

c) numărul intervalelor de funcționare a centralelor de producere a energiei termice având cel puțin unul dintre parametrii presiune, temperatura, debit cu valoare mai mică decât limita inferioară, respectiv mai mare decât limita superioară a abaterii prevăzută în prezentul Regulament al Serviciului sau contract, pe tipuri de agent termic;

d) durata medie de funcționare a centralelor de producere a energiei termice având cel puțin unul dintre parametrii presiune, temperatura, debit cu o valoare mai mică decât limita inferioară, respectiv mai mare decât limita superioară a abaterii prevăzută în prezentul Regulament al Serviciului sau contract, pe tipuri de agent termic;

e) numărul de ore de funcționare a centralelor termice, inclusiv cele în cogenerare, cu agent termic impurificat, din vina utilizatorului;

f) numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate.

Sub-sectiunea 2.3.4. - Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor

Art. 97. Operatorul serviciului (producător) este obligat să asigure alimentarea cu energie termică a oricărui utilizator în condițiile în care acesta se află în aria teritorial-administrativă a SACET, este racordat la acesta și se încadrează în condițiile prevăzute prin contract.

Art. 98. Operatorul serviciului (producător) a energiei termice va permite utilizatorilor accesul în instalațiile sale în vederea citirii sistemelor de măsurare utilizate la decontare.

Art. 99. Operatorul serviciului (producător) este obligat să instituie și să răspundă printr-un sistem de înregistrare, investigare, soluționare privind reclamațiile făcute la adresa sa de către utilizatori în legătură cu calitatea serviciilor.

Art. 100. Indicatorii anuali de performanță privind soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor sunt:

a) numărul de sesizări scrise, dovedite ca fiind justificate, privind nerespectarea de către producător a obligațiilor prevăzute în licența;

b) numărul de încălcări ale obligațiilor producătorului rezultate din analizele efectuate de autoritatea competentă și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte.

Art. 101. Operatorul serviciului (producător) va urmări și înregistra indicatorii de performanță pe baza unei proceduri proprii, aprobată de autoritatea administrației publice locale.

Art. 102. Pentru înregistrarea sesizărilor și reclamațiilor, Operatorul serviciului (producător) va organiza:

a) un centru de relații cu utilizatorii prevăzut cu acces la registratura;

b) un serviciu telefonic pe toată durata de livrare a energiei termice (de preferat permanent);

c) un compartiment specializat pentru înregistrarea și sinteza datelor.

SECȚIUNEA 2.4. - Drepturile și obligațiile Operatorului serviciului (producător)

Art. 103. Operatorul serviciului (producător) are următoarele obligații principale:

- a) să livreze energia termică oricărei persoane fizice sau juridice solicitante care are licența pentru alimentarea cu energie termică sau care este utilizator de energie termică, în limita capacității instalațiilor și cu respectarea reglementărilor legale în vigoare și a condițiilor tehnice impuse prin licența și prin clauzele contractuale;
- b) să asigure livrarea energiei termice în rețelele de transport, de distribuție sau în instalațiile utilizatorului, potrivit standardelor și/sau normelor tehnice în vigoare și contractelor încheiate, precum și controlul calitativ și cantitativ al acestor parametri;
- c) să mențină o rezervă de combustibil, cu excepția celui gazos, la un nivel suficient, pentru îndeplinirea obligațiilor privind producerea și furnizarea energiei termice pentru cel puțin o lună;
- d) să se conformeze, din punct de vedere operativ, cerințelor dispecerului coordonator și să înființeze, după caz, trepte proprii de dispecerat;
- e) să asigure eficiența energetică și economia de combustibil în producerea energiei termice, să întocmească anual și să urmărească bilanțul energiei termice produse și al celei livrate, să monitorizeze parametrii acestuia atât la producere, cât și la livrare;
- f) să exploateze instalațiile de producere racordate la sistemele de transport, distribuție sau la instalațiile utilizatorului, astfel încât să nu inducă în sistem fenomene perturbatoare peste limitele admise de prescripțiile tehnice în vigoare;
- g) să intervină operativ la obiectivele pe care le dețin în cazul unui pericol potențial de producere a unor avarii, explozii sau a altor accidente în funcționare, putând ocupa în mod temporar zona de acces pentru personal și zona tehnică de lucru, în condițiile legii;
- h) să obțină acordurile și/sau autorizațiile prevăzute de lege pentru instalații și personal;
- i) să schimbe combustibilii utilizați pentru producerea energiei termice, cu respectarea normelor tehnice specifice și a aprobărilor legale, când aceasta schimbare asigură funcționarea instalațiilor în condiții de siguranță și conduce la creșterea randamentului, a eficienței energetice și la reducerea costurilor de producție, cu condiția respectării reglementărilor în vigoare privind protecția mediului;
- j) să furnizeze autorităților administrației publice locale și autorității naționale de reglementare din domeniul de competență informații privind activitatea de producere a energiei termice;
- k) să păstreze confidențialitatea informațiilor comerciale obținute de la terți în cursul desfășurării activității;
- l) să colaboreze, la cererea autorităților de reglementare competente, la elaborarea sau revizuirea reglementărilor din domeniu;
- m) să respecte Regulamentul Serviciului și celelalte reglementări;
- n) să asigure posibilitatea încălzirii unităților de producere a energiei termice la nivelul de putere termică nominală și să livreze cantitățile de căldură stabilite prin contractele încheiate;

o) să mențină capacitățile 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;

p) să întocmească planuri multi-aniuale prin care să se asigure reabilitarea și re tehnologizarea unităților de producere a energiei termice, în vederea creșterii eficienței în exploatarea acestora, încadrării în normele naționale privind emisiile poluante și a asigurării calității energiei termice;

q) să realizeze numai în condițiile stabilite de legislația privind achizițiile publice reparațiile/reviziile/extinderile/modificările instalațiilor/echipamentelor, în cazul în care acestea se execută cu terți;

r) să măsoare energia termică produsă/livrată, precum și exploatarea, întreținerea, repararea și verificarea contoarelor de energie termică, în conformitate cu cerințele normelor și reglementările metrologice în vigoare;

s) să asigure, pe toată durata de executare a serviciului, personal calificat și în număr suficient pentru îndeplinirea activităților ce fac obiectul serviciului de producere a energiei termice, inclusiv necesarul de personal autorizat I.S.C.L.R.;

t) să asigure reglarea furnizării energiei termice în funcție de graficul de sarcină convenit de comun acord cu utilizatorii;

u) să asigure la punctul de separare parametrii agentului termic necesari asigurării unui serviciu de calitate;

v) să aibă capacitățile de producție necesare pentru asigurarea:

- puteri termice minime de avarie;
- puteri minime termice tehnologice;
- producerii energiei termice în regim continuu .

Art. 104. Operatorul serviciului (producător) are următoarele drepturi:

a) să desfășoare activități comerciale legate de vânzarea energiei termice, prin exploatarea capacităților de producere a energiei termice;

c) să aibă acces la rețelele termice de transport și distribuție în condițiile legii;

d) să livreze energia termică în rețelele de transport și distribuție potrivit prevederilor legale în vigoare, ale contractelor încheiate și în limita capacității acestora;

e) să stabilească condițiile tehnice de branșare sau de debranșare a utilizatorilor de energie termică la instalațiile aflate în administrarea lor, cu respectarea normativelor tehnice în vigoare și a reglementărilor în vigoare;

f) să utilizeze terenurile și alte bunuri aflate în proprietatea unui terț, cu respectarea prevederilor art. 37 alin. (3) și (4) din Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006, pentru a asigura funcționarea normală a instalațiilor pe care le administrează și le exploatează.

g) să desfășoare activitatea de dispecerizare, ca funcție operativă, și activitatea de analiză economică a funcționării CT-urilor, cu asigurarea condițiilor de furnizare specificate în contractele de încheiate;

h) să solicite desființarea construcțiilor și a obiectivelor amplasate ilegal în zona de protecție, precum și a celor care nu respectă distanțele de siguranță față de instalațiile și construcțiile proprii;

i) să solicite ajustarea nivelului prețurilor în funcție de influențele intervenite în elementele de cost pentru energia termică și să încaseze contravaloarea energiei termice livrate la prețurile legal stabilite.

CAPITOLUL 3 – Transportul, distribuția și furnizarea energiei termice

SECȚIUNEA 3.1. - Dispoziții generale

Art. 105. (1) Transportul și distribuția energiei termice reprezintă activitatea organizată prin care energia termică ajunge din instalațiile de producere în instalațiile de distribuție și/sau la instalațiile utilizatorilor suferind sau nu transformări sau procesări.

(2) Instalațiile de transport și distribuție a energiei termice se delimitează fizic de instalațiile de producere sau de cele ale utilizatorilor prin puncte de separare precizate în contractele încheiate între părți, în conformitate cu reglementările tehnice în vigoare.

(3) Operatorul serviciului își desfășoară activități specifice pe bază licenței acordate de A.N.R.E.

(4) Activitatea de transport și distribuție a energiei termice se desfășoară în condiții de tratament egal pentru toți utilizatorii racordați la rețelele de transport și/sau distribuție a energiei termice, fiind interzise orice discriminări.

Art. 106. (1) Dezvoltarea rețelelor termice trebuie să asigure economisirea energiei și se va face cu respectarea normelor și normativelor tehnice de proiectare, execuție și exploatare în vigoare, a planurilor de urbanism și amenajare a teritoriului, a reglementărilor în vigoare privind protecția mediului, sănătatea și igiena publică și a dreptului de proprietate.

(2) Pentru protecția instalațiilor de transport și distribuție se interzice terților, persoane fizice sau juridice, să:

a) amplaseze construcții sau să efectueze săpături de orice fel în zona de protecție a acestora, fără avizul operatorului;

b) depoziteze materiale în zona de protecție a instalațiilor;

c) intervină în orice mod asupra rețelelor termice.

(3) Extinderea rețelelor de gaze naturale pe strazile pe care există rețele termice cu apă fierbinte/caldă va fi supusă avizării consiliilor locale, având drept criteriu de evaluare economia de combustibil coroborată cu prevederile legale legate de zonele unitare de încălzire.

Art. 107. (1) Operatorul serviciului (transport/distribuție) răspunde de exploatarea economică și în condiții de protecție a mediului a instalațiilor din administrația și exploatarea lor, având obligația să ia măsurile necesare pentru întreținerea și menținerea în stare bună a izolației termice a conductelor și instalațiilor, menținerea în stare de funcționare a dispozitivelor de reglaj automat, eliminarea pierderilor prin neetanșeități, precum și de reglarea corectă a parametrilor agenților termici.

(2) Operatorul serviciului trebuie să asigure desfășurarea tuturor activităților necesare asigurării continuității serviciului în condiții de eficiență economică și siguranță.

(3) În cadrul exploatarea rețelelor de transport/distribuție a energiei termice transportatorii/distribuitorii au obligația executării următoarelor activități de bază:

a) supravegherea funcționării;

b) întreținere și reparații;

- e) controlul coroziunii și al curenților de dispersie;
- d) controlul parametrilor chimici ai fluidului transportat;
- e) intervenții în caz de incidente;
- f) conducerea operativă a funcționarii.

(4) Activitățile tehnico-administrative ale Operatorului serviciului (transport/distribuție) trebuie să asigure planificarea, gospodărirea, aprovizionarea, conducerea întregii activități de exploatare, precum și relațiile cu utilizatorii.

Art. 108. Operatorul serviciului (transport/distribuție) va asigura necesarul de personal de specialitate, dotarea cu mijloacele de exploatare și intervenții, materialele și piesele de schimb necesare în funcție de:

- a) tipul, mărimea și modul de exploatare ale rețelelor de transport și distribuție;
- b) dispersia teritorială a rețelelor;
- c) gradul de continuitate în alimentarea utilizatorilor;
- d) modul de organizare a exploatării, dotarea și automatizarea sistemului.

SECȚIUNEA 3.2. - Exploatarea rețelelor de transport și distribuție

Art. 109. Operatorul serviciului (transport/distribuție), prin personalul său, are obligația supravegherii funcționării rețelelor de transport/distribuție pentru:

- a) menținerea în stare de funcționare a întregului echipament al rețelelor;
- b) înlăturarea pierderilor anormale de căldură;
- c) înlăturarea pierderilor anormale de presiune;
- d) controlul pierderilor și al sustragerii de agent termic și înlăturarea pierderilor ale căror valori sunt situate peste valorile normate;
- e) controlul sistemelor de blocare a armaturilor împotriva manevrării și a capacelor de cămin împotriva deschiderii de către persoane neautorizate;
- f) controlul compensatoarelor de dilatație, al suporturilor, al armaturilor și al integrității izolației rețelelor;
- g) evacuarea apelor și curățarea căminelor și a canalelor vizibile;
- h) controlul instalațiilor de iluminat și de forță din canale și cămine;
- i) umplerea aparatelor de măsură și control aflate în rețea;
- j) înregistrarea presiunilor și a temperaturilor în rețea și la stațiile termice pentru depistarea pierderilor anormale.

Art. 110. Vizitarea rețelei de transport/distribuție se face conform unui grafic, iar rezultatele se trec în evidențele operative, pe baza lor întocmindu-se foile de manevra și lucrările de reparații.

Art. 111. (1) Pentru rețelele de transport/distribuție a energiei termice amplasate subteran, fără preizolație, controlul conductelor, precum și al izolațiilor termice și construcțiilor se face prin

verificări având periodicitatea cuprinsă între 2 și 5 ani, în funcție de condițiile specifice din teren care pot favoriza corozionile, prin sondajul diferitelor porțiuni cu îndepărtarea izolației termice. Distanța între sondaje va fi aleasă între 1-8 km, astfel încât să se asigure o probabilitate satisfăcătoare depistării corozionilor apărute sau a țeserii izolației.

(2) Pentru conductele subterane cu preizolație, verificarea se va face conform specificațiilor tehnice date de furnizorul de echipament.

(3) Rețelele de transport/distribuție a energiei termice subterane, nevizitabile, fără instalație de semnalizare a spargerilor, amplasate în zone în care apa freatică are un nivel ridicat și/sau agresiv, împreună cu conductele de apă potabilă, precum și la intersecții cu canalizări vor fi supuse controlului cel puțin o dată pe an.

(4) Rezultatele controlului se inseriază în fișa tehnică a tronsonului controlat, iar locurile controlate se notează pe schema tronsonului de rețea.

(5) Elaborarea planurilor de reparații curente și capitale ale rețelelor de transport/distribuție a energiei termice se face pe baza datelor obținute în urma controloanelor.

Art. 112. (1) Controlul regimului hidraulic al rețelei se face prin verificări sistematice ale presiunii în nodurile rețelei, inclusiv la stațiile termice.

(2) Cu ocazia vizităților rețelelor și a controlului regimului hidraulic se va efectua evacuarea aerului din punctele superioare ale conductelor și ale instalațiilor utilizatorilor.

(3) Dacă diferența de presiune între două puncte de pe conducte este mai mare decât cea de calcul se va depista cauza și se vor elimina strângăturile.

Art. 113. (1) Pierderea masicii de agent termic, medie anuală orară, în condiții normale de funcționare, nu trebuie să fie mai mare de 0,2% din volumul instalației în funcțiune. În limitele acestei norme, anual, transportatorul/distribuitorul va stabili norma sezoniera de pierderi pentru fiecare rețea pe baza măsurătorilor efectuate, a bilanțurilor și a datelor statistice înregistrate anterior, transmitând această normă sezoniera autorității publice locale.

(2) Dacă pierderea masicii de agent termic depășește norma stabilită la alin. (1), transportatorul/distribuitorul va lua măsuri pentru depistarea cauzelor și înlăturarea neactanșităților.

(3) Pierderea de apă datorată parjării rețelei, cea necesară pentru spălarea unei conducte sau pentru umplerea instalațiilor utilizatorilor, după reparațiile programate, se stabilește pe baza debitului de apă de adaos consumată și nu este cuprinsă în pierderea masicii admisibile stabilită la alin. (1).

(4) Cantitatea de apă de adaos consumată pentru reumplerea rețelelor și a instalațiilor utilizatorilor, în timpul exploatarei, datorită golirii lor, indiferent de cauză, se consideră cuprinsă în pierderea masicii admisibile stabilită la alin. (1).

(5) Pierderile efective, medii orare de agent termic, pentru o anumită perioadă se determină prin împărțirea cantității totale de apă de adaos, provenită din toate sursele, în perioada respectivă la numărul de ore de funcționare a rețelei în perioada luată în calcul.

Art. 114. (1) Controlul coroziunii exterioare a conductelor, datorită curenților de dispersie, se face prin verificarea tuturor conductelor subterane cel puțin o dată la 3 ani.

(2) Rezultatele controlului se înscriu în fișa tehnică a tronsonului controlat, iar locurile controlate se notează pe schema tronsonului de rețea.

(3) În cazul în care măsurătorile de potențial sunt permanent anodice, se vor lua măsuri pentru aplicarea protecției electrice (protecție anodică), urmând ca aceste zone să fie controlate anual.

(4) Periodic se va efectua controlul coroziunii interne prin determinarea grosimii conductelor cu aparate cu ultrasunete fiind aplicabile prevederile alin. (2).

(5) Pentru prevenirea coroziunilor interioare este obligatorie menținerea unui nivel al conținutului de oxigen din apă sub 0,05 mg/l, atât în rețelele de transport, cât și în rețelele de distribuție.

Art. 115. (1) Toate vanele și robinetele montate pe conductele rețelilor de transport și distribuție a energiei termice vor fi prevăzute cu numere de ordine înscrise pe plăcuțe metalice, care să corespundă cu numerotarea lor din schema operativă a rețelei, și vor avea trasate săgeți care să indice sensul de curgere al agentului termic.

(2) Toate armaturile de închidere trebuie astfel întreținute, încât să asigure o manevrare ușoară, fără eforturi, închiderea etanșă a rețelei și fără scurgeri de fluid la îmbinări sau presetape.

(3) Lucrările de întreținere se vor realiza periodic, conform unui grafic prestabilit, iar executarea lucrărilor de întreținere se va trece în evidențele operative.

Art. 116. În timpul funcționării rețelilor de transport/distribuție se va verifica periodic exactitatea și integritatea aparatelor de măsură, realizându-se în acest sens toate lucrările de întreținere și revizie stabilite în instrucțiunile/procedurile tehnice interne.

Art. 117. La instalațiile auxiliare se vor realiza lucrări de întreținere și verificări, astfel:

a) la instalațiile de golire se va urmări ca racordul la instalația de canalizare să nu fie infundat sau deteriorat, luându-se măsuri de remediere astfel încât radierul canalelor și căminelor să nu stea sub apă, iar clapetele de reținere să funcționeze corect astfel încât să nu se producă refluxuri din canalizare în cămine sau canale;

b) la instalațiile electrice și de automatizare se va asigura păstrarea în perfectă stare a tablourilor electrice, a panourilor de comandă, a racordului electric, cu verificarea periodică a acționărilor, protecțiilor, aparatelor de măsură și a teletransmișorilor;

c) la instalațiile de ventilație se va urmări buna funcționare a acestora împreună cu tuburile și canalele de aer, precum și a gurilor de evacuare și refluxare, astfel încât să se poată asigura o temperatură, la intrarea personalului în cămine, sub 40°C.

Art. 118. (1) În timpul exploatarei se va verifica periodic starea izolațiilor termice, astfel încât acestea să-și păstreze proprietățile mecanice și termice inițiale și să se ia măsuri operative pentru repararea porțiunilor deteriorate.

(2) Cu ocazia reparațiilor la conductele rețelei se va refăce izolația termică în zona afectată de reparație fiind interzisă utilizarea vechii izolații.

(3) La înlocuirea izolației deteriorate, izolarea conductelor noi și a armaturilor se vor respecta următoarele grosimi minime ale stratului izolanț, în funcție de diametrul nominal sau cel exterior, dacă nu este definit diametrul nominal (DN), raportată la un coeficient de conductibilitate a izolației de $0,035 \text{ Wm}^{-1}\text{K}^{-1}$:

124.1. $\text{DN} < 20$ mm

124.2. $20 \leq \text{DN} \leq 35$ mm

124.3. $40 \leq \text{DN} \leq 100$ mm

124.4. $\text{DN} \geq 100$ mm

(4) În cazul în care se utilizează materiale izolante cu alt coeficient de conductibilitate decât cel indicat în alin. (3), grosimea izolației se recalculează corespunzător.

(5) Anual se va face verificarea pierderilor masice de agent termic și a celor prin transfer de căldură pe bază de bilanț.

(6) Reducerea temperaturii ca urmare a pierderilor de căldură prin transfer termic nu trebuie să fie mai mare de $0,5 \text{ K/km}$, iar randamentul izolației termice trebuie să fie mai mare de 80%.

(7) În cazul în care pierderea de căldură pe tronsonul respectiv este mai mare decât cea din proiect, scăderea de temperatură este mai mare de $0,5 \text{ K/km}$ sau randamentul izolației este mai mic de 80%, se trece la verificarea stării izolației pe acel tronson.

(8) Verificarea stării izolației conductelor, cu excepția conductelor peizolate la care verificarea stării izolației se face cu ajutorul firelor de control, conform specificațiilor fabricantului, se face:

a) în condițiile stabilite la art. 117 alin. (1), pentru cele montate în canale nevizitabile;

b) anual, pentru cele utilizate la transportul apei fierbinți;

c) semestrial, pentru cele care sunt folosite la transportul aburului.

(9) La verificarea izolației se urmărește:

a) aderența sau încovoirea izolației față de suprafața aplicată;

b) temperatura la suprafața izolației și a conductei;

c) dacă caracteristicile materialului termoizolanț corespund celor din fișa tehnică.

(10) Rezultatele controlului se înscriu în fișa tehnică a tronsonului controlat, iar locurile controlate se notează pe schema tronsonului de rețea.

Art. 119. Pentru prevenirea corозиunilor, construcțiile metalice aferente rețelelor termice se vor vopsi anticoroziv cu ocazia fiecărei intervenții efectuate la cele subterane și de câte ori este necesar la cele supaterne.

Art. 120. (1) Toate căminele și canalele care prezintă pericolul pătrunderii gazelor nocive sau explozibile se vor marca distinct pe schema rețelei, iar pe teren vor fi prevăzute cu semne speciale.

(2) Se considera periculoase, din punctul de vedere al pătrunderii gazelor explozibile, cele care se găsesc la o distanță mai mică de 3 m de traseul conductelor de gaze naturale.

Art. 121. (1) Reparațiile planificate se vor face numai în perioada de întrerupere a alimentării cu căldură.

(2) Întreruperea alimentării cu energie termică pe diferite sectoare ale rețelei de transport/distribuție sau ale instalațiilor utilizatorilor în vederea executării reparațiilor accidentale

este permisă numai pentru perioade de maximam 8 ore și dacă temperatura exterioră este mai mare de -5°C.

(3) Prin excepție de la alin. (2), oprirea alimentării cu energie termică pentru temperaturi mai mici de -5°C este permisă numai în situații de avarie.

(4) În vederea depistării punctelor slabe, anual, la terminarea perioadei de încălzire se face o proba cu presiune crescută cu 25% față de presiunea de lucru.

(5) Se interzice golirea tronsoanelor de rețea dacă nu se fac reparații care necesita golirea acestora. După terminarea reparațiilor la un tronson de conductă acesta va fi umplut cu apa pentru conservare și reducerea corozionilor.

(6) În cazul în care armaturile de închidere nu asigură etanșeitatea, tronsonul de rețea care se repara va fi separat de rețeaua care este în funcțiune sau la care nu se fac reparații prin utilizarea de flanșe uarbe, fiind interzisă executarea de lucrări cu instalația sub presiune.

(7) Vanele și robinetele care separa sectorul supus reparației de restul rețelei se leagă cu lanț și lucat, împotriva deschiderii accidentale, cheile se predau responsabilului de manevra care este singurul care va deschide lacetele la terminarea reparației, utilizându-se și plăcuțe avertizoare montate la organele de închidere.

(8) După terminarea reparației, conducta reparată se spală până la limpezirea completa a apei de spulare și se încearca la o presiune cu 25% mai mare decât cea de regim normal de lucru, dar nu mai puțin de 16 bari pentru rețelele de transport a energiei termice și 8 bari pentru rețelele de distribuție a energiei termice.

Art. 122. Apa de adaos introdusă în rețelele de transport/distribuție trebuie să fie aibă următoarele caracteristici:

- a) pentru agentul termic care trece prin cazanele de apă fierbinte și schimbatoarele de căldură:
 - pH la 20°C min. 7,0
 - pH la 20°C max. 9,5
 - duritate totală mval/l max. 0,05
 - oxigen mg/l max. 0,05
 - CO(2) total mg/l max. 20

b) pentru agentul termic care trece numai prin schimbatoarele de căldură și corpurile de încălzire ale utilizatorilor (rețea de distribuție)

- oxigen mg/l max. 0,1
- suspensii mg/l max. 5
- duritate totală mval/l max. 0,64.

Art. 123. În scopul realizării unei exploatare economice, transportatorii/distribuitorii vor tine o evidenta corecta a caracteristicilor principale ale agentului termic transportat. Evidenta se tine atât sub forma tabelara, cat și ca reprezentari grafice, astfel:

- a) curba de variație zilnică pentru:
 - debitul de apă fierbinte vehiculat;
 - debitul de apă de adaos în rețelele de transport;
 - consumul de căldură pe tipuri de agenți de transport și parametri;
 - debitul de condens returnat;
- b) valorile medii zilnice pentru:
 - debitul de apă fierbinte vehiculat;

- debitul de apă de adăos în rețele;
- consumul de căldură pe tipuri de agenți de transport și parametri;
- debitul de condens returnat;
- temperatura apei în conductele de tur și retur din rețeaua de apă fierbinte.

c) variația valorilor medii lunare ale consumului de căldură, pe tipuri de agenți de transport cu parametrii lor, și variația durității agentului termic.

d) curba clasată anuală pentru:

- consumul de căldură pe tipuri de agenți de transport cu parametrii lor;
- debitul de condens returnat;
- temperatura orară a aerului exterior;
- temperatura apei fierbinte pe conducta de tur și retur, atât pentru perioada de încălzire, cât și pentru perioada de vară.

Art. 124. (1) Operatorul serviciului (transport/distribuție) trebuie să asigure agentul termic pentru încălzire și apă caldă de consum la parametri necesari satisfacerii cerințelor utilizatorilor.

(2) Reglarea în instalațiile de distribuție are drept scop asigurarea parametrilor necesari ai agentului termic pentru încălzire și ai apei calde de consum, astfel încât să se asigure gradul de confort și condițiile igienico-sanitare necesare satisfacerii cerințelor utilizatorilor la locul de consum.

Art. 125. Distribuția energiei termice trebuie să se realizeze corespunzător condițiilor climatice și temperaturilor interioare necesare în încăperile construcțiilor, ținând seama de regimul de utilizare orară.

Art. 126. (1) Alegerea modului de reglare se face în funcție de sistemul de alimentare cu energie termică, agentul termic utilizat, tipul instalațiilor interioare, categoria construcției încălzite și din considerente economice este preferat reglajul cantitativ utilizând pompe cu turatie variabilă.

(2) Reglarea cantității de căldură furnizată pentru încălzire se poate face prin:

- a) reglaj cantitativ;
- b) reglaj calitativ;
- c) reglaj mixt.

Art. 127. (1) Reglarea cantității de energie termică pentru încălzire se va face pe baza diagramei de reglaj.

(2) Diagrama de reglaj va stabili temperatura agentului termic pe conducta de tur și retur pentru un debit variabil al agentului termic astfel încât utilizatorului să i se furnizeze cantitatea de căldură necesară asigurării confortului termic solicitat de orice consumator, reglajul temperaturii în spațiile de locuit realizându-se cu robinetele termostactice montate pe corpurile de încălzire, împreună cu repartitoarele de costuri.

(3) În cazul furnizării energiei termice în regim discontinuu, diagrama de reglaj va ține cont și de pierderile suplimentare produse pe perioada în care nu se furnizează energie termică.

(4) Pe perioada furnizării energiei termice pentru încălzire, distribuitorii au obligația reglării parametrilor agentului termic pentru încălzire, astfel încât abaterea de la diagrama de reglaj să fie de maximum -2K.

(5) În cazul furnizării agentului termic cu o temperatură mai mică decât cea stabilită prin diagrama de reglaj, utilizatorul are dreptul să solicite o compensație echivalentă cu contravaloarea energiei termice furnizate pentru o zi întreagă, corespunzătoare abaterii maxime de temperatură din aceea zi, indiferent de perioada de timp cât s-a produs abaterea în aceea zi. Valorile astfel calculate se scad din factura curentă.

(6) Diagramele de reglaj se vor întocmi de agenți economici specializați pentru fiecare stație termică în funcție de echipamentele din stația termică, tipurile de locuințe care sunt deservite de stația termică, debitele și treptele de debit care pot fi realizate de instalațiile de pompare, diferențele viteze ale vântului, schema utilizată în punctul termic, regimul continuu sau discontinuu de alimentare cu energie termică etc.

(7) Diagramele de reglaj vor fi întocmite astfel încât să asigure costurile de producție cele mai mici, luându-se în calcul energia de pompare necesară, corelată cu pierderile de presiune pe rețeaua de distribuție, în funcție de debitul vehiculat, pierderile de căldură prin transfer termic în rețeaua de distribuție, în funcție de temperatura agentului termic, viteza acestuia prin conducte și gradul de izolare al conductelor, precum și influența asupra costurilor erorilor de măsurare ale contoarelor de energie termică în domeniul diferențelor de temperatură mici.

Art. 128. Manevrele de reglare a parametrilor agentului termic de încălzire se vor consemna în evidențele operative.

Art. 129. Rețeaua de distribuție va fi echilibrată hidraulic, de operatorul serviciului, cu regulatoare care să asigure o diferență de presiune constantă între conducta de tur și de retur, la punctul de delimitare, în condițiile unui debit de agent termic foarte variabil.

Art. 130. (1) Regimul chimic al apei din instalațiile de încălzire va fi stabilit astfel încât să nu ducă la avarierea sau reducerea eficienței în exploatare a instalațiilor. Indicii de calitate ai apei folosite în rețelele de distribuție și în instalațiile interioare ale utilizatorilor sunt cei prevăzuți la Art. 121.

(2) Se interzice umplerea instalațiilor sau completarea apei din circuitul de distribuție al energiei termice pentru încălzire cu apă potabilă sau apă care nu respectă indicii chimici stabiliți în prezentul Regulament al Serviciului.

(3) Operatorul serviciului (distribuitorul) va lua toate măsurile necesare pentru utilizarea numai a apei tratate chimic în rețeaua de distribuție a agentului termic pentru încălzire, la parametrii de calitate impuși și va urmări zilnic respectarea acestor parametri.

(4) Prevederile alin. (2) și (3) vor fi respectate și în cazul producerii agentului termic pentru încălzire în centrale termice de cvartal sau de bloc.

Art. 131. Operatorul serviciului (distribuitorul) va asigura controlul chimic al agentului termic permanent prin:

- a) determinarea calităților apei, a reactivilor și a compoziției depunerilor;
- b) punerea în evidență a stării utilajelor de tratare a apei și a utilajelor termomecanice privind coroziunea și depunerile de crusta;
- c) punerea în evidență a nerespectării regimului chimic al apei rezultate din instalațiile de tratare, în scopul prevenirii depunerilor și a coroziunii;
- d) determinarea compoziției apei uzate evacuate în laboratoare autorizate.

Art. 132. (1) Controlul și supravegherea regimului chimic se fac prin analize periodice în cadrul laboratoarelor dotate corespunzător cu aparatura și personal de specialitate, conform normelor în vigoare.

(2) Rezultatele controlului și supravegherii regimului chimic se trec în evidențele operative, iar în cazul nerespectării indicilor de calitate se vor lua măsurile necesare pentru depistarea cauzelor și remedierea eventualelor defecțiuni.

SECȚIUNEA 3.3. - Exploatarea stațiilor termice

Art. 133. (1) La punerea în funcțiune a stațiilor termice, după perioada de revizii, reparații capitale și la începutul sezonului de încălzire, se vor face probe prealabile punerii în funcțiune atât la instalațiile noi, cât și la instalațiile la care s-au făcut reparații capitale, pentru întreaga instalație sau pentru părți ale acesteia.

(2) Înaintea efectuării probelor se vor verifica:

- a) concordanța dintre proiectul de execuție și realitatea din teren;
- b) caracteristicile tehnice ale echipamentelor și concordanța acestora cu documentația tehnică din proiecte;
- c) starea operațională a echipamentelor și instalațiilor;
- d) suporturi, poziția conductelor, corespondența cu schemele și planurile instalațiilor;
- e) calitatea sudurilor.

Art. 134. (1) După terminarea verificărilor se vor efectua obligatoriu probe la rece și la cald, precum și probe de performanțe pe întreaga instalație sau, dacă este necesar, la părți de instalație și echipamente.

(2) În cadrul probei la rece se vor verifica etanșeitatea și rezistența mecanică ale echipamentelor și ale instalației.

(3) Proba la rece se va face:

- a) după curățarea instalațiilor prin spălare cu apă potabilă atât în sensul normal de circulație a fluidelor, cât și în sens invers;
- b) obligatoriu pentru întreaga instalație, având racordate echipamentele din stația termică, rețeaua de distribuție și aparatele consumatoare de căldură ale utilizatorilor, în scopul verificării rezistențelor mecanice, a etanșeității elementelor instalației proprii și ale utilizatorilor;

e) înainte de efectuarea vopsirilor, izolațiilor termice, aplicării protecției anticorozive, închiderii acestora în canale nevizitabile, înglobării lor în elemente de construcții, precum și executării finisajelor de construcții;

d) în schema normală de funcționare;

e) prin măsurarea presiunii în instalație după cel puțin 3 ore de la punerea instalației sub presiune timp de cel puțin 3 ore.

(4) În cadrul probei la cald se va verifica etanșeitatea, modul de comportare a elementelor din instalație la dilatare și contractare, a circulației agentului termic la parametri nominali.

(5) În cadrul probei de performanță se va verifica realizarea, de către instalație, a parametrilor de proiect.

(6) Rezultatele probei la rece și la cald, ale probelor de performanță, precum și ale eventualelor defecțiuni se înscriu atât în evidentele operative, cât și în documentația utilajelor și a instalațiilor.

Art. 135. (1) În vederea punerii în funcțiune a stațiilor termice se vor executa manevrele prevăzute în procedurile/instrucțiunile tehnice aprobate.

(2) În timpul punerii în funcțiune a stațiilor termice care utilizează ca agent termic primar apă fierbinte sau apă caldă se va avea în vedere, în primul rând, ca:

a) umplerea instalației să se realizeze cu apă tratată din circuitul primar sau de la stația de tratare a apei proprii;

b) timpul de umplere nu trebuie să depășească valoarea înscrisă în procedură;

c) după umplere și atingerea presiunii nominale în instalație, conform schemei de funcționare normale, se verifică etanșeitatea circuitului urmărindu-se ca presiunea în instalație să nu scadă mai mult decât cea indicată în instrucțiunea tehnică pe durata de timp prestabilită;

d) să se regleze debitul de agent termic astfel încât să se asigure încălzirea circuitului printr-o creștere uniformă cu 30 K/h până la atingerea parametrilor dictați de diagrama de reglaj, urmărindu-se ca pierderile de presiune pe diversele ramuri să corespundă indicațiilor din proiectul de reglaj hidraulic al rețelei de distribuție;

e) să se verifice coeficientul de amestec la stațiile termice care folosesc ejectoare.

(3) În timpul punerii în funcțiune a stațiilor termice care utilizează ca agent termic primar aburul se va avea în vedere ca:

a) să se alinieze cu abur instalația conform schemei normale de funcționare, verificându-se parametrii aburului, drenarea și încălzirea uniformă și treptată a instalațiilor prin care circulă aburul cu 3 K/minut, evitându-se socurile termice și loviturile de berbec;

b) să se controleze funcționarea pompelor de condensat și a separatorilor termodinamice sau a colectorilor de condens;

c) să se facă probele profilactice la armăturile de siguranță.

Art. 136. (1) Operatorul serviciului (Distribuitor) are obligația ca în exploatarea curentă a stațiilor termice să efectueze reviziile și reparațiile necesare, să asigure permanent parametrii

agentului termic pentru încălzire și pentru apa caldă de consum, corespunzător standardelor de performanță, prin supravegherea și urmărirea funcționării, efectuarea manevrelor de corectare a regimului de funcționare a instalațiilor, menținerea parametrilor chimici ai agentului termic primar și secundar și, după caz, al condensului returnat.

(2) Pentru apa caldă de consum se vor asigura:

- a) condițiile de potabilitate prevăzute în normele în vigoare;
- b) pentru asigurarea condițiilor de sănătate și igiena publică temperatura va fi cuprinsă între 55°C și 60°C la punctul de separație;
- c) spălarea și dezinfectarea conductelor după reparații pentru asigurarea condițiilor de potabilitate a apei, dacă este cazul;
- d) menținerea constantă a temperaturii, în limitele prevăzute la lit. b), indiferent de consumul instantaneu de apă caldă de consum;
- e) valorile debitelor și a presiunii de serviciu necesare, indiferent de poziția utilizatorului în schema de funcționare;
- f) funcționarea într-o schemă adecvată și flexibilă în vederea realizării parametrilor ceruți;
- g) temperatura apei calde de consum nu trebuie să aibă, la punctul de delimitare, o abatere mai mare de -5K.

(3) În cazul în care temperatura apei calde de consum are o abatere mai mare decât cea prevăzută la alin. (2) lit. g), utilizatorul are dreptul să solicite o compensație echivalentă cu contravaloarea energiei termice furnizate pentru perioada respectivă, determinată pe baza înregistrărilor de la stația/punctul termic, corectate cu reducerea de temperatură până la punctul de delimitare sau dovedite de utilizator.

(4) În exploatarea curentă distribuitorul va:

- a) verifica dacă pierderea de sarcină în organele de laminare este cea stabilită pentru reglarea hidraulică a rețelei;
- b) verifica permanent etanșeitatea organelor de închidere, îmbinărilor cu flanșe etc.;
- c) supraveghea și verifica dispozitivele de siguranță și protecție a elementelor în mișcare ale echipamentelor;
- d) controla periodic aparatele de măsură și le va supune controlului metrologic;
- e) verifica permanent starea schimbătoarelor de căldură, a filtrelor de impurități, a separatoarelor de namol, curățându-le în cazul în care căderea de presiune pe acestea a atins valoarea maximă admisibilă;
- f) verifica starea izolației termice a schimbătoarelor de căldură, a conductelor, colectoarelor, distribuitorilor etc.;
- g) controla permanent indicațiile și înregistrările aparatelor de măsurare a debitului și energiei termice primite și livrate;
- h) țină sub control pierderile masice de agent termic și, după caz, a condensului;

i) verifica și reduce nivelul de zgomot produs de echipamente astfel încât să nu dăuneze personalului propriu sau să deranjeze persoanele care locuiesc în zona în care se află stația termică;

j) asigura circulația apei în conducte prin aerisirea în punctele cele mai de sus ale conductelor, echipamentelor și coloanelor la utilizatori;

k) asigura presiunea necesară în instalații prin umplerea până la nivelul necesar al apei în vasul de expansiune deschis, realizarea presiunii în vasul de expansiune închis, corectă egalizare a presiunii în butelii și realizarea presiunii diferențiale la pompele de circulație;

l) urmări funcționarea elementelor de siguranță a instalațiilor, inclusiv semnalizările;

m) utiliza și întreține mijloacele de automatizare.

SECȚIUNEA 3.4. - Indicatori de performanță ai serviciului de transport și distribuție

Art. 137. Indicatorii de performanță pentru serviciile de transport și distribuție a energiei termice se stabilesc pentru:

- a) racordarea utilizatorilor la rețelele termice;
- b) întreruperea serviciului de transport/distribuție a energiei termice;
- c) calitatea energiei termice;
- d) soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor.

Art. 138. Indicatorii de performanță se aplică în relațiile dintre Operatorul serviciului (transportator/distribuitor) și utilizatorii racordați la rețele termice în baza avizului tehnic de racordare, care respectă condițiile prevăzute în contract.

Art. 139. Valorile indicatorilor de performanță ai serviciului sunt aprobate de autoritatea administrației publice locale, având în vedere caracteristicile SACET Buzău, ale utilizatorilor racordați SACET și particularitățile climatice ale municipiului Buzău.

Art. 140. În vederea urmării respectării indicatorilor de performanță, Operatorul serviciului (transportator/distribuitor) trebuie să asigure:

- a) evidența reclamațiilor și sesizărilor utilizatorilor rețelelor termice;
- b) evidența solicitărilor de racordare la rețelele termice și a avizelor tehnice de racordare emise;
- c) evidența rezultatelor activităților privind calitatea energiei termice tranzitate către utilizatorii rețelelor termice;
- d) programarea lucrărilor de exploatare și mentenanță;
- e) continuitatea serviciului (transport/distribuție) prestat utilizatorilor rețelelor termice.

Sub-secțiunea 3.4.1. - Racordarea unor noi utilizatori

Art. 141. (1) La solicitarea scrisă a oricărui utilizator al rețelelor termice, existent sau potențial, cu privire la realizarea unui nou racord/bransament termic sau modificarea unui racord/bransament termic existent, Operatorul serviciului (transportator/distribuitor) este obligat să analizeze soluția de racordare propusă și, dacă este tehnic posibilă, să emita aviz tehnic de racordare.

(2) Răspunderea Operatorul serviciului (transportator/distribuitor) este până la punctul de delimitare dintre instalațiile acestuia și cele ale utilizatorului, specificat în contract.

Art. 142. Indicatorii anuali de performanță de bransare/racordare a utilizatorilor la rețelele de transport/distribuție constau în:

a) numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord/bransament termic sau pentru modificarea racordului/bransamentului termic existent la rețelele termice, diferențiat pe tipuri de agenți termici și pe categorii de utilizatori;

b) numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a avizului tehnic de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile.

Sub-sectiunea 3.4.2. - Întreruperea serviciului de transport/distribuție a energiei termice

Art. 143. Prevederile Art. 87. , 89, 90 și 91 sunt aplicabile corespunzător.

Art. 144. Anunțarea întreruperilor planificate se va realiza de către Operatorul serviciului (transportator/distribuitor), în funcție de mărimea zonei afectate, prin afișare la utilizatori sau prin mass-media locală, indicându-se intervalul de întrerupere.

Sub-sectiunea 3.4.3. - Calitatea energiei

Art. 145. Prevederile Art. 87. , 93, 94, 95, 96 și 97 sunt aplicabile corespunzător.

Art. 146. În cazul rețelelor termice de transport și distribuție a energiei termice la utilizatorii de tip urban, parametrii de calitate ai energiei termice în punctele de delimitare dintre instalațiile transportatorului/distribuitorului și cele ale utilizatorilor se stabilesc în condițiile asigurării, la utilizator, a confortului termic, conform prezentului Regulament al Serviciului. În funcție de tipul de reglaj adoptat, modul de variație a unuia sau mai multor parametri de calitate se stabilește prin diagrama de reglaj, parte componentă a standardului local de performanță pentru serviciile de transport și distribuție a energiei termice.

Sub-sectiunea 3.4.4. - Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor

Art. 147. (1) La reclamația scrisă privind un parametru de calitate al energiei termice, Operatorul serviciului (transportator/distribuitor) va verifica parametrul în punctul de delimitare și va informa utilizatorul despre rezultatele analizei efectuate și despre măsurile luate.

(2) Termenul standard pentru răspuns la reclamațiile referitoare la unul sau mai mulți parametri de calitate ai agentului termic este de 15 zile calendaristice.

Art. 148. Prevederile Art. 97. , 99, 100, 101, 102 și 103 se aplică corespunzător.

SECȚIUNEA 3.5. - Indicatori de performanță ai serviciului de furnizare a energiei termice

Art. 149. Indicatorii de performanță pentru asigurarea serviciului de furnizare a energiei termice se stabilesc avându-se în vedere:

- a) adaptarea permanentă la cerințele utilizatorului;
- b) realizarea în orice moment cel puțin a confortului termic standard;
- c) asigurarea continuității serviciului;
- d) asigurarea calității;
- e) excluderea oricărui fel de discriminare privind racordarea și servirea utilizatorilor.

Art. 150. Indicatorii de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei termice se stabilesc pentru:

- a) racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică;
- b) contractarea energiei termice;
- c) măsurarea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice vândute;
- d) îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate;
- e) menținerea unor relații echitabile între Operatorul serviciului și utilizator prin rezolvarea operativă și obiectivă a problemelor, cu respectarea drepturilor și obligațiilor ce revin fiecărei părți;
- f) soluționarea reclamațiilor utilizatorilor referitoare la serviciul de furnizare a energiei termice;
- g) prestarea de servicii conexe serviciului de furnizare (informare, consultanță etc.).

Art. 151. Indicatorii de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei termice se aplică în relațiile dintre Operatorul serviciului (furnizor) și utilizatorii racordați la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică.

Art. 152. În vederea umplerii respectării indicatorilor de performanță, Operatorul serviciului (furnizor) trebuie să asigure:

- a) gestionarea energiei termice furnizate conform prevederilor contractuale;
- b) evidența utilizatorilor;
- c) înregistrarea activităților privind citirea echipamentelor de măsurare, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice vândute;
- d) înregistrarea reclamațiilor și sesizarilor utilizatorilor.

Art. 153. Efectele indicatorilor de performanță nu se aplică în condiții de:

- a) forța majoră;
- b) condiții meteorologice deosebite (inundații, înghețuri, alunecări de teren, viscole majore);
- c) nepermiterea accesului la locul de furnizare.

Sub-sectiunea 3.5.1. – Racordarea la SACET

Art. 154. Indicatorii generali anual de performanță privind bransarea utilizatorilor sunt precizați la Art. 142.

Sub-sectiunea 3.5.2. – Contractarea energiei termice

Art. 155. Contractarea energiei termice cuprinde activități de:

- a) analiza tehnică și economică a documentațiilor depuse de către utilizatori în vederea emiterii acordurilor și avizelor conform reglementărilor în vigoare;
- b) emiterea avizelor de bransare a utilizatorilor;
- c) stabilirea de comun acord între Operatorul serviciului (furnizor) și utilizatori a graficelor de consum, condițiilor tehnice ale furnizării, a punctelor de delimitare, a scopului utilizării energiei termice (tehnologie, încălzire, prepararea apei calde), a modalităților de măsurare și de plată, a prețului de furnizare, a programului de executare a reparațiilor și a tranșelor de limitări în caz de indisponibilități în instalațiile de alimentare;
- d) stabilirea gradului de asigurare în furnizare;
- e) stabilirea de comun acord între Operatorul serviciului (furnizor) și utilizatori a energiei termice contractate pe tipuri de agent termic, precizându-se debitele orare maxime și minime preluate în regim de iarnă și de vară, parametrii de calitate ai agentului termic, indicii de calitate pentru condensat și pentru apa caldă returnată;
- f) încheierea contractelor de furnizare a energiei termice cu utilizatorii.

Art. 156. Termenul standard pentru încheierea contractului este de 15 zile calendaristice de la depunerea documentației complete.

Art. 157. Indicatorii generali anuali de performanță privind contractarea sunt:

- a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori;
- b) numărul de contracte menționate la lit. a) încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice;
- c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale;
- d) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice.

Sub-sectiunea 3.5.3. – Măsurarea, facturarea și încosarea

Art. 158. Echipamentele de măsurare pentru decontare, în cazul consumului de apă fierbinte, trebuie să asigure pe perioada de facturare măsurarea:

- a) energiei termice livrate;
- b) cantității de apă fierbinte livrate la utilizator și a cantității de apă caldă returnate la operatorul serviciului (transportator/distribuitor);
- c) temperaturii și presiunii apei fierbinti la intrarea și ieșirea din stua termica.

Art. 159. În prestarea serviciului Operatorul serviciului (furnizor) este obligat să asigure:

- a) măsurarea energiei termice vândute conform procedurii proprii de stabilire și facturare a consumurilor de energie termica, aprobată conform reglementărilor în vigoare;
- b) gestionarea echipamentelor de măsurare;
- c) întreținerea, reparația, verificarea periodică conform normelor sau, ori de câte ori este necesar, a echipamentelor de măsurare;

d) gestiunea pierderilor masice de agent termic în rețelele de distribuție și în punctele termice, gestionarea condensatului nereturnat și gestiunea energiei termice pentru menținerea în stare caldă a rețelei de distribuție;

e) exploatarea economică și în condiții de protecția mediului a instalațiilor pentru care deține licența de exploatare;

f) reglarea corectă a parametrilor agenților termici.

Art. 160. La sesizarea scrisă a utilizatorului privind exactitatea funcționării echipamentelor de măsurare, Operatorul serviciului (distribuitor/furnizor) are obligația, în cazurile justificate, să repare sau să înlocuiască echipamentul de măsurare reclamat ca fiind defect sau suspect de înregistrări eronate, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data înregistrării sesizării scrise.

Art. 161. În cazul în care se constată defecțiuni ale echipamentului de măsurare, din culpa utilizatorului, consumul de energie termică se recalculează conform prevederilor stabilite în prezentul Regulament al Serviciului sau din contractul de furnizare.

Art. 162. Indicatorii generali anuali de performanță privind măsurarea energiei termice sunt:

a) numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic și pe categorii de utilizatori;

b) ponderea din numărul de reclamații menționate la lit. a) care sunt justificate;

c) procentul de solicitări de la lit. a) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat;

d) numărul anual de sesizări din partea agenților de protecție a mediului sau de protecția consumatorului.

Art. 163. În relația contractuală Operatorul serviciului (furnizor) este obligat să asigure:

a) stabilirea la contractare, de comun acord cu utilizatorul, altul decât cel de tip urban, a modului și periodicității de citire a echipamentelor de măsurare pentru decontare;

b) respectarea perioadei și a modului de verificare a valorilor facturate, specificate în contract;

c) încasarea contravalorii energiei termice furnizate, pe baza facturilor emise cu respectarea prevederilor legale în vigoare:

- prin cont bancar;

- direct prin casierile Operatorului serviciului sau delegatului acestuia, cu respectarea prevederilor legale în vigoare;

- alte modalități stabilite de lege sau convenite între Operatorul serviciului și utilizator.

Sub-secțiunea 3.5.4. – Calitatea energiei termice

Art. 164. Prevederile Art. 97, , 99, 100, 101, 102, 103 și Art. 148. se aplică corespunzător.

Sub-secțiunea 3.5.6. – Relații echitabile între Operatorul serviciului și utilizator; citirea, facturarea și încasarea energiei termice