

Aprobat

prin Hotărârea Consiliului de Administrație
al Agenției Naționale pentru Reglementare
în Energetică
nr. __ din __2017

**Regulament
cu privire la indicatorii de calitate
a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice**

**Secțiunea 1
Domeniul de aplicare**

1. Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice (în continuare - Regulament) stabilește indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice furnizate de către întreprinderile din domeniul energiei termice (în continuare - întreprindere) și condițiile ce trebuie respectate de către acestea.

2. Prevederile prezentului Regulament se aplică în relațiile dintre întreprinderi și consumatorii existenți sau consumatorii potențiali. În cazul consumatorilor care dispun de mai multe locuri de consum, prevederile prezentului Regulament se aplică pentru fiecare loc de consum separat.

3. Indicatorii de calitate pentru serviciile de distribuție și furnizare a energiei termice se stabilesc pentru:

1) racordarea instalațiilor de utilizare a energiei termice la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică;

2) contractarea energiei termice;

3) măsurarea și facturarea contravalorii energiei termice furnizate;

4) calitatea energiei termice;

5) soluționarea reclamațiilor consumatorilor.

4. Prevederile prezentului Regulament nu se aplică pentru situațiile de:

1) forță majoră;

2) condiții meteorologice deosebite (inundații, înzăpeziri, alunecări de teren, viscole majore);

3) defecte cauzate de terți, inclusiv intervenții neautorizate în sistemele centralizate de alimentare cu energie termică.

5. Întreprinderile sunt obligate să asigure în mod continuu și fiabil furnizarea energiei termice consumatorilor, inclusiv a apei calde menajere, în conformitate cu indicatorii de calitate, stabiliți în prezentul Regulament și prevederile contractuale.

**Secțiunea 2
Noțiuni principale**

6. În sensul prezentului Regulament se aplică noțiunile definite în Legea nr. 107 din 27 mai 2016 cu privire la energia electrică, Legea nr.174 din 21 septembrie 2017 cu privire la energetică și Legea nr. 92 din 29 mai 2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării, precum și noțiunile definite după cum urmează:

cerere pentru eliberarea avizului de racordare - documentul prin care se solicită eliberarea avizului de racordare la rețeaua termică;

condensat - apa obținută prin condensarea aburului utilizat;

deranjament tehnic - eveniment accidental ce conduce la dereglarea funcționării sistemului de alimentare cu energie termică, de la limitele valorilor, a parametrilor tehnici, tehnologici și normativi de funcționare;

exploatare - ansamblul de operații și acțiuni executate pentru asigurarea continuității proceselor de distribuție a energiei termice în condiții tehnico-economice și de siguranță corespunzătoare, care constau în executarea controlului curent, a manevrelor și lucrărilor de întreținere curentă;

incident - evenimentul sau succesiunea de evenimente care conduce la modificarea stării anterioare de funcționare sau a parametrilor funcționali, în afara limitelor stabilite, care au loc la un moment dat într-o instalație, indiferent de efectul asupra consumatorilor și fără consecințe deosebite asupra instalațiilor;

indicatori de calitate - indicatorii cantitativi care permit evaluarea nivelului calității pentru fiecare activitate inclusă în serviciile de distribuție și furnizare a energiei termice;

indicatori de calitate generali - indicatori de calitate ai serviciului de distribuție și furnizare, pentru care se stabilesc prin condițiile licenței sau în contractele de furnizare niveluri minime, urmărite la nivelul furnizorilor, și pentru nerespectarea cărora sunt aplicate penalizări;

indicatori de calitate garanți – indicatori de calitate ai serviciului de distribuție și furnizare, a căror niveluri minime se stabilesc și se aplică pentru fiecare consumator final în parte, și pentru nerespectarea cărora sunt prevăzute în contractele de furnizare compensații și/sau despăgubiri;

intervenție accidentală - complex de activități ce se execută pentru remedierea și prevenirea deranjamentelor, incidentelor și avariilor care apar accidental în instalațiile aflate în regim normal de exploatare sau ca urmare a defectelor produse de fenomene naturale deosebite (cutremure, incendii, inundații, alunecări de teren etc.);

informare – prezentarea în mod periodic consumatorilor a informației cu privire la serviciul de distribuție și furnizare a energiei termice;

întrerupere accidentală - deranjamente, incidente și avarii care apar accidental în instalațiile aflate în regim normal de exploatare sau ca urmare a defectelor produse de fenomene naturale deosebite (cutremure, incendii, inundații, alunecări de teren etc.);

întreprindere din domeniul energiei termice - persoană fizică sau persoană juridică, înregistrată în modul stabilit în Republica Moldova în calitate de întreprindere și 1 care desfășoară cel puțin una din următoarele activități: producere, distribuție sau furnizare a energiei termice și care are atribuții comerciale, tehnice și/sau de întreținere legate de aceste activități;

putere termică - energia termică disponibilă în unitatea de timp, care se exprimă în MW sau Gcal/h;

schema normală - ansamblul de scheme termomecanice și hidromecanice a echipamentelor, instalațiilor și ansamblurilor de instalații în care acestea vor funcționa normal și care îndeplinesc condițiile de siguranță maximă, de asigurare a unor parametri normali, de flexibilitate hidraulică, în funcție de echipamentele disponibile;

situație de avarie - situație în care, datorită avarierii unor instalații din sistemul de producere, transport și/sau distribuție a energiei termice, nu se pot menține parametrii principali în limitele normale;

întrerupere - sistare temporară, din motive tehnice a furnizării energiei termice;

întreținere curentă - ansamblul de operații de volum redus, complexitate redusă, cu caracter planificat sau neplanificat, având drept scop menținerea în stare tehnică corespunzătoare a diferitelor subansambluri ale instalațiilor;

termenul de remediere a deranjamentelor tehnice - intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între perioada recepționării de către furnizor a unei reclamații privind un deranjament tehnic la furnizarea energiei termice și perioada în care deranjamentul tehnic reclamat a fost înlăturat și readus sistemul de alimentare cu energie termică la parametrii normativi de funcționare.

Secțiunea 3 **Analiza și evidența incidentelor și avariilor**

7. În scopul creșterii siguranței, fiabilității în funcționarea sistemului centralizat de alimentare cu energie termică și al continuității furnizării energiei termice consumatorilor, întreprinderea întocmește proceduri de analiză operativă și sistematică a evenimentelor care au loc în sistemul centralizat de alimentare cu energie termică, stabilindu-se măsuri privind creșterea fiabilității echipamentelor și schemelor tehnologice, îmbunătățirea activității de exploatare, întreținere și reparații, creșterea nivelului de pregătire și disciplina personalului.

8. Procedurile prevăzute la pct. 7 din prezentul Regulament se vor elabora și aproba de către întreprindere.

9. În cazul în care evenimentele produc consecințe în sistemul centralizat de alimentare cu energie termică, acestea vor fi analizate conform prevederilor prezentului Regulament.

10. Evenimentele ce urmează a fi analizate se referă la:

- 1) defecțiuni curente;
- 2) deranjamente în sistemul de distribuție;
- 3) incidente și avarii;
- 4) abatere sistematică ale parametrilor energiei termice;
- 5) limitări de consum impuse de anumite situații existente la un moment dat în sistem.

11. Defecțiunile curente sunt caracterizate ca o abatere de la starea normală sau ca o deficiență a echipamentelor sau a instalațiilor sistemului de distribuție, care nu duce la oprirea acestora.

12. Defecțiunile se constată de către personalul operativ în timpul supravegherii și controlului instalațiilor și se remediază în conformitate cu procedurile și instrucțiunile aprobate de întreprindere. Defecțiunile, pentru remedierea cărora este necesară oprirea utilajului/instalației se înscriu în Registrul de defecțiuni.

13. Deranjamentele în sistemul de distribuție reprezintă defecțiuni care conduc la întreruperea serviciului pentru consumatorii alimentați dintr-o rețea de distribuție aferentă unei stații termice sau a unei centrale termice de cartier.

14. Deranjamentele din centralele termice constau în declanșarea voită sau oprirea forțată a unui echipament sau instalație, care nu influențează în mod direct distribuția de energie termică. Se consideră deranjament și anclanșările agregatelor auxiliare care au determinat intrarea automată în funcțiune a agregatului de rezervă.

15. Se consideră incidente următoarele evenimente:

- 1) declanșarea sau oprirea forțată a instalațiilor de energie termică indiferent de durată, dar care nu îndeplinesc condițiile de avarie;
- 2) declanșarea sau oprirea forțată a agregatelor auxiliare, fără ca acestea să fie înlocuite prin anclanșarea automată a rezervei și care conduce la reducerea cantității de energie termică livrată;
- 3) reducerea puterii termice sau a parametrilor de livrare a agentului termic sub limitele stabilite, pe o durată de până la 60 minute, ca urmare a defecțiunilor din instalațiile proprii.

16. Nu se consideră incidente următoarele evenimente:

1) ieșirea din funcțiune a unei instalații ca urmare a acționării corecte a elementelor de protecție și automatizare, în cazul unor evenimente care au avut loc într-o altă instalație, ieșirea din funcțiune fiind consecința unui incident localizat și înregistrat în acea instalație;

2) ieșirea din funcțiune sau retragerea din exploatare a unei instalații sau părți a acesteia, datorită unor defecțiuni ce pot să apară în timpul încercărilor profilactice, corespunzătoare scopului acestora;

3) ieșirea din funcțiune a unei instalații auxiliare sau a unui element al acesteia, dacă a fost înlocuit automat cu rezerva, prin funcționarea corectă a declanșării automate a rezervei, și nu a avut ca efect reducerea puterii termice livrate consumatorului;

4) retragerea accidentală din funcțiune a unei instalații sau a unui element al acesteia în scopul eliminării unor defecțiuni, dacă a fost înlocuit cu rezerva și nu a afectat alimentarea cu energie termică a consumatorilor;

5) retragerea din exploatare în mod voit a unei instalații pentru prevenirea unor eventuale accidente umane sau calamități;

6) oprirea unor instalații care generează întreruperi sau reduceri în livrarea energiei termice astfel cum au fost convenite conform relațiilor contractuale cu consumatorii.

17. Se consideră avarii următoarele evenimente:

1) întreruperea accidentală, totală, a livrării agentului termic către consumatori pe o perioadă mai mare de 4 ore;

2) întreruperea accidentală, totală sau parțială, a livrării agentului termic către consumatori, pe o perioadă mai mare decât limitele prevăzute în contracte;

3) defectarea sau ieșirea accidentală din funcțiune a agregatelor auxiliare sau a unor instalații sau subansambluri din instalațiile de distribuție a energiei termice, care conduce la reducerea energiei termice livrate mai mult de 10%, pe o durată mai mare de 72 de ore;

4) defectarea sau ieșirea accidentală din funcțiune a unor instalații de distribuție a energiei termice, indiferent de efectul asupra consumatorilor, dacă face ca acestea să rămână indisponibile pe o durată mai mare de 72 de ore;

5) defectarea sau ieșirea accidentală din funcțiune a instalațiilor de producere și transport a energiei termice care conduce la reducerea energiei termice livrate cu mai mult de 50% pe o durată mai mare de o oră;

6) întreruperea totală a alimentării cu energie termică a localității pe o durată mai mare de 30 de minute.

18. Dacă pe durata desfășurării evenimentului, ca urmare a consecințelor avute, acesta își schimbă categoria de încadrare, respectiv din incident devine avarie, evenimentul se va încadra pe toata durata desfășurării lui în categoria avariei.

19. Analizele incidentelor sau avariilor se efectuează după producerea evenimentelor respective de către personalul întreprinderii cu efectuarea măsurilor operative pentru localizarea, organizarea reparațiilor și restabilirea schemei normale de funcționare.

20. Trimestrial, întreprinderea informează Agenția asupra tuturor avariilor care au avut loc, despre concluziile analizelor și măsurile care s-au luat, conform Fișei de raportare, prevăzută în Anexa nr. 2 la prezentul Regulament. Întreprinderea organizează și gestionează sistemul intern privind evidența și analiza incidentelor sau avariilor.

21. Analiza fiecărei avarii trebuie să aibă următorul conținut:

- 1) locul și momentul apariției incidentului sau avariei;
- 2) situația înainte de incident sau avarie, dacă se funcționa sau nu în schema normală, cu indicarea abaterilor de la aceasta;
- 3) condițiile care au favorizat apariția și dezvoltarea evenimentelor;
- 4) reconstituirea cronologică a tuturor evenimentelor pe baza diagramelor, rapoartelor înregistrărilor computerizate și declarațiilor personalului;
- 5) manevrele efectuate de personal în timpul desfășurării și lichidării evenimentului;
- 6) situația funcționării semnalizărilor, protecțiilor și automatizărilor;
- 7) efectele produse asupra instalațiilor, dacă au rezultat deteriorări ale echipamentelor, cu descrierea deteriorării;
- 8) efectele asupra consumatorilor de energie termică, utilitățile nelivrate, durata de întrerupere, valoarea pagubelor estimate sau alte efecte;
- 9) stadiul verificărilor profilactice, reviziile și reparațiile pentru echipamentul sau protecțiile care nu au funcționat corespunzător;
- 10) cauzele tehnice și factorii care au provocat fiecare eveniment din succesiunea de evenimente;
- 11) modul de comportare a personalului cu ocazia evenimentului și modul de respectare a instrucțiunilor;
- 12) influența schemei tehnologice sau de funcționare în care sunt cuprinse instalațiile afectate de incident sau avarie;
- 13) situația procedurilor/instrucțiunilor de exploatare, de reparație și cunoașterea lor, cu menționarea lipsurilor constatate și a eventualelor încălcări ale celor existente;
- 14) măsuri tehnice și organizatorice de prevenire a unor evenimente asemănătoare cu stabilirea termenelor și responsabilităților.

22. Analiza incidentelor și avariilor trebuie finalizată în cel mult 5 zile lucrătoare de la lichidarea acestora. În cazul în care pentru constatarea cauzelor și consecințelor sunt necesare probe, încercări, analize de laborator sau obținerea unor date tehnice suplimentare, termenul de finalizare a analizei avariei va fi de 5 zile lucrătoare de la primirea rezultatelor acestora.

23. În cazul în care în urma analizei rezultă că evenimentul a avut loc ca urmare a proiectării sau montării instalației, a deficiențelor echipamentului, a calității slabe a materialelor

sau datorită acțiunii sau inacțiunii altor persoane fizice sau juridice asupra ori în legătură cu instalația sau echipamentul analizat, rezultatele analizei se vor transmite factorilor decizionali din cadrul întreprinderii din domeniul energiei termice.

24. Analiza avariei sau incidentului se face la nivelul operatorului care are în gestiune instalațiile. Dacă avaria sau incidentul afectează sau influențează funcționarea instalațiilor aflate în administrarea altor operatori sau agenți economici, operatorul care efectuează analiza va solicita de la aceștia transmiterea în maximum 48 de ore a tuturor datelor și informațiilor necesare analizării avariei sau incidentului.

25. Rezultatele analizei incidentului sau avariei se includ în "fișa de incident", întocmită conform cerințelor prevăzute la pct. 21 din prezentul Regulament, cu anexarea documentelor primare legate de analiza evenimentului.

26. În vederea asigurării alimentării continue, în condiții optime cu energie termică, întreprinderea urmărește evidențierea distinctă a întreruperilor și limitărilor, a duratei și a cauzelor de întrerupere a livrării energiei termice consumatorilor, dacă au afectat funcționarea instalațiilor proprii. Raportul privind aceste întreruperi sau limitări se transmite trimestrial Agenției.

27. Analiza deteriorării echipamentelor se face în scopul determinării indicatorilor de fiabilitate a acestora în condiții de exploatare. Pentru evidențierea deteriorărilor de echipament care au avut loc cu ocazia incidentelor sau avariilor, analiza se face concomitent cu analiza incidentului sau avariei pentru fiecare echipament în parte, cu respectarea cerințelor prevăzute în instrucțiunile/procedurile de analiză aprobate de operator.

28. Operatorul ține evidența defecțiunilor și deteriorărilor care se face și în perioada de probă, de garanție și punere în funcțiune după montare, înlocuire sau reparație capitală a echipamentelor.

29. Fișele de incidente reprezintă documente primare pentru evidența statistică și urmărirea realizării indicatorilor de calitate.

30. Păstrarea evidenței se face în corespundere cu procedurile interne aprobate de operator.

Secțiunea 4

Continuitatea furnizării energiei termice

31. Întreprinderea înregistrează toate întreruperile în furnizarea energiei termice. Întreruperile planificate și cele neplanificate se înregistrează separat. Întreruperile neplanificate se înregistrează în baza mijloacelor automatizate ale întreprinderii care livrează serviciul de distribuție și furnizare a energiei termice, în baza sesizărilor și/sau apelurilor consumatorilor finali, înregistrate de serviciul telefonic 24/24 ore. Durata unei întreruperi se calculează din momentul înregistrării întreruperii/sistării livrării energiei termice până la momentul reluării furnizării serviciului respectiv. Pentru fiecare din întreruperile neplanificate se înregistrează cauza întreruperii conform cerințelor prevăzute la pct. 25-30 din prezentul Regulament.

32. Pentru fiecare caz de întrerupere se fac mențiuni cu privire la data și ora, perioada precum și mențiunile referitor la numărul de consumatori afectați de întrerupere, cu specificarea tipurilor de consumatori.

33. Planificarea și operarea întreruperilor planificate în procesul de furnizare a serviciului de alimentare cu energie termică are loc cu respectarea următoarelor cerințe:

1) întreruperea furnizării energiei termice pentru lucrări planificate de reparații și întreținere se anunță cu cel puțin două săptămâni înainte, indicându-se intervalul de întrerupere. Anunțul se face, în funcție de mărimea zonei afectate, direct la consumatori, prin intermediul mass-mediei, paginile web ale portalurilor de știri sau a întreprinderilor.

2) durata întreruperii nu poate fi mai mare de 12 ore – în caz de montare, bransare/racordare, reamplasare a anumitor segmente ale bransamentelor la blocurile locative, instalarea/demontarea echipamentelor de măsurare pentru măsurarea volumului de apă caldă furnizată.

34. În cazul în care se constată că durata lucrărilor de reluare a serviciului de furnizare a energiei termice depășește termenii stabiliți în punctul 33 al prezentului Regulament, întreprinderea va informa suplimentar consumatorii despre prelungirea termenului întreruperii planificate argumentând necesitatea acestei prelungiri.

35. Durata unei întreruperi neplanificate la furnizarea serviciului de alimentare cu energie termică constituie termenul de remediere a deranjamentelor de la recepția informației despre deranjament și până la etapa reluării furnizării energiei termice către consumatori.

Acest termen nu poate depăși 10 ore.

36. În cazul întreruperilor produse în situații de forță majoră serviciul de alimentare cu energie termică urmează să fie reluat într-un termen care nu depășește 24 ore de la expirarea perioadei recunoscute ca perioadă cu eveniment de forță majoră.

37. Informația despre existența unei probleme în furnizarea serviciului de alimentare cu energie termică poate parveni către întreprindere:

1) prin intermediul sistemelor tehnologice informaționale automatizate de la echipamentele de telesemnalizare;

2) prin intermediul serviciului telefonic 24/24 ore, sesizate de consumatori și terțe părți etc.

38. În cazul întreruperilor în furnizarea energiei termice întreprinderea informează consumatorii afectați:

1) în cazul întreruperii neplanificate – în termen de până la 1 oră din momentul întreruperii, indicându-se în textul anunțului și termenul preconizat de reluare a prestării serviciului;

2) în cazul întreruperii planificate, în prealabil, cu cel puțin două săptămâni, prin anunțare, notificare, indicându-se data la care va avea loc întreruperea și perioada de întrerupere.

39. Informarea prin anunț se consideră îndeplinită, dacă se efectuează în termenele prevăzute de prezentul Regulament și există dovada informării consumatorilor prin una din următoarele metode:

1) plasarea anunțului pe pagina web a întreprinderii ;

2) emiterea comunicatului de presă prin intermediul mijloacelor mass-media;

3) plasarea anunțului la fiecare scară a blocului locativ;

4) plasarea anunțului pe panoul de anunțuri, în cazul satelor, comunelor;

5) notificarea consumatorilor, după caz, prin poșta electronică/fax/telefon.

40. Consumatorii, care dispun de contoare ce permit înregistrarea duratei întreruperii serviciului public de alimentare cu apă caldă menajeră și a numărului de întreruperi, pot folosi aceste înregistrări pentru argumentarea reclamației prezentate întreprinderii.

Secțiunea 5

Racordarea instalațiilor de utilizare a energiei termice ale consumatorilor la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică

41. La solicitarea scrisă a oricărui consumator potențial sau existent de energie termică, cu privire la eliberarea avizului de racordare sau modificarea instalației de racordare existente, întreprinderea este obligat să analizeze soluția de racordare propusă și, dacă este tehnic posibilă, să emită aviz de racordare. Avizul de racordare se eliberează în termen de 15 zile de la data înregistrării cererii.

42. Întreprinderea racordează instalația de utilizare a energiei termice a solicitantului la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică în termen de cel mult 15 zile din data achitării de către solicitant a costului de racordare.

43. Indicatorii generali anuali de calitate privind racordarea instalațiilor de utilizare a energiei termice ale consumatorilor sunt:

- 1) numărul de solicitări ale consumatorilor pentru eliberarea avizelor de racordare, diferențiat pe tipuri de agent termic și pe categorii de consumatori;
- 2) numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii pentru eliberarea avizului de racordare și până la eliberarea avizului de racordare este mai mic de 15 de zile;
- 3) numărul de solicitări de racordare a instalațiilor de utilizare a energiei termice la sistemului centralizat de alimentare cu energie termică
- 4) numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea consumatorului până la racordarea instalației de utilizare a energiei termice este mai mic de 15 de zile.

Secțiunea 6

Contractarea serviciului de furnizare a energiei termice

44. Orice persoană fizică sau juridică, instalațiile de utilizare a energiei termice sunt racordate la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică sau care a îndeplinit condițiile și lucrările prevăzute în avizul de racordare, este în drept să solicite întreprinderii încheierea contractului de furnizare energiei termică.

45. Contractarea energiei termice cuprinde activități de:

- 1) analiză tehnică și economică a documentațiilor depuse de către consumatori în vederea emiterii acordurilor și avizelor conform reglementărilor în vigoare;
- 2) stabilirea de comun acord între furnizor și consumatori a graficelor de consum, condițiilor tehnice ale furnizării, a punctelor de delimitare, a scopului utilizării energiei termice (tehnologic, încălzire, prepararea apei calde menajere, etc.), a modalităților de măsurare și de plată, a tarifului la energia termică;
- 3) stabilirea gradului de asigurare în furnizare;
- 4) stabilirea de comun acord între furnizor și consumatori a energiei termice contractate pe tipuri de agent termic;
- 5) încheierea contractelor de furnizare a energiei termice cu consumatorii.

46. Termenul pentru încheierea sau modificarea contractului de furnizare a energiei termice este de cel mult 7 zile, de la data depunerii cererii.

47. Indicatorii generali anuali de calitate privind contractarea sunt:

- 1) numărul de contracte încheiate, pe categorii de consumatori;
- 2) numărul de contracte încheiate cu depășirea termenului de 7 zile;
- 3) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale;

4) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate cu depășirea termenului de 7 zile.

Secțiunea 7

Calitatea și parametrii tehnici de alimentare cu energie termică

48. Indicatorii generali anuali privind calitatea energiei termice sunt:

- 1) numărul de reclamații privind calitatea energiei termice livrate pe categorii de consumatori și tipuri de agent termic;
- 2) numărul de reclamații prevăzute la subpunctul 1) care s-au dovedit întemeiate;
- 3) numărul de întreruperi a furnizării energiei termice care depășesc limitele parametrilor de calitate prevăzute în prezentul Regulament sau în contractele încheiate cu consumatorii;
- 4) numărul de reclamații privind nerespectarea gradului de asigurare în livrare;
- 5) valoarea pagubelor plătite consumatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea indicatorilor garanți anuali de calitate privind serviciile de livrare a energiei termice.

49. Agentul termic livrat sub forma de apă fierbinte, la ieșirea din centrala termică sau centrala electrică de termoficare, trebuie să aibă temperatura prevăzută în diagrama de reglaj/graficul de temperatură. Abaterea temperaturii apei la ieșirea din centrala termică poate fi de maximum $\pm 3\%$ față de temperatura prevăzută în diagrama de reglaj.

50. Abaterea valorii presiunii apei în rețelele de apă fierbinte la ieșirea din centrala termică $\pm 5\%$ în conducta tur și la întoarcere $\pm 0, 2$ bar față de graficul de repartizare a presiunilor și a sistemului de reglare adoptat și stabilită în contractul de furnizare.

51. Creșterea sau scăderea temperaturii apei în rețea trebuie să se execute treptat și uniform, cu viteza de variație stabilită de proiectant. Presiunea și temperatura aburului furnizat pentru scopuri industriale nu trebuie să difere cu mai mult de $\pm 5\%$ față de valorile din regimul termic de funcționare.

52. Pentru apa caldă menajeră se vor asigura:

1) Norme sanitare privind calitatea apei potabile prevăzute în Anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. 934 din 15 august 2007 "Cu privire la instituirea sistemului informațional automatizat "Registrul de stat al apelor minerale naturale, potabile și băuturilor nealcoolice îmbuteliate" asigurate de furnizorul serviciului public de alimentare cu apă;

2) pentru asigurarea condițiilor de sănătate și igienă publică temperatura trebuie să fie cuprinsă între 50°C și 60°C la punctul de delimitare;

3) temperatura apei calde menajere nu trebuie să aibă, la punctul de delimitare, o abatere mai mare de -5°C , în cazul în care temperatura prevăzută la subpunctul 2 este de 55° la punctul de delimitare.

Secțiunea 8

Măsurarea și facturarea contravalorii energiei termice

53. Echipamentele de măsurare, în cazul consumatorilor de abur tehnologic, trebuie să asigure pe perioada de facturare măsurarea:

- 1) energiei termice livrate;
- 2) presiunii și temperaturii aburului livrat;
- 3) cantității de condensat returnat;
- 4) temperaturii condensatului returnat;
- 5) valorii maxime a puterii termice absorbite în cazul aplicării tarifului binom.

54. Echipamentele de măsurare, în cazul consumului de agent termic, trebuie să asigure pe perioada de facturare măsurarea:

- 1) energiei termice livrate;
- 2) temperaturii și presiunii agentului termic în punctul de delimitare.

55. În prestarea serviciului furnizorul este obligat să asigure:

- 1) măsurarea energiei termice în corespundere cu standardul SM EN 1434-6:2016 Contoare de energie termică. Partea 6: Instalare, punere în funcțiune, supravegherea funcționării și mentenanță și procedura proprie de stabilire și facturare a consumurilor de energie termică;
- 2) gestiunea echipamentelor de măsurare;
- 3) întreținerea, reparația, verificarea periodică conform normelor sau, ori de câte ori este necesar, a echipamentelor de măsurare;
- 4) evidența pierderilor masice de agent termic în rețelele de distribuție și în punctele termice;
- 5) exploatarea economică și în condiții de protecție a mediului și instalațiilor pentru care deține licența;
- 6) menținerea parametrilor agenților termici.

56. La sesizarea scrisă a consumatorului casnic privind exactitatea funcționării echipamentelor de măsurare, întreprinderea are obligația să repare sau să înlocuiască echipamentul de măsurare reclamat ca fiind defect sau suspect de înregistrări eronate, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data înregistrării sesizării scrise.

57. Indicatorii generali anuali de calitate privind măsurarea energiei termice sunt:

- 1) numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic și pe categorii de consumatori;
- 2) ponderea din numărul de reclamații menționate la subpunctul 1) care sunt justificate;
- 3) procentul de reclamații de la subpunctul 1) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat;
- 4) numărul anual de sesizări din partea Agenției de protecție consumatorului ce țin de corectitudinea echipamentelor de măsurare.

Secțiunea 9

Reclamațiile consumatorilor și procedurile de soluționare

58. Întreprinderile au obligația de instituire a unui sistem de înregistrare, investigare, soluționare privind reclamațiile făcute la adresa sa de consumatori în legătură cu calitatea serviciilor. Se înregistrează și examinează toate reclamațiile consumatorilor legate de:

- 1) solicitarea de racordare formulată în scris de orice potențial consumator;
- 2) asigurarea alimentării cu energie termică a consumatorilor instalațiile de utilizare ale cărora sunt racordate la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică, cu condiția încadrării lor în prevederile contractului de furnizare;
- 3) asigurarea măsurării energiei termice furnizate consumatorilor și facturarea corespunzător tarifului, tipului de agent termic și categoriei de consumatori;
- 4) emiterea facturilor de plată pentru energia termică consumată, în care să fie specificate datele prevăzute în Regulamentul privind furnizarea energiei termice;
- 5) asigurarea la consumator, în punctul de delimitare, a parametrilor agentului termic presiune, temperatură și debite prevăzuți în prezentul Regulament și/sau în contract, cu excepția situațiilor în care consumatorii nu se încadrează în valorile-limită stabilite prin contract privind parametrii agentului termic returnat;
- 6) furnizarea energiei termice la gradul de asigurare stabilit prin contract și în condițiile de licențiere;
- 7) despăgubirea consumatorilor pentru întreruperi în alimentarea cu energie termică care depășesc limitele gradului de asigurare în furnizare stabilite la subpunctul 5).

59. Întreprinderea este obligată să restabilească parametrii de calitate, în punctul de delimitare, în termene cât mai restrânse, care să nu depășească 24 ore de la înregistrarea apelurilor sau a reclamațiilor consumatorilor.

60. Examinarea și soluționarea reclamațiilor consumatorilor în legătură cu furnizarea energiei termice se va efectua în termen de 15 zile lucrătoare, și respectiv în termen de până la 5 zile lucrătoare pentru reclamațiile care au ca obiect funcționarea echipamentelor de măsurare.

61. Întreprinderea este obligată să răspundă în scris la toate solicitările consumatorilor.

62. Fiecare sesizare sau reclamație se înregistrează, iar reclamantul este informat privind numărul de înregistrare. Orice reclamație ulterioară trebuie să se refere la numărul de înregistrare.

63. Indicatori anuali de calitate sunt:

- 1) numărul total de sesizări scrise, recepționate pe parcursul anului;
- 2) numărul de solicitări scrise, legate de echipamentele de măsurare;
- 3) procentul solicitărilor scrise, altele decât cele legate de echipamente de măsurare, la care s-a dat răspuns în 15 zile lucrătoare;
- 4) procentul solicitărilor, legate de echipamente de măsurare, la care s-a dat răspuns în 5 zile lucrătoare.
- 5) procentul din totalul de la subpunctul 1) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 15 zile.

Secțiunea 10 **Alte dispoziții**

64. Întreprinderea are obligația de a lua toate măsurile pentru respectarea indicatorilor garanțai anuali de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice, prevăzuți în contract.

65. Consumatorul are dreptul să solicite, în conformitate cu prevederile Codului Civil al Republicii Moldova, recuperarea prejudiciilor cauzate din vina întreprinderii, în cazul în care acesta furnizează servicii necorespunzătoare indicatorilor de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice aprobați în conformitate cu prevederile prezentului Regulament.

66. Întreprinderea este obligată să plătească despăgubiri consumatorului în cazul deteriorării instalației de utilizare a energiei termice, afectării sau punerii în pericol a sănătății, în situația în care parametrii agentului termic au înregistrat abateri mai mari decât cei admiși prevăzuți în contract, în punctul de delimitare. Această obligație se aplică și în situația în care deteriorarea instalației de utilizare a energiei termice a fost provocată de un regim chimic necorespunzător al agentului termic.

67. Plata despăgubirilor se face cu respectarea condițiilor prevăzute în contractul de furnizare a energiei termice în baza documentelor justificative prezentate de consumator și, după caz, a unor expertize.

68. Dacă, în urma verificării efectuate de Agenție, se constată că întreprinderea a prezentat în rapoarte informații eronate în ce privește datele care stau la baza calculului indicatorilor de calitate, Agenția aplică reducerea de tarif în conformitate cu Anexa nr. 3 din prezentul Regulament.

69. Consumatorii sunt în drept să solicite reducerea plăților, în cazul când serviciile nu au fost prestate sau au fost prestate la un nivel necalitativ, conform cerințelor prevăzute la Anexa nr. 3. Reducerea plăților se efectuează pentru luna în care au fost prestate servicii cu întreruperi sau necalitativ, fapt care este reflectat în factura/chitanța de plată. Perioada de calcul al plății pentru serviciile prestate se consideră luna calendaristică.

70. Soluționarea operativă a reclamațiilor consumatorilor se efectuează prin intermediul serviciului telefonic 24/24, organizat de către întreprindere. Numărul de telefon al serviciului telefonic 24/24 ore se indică în factura de plată.

71. Întreprinderea prezintă anual Agenției, până la - 1 martie, Raportul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice pentru anul precedent, conform Anexei nr. 2 la prezentul Regulament. Raportul se prezintă în format electronic cu semnătură digitală, sau în format electronic și pe suport de hârtie.

72. Agenția verifică respectarea de către întreprindere a indicatorilor de calitate la furnizarea energiei termice conform prevederilor prezentului Regulament, inclusiv veridicitatea datelor incluse în Raportul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice.

73. Raportul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a

energiei termice pentru anul precedent se examinează de către Consiliul de administrație al Agenției.

Anexa nr. 1

la Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice

Indicatori de calitate a serviciului de distribuție a energiei termice

№	Indicatori de calitate	Valoare realizată trimestrial/anual				
		I	II	III	IV	Annual
1.	Denumire					
	Numărul de solicitări ale consumatorilor pentru un nou racord/branșament sau pentru modificarea racordului/branșamentului existent	Abur				
		Apă fierbinte				
		Apă caldă menajeră				
		Producători				
		Consumatori casnici				
		Consumatori noncasnici				
	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea consumatorului până la primirea de către acesta a avizului de racordare este mai mic de:	15 zile				
		30 zile				
		45 zile				
2.	Numărul de întreruperi neplanificate					
	Numărul de consumatori afectați de întreruperile neplanificate, altele decât cele accidentale, pe tipuri de consumatori	Producători				
		Consumatori casnici				
		Consumatori noncasnici				
	Numărul de întreruperi accidentale					
	Numărul de consumatori afectați de întreruperile accidentale, pe tipuri de consumatori	Producători				
		Consumatori casnici				
		Consumatori noncasnici				
3.	Durata medie a întreruperilor accidentale, pe tipuri de consumatori	Producători				
		Consumatori casnici				
		Consumatori noncasnici				
4.	Numărul de întreruperi planificate					
	Durata medie a întreruperilor planificate					
	Numărul de consumatori afectați de întreruperile planificate	Producători				
		Consumatori casnici				
		Consumatori noncasnici				

	Numărul de întreruperi planificate cu durata depășită					
5.	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	Abur				
		Apă fierbinte				
		Apă caldă menajeră				
		Producători				
		Consumatori casnici				
	Consumatori noncasnici					
6.	Numărul de reclamații care s-au dovedit a fi din vina operatorului de distribuție a energiei termice					
	Perioadele de funcționare a rețelelor termice având cel puțin unul dintre parametrii debit, presiune, temperatură, de valoare mai mică decât limita inferioară prevăzută în contract, care s-au dovedit a fi din vina operatorului de distribuție	Abur				
		Apă fierbinte				
		Apă caldă menajeră				
	Durata medie de funcționare a rețelelor termice având cel puțin unul dintre parametrii presiune, temperatură, debit de valoare mai mică decât limita inferioară prevăzută în contract, care s-au dovedit a fi din vina operatorului de distribuție	Abur				
		Apă fierbinte				
		Apă caldă menajeră				
	Numărul intervalelor de funcționare a rețelelor termice având cel puțin unul dintre parametrii presiune, temperatură de valoare mai mare decât limita superioară prevăzută în contract, care s-au dovedit a fi din vina operatorului de distribuție	Abur				
		Apă fierbinte				
		Apă caldă menajeră				
7.	Durata medie de funcționare a rețelelor termice având cel puțin unul dintre parametrii presiune, temperatură de valoare mai mare decât limita superioară prevăzută în contract, care s-au dovedit a fi din vina operatorului de distribuție	Abur				
		Apă fierbinte				
		Apă caldă menajeră				
8.	Numărul de ore de funcționare a rețelelor termice cu agent termic impurificat din vina întreprinderii	Abur				
		Apă fierbinte				
		Apă caldă menajeră				
	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate					
9.	Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operatorul de distribuție a energiei termice a obligațiilor în condițiile de licență					
	Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului de distribuție a energiei termice, rezultate din analizele efectuate de Agenție, și modul de soluționare.					

Anexa nr. 2

la Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice

**Raport cu privire la calitatea serviciului de distribuție și furnizare a energiei termice
pe parcursul anului _____**

Tabelul nr. 1 Întreruperile neprogramate în livrarea energiei termice consumatorilor instalațiile de utilizare a energiei termice ale căroră sunt racordate la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică

n/o	Data	Rețele termice încălzire/ACM	Durata întreruperii ore, minute	Caracteristica instalației/tronsonului deconectat DN vechimea instalației/rețelei, etc.	Numărul consumatorilor afectați la nivel de bloc, edificiu, etc	Numărul de apart.	Cauza întreruperii (Uzura fizică, tensiune, accident rutier, etc.
1.	2.	3.	4.	5.	6.		7.

Tabelul nr. 2 Întreruperile programate în livrarea energiei termice consumatorilor în rețeaua termică de încălzire și de apă caldă menajeră

n/o	Data	Rețeaua termică încălzire/ACM	Durata întreruperii, ore, minute	Caracteristica instalației, tronsonului deconectat, etc	Numărul consumatorilor afectați de întrerupere (edificii, blocuri de locuit, instituții preșcolare, etc	Numărul de apartamente	Cauza întreruperii (reparații capitale rețele termice, utilaj PTC, etc	Data difuzării anunțului despre întrerupere
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.

Anexa nr. 3

la Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice

Reduceri de tarif și compensații aplicate în cazul nerespectării indicatorilor de calitate

pct. din Regulament	Descriere, valoare minimă a indicatorului	Consecința nerespectării	Valoarea compensației sau a reducerii de tarif
pct. 41, 43 din Regulament	Respectarea termenelor prevăzute privind eliberarea avizului (15 zile), precum și racordarea instalațiilor de utilizare a energiei termice în termen de 15 zile.	Reducere a tarifului pentru serviciul de distribuție.	0, 5 %, valoarea aplicată la cantitatea la energie termică furnizată pe parcursul anului, dacă în 5% și mai mult din numărul total de cazuri înregistrate pe parcursul anului termenele au fost încălcate.
pct. 126 din Regulamentul privind furnizarea energiei termice	Obligația furnizorului de a restabili parametrii de calitate în termen care să nu depășească 24 de ore de la înregistrarea apelurilor sau a reclamațiilor consumatorilor.	Reducere a tarifului pentru serviciul de distribuție.	0, 5 %, valoarea aplicată la cantitatea la energie termică, furnizată pe parcursul anului, dacă în 5% și mai mult din numărul total de cazuri înregistrate pe parcursul anului termenele au fost încălcate.
pct. 100 din Regulamentul privind furnizarea energiei termice	Demontarea echipamentelor de măsurare pentru efectuarea verificării metrologice de expertiză în decurs de cel mult 5 zile de la data înregistrării cererii respective de către furnizor	Consumatorii afectați au dreptul la compensații.	Valoarea compensației se va calcula conform prevederilor contractului.

Cuquantumul reducerii plăților în caz de nerespectare de către furnizorii de energie termică a termenelor de prestare sau de prestare a lor la nivel necalitativ

№	Tipul serviciilor	Indicii de calitate a serviciilor	Cauzele reducerii plății	Termenele admisibile pentru depășirea termenelor admisibile de decontare pe parcursul lunii	Condițiile reducerii plății pentru depășirea termenelor admisibile de decontare pe parcursul lunii	Unitatea de calcul	Cuquantumul reducerii
1	Alimentarea cu apă caldă menajeră	Alimentarea cu apă caldă menajeră fără întreruperi pe parcursul perioadei de livrare a apei, indicate în contract	Întreruperi în alimentarea cu apă caldă menajeră	Cel mult 8 ore	Pentru întreaga perioadă, cedează peste 8 ore, în care serviciul nu a fost prestat	Pentru o persoană	3%, pentru fiecare 24 de ore (sau suma orelor), din plata lunară stabilită. (Se aplică și apartamentelor/ încăperilor locuibile în cămine/ încăperilor nelocuibile contorizate)
		Asigurarea temperaturii apei calde menajere în punctul de utilizare de cel puțin +50°C și de cel mult +60°C	Temperatura de facto în punctul de utilizare nu corespunde normelor	Cel mult 2 din 24 de ore	Pentru întreaga perioadă în care nu a fost respectat diapazonul stabilit de temperaturi, mai mult de 2 ore pe parcursul a 24 de ore	Pentru o persoană	Reducerea plății stabilite pentru fiecare 24 ore se determină prin relația $100 \times n\% / 24$, în care n - durata (în ore) neasigurării diapazonului de temperatură a apei pe parcursul a 24 de ore
2	Încălzire centralizată	Furnizarea fără întrerupere a căldurii pe tot parcursul sezonului de încălzire	Întreruperea furnizării căldurii	Nu se admite	Pentru toată perioada în care căldura nu a fost furnizată	Pentru 1 m.p. de suprafață încălzită a apartamentului/ încăperii locuibile în cămin/ încăperii nelocuibile	Reducerea plății stabilite pentru fiecare 24 ore se determină prin relația $100 \times n\% / 24$, în care n - durata (în ore) lipsei căldurii pe parcursul a 24 de ore
		Asigurarea temperaturii aerului în apartamente/ încăperile locuibile în cămine de +18°C (în odăile de la colț +20°C), cu condiția efectuării de către locatari a lucrărilor de izolare termică a ferestrelor și ușilor și dacă numărul de calorifere sau secții ale acestora corespund calculelor de proiect	Temperatura de facto în încăpere este mai mică decât cea normativă	4 ore	Pentru fiecare grad de reducere a temperaturii față de cea normativă, înmulțită cu numărul de ore ce depășește suma orelor în care furnizarea căldurii a fost întreruptă în decurs de o lună	Pentru 1 m.p. de suprafață încălzită a apartamentului/ încăperii locuibile în cămin/ încăperii nelocuibile	Reducerea plății stabilite pentru fiecare 24 ore se determină prin relația $100 \times n\% / 24$, în care n - durata (în ore) neasigurării temperaturii de +18°C în interiorul încăperilor încălzite pe parcursul a 24 de ore

