



Republica Moldova
Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică
ANRE

str. Alexandr Pușkin 52/A, MD 2005 Chișinău, Tel: 022 823 901 anre@anre.md, <http://www.anre.md>

CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

HOTĂRÂRE nr. 759

din 9 decembrie 2025

mun. Chișinău

**privind aprobarea Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate
a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice**

În temeiul art. 9 alin. (4), lit. k) din Legea nr. 92/2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 178-184, art. 415*) cu modificările ulterioare, Consiliul de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică,

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice (se anexează).
2. Se abrogă Hotărârea Consiliul de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică nr. 484/2017 privind aprobarea Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 7-17, art. 38*), înregistrată la Ministerul Justiției cu numărul 1285 din 29 decembrie 2017.
3. Prezenta Hotărâre se publică în Monitorul Oficial al Republicii Moldova și intră în vigoare la data de 1 ianuarie 2026.

Alexei TARAN
Director general

Constantin BOROSAN
Director

Eugen CARPOV
Director

Violina ȘPAC
Director

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*) reglementează calitatea serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice, indicatorii generali și garanți de calitate ce reflectă continuitatea furnizării energiei termice și a apei calde menajere, parametri tehnici de alimentare cu energie termică, calitatea relațiilor dintre distribuitori, furnizori și consumatori. Regulamentul stabilește valori minime ale indicatorilor de calitate ale serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice și consecințele nerespectării lor de către unitățile termoelectrice.

2. Prevederile Regulamentului se aplică în relațiile dintre:

2.1 unitățile termoelectrice (distribuitori și/sau furnizori) și consumatori;

2.2 persoanele fizice/juridice care se adresează la distribuitor în vederea eliberării unui aviz de racordare (în continuare – solicitanți);

3. În cazul consumatorilor care dispun de mai multe locuri de consum, prevederile Regulamentului se aplică pentru fiecare loc de consum separat.

4. Prevederile Regulamentului nu se aplică în situațiile de:

4.1 condiții speciale;

4.2 condiții meteorologice deosebite;

4.3 defecte cauzate de terți, inclusiv intervenții neautorizate în sistemele de alimentare centralizată cu energie termică.

5. Unitățile termoelectrice sunt obligate să asigure în mod continuu și fiabil livrarea/furnizarea energiei termice către consumatori, inclusiv a apei calde menajere, în conformitate cu indicatorii de calitate stabiliți în Regulament și prevederile contractuale.

Secțiunea 2

Noțiuni principale

6. În sensul Regulamentului se aplică noțiunile definite în Legea nr. 92/2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării, precum și noțiunile definite după cum urmează:

compensație – sumă de bani pe care furnizorul are obligația să o achite consumatorului în cazul în care valoarea minimă a unui indicator de calitate nu este respectată;

condiții meteorologice deosebite – fenomene naturale severe, manifestate prin inundații, înzăpeziri, alunecări de teren, și alte calamități naturale care afectează calitatea serviciului de distribuție și furnizare a energiei termice;

condiții speciale – impediment care justifică neexecutarea obligațiilor prevăzute de Regulament, demonstrat în conformitate cu art. 903 - 904 din Codul Civil al Republicii Moldova sau situațiile excepționale declarate în modul stabilit, în care unitățile termoelectrice pun în aplicare măsuri specifice pentru asigurarea securității energetice;

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

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

indicatori de calitate – indicatorii cantitativi care permit evaluarea nivelului calității serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice;

indicatori generali – indicatori de calitate ai serviciului de distribuție și furnizare a energiei termice, care permit evaluarea calității serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice și apei calde menajere, care se calculează la nivel de întreprindere;

indicatori garanți – indicatori de calitate ai serviciului de distribuție și furnizare a energiei termice, care permit evaluarea calității serviciilor prestate de către distribuitori și furnizori în raport cu fiecare consumator în parte;

intervenție accidentală – complex de activități care 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 condiții meteorologice 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;

schema normală de funcționare – 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;

întrerupere programată – întrerupere, anunțată în prealabil de către unitatea termoelectrică, realizată cu scopul efectuării lucrărilor de reparație, exploatare, rețehnologizare și extindere a rețelelor termice, inclusiv lucrărilor efectuate la solicitarea unor terțe persoane.

întrerupere neprogramată – întrerupere despre care consumatorii nu au fost anunțați în prealabil de către unitatea termoelectrică, cauzată de incidente și avarii apărute în instalațiile aflate în regim normal de exploatare, precum și de factori externi (condiții speciale, condiții meteorologice deosebite și acțiunea terților) sau alte cauze prevăzute de Legea nr. 92/2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării;

întreținere curentă – ansamblul operațiilor de volum și complexitate redusă, planificate sau neplanificate, destinate menținerii în stare tehnică funcțională corespunzătoare a instalațiilor;

valori minime ale indicatorilor de calitate – valori minime ale indicatorilor de calitate pentru serviciul de distribuție și furnizare a energiei termice, stabiliți de ANRE, care sunt obligatorii a fi respectați de către distribuitorii și furnizorii de energie termică.

Secțiunea 3

Continuitatea furnizării energiei termice

7. Unitatea termoelectrică este obligată să asigure continuitatea furnizării energiei termice și a apei calde menajere consumatorilor, în conformitate cu valorile minime ale indicatorilor de calitate, stabilite în Regulament.

8. Unitatea termoelectrică este în drept să întrerupă livrarea energiei termice și a apei calde menajere pentru cea mai scurtă durată posibilă, în cazul în care:

8.1 este pusă în pericol viața și sănătatea oamenilor;

8.2 apare pericolul de prejudiciere a proprietății, inclusiv a terților;

8.3 trebuie să fie prevenită o avarie (situație de avarie) sau să fie lichidate consecințele acesteia;

8.4 se execută lucrări planificate de conectare sau alte operațiuni tehnice planificate care nu pot fi executate în alt mod decât prin întreruperea alimentării cu energie termică;

8.5 necesitatea întreruperii este prevăzută de alte acte normative.

9. Unitatea termoelectrică înregistrează toate întreruperile în furnizarea/livrarea energiei termice și a apei calde menajere. Întreruperile programate și cele neprogramate se înregistrează în registre separate, menținute de unitatea termoelectrică, în conformitate cu Anexa nr. 2. Întreruperile neprogramate se înregistrează în baza mijloacelor automatizate ale unității termoelectrice, în baza sesizărilor și/sau apelurilor consumatorilor, înregistrate de serviciul telefonic 24/24 ore.

10. Pentru fiecare din întreruperile neprogramate se înregistrează cauza întreruperii:

10.1 condiții speciale (CS);

10.2 cauze interne (CI) care fac obiectul responsabilității nemijlocite a producătorului /distribuitorului și/sau a furnizorului și care nu pot fi atribuite sbp. 10.1 și sbp. 10.4;

10.3 condiții meteorologice deosebite (CMD);

10.4 acțiunea terților (AT), care cuprind acțiunile documentate ale terților, inclusiv al gestionarului fondului locativ..

11. Clasificarea întreruperilor neprogramate conform cauzelor menționate în pct. 10, se va efectua exclusiv în baza probelor documentate.

12. Unitatea termoelectrică este obligată să păstreze probele care demonstrează cauzele întreruperilor specificate la pct. 10 pentru o perioadă de 5 ani.

13. Pentru fiecare caz de întrerupere se fac mențiuni cu privire la data și ora când s-a produs întreruperea, perioada, precum și numărul de consumatori afectați de întrerupere, adresa locului de consum, cu specificarea tipurilor de consumatori (casnici/noncasnici).

14. Indicatorii garanți de continuitate ai serviciului de furnizare și distribuție a energiei termice și a apei calde menajere sunt:

14.1 durata admisibilă a unei întreruperi programate/neprogramate;

14.2 informarea despre întreruperile programate/neprogramate.

15. La planificarea și operarea întreruperilor programate, cât și în cazul întreruperilor neprogramate a livrării energiei termice și a apei calde menajere, unitatea termoelectrică este obligată să respecte valorile minime ale indicatorilor de calitate garanți stabiliți la pct. 16 - 21.

16. Durata admisibilă a unei întreruperi programate a livrării energiei termice și a apei calde menajere pentru executarea lucrărilor de branșare/racordare, instalarea/demontarea echipamentelor de măsurare, nu va depăși:

16.1.1 12 ore - pentru energia termică;

16.1.2 8 ore - pentru apă caldă menajeră.

17. Durata unei **întreruperi neprogramate** a livrării energiei termice și a apei calde menajere nu va depăși:

17.1 10 ore - pentru deranjamentele produse în rețelele cu diametrul nominal de până la 500 mm inclusiv.

17.2 16 ore - pentru deranjamentele produse în rețelele cu diametrul nominal de 600-1000 mm, pentru cazurile când lucrările de terasament pot fi executate în prealabil și **20 de ore** când lucrările de terasament nu pot fi executate în prealabil.

18. Durata unei întreruperi se calculează din momentul înregistrării întreruperii/sistării livrării energiei termice și a apei calde menajere și până la etapa reluării serviciului.

19. Întreruperea pentru executarea unei lucrări programate se anunță cu cel puțin **7 zile** înainte, indicându-se cauza, data/ora întreruperii, precum și data/ora reluării serviciului. În cazul întreruperilor programate cauzate de lucrări ale operatorilor de alte utilități, unitatea termoelectrică notifică utilizatorii în cel mai scurt termen posibil de la primirea informării oficiale, dar nu mai târziu de 3 zile înainte de întrerupere, dacă preavizul recepționat de la operatorul respectiv nu permite respectarea termenului de 7 zile.

20. Întreruperea neprogramată a livrării energiei termice și a apei calde menajere se anunță în conformitate cu pct. 22, în termen de până la **1 oră** de la înregistrarea întreruperii, indicându-se cauza, data/ora reluării serviciului.

21. În cazul în care se constată că durata lucrărilor de reluare a livrării energiei termice și a apei calde menajere depășește termenii stabiliți, unitatea termoelectrică va informa suplimentar în conformitate cu pct. 22, în termen de **1 oră**, consumatorii despre prelungirea termenului întreruperii programate/neprogramate, argumentând necesitatea acestei prelungiri precum și data, ora preconizată pentru reluarea furnizării energiei termice, care nu va depăși **6 ore**.

22. Anunțul se face prin una din următoarele metode:

22.1 plasarea informației pe pagina web a unității termoelectrice;

22.2 emiterea comunicatului de presă prin intermediul mijloacelor mass-media;

22.3 plasarea anunțului la fiecare scară a blocului locativ;

22.4 notificarea consumatorilor, după caz, prin poșta electronică/telefon.

23. În cazul nerespectării valorilor minime ale indicatorilor garantați de continuitate stabiliți la pct. 16 și 17 (durata admisibilă a unei întreruperi programate/neprogramate), furnizorul achită consumatorilor sub formă de compensații câte 10 lei pentru fiecare oră de întârziere, în primele 10 ore de depășire. După expirarea celor 10 ore de depășire, furnizorul achită o sumă fixă de 240 lei și suplimentar câte 10 lei pentru fiecare oră de întârziere.

24. În cazul nerespectării valorilor minime ale indicatorilor garantați de continuitate stabiliți la pct. 19 - 21 (informarea despre întreruperile programate/neprogramate), furnizorul achită consumatorului o compensație în valoare de 100 lei.

25. În cazul întreruperilor produse în situații de condiții speciale unitatea termoelectrică reia furnizarea/livrarea energiei termice într-un termen care nu depășește 24 ore de la expirarea perioadei recunoscute ca perioadă cu eveniment de forță majoră/condiții speciale.

26. În cazul întreruperilor produse în situații de condiții speciale, de avarie, condiții meteorologice deosebite, distribuitorii și/sau furnizorii sunt obligați să raporteze Agenției evenimentele date, în termen de 24 ore de la producerea evenimentului, cu prezentarea în formă electronică a informației referitor la adresele locurilor de consum, numărul de consumatori afectați de întrerupere și măsurile întreprinse ce urmează a fi întreprinse în vederea înlăturării acestora, lichidării consecințelor și reluării alimentării cu energie termică a consumatorilor. În termen de 30 de zile după lichidarea tuturor consecințelor, distribuitorii și/sau furnizorii vor prezenta Agenției un raport detaliat, cu indicarea adreselor, numărului de consumatori afectați, cât și a probelor corespunzătoare (materiale foto, video, certificate eliberate de instituțiile abilitate etc.).

27. Informația despre existența unei probleme în livrarea energiei termice poate parveni către unitatea termoelectrică:

27.1 prin intermediul sistemelor tehnologice informaționale automatizate de la echipamentele de telesemnalizare;

27.2 prin intermediul serviciului telefonic 24/24 ore, sesizate de consumatori și terți, etc.

28. Informarea prin anunț se consideră îndeplinită, dacă se efectuează în termenele prevăzute de Regulament și există dovada informării consumatorilor prin metodele prevăzute la pct. 22.

Secțiunea 4

Racordarea instalațiilor de utilizare a energiei termice la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică

29. La cererea scrisă a solicitantului sau a consumatorului existent de energie termică, cu privire la eliberarea avizului de racordare sau modificarea instalației de racordare existente, distribuitorul este obligat să răspundă în termen de 15 zile de la data înregistrării cererii. Răspunsul poate fi eliberarea avizului de racordare sau refuzul argumentat de a elibera avizul de racordare, cu indicarea temeiului tehnic și juridic al refuzului.

30. Pentru nerespectarea termenului prevăzut la pct. 29, distribuitorul va plăti solicitantului în calitate de compensație, o sumă fixă în valoare de 140 lei și suplimentar 15 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 16-a zi de la data înregistrării cererii privind eliberarea avizului de racordare sau a refuzului.

31. Racordarea (conectarea) instalației de utilizare a energiei termice a solicitantului la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică se realizează de către distribuitor în termen de maximum 15 zile de la finalizarea lucrărilor aferente rețelei de racordare până la punctul de delimitare cu instalația de utilizare, cu condiția achitării integrale a costului de racordare de către solicitant.

32. Pentru nerespectarea termenului prevăzut la pct. 31 distribuitorul achită solicitantului în calitate de compensație, o sumă fixă în valoare de 400 lei și suplimentar 50 de lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a 16-a zi de la data expirării termenelor de racordare (conectare) a instalației de utilizare.

Secțiunea 5

Calitatea și parametrii agentului termic și a apei calde menajere

33. Unitatea termoelectrică are obligația de a livra energie termică și apă caldă menajeră cu respectarea parametrilor de calitate a agentului termic (presiune, debit, temperatură) stabilit, până în punctul de delimitare, în conformitate cu condițiile stipulate în licență, cu reglementările tehnice și standardele în vigoare și/sau în contractele de furnizare a energiei termice.

34. Furnizorul este obligat să livreze consumatorului, fără întreruperi, energie termică în cantitatea necesară pentru menținerea temperaturii aerului în încăperile locuibile conform normelor sanitare și igienice la nivel de $+18\text{ }^{\circ}\text{C}$ (în odăile de la colț $+20\text{ }^{\circ}\text{C}$).

35. *În cazul nerespectării obligației de livrare a energiei termice la parametri de calitate stabiliți la pct. 33 și 34 furnizorul achită consumatorului afectat o compensație în mărime de 100 lei.*

36. Consumatorii depun la furnizor, reclamațiile privind nerespectarea parametrilor de calitate a agentului termic (presiune, debit, graficul de temperatură). Reclamațiile se examinează și se soluționează de furnizor în cel mult 5 zile lucrătoare din momentul înregistrării lor. Procesul de examinare va include obligatoriu efectuarea măsurărilor, cu includerea rezultatului examinării într-un act, de modelul stabilit în Anexa nr. 3, întocmit în 2 exemplare și semnat de consumator și personalul unității termoelectrice sau, după caz, reprezentantul gestionarului fondului locativ. În caz de imposibilitate tehnică temporară a măsurărilor sau refuz al consumatorului de a semna actul, furnizorul va consemna situația și va informa consumatorul asupra modalităților de reluare a procesului de verificare.

37. *Pentru nerespectarea termenului prevăzut la pct. 36, furnizorul este obligat să achite consumatorului o compensație în mărime de 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, de la data expirării termenului prevăzut la pct. 36 până la data soluționării cazului.*

38. Unitatea termoelectrică asigură temperatură a apei calde menajere la punctul de delimitare între $+50\text{ }^{\circ}\text{C}$ și $+60\text{ }^{\circ}\text{C}$ cu respectarea normelor sanitare privind calitatea apei potabile asigurate de furnizorul serviciului public de alimentare cu apă.

39. *În cazul nerespectării obligației de livrare a apei calde menajere în conformitate cu pct. 38, până la punctul de delimitare, furnizorul achită consumatorului afectat o compensație în mărime de 100 lei.*

40. Unitatea termoelectrică este obligată să mențină agentul termic livrat la ieșirea din centrala termică/centrala electrică cu termoficare, sub forma de apă fierbinte, care trebuie să aibă temperatura prevăzută în graficul de temperatură pentru regimurile de lucru ale sistemelor de alimentare centralizată cu energie termică, aprobat de Agenție. Graficul de temperatură stabilește temperatura agentului termic în conducta tur și retur pentru un debit variabil al agentului termic astfel încât să se furnizeze cantitatea de energie termică necesară asigurării confortului termic solicitat de orice consumator. Controlul temperaturilor reprezintă o operație permanentă în exploatarea centralelor electrice cu termoficare/centralelor termice, prin înregistrarea continuă a acestora. Abaterea temperaturii apei la ieșirea din centrala electrică cu termoficare/centrala termică poate fi de maximum $\pm 3\%$ față de temperatura prevăzută în graficul de temperatură.

41. Lunar, nu mai târziu de data de 15 a lunii următoare, concomitent cu prezentarea rapoartelor de activitate lunare, unitatea termoelectrică va prezenta informația privind respectarea graficului de temperatură pentru regimurile de lucru ale sistemelor de alimentare centralizată cu energie termică al unității termoelectrice, pentru fiecare sursă de generare, în conformitate cu Anexa nr. 4, cu indicarea cauzei producerii abaterii de la valorile prevăzute în graficul de temperatură, aprobat de Agenție.

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

43. Creșterea sau scăderea temperaturii apei în rețea trebuie să se execute treptat și uniform, cu viteza de variație stabilită în Normele de exploatare.

44. *Agenția este în drept să reducă tariful pentru energia termică livrată până la 10 % din valoarea tarifului pentru energia termică livrată consumatorilor, în cazul în care analiza anuală a respectării graficului de temperatură indică abateri de la respectarea acestuia.*

Secțiunea 6

Calitatea relațiilor dintre distribuitori, furnizori și consumatori

45. Unitățile termoelectrice 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 se examinează toate cererile, sesizările sau reclamațiile depuse direct la sediul unității termoelectrice, prin intermediul oficiilor poștale, electronic sau parvenite în urma apelurilor telefonice ale consumatorilor legate de:

45.1 eliberarea avizului de racordare;

45.2 alimentarea cu energie termică a consumatorilor instalațiile de utilizare ale cărora sunt racordate la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică, cu condiția încadrării lor în prevederile contractului de furnizare a energiei termice;

45.3 măsurarea energiei termice;

45.4 facturarea;

45.5 calitatea serviciului prestat;

45.6 întreruperea livrării energiei termice;

46. Unitatea termoelectrică este obligată să înregistreze, să examineze și să soluționeze reclamațiile consumatorilor, în termenele stabilite de Regulament și Legea nr. 92/2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării.

47. Recepționarea reclamațiilor consumatorilor și soluționarea lor poate fi efectuată și prin intermediul serviciului telefonic 24/24, organizat de către unitatea termoelectrică. Numărul de telefon al serviciului telefonic 24/24 ore se indică în factura de plată.

48. Fiecare cerere, sesizare sau reclamație se înregistrează de unitatea termoelectrică, iar consumatorul este informat despre numărul de înregistrare. Orice reclamație ulterioară trebuie să se refere la numărul de înregistrare.

49. *Pentru nerespectarea termenului prevăzut la pct. 46, furnizorul este obligat să achite consumatorului final o compensație în sumă fixă de 100 lei și suplimentar 15 lei pentru fiecare zi de întârziere.*

50. Unitatea termoelectrică are obligația de a depune toată diligența pentru a soluționa pe cale extrajudiciară eventualele neînțelegeri ce pot apărea în raport cu consumatorii, precum și să pună în aplicare un mecanism eficient și nediscriminatoriu de rambursare a cheltuielilor sau de achitare a compensațiilor consumatorilor în cazul nerespectării de către unitatea termoelectrică a obligațiilor ce îi revin.

51. Unitatea termoelectrică are obligația de a ține evidența cererilor, sesizărilor și reclamațiilor parvenite și, la solicitare, să prezinte Agenției informații cu privire la data depunerii lor, numele persoanei care a depus cererea, sesizarea sau reclamația, esența problemei abordate, acțiunile întreprinse pentru soluționarea problemei, decizia întreprinderii.

Secțiunea 7

Procedura de reducerea tarifului și de achitare a compensațiilor

52. Reducerile de tarif, prevăzute de Regulament, se calculează de către Agenție pentru fiecare an de activitate și se aprobă printr-o Hotărâre, care se ia în considerare la următoarea stabilire a tarifelor pentru energia termică livrată consumatorilor. În Hotărârea ANRE privind aplicarea reducerii de tarif va fi stipulată valoarea în lei a reducerii și perioada de timp pentru care urmează a fi aplicată.

53. Compensațiile prevăzute de Regulament, se acordă automat fără a fi necesară o solicitare din partea consumatorilor. Achitarea compensațiilor se efectuează pentru luna în care au fost încălcați indicatorii de calitate prevăzuți de Regulament.

54. *Agenția este în drept să aplice o reducere în mărime de până la 1 % din tariful în vigoare pentru energia termică livrată consumatorilor, în cazul în care se constată că furnizorul nu a respectat obligațiile de plată automată a compensațiilor în mai mult de 5 % din numărul total de cazuri înregistrate pe parcursul anului de referință.*

55. Compensațiile se vor aplica la nivel de apartament (unitate), încăpere locuibilă în cămin, încăpere nelocuibilă contorizată.

56. Furnizorii sunt responsabili de includerea compensațiilor în factura lunară pentru energia termică livrată. Suma calculată a compensațiilor va fi considerată ca plată în avans.

57. Furnizorii vor achita consumatorului afectat o compensație în mărime dublă în cazul în care Agenția constată că aceștia nu și-au onorat obligația de plată a compensațiilor.

Secțiunea 8

Analiza și evidența avariilor

58. Distribuitorul întocmește proceduri de analiză operativă și sistematică a evenimentelor care au loc în sistemul de alimentare centralizată 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.

59. Procedurile prevăzute la pct. 58 se vor elabora și aproba de către distribuitor.

60. În cazul în care evenimentele produc consecințe în sistemul de alimentare centralizată cu energie termică, acestea vor fi analizate conform prevederilor prezentului Regulament și a Regulamentului privind modul de cercetare tehnică a cauzelor avariilor și incidentelor în domeniul securității industriale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 369/2024.

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

61.1 defecțiuni curente;

61.2 deranjamente în sistemul de distribuție;

61.3 incidente și avarii;

61.4 abateri sistematice ale parametrilor de calitate a energiei termice;

61.5 limitări de consum impuse de anumite situații existente la un moment dat în sistem.

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

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

64. Deranjamentele în sistemul de distribuție a energiei termice reprezintă defecțiuni care conduc la întreruperea serviciului pentru consumatorii alimentați dintr-o rețea de distribuție aferentă unei centrale termice sau centralele electrice de termoficare.

65. Deranjamentele din centralele termice sau centralele electrice de termoficare 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.

66. Se consideră incidente următoarele evenimente:

66.1 declanșarea sau oprirea forțată a instalațiilor de energie termică indiferent de durată, dar care nu îndeplinesc condițiile de avarie;

66.2 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;

66.3 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.

67. Nu se consideră incidente următoarele evenimente:

67.1 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;

67.2 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;

67.3 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;

67.4 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;

67.5 retragerea din exploatare în mod planificat a unei instalații pentru prevenirea unor eventuale accidente umane sau calamități;

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

68. Se consideră avarii următoarele evenimente:

68.1 deteriorarea rețelei termice în perioada sezonului de încălzire care a condus la întreruperea alimentării cu energie termică pe o durată de 36 ore și mai mult;

68.2 întreruperea neprogramată, totală sau parțială, a livrării energiei termice către consumatori, pe o perioadă mai mare decât limitele prevăzute în contracte;

68.3 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;

68.4 defectarea sau ieșirea accidentală din funcțiune a unor instalații de distribuție a energiei termice, indiferent de efectul asupra consumatorilor, dacă acestea rămân indisponibile pe o durată mai mare de 72 de ore;

68.5 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;

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

69. Dacă pe durata desfășurării evenimentului, ca urmare a consecințelor avute, acesta își schimbă categoria de încadrare, respectiv din incident devine avarie, încadrarea finală se face conform criteriilor prevăzute în pct. 68, iar evenimentul se va încadra pe toată durata desfășurării lui în categoria avariei.

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

71. Trimestrial, distribuitorul transmite Agenției un raport privind toate avariile produse, concluziile analizelor efectuate și măsurile întreprinse. Distribuitorul organizează și gestionează sistemul intern privind evidența și analiza incidentelor sau avariilor.

72. Analiza fiecărei avarii trebuie să aibă următorul conținut:

72.1 locul și momentul apariției avariei;

72.2 situația înainte de avarie, dacă se respectă sau nu în schema normală de funcționare, cu indicarea abaterilor de la aceasta;

72.3 condițiile care au favorizat apariția și dezvoltarea evenimentelor;

72.4 reconstituirea cronologică a tuturor evenimentelor pe baza diagramelor, rapoartelor înregistrărilor computerizate și declarațiilor personalului;

72.5 manevrele efectuate de personal în timpul desfășurării și lichidării evenimentului;

72.6 situația funcționării semnalizărilor, protecțiilor și automatizărilor;

72.7 efectele produse asupra instalațiilor, dacă au rezultat deteriorări ale echipamentelor, cu descrierea deteriorării;

72.8 efectele asupra consumatorilor de energie termică, utilitățile nelivrate, durata de întrerupere, valoarea pagubelor estimate sau alte efecte;

72.9 stadiul verificărilor profilactice, reviziile și reparațiile pentru echipamentul sau protecțiile care nu au funcționat corespunzător;

72.10 cauzele tehnice și factorii care au provocat fiecare eveniment din succesiunea de evenimente;

72.11 modul de comportare a personalului cu ocazia evenimentului și modul de respectare a instrucțiunilor;

72.12 influența schemei tehnologice sau de funcționare în care sunt cuprinse instalațiile afectate de avarie;

72.13 situația procedurilor/instrucțiunilor de exploatare, de reparație și cunoașterea lor, cu menționarea deficiențelor constatate și a eventualelor încălcări ale celor existente;

72.14 măsuri tehnice și organizatorice de prevenire a unor evenimente asemănătoare cu stabilirea termenelor și responsabilităților.

73. Analiza avariilor trebuie finalizată în cel mult 5 zile lucrătoare de la lichidarea acestora /reluarea livrării energiei termice către consumatori. 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.

74. 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 respective, cât și Agenției, în vederea informării și, după caz, dispunerii măsurilor corespunzătoare.

75. Analiza avariei se face de către distribuitorul care are în gestiune instalațiile. Dacă avaria afectează sau influențează funcționarea instalațiilor aflate în administrarea altor unități termoelectrice sau agenți economici, distribuitorul care efectuează analiza va solicita de la aceștia transmiterea în maximum 48 de ore a tuturor datelor și informațiilor necesare analizării avariei.

Rezultatele analizei avariei se includ în fișa de avarie, întocmită conform cerințelor prevăzute la pct. 72, cu anexarea documentelor primare legate de analiza evenimentului. Titularul este obligat să țină cont de rezultatele analizei avariilor la elaborarea planurilor de dezvoltare și de investiții.

76. 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 avariilor, analiza se face concomitent cu analiza avariei pentru fiecare echipament în parte, cu respectarea cerințelor prevăzute în instrucțiunile/procedurile de analiză aprobate de distribuitor.

77. Distribuitorul 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.

78. Fișele de avarie reprezintă documente primare pentru evidența statistică și urmărirea realizării indicatorilor de calitate. Acestea se păstrează minimum 5 ani de la data întocmirii, pe suport de hârtie și/sau în formă electronică, astfel încât să permită urmărirea istoricului și verificarea exactității informațiilor în caz de dispute, reclamații sau verificări efectuate de către autoritățile competente.

79. Păstrarea evidenței se face în corespundere cu procedurile interne aprobate de distribuitor, respectându-se termenul minim prevăzut la în pct. 78 și cerințele legale privind protecția datelor cu caracter personal și accesul la informație.

Secțiunea 9

Alte dispoziții

80. Unitatea termoelectrică are obligația de a întreprinde toate măsurile pentru respectarea indicatorilor generali și garanți de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice, prevăzuți în Regulament.

81. Unitatea termoelectrică are obligația să asigure evidența tuturor situațiilor de încălcare a indicatorilor de calitate a serviciilor, pentru toți consumatorii, cu păstrarea datelor care au stat la baza calculului indicatorilor pentru o perioadă de 5 ani.

82. Costurile generate de plata compensațiilor/reducerea tarifului nu sunt considerate costuri justificate și nu sunt luate în considerare la stabilirea tarifelor reglementate.

83. Dacă, în urma verificării efectuate de Agenție, se constată că unitatea termoelectrică a prezentat în rapoarte informații eronate în ce privește datele care au stat la baza calculului indicatorilor de calitate, unitatea termoelectrică va purta răspundere contravențională.

84. Unitatea termoelectrică prezintă anual Agenției, până la 1 martie, Raportul cu privire la indicatorii de calitate ai serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice pentru anul precedent, conform Anexei nr. 1. Raportul se prezintă în formă electronică cu semnătură digitală sau în formă electronică și pe suport de hârtie.

85. Unitatea termoelectrică prezintă trimestrial Agenției Registrul întreruperilor programate/neprogramate a serviciului de furnizare a energiei termice și a apei calde menajere, conform tabelelor nr. 1 și nr. 2 a Anexei nr. 2.

86. Unitatea termoelectrică are obligația de a publica pe pagina lor web oficială, până la data de 31 martie a fiecărui an, raportul prevăzut la pct. 84. Raportul se menține pe pagina web oficială pentru o perioadă de minimum 3 ani.

87. Distribuitorul publică pe pagina lor web oficială, folosind Tabelul nr. 3 Anexa nr. 2:

87.1 Programul anual al întreruperilor programate pentru lucrările de dezvoltare, reparație, întreținere profilaxie a rețelelor termice, până la 31 decembrie a anului în curs, pentru anul următor, cu posibilitatea modificării lui pe parcursul anului.

87.2 modificarea timpului de efectuare a întreruperilor programate, prevăzute la subpunctul 87.1 precum și justificarea acesteia, cu cel puțin 15 de zile anterior modificării.

88. Agenția verifică respectarea de către unitatea termoelectrică a indicatorilor de calitate la furnizarea energiei termice conform prevederilor Regulamentului, inclusiv veridicitatea datelor incluse în Raportul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice.

89. Distribuitorul este obligat să restituie furnizorului cheltuielile suportate în legătură cu achitarea compensației pentru prejudicierea consumatorului din vina distribuitorului, cu excepția când aceștia reprezintă o singură unitate termoelectrică.

Tabelul 1. Indicatori garanți ai serviciului de distribuție și furnizare a energiei termice

Punct din Regulament	Indicator de calitate	Valoarea reglementată	Numărul total de cazuri înregistrate, N_{inreg}	Numărul total de cazuri soluționate, $N_{efectiv}$	Indicator de performanță, IP	Suma compensațiilor achitate, lei
Pct. 16	Durata admisibilă a unei întreruperi programate	ET ACM				
Pct. 17	Durata admisibilă a unei întreruperi neprogramate	ET ACM				
Pct. 19	Informarea despre întreruperile programate	≥ 7 zile				
Pct. 21	Informarea despre întreruperile neprogramate	≥ 1 oră				
Pct. 29	Eliberarea avizului de racordare sau a unui refuz argumentat	≥ 15 zile				
Pct. 31	Racordarea instalației de utilizare a energiei termice la SACET	≥ 15 zile				
Pct. 34	Asigurarea temperaturii aerului în încăperile locuibile	$+18^{\circ}\text{C}/+20^{\circ}\text{C}$				
Pct. 38	Asigurarea temperaturii apei calde menajere la punctul de delimitare	$50^{\circ}\text{C}-60^{\circ}\text{C}$				
Pct. 36	Examinarea și soluționarea reclamațiilor privind parametrul de calitate ai agentului termic/a apei calde menajere	ET ACM				
Pct. 46	Examinarea reclamațiilor înregistrate privind calitatea serviciilor prestate	≥ 30 zile				

Notă:

1. N_{inreg} reprezintă numărul total de cazuri înregistrate pe parcursul anului de activitate;
2. N_{ef} reprezintă numărul total de cazuri soluționate în termen normativ/conform cerințelor Regulamentului;
3. Indicatorul de performanță se calculează ca raport dintre valoarea efectivă și valoarea înregistrată, înmulțit la 100%;
4. Pentru indicatorul de calitate **Durata admisibilă a unei întreruperi neprogramate** (pct. 17), Indicatorul de performanță (IP) se va calcula pentru serviciile (ET și ACM) utilizând următoarea formulă:

$$IP_{ET} = \frac{N_{ET10}^{efect.} + N_{ET16}^{efect.}}{(N_{ET10}^{inreg.} + N_{ET16}^{inreg.})} \times 100\%$$

5. Similar, se va calcula și pentru serviciul ACM, cu utilizarea indicelui IP_{ACM}

Tabelul nr. 2. Reclamații ale consumatorilor privind calitatea serviciilor prestate

Nr. de ord.	Numărul de reclamații înregistrate, cu privire la:	Numărul de reclamații înregistrate	Numărul de reclamații soluționate în termen de 30 zile	Numărul de reclamații soluționate cu depășirea termenului de 30 zile
1	Durata întreruperii programate/neprogramate			
2	Informarea despre întreruperile programate/neprogramate			
3	Eliberarea avizului de racordare			
4	Racordarea instalației de utilizare a energiei termice la SACET			
5	Respectarea parametrilor de calitate a agentului termic livrat			
6	Alte cauze			

Tabelul nr. 1. Registrul întreruperilor neprogramate a serviciului de furnizare a energiei termice și a apei calde menajere

Nr. de ord.	Rețeaua termică/ACM	Data întreruperii	Ora întreruperii	Ora restabilirii serviciului	Durata întreruperii (ore, minute)	Caracteristica instalației / tronsonului deconectat, DN, vechimea instalației / rețelei, etc.	Numărul consumatorilor afectați la nivel de bloc, edificiu, etc./adresa	Numărul de apartamente afectate	Cauza întreruperii	
									Conform clasificării din pct. 10	Descriere detaliată
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Notă:

- 1) Tabelul 1 se va completa pentru toate întreruperile neprogramate produse în rețeaua termică;
- 2) În coloana 10 se va înscrie indicele cauzei întreruperii, folosind următoarele notații – CS / CI / CMD / AT;
- 3) În coloana 11 se va descrie detaliat cauza întreruperii.

Tabelul nr. 2. Registrul întreruperilor programate a serviciului de furnizare a energiei termice și a apei calde menajere

Nr. de ord.	Rețeaua termică/ ACM	Data întreruperii	Ora întreruperii	Ora restabilirii serviciului	Durata întreruperii (ore, minute)	Caracteristica instalației, tronsonului deconectat, etc.	Numărul consumatorilor afectați la nivel de bloc, edificiu, etc./adresa	Numărul de apartamente afectate	Cauza întreruperii (lucrările efectuate)	Data difuzării anunțului despre întrerupere
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Notă:

- 1) Tabelul 2 se va completa pentru toate întreruperile programate produse în rețeaua termică.
- 2) În coloana 11 se va indica data și metoda difuzării anunțului despre întrerupere.

Tabelul nr. 3. Programul anual al întreruperilor programate, pentru anul _____

Nr. de ord.	Rețeaua termică/ACM	Data întreruperii	Durata estimativă a întreruperii (ore)	Numărul consumatorilor afectați la nivel de bloc, edificiu				Descrierea detaliată a lucrărilor care urmează a fi realizate
				Consumatori casnici	Consumatori noncasnici	Numărul de apartamente afectate	Adresa	
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Act
de examinare a solicitării consumatorului privind nerespectarea
parametrilor de calitate a agentului termic

(Locul întocmirii)

____ 20 ____
Data (ziua, luna, anul)

Consumatorul: _____

Adresa: _____

Nr. și data înregistrării solicitării _____

1. Examinarea primară a solicitării

În rezultatul examinării solicitării consumatorului și efectuării măsurărilor parametrilor de calitate a agentului termic s-a stabilit:

Pentru soluționarea cazului vor fi executate următoarele lucrări:

1. _____
2. _____
3. _____

Întreprinderea, în conformitate cu prevederile Secțiunii nr. 5 al Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice, se obligă ca în termen de până la _____ să înlăture deranjamentul din rețea și să soluționeze problema cu privire la calitatea energiei termice furnizate.

Consumatorul este informat că în caz dacă problema nu va fi soluționată în termenul stabilit, Întreprinderea va achita consumatorului compensațiile prevăzute la punctul 37.

Reprezentantul Întreprinderii _____
(Numele, funcția, semnătura)Consumatorul _____
(Numele, semnătura)**2. Examinarea finală (se completează după executarea lucrărilor)****Rezultatele măsurărilor parametrilor de calitate a agentului termic după executarea lucrărilor:**_____

Data (ziua, luna, anul)Personalul Întreprinderii _____
(Numele, prenumele, funcția, semnătura)Consumatorul _____
(Numele, prenumele, semnătura)

Respectarea graficului

de temperatură pentru regimurile de lucru ale sistemelor de alimentare centralizată cu energie termică al _____

Perioada de raportare: Luna anul									
Data	Temperatura aerului exterior, °C	Denumirea sursei de generare							
		Temperatura efectivă, °C	Temperatura conform diagramei de reglaj, °C	Abaterăa admisibilă, °C		Abaterăa efectivă, %	Constatare	Notă	
				%+3%	% -3%				

Notă:
Valorile intermediare ale temperaturilor se determină prin interpolare.