



**Procedură operațională privind  
asigurarea calitatății serviciului și acordarea compensațiilor  
conform  
Standardului de Performanță ANRE  
din 24 septembrie 2024**

<b>SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV</b>	<b>Procedură operațională privind asigurarea calității serviciului și acordarea compensațiilor</b>	<b>Cod:</b>	
		<b>Ediția:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Revizia:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Exemplar nr.</b>	
		<b>Pagina</b>	

#### **4. Scopul Procedurii operaționale**

**4.1.** Scopul acestei de a defini regulile care asigură și reglementează modul în care abaterile față de cerințele specifice sunt identificate, analizate, tratate în mod corespunzător și ținute sub control față de procedurile stabilite în cadrul Serviciului Public Local de Termoficare Brașov, în conformitate cu și cu Standardul de Performanță pentru serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 69/2024.

**4.2** Procedura stabilește, totodată, indicatorii de performanță garantați aplicabili în relația cu utilizatorii, nivelurile garantate ale acestora, precum și mecanismele de plată a compensațiilor și despăgubirilor în caz de nerespectare, conform prevederilor Standardului de Performanță ANRE.

Oferă asigurări cu privire la existența documentației adecvate pentru derularea activității în condiții de legalitate la nivelul serviciului.

**4.3** Sprijină conducerea SPLT Brașov să ia măsurile ce se impun în vederea gestionării abaterilor, care trebuie să aibă un caracter transparent.

Procedura sprijină auditul/alte organe de control, în acțiunea de auditor și/sau control, iar pe administrator în luarea deciziilor.

<b>SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV</b>	<b>Procedură operațională privind asigurarea calității serviciului și acordarea compensațiilor</b>	<b>Cod:</b>	
		<b>Ediția:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Revizia:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Exemplar nr.</b>	
		<b>Pagina</b>	

## **5. Domeniul de aplicare**

**5.1** Procedura este aplicabilă: în cadrul Serviciului Public Local de Termoficare Brașov – Serviciului PTDET, respectiv Serviciului Financiar-Contabil, serviciilor/compartimentelor de specialitate și comisiilor de inventariere.

Activitățile procedurabile nu se suprapun cu alte activități.

Procedura se utilizează de către Serviciul PTDET și Serviciul Financiar-Contabil și se informează toate serviciile SPLT Brașov pentru derularea activităților specifice.

Fac obiectul prezentei proceduri toate persoanele fizice sau juridice care au încheiat contracte de furnizare/convenții de facturare a energiei termice cu SPLT Brașov.

**5.2** Activitatea procedurală este unică în cadrul instituției, nu se suprapune cu alte activități.

**5.3** Procedura se utilizează de către Serviciul Financiar-Contabil – management și se informează toate serviciile SPLT Brașov pentru derularea activităților specifice.

**5.4** Toate componentele funcționale ale instituției sunt furnizoare de date, cât și beneficiare de rezultatele activității procedurabile.

<b>SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV</b>	<b>Procedură operațională privind asigurarea calității serviciului și acordarea compensațiilor</b>	<b>Cod:</b>	
		<b>Ediția:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Revizia:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Exemplar nr.</b>	
		<b>Pagina</b>	

## 6. Documente de referință

### 6.1 Reglementări internaționale

- Standardele internaționale de control intern/managerial.

### 6.2 Legislație primară

- Legea nr. 325 din 14 iulie 2006 privind serviciul public de alimentare cu energie termică, republicată și actualizată;
- Ordinul ANRSC nr. 91/20.03.2007 privind aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică;
- Legea nr. 51/8.03.2006 – serviciilor comunitare de utilități publice, republicată și actualizată.

### 6.3 Legislație secundară

- Legea nr. 226 din 16.09.2021 privind stabilirea măsurilor de protecție socială pentru consumatorul vulnerabil de energie;
- Hotărârea nr. 1.073 din 4.10.2021 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 226/2021;
- Ordonanța de urgență nr. 105 din 2.09.2024 privind unele măsuri de protecție socială;
- Ordinul președintelui ALDE nr. 41/2005 pentru aprobarea modului de aplicare a tarifelor binom de către furnizorii de energie termică;
- Ordin nr. 29 din 23.12.1993 pentru aprobarea Normativului-cadru privind contorizarea apei și a energiei termice;
- Ordinul ANRSC nr. 483/29.09.2008 privind aprobarea Contractului cadru de furnizare a energiei termice;
- Ordinul ANRE nr. 69 din 24 septembrie 2024 – Standardul de Performanță pentru serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat.

<b>SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV</b>	<b>Procedură operațională privind asigurarea calității serviciului și acordarea compensațiilor</b>	<b>Cod:</b>	
		<b>Ediția:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Revizia:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Exemplar nr.</b>	
		<b>Pagina</b>	

## **7. Definiții și abrevieri**

### **7.1. Definiții**

Definițiile utilizate în cadrul prezentei proceduri sunt cele stabilite prin Legea nr. 325/2006, Ordinul ANRSC nr. 91/2007 și Standardul de Performanță ANRE (Ordinul nr. 69/2024). Termeni suplimentari introduși prin Standard:

- Indicator de performanță garantat – indicator pentru care este impus un nivel garantat, obligatoriu de respectat de operatorul SPAET;
- Compensație – sumă de bani pe care operatorul SPAET o plătește ca penalitate în cazul nerealizării nivelului garantat al unui indicator de performanță garantat;
- Despăgubire – sumă de bani plătită unui utilizator sau proprietar de construcție afectată din cauza întreținerii/funcționării necorespunzătoare a instalațiilor SACET;
- Întrerupere a SPAET – situație în care circulația agentului termic se întrerupe pe o perioadă mai mare de 24 de ore;
- Limitare a SPAET – situație în care circulația agentului termic se întrerupe sau limitează pe o durată de una sau mai multe ore dintr-o zi;
- Zi lucrătoare – orice zi calendaristică, alta decât sâmbăta, duminica sau zilele declarate libere la nivel național.

<b>SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV</b>	<b>Procedură operațională privind asigurarea calității serviciului și acordarea compensațiilor</b>	<b>Cod:</b>	
		<b>Ediția:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Revizia:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Exemplar nr.</b>	
		<b>Pagina</b>	

## 7.2 Abrevieri

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	ANRE	Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei
2.	ANRSC	Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărire Comunală
3.	SACET	Sistem de alimentare centralizată cu energie termică
4.	SPAET	Serviciu public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat
5.	SPLT	Serviciul Public Local de Termoficare Brașov
6.	AAPL	Autoritate/autorități a/ale administrației publice locale
7.	SFC	Serviciul Financiar-Contabil
8.	PTDET	Producție Transport Distribuție Energie Termică
9.	PT/PCT/CT	Punct termic / Punct central termic / Centrală termică
10.	ACC/ACM	Apă caldă de consum / apă caldă menajeră
11.	ÎNC	Agent termic de încălzire
12.	D	Director al SPLT Brașov
13.	DA	Director Adjunct al SPLT Brașov
14.	PV	Proces Verbal
15.	HCL	Hotărâre a Consiliului Local Brașov

<b>SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV</b>	<b>Procedură operațională privind asigurarea calității serviciului și acordarea compensațiilor</b>	<b>Cod:</b>	
		<b>Ediția:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Revizia:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Exemplar nr.</b>	
		<b>Pagina</b>	

## 8. Descrierea procedurii

### 8.1 Reguli generale – Condiții de calitate conform Standardului de Performanță

SPLT Brașov, în calitate de operator SPAET, are obligația să asigure prestarea serviciului public de alimentare cu energie termică cu îndeplinirea următoarelor condiții generale de calitate (art. 8 din Standardul de Performanță ANRE) pentru următoarele activități procedurabile:

- măsurarea/stabilirea consumurilor de energie termică aferente fiecărui utilizator și fiecărei perioade de facturare;
- facturarea și plata energiei termice furnizate;
- măsurarea/determinarea și înregistrarea parametrilor agentului termic;
- măsurarea/stabilirea consumurilor de apă rece pentru prepararea apei calde de consum;
- accesul terților la rețeaua termică, inclusiv emiterea avizelor tehnice de branșare/racordare și programarea producției și/sau achiziției de energie termică;
- debranșarea/deconectarea de la SACET;
- soluționarea cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite;
- acordarea compensațiilor/despăgubirilor;
- 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;
- înregistrarea situațiilor de nefuncționare sau funcționare defectuoasă a grupurilor/echipamentelor de măsurare instalate în SACET, inclusiv a măsurilor necesare/întreprinse pentru remediere.

### 8.2 Indicatori de performanță garantați

#### 8.2.1 Indicatori privind branșarea la SACET

La primirea unei cereri pentru realizarea unui branșament termic nou sau modificarea unui branșament existent, SPLT Brașov are obligația să analizeze posibilitățile de branșare și, dacă există soluții acceptabile tehnico-economic, să emită avizul tehnic de branșare sau să comunice motivul respingerii.

Indicator de performanță garantat	Nivel garantat	Compensație pentru depășire
Interval de timp de la înregistrarea cererii de	60 zile lucrătoare	250 lei + 25 lei/zi de întârziere

<b>SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV</b>	<b>Procedură operațională privind asigurarea calității serviciului și acordarea compensațiilor</b>	<b>Cod:</b>	
		<b>Ediția:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Revizia:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Exemplar nr.</b>	
		<b>Pagina</b>	

bransament nou/modificare până la soluționare (emitere aviz sau comunicare respingere)		
--	--	--

### 8.2.2. Indicatori privind continuitatea SPAET

SPLT Brașov are obligația să asigure continuitatea serviciului și să ia toate măsurile pentru reducerea duratei întreruperilor sau limitărilor. Comunicarea întreruperilor programate se face cu cel puțin 10 zile înainte, prin mijloacele prevăzute în contracte, mass-media și pe site-ul propriu.

Indicator de performanță garantat	Nivel garantat	Compensație pentru depășire
Durată suplimentară (peste durata programată) a întreruperilor programate ale SPAET	250 ore/an și contract	0,03% din valoarea facturii pentru o lună similară din anul anterior, pentru fiecare oră suplimentară
Număr și durată cumulată a întreruperilor neprogramate/accidentale ale SPAET	4 întreruperi cu durată cumulată de 12 zile/an și contract	0,7% din valoarea facturii pentru o lună similară din anul anterior, pentru fiecare zi suplimentară

### 8.2.3 Indicatori privind calitatea parametrilor agentului termic

Grupurile/echipamentele de măsurare instalate în SACET trebuie să asigure măsurarea și înregistrarea debitului și temperaturii agentului termic, cantităților de energie termică facturată, temperaturii exterioare și presiunii agentului termic la nivelul centralelor și punctelor termice.

<b>SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV</b>	<b>Procedură operațională privind asigurarea calității serviciului și acordarea compensațiilor</b>	<b>Cod:</b>	
		<b>Ediția:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Revizia:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Exemplar nr.</b>	
		<b>Pagina</b>	

Indicator de performanță garantat	Nivel garantat	Compensație pentru depășire
Durată de funcționare cu cel puțin unul dintre parametrii agentului termic livrat în afara limitelor prevăzute în contract	250 ore/an și contract	0,03% din valoarea facturii pentru o lună similară din anul anterior, pentru fiecare oră suplimentară

#### 8.2.4 Indicatori privind soluționarea cererilor, sesizărilor și reclamațiilor

SPLT Brașov are obligația să înregistreze, analizeze și soluționeze orice cerere, sesizare sau reclamație în legătură cu SPAET/SACET și/sau contractele încheiate, comunicând în scris și argumentat răspunsul în termenul legal.

Indicator de performanță garantat	Nivel garantat	Compensație pentru depășire
Interval de timp de la înregistrarea sesizării privind funcționarea defectuoasă a grupului de măsurare până la soluționare (inclusiv reparare/înlocuire)	10 zile lucrătoare	30 lei/zi de întârziere
Interval de timp de la înregistrarea cererii pentru acordarea de compensații până la soluționare (plată integrală sau comunicare respingere motivată)	60 zile lucrătoare	10 lei/zi de întârziere

<b>SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV</b>	<b>Procedură operațională privind asigurarea calității serviciului și acordarea compensațiilor</b>	<b>Cod:</b>	
		<b>Ediția:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Revizia:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Exemplar nr.</b>	
		<b>Pagina</b>	

## 10. Plata compensațiilor și a despăgubirilor

Prezenta secțiune implementează prevederile Capitolului IV din Standardul de Performanță ANRE (Ordinul nr. 69/2024).

### 10.1. Condiții de acordare

Plata unei compensații/despăgubiri se face la cerere, dacă din analiza realizată de SPLT Brașov rezultă că cererea este întemeiată. Nu se acordă compensații/despăgubiri în cazul:

- Forței majore, definită conform actelor normative aplicabile;
- Condițiilor meteorologice deosebite (temperaturi sub temperaturile exterioare convenționale de calcul, inundații, înzăpeziri, alunecări de teren, viscole);
- Situațiilor cauzate de starea/funcționarea necorespunzătoare a instalațiilor utilizatorilor sau nerespectarea obligațiilor contractuale asumate de utilizatori;
- Situațiilor cauzate de infrastructura altor operatori de utilități publice amplasată în vecinătatea SACET.

### 10.2. Modalități de plată

- Prin luarea în considerare a sumelor în facturile emise conform contractelor;
- Prin plată directă către solicitant, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii informațiilor necesare efectuării plății.

Compensațiile pentru depășirea duratei întreruperilor programate/neprogramate și pentru parametrii necorespunzători ai agentului termic se plătesc în urma analizei anuale realizate de SPLT Brașov în primul trimestru al fiecărui an, fără a fi necesară transmiterea cererilor de către utilizatori.

### 10.3. Evidența abaterilor

SPLT Brașov ține o evidență strictă a abaterilor de la cerințele Standardului, cu argumentele și documentele doveditoare: procese-verbale de constatare, note de sesizare, dispoziții interne tehnico-organizatorice etc. Costurile cu compensațiile/despăgubirile plătite nu se iau în considerare la stabilirea/ajustarea prețurilor și tarifelor SPAET.

## 11 Raportarea indicatorilor de performanță la ANRE

SPLT Brașov are obligația transmiterii anuale la ANRE a raportărilor privind valorile realizate ale indicatorilor de performanță, conform Capitolului V din Standardul de Performanță.

### 11.1. Termene de raportare

- Raportările privind valorile realizate ale indicatorilor de performanță se transmit începând cu 1 iulie din anul care urmează celui raportat.

<b>SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV</b>	<b>Procedură operațională privind asigurarea calității serviciului și acordarea compensațiilor</b>	<b>Cod:</b>	
		<b>Ediția:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Revizia:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Exemplar nr.</b>	
		<b>Pagina</b>	

- Termenul-limită de transmitere este ultima zi lucrătoare dinaintea datei de 15 august din anul următor celui raportat.
- Transmiterea se face prin e-mail la ANRE, inclusiv în format electronic prelucrabil (fișiere Excel), conform machetelor de raportare publicate pe site-ul ANRE (www.anre.ro).

### 11.2. Conținutul raportării

- Valorile realizate ale indicatorilor de performanță, atât la nivelul întregului an, cât și pe fiecare trimestru;
- O analiză privind performanțele obținute și acțiunile/măsurile de remediere a deficiențelor identificate;
- Situațiile justificate de forță majoră sau condiții meteorologice deosebite;
- Machetele completate se asumă prin semnătura reprezentantului legal al SPLT Brașov și se transmit cu o adresă de înaintare.

### 12. Obligații de publicare și transparență

Conform art. 8 și art. 48 din Standardul de Performanță ANRE, SPLT Brașov are următoarele obligații:

- Elaborarea, actualizarea și publicarea pe site-ul propriu a tuturor procedurilor interne prevăzute la art. 8 alin. (1) lit. h) din Standard, cu aprobarea AAPL Brașov în urma unui proces de consultare publică. Termenul de conformare este de 6 luni de la intrarea în vigoare a Standardului (02.10.2024);
- Publicarea pe site-ul propriu a indicatorilor de performanță garantați și a nivelurilor garantate ale acestora;
- Actualizarea și menținerea disponibile, pe site-ul propriu, a comunicărilor privind întreruperile programate/neprogramate/accidentale, până la sfârșitul perioadelor de întrerupere/limitare corespunzătoare;
- Comunicarea în scris a soluționării sau respingerii oricărei cereri, sesizări sau reclamații transmise, cu argumentele aferente.

Termenul de implementare a sistemului informatic pentru plata automată a compensațiilor prevăzute la art. 40 alin. (2) din Standard este de 9 luni de la data intrării în vigoare a acestuia.

<b>SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV</b>	<b>Procedură operațională privind asigurarea calității serviciului și acordarea compensațiilor</b>	<b>Cod:</b>	
		<b>Ediția:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Revizia:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Exemplar nr.</b>	
		<b>Pagina</b>	

### 13. Documente utilizate

- PV de citire grupuri de măsură conform procedurilor interne;
- Registrul cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite;
- Fișe parametrilor;
- Cerere pentru acordare de compensații/despăgubiri;
- Registrul de evidență a abaterilor de la Standardul de Performanță.

### 14. Resurse necesare

#### Resurse materiale

Sunt compuse din:

- Elemente de logistică – birouri, scaune, rechizite, linii telefonice, materiale informatice, calculatoare, imprimante, program informatic specializat etc.

#### Resurse umane

- Personalul SPLT Brașov.

#### Resurse financiare

- Cheltuieli cu achiziția materialelor;
- Plata personalului direct implicat.

<b>SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV</b>	<b>Procedură operațională privind asigurarea calității serviciului și acordarea compensațiilor</b>	<b>Cod:</b>	
		<b>Ediția:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Revizia:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Exemplar nr.</b>	
		<b>Pagina</b>	

## 15 Formulare, anexe, înregistrări

### Anexa 1

#### Model CERERE DE ACORDARE A COMPENSAȚIILOR

Prin prezenta, solicit plata compensațiilor datorate pentru nerespectarea indicatorilor de performanță prevăzuți în **Ordinul ANRE nr. 69/2024**, după cum urmează:

1. **Motivul solicitării:** .....  
.....  
.....  
*[Exemple: Întârzieri în emiterea facturii / Nerespectarea termenului de răspuns la o reclamație / Neplata automată a compensațiilor pentru depășirea termenelor legale].*
  
2. **Descrierea situației:** .....  
.....  
.....  
*[Explică pe scurt ce s-a întâmplat, de exemplu: „Nu am primit factura pe lunile X și Y de mai bine de 90 de zile” sau „Am depus o sesizare în data de [Data] și nu am primit răspuns în termenul de 15/30 de zile”].*
  
3. **Baza legală:** .....  
.....  
.....  
.....      Articolul/Indicatorul din Standardul de performanță aprobat prin Ordinul ANRE nr. 69/2024 care a fost încălcat.

**Menționez că doresc ca plata compensației să fie efectuată prin:**

- Reducerea sumei de plată în următoarea factură emisă.
- Transfer bancar în contul IBAN: **[Codul tău IBAN]**, deschis la banca **[Numele băncii]**, titular **[Numele tău]**.

Anexez prezentei următoarele documente (dacă este cazul):

- Copie după sesizarea anterioară rămasă fără răspuns;
- Orice alt document care dovedește nerespectarea standardului.
- 

Vă rog să îmi transmiteți un răspuns privind soluționarea acestei cereri în termenul legal.

**Data:** .....

**Semnătura:** .....

**Contact (Telefon/Email):** .....

<b>SERVICIUL PUBLIC LOCAL DE TERMOFICARE BRAȘOV</b>	<b>Procedură operațională privind asigurarea calității serviciului și acordarea compensațiilor</b>	<b>Cod:</b>	
		<b>Ediția:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Revizia:</b>	<b>Nr. de ex.:</b>
		<b>Exemplar nr.</b>	
		<b>Pagina</b>	

**Anexa 2**

**REGISTRU EVIDENȚĂ ABATERI ȘI DEROGĂRI STANDARD DE PERFORMANȚĂ**

Nr.crt.	Data și ora început / sfârșit	Localizare (punct delimitare)	Tip abatere (Parametrii/ întrerupere/ termen)	Document Doveditor (nr. PV, nr. adresă sesizare, etc)	Încadrare excepții
0	1	2	3	4	5
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
.....					

Întocmit,

---