

**PROCEDURA OPERAȚIONALĂ
PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII
SERVICIULUI ȘI ACORDAREA
COMPENSAȚIILOR**

Cod document: **PO-CT-01 – TERMO URBAN CRAIOVA S.R.L.**

	Întocmit	Verificat	Aprobat
<i>Nume / prenume</i>	<i>Vancea Vlad Eduard</i>	<i>Marin Răducu Mihai</i>	<i>Alin Medeleş</i>
<i>Funcția</i>	<i>Consilier Juridic</i>	<i>Contabil Șef</i>	<i>Administrator</i>
<i>Data / Semnătura</i>	<i>12. 03.2025</i>	<i>12. 03.2025</i>	<i>12. 03.2025</i>

LISTA DE CONTROL A EDIȚIILOR / REVIZIILOR

Nr. Crt.	Ediția(Ed)/ Revizia(Rev.)	Data	Aprobat	Cauza care a determinat Actualizarea
1.	<i>Ediția 1-a</i>	<i>12.03.2025</i>		<i>Procedura inițială</i>
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				

LISTA DE DIFUZARE / RETRAGERE

Nr. Ex.	DIFUZARE			RETRAGERE		
	Nume/semnătura/ Adresa nr.	Funcția	Data	Nume/semnătura/ Adresa nr.	Funcția	Data
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						

1. Scopul procedurii operaționale

1.1. Prezenta procedură stabilește cadrul intern aplicabil în cadrul S.C. Termo Urban Craiova S.R.L. pentru monitorizarea calității serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, identificarea și gestionarea abaterilor de la cerințele Standardului de Performanță aprobat prin Ordinul ANRE nr. 69/2024, precum și pentru acordarea compensațiilor și despăgubirilor datorate utilizatorilor sau persoanelor îndreptățite.

1.2. Procedura reglementează modul de urmărire a indicatorilor de performanță garantați, nivelurile garantate ale acestora, responsabilitățile compartimentelor implicate, modalitatea de analiză a solicitărilor, calculul și plata compensațiilor/despăgubirilor, evidența abaterilor și raportarea indicatorilor către ANRE.

1.3. Procedura are rolul de a asigura derularea activităților în condiții de legalitate, transparență, trasabilitate și control intern, sprijinind conducerea societății în luarea măsurilor necesare pentru prevenirea, limitarea și remedierea abaterilor constatate.

2. Domeniul de aplicare

2.1. Procedura se aplică în cadrul S.C. Termo Urban Craiova S.R.L., în toate activitățile care privesc prestarea serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, respectiv producerea, distribuția, măsurarea, facturarea, relația cu utilizatorii, soluționarea cererilor/sesizărilor/reclamațiilor și acordarea compensațiilor/despăgubirilor.

2.2. Sunt implicate, după caz, următoarele structuri interne: Secția Producție, Sisteme de Măsurare, Metrologie, Mediu, ISCIR, Compartimentul Tehnic, Compartimentul Financiar-Contabilitate, precum și orice alt compartiment care deține date necesare aplicării prezentei proceduri.

2.3. Procedura se aplică în relația cu utilizatorii care au încheiate contracte de furnizare/convenții de facturare a energiei termice cu S.C. Termo Urban Craiova S.R.L., cu solicitanții de branșare/racordare/debranșare, precum și cu proprietarii afectați, în condițiile Standardului, de funcționarea sau întreținerea necorespunzătoare a instalațiilor SACET.

2.4. Toate compartimentele implicate au obligația de a furniza, în termen, datele și documentele necesare pentru analiza abaterilor, calculul compensațiilor/despăgubirilor, întocmirea raportărilor și publicarea informațiilor obligatorii.

3. Documente de referință

3.1. Legislație primară

a) Legea nr. 325/2006 privind serviciul public de alimentare cu energie termică, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

b) Legea nr. 51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

c) Legea nr. 121/2014 privind eficiența energetică, cu modificările și completările ulterioare;

d) Legea nr. 372/2005 privind performanța energetică a clădirilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

3.2. Legislație secundară și reglementări aplicabile

a) Ordinul ANRE nr. 69/2024 privind aprobarea Standardului de Performanță pentru serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat;

b) Ordinul ANRSC nr. 91/2007 privind aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică;

c) Ordinul ANRSC nr. 483/2008 privind aprobarea Contractului-cadru de furnizare a energiei termice;

- d) Ordinul nr. 29/1993 pentru aprobarea Normativului-cadru privind contorizarea apei și a energiei termice;
- e) Ordonanța de urgență nr. 105 din 02.09.2024 privind unele măsuri de protecție socială;
- f) Legea nr. 226/2021 privind stabilirea măsurilor de protecție socială pentru consumatorul vulnerabil de energie;
- g) H.G. nr. 1073/2021 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 226/2021;
- h) alte acte normative, standarde tehnice, hotărâri ale autorităților administrației publice locale și reglementări aplicabile serviciului.

4. Definiții și abrevieri

4.1. Definiții

În sensul prezentei proceduri se utilizează definițiile prevăzute de Legea nr. 325/2006, Legea nr. 51/2006, Ordinul ANRSC nr. 91/2007 și Ordinul ANRE nr. 69/2024.

În aplicarea prezentei proceduri, termenii de mai jos au următoarele semnificații:

- **Indicator de performanță garantat** – indicator pentru care este stabilit un nivel garantat, obligatoriu de respectat de operatorul SPAET, în condițiile Standardului.
- **Compensație** – sumă de bani plătită de operatorul SPAET ca penalitate, în cazul nerespectării nivelului garantat al unui indicator de performanță garantat.
- **Despăgubire** – sumă de bani plătită unui utilizator sau proprietar afectat ca urmare a întreținerii ori funcționării necorespunzătoare a instalațiilor/echipamentelor SACET, în condițiile Standardului.
- **Înterupere a SPAET** – situația în care circulația agentului termic se întrerupe pe o perioadă mai mare de 24 de ore.
- **Limitare a SPAET** – situația în care circulația agentului termic este întreruptă sau limitată pe durata uneia sau mai multor ore dintr-o zi.
- **Zi lucrătoare** – orice zi calendaristică, alta decât sâmbăta, duminica sau zilele declarate libere la nivel național.

4.2. Abrevieri

Nr. crt.	Abreviere	Denumire
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	Operator SPAET	S.C. Termo Urban Craiova S.R.L.
6	AAPL	Autoritatea administrației publice locale
7	CFC	Compartimentul Financiar-Contabilitate
8	PDET	Producție/Distribuție Energie Termică
9	PT/CT	Punct termic/Centrală termică
10	ACC/ACM	Apă caldă de consum/Apă caldă menajeră
11	ÎNC	Agent termic pentru încălzire
12	PV	Proces-verbal
13	HCL	Hotărâre a Consiliului Local Craiova

5. Descrierea procedurii

5.1. Reguli generale privind asigurarea calității serviciului

5.1.1. S.C. Termo Urban Craiova S.R.L., în calitate de operator SPAET, asigură prestarea serviciului public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat cu respectarea condițiilor de calitate prevăzute de Standardul de Performanță aprobat prin Ordinul ANRE nr. 69/2024.

5.1.2. Operatorul urmărește, înregistrează și controlează, prin compartimentele responsabile, cel puțin următoarele activități:

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

5.1.3. Datele rezultate din activitățile prevăzute la pct. 5.1.2 se centralizează în evidențele interne ale operatorului și stau la baza calculului compensațiilor/despăgubirilor, a raportării către ANRE și a publicării informațiilor obligatorii.

5.2. Indicatori de performanță garanți

5.2.1. Indicator privind branșarea/racordarea la SACET

5.2.1.1. La primirea unei cereri pentru realizarea unui branșament termic nou sau pentru modificarea unui branșament existent, operatorul SPAET analizează posibilitățile tehnice și economice de racordare la SACET.

5.2.1.2. Dacă soluțiile identificate sunt eficiente din punct de vedere tehnic (evaluarea infrastructurii existente, tehnologii disponibile, capacitate termică disponibilă, distanță față de sursă, respectarea condițiilor de coexistență a branșamentului propus în raport cu celelalte utilități, respectarea metodologiilor tehnice și a normelor în vigoare, în special a cerințelor de eficiență energetică, etc.) și fezabile economic, să emită avizul tehnic de racordare. În cazul în care soluțiile identificate nu respectă cerințele de mai sus, operatorul SPAET trebuie să comunice solicitantului că nu se poate emite un aviz favorabil, precizând totodată și motivele respingerii.

Indicator de performanță garantat	Nivel garantat	Compensație
Intervalul de timp de la înregistrarea cererii de branșament nou/modificare branșament existent până la soluționare, prin emiterea avizului sau comunicarea respingerii motivate	60 zile lucrătoare	250 lei + 25 lei/zi de întârziere

5.2.2. Indicatori privind continuitatea SPAET

5.2.2.1. Operatorul SPAET are obligația de a asigura continuitatea serviciului și de a lua măsurile tehnice și organizatorice necesare pentru prevenirea, limitarea și remedierea întreruperilor/limitărilor.

5.2.2.2. Întreruperile programate se comunică utilizatorilor cu cel puțin 10 zile înainte de data începerii acestora, prin mijloacele prevăzute în contracte, prin afișare pe site-ul propriu și, după caz, prin mass-media sau alte mijloace de informare publică.

5.2.2.3. Întreruperile neprogramate/accidentale se comunică în cel mai scurt timp posibil, cu indicarea cauzei, a zonei afectate și a duratei estimate de remediere.

Indicator garantat	Nivel garantat	Compensație
Durata suplimentară (ce depășește 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
Numărul și durata 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

5.2.3. Indicator privind calitatea parametrilor agentului termic

5.2.3.1. S.C. Termo Urban Craiova S.R.L., în calitate de operator SPAET, urmărește asigurarea agentului termic la parametrii prevăzuți în contractele încheiate și în reglementările tehnice aplicabile, în limitele responsabilităților care îi revin asupra instalațiilor, echipamentelor și activităților aflate în exploatarea sau gestiunea sa.

5.2.3.2. Compensația pentru nerespectarea parametrilor agentului termic se datorează numai dacă abaterea de la parametrii contractuali este cauzată de fapte, omisiuni, deficiențe de exploatare, întreținere sau intervenție imputabile operatorului SPAET, constatate prin documente tehnice, înregistrări ale parametrilor, procese-verbale ori alte documente justificative.

5.2.3.3. Nu se datorează compensație în situațiile în care abaterea este determinată de cauze neimputabile operatorului SPAET, precum:

- Avarii, limitări sau întreruperi pe lanțul de aprovizionare cu energie termică;
- Starea ori funcționarea necorespunzătoare a instalațiilor interioare ale utilizatorilor/ condominiilor;
- Lipsa sau nefuncționarea sistemelor de recirculare;
- Reducerea semnificativă a numărului de consumatori brânșați față de configurația pentru care a fost proiectat/dimensionat SACET, cu efect asupra debitelor, timpilor de tranzit sau temperaturii agentului termic;
- Forța majoră, condițiile meteorologice deosebite ori alte cauze exceptate potrivit Standardului și legislației aplicabile.

5.2.3.4. Analiza fiecărei situații se realizează în raport cu punctul de delimitare stabilit prin contract, cu înregistrările parametrilor agentului termic și cu responsabilitățile ce revin părților potrivit contractului și reglementărilor aplicabile.

Indicator de performanță garantat	Nivel garantat	Compensație
Durata 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

5.2.4. Indicatori privind cererile, sesizările, reclamațiile și grupurile de măsurare

5.2.4.1. Operatorul SPAET înregistrează, analizează și soluționează cererile, sesizările și reclamațiile primite de la utilizatori, solicitanți sau persoane îndreptățite, în legătură cu SPAET/SACET, contractele încheiate sau acordarea compensațiilor/despăgubirilor.

5.2.4.2. Răspunsul se transmite în scris, motivat, cu indicarea soluției adoptate și a temeiurilor avute în vedere.

Indicator de performanță garantat	Nivel garantat	Compensație
Intervalul de timp de la înregistrarea sesizării privind funcționarea defectuoasă a grupului/echipamentului de măsurare până la soluționare, inclusiv reparare/înlocuire, după caz	10 zile lucrătoare	30 lei/zi de întârziere
Intervalul de timp de la înregistrarea cererii pentru acordarea de compensații până la soluționare, prin plată integrală sau comunicarea respingerii motivate	60 zile lucrătoare	10 lei/zi de întârziere

6. Responsabilități

6.1. Administratorul/Conducerea societății aprobă măsurile necesare pentru aplicarea procedurii, asigură resursele necesare și dispune măsuri pentru remedierea deficiențelor constatate.

6.2. Compartimentul Tehnic/Secția Producție asigură constatarea tehnică a întreruperilor, limitărilor, abaterilor de parametri, defecțiunilor grupurilor de măsurare și întocmește documentele justificative.

6.3. Compartimentul Sisteme de Măsurare/Metrologie verifică sesizările privind grupurile/echipamentele de măsurare, propune măsuri de reparare/înlocuire și transmite documentele de constatare.

6.4. Compartimentul Administrativ (Secretariat) înregistrează cererile, sesizările și reclamațiile, asigură transmiterea acestora către compartimentele competente și urmărește respectarea termenelor de răspuns.

6.5. Compartimentul Financiar-Contabilitate calculează și operează compensațiile/despăgubirile aprobate, prin includerea sumelor în facturi sau prin plată directă respectiv prin alte modalități stabilite cu solicitantul, după caz.

6.6. Compartimentul responsabil cu raportarea ANRE centralizează indicatorii, întocmește machetele de raportare, solicită date de la compartimentele implicate și asigură transmiterea raportării în termen.

6.7. Compartimentul responsabil cu administrarea site-ului publică și actualizează informațiile obligatorii privind indicatorii, întreruperile/limitările și procedurile aplicabile.

7. Plata compensațiilor și a despăgubirilor

7.1. Condiții generale de acordare

7.1.1. Compensațiile și despăgubirile se acordă în condițiile Standardului de Performanță aprobat prin Ordinul ANRE nr. 69/2024, dacă, în urma analizei efectuate, rezultă că cererea este întemeiată sau că utilizatorul este îndreptățit la plată automată.

7.1.2. Nu se acordă compensații/despăgubiri în situațiile determinate de:

- Forță majoră, conform legii;
- Condiții meteorologice deosebite (temperaturi sub temperaturile exterioare convenționale de calcul, inundații, înzăpeziri, alunecări de teren, viscole);
- Starea sau funcționarea necorespunzătoare a instalațiilor utilizatorilor;
- Nerespectarea obligațiilor contractuale de către utilizatori;

- e) Infrastructura altor operatori de utilități publice amplasată în vecinătatea SACET;
- f) Alte situații exceptate potrivit Standardului sau legislației aplicabile.

7.2. Plata compensațiilor

7.2.1. Compensațiile se acordă în cazul nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de performanță prevăzuți de Standardul de Performanță aprobat prin Ordinul ANRE nr. 69/2024, în condițiile prezentei proceduri.

7.2.2. Cererea pentru acordarea compensațiilor se depune de utilizator la registratura operatorului, prin poștă, prin e-mail sau prin alte mijloace puse la dispoziție de operator.

7.2.3. Cererea se soluționează în termen de maximum 60 de zile lucrătoare de la data înregistrării, prin plata compensației datorate sau prin comunicarea respingerii motivate.

7.2.4. Compensațiile aferente depășirii duratei întreruperilor programate/neprogramate și funcționării cu parametri necorespunzători ai agentului termic se acordă fără cerere din partea utilizatorilor, pe baza analizei anuale realizate de operator în primul trimestru al anului următor.

7.3. Plata despăgubirilor

7.3.1. Despăgubirile se acordă utilizatorilor sau proprietarilor afectați pentru prejudicii cauzate de întreținerea ori funcționarea necorespunzătoare a instalațiilor/echipamentelor SACET aflate în responsabilitatea operatorului SPAET, dacă prejudiciul și legătura de cauzalitate sunt constatate și dovedite.

7.3.2. În cazul deteriorării unor construcții, spații sau instalații, solicitarea se analizează pe baza documentelor justificative și a constatărilor tehnice.

7.3.3. Constatarea se consemnează într-un proces-verbal, însoțit, după caz, de fotografii, note tehnice, documente de proprietate, deșize, facturi, expertize sau alte înscrisuri relevante.

7.3.4. Compartimentele competente verifică situația reclamată și propun, după caz, admiterea sau respingerea motivată a solicitării.

7.3.5. Plata despăgubirii se aprobă numai dacă se confirmă legătura de cauzalitate între prejudiciu și funcționarea/întreținerea necorespunzătoare a instalațiilor/echipamentelor SACET aflate în responsabilitatea operatorului.

7.3.6. În cazul respingerii solicitării, operatorul comunică solicitantului răspunsul motivat, cu indicarea argumentelor tehnice și/sau juridice avute în vedere.

7.4. Modalități de plată

7.4.1. Plata compensațiilor aprobate se face, după caz:

a) Prin luarea în considerare a sumelor corespunzătoare în facturile emise conform contractelor încheiate de operatorul SPAET cu solicitantii;

b) prin plată directă către solicitant, conform modalității de plată notificate de acesta, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii informațiilor necesare efectuării plății.

7.4.2. Plata despăgubirilor aprobate se poate realiza prin modalitățile prevăzute la pct. 7.4.1, în măsura în care acestea sunt aplicabile, precum și prin alte modalități, termene sau condiții specifice convenite cu solicitantul, cu respectarea prevederilor legale incidente.

7.5. Evidența abaterilor și a plăților

7.5.1. Operatorul SPAET ține evidența abaterilor de la Standard, cu documentele justificative aferente.

7.5.2. S.C. Termo Urban Craiova S.R.L. asigură evidența strictă și trasabilă a abaterilor de la cerințele Standardului, prin consemnarea cauzelor, împrejurărilor, duratei, localizării, utilizatorilor afectați, măsurilor dispuse și documentelor justificative aferente, inclusiv procese-verbale de constatare, note de

sesizare, înregistrări ale parametrilor, rapoarte tehnice, dispoziții interne tehnico-organizatorice sau orice alte înscrisuri relevante.

7.5.3. Costurile aferente compensațiilor și despăgubirilor plătite nu se iau în considerare la stabilirea, ajustarea sau modificarea prețurilor și tarifelor SPAET.

8. Raportarea indicatorilor de performanță către ANRE

8.1. Operatorul SPAET transmite anual către ANRE raportările privind valorile realizate ale indicatorilor de performanță, conform machetelor publicate de ANRE.

8.2. Raportarea se transmite începând cu data de 1 iulie a anului următor celui raportat, dar nu mai târziu de ultima zi lucrătoare anterioară datei de 15 august.

8.3. Raportarea se transmite prin e-mail, în format electronic prelucrabil, conform machetelor stabilite de ANRE, însoțită de o adresă de înaintare, cu precizarea tipului de raportare și a bazei legale/de reglementare.

8.4. Raportarea cuprinde:

- a) Valorile indicatorilor de performanță, la nivel anual și trimestrial;
- b) Analiza performanțelor obținute;
- c) Deficiențele constatate;
- d) Măsurile de remediere a deficiențelor constatate;
- e) Situațiile justificate de forță majoră sau condiții meteorologice deosebite;
- f) Alte date solicitate prin machetele ANRE.

8.5. Machetele de raportare se întocmesc pe baza datelor furnizate de compartimentele responsabile, se verifică intern și se asumă prin semnătura reprezentantului legal al operatorului.

9. Obligații de publicare și transparență

9.2. Conform Standardului de Performanță stabilit prin Ordinul nr. 69/2024 de către președintele ANRE, S.C. Termo Urban Craiova S.R.L. are următoarele obligații:

9.3. Să elaboreze, să actualizeze și să publice pe site-ul propriu toate procedurile interne prevăzute la art. 8 alin. (1) lit. h) din Standard, cu aprobarea AAPL Craiova, după parcurgerea procesului de consultare publică;

9.4. Să publice pe site-ul propriu indicatorii de performanță garantați și nivelurile garantate ale acestora;

9.5. Să actualizeze și să mențină disponibile pe site-ul propriu comunicările privind întreruperile programate, neprogramate sau accidentale, până la încetarea perioadelor de întrerupere/limitare corespunzătoare;

9.6. Să comunice în scris soluționarea sau respingerea oricărei cereri, sesizări ori reclamații primite, cu indicarea argumentelor aferente.

9.7. Operatorul SPAET are obligația de a implementa sistemul informatic necesar plății automate a compensațiilor prevăzute la art. 40 alin. (2) din Standard.

10. Documente utilizate

Pentru aplicarea prezentei proceduri se utilizează, după caz:

- Registrul cererilor, sesizărilor și reclamațiilor primite;
- Cererile pentru acordarea compensațiilor/despăgubirilor;
- Registrul de evidență a abaterilor de la Standardul de Performanță;
- Fișele de parametri;
- Procesele-verbale de citire a grupurilor de măsură, întocmite conform procedurilor interne;
- Documente justificative transmise de solicitanți;
- Machetele de raportare ANRE;

- Adrese de înaintare, note interne, dispoziții și aprobări;
- Orice alte documente, evidențe sau înscrisuri necesare pentru constatarea, analizarea, justificarea și soluționarea situațiilor reglementate de prezenta procedură.

11. Resurse necesare

11.1. Resurse materiale

Pentru aplicarea procedurii sunt necesare: spații de lucru, echipamente IT, aplicații informatice, mijloace de comunicare, imprimante, arhive fizice/electronice, sisteme de măsurare și înregistrare, precum și alte dotări necesare activității.

11.2. Resurse umane

Aplicarea procedurii se realizează de personalul S.C. Termo Urban Craiova S.R.L. din compartimentele implicate, potrivit atribuțiilor de serviciu și responsabilităților stabilite prin prezenta procedură.

11.3. Resurse financiare

Resursele financiare necesare includ cheltuielile administrative, costurile aferente sistemelor informatice și de măsurare.

12. Formulare, anexe, înregistrări

Anexa 1

CERERE DE ACORDARE A COMPENSAȚILOR - MODEL -

Către: S.C. Termo Urban Craiova S.R.L.

Subsemnatul/Subscrisa, cu domiciliul/sediul în
....., telefon/e-mail
....., în calitate de utilizator/solicitant, titular al
contractului/convenției nr., aferent(ă) locului de consum
....., solicit acordarea compensației prevăzute de Standardul de
Performanță aprobat prin Ordinul ANRE nr. 69/2024.

1. Motivul solicitării:

- depășirea termenului pentru emiterea avizului de branșare/racordare;
- funcționarea defectuoasă a grupului/echipamentului de măsurare;
- nesoluționarea în termen a cererii pentru acordarea compensației;
- altă situație privind nerespectarea unui indicator de performanță garantat prevăzut de Standard:

2. Descrierea situației:

3. Perioada/data producerii situației:

4. Documente anexate:

- copie contract/convenție, dacă este cazul;
- copie cerere/sesizare/reclamație anterioară, dacă este cazul;
- documente din care rezultă nerespectarea indicatorului de performanță garantat invocat;
- alte documente justificative:

5. Modalitatea de plată solicitată:

- luarea în considerare a sumei în factura emisă conform contractului/convenției;
- plată directă în contul IBAN, deschis la banca
....., titular

Solicit comunicarea răspunsului la adresa/e-mailul indicat(ă) mai sus, în termenul legal.

Data:

Semnătura:

Anexa 2

REGISTRU DE EVIDENȚĂ A ABATERILOR DE LA STANDARDUL 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					
.....					

Anexa 3

REGISTRU COMPENSAȚII ȘI DESPĂGUBIRI

Nr. crt.	Solicitant/utilizator	Contract/loc consum	Tip indicator/situație	Nivel garantat	Depășire constatată	Sumă calculată	Mod plată	Data plății/comunicării	Observații
----------	-----------------------	---------------------	------------------------	----------------	---------------------	----------------	-----------	-------------------------	------------

Anexa 4**DIAGRAMA DE PROCES PRIVIND SOLUȚIONAREA CERERILOR DE
COMPENSAȚII/DESPĂGUBIRI**