreună cu Utilizatorul, instalațiile interioare din condominiu la încheierea de convenții de facturare individuală.

## **5. Drepturile și obligațiile Utilizatorului în cadrul Contractului**

### **5.1. Drepturile Utilizatorului:**

- a) să utilizeze liber și nediscriminatoriu serviciul public de alimentare cu energie termică în condițiile prevăzute în Contract;
- b) să aibă acces la grupurile de măsură a energiei termice utilizate pentru facturare, chiar dacă acestea se afla în incinta Furnizorului, în prezența împuternicitului acestuia;
- c) să conteste facturile când constată diferențe între consumul facturat și cel înregistrat de contorul de branșament, în cazul facturării unor servicii neefectuate sau când constată încălcarea prevederilor contractuale;
- d) să fie anunțat despre întreruperea furnizării de energie termică, conform prevederilor Contractului și ale actelor normative aplicabile;
- e) să beneficieze de reducerea valorii facturii, în cazul în care parametrii de temperatură ai agentului termic pentru încălzire și/sau ai apei calde de consum din luna de facturare, nu sunt

asigurați conform prevederilor contractuale. Valoarea compensației aferente neasigurării acestor parametri, se calculează conform prevederilor standardului de performanță a serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat;

- f) să primească despăgubiri de la Furnizor, conform prevederilor contractuale, când i se produc daune din vina acestuia ori în cazul nerespectării condițiilor de generale de calitate în prestarea SPAET conform prevederilor standardului de performanță a serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat;
- g) să primească răspuns la sesizările adresate Furnizorului cu privire la neîndeplinirea unor obligații contractuale, în termenul prevăzut de cadrul legislativ și de reglementare aplicabil;
- h) să solicite în scris Furnizorului verificarea grupurilor de măsurare a energiei termice instalate pe bransamentul propriu, defecte sau suspecte de înregistrări eronate, în condițiile de la subpct. 4.2. lit. z);
- i) să renunțe, în condițiile legii, la serviciile contractate;
- j) să se adreseze, individual sau colectiv, autorităților administrației publice locale sau centrale ori instanțelor judecătorești, în vederea prevenirii sau reparării unui prejudiciu direct sau indirect;
- k) să recupereze de la Furnizor daunele dovedite a fi din vina acestuia.

## **5.2. Obligațiile Utilizatorului:**

- a) să respecte clauzele Contractului;
- b) să răspundă pentru daunele dovedite cauzate Furnizorului din culpa sa;
- c) să achite, în termenele stabilite, contravaloarea facturilor pentru energia termică furnizată, la termenele scadente prevăzute în Contract;
- d) să respecte normele și prescripțiile tehnice în vigoare, în vederea eliminării efectelor negative asupra calității energiei termice furnizate către acesta;
- e) să exploateze și să întrețină instalațiile proprii pentru asigurarea utilizării eficiente a energiei termice și să asigure subsolurile curate și iluminate;
- f) să asigure accesul utilajelor Furnizorului, necesare desfășurării activității specifice serviciului, în spațiile ori suprafețele de teren deținute cu orice titlu, pe trotuarele și aleile din jurul imobilelor, indiferent de titularul dreptului de proprietate sau de administrare;
- g) să permită accesul Furnizorului pentru citirea grupurilor de măsură a energiei termice, dacă acestea sunt amplasate pe proprietatea Utilizatorului;
- h) să permită accesul Furnizorului la instalațiile de utilizare a energiei termice aflate în folosința sau pe proprietatea sa, pentru verificarea funcționării și integrității acestora ori pentru debransarea/deconectarea instalațiilor în caz de neplată;
- i) să permită Furnizorului, la solicitarea acestuia, întreruperea programată a alimentării cu energie termică pentru întreținere, revizii și reparații executate la instalațiile acestuia;

- j) să permită accesul persoanelor autorizate pe proprietatea sa, în scopul preluării informațiilor de la aparatele și dispozitivele sistemului de repartizare a costurilor;
- k) să asigure integritatea grupurilor de măsurare, accesul Furnizorului în vederea efectuării verificărilor, precum și pentru operațiile de întreținere și de intervenții în cazul în care căminul de bransament și/sau contoarele de energie termică se află pe proprietatea sa;
- l) să nu consume energie termică ocolind sau afectând grupurile de măsurare a energiei termice;
- m) să nu execute manevre la robinetul/vana montată în amonte de contorul de bransament (izolarea instalației interioare se va face prin manevrarea robinetului/vanei de după contor);
- n) să nu utilizeze sub nicio formă apa din instalația de încălzire;
- o) să suporte cheltuielile de verificare, montare și demontare a grupului de măsurare a energiei termice, dacă a solicitat verificarea acestuia în cadrul termenului de valabilitate a verificării metrologice, iar sesizarea s-a dovedit a fi neîntemeiată;
- p) să suporte contravaloarea apei de adaos în cazul pierderilor apărute din culpa sa sau în cazul golirii instalațiilor interioare;
- q) să returneze întreaga cantitate de agent termic intrată în instalațiile sale de încălzire;
- r) să suporte costurile necesare repunerii în funcțiune a grupurilor de măsurare a energiei termice predate de Furnizor cu proces-verbal de custodie, în cazul în care acesta se deteriorează ca urmare a unor intervenții neautorizate;
- s) să ia măsuri pentru prevenirea inundării subsolurilor, prin montarea de clapete de reținere sau vane pe coloanele de scurgere din subsol;
- t) să aducă la cunoștința Furnizorului, în termen de 10 zile lucrătoare, orice modificare a datelor sale de identificare, a datelor cuprinse în Anexa nr. 3 la Contract și a datelor de identificare a imobilului la care sunt prestate serviciile contractate, precum și a adresei la care Furnizorul urmează să trimită facturile;
- u) să nu construiască sau să nu amplaseze obiective în zona de protecție ori la o distanță mai mică decât cea de siguranță față de construcțiile și instalațiile Furnizorului și să desființeze construcțiile și obiectivele construite sau amplasate în aceste condiții;
- v) să aducă la cunoștința Furnizorului denumirea prestatorului cu care Utilizatorul are contract pentru exploatarea sistemelor de repartizare a costurilor;
- w) să nu execute lucrări de reparație capitală și să nu modifice instalațiile sale interioare, fără documentație tehnică legal aprobată;
- x) să solicite încetarea Contractului și sistarea furnizării serviciului în termen de 15 zile lucrătoare de la înstrăinarea imobilului;
- y) să informeze Furnizorul cu privire la existența consumatorilor noncasnici din condominiul respectiv.

## **6. Drepturile și obligațiile Furnizorului în cadrul Convenției**

**6.1.** Sunt aplicabile toate drepturile și obligațiile Furnizorului, stabilite prin Contract.

### **6.2. Drepturi specifice ale Furnizorului :**

- a) să factureze și să încaseze lunar direct de la consumator, la prețurile prevăzute în Contract, contravaloarea cantităților de energie termică furnizate, determinate potrivit prevederilor Contractului și Convenției;
- b) să aplice penalități egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, în cazul neachitării facturilor la termen;
- c) să aibă acces pe proprietatea Consumatorului în scopul preluării informațiilor de la aparatele și dispozitivele sistemului de repartizare a costurilor, în cazul în care Furnizorul are și calitatea de prestator;
- d) să aibă acces pe proprietatea Consumatorului pentru restricționarea consumului individual sau închiderea și sigilarea instalațiilor individuale de utilizare a energiei termice, în cazul în care consumatorul nu achită contravaloarea energiei termice furnizate în cel mult 30 de zile calendaristice de la data expirării termenului de plată a facturilor;
- e) să solicite în instanță recuperarea debitelor Consumatorului, conform prevederilor legale;
- f) să solicite în instanță accesul pe proprietatea Consumatorului pentru închiderea și sigilarea instalațiilor de utilizare a energiei termice, în situația în care consumatorul refuză accesul pe proprietatea sa.

### **6.3. Obligații specifice ale Furnizorului:**

- a) să înregistreze toate reclamațiile și sesizările Consumatorului și să ia măsurile ce se impun în vederea soluționării acestora, în termenul legal;
- b) să comunice, în termen de 30 de zile de la depunerea unei contestații privind factura emisă, rezultatul analizei contestației și modul de soluționare a acesteia;
- c) să corecteze facturile întocmite greșit, pe cele care au consumuri greșite recunoscute de Furnizor sau asupra cărora s-a pronunțat o instanță;
- d) să nu aplice penalități la facturile întocmite sau dovedite a fi greșit întocmite, indiferent de cauze;
- e) să pună la dispoziția Consumatorului, la solicitarea acestuia, o copie a Contractului încheiat cu Utilizatorul.

## **7. Drepturile și obligațiile Consumatorului în cadrul Convenției**

**7.1.** Sunt aplicabile toate drepturile și obligațiile Consumatorului, stabilite prin Contract.

### **7.2. Drepturi specifice ale Consumatorului:**

- a) să utilizeze energia termică livrată în condițiile prevăzute în Contractul încheiat cu Furnizorul;
- b) să conteste contravaloarea facturii prin înștiințare scrisă, transmisă Furnizorului;

- c) să solicite instituțiilor competente în domeniu soluționarea contestației, în cazul în care nu este mulțumit de soluția propusă de Furnizor;
- d) să solicite în instanță soluționarea contestației depuse la Furnizor, în cazul în care nu este mulțumit de soluția propusă de acesta;
- e) să primească răspuns în termenul legal la sesizările/reclamațiile adresate Furnizorului;
- f) să solicite Furnizorului o copie a Contractului încheiat cu Utilizatorul.

### **7.3. Obligații specifice ale Consumatorului:**

- a) să achite integral și la termen facturile emise de Furnizor, reprezentând contravaloarea serviciilor prestate, inclusiv eventualele debite restante recunoscute de acesta;
- b) să comunice în scris, în termen de 15 zile lucrătoare, Furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii Convenției și să încheie acte adiționale în legătură cu aceasta;
- c) să permită accesul Furnizorului sau prestatorului pe proprietatea sa pentru inventarierea instalațiilor individuale de utilizare a energiei termice;
- d) să permită accesul Furnizorului împreună cu reprezentantul legal al Utilizatorului pe proprietatea sa în vederea deconectării Consumatorului, în cazul în care acesta nu achită contravaloarea serviciilor furnizate;
- e) să nu modifice instalațiile de utilizare interioare aferente unui condominiu decât în condițiile legii.

## **8. Facturare și condiții de plată a facturilor**

- 8.1.** Facturarea se efectuează lunar pe baza consumului real sau a citirii repartitoarelor de costuri pentru energia termică.
- 8.2.** În cazul în care au fost instalate contoare sau repartitoare de costuri pentru energia termică care pot fi citite de la distanță, informațiile referitoare la facturare sau la consum bazate pe consumul real sau pe citirea repartitoarelor de costuri pentru energia termică, se pun la dispoziția utilizatorilor/consumatorilor cel puțin lunar.
- 8.3.** Facturarea energiei termice furnizate la locul/locurile de consum care face/fac obiectul Contractului se face luând în considerare următoarele:
  - a) consumul stabilit conform Contractului/Convenției;
  - b) prețul de facturare a energiei termice aprobat conform prevederilor legale în vigoare;
  - c) taxele stabilite prin actele normative aplicabile în perioada de facturare.
- 8.4.** Neachitarea de către Utilizator/Consumator a facturii emise de Furnizor în termen de 30 zile de la data scadenței sau a sumelor rezultate din regularizare la termenele prevăzute, atrage penalități de întârziere, după cum urmează:
  - a) penalitățile datorate începând cu prima zi după data scadenței;

- b) penalitățile sunt egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, stabilite conform actelor normative aplicabile;
  - c) valoarea totală a penalităților nu poate depăși cuantumul debitului.
- 8.5. Dacă sumele datorate, inclusiv penalitățile, nu au fost achitate în termen de 45 de zile de la data emiterii facturii, Furnizorul are dreptul să solicite recuperarea debitelor în instanță.
- 8.6. Utilizatorul poate efectua plata facturilor prin următoarele modalități:
- a) în numerar la casieria Furnizorului;
  - b) cu ordin de plată;
  - c) *on-line*, prin internet;
  - d) prin stații de plată *Self Pay*;
  - e) .....(*se trece alt instrument de plată convenit de părți*).
- 8.7. În cazul în care pe documentul de plată nu se menționează obiectul plății, imputația plății se face conform prevederilor legale în vigoare.
- 8.8. În funcție de modalitatea de plată, aceasta se consideră efectuată, după caz, la una din următoarele date:
- a) data înscrisă pe chitanța emisă de casieria Furnizorului;
  - b) data înregistrării plății în extrasul de cont al Furnizorului;
  - c) data înscrisă pe chitanța emisă de stația de plată *Self Pay*.

## 9. Date și informații prevăzute în factura emisă de Furnizor

9.1. Factura emisă de Furnizor trebuie să conțină următoarele informații specifice:

- a) seria, numărul și data emiterii facturii fiscale;
- b) data scadenței;
- c) perioada de facturare;
- d) numele Furnizorului și datele de contact ale acestuia;
- e) numărul licenței deținute de Furnizor și data acordării;
- f) numele Utilizatorului și datele de contact ale acestuia;
- g) numărul Contractului și, după caz, al Convenției;
- h) cod client, cod loc de consum; denumire loc de consum;
- i) denumirea punctului termic;
- j) cantitatea de energie termică consumată pentru încălzire (exprimată în MWh), cu prezentarea indecșilor noi și vechi ai grupurilor de măsurare a energiei termice;
- k) cantitatea de energie termică consumată pentru apă caldă de consum (exprimată în MWh), cu prezentarea indecșilor noi și vechi ai grupurilor de măsurare a energiei termice;
- l) volumul de apă caldă de consum facturat (exprimat în metri cubi), cu prezentarea indecșilor noi și vechi ai contoarelor de măsurare;

- m) prețul aprobat (exprimat în lei/MWh) și baza legală a acestuia;
- n) contravaloarea energiei termice consumate pentru încălzire;
- o) contravaloarea energiei termice înglobate în apa caldă de consum;
- p) valoarea penalizărilor curente și soldul acestora;
- q) valoarea totală de plată cu TVA a facturii curente;
- r) soldul facturilor neachitate și celelalte elemente stabilite de actele normative aplicabile;
- s) lista centrelor de relații cu utilizatorii/consumatorii pentru depunerea sesizărilor/reclamațiilor.

**9.2.** În factura emisă, Furnizorul trebuie să pună la dispoziția Utilizatorului, într-o formă clară și ușor de înțeles, următoarele informații:

- a) informații privind mixul de combustibili utilizat și emisiile de gaze cu efect de seră anuale aferente, pentru utilizatorii alimentați dintr-o rețea de termoficare cu o putere termică instalată totală care depășește 20 MW (anual);
- b) comparații între consumul actual de energie al utilizatorilor și consumul din aceeași perioadă a anului anterior, sub formă grafică, datele fiind ajustate în funcție de variațiile climatice pentru încălzire (anual);
- c) informații de contact pentru organizațiile utilizatorilor de energie termică, ANRE, inclusiv adrese de site-uri web de unde se pot obține informații privind măsurile disponibile de îmbunătățire a eficienței energetice, profiluri comparative ale utilizatorilor de energie termică și specificații tehnice obiective privind echipamentele care folosesc energie termică;
- d) informații privind procedurile de depunere a cererilor/sesizărilor/reclamațiilor, serviciile de mediere sau mecanismele alternative pertinente de soluționare a litigiilor, în conformitate cu actele normative aplicabile;
- e) comparații cu un utilizator mediu sau de referință din aceeași categorie de utilizatori (semestrial). În cazul facturilor electronice, astfel de comparații pot să fie puse la dispoziție online și semnalate în cadrul facturilor.

**9.3.** Facturile emise de Furnizor care nu au la bază consumul real sau citirea repartitoarelor de costuri pentru energia termică conțin o explicație clară și ușor de înțeles a modului în care suma care figurează pe factură a fost calculată și, cel puțin, informațiile menționate la pct. 9.2 literele (c) și (d) de mai sus.

## **10. Răspunderea Contractuală**

**10.1.** Pentru neexecutarea în totalitate sau în parte a obligațiilor prevăzute în Contract și/sau Convenție, părțile răspund conform prevederilor legale aplicabile.

**10.2.** Consumul de energie termică fără contract este considerat consum fraudulos.

- 10.3.** Furnizorul răspunde de respectarea parametrilor cantitativi și calitativi ai agentului termic pentru încălzire și ai apei calde de consum furnizate, precum și de respectarea condițiilor de calitate și a indicatorilor de performanță, conform Standardului de performanță pentru SPAET, aprobat prin ordin al președintelui ANRE.
- 10.4.** Furnizorul răspunde de respectarea cadrului legislativ tehnic și comercial în vigoare.
- 10.5.** Plata compensațiilor/despăgubirilor se face în conformitate cu prevederile Standardului de performanță pentru SPAET, aprobat prin ordin al președintelui ANRE.
- 10.6.** În cazul nerespectării prevederilor de la subpct. 4.2 lit. y), z) și gg) Furnizorul va fi obligat la plata de compensații/ despăgubiri care să acopere prejudiciul creat.
- 10.7.** Refuzul total sau parțial al Utilizatorului/Consumatorului de a plăti o factură emisă de Furnizor, va fi comunicat acestuia prin mijloacele de comunicare prevăzute în Contract, până la data scadenței facturii. Furnizorul trebuie să verifice și să comunice Utilizatorului/Consumatorului modul de soluționare a aspectelor sesizate de utilizatori/consumator, în termen de 15 zile de la data trimiterii refuzului de plată de către utilizator. Reclamațiile ulterioare efectuării plății facturilor se pot soluționa între părți până la data emiterii următoarei facturi.
- 10.8.** În cazul în care părțile au convenit indicatori de calitate pentru agentul termic returnat, furnizorul asigură măsurarea/verificarea acestora în punctul de delimitare/separare.
- 10.9.** Furnizorul poate percepe penalități pentru agentul termic returnat care nu respectă condițiile de calitate stabilite prin Contract, conform procedurii proprii de stabilire și facturare a consumurilor de energie termică, elaborată de către Furnizor și publicată pe pagina proprie de internet.
- 10.10.** În cazul unor întreruperi neprogramate realizate de Furnizor, generate de prevenirea/remedierea unor avarii în SACET, Furnizorul are obligația să plătească utilizatorilor/consumatorilor compensații conform prevederilor Standardului de performanță pentru SPAET dacă nu se încadrează în indicatorul de performanță garantat conform Standardului de performanță pentru SPAET.
- 10.11.** Ocuparea temporară a unor terenuri pentru lucrări de intervenție, înființare, extindere, re tehnologizare, reparații și revizii planificate la sistemele de utilități publice, care se execută într-o perioadă mai mare de 72 de ore, se va face pe baza acordului prealabil al deținătorilor de terenuri și cu plata despăgubirilor cuvenite.
- 10.12.** Reluarea furnizării energiei termice la parametrii contractuali după sistarea/restricționarea pentru neplată, se realizează în maximum 3 zile lucrătoare de la efectuarea plății integrale a contravalorii cantităților de energie termică facturate și a cheltuielilor ocazionate de sistare/restricționare și reluarea furnizării.

- 10.13.** Furnizorul are obligația de a anunța autoritățile competente în cazul sustragerii de agent termic.
- 10.14.** Intervențiile neautorizate asupra repartitoarelor de costuri și contoarelor de energie termică în scopul influențării indicațiilor acestora, distrugerea sau ruperea sigiliilor, modificările de orice fel în vederea obținerii unor foloase, constituie consum fraudulos și se sancționează conform prevederilor legale.

**DATE DE IDENTIFICARE A LOCURILOR DE CONSUM –  
DELIMITAREA INSTALAȚIILOR DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ**

1. Nume Cumpărător/Utilizator: .....
2. Adresa locurilor de consum:  
..... [se trec elementele de identificare a tuturor locurilor de consum care fac obiectul Contractului]
3. Pentru fiecare loc de consum se prezintă următoarele informații:
  - a) Alimentarea cu energie termică se face din:  
.....[se trece denumirea tronsonului din rețeaua de transport/distribuție SACET, denumirea centralei/stației/punctului termic etc. din care se face alimentarea fiecărui loc de consum]
  - b) Punctul/Punctele de delimitare/separare a instalațiilor este amplasat/sunt amplasate conform schiței/schițelor .....[se trece numărul schiței] din anexă.  
[În fiecare schiță cotate se vor evidenția vanele, grupurile/punctele de măsurare, reducățiile, diametrele, alte elemente/informații, dacă este cazul. Pe schițe se va/vor evidenția în mod distinct punctul/punctele de delimitare/separare a instalațiilor]
  - c) Caracteristicile grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice pentru încălzire și apă caldă de consum:  
.....  
[Pentru fiecare contor de branșament se trece denumirea comercială, tipul, seria, clasa de precizie, termenul scadent pentru verificare metrologică, data montării, seriile sigiliilor, alte date/informații, dacă este cazul]

d) Schema de principiu a conductelor și armăturilor în amonte și în aval de punctul de delimitare/separare a instalațiilor este conform schiței/schițelor ..... [se trece numărul schiței/schițelor] anexate.  
[Schița cotate va cuprinde racordul până la prima vană de separare a instalațiilor SACET de instalația interioară a Cumpărătorului]

Furnizor,

.....

Utilizator,

.....

**NOTĂ:**

*Datele și informațiile din Anexă se completează conform situației specifice locului/locurilor de consum care fac obiectul Contractului, pe baza documentelor deținute de Furnizor.*

**Condiții și parametrii specifici de furnizare a energiei termice**

1. Pentru agentul termic de încălzire:
  - a) Temperatura agentului termic la branșament se stabilește pe baza diagramei de reglaj .....  
[se trece denumirea/numărul diagramei și adresa paginii de internet unde este publicată] din anexă, care cuprinde valorile temperaturii agentului termic livrat necesare asigurării confortului termic la Cumpărător.
  - b) Presiunea nominală/minimă a agentului termic la branșament este:
    - presiune nominală:..... bar
    - presiune minimă: ..... bar
  - c) Diferența de presiune între tur și retur este: ..... bar
  - d) Parametrii agentului termic pentru încălzire se reglează astfel încât abaterea de la diagrama de reglaj să fie de maximum ..... °C;
  - e) Debitul de agent termic maxim/minim este:  
..... mc/zi  
.....
  - f) Parametrii agentului termic returnat sunt:  
.....
2. Pentru apa caldă de consum:
  - a) Temperatura apei calde de consum la branșament este: .....
  - b) Presiunea nominală/minimă a apei calde de consum la branșament este:
    - presiune nominală:..... bar
    - presiune minimă: ..... bar

c) Presiunea asigurată la ultimul nivel al condominiului este: .....bar, la un debit simultan de: ..... (Se trece debitul instantaneu, considerându-se factorul de simultaneitate din normele de proiectare).

d) Debitul de apă caldă de consum minim este: .....mc/zi

.....

Furnizor,

.....

Utilizator,

.....

**NOTĂ:**

*Datele și informațiile din Anexă se completează conform înțelegerii părților, cu respectarea prevederilor din contractul-cadru și din actele normative/normele tehnice aplicabile.*

**Date de contact, căi și mijloace de comunicare**

1. Orice notificare/solicitare/comunicare din partea Utilizatorului către Furnizor se transmite prin una dintre următoarele modalități:
  - a) prin servicii poștale/de curierat, pe adresa Utilizatorului: .....
  - b) direct, la sediul Furnizorului din: .....
  - c) prin e-mail, la adresa Furnizorului: .....
  - d) prin telefon/fax, la numărul: .....
  - e) prin intermediul altor mijloace : .....
2. Informațiile comerciale legate de activitatea de furnizare a energiei termice prestată de către Furnizor pot fi obținute de către Utilizator:
  - a) la numărul de telefon al Furnizorului: .....
  - b) pe pagina de internet a Furnizorului: ..........
3. Orice notificare/solicitare/comunicare din partea Furnizorului către Utilizator se transmite prin una dintre următoarele modalități:
  - a) prin servicii poștale/de curierat, pe adresa Utilizatorului: .....
  - b) prin e-mail, la adresa Utilizatorului: .....
  - c) prin telefon/fax, la numărul: ..........
4. Sesizările/reclamațiile referitoare la facturare, parametrii agentului termic, grupurile de măsurare sau întreruperile în alimentarea cu energie termică se comunică Furnizorului de către Utilizator/Consumator prin oricare dintre modalitățile de mai sus, care sunt înscrise și pe factura emisă de Furnizor.
5. Datele de contact ale Prestatorului cu care Utilizatorul are încheiat un contract de exploatare a sistemelor de repartizare a costurilor pentru încălzire și/sau apă caldă de consum în condominiu se comunică în scris prin una din modalitățile prevăzute la punctul 1.

Furnizor,

.....

Utilizator,

.....

**NOTĂ:** Datele și informațiile din prezenta Anexă se completează conform înțelegerii și situației specifice părților contractante.

Situația consumatorilor din condominiu

1. Adresa condominiului (localitate, strada, bloc): .....

2. Situația consumatorilor din categoria populație din condominiu

| Nr. crt. | Număr apartament (*) | Proprietar (**) | Suprafața utilă [mp] | Număr persoane |
|----------|----------------------|-----------------|----------------------|----------------|
| 1        |                      |                 |                      |                |
| 2        |                      |                 |                      |                |
| 3        |                      |                 |                      |                |
| ...      |                      |                 |                      |                |
| n        |                      |                 |                      |                |

(\*) se trece scara, etajul, numărul apartamentului

(\*\*) se trece numele proprietarului, în cazul în care se încheie convenții individuale de facturare

3. Situația consumatorilor de tip noncasnic din condominiu

| Nr. crt. | Număr apartament/ identificador spațiu | Denumire operator economic | Suprafața utilă (mp) | Număr persoane | Program activitate |
|----------|--|----------------------------|----------------------|----------------|--------------------|
| 1        |  |                            |                      |                |                    |
| 2        |  |                            |                      |                |                    |
| 3        |  |                            |                      |                |                    |
| ...      |  |                            |                      |                |                    |
| m        |  |                            |                      |                |                    |

Furnizor,

.....

Utilizator,

.....

Datele respectă prevederile Regulamentului UE nr. 679/2016 și reglementările în vigoare în materia protecției datelor cu caracter personal

**NOTĂ:**

Datele și informațiile din Anexă se completează conform situației specifice condominiului, pe baza documentelor comunicate de Utilizator