

S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L.	Procedură operațională privind plata compensațiilor/despăgubirilor conform Ordinului ANRE Nr. 69/2024	Cod : PL - 5	Ediția nr. 1/Rev.0
		Nr. de exe. 3	
		Exemplar nr 1	Pagina
		Data: 19.03.2026	1/12

Tip document: PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Cod: PO - 5

Titlu: PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND PLATA
COMPENSAȚIILOR/DESPĂGUBIRILOR CONFORM
ORDINULUI ANRE Nr. 69/2024 PRIVIND APROBAREA
STANDARDULUI DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL
PUBLIC DE ALIMENTARE CU ENERGIE TERMICĂ ÎN SISTEM
CENTRALIZAT

S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L.	Procedură operațională privind plata compensațiilor/despăgubirilor conform Ordinului ANRE nr. 69/	Cod : PL - 5	Ediția nr. 1/Rev.0
		Nr. de exe. 3	
		Exemplar nr 1	Pagina
		Data: 19.03.2026	2/12

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii

Nr. crt.	Operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	Elaborat		Referent economist		
2	Verificat		Director Economic		
3	Avizat		Director General		

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Nr. crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
	Ediția 0	x	x	x
	-	-	-	-

3. Lista cuprinzând persoanele cărora li se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

Nr. crt.	Scopul difuzării	Nr. exe.	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
1	Aplicare	1				
2	Informare	2				
3	Arhivare	3				

S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L.	Procedură operațională privind plata compensațiilor/despăgubirilor conform Ordinului ANRE nr. 69/2024	Cod : PL - 5	Ediția nr. 1/Rev.0
		Nr. de exe. 3	
		Exemplar nr 1	Pagina
		Data: 19.03.2026	3/12

4. Scopul procedurii

Procedura descrie cadrul unitar pentru organizarea și desfășurarea activităților referitoare la plata compensațiilor/despăgubirilor conform Ordinului ANRE Nr. 69/2024 privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, de către S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L., în conformitate cu legislația în vigoare.

5. Domeniul de aplicare al procedurii operaționale

5.1. Procedura operațională privind plata compensațiilor/despăgubirilor conform Ordinului ANRE Nr. 69/2024 stabilește un set de reguli și operațiuni unitare pentru reglementarea etapelor ce trebuie urmate pentru plata compensațiilor/despăgubirilor de către S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L.

În derularea activității privind plata compensațiilor/despăgubirilor sunt implicate toate persoanele care sunt numite prin decizie sau sunt implicate prin atribuțiile stabilite în fișa postului.

5.2. Prevederile procedurii se aplică de către S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. care prestează serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, în relația cu:

- a) utilizatorii cu care are încheiate contracte de furnizare energie termică, precum și, după caz, cu fiecare consumator din condominiile branșate la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică;
- b) solicitanții unui branșament termic nou la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică;
- c) proprietarii construcțiilor aflate în vecinătatea instalațiilor/echipamentelor din cadrul sistemului de alimentare centralizată cu energie termică;

5.3. Nu se acordă compensații/despăgubiri dacă se dovedește încadrarea în următoarele situații:

- a) forță majoră, definită conform actelor normative aplicabile;
- b) condiții meteorologice deosebite:

(i) temperaturi exterioare sub nivelul temperaturilor exterioare convenționale de calcul specifice, stabilite conform normativelor/metodologiilor aplicabile și prevăzute în contractele încheiate, la care nu se mai poate asigura confortul termic la consumatori;

(ii) fenomene naturale, cum ar fi inundații, înzăpeziri, alunecări de teren, viscole puternice, care împiedică remedierea unor avarii la instalațiile/echipamentele din componența sistemului de alimentare centralizată cu energie termică;

c) terțe condiții care afectează calitatea serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat:

(i) clădiri/spații aparținând utilizatorilor, aflate în situații care nu respectă condițiile de izolare termică prevăzute în contractele de furnizare energie termică încheiate, de exemplu, cu coeficienți globali de izolare termică sub valorile normate, stabilite conform normativelor/metodologiilor aplicabile;

(ii) instalații aparținând utilizatorilor, aflate în stare/funcționare necorespunzătoare;

(iii) nerespectarea obligațiilor asumate de către utilizatori, prin contractele de furnizare energie termică încheiate;

(iv) infrastructură amplasată în vecinătatea sistemului de alimentare centralizată cu energie termică, prin care se realizează, de către alți operatori, alte servicii de utilități publice, cum ar fi cele de apă și canalizare, aflată în stare/funcționare necorespunzătoare.

S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L.	Procedură operațională privind plata compensațiilor/despăgubirilor conform Ordinului ANRE nr. 69/2024	Cod : PL - 5	Ediția nr. 1/Rev.0
		Nr. de exe. 3	
		Exemplar nr 1	Pagina
		Data: 19.03.2026	4/12

5.4. Compensațiile/Despăgubirile solicitate și acordate conform prezentei proceduri pot fi recuperate de la autoritatea administrației publice locale, dacă se dovedește că starea/funcționarea necorespunzătoare a instalațiilor/echipamentelor din componența sistemului de alimentare centralizată cu energie termică a fost cauzată de nerespectarea obligațiilor asumate de către autoritatea administrației publice locale, în ceea ce privește:

a) aprobarea prețurilor/tarifelor energiei termice; sau

b) realizarea investițiilor, conform prevederilor legislației aplicabile, strategiei de alimentare cu energie termică adoptate și actelor de atribuire/delegare a serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat emise, în condițiile în care S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. care prestează serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat a luat toate măsurile care îl privesc pentru limitarea efectelor cauzei care a condus la o astfel de situație.

S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. trebuie să țină o evidență a abaterilor de la cerințele Standardului, cu argumentele și documentele doveditoare: procese-verbale de constatare, note de sesizare, propuneri/solicitări de aprobare și/sau dispoziții interne tehnico-organizatorice etc., privind încadrarea în situațiile prevăzute la pct. 5.3. sau 5.4.

6. Definiții și abrevieri

În prezenta procedură sunt utilizate următoarele abrevieri:

ANRE	Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei
AAPL	autoritate/autorități a/ale administrației publice locale
ADI	asociație/asociații de dezvoltare intercomunitară
SACET	sistem/sisteme de alimentare centralizată cu energie termică
SPAET	serviciu public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat
UAT	unitate/unități administrativ-teritorială/ teritoriale (comună, oraș, municipiu)

6.1. Termenii folosiți în procedură 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, și Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare.

6.2. În înțelesul prezentei proceduri, termenii specifici utilizați au următoarele semnificații:

Act de	contract, hotărâre sau orice alt act prin care AAPL/ADI a încredințat
atribuire/	gestiunea SPAET, stabilind modalitatea și condițiile de prestare
delegare a	a SPAET
gestiunii SPAET	
într-o UAT	
Cerere	a) o cerere de realizare a unui bransament termic nou la SACET
	b) o cerere de modificare a unui bransament termic existent
	c) o cerere de debransare de la SACET
	d) o cerere de deconectare de la SACET a unui consumator dintr-un condominiu bransat la SACET
	e) o cerere de acordare a compensațiilor/despăgubirilor conform prezentei proceduri, transmisă operatorului SPAET

S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L.	Procedură operațională privind plata compensațiilor/despăgubirilor conform Ordinului ANRE nr. 69/2024	Cod : PL - 5	Ediția nr. 1/Rev.0
		Nr. de exe. 3	
		Exemplar nr 1	Pagina
		Data: 19.03.2026	5/12
Compensație	sumă de bani pe care operatorul SPAET o plătește, în condițiile prezentei proceduri , ca penalitate, în cazul în care nu a fost respectat nivelul garantat al unui indicator de performanță garantat		
Contract	un contract de furnizare energie termică, în care operatorul SPAET este parte		
Despăgubire	sumă de bani pe care operatorul SPAET o plătește, în condițiile prezentei proceduri, unui solicitant, care poate fi:		
	a) un proprietar al unei construcții aflate în vecinătatea instalațiilor/echipamentelor SACET, care a fost afectată din cauza întreținerii/ funcționării necorespunzătoare a acestora;		
	b) un utilizator, pentru deteriorarea unor spații/ instalații ale acestuia din cauza parametrilor necorespunzători ai agentului termic furnizat		
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, este impus nivelul garantat, obligatoriu de respectat de către operatorul SPAET, în limitele prevăzute de Standard		
Înterupere a SPAET	situație în care circulația agentului termic din SACET, pentru serviciul de încălzire și/sau de apă caldă de consum, prin unul sau mai multe puncte de delimitare se întrerupe pe o perioadă mai mare de 24 de ore		
Limitare a SPAET	situație în care circulația agentului termic din SACET prin unul sau mai multe puncte de delimitare se întrerupe sau se limitează din punctul de vedere al parametrilor acestuia pe o durată de una sau mai multe ore dintr-o zi		
Operator SPAET	operator economic care prestează SPAET într-o UAT, în condițiile legii		
Parametru al agentului termic	debitul, temperatura, presiunea agentului termic livrat		
Producător	operator economic care produce energie termică pe care o livrează în rețeaua SACET și o vinde operatorului SPAET pentru fi furnizată consumatorilor		

S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L.	Procedură operațională privind plata compensațiilor/despăgubirilor conform Ordinului ANRE nr. 69/2024	Cod : PL - 5	Ediția nr. 1/Rev.0
		Nr. de exe. 3	
		Exemplar nr 1	Pagina
		Data: 19.03.2026	6/12
Punct de delimitare	locul în care intervine schimbarea proprietății asupra instalațiilor unui SACET, care poate fi punctul în care instalația aparținând unui utilizator se cuplează la instalațiile SACET, printr-un bransament termic		
Racord termic	legătura dintre o rețea termică și o stație termică/centrală termică		
Solicitant	Poate fi:		
	a) un utilizator cu care operatorul SPAET are încheiat contract de furnizare energie termică;		
	b) un consumator dintr-un condominiu care dorește deconectarea de la SACET		
	c) un utilizator potențial;		
	d) un proprietar al unei construcții aflate în vecinătatea instalațiilor/echipamentelor SACET, care transmite operatorului SPAET, prin reprezentantul său legal, o cerere în condițiile prezentului proceduri, o sesizare privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice sau orice reclamație referitoare la SPAET/SACET și/sau la contractul încheiat cu acesta		
Utilizator potențial	solicitantul unui bransament termic nou, pentru consum de energie termică din rețeaua SACET		
Zi lucrătoare	orice zi calendaristică, alta decât sâmbăta, duminica sau zilele declarate libere la nivel național		

7. Documente de referință

Aplicarea prezentei proceduri se realizează coroborat cu prevederile următoarelor acte normative:

- a) Legea serviciului public de alimentare cu energie termică nr. 325/2006, republicată, cu completările ulterioare;
- b) Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- c) Legea nr. 121/2014 privind eficiența energetică, cu modificările și completările ulterioare;
- d) Legea nr. 372/2005 privind performanța energetică a clădirilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- e) Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- f) Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002, cu modificările ulterioare;
- g) Hotărârea Guvernului nr. 425/1994 privind aprobarea Regulamentului pentru furnizarea și utilizarea energiei termice, cu modificările ulterioare;

S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L.	Procedură operațională privind plata compensațiilor/despăgubirilor conform Ordinului ANRE Nr. 69/	Cod : PL - 5	Ediția nr. 1/Rev.0
			Nr. de exe. 3
		Exemplar nr 1	Pagina
		Data: 19.03.2026	7/12

h) Normativul privind calculul termotehnic al elementelor de construcție ale clădirilor, indicativ C 107-2005, aprobat prin Ordinul ministrului transporturilor, construcțiilor și turismului nr. 2.055/2005, cu modificările și completările ulterioare;

i) Metodologia de calcul al performanței energetice a clădirilor, indicativ Mc 001-2022, aprobată prin Ordinul ministrului dezvoltării, lucrărilor publice și administrației nr. 16/2023;

j) Normativul privind proiectarea, execuția și exploatarea instalațiilor sanitare aferente clădirilor, indicativ I9-2022 aprobat prin Ordinul ministrului dezvoltării, lucrărilor publice și administrației nr. 2.960/2022;

k) Standardul SR 1907-2/2014 - Instalații de încălzire. Necesarul de căldură de calcul. Temperaturi interioare convenționale de calcul;

l) Normele de igienă și sănătate publică privind mediul de viață al populației, aprobate prin Ordinul ministrului sănătății nr. 119/2014, cu modificările și completările ulterioare.

8. Condiții generale de calitate în prestarea SPAET

8.1. S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. trebuie să asigure prestarea SPAET cu îndeplinirea următoarelor condiții generale de calitate:

a) să asigure alimentarea cu energie termică a utilizatorilor brânșați la SACET din UAT pentru care a obținut licența și actul de atribuire/delegare a gestiunii SPAET, în condiții de eficiență tehnico-economică, cu respectarea clauzelor din contractele încheiate;

b) să asigure, în punctele de delimitare cu utilizatorii, parametrii agentului termic livrat conform clauzelor din contractele încheiate cu aceștia;

c) să asigure instalarea în SACET a grupurilor/echipamentelor de măsurare a consumurilor de energie termică/parametrilor agentului termic, conform prevederilor actelor normative aplicabile, precum și, în situația în care acestea îi aparțin, întreținerea, verificarea metrologică periodică și reparația sau înlocuirea acestora, conform normelor aplicabile sau ori de câte ori este necesar;

d) să asigure măsurarea energiei termice vândute utilizatorilor și să o factureze conform prevederilor actelor normative aplicabile și clauzelor din contractele încheiate;

e) să răspundă la orice cerere privind realizarea unui brânșament termic nou sau modificarea unui brânșament termic existent;

f) să asigure întreținerea și exploatarea instalațiilor/echipamentelor SACET în condiții de eficiență economică, siguranță și protecție a mediului, fără afectarea construcțiilor aflate în vecinătatea acestora;

g) să instituie un sistem de înregistrare, analiză și soluționare a cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite în legătură cu SPAET/SACET și/sau contractele încheiate și să răspundă, în scris și argumentat, în termenul legal, la orice astfel de cerere/sesizare/reclamație;

h) să elaboreze, să actualizeze ori de câte ori este necesar, să publice pe site-ul propriu și să aplice procedurile interne privind:

(i) măsurarea/stabilirea consumurilor de energie termică aferente fiecărui utilizator și fiecărei perioade de facturare;

(ii) facturarea și plata energiei termice furnizate;

(iii) măsurarea/determinarea și înregistrarea parametrilor agentului termic;

(iv) măsurarea/stabilirea consumurilor de apă rece pentru prepararea apei calde de consum;

(v) accesul terților la rețeaua termică, inclusiv emiterea avizelor tehnice de brânșare/racordare și programarea producției și/sau achiziției de energie termică;

(vi) debransarea/deconectarea de la SACET;

(vii) soluționarea cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite;

(viii) acordarea compensațiilor/despăgubirilor;

S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L.	Procedură operațională privind plata compensațiilor/despăgubirilor conform Ordinului ANRE Nr. 69/2024	Cod : PL - 5	Ediția nr. 1/Rev.0
		Nr. de exe. 3	
		Exemplar nr 1	Pagina
		Data: 19.03.2026	8/12

(ix) înregistrarea duratei suplimentare a întreruperilor programate, a întreruperilor neprogramate/accidentale și a abaterilor parametrilor agentului termic față de clauzele din contractele încheiate, inclusiv a măsurilor necesare/întreprinse pentru remediere;

(x) înregistrarea situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă a grupurilor/echipamentelor de măsurare instalate în SACET, inclusiv a măsurilor necesare/întreprinse pentru remediere.

8.2. Toate bransamentele termice în funcțiune din cadrul SACET-ului trebuie să facă obiectul unui contract de furnizare energie termică.

8.3. Pentru fiecare punct de delimitare trebuie să fie instalat cel puțin un grup de măsurare pentru decontarea energiei termice livrate.

8.4. În contractele de furnizare energie termică încheiate între S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L și un utilizator trebuie să fie prevăzute limitele de variație a parametrilor agentului termic livrat în punctul/punctele de delimitare, în diferite regimuri de funcționare.

8.5. Pentru serviciul de apă caldă de consum, S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L trebuie să asigure următoarele condiții de calitate:

a) condițiile de potabilitate a apei, așa cum sunt asigurate de operatorul serviciului de alimentare cu apă, conform normelor aplicabile;

b) spălarea conductelor după reparații, dacă este cazul, pentru menținerea condițiilor de potabilitate a apei;

c) o temperatură a agentului termic între 55°C și 60°C la punctele de delimitare, în condiții normale de funcționare;

d) funcționarea într-o schemă adecvată și flexibilă, în vederea realizării parametrilor tehnico-economici stabiliți prin actul de atribuire/delegare a gestiunii SPAET, normele aplicabile și clauzele din contractele încheiate.

8.6. Pentru serviciul de încălzire, S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. trebuie să asigure, în punctele de delimitare și în condiții normale de funcționare, parametrii agentului termic la valorile din diagrama de reglaj necesare asigurării temperaturilor interioare convenționale de calcul specifice, stabilite conform normativelor/metodologiilor aplicabile și prevăzute în contractele încheiate.

În funcție de tipul de reglaj adoptat, modul de variație a unuia sau mai multor parametri ai agentului termic utilizat pentru încălzire se stabilește conform diagramei de reglaj specifice.

8.7. Atât parametrii apei calde de consum, cât și cei ai agentului termic utilizat pentru încălzire în punctele de delimitare trebuie să asigure menținerea sănătății și igienei publice, în conformitate cu normele aplicabile.

9. Condiții pentru acordarea despăgubirilor pentru construcții deteriorate

9.1. S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. trebuie să plătească despăgubiri pentru deteriorarea unor construcții, dacă aceasta s-a produs din cauza întreținerii/funcționării necorespunzătoare a instalațiilor/echipamentelor SACET aflate în vecinătatea respectivelor construcții.

9.2. Plata despăgubirii prevăzute la pct. 9.1. se face la solicitarea proprietarului/propietarilor construcției afectate, în baza și după verificarea/confirmarea documentelor justificative prezentate de acesta/aceștia, inclusiv a documentelor care atestă amplasarea și executarea construcției cu respectarea prevederilor legale incidente și, dacă este cazul, a unei expertize de specialitate privind daunele produse.

10. Indicatori de performanță ai SPAET

10.1. Indicatori de performanță privind bransarea la SACET și contractarea energiei termice

S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L.	Procedură operațională privind plata compensațiilor/despăgubirilor conform Ordinului ANRE Nr. 69/2024	Cod : PL - 5	Ediția nr. 1/Rev.0
		Nr. de exe. 3	
		Exemplar nr 1	
		Data: 19.03.2026	Pagina 9/12

10.1.1 Indicatori de performanță privind bransarea la SACET și contractarea energiei termice.

- a) cererea de realizare a unui bransament nou la SACET se poate transmite S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. de către orice utilizator potențial.
- b) cererea de modificare a unui bransament sau de debransare de la SACET se poate transmite S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. de către un utilizator din portofoliul său.
- c) cererea de deconectare de la SACET se poate transmite S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. de către orice consumator dintr-un condominiu bransat la SACET.

10.1.2. La primirea unei cereri cu privire la realizarea unui bransament termic nou sau la modificarea unui bransament termic existent, S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. este obligată să analizeze posibilitățile de bransare la rețeaua SACET în situația respectivă și, dacă există soluții acceptabile din punct de vedere tehnico-economic, să emită avizul tehnic de bransare pentru soluția propusă, în conformitate cu procedura specifică.

10.1.3. În analiza și soluționarea cererilor de bransare primite conform pct.10.1.2., S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. trebuie să țină cont de acordul/disponibilitățile producătorului implicat, dacă este cazul, de disponibilitățile de finanțare a instalației de bransare de către AAPL, precum și de opțiunea ca instalația de bransare să se realizeze pe cheltuiuala solicitantului, dacă acesta își exprimă acordul în acest sens.

10.1.4. Dacă, din analiza realizată de S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. conform prevederilor pct.10.1.2. și 10.1.3., rezultă că nu există soluții de bransare acceptabile din punct de vedere tehnico-economic, societatea este obligată să comunice în scris solicitantului motivația respingerii cererii.

10.1.5. La primirea unei cereri de debransare/deconectare de la SACET, S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. este obligat să îi dea curs numai dacă aceasta se încadrează în prevederile actelor normative aplicabile. În caz contrar, va comunica în scris solicitantului temeiul legal pentru respingerea cererii.

10.1.6. Soluționarea unei cereri conforme de debransare/deconectare de la SACET se consemnează într-un proces-verbal încheiat de reprezentanții S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. cu solicitantul, la data realizării debransării/deconectării.

10.1.7. Indicatorul de performanță garantat este intervalul de timp dintre data înregistrării unei cereri pentru un bransament termic nou sau pentru modificarea unui bransament termic existent și până la data soluționării acesteia, în conformitate cu procedura specifică, după caz, prin:

- a) emiterea avizului tehnic de bransare corespunzător; sau
- b) comunicarea privind motivația respingerii cererii.

10.1.8. Nivelul garantat al indicatorului de performanță prevăzut la pct. 10.1.7. este de 60 de zile lucrătoare.

10.1.9. În cazul în care intervalul de timp prevăzut la art. 10.1.7. depășește nivelul garantat prevăzut la pct. 10.1.8., S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. va plăti solicitantului o compensație egală cu 250 lei, la care se adaugă 25 lei pentru fiecare zi de întârziere, până la data emiterii avizului tehnic de bransare sau, după caz, a comunicării privind motivația respingerii cererii, în conformitate cu procedura specifică

10.2. Indicatori de performanță privind asigurarea continuității SPAET

10.2.1. S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. are obligația să asigure continuitatea SPAET și să ia toate măsurile care îl privesc pentru reducerea duratei întreruperilor sau limitărilor SPAET și programarea acestora astfel încât să fie afectați cât mai puțin utilizatorii din portofoliul său.

10.2.2. S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. este obligată să comunice utilizatorilor data de început și data de sfârșit a fiecărei întreruperi programate a funcționării echipamentelor/instalațiilor principale ale SACET, care conduce la o întrerupere a SPAET, cu cel puțin 10 zile înainte de începerea acesteia.

S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L.	Procedură operațională privind plata compensațiilor/despăgubirilor conform Ordinului ANRE Nr. 69/2024	Cod : PL - 5	Ediția nr. 1/Rev.0
		Nr. de exe. 3	
		Exemplar nr 1	Pagina
		Data:19.03.2026	10/12

10.2.3. O întrerupere a SPAET în condițiile pct.10.2.2. este considerată o întrerupere programată a SPAET.

10.2.4. S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. va lua toate măsurile care îl privesc pentru încadrarea în duratele programate ale întreruperilor. În cazul depășirii duratei programate a unei întreruperi, operatorul SPAET va comunica în cel mai scurt timp utilizatorilor cauza și durata estimată a depășirii.

10.2.5. La apariția unei întreruperi neprogramate/accidentale a funcționării unor echipamente/instalații principale ale SACET, care conduce la o întrerupere a SPAET, S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. va comunica în cel mai scurt timp utilizatorilor cauza și durata estimată a respectivei întreruperi.

10.2.6. O întrerupere a SPAET în condițiile pct. 10.2.5. este considerată o întrerupere neprogramată/accidentală a SPAET.

10.2.7. S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. va lua toate măsurile care o privesc pentru limitarea duratei întreruperilor neprogramate/accidentale ale SPAET.

10.2.8. Comunicarea informațiilor privind întreruperile programate/neprogramate/accidentale conform prevederilor pct. 10.2.2. și 10.2.5. se face prin mijloacele de comunicare stabilite în contractele încheiate de S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. cu utilizatorii, precum și prin mass-media. Aceste informații trebuie să fie postate pe site-ul S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. .

10.2.9. Indicatorii de performanță garantați sunt:

- a) durata suplimentară, peste durata programată, a întreruperilor programate ale SPAET;
- b) numărul și durata cumulată a întreruperilor neprogramate/accidentale ale SPAET.

10.2.10. Nivelul garantat al indicatorului de performanță prevăzut la pct. 10.2.9. lit. a) este de 250 de ore pe an și contract.

10.2.11. Nivelul garantat al indicatorului de performanță prevăzut la pct. 10.2.9. lit. b) este de 4 întreruperi cu durata cumulată de 12 zile/an și contract.

10.2.12. În cazul în care durata suplimentară a întreruperilor programate ale SPAET depășește nivelul garantat prevăzut la pct. 10.2.10, pentru fiecare oră suplimentară S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. va plăti utilizatorului cu care are încheiat contract și care a fost afectat o compensație egală cu 0,03% din valoarea facturii de energie termică pentru o lună de consum similară a anului anterior, emisă conform contractului respectiv, aferentă serviciului/serviciilor întrerupt/întrerupte: serviciul de apă caldă de consum sau/și serviciul de furnizare agent termic pentru încălzire.

10.2.13. În cazul în care numărul și durata cumulată a întreruperilor neprogramate/accidentale ale SPAET depășesc nivelul garantat prevăzut la pct. 10.2.11., pentru fiecare zi suplimentară S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. va plăti utilizatorului cu care are încheiat contract și care a fost afectat o compensație egală cu 0,7% din valoarea facturii de energie termică pentru o lună de consum similară a anului anterior, emisă conform contractului respectiv, aferentă serviciului/serviciilor întrerupt/întrerupte: serviciul de apă caldă de consum sau/și serviciul de furnizare agent termic pentru încălzire.

10.2.14. În primul trimestru al fiecărui an, S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. este obligată să analizeze situația fiecărui contract, pentru anul calendaristic anterior, din punctul de vedere al necesității de plată a compensațiilor conform prevederilor pct. 10.2.12. și 10.2.13.

11. Indicatori de performanță privind măsurarea energiei termice livrate prin SACET și asigurarea calității SPAET

11.1. În exploatarea curentă a instalațiilor și echipamentelor din componența SACET, S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. trebuie să asigure supravegherea funcționării acestora, efectuarea reviziilor și reparațiilor programate/necesare și efectuarea manevrelor de corectare a regimului de funcționare, precum și să identifice/aplice măsuri de creștere a eficienței energetice în vederea menținerii parametrilor agentului termic livrat sub formă de abur/apă fierbinte/apă caldă.

S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L.	Procedură operațională privind plata compensațiilor/despăgubirilor conform Ordinului ANRE Nr. 69/2024	Cod : PL - 5	Ediția nr. 1/Rev.0
		Nr. de exe. 3	
		Exemplar nr 1	
		Data: 19.03.2026	Pagina 11/12

11.2. Grupurile/Echipamentele de măsurare instalate în SACET trebuie să asigure măsurarea și înregistrarea:

- a) debitului și temperaturii agentului termic livrat în punctele de delimitare;
- b) cantităților de energie termică livrată, care sunt facturate în punctele de delimitare, conform contractelor încheiate de operatorul SPAET;
- c) temperaturii exterioare și a presiunii agentului termic la nivelul centralelor și/sau al punctelor/modulelor/stațiilor termice.

11.3. Indicatorul de performanță garantat este durata de funcționare cu cel puțin unul dintre parametrii agentului termic livrat în afara limitelor prevăzute în contract.

11.4. Nivelul garantat al indicatorului de performanță prevăzut la pct. 11.3. este de 250 de ore pe an și contract.

11.5. În cazul în care durata de funcționare prevăzută la pct. 11.3. depășește nivelul garantat prevăzut la pct. 11.4., pentru fiecare oră suplimentară S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. va plăti utilizatorului cu care are încheiat contract și care a fost afectat o compensație egală cu 0,03% din valoarea facturii de energie termică pentru o lună de consum similară a anului anterior, emisă conform contractului respectiv, aferentă serviciului/serviciilor pentru care parametrii agentului termic au fost în afara limitelor prevăzute în contract: serviciul de furnizare apă caldă de consum sau/și serviciul de furnizare agent termic pentru încălzire.

11.6. În primul trimestru al fiecărui an, S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. este obligat să analizeze situația fiecărui contract, pentru anul calendaristic anterior, din punctul de vedere al necesității de plată a compensațiilor conform pct. 11.5. .

11.7. S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. trebuie să plătească despăgubiri pentru deteriorarea unor spații/instalații ale utilizatorilor din portofoliul său, dacă aceasta s-a produs din cauza neasigurării, în punctele de delimitare, a parametrilor agentului termic conform clauzelor din contractele încheiate, din vina S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L..

11.8. Plata despăgubirilor prevăzute la pct. 11.7. se face la solicitarea utilizatorului implicat, în conformitate cu prevederile pct. 9.2. , în baza și după verificarea/confirmarea documentelor justificative prezentate de solicitant.

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

12.1. Cererea pentru acordarea de compensații se poate transmite S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L., în condițiile prezentei proceduri și contractelor încheiate, de către un utilizator din portofoliul său sau un utilizator potențial, împreună cu datele, informațiile și documentele justificative necesare.

12.2. Cererea pentru acordarea de despăgubiri se poate transmite S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. de către un utilizator din portofoliul său, conform contractului încheiat, sau de către un proprietar al unei construcții aflate în vecinătatea instalațiilor/echipamentelor SACET, în condițiile prezentei proceduri, împreună cu datele, informațiile și documentele justificative necesare.

12.3. Sesizarea privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice se transmite S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. de către utilizatorii din portofoliul său.

12.4. La primirea oricărei cereri/sesizări conform prevederilor pct. 12.1. , 12.2., sau 12.3. sau a unei reclamații în legătură cu SPAET/SACET și/sau contractele încheiate, S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. este obligată să o analizeze și soluționeze, conform cadrului legislativ și de reglementare aplicabil.

12.5. În cazul în care, din analiza realizată de S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L., rezultă că o cerere pentru acordarea de compensații/despăgubiri este neîntemeiată, S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. este obligată să comunice în scris solicitantului motivația respingerii cererii.

S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L.	Procedură operațională privind plata compensațiilor/despăgubirilor conform Ordinului ANRE Nr. 69/2024	Cod : PL - 5	Ediția nr. 1/Rev.0
		Nr. de exe. 3	
		Exemplar nr 1	Pagina
		Data: 19.03.2026	12/12

12.6. În cazul înregistrării unei sesizări privind funcționarea defectuoasă a grupului/grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice, S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. are obligația să verifice situația și, în cazurile justificate, să repare sau să înlocuiască grupul/grupurile de măsurare defecte, dacă acestea îi aparțin.

12.7. Situația identificată pe teren prin verificarea unei sesizări primite conform prevederilor pct. 12.6. și modul de soluționare se consemnează într-un proces-verbal încheiat de reprezentanții S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. cu solicitantul. În procesul-verbal se va consemna perioada de garanție aferentă grupului de măsurare a energiei termice în cauză.

12.8. Indicatorii de performanță garanți sunt:

a) intervalul de timp dintre data înregistrării unei sesizări privind funcționarea defectuoasă a grupului/grupurilor de măsurare pentru decontarea energiei termice și până la data soluționării acesteia, inclusiv, în cazurile justificate, repararea/înlocuirea grupului/grupurilor de măsurare defecte;

b) intervalul de timp dintre data înregistrării unei cereri pentru acordarea de compensații și până la data soluționării acesteia, prin plata integrală a sumelor corespunzătoare sau, după caz, prin comunicarea motivației privind respingerea cererii.

12.9. Nivelul garantat al indicatorului de performanță prevăzut la pct. 12.8. lit. a) este de 10 zile lucrătoare.

12.10. Nivelul garantat al indicatorului de performanță prevăzut la pct. 12.8. lit. b) este de 60 de zile lucrătoare.

12.11. În cazul în care intervalul de timp prevăzut la pct. 12.8. lit. a) depășește nivelul garantat prevăzut la pct. 12.9. S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. va plăti solicitantului o compensație egală cu 30 lei pentru fiecare zi de întârziere, până la data soluționării sesizării.

12.12. În cazul în care intervalul de timp prevăzut la pct. 12.8. lit. b) depășește nivelul garantat prevăzut la pct. 12.10. , S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. va plăti solicitantului o compensație egală cu 10 lei pentru fiecare zi de întârziere, până la data soluționării cererii.

1.3. Plata compensațiilor și a despăgubirilor

1.3.1. Plata unei compensații/despăgubiri se face la cerere, în situația în care din informațiile/documentele justificative transmise de solicitant și analiza realizată de S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. rezultă că cererea este întemeiată.

1.3.2. Pentru compensațiile datorate conform prevederilor pct. 10.2.12. și 10.2.13., plata se face în urma analizei realizate de S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. în primul trimestru al fiecărui an, fără a fi necesară transmiterea cererilor de către utilizatorii afectați.

1.3.3. S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. va publica pe site-ul propriu indicatorii de performanță garanți și nivelurile garantate ale acestora.

1.3.4. Plata compensațiilor se va face prin luarea în considerare a sumelor corespunzătoare în facturile emise conform contractelor încheiate de S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. cu solicitanții.

1.3.5. Orice litigiu privind respingerea/nesoluționarea de către S.C. Utilități Publice Cernavodă S.R.L. a unei cereri pentru acordarea de compensații/despăgubiri sau privind nerespectarea termenelor/condițiilor de plată a unei compensații/despăgubiri se supune soluționării instanțelor judecătorești competente.