

CAIET DE SARCINI
al serviciului public de alimentare cu energie termică

CAP. 1
Obiectul caietului de sarcini

Art. 1

Prezentul caiet de sarcini stabilește condițiile de desfășurare a activităților specifice serviciului de alimentare cu energie termică în sistem centralizat din Municipiul Arad, stabilind nivelurile de calitate și condițiile tehnice necesare funcționării acestui serviciu în condiții de eficiență și siguranță.

Art. 2

(1) Prezentul caiet de sarcini a fost elaborat spre a servi drept documentație tehnică și de referință în vederea stabilirii condițiilor specifice de desfășurare a serviciului de alimentare cu energie termică în sistem centralizat din Municipiul Arad, indiferent de tipul de gestiune.

(2) Caietul de sarcini este parte integrantă din documentația necesară desfășurării activității serviciului de alimentare cu energie termică în sistem centralizat din Municipiul Arad, conținând activitățile specifice de producție, transport, distribuție, și furnizare a energiei termice.

Art. 3

(1) Prezentul caiet de sarcini conține specificațiile tehnice care definesc caracteristicile referitoare la nivelul calitativ, tehnic și de performanță, siguranța în exploatare, precum și sisteme de asigurare a calității, terminologie, simboluri, condițiile pentru certificarea conformității cu standarde relevante sau altele asemenea.

(2) Specificațiile tehnice se referă, de asemenea, la prescripții de proiectare și de calcul, la verificarea, inspecția și condițiile de recepție a lucrărilor, precum și la tehnici, procedee și metode de exploatare, reparare și întreținere, precum și la alte condiții cu caracter tehnic, în funcție de actele normative și reglementările, în legătură cu desfășurarea serviciului.

(3) Caietul de sarcini precizează reglementările obligatorii referitoare la protecția muncii, la prevenirea și stingerea incendiilor și la protecția mediului, care trebuie respectate pe parcursul îndeplinirii serviciului respectiv și care sunt în vigoare.

Art. 4

Terminologia utilizată este cea din regulamentul serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat.

CAP. 2
Cerințe organizatorice minimale

Art. 5

Operatorul de servicii de alimentare cu energie termică în sistem centralizat va asigura:

- a) respectarea legislației, normelor, prescripțiilor și regulamentelor privind igiena muncii, protecția muncii, gospodărirea apelor, protecția mediului, urmărirea comportării în timp a construcțiilor, prevenirea și combaterea incendiilor;
- b) exploatarea, întreținerea și reparația instalațiilor cu personal autorizat, în funcție de complexitatea instalației și specificul locului de muncă;
- c) personal de intervenție operativă;
- d) conducerea operativă prin dispecer;

- e) înregistrarea datelor de exploatare și evidența lor;
- f) analiza zilnică a modului în care se respectă parametrii, încărcările agregatelor din punct de vedere termic și electric, realizarea normelor de consum, stabilirea operativă a măsurilor ce se impun pentru eliminarea abaterilor față de cele de proiect sau din actele normative în vigoare, încadrarea în norme și evitarea oricărei forme de risipă;
- g) elaborarea programelor de măsuri pentru încadrarea în normele de consum de combustibil și energie electrică și pentru raționalizarea acestor consumuri;
- h) realizarea condițiilor pentru prelucrarea automată a datelor referitoare la funcționarea economică a centralelor termice;
- i) statistica incidentelor, avariilor și analiza acestora;
- j) lichidarea avariilor în maximum 72 de ore de la producerea evenimentului;
- k) cel puțin puterea termică minimă tehnologică pentru încălzire, la utilizatorii de tip urban, cu excepția celor prevăzuți la art. 29 lit. i), în cazul neachitării facturilor de către aceștia și după un preaviz dat în condițiile legii;
- l) evidența orelor de funcționare a utilajelor;
- m) elaborarea planurilor anuale de revizii și reparații executate cu forțe proprii și cu terți și aprobarea acestora de către administrația publică locală;
- n) executarea în bune condiții și la termenele prevăzute a lucrărilor de reparații care vizează funcționarea economică și siguranța în exploatare;
- o) elaborarea planurilor anuale de investiții pe categorii de surse de finanțare și aprobarea acestora de către administrația publică locală;
- p) corelarea perioadelor și termenelor de execuție a investițiilor și reparațiilor cu planurile de investiții și reparații ale tuturor furnizorilor de utilități, inclusiv cu programele de reabilitare și dezvoltare urbanistică ale administrației publice locale;
- q) inițierea și avizarea lucrărilor de modernizări și de introducere a tehnicii noi pentru îmbunătățirea performanțelor tehnico-economice ale agregatelor;
- r) alte condiții specifice stabilite de autoritatea administrației publice locale.

Art. 6

Efectuarea serviciului se va realiza conform graficelor prezentate în anexa 5 la prezentul caiet de sarcini, tabele 1-2.

Art. 7

Obligațiile și răspunderile personalului operativ al operatorului sunt cuprinse în Regulamentul serviciului de alimentare cu energie termică a Municipiului Arad.

CAP. 3

Serviciul de alimentare cu energie termică în sistem centralizat

SECȚIUNEA 1

Producerea energiei termice

Art. 8

Operatorul are permisiunea de exploatare comercială, în condițiile legii, a următoarelor unități de producere a energiei termice cuprinse în tabelul 1, la anexa nr. 1 a prezentului caiet de sarcini

Art. 9

Caracteristicile agregatelor de producere a energiei termice sunt cele din tabelul nr. 2, anexa nr. 2 a prezentului caiet de sarcini

Art. 10

Caracteristicile schimbătoarelor de căldură din centrala de producere a energiei termice sunt cele din tabelul nr. 3, anexa nr. 3 a prezentului caiet de sarcini

Art. 11

Principalele caracteristici: cantitatea totală estimată de energie termică anuală livrată către populație și agenți economici: 216775 [GJ] și vârful de putere ce trebuie asigurat este de: 294,01 [MW]

Art. 12

Curba clasată anuală estimată a cererii de energie termică este conform anexei nr.6 a prezentului caiet de sarcini.

Art. 13

Caracteristici în vederea determinării costurilor de exploatare și a personalului necesar:

- a) consumul propriu tehnologic de energie electrică pentru producerea energiei termice : 7,123 kWh/Gcal
- b) consumul specific de combustibil pentru producerea energiei termice : 150,2012 kgcc/gcal
- c) descrierea instalațiilor, starea fizică și gradul de automatizare a acestora (tabelul nr. 2, anexa nr. 2, tabelul nr. 3, anexa nr. 3)
- d) diagramele de pornire/oprire a agregatelor de bază, variația randamentului în funcție de sarcina termică
- e) energia consumată de pompele de rețea care variază în funcție de debitele de apă vehiculate : 2885 MWh
- f) lista aparatelor de măsură pentru determinarea energiei termice produse și a energiei termice livrate și caracteristicile acestora sunt prezentate în anexa nr.7 a prezentului caiet de sarcini;
- g) lista aparatelor de măsură pentru determinarea consumurilor de energie electrică și termică din unitatea de producere a energiei termice este prezentată în anexa nr. 8 a prezentului caiet de sarcini;
- h) lista aparatelor de măsură pentru recepționarea combustibililor intrați în centrală și determinarea consumurilor de combustibili este prezentată în anexa nr. 9 a prezentului caiet de sarcini;
- i) schema termomecanică a centralei termice conform anexei nr. 10 a prezentului caiet de sarcini;
- j) schemele tehnologice, inclusiv partea de automatizări, ale instalațiilor de tratare a apei conform anexei nr.11 a prezentului caiet de sarcini;
- k) schema electrică monofilară a centralei conform anexei nr.12 a prezentului caiet de sarcini;
- l) fișele de regim ale cazanelor conform anexelor nr.13 a prezentului caiet de sarcini;
- m) diagrama de reglaj în funcție de temperatura exterioară și viteza vântului conform anexei nr. 14 a prezentului caiet de sarcini;
- n) planurile de amplasare a instalațiilor în incinta centralei sunt prezente în anexa nr. 15 a prezentului caiet de sarcini;

Art. 14

Principalele caracteristici ale agregatelor auxiliare (pompe, ventilatoare de aer și gaze de ardere, preîncălzitoare de apă, preîncălzitoare de combustibil, compresoare etc.) sunt:

- a) randamentul realizat al agregatelor, conform curbelor caracteristice din tabel 16.lit.b.
- b) puterile agregatelor și după caz a motoarelor aferente (tabelul nr. 2, anexa nr.2, tabelul nr. 3, anexa nr. 3, tabel 16.lit.b.).

Art. 15

Prestarea activității de producere a energiei termice se va executa astfel încât să se realizeze:

- a) asigurarea continuă a parametrilor de livrare a agentului termic în conformitate cu diagrama de reglaj;
- b) supravegherea continuă și verificarea funcționării instalațiilor;
- c) corectarea și adaptarea regimului de exploatare la cerințele utilizatorului;
- d) controlul calității agentului termic;
- e) întocmirea sau reactualizarea, după caz, a documentației tehnice necesare realizării unei exploatare economice și în condiții de siguranță;
- f) respectarea instrucțiunilor furnizorilor de echipamente;
- g) respectarea instrucțiunilor/procedurilor interne;
- h) actualizarea documentației;
- i) respectarea regulamentului de serviciu;

j) încărcarea optimă a unităților de producere a energiei termice pentru livrarea cantităților de energie termică stabilite prin contractele încheiate;

k) contractarea necesarului de combustibil pentru producerea energiei termice pe o perioadă de minimum 3 luni de funcționare pentru producția contractată;

l) desfășurarea activităților pe baza principiilor de eficiență economică, având ca obiectiv reducerea costurilor de producere a energiei termice;

m) menținerea capacităților de producție și exploatarea eficientă a unităților de producere a energiei termice, prin urmărirea sistematică a comportării echipamentelor energetice și a construcțiilor, întreținerea acestora, planificarea reparațiilor capitale, realizarea operativă și cu costuri minime a reviziilor/reparațiilor curente;

n) reabilitarea și retehnologizarea unităților de producere a energiei termice, în vederea creșterii eficienței în exploatarea acestora, încadrării în normele naționale privind emisiile poluante și asigurării cantității și calității energiei termice;

o) executarea numai pe bază de licitație, în condițiile stabilite de legislația aplicabilă în domeniu, a acelor reparații/revizii/extinderi/modificări, ale instalațiilor/echipamentelor care se execută cu terți;

p) îndeplinirea indicatorilor de calitate a energiei termice specificați în normativele în vigoare;

q) măsurarea energiei termice produse/livrate, precum și exploatarea, întreținerea, repararea și verificarea contoarelor de energie termică în conformitate cu cerințele normelor și reglementările metrologice în vigoare;

r) asigurarea, pe toată durata de executare a serviciului, de personal calificat și în număr suficient pentru îndeplinirea activităților ce fac obiectul serviciului de producere a energiei termice, inclusiv a personalului de specialitate autorizat ISCIR;

s) reglarea furnizării energiei termice în funcție de graficul de sarcină convenit, de comun acord cu utilizatorii.

SECȚIUNEA a 2-a

Transportul energiei termice

Art. 16

Operatorul are permisiunea de exploatare comercială, în condițiile legii, respectiv de asigurare a activității de transport de energie termică prin rețelele prevăzute în anexa nr. 1 a prezentului caiet de sarcini în tabelul nr. 4.

Art. 17

Principalele date aferente agentului termic transportat sunt cele din anexa nr. 2 a prezentului caiet de sarcini în tabelul nr. 5 .

Art. 18

Lista utilizatorilor cu indicarea caracteristicilor consumului de energie termică și de agent termic pentru fiecare utilizator este prezentată în anexa 11 a prezentului caiet de sarcini .

Art. 19

Caracteristici în vederea determinării costurilor de exploatare și a personalului necesar pentru transportul energiei termice:

a) consumul propriu tehnologic de energie termică pentru transportul energiei termice : 182148 Gcal

b) descrierea instalațiilor, starea fizică și gradul de automatizare a acestora (anexa 1, tab 4).

c) diagramene de variație a puterii consumate de pompele din rețea, în funcție de debitele de apă vehiculate (Tabel /art. 16 lit b)

d) lista aparatelor de măsură pentru determinarea consumurilor de energie electrică și termică din sistemul de transport a energiei termice este prezentată în anexa nr.16 a prezentului caiet de sarcini;

e) schema rețelei de transport este prezentată în anexa nr. 17 a prezentului caiet de sarcini;

f) se vor detalia prevederile art.3 alin (3) din prezentul caiet de sarcini

Art. 20

Prestarea activității de transport a energiei termice se va executa astfel încât să se realizeze:

- a) verificarea și supravegherea continuă a funcționării instalațiilor;
- b) corectarea și adaptarea regimului de exploatare la cerințele utilizatorului;
- c) controlul calității agentului termic;
- d) întreținerea rețelelor termice;
- e) determinarea pierderilor de agent termic;
- f) menținerea în stare uscată a căminelor și canalelor termice prin eliminarea infiltrațiilor și a pierderilor de agent termic;
- g) măsurile necesare pentru prevenirea coroziunii interioare și exterioare a conductelor din rețeaua de transport;
- h) întocmirea sau reactualizarea, după caz, a documentației tehnice necesare realizării unei exploatare economice și în condiții de siguranță;
- i) respectarea instrucțiunilor furnizorilor de echipamente;
- j) funcționarea instalațiilor de iluminat, forță și ventilație din căminele și canalele termice;
- k) respectarea instrucțiunilor/procedurilor interne și actualizarea documentației;
- l) respectarea regulamentului serviciului de alimentare cu energie termică, aprobat în condițiile legii;
- m) desfășurarea activităților pe baza principiilor de eficiență economică, având ca obiectiv reducerea costurilor de transport a energiei termice;
- n) menținerea capacităților de transport și exploatarea eficientă a acestora, prin urmărirea sistematică a comportării echipamentelor energetice și a construcțiilor, întreținerea acestora, planificarea reparațiilor capitale, realizarea operativă și cu costuri minime a reviziilor/reparațiilor curente;
- o) îndeplinirea indicatorilor de calitate a energiei termice specificați în normativele în vigoare;
- p) măsurarea energiei termice intrate/livrate din aria de deservire, precum și exploatarea, întreținerea, repararea și verificarea contoarelor de energie termică în conformitate cu cerințele normelor și reglementările metrologice în vigoare;
- q) asigurarea, pe toată durata de executare a serviciului, de personal calificat și în număr suficient pentru îndeplinirea activităților ce fac obiectul serviciului de transport a energiei termice, inclusiv a personalului de specialitate autorizat ISCIR;
- r) încheierea contractelor cu furnizorii de utilități, servicii, materiale și piese de schimb, cu respectarea prevederilor legale privind achizițiile publice de produse și servicii;
- s) dezvoltarea/modernizarea, în condiții de eficiență și costuri rezonabile, a rețelei termice de transport în conformitate cu programele de dezvoltare/modernizare elaborate de către consiliul local sau cu programele proprii aprobate de autoritatea administrației publice locale;
- t) informarea, în cel mult 24 de ore de la constatare, a proprietarului contoarelor de energie termică instalate în rețeaua termică de transport despre orice incident care, în opinia sa:
 - a produs deteriorarea acestora;
 - constituie o intervenție făcută cu scopul de a întrerupe sau afecta contorizarea energiei termice;
- u) un sistem prin care să poată primi informații sau să ofere consultanță și informații privind orice problemă sau incidente care afectează sau pot afecta siguranța, disponibilitatea și/sau alți indicatori de performanță ai serviciului public de transport energie termică;
- v) convenții de exploatare cu dispecerii coordonatori ai surselor de energie termică, prin care se vor stabili relațiile, atribuțiile și competențele dispeceratelor.

SECȚIUNEA a 3-a **Distribuția energiei termice**

Operatorul are permisiunea de exploatare comercială, în condițiile legii, respectiv de asigurare a activității de distribuție de energie termică prin instalațiile prevăzute în anexele nr. 1 tabelul nr. 6, anexa nr. 2 tabelul nr. 7 și anexa nr. 3 tabelul nr. 8.

Art. 22

Principalele date aferente agenților termici distribuiți sunt cele din anexa nr. 4 tabelul nr. 9.

Art. 23

Schemele termomecanice ale stațiilor termice sunt prezentate în anexa nr. 18;

Art.24.

Schemele termomecanice ale punctelor termice sunt prezentate în anexa nr. 19 ;

Art.25.

Schema rețelei de distribuție este prezentată în anexa nr. 20;

Art.25.1. Caracteristici în vederea determinării costurilor de exploatare și a personalului necesar pentru distribuția energiei termice:

- a.) consumul propriu tehnologic de energie electrică și termică, pentru distribuția energiei termice 23,93 kWh/Gcal, 48079 Gcal.
- b.) descrierea instalațiilor, starea fizică și gradul de automatizare a acestora (anexa 19).
- c.) diagrame de variație a puterii consumate de pompele de circulație și de apă potabilă, în funcție de debitele de apă vehiculate
- d.) lista aparatelor de măsură pentru determinarea energiei termice primare/livrate (anexa16, tab.11, anexa 2)
- e.) schemele termomecanice și de automatizare punctelor termice (anexa 19)
- f.) schemele rețelelor termice de distribuție (anexa 20)
- g.) diagramele de reglaj (anexa 14)
- h.) schemele și fișele tehnice ale rețelor termice și a instalațiilor auxiliare (anexa 20)
- i.) se vor detalia prevederile art.3 alin (3) din prezentul caiet de sarcini

Art. 26

Prestarea activității de distribuție a energiei termice se va efectua astfel încât să se realizeze:

- a) verificarea și supravegherea continuă a funcționării instalațiilor;
- b) corectarea și adaptarea regimului de exploatare la cerințele utilizatorului, inclusiv reglarea parametrilor energiei termice în baza diagramei de reglaj;
- c) controlul calității agentului termic și a apei calde de consum;
- d) întreținerea punctelor și stațiilor termice și a rețelelor de distribuție;
- e) determinarea pierderilor de agent termic;
- f) menținerea în stare uscată a căminelor și canalelor termice prin eliminarea infiltrațiilor și a pierderilor de agent termic;
- g) măsurile necesare pentru prevenirea coroziunii interioare și exterioare a conductelor aferente rețelei de distribuție, respectarea regimului chimic al agentului termic și a condițiilor de potabilitate pentru apa caldă de consum;
- h) întocmirea sau reactualizarea, după caz, a documentației tehnice necesare realizării unei exploatare economice și în condiții de siguranță;
- i) respectarea instrucțiunilor furnizorilor de echipamente;
- j) respectarea instrucțiunilor/procedurilor interne și actualizarea documentației;
- k) respectarea regulamentului de serviciu aprobat în condițiile legii;
- l) funcționarea pe baza principiilor de eficiență economică, având ca obiectiv reducerea costurilor de distribuție a energiei termice;
- m) urmărirea permanentă a debitelor, temperaturilor și presiunilor atât pentru agentul termic din circuitul primar, cât și pentru apa caldă de consum și agentul termic de încălzire;
- n) urmărirea permanentă a coeficientului de amestec la stațiile termice dotate cu ejectoare;
- o) urmărirea permanentă a pierderilor de presiune pe circuitele schimbătoarelor de căldură;
- p) menținerea regimului hidraulic și termic de funcționare, asigurând reglarea distribuirii energiei termice în funcție de graficul de sarcină convenit de comun acord cu utilizatorii;

q) menținerea capacităților de distribuție și exploatarea eficientă a acestora, prin urmărirea sistematică a comportării echipamentelor energetice și a construcțiilor, întreținerea acestora, planificarea reparațiilor capitale, realizarea operativă și cu costuri minime a reviziilor/reparațiilor curente;

r) îndeplinirea indicatorilor de calitate a energiei termice specificați în normativele în vigoare;

s) măsurarea energiei termice intrate/livrate din aria de deservire, precum și exploatarea, întreținerea, repararea și verificarea contoarelor de energie termică în conformitate cu cerințele normelor și reglementările metrologice în vigoare;

t) asigurarea, pe toată durata de executare a serviciului, de personal calificat și în număr suficient pentru îndeplinirea activităților ce fac obiectul serviciului de transport a energiei termice inclusiv a personalului de specialitate autorizat ISCIR;

u) încheierea contractelor cu furnizorii de utilități, servicii, materiale și piese de schimb, cu respectarea prevederilor legale privind achizițiile publice de produse și servicii;

v) dezvoltarea/modernizarea, în condiții de eficiență și costuri rezonabile, a stațiilor și punctelor termice și a rețelei termice de distribuție în conformitate cu programele de dezvoltare/modernizare elaborate de către consiliul local sau cu programele proprii aprobate de autoritatea administrației publice locale;

w) accesul producătorilor de energie termică în instalațiile sale în vederea montării și citirii contoarelor de energie termică utilizate la decontare;

x) un sistem prin care să poată primi informații sau să ofere consultanță și informații privind orice problemă sau incidente care afectează sau pot afecta siguranța, disponibilitatea și/sau alți indicatori de performanță ai serviciului public de distribuție a energiei termice;

y) convenții de exploatare cu dispecerii coordonatori ai surselor de energie termică, prin care se vor stabili relațiile, atribuțiile și competențele dispeceratelor;

z) va informa operatorii cu care se află în relații contractuale referitor la planificarea anuală a reparațiilor/reviziilor ce trebuie efectuate în stațiile termice și rețelele termice de distribuție.

SECȚIUNEA a 4-a

Furnizarea energiei termice

Art. 27

Operatorul are permisiunea de a desfășura activitatea de furnizare a energiei termice, în condițiile legii, la tarife reglementate, utilizatorilor de energie termică de tip: casnic și noncasnic, amplasați pe teritoriul municipiului Arad.

Art. 28

(1) Principalele date aferente agenților termici ce fac obiectul serviciului de furnizare a energiei termice sunt cele din anexa nr. 1 tabelul nr. 10.

(2) Datele aferente grupurilor de măsură pe baza cărora se face facturarea energiei termice furnizate sunt cele din anexa nr. 2 tabelul nr. 11.

(3) Datele aferente utilizatorilor necontorizați sunt cele din anexa nr. 3 tabelul nr. 12.

(4) Lista stațiilor/punctelor/centralelor termice din care se face distribuția de agent termic este prezentată în anexa nr. 4 tabelul nr. 13.

Art.28.1. . Caracteristici în vederea determinării costurilor de exploatare și a personalului necesar pentru furnizarea energiei termice

a) descrierea instalațiilor, starea fizică și gradul de automatizare a acestora

b) graficul de variație a puterii racordate/debransate în ultimii 5 ani

c) graficul de variație a consumului de energie termică minimă, medie și maximă a consumatorilor care au repartitoare de costuri în ultimii 5 ani

d) programul de reabilitare a sistemului de alimentare cu energie termică în sistem centralizat

e) situația acordării subvențiilor și cuantumul acestora în ultimii 5 ani

f) variația prețului de vânzare a energiei termice în ultimii 5 ani

g) prognoza privind evoluția activității de furnizare a energiei termice și măsurile avute în vedere de către autoritatea publică locală

h) se vor detalia prevederile art.3 alin (3) din prezentul caiet de sarcini

Art. 29

Prestarea activității de furnizare a energiei termice se va efectua astfel încât să se realizeze:

a) întocmirea sau reactualizarea, după caz, a documentației tehnice necesare realizării unei furnizări corecte a energiei termice;

b) respectarea instrucțiunilor/procedurilor interne și actualizarea documentației;

c) respectarea contractelor de vânzare-cumpărare, respectiv de furnizare, aprobate de autoritatea competentă;

d) respectarea regulamentului de serviciu aprobat în condițiile legii;

e) urmărirea permanentă a parametrilor de furnizare a energiei termice;

f) îndeplinirea indicatorilor de calitate a energiei termice specificați în normativele în vigoare;

g) măsurarea energiei termice intrate/livrate din aria de deservire, precum și exploatarea, întreținerea, repararea și verificarea contoarelor de energie termică, în conformitate cu cerințele normelor și reglementările metrologice în vigoare;

h) asigurarea, pe toată durata de executare a serviciului, de personal calificat și în număr suficient pentru îndeplinirea activităților ce fac obiectul serviciului de furnizare a energiei termice, inclusiv a personalului de specialitate autorizat metrologic;

i) furnizarea continuă a energiei termice către următoarele categorii de consumatori, dacă se află în administrarea autorității administrației publice locale:

- spitale;
- policlinici;
- cămine de bătrâni;
- leagăne de copii;
- grădinițe;
- creșe;
- cămine pentru persoane cu handicap;
- centre de resocializare minori;
- școli;

j) urmărirea și înregistrarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei termice aprobați. Urmărirea și înregistrarea indicatorilor de performanță se va face pe baza unei proceduri specifice, prin compartimente specializate;

k) un sistem prin care să poată primi informații sau să ofere consultanță și informații privind orice problemă sau incidente care afectează sau pot afecta siguranța, disponibilitatea și/sau alți indicatori de performanță ai serviciului public de alimentare cu energie termică;

l) ca factura emisă utilizatorului de către furnizor, în vederea încasării contravalorii energiei termice furnizate, să conțină suficiente date pentru identificarea locului de consum și pentru justificarea valorii totale, respectând orice instrucțiune/cerință aplicabilă, emisă de autoritățile competente. În mod obligatoriu, factura emisă unui utilizator de către furnizor, în vederea încasării energiei termice furnizate, va evidenția separat cantitățile de energie pe tipuri de consum (încălzire, respectiv apă caldă de consum), precum și prețul cu baza legală. Factura nu va conține contravaloarea altor servicii prestate de furnizor sau terți; acestea se vor factura separat;

m) instituirea și aplicarea unui sistem de comunicare cu utilizatorii cu privire la reglementările noi ce privesc energia termică și modificările survenite la actele normative din domeniu;

n) informarea utilizatorilor cu care se află în relații contractuale despre:

- planificarea anuală a reparațiilor/reviziilor ce se vor efectua la instalațiile de producere/transport/distribuție a energiei termice;

- data întreruperii furnizării energiei termice pentru încălzire și apă caldă de consum;

- data reluării furnizării energiei termice pentru încălzire și apă caldă de consum;

o) verificarea și certificarea de către utilizatori a furnizării corecte a energiei termice pentru încălzire și apă caldă de consum după:

- reparații planificate;
- reparații accidentale;

p) trebuie să instituie un sistem de înregistrare, investigare, soluționare și raportare privind reclamațiile făcute de utilizatori în legătură cu calitatea serviciilor, calcularea și/sau facturarea consumului;

q) realimentarea în cel mai scurt timp posibil a utilizatorilor afectați de incidentele care au produs întreruperea alimentării cu energie termică. În acest scop furnizorul asigură existența unor centre de preluare a reclamațiilor telefonice;

r) bilanțul energiei termice la intrarea și la ieșirea din sistemul de distribuție pentru care realizează serviciul de furnizare;

s) reducerea debranșărilor și deconectărilor de la sistemul centralizat de furnizare a energiei termice.

Art. 30

Anexele 1 – 20 fac parte integranta din prezentul caiet de sarcini