

<b>Operator SPAET: URBANA S.A.</b>	<b>PROCEDURI INTERNE PRIVIND PRESTAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICA IN SISTEM CENTRALIZAT</b>		
<b>Cod document</b>	PO-SPAET-01	<b>Editia/Revizia</b>	Editia 1 / Revizia 0
<b>Temei legal</b>	Ordinul presedintelui ANRE nr. 69/2024 - Standardul de performanta pentru serviciul public de alimentare cu energie termica in sistem centralizat, art. 8 alin. (1) lit. h) si art. 8 alin. (2).		

## PROCEDURĂ INTERNĂ

### privind prestarea serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat

*elaborată conform art. 8 alin. (1) lit. h) din Standardul de performanță pentru serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 69/2024*

### Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea si aprobarea

Operatiunea	Numele si prenumele	Funcția	Data	Semnatura
Elaborat	Aldea Ana	Economist/responsabil facturare		
Verificat	Chialda Daniela	director economic		
Aprobat	Mircea Ovidiu	director general		

## 1. Scop

Prezentele proceduri stabilesc regulile interne aplicabile pentru asigurarea conditiilor generale de calitate in prestarea serviciului public de alimentare cu energie termica in sistem centralizat, in vederea conformarii cu art. 8 alin. (1) lit. h) din Standardul de performanta aprobat prin Ordinul presedintelui ANRE nr. 69/2024.

## 2. Domeniu de aplicare

Procedurile se aplica activitatilor de productie, distributie, furnizare, masurare, stabilire a consumurilor, facturare, monitorizare parametri, solutionare cereri/sesizari/reclamatii, acordare compensatii/despagubiri si gestionare a intreruperilor sau defectiunilor echipamentelor de masurare, pentru utilizatorii conectati la SACET operat de societate.

## 3. Documente de referinta

- Legea serviciului public de alimentare cu energie termica nr. 325/2006, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare;
- Legea serviciilor comunitare de utilitati publice nr. 51/2006, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare;
- Ordinul presedintelui ANRE nr. 69/2024 privind aprobarea Standardului de performanta pentru serviciul public de alimentare cu energie termica in sistem centralizat;
- Contractele de furnizare a energiei termice incheiate cu utilizatorii;
- Hotararile autoritatii administratiei publice locale privind preturile/tarifele, subventiile, strategia locala de alimentare cu energie termica si actul de atribuire/delegare a gestiunii SPAET;
- Reglementarile metrologice si tehnice aplicabile echipamentelor de masurare.

## 4. Corespondenta cu art. 8 alin. (1) lit. h) din Standard

Litera/punct din art. 8 alin. (1) lit. h)	Obligatia procedurala	Sectiunea din prezentul document
i	Masurarea/stabilirea consumurilor de energie termica aferente fiecarui utilizator si fiecarei perioade de facturare	Sectiunea 7.1
ii	Facturarea si plata energiei termice furnizate	Sectiunea 7.2
iii	Masurarea/determinarea si inregistrarea parametrilor agentului termic	Sectiunea 7.3
iv	Masurarea/stabilirea consumurilor de apa rece pentru prepararea apei calde de consum	Sectiunea 7.4
v	Accesul tertilor la reseaua termica, inclusiv avize tehnice de bransare/racordare si programarea productiei si/sau achizitiei de energie termica	Sectiunea 7.5
vi	Debransarea/deconectarea de la SACET	Sectiunea 7.6
vii	Solutionarea cererilor, sesizarilor si reclamatilor primite	Sectiunea 7.7
viii	Acordarea compensatiilor/despagubirilor	Sectiunea 7.8
ix	Inregistrarea duratei suplimentare a intreruperilor programate, a intreruperilor neprogramate/accidentale si a abaterilor parametrilor agentului termic, inclusiv masurile de remediere	Sectiunea 7.9
x	Inregistrarea situatiilor de nefunctionare sau functionare defectuoasa a grupurilor/echipamentelor de masurare, inclusiv masurile de remediere	Sectiunea 7.10

## 5. Definitii si abrevieri

Termen/abreviere	Definitie
<b>AAPL</b>	Autoritatea administratiei publice locale.
<b>ACM</b>	Apa calda de consum/menajera.
<b>ATI</b>	Agent termic pentru incalzire.
<b>CT</b>	Centrala termica.
<b>SACET</b>	Sistem de alimentare centralizata cu energie termica.
<b>SPAET</b>	Serviciu public de alimentare cu energie termica in sistem centralizat.
<b>Utilizator</b>	Persoana fizica sau juridica avand contract de furnizare energie termica cu operatorul SPAET.

<b>Solicitant</b>	Utilizator, utilizator potential sau alta persoana indreptatita care transmite o cerere/sesizare/reclamatie conform Standardului si procedurilor publicate.
<b>Indicator de performanta garantat</b>	Indicator pentru care Standardul impune un nivel garantat, obligatoriu de respectat de operatorul SPAET.
<b>Agent termic (purtător de energie termică)</b>	Fluidul (apă fierbinte, apă caldă sau abur) utilizat pentru a acumula, a transporta și a ceda energie termică. In condițiile prezentei proceduri, agentul termic este apa.
<b>Apă caldă menajera (ACM)</b>	Apa caldă utilizată în circuit deschis în scopuri gospodărești sau sanitare
<b>Autoritatea competentă</b>	Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE) cu sediul în București, str. Constantin Nacu, nr. 3, Sector 2, <a href="http://www.anre.ro">http://www.anre.ro</a> , e-mail: <a href="mailto:anre@anre.ro">anre@anre.ro</a>
<b>Branșament termic</b>	Legătura dintre o rețea termică de distribuție și un consumator de energie termică
<b>Consum de energie termică</b>	Cantitatea de căldură reținută de consumator din purtătorii de energie termică (diferența dintre cantitatea de căldură primită și cea restituită)
<b>Consum pentru încălzire</b>	Consumul de energie termică pentru încălzirea spațiilor din clădiri industriale, instituții, locuințe etc.
<b>Consum pentru apa caldă</b>	Consumul de energie termică pentru apa caldă utilizată în circuit deschis în scopuri gospodărești sau sanitare
<b>Consumator (final) de energie termică</b>	Persoană fizică sau juridică, română sau străină, care cumpără și consumă energie termică pentru uzul propriu și, eventual, pentru un alt consumator racordat la instalațiile sale, denumit subconsumator.
<b>Consumator casnic (de energie termică)</b>	Consumator final de energie termică care cumpără și utilizează cea mai mare parte din energia termică pentru propria sa gospodărie.
<b>Consumator non casnic (de energie termică)</b>	Consumator final de energie termică care cumpără și utilizează cea mai mare parte din energia termică pentru desfasurarea de activitati cu caracter comercial.
<b>Contor de energie</b>	Aparat destinat măsurării energiei termice cedate sau absorbite într-un

<b>termică</b>	circuit de schimb termic, de către un fluid numit agent termic. Notă: contoarele de energie termică pot fi contoare complete (fără subsansambluri separabile) sau contoare combinate (constituite din subsansambluri separabile: traductor de debit, pereche de sonde de temperatură și calculator sau orice combinație a acestora).
<b>Consumator contorizat</b>	Consumatorul care în punctul de delimitare a instalațiilor sale de cele ale distribuitorului are montat un contor de energie termică utilizat la decontarea energiei termice.
<b>Administrator Asociație</b>	Reprezentantul/ reprezentanții unei sau mai multor asociații de proprietari/ locatari, mandatat/ mandatați de membrii asociației/ asociațiilor să-i reprezinte în relația cu furnizorul de energie termică.
<b>Furnizare (de energie termică)</b>	Activitate de comercializare a energiei termice. Această activitate include și serviciile de măsurare a energiei termice vândute la consumator.
<b>Furnizor de energie termică</b>	Persoană juridică, titulară a unei licențe de furnizare, care asigură alimentarea cu energie termică a unui consumator pe baza unui contract de furnizare, în cazul prezentei proceduri S.C. ENERGOSIB S.R.L.
<b>Putere termică</b>	Cantitatea de energie termică în unitatea de timp; se exprimă în MW.
<b>Racord termic</b>	Ansamblul instalațiilor prin care se face legătura dintre o rețea de energie termică de transport și o stație termică sau un consumator de energie termică.
<b>Rețea termică de transport</b>	Ansamblul de conducte, instalații de pompare și de alte instalații auxiliare, cu ajutorul cărora se transportă continuu și în regim controlat energie termică de la producători la stațiile termice și/sau la consumatori.
<b>Rețea termică de distribuție</b>	Ansamblu de conducte, instalații de pompare (altele decât cele existente la producător) și de alte instalații auxiliare, cu ajutorul cărora se distribuie continuu și în regim controlat energia termică din stațiile termice sau din centrale termice (surse de energie termică proprii ansamblurilor de clădiri) la consumatori. Notă: În cadrul noțiunii "instalații auxiliare", se includ și stațiile termice.
<b>Sistem de alimentare centralizată cu energie termică - SACET</b>	Ansamblul instalațiilor și construcțiilor destinate producerii, transportului și distribuției prin rețele termice, transformării și utilizării energiei termice, legate printr-un proces comun de funcționare.

## 6. Reguli generale de aplicare, actualizare si publicare

1. Procedurile se aplica de catre compartimentele tehnic, exploatare, facturare, financiar-contabil, juridic si relatii cu utilizatorii, potrivit responsabilitatilor stabilite in prezentul document.
2. Procedurile se actualizeaza ori de cate ori intervin modificari legislative, contractuale, tehnice, organizatorice sau modificari ale modului de operare a SACET.
3. Procedurile se publica pe site-ul operatorului SPAET, intr-o sectiune vizibila destinata utilizatorilor, impreuna cu indicatorii de performanta garantati si nivelurile garantate ale acestora.
4. Conform art. 8 alin. (2) din Standard, procedurile prevazute la art. 8 alin. (1) lit. h) se supun aprobarii AAPL/ADI dupa parcurgerea unui proces de consultare publica.
5. Compartimentul responsabil desemnat pastreaza dovada publicarii pe site, versiunea aprobata, data intrarii in vigoare si istoricul reviziilor.

## 7. Proceduri interne conform art. 8 alin. (1) lit. h)

### 7.1. Procedura privind masurarea/stabilirea consumurilor de energie termica pentru fiecare utilizator si fiecare perioada de facturare

Prezenta sectiune actualizeaza procedura existenta de stabilire si facturare a consumurilor de energie termica, mentinand regulile operationale privind citirea aparaturii de masurare, stabilirea consumurilor si defalcarea acestora pe utilizatori.

- Consumul de energie termica se stabileste pe baza aparaturii de masurare instalate la nivelul centralei termice, al punctelor de delimitare si, dupa caz, al utilizatorilor.
- Pentru utilizatorii contorizati, consumul se stabileste ca diferenta intre indexul nou si indexul vechi, aferent perioadei de facturare.
- Citirea contoarelor individuale ale utilizatorilor se efectueaza, de regula, in ultima zi lucratoare a fiecărei luni sau conform graficului intern stabilit.
- Pentru contoarele si aparatura din centrala termica se realizeaza citiri si inregistrari periodice, inclusiv pentru energie termica, apa rece, apa de adaos, gaze naturale, temperaturi si presiuni.
- Datele se consemneaza in registre/foi de urmarire/fisiere electronice, cu indicarea datei, orei, echipamentului citit, valorii citite si persoanei responsabile.
- In cazul defectarii sau demontarii unui contor pentru verificare metrologica, consumul se stabileste pe baza mediei consumurilor inregistrate in perioade similare anterioare, in care echipamentul a functionat normal, conform contractului si reglementarilor aplicabile.
- Responsabilul de facturare centralizeaza consumurile, verifica diferentele semnificative, solicita clarificari compartimentului tehnic si pregateste situatia pentru aprobare.

### 7.2. Procedura privind facturarea si plata energiei termice furnizate

- Facturarea energiei termice se realizeaza lunar, perioada de facturare corespunzand, de regula, lunii calendaristice.
- Factura va include cel putin: perioada de facturare, index vechi si index nou, cantitatea de energie termica facturata, cantitatea de apa rece pentru prepararea ACM, pretul/tariful aplicabil, valoarea facturata, temeiul legal/contractual si termenul de plata.
- Pentru ACM se evidentiaza distinct energia termica aferenta prepararii apei calde si, dupa caz, cantitatea de apa rece utilizata pentru prepararea ACM.
- Pentru incalzire se evidentiaza distinct energia termica furnizata pentru ATI.
- Preturile/tarifele utilizate la facturare sunt cele aprobate de autoritatile competente, conform legislatiei aplicabile si contractelor incheiate.

- Facturile se emit pana la data stabilita prin contract/procedura interna si se transmit utilizatorilor prin modalitatile convenite: posta, e-mail, depunere la cutii postale, platforma electronica sau ridicare de la sediu.
- Plata facturilor se efectueaza in conturile operatorului, la casierie, prin mijloace electronice sau prin alte modalitati comunicate utilizatorilor.
- Eventualele contestatii privind factura se inregistreaza si se solutioneaza conform procedurii privind cererile, sesizarile si reclamatii.

### **7.3. Procedura privind masurarea/determinarea si inregistrarea parametrilor agentului termic**

- Parametrii agentului termic monitorizati includ, dupa caz: temperatura, presiunea, debitul, energia termica livrata, temperatura exterioara si alti parametri prevazuti in contracte sau in reglementarile tehnice.
- Personalul de exploatare/fochistii citesc si consemneaza parametrii in registrul de parametri sau in aplicatiile/fisierele electronice aprobate intern.
- Frecventa citirilor se stabileste prin instructiunile tehnice interne, in functie de tipul echipamentului si de regimul de functionare; pentru parametrii de baza ai CT se recomanda citire orara sau conform graficului de exploatare.
- Valorile inregistrate se compara cu limitele prevazute in contracte, diagramele de reglaj si instructiunile de exploatare.
- Abaterile de la parametrii contractuali se marcheaza distinct, se comunica responsabilului tehnic si se inscriu in registrul de incidente/abateri, impreuna cu masurile dispuse pentru remediere.
- Documentele de inregistrare se pastreaza cel putin 5 ani, impreuna cu dovezile care au stat la baza calculului indicatorilor de performanta.

### **7.4. Procedura privind masurarea/stabilirea consumurilor de apa rece pentru prepararea apei calde de consum**

- Cantitatea de apa rece utilizata pentru prepararea ACM se stabileste pe baza debitmetrelor/echipamentelor de masurare existente la nivelul CT, al retelelor si/sau al utilizatorilor.
- Citirile se efectueaza periodic si se consemneaza in fisele de urmarire sau fisierele electronice aprobate intern.
- Consumul individual se determina pe baza indicatiilor contoarelor individuale/debitmetrelor, iar in lipsa acestora pe baza regulilor stabilite prin contracte, hotarari locale sau alte reglementari aplicabile.
- In cazul nefunctionarii echipamentului de masurare, consumul se stabileste pe baza mediei consumurilor din perioade similare anterioare sau prin alta metoda prevazuta in contract/reglementari.
- Pentru identificarea pierderilor de apa pe retelele ACM, personalul de exploatare monitorizeaza consumurile in intervale relevante, inclusiv pe timp de noapte, si consemneaza valorile in fisierul/registrul dedicat.
- Daca se constata crestere nejustificata ale consumului, fochistul din tura informeaza responsabilul tehnic/instalatorul desemnat, iar acesta dispune testele pentru localizarea portiunii de retea cu pierderi.
- Dupa localizarea pierderii, se dispune interventia de remediere, iar lucrarea se consemneaza in registrul de reparatii si, dupa caz, in proces-verbal de receptie.

### **7.5. Procedura privind accesul tertilor la reseaua termica, emiterea avizelor tehnice de bransare/racordare si programarea productiei si/sau achizitiei de energie termica**

- Orice solicitare de acces la reseaua termica, bransare noua, modificare de bransament sau racordare se depune in scris la registratura operatorului sau prin mijloacele electronice publicate pe site.
- Cererea trebuie sa contina datele solicitantului, amplasamentul, destinatia consumului, documente de proprietate/folosinta, date tehnice preliminare si alte documente solicitate prin procedura publicata.
- Compartimentul tehnic analizeaza posibilitatea tehnico-economica de bransare/racordare, disponibilitatea capacitatii SACET, impactul asupra utilizatorilor existenti si, dupa caz, acordul producatorilor implicati.
- Daca exista solutie acceptabila, operatorul emite avizul tehnic de bransare/racordare in termenul prevazut de Standard si procedura specifica; daca nu exista solutie, comunica motivat respingerea cererii.
- Programarea productiei si/sau achizitiei de energie termica se realizeaza pe baza prognozelor de consum, consumurilor istorice, conditiilor meteorologice, disponibilitatii instalatiilor si cerintelor contractuale.

- Accesul fizic al tertilor la instalatii se realizeaza numai cu aprobarea operatorului, cu respectarea normelor de securitate, sanatate in munca, PSI si protectie a instalatiilor.
- Toate cererile, avizele, respingerile si documentele tehnice se inregistreaza si se arhiveaza.

## **7.6. Procedura privind debransarea/deconectarea de la SACET**

- Cererea de debransare/deconectare se depune de utilizator/consumator prin mijloacele comunicate pe site si in contract.
- Cererea se analizeaza din punct de vedere juridic, contractual si tehnic, cu verificarea conditiilor prevazute de legislatia aplicabila, regulamentul serviciului, contractul de furnizare.
- Daca cererea indeplineste conditiile legale si tehnice, compartimentul tehnic programeaza operatiunea, stabileste masurile necesare si comunica solicitantului data estimata.
- Realizarea debransarii/deconectarii se consemneaza intr-un proces-verbal semnat de reprezentantii operatorului si, dupa caz, de solicitant/reprezentantul asociatiei.
- Daca cererea nu indeplineste conditiile legale sau tehnice, operatorul comunica solicitantului, in scris, motivul respingerii si temeiul aplicabil.
- Toate operatiunile se inregistreaza in registrul de cereri si in evidenta tehnica a utilizatorilor.

## **7.7. Procedura privind solutionarea cererilor, sesizarilor si reclamatilor primite**

- Cererile, sesizarile si reclamatile se pot transmite prin registratura, posta, e-mail, formular publicat pe site, telefon urmat de consemnare scrisa sau alte mijloace prevazute in contracte.
- La primire, fiecare solicitare se inregistreaza cu numar, data, solicitant, obiect, loc de consum si termen de solutionare.
- Solicitarea se repartizeaza compartimentului responsabil: tehnic, facturare, financiar-contabil, juridic sau relatii cu utilizatorii.
- Raspunsul se formuleaza in scris, argumentat, cu indicarea masurilor luate sau a motivelor de respingere, in termenul legal/contractual aplicabil.
- Sesizarile privind functionarea defectuoasa a grupurilor de masurare se solutioneaza conform sectiunii 7.10, cu proces-verbal de constatare si masuri de reparare/inlocuire, daca este cazul.
- Reclamatile privind facturarea se verifica prin confruntarea citirilor, calculelor, tarifelor aplicate si documentelor justificative.
- Registrul de cereri/sesizari/reclamatii se pastreaza impreuna cu documentele suport si raspunsurile comunicate.

## **7.8. Procedura privind acordarea compensatiilor/despagubirilor**

- Compensatiile se acorda in cazurile si conditiile prevazute de Standard, pentru nerespectarea nivelurilor garantate ale indicatorilor de performanta garantati.
- Despagubirile se pot acorda pentru daune dovedite, in conditiile Standardului, contractelor si legislatiei aplicabile.
- Solicitantul transmite cerere scrisa, cu date de identificare, loc de consum, descrierea situatiei, perioada afectata, documente justificative si modalitatea de plata solicitata.
- Compartimentul responsabil verifica incadrarea in indicatorul garantat, documentele tehnice, registrele de intreruperi, registrele de parametri, procesele-verbale si orice alte documente relevante.
- Daca cererea este intemeiata, se calculeaza suma datorata conform Standardului/procedurii si se aproba plata sau compensarea pe factura.
- Daca cererea este neintemeiata, solicitantului i se comunica motivat respingerea.
- Pentru indicatorii pentru care Standardul prevede analiza din oficiu in primul trimestru al fiecarui an, operatorul efectueaza analiza pe fiecare contract afectat, fara a conditiona plata de depunerea unei cereri, dupa implementarea sistemului informatic corespunzator, conform Standardului.
- Evidenta compensatiilor/despagubirilor contine solicitantul, contractul, indicatorul afectat, perioada, calculul sumei, modul de plata si documentele justificative.

## 7.9. Procedura privind inregistrarea duratei suplimentare a intreruperilor programate, a intreruperilor neprogramate/accidentale si a abaterilor parametrilor agentului termic, inclusiv masurile de remediere

- Intreruperile programate se comunica utilizatorilor cu cel putin 24 ore inainte de data programata, prin publicare pe site si afisare la blocurile afectate.
- Pentru fiecare intrerupere programata se inregistreaza: zona afectata, utilizatorii/contractele afectate, data si ora inceperii, data si ora estimata a reluarii, cauza, lucrarile programate si persoana responsabila.
- Daca durata programata este depasita, se inregistreaza durata suplimentara, cauza depasirii, masurile dispuse si data/ora efectiva a reluarii serviciului.
- Intreruperile neprogramate/accidentale se inregistreaza imediat dupa constatare, cu mentionarea cauzei probabile, zonei afectate, orei constatarii, masurilor de izolare/remediere si orei reluarii serviciului.
- Abaterile parametrilor agentului termic fata de limitele contractuale se inregistreaza in registrul de parametri/abateri, cu indicarea parametrului afectat, duratei, zonei/contractelor afectate si masurilor de remediere.
- Pentru pierderi de ACM sau apa de adaos, fochistul din tura consemneaza consumurile neobisnuite, testele efectuate, portiunile de retea izolate si rezultatul verificarilor.
- Dupa interventie, se completeaza registrul de reparatii si, daca interventia este executata de terti, procesul-verbal de receptie sau documentul echivalent.
- Datele din registre stau la baza raportarii indicatorilor de performanta catre ANRE si a analizei privind compensatiile.

## 7.10. Procedura privind inregistrarea situatiilor de nefunctionare sau functionare defectuoasa a grupurilor/echipamentelor de masurare instalate in SACET, inclusiv masurile de remediere

- Orice situatie de nefunctionare, functionare defectuoasa, lipsa semnal, valori anormale, sigiliu deteriorat sau imposibilitate de citire se consemneaza in registrul echipamentelor de masurare.
- Sesizarea poate proveni de la utilizator, personalul de exploatare, responsabilul de facturare sau din analiza consumurilor.
- Compartimentul tehnic verifica echipamentul si intocmeste proces-verbal de constatare, in care se mentioneaza seria echipamentului, amplasamentul, indexul, starea sigiliilor, defectiunea constatata si masura propusa.
- Masurile pot include repararea, inlocuirea, verificarea metrologica, recalibrarea, refacerea comunicatiei de citire sau alte interventii tehnice.
- Pe perioada nefunctionarii, consumurile se stabilesc conform metodei aprobate: medii din perioade similare, consumuri specifice, date istorice sau alta metoda prevazuta de contract/reglementari.
- Demontarea/montarea echipamentelor se face pe baza de proces-verbal, cu consemnarea indexurilor si a starii sigiliilor.
- Termenul de solutionare a sesizarilor privind functionarea defectuoasa a grupurilor de masurare se urmareste ca indicator de performanta garantat.
- Documentele aferente defectiunii si remedierii se arhiveaza si se coreleaza cu situatiile de facturare.

## 8. Responsabilitati

Responsabil	Atributii principale	Documente gestionate
Director general/Administrator	Aproba procedurile interne, desemneaza responsabilii, dispune actualizarea procedurilor si masurile de conformare.	Decizii interne, note de aprobare, dovada publicarii.
Compartiment tehnic/exploatare	Monitorizeaza functionarea SACET, citeste parametri, inregistreaza intreruperile, verifica defectiunile si coordoneaza remedierile.	Registru parametri, registre interventii, procese-verbale, fise echipamente.

Fochisti/personal operare CT	Citesc si consemneaza contoare, temperaturi, presiuni, consumuri de apa/gaz si pierderi; semnaleaza abateri si defectiuni.	Registre CT, fisiere citiri, registru pierderi, registru reparatii.
Responsabil facturare	Stabileste consumurile, verifica citirile, calculeaza facturile, pregateste situatiile lunare si documentele de arhivare.	Fise consum, centralizatoare, facturi, situatii lunare.
Financiar-contabil	Verifica aplicarea preturilor/tarifelor, platile, compensarile si documentele contabile.	Facturi, extrase, evidenta compensatii/despagubiri.
Juridic/relatii cu utilizatorii	Inregistreaza si urmareste cereri, reclamatii, solicitari de debransare, compensatii si raspunsuri catre utilizatori.	Registru cereri, raspunsuri, dosare solicitari.

## 9. Inregistrari si documente obligatorii

- Registrul de parametri CT/SACET;
- Fise de urmarire a contoarelor de energie termica, apa rece, apa de adaos si gaze naturale;
- Fisier/registru pentru citiri zilnice si urmarirea pierderilor de apa/ACM;
- Registru de intreruperi programate si neprogramate/accidentale;
- Registru de abateri ale parametrilor agentului termic;
- Registru al echipamentelor/grupurilor de masurare defecte sau nefunctionale;
- Procese-verbale de constatare, montare/demontare contoare, interventie si receptie lucrari;
- Registru de cereri, sesizari si reclamatii;
- Evidenta compensatiilor si despagubirilor;
- Dovezi de comunicare catre utilizatori si dovezi de publicare pe site.

## 10. Publicarea pe site

Dupa aprobarea potrivit art. 8 alin. (2), operatorul va publica pe site urmatoarele documente:

- prezentele proceduri interne sau extrasele operationale destinate utilizatorilor;
- indicatorii de performanta garantati si nivelurile garantate;
- procedura de acordare a compensatiilor/despagubirilor;
- mijloacele de transmitere a cererilor, sesizarilor si reclamatiiilor;
- informatii actualizate privind intreruperile programate/neprogramate/accidentale, pana la sfarsitul perioadelor de intrerupere/limitare.

## 11. Anexe recomandate

Anexa	Denumire
Anexa 1	Model registru citiri contoare si parametri CT
Anexa 2	Model centralizator consumuri lunare si calcul factura
Anexa 3	Model registru intreruperi programate/neprogramate si abateri parametri
Anexa 4	Model proces-verbal de constatare defectiune echipament de masurare
Anexa 5	Model registru cereri/sesizari/reclamatii
Anexa 6	Model cerere acordare compensatii/despagubiri
Anexa 7	Model proces-verbal de debransare/deconectare
Anexa 8	Procedura integrata de stabilire si facturare a consumurilor de energie termica









## Anexa 8 - Procedura integrata de stabilire si facturare a consumurilor de energie termica

Aceasta anexa face parte integranta din procedurile interne prevazute la art. 8 alin. (1) lit. h) din Standard si inlocuieste utilizarea separata a procedurii de facturare. Regulile de mai jos consolideaza procedura existenta de stabilire si facturare a consumurilor de energie termica, adaptata la cerintele actuale privind masurarea consumurilor, facturarea, apa rece pentru prepararea ACM, inregistrarea parametrilor, defectarea echipamentelor de masurare si evidenta documentelor.

### A8.1. Scop si domeniu de aplicare

Procedura stabileste regulile principale pentru citirea aparaturii de masurare, stabilirea consumurilor de energie termica si apa rece pentru prepararea ACM, defalcarea consumurilor pe utilizatori, verificarea si aprobarea consumurilor, emiterea si transmiterea facturilor, precum si arhivarea documentelor justificative.

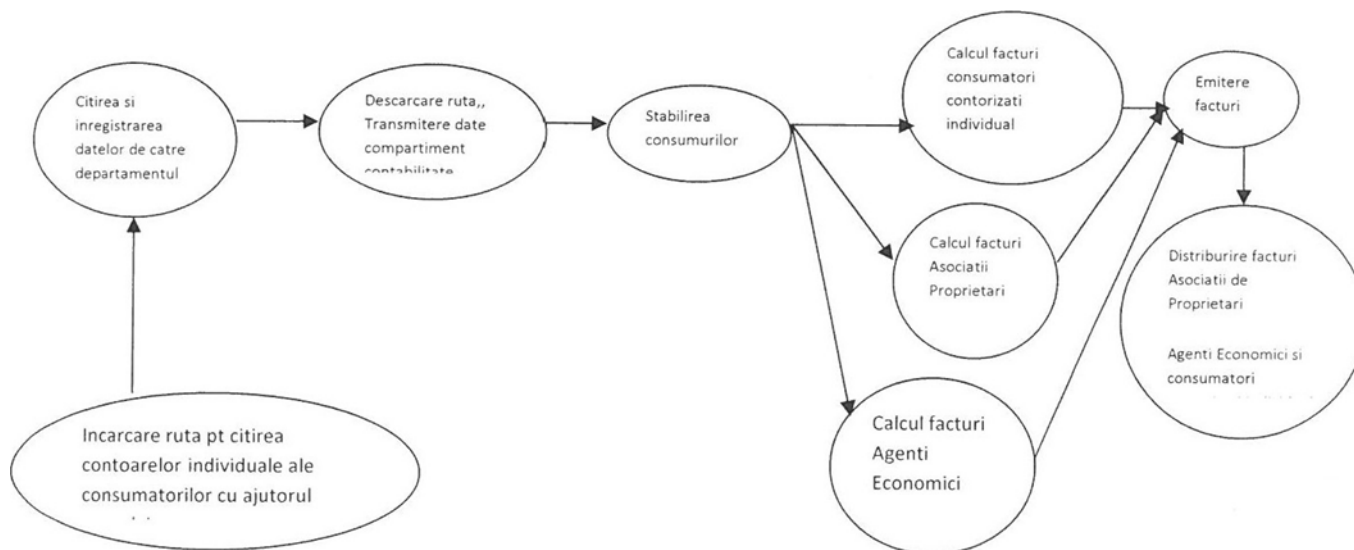
Procedura se aplica tuturor utilizatorilor deserviti de operatorul SPAET, casnici si non-casnici, contorizati sau, dupa caz, necontorizati, racordati la centralele termice si retelele de distributie operate de societate.

In sensul prezentei proceduri, energia termica se exprima in unitatile prevazute de reglementarile aplicabile. Daca indicatiile contoarelor sunt exprimate in MWh, conversia in GJ se realizeaza cu factorul  $1 \text{ MWh} = 3,6 \text{ GJ}$ .

### A8.2. Activitati principale si flux informational

- citirea indicatiilor aparaturii de masurare si inregistrarea datelor;
- monitorizarea parametrilor agentului termic, a consumurilor de apa rece, apa de adaos si combustibil;
- stabilirea consumurilor totale la nivel de CT/retea si, dupa caz, la nivel de utilizator;
- defalcarea consumurilor pe utilizatori/contracte;
- analiza si avizarea consumurilor in vederea facturarii;
- emiterea facturilor si transmiterea acestora catre utilizatori;
- inregistrarea contestatiilor, corectiilor si regularizarilor, daca este cazul;
- arhivarea documentelor si asigurarea accesului utilizatorilor la datele proprii de consum.

Activitate	Compartiment responsabil	Documente/inregistrari
Citirea contoarelor si parametrilor din CT/retea	Personal exploatare/fochisti/installatori	Registru parametri, fise citiri contoare, fisiere electronice
Citirea contoarelor utilizatorilor	Personal desemnat/facturare/exploatare	Ruta de citire, fise contori, export citiri
Calcul consumuri totale si individuale	Responsabil facturare	Centralizator consumuri, fisiere calcul
Verificare si aprobare consumuri	Responsabil facturare, contabil sef/director economic, conducere	Situatii lunare aprobate
Emiterea facturilor	Responsabil facturare/financiar-contabil	Facturi, borderouri transmitere
Contestatii si corectii	Relatii cu utilizatorii, facturare, tehnic	Registru sesizari, raspunsuri, facturi storno/corectii
Arhivare	Facturare/financiar-contabil/tehnic	Dosare lunare, arhiva fizica/electronica



### A8.3. Aparatura de masurare si date utilizate la stabilirea consumurilor

Stabilirea consumurilor se realizeaza pe baza aparaturii de masurare instalate la nivelul centralelor termice, al retelelor de distributie, al bransamentelor si/sau al utilizatorilor, dupa caz.

Aparatura de masurare include: contoare de energie termica pentru ATI si ACM, contoare/debitmetre pentru apa rece si apa de adaos, contoare de gaze naturale, manometre, termometre, traductoare de debit, sonde de temperatura si echipamente de citire/comunicatie.

Pentru fiecare echipament utilizat la decontare se pastreaza evidenta privind amplasamentul, seria, data montarii, verificarea metrologica, starea sigiliilor, interventiile si eventualele defectiuni.

Tip echipament/date	Loc de citire	Frecventa minima recomandata	Scop
Contoare energie termica ATI/ACM	CT, bransament, utilizator	orar/zilnic/lunar, dupa caz	stabilire consum energie termica
Contoare/debitmetre apa rece pentru ACM	CT/retea/utilizator	orar/zilnic/lunar, dupa caz	stabilire volum apa rece pentru ACM si identificare pierderi
Contoare apa de adaos	CT	orar/zilnic	urmarire pierderi si functionare instalatii
Contoare gaze naturale	CT	zilnic/lunar	monitorizare combustibil si analiza consum specific
Termometre/manometre/parametri CT	CT/retea	orar sau conform instructiunilor tehnice	monitorizare parametri agent termic si abateri contractuale

### A8.4. Citirea indicatiilor aparaturii si inregistrarea datelor

Personalul desemnat citeste indicatiile aparaturii de masurare conform graficului intern si consemneaza datele in registre, fise de urmarire sau fisiere electronice aprobate.

Citirile contoarelor individuale ale utilizatorilor se efectueaza, de regula, in ultima zi lucratoare a lunii sau conform calendarului comunicat intern. Pentru echipamente cu citire la distanta se utilizeaza exporturile generate de aplicatia/sistemul de citire.

In cazul in care citirea presupune accesul in spatii apartinand utilizatorului, conditiile de acces se stabilesc prin contract, notificari sau programari comunicate utilizatorului.

Orice imposibilitate de citire, index anormal, lipsa semnal, defectiune, sigiliu deteriorat sau suspiciune privind corectitudinea masurarii se consemneaza si se transmite compartimentului tehnic/facturare.

## **A8.5. Stabilirea consumurilor la nivel de CT/retea**

Responsabilul de facturare stabileste, pe baza datelor citite si inregistrate, consumurile de energie termica si consumurile de apa rece pentru prepararea ACM aferente perioadei de facturare.

Consumul total de energie termica pentru incalzire se determina pe baza contoarelor de energie termica aferente ATI, instalate la nivelul CT/retelei/bransamentelor, dupa configuratia tehnica existenta.

Consumul de energie termica pentru ACM se determina pe baza contoarelor de energie termica aferente ACM si, dupa caz, pe baza raportului GJ/mc rezultat din masuratorile de la nivelul CT/retelei.

Cantitatea de apa rece pentru prepararea ACM se determina pe baza debitmetrelor/contorilor de apa rece instalati la nivelul CT/retelei/utilizatorilor.

Calculul se efectueaza in fisiere de calcul sau aplicatii informatice, cu pastrarea formulelor, a datelor sursa si a persoanei care a efectuat calculul.

Responsabilul facturare va determina consumurile si va proceda la calculul facturilor pentru fiecare consumator contorizat individual astfel:

- (1) - Va determina cantitatea de apa rece pentru ACM aferenta fiecărui consumator contorizat individual, Asociație de Proprietar, respectiv Agent Economic pe baza indicatiilor contoarelor individuale, respectiv a debitmetrelor instalate la nivelul fiecarui consumator;
- (2) - Va determina valoarea totala a apei reci pentru ACM pentru fiecare consumator utilizand ca date de intrare cantitatea de apa rece pentru ACM si pretul apei reci comunicat /practicat de SC Apa-Canal S.A
- (3) - Va determina consumul lunar de GJ pentru ACM pentru fiecare consumator contorizat individual, Asociație de Proprietar, respectiv Agent Economic, avand la baza consumul de GJ/mc, conform indicatiilor contoarelor din centrala.
- (4) - Va determina valoarea totala a energiei termice consumata pentru ACM:
  - pentru fiecare consumator casnic, utilizand ca date de intrare consumul lunar de GJ aferent fiecarui consumator si pretul GJ aprobat prin Hotarare de Consiliu Local
  - pentru fiecare consumator non casnic utilizand ca date de intrare consumul lunar de GJ aferent fiecarui consumator si pretul GJ aprobat prin Decizie ANRE, Aviz ANRSC si HCL.
- (5) - Va determina consumul lunar de GJ pentru ATI pentru fiecare consumator contorizat individual, Agent Economic si Asociatie de Proprietari in parte utilizand consumul GJ inregistrat pe contoarele individuale;
- (6) - Va determina valoarea totala a energiei termice consumata pentru ATI:
  - pentru fiecare consumator casnic, utilizand ca date de intrare consumul lunar de GJ afărent fiecarui consumator si pretul GJ aprobat prin Hotarare de Consiliu Local
  - pentru fiecare consumator non casnic utilizand ca date de intrare consumul lunar de GJ afărent fiecarui consumator si pretul GJ aprobat prin Decizie ANRE. Aviz ANRSC si HCL.

## **A8.6. Defalcarea consumurilor pe utilizatori si calculul facturilor**

Pentru utilizatorii contorizati, consumul se determina pe baza indicatiilor contoarelor individuale si ale grupurilor de masurare instalate in centrala termica.

Pentru ACM, factura cuprinde distinct cantitatea de apa rece pentru prepararea apei calde, energia termica aferenta prepararii ACM si valoarea corespunzatoare fiecarei componente.

Pentru ATI, factura cuprinde consumul de energie termica pentru incalzire, pretul/tariful unitar si valoarea totala.

Pentru utilizatorii necontorizati sau pentru situatiile in care contorul nu functioneaza, consumul se stabileste conform contractului, hotararilor locale/reglementarilor aplicabile si metodologiei aprobate intern, pe baza mediilor, suprafetelor, consumurilor specifice sau altor criterii legale.

Conform Contractului - Cadru de furnizare a energiei termice, consumatorii casnici contorizati individual pot opta pentru facturarea in transe lunare egale pe perioada a 12 luni calendaristice consecutive stabilite diferentiat : perioada sezon rece ( noiembrie — martie), si respectiv restul anului (aprilie — octombrie), urmata de regularizarea efectuata pana la data de 15 ianuarie a anului urmator, pe baza consumului efectiv inregistrat al perioadei si a pretului local de facturare ( in conditiile in care acesta se modifica in cursul celor 12 luni) .

In cazul utilizatorilor care au optat contractual pentru facturare in transe lunare egale, facturarea se realizeaza pe baza consumurilor istorice si se regularizeaza conform contractului si termenelor stabilite.

#### **A8.7. Stabilirea consumurilor in cazul contoarelor defecte, demontate sau neverificate**

Pentru perioada in care sistemele de masurare au functionat defectuos, au fost demontate pentru verificare metrologica sau nu au putut fi citite din motive obiective, consumurile se stabilesc pe baza mediilor zilnice/lunare corespunzatoare unei perioade similare de functionare normala.

Perioada similara se stabileste, de regula, prin raportare la minimum 30 de zile calendaristice de functionare certa a contorului, anterioare constatarii defectiunii, daca exista date disponibile.

La demontarea si montarea unui contor se intocmeste proces-verbal in care se consemneaza seria contorului, amplasamentul, indexul, data, ora, starea sigiliilor, motivul interventiei si semnaturile persoanelor participante.

Daca defectiunea afecteaza un echipament din CT sau reseaua principala, consumul se poate stabili pe baza consumurilor specifice calculate din inregistrari anterioare, a contoarelor de combustibil si a altor date tehnice disponibile.

Toate recalcularile, regularizarile si corectiile se pastreaza la dosarul lunii de facturare.

#### **A8.8. Analizarea, avizarea si emiterea facturilor**

Inainte de emiterea facturilor, responsabilul de facturare verifica diferentele fata de lunile anterioare, valori negative, valori neobisnuit de mari, lipsa citirilor si corectitudinea preturilor/tarifelor aplicate.

Consumurile si calculele sunt analizate de responsabilul de facturare si verificate de contabilul sef/directorul economic sau persoana desemnata. Dupa caz, se solicita confirmari de la compartimentul tehnic.

Facturile se emit lunar, cu indicarea perioadei de facturare si a elementelor de calcul: index vechi, index nou, cantitate, UM, pret/tarif, valoare, TVA, termen de plata si temei legal/contractual.

Transmiterea facturilor se face prin poștă, recomandat, către consumatorii de tip comercial. Pentru evidenta acestei operatiuni este intocmit un borderou privind expedierea facturilor la beneficiar. Consumatorii casnici primesc in cutiile postale facturile lunare, distribuite direct de catre personalul de intretinere al Urbana.

Corectiile ulterioare se realizeaza prin factura storno/regularizare sau alta modalitate permisa de legislatia fiscala si contractele aplicabile.

#### **A8.9. Plata facturilor si evidenta incasarilor**

Utilizatorii achita facturile in termenul si prin modalitatile prevazute in contract si comunicate de operator: ordin de plata, transfer bancar, casierie, platforme electronice sau alte mijloace legale.

Compartimentul financiar-contabil urmareste incasarile, restantele, compensarile aprobate si eventualele penalitati/majorari aplicabile conform contractelor si legislatiei.

In cazul in care se acorda compensatii conform Standardului, acestea se pot reflecta in factura sau se pot plati direct, conform procedurii privind acordarea compensatiilor/despagubirilor.

#### **A8.10. Arhivarea documentelor si accesul utilizatorilor la informatii**

Documentele utilizate pentru stabilirea si facturarea consumurilor se arhiveaza fizic si/sau electronic, pe luni de facturare, astfel incat sa poata fi verificate ulterior.

Se pastreaza cel putin: fise de citire, registre de parametri, fisiere de calcul, centralizatoare, facturi, borderouri de transmitere, procese-verbale, documente privind defectiunile contoarelor si raspunsurile la reclamatii.

Datele, informatiile si documentele care au stat la baza calculului indicatorilor de performanta se pastreaza minimum 5 ani.

Utilizatorii au acces, la cerere, la datele proprii utilizate in procesul de facturare, cu respectarea legislatiei privind protectia datelor cu caracter personal si a secretului comercial/tehnice.

## A8.11. Responsabilitati specifice pentru procedura de facturare

Responsabil	Responsabilitati	Documente
Personal exploatare/fochisti	Citeste si consemneaza contoare, parametri, consumuri de apa/gaz, pierderi si abateri; informeaza responsabilul tehnic la aparitia anomaliilor.	Registru parametri, fise citiri, registru pierderi, registru reparatii
Responsabil tehnic/instalator desemnat	Verifica anomalii, defectiuni, pierderi, contoare defecte si dispune/remediaza interventiile.	Procese-verbale, note tehnice, registre interventii
Responsabil facturare	Centralizeaza citirile, calculeaza consumurile, defalca pe utilizatori, pregateste facturile si situatiile lunare.	Fisiere calcul, centralizatoare, facturi
Contabil sef/director economic	Verifica incadrarea tarifelor, valorile facturate, incasarile si documentele contabile.	Situatii verificate, documente contabile
Conducerea operatorului	Aproba procedura, dispune actualizari si raspunde de publicarea/implementarea acesteia.	Decizii, proceduri aprobate, dovezi publicare