

Art. 165. În cazul unor reclamații privind factura emisă, Operatorul serviciului (furnizor) va efectua în termen de maximum 10 zile lucrătoare de la data depunerii reclamației:

- a) verificarea corectitudinii și legalității facturii emise;
- b) corectarea erorilor la următoarea facturare;
- c) informarea utilizatorului asupra rezultatului verificării, baza legală de calcul cu toate amănunțele necesare (parametrii care au stat la baza calculului, modul de calcul, baza legală cu textele articolelor etc.).

Art. 166. Indicatorii generali anuali de performanță privind citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate sunt:

- a) numărul de reclamații privind facturarea;
- b) numărul de reclamații de la lit. a) rezolvate în termenul de 10 zile;
- c) numărul de reclamații de la lit. a) ce s-au dovedit a fi justificate;
- d) numărul de acțiuni aflate pe rol în instanța privind facturarea;
- e) numărul de acțiuni pierdute în instanța privind facturarea;
- f) numărul de acțiuni câștigate în instanța privind facturarea.

Art. 167. Operatorul serviciului este obligat să anunțe utilizatorul, altul decât cel de tip urban, în scris, cu 10 zile lucrătoare înainte, despre necesitatea efectuării lucrărilor de reparații necuprinse în programul inițial, cu excepția celor accidentale, pentru a stabili de comun acord data și durata întreruperilor respective.

Art. 168. Operatorul serviciului trebuie să urmărească realimentarea în cel mai scurt timp posibil a utilizatorilor afectați de incidentele care au produs întreruperea alimentării cu energie termică. În acest scop acesta va asigura existența unui centru de preluare a reclamațiilor telefonice.

Art. 169. (1) Fiecare reclamație se va înregistra, iar reclamantul va fi informat privind numărul de înregistrare, numele și funcția persoanei care a preluat reclamația/sesizarea. Orice reclamație ulterioară se va referi la numărul de înregistrare.

(2) Operatorul serviciului va indica pe cât posibil reclamantului durata aproximativă până la restabilirea alimentării. Pentru aceasta personalul din centrele de preluare a reclamațiilor va trebui să se informeze permanent despre mersul lucrărilor de remediere.

Art. 170. Operatorul serviciului va asigura condițiile necesare astfel încât să existe în permanentă echipe de intervenție specializate care să restabilească alimentarea cu energie termică și să verifice la fiecare utilizator afectat buna funcționare a instalației într-un timp minim posibil.

Art. 171. Întreruperea furnizării energiei termice necesare pentru lucrări planificate de reparații și întreținere stabilite prin contract va fi anunțată cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte, indicându-se intervalul de întrerupere. Anunțarea se va face, în funcție de mărimea zonei afectate, direct la utilizatori sau prin presa, radio și televiziune.

Art. 172. Operatorul serviciului este în drept să întreruapă furnizarea în cazul nerespectării de către utilizator a următoarelor prevederi contractuale:

- a) folosirea agentului termic în alte scopuri decât cele stabilite prin contract;
- b) neachitarea facturii pentru energia termică consumată;
- c) nu aplica reducerea debitului absorbită la valoarea stabilită, la cererea Operatorului serviciului în condiții de restricții, cu excepția utilizatorilor de tip urban;
- d) depășește sistematic cantitatea de căldură absorbită și debitele agenților termici, utilizatorilor de tip urban;
- e) nu asigură calitatea și cantitatea agentului termic restituit - condensatul și apa caldă;
- f) schimbarea fără acordul Operatorului serviciului a caracteristicilor termice și a puterii termice a instalațiilor termice racordate la SACET și prin aceasta afectează instalațiile SACET sau prejudiciază alți utilizatori ori schimbarea parametrilor reguletoarelor utilizate pentru echilibrarea hidraulică;
- g) debitul de abur absorbit de utilizator este mai mic decât debitul minim tehnologic al sistemului de transport sau al capacității de producție.

Art. 173. Întreruperile specifice la Art. 172. se fac după un preaviz de 7 zile lucrătoare, cu excepția lit. f), când preavizul este de 30 de minute, și se aplică numai utilizatorului care nu se conformează preavizului.

Art. 174. Operatorul serviciului este obligat să efectueze și să soluționeze împreună cu utilizatorul analiza întreruperilor menționate la Art. 172. , în termen de 10 zile calendaristice.

Art. 175. Operatorul serviciului este obligat să realimenteze cu energie termică utilizatorul cărui i s-a întrerupt furnizarea pentru neplata, în termen de maximum 3 zile lucrătoare de la data la care utilizatorul și-a onorat în totalitate obligațiile de plată.

Art. 176. Pentru utilizatorii care nu își achită integral obligațiile financiare, Operatorul serviciului nu are obligația furnizării energiei termice decât în condițiile prevăzute de actele normative în vigoare.

Art. 177. Operatorul serviciului poate suspenda execuția contractului de furnizare dacă utilizatorul nu și-a achitat integral obligațiile de plată în termenele stabilite prin contract. Recuperarea debitelor se face conform legii.

(2) Înainte de suspendarea execuției contractului de furnizare, Operatorul serviciului poate aplica restricții de furnizare a agentului termic pentru încălzire la limita puterii termice minime tehnologice pe o perioadă de timp stabilită de acesta.

Art. 178. Indicatorii generali anuali de performanță privind întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale sunt:

- a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori;

b) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice;

c) numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori;

d) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale;

e) numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții.

Art. 179. (1) Operatorul serviciului este obligat să răspundă adecvat, prin rezolvarea solicitării sau prin răspuns explicativ scris, la toate solicitările efectuate în scris de către utilizatori.

(2) Operatorul serviciului organizează în acest scop centre de relații cu clienții și pun la dispoziția utilizatorilor o listă cu centrele de relații cu clienții, indicând adresa, numerele de telefon, persoanele de contact și programul de lucru cu utilizatorii.

(3) Fiecare sesizare sau reclamație se va înregistra, iar reclamantul va fi informat privind numărul de înregistrare, numele și funcția persoanei care a preluat reclamația/sesizarea. Orice reclamație ulterioară se va referi la numărul de înregistrare.

Art. 180. Indicatorii generali anuali de performanță privind răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor sunt:

a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele la care se referă explicit prezentul Regulament al Serviciului;

b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.

Art. 181. Operatorul serviciului are ca obligații:

a) să răspundă la orice solicitare de racordare formulată în scris de orice potențial utilizator;

b) să asigure alimentarea cu energie termică a utilizatorilor, în condițiile în care aceștia se află pe raza teritorial-administrativă stabilită de autoritatea administrației publice locale ca zona unitară de încălzire, să fie racordat la SACET și să se încadreze în prevederile contractului de furnizare;

c) să asigure măsurarea energiei termice vândute utilizatorilor și să o factureze corespunzător tarifului tipului de agent termic și categoriei de utilizator;

d) să emită utilizatorilor facturi pentru energia termică consumată, în care să fie specificate locul de consum, cantitatea de energie termică consumată, cantitatea de energie termică facturată, tariful aprobat, baza legală a tarifului, suma totală de plată, data emiterii, termenul scadent, valoarea penalizărilor curente și soldul acestora, soldul facturilor neachitate și celelalte elemente stabilite de legislația în vigoare. În cazul în care se stabilește facturarea energiei termice în transe egale lunare, conform prevederilor legale în vigoare, în facturile emise de Operatorul serviciului se va trece și energia termică efectiv consumată în luna curentă și cantitatea totală de energie termică furnizată și neachitată;

e) să analizeze sesizările scrise privind sistemele de măsurare a energiei termice, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora;

f) să instituie un sistem de înregistrare, investigare, soluționare privind reclamațiile făcute la adresa sa de utilizatori în legătură cu calitatea serviciilor;

g) să asigure la utilizator, în punctul de delimitare, energia termică la parametrii presiune, temperatura și debite prevăzuți în prezentul Regulament al Serviciului și/sau în contract, cu excepția situațiilor în care utilizatorii nu se încadrează în valorile-limita stabilite prin contract privind parametrii agentului termic returnat. Limitele maxime de variație ale parametrilor presiune, temperatura și debite pe care Operatorul serviciului trebuie să le asigure sunt cei prevăzuți în prezentul Regulament al Serviciului și/sau se stabilesc de comun acord între utilizatori, alții decât cei de tip urban, și Operatorul serviciului;

h) să furnizeze energia termică la gradul de asigurare stabilit prin contract și în condițiile de licențiere;

i) să despăgubească utilizatorii pentru întreruperi în alimentarea cu energie termică care depășesc limitele gradului de asigurare în furnizare stabilite la lit. h).

Sub-secțiunea 3.5.7. – Respectarea obligațiilor din licență

Art. 182. Indicatorii garanți anuali de performanță privind respectarea obligațiilor din licență sunt:

a) numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către Operatorul serviciului a obligațiilor din licență;

b) numărul de încălcări ale obligațiilor Operatorul serviciului rezultate din analizele autorității de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte.

Art. 183. Indicatorii garanți anuali de performanță privind calitatea energiei termice furnizate sunt:

a) numărul de reclamații privind calitatea energiei termice furnizate pe categorii de utilizatori și tipuri de agent termic;

b) numărul de reclamații de la lit. a) care s-au dovedit întemeiate;

c) numărul de întreruperi în furnizarea energiei termice care depășesc limitele parametrilor de calitate prevăzute în prezentul Regulament al Serviciului sau în contractele încheiate cu utilizatorii, alții decât cei de tip urban;

d) numărul de reclamații privind nerespectarea gradului de asigurare în furnizare;

e) valoarea pagubelor plătite utilizatorilor, pentru nerespectarea gradului de asigurare în furnizare.

Art. 184. Operatorul serviciului are obligația de a lua toate măsurile pentru realizarea gradului de asigurare în furnizare, prevăzut în contract. Pentru energia termică furnizată unui utilizator la parametrii calitativi în afara limitelor precizate în prezentul Regulament al Serviciului sau în contractul încheiat cu utilizatorii, alții decât cei de tip urban, utilizatorul beneficiază de reduceri la factura pentru energia termică în condițiile precizate în prezentul Regulament al Serviciului sau în anexele la contract.

Art. 185. (1) Operatorul serviciului este obligat să plătească despăgubiri utilizatorului în cazul deteriorării unor instalații de utilizare a energiei termice, afectării sau punerii în pericol a sănătății, în situația în care parametrii agentului termic au înregistrat abateri mai mari decât cei admisi în prezentul Regulament al Serviciului, în normele tehnice în vigoare, sau ca urmare a nerespectării condițiilor de potabilitate a apei calde de consum, în punctul de delimitare. Această obligație se aplică și în situația în care deteriorarea instalațiilor de utilizare a energiei termice a fost provocată de un regim chimic necorespunzător al agentului termic.

(2) Plata despăgubirilor se face cu respectarea condițiilor prevăzute în contractul de furnizare pe baza documentației economice întocmită de agenții economici de specialitate, a unor expertize sau a documentelor justificative prezentate de utilizator.

Art. 186. Indicatorii garanți anual de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare, sunt:

- a) numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor;
- b) numărul de cereri de la lit. a) pentru care s-au acordat reduceri;
- c) valoarea reducerilor acordate.

Commented [CC1]: Ex 1-ai scous

Art. 187. Pentru înregistrarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor, Operatorul serviciului va organiza:

- a) un centru de relații cu utilizatorii prevăzut cu registratură;
- b) un serviciu telefonic pe toată durata de furnizare a energiei termice, de regula permanent;
- c) un compartiment specializat de înregistrare și sinteza a datelor.

Art. 188. Pentru ceilalți indicatori prevăzuți în prezentul Regulament al Serviciului, Operatorul serviciului va garanta urmărirea prin compartimentele de specialitate.

Art. 189. Informațiile privind îndeplinirea indicatorilor de performanță prevăzuți în prezentul Regulament al Serviciului vor fi transmise anual la autoritatea de reglementare competență până la data de 31 ianuarie a anului următor și la orice solicitare a autorității publice locale.

Art. 190. La solicitarea autorității de reglementare competente, Operatorul serviciului va asigura necesul și/sau va transmite acestuia datele privind calitatea serviciului de furnizare, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data solicitării.

SECȚIUNEA 3.6. - Drepturile și obligațiile Operatorului serviciului (transport, distribuție și furnizare)

Art. 191. Operatorul serviciului are, în legătură cu activitatea de transport, distribuție și furnizare, pe lângă celelalte obligații precizate în prezentul Regulament al Serviciului și următoarele obligații principale:

a) să exploateze și să administreze rețelele de transport și distribuție a energiei termice, în condiții de siguranță, eficiență și de protecție a mediului, și să contribuie, în conformitate cu planurile multianuale, la reabilitarea și dezvoltarea acestora;

b) să asigure, în condiții egale și nediscriminatorii, accesul producătorilor la rețeaua de transport energie termică, în limitele capacității de transport și cu respectarea regimurilor de funcționare a acestora;

c) să asigure, prin planificarea, coordonarea, supravegherea, controlul și analiza funcționării, echilibrul funcțional al rețelelor de transport/distribuție energie termică;

d) să asigure regimurile optime de transport/distribuție și livrare a energiei termice, notificate de producători și/sau de utilizatori;

e) să elaboreze convențiile tehnice de exploatare, cuprinzând principalele condiții tehnice care trebuie îndeplinite de producători și utilizatori, în vederea executării în bune condiții a contractelor de vânzare-cumpărare a energiei termice;

f) să întocmească și să urmărească realizarea bilanșurilor energiei termice la intrarea și la ieșirea din sistem;

g) să elaboreze și să supună spre aprobare autorităților administrației publice locale sau asociațiilor de dezvoltare comunitară, cu înfărmarea autorităților de reglementare competente, planurile de perspectivă privind dezvoltarea și/sau modernizarea, în condiții de eficiență energetică și economică, a rețelelor de transport/distribuție energie termică, în concordanță cu stadiul actual și evoluția viitoare a consumului de energie termică; planurile vor conține modalități de finanțare și realizare a investițiilor cu luarea în considerare a planurilor de organizare și amenajare a teritoriului, în condițiile respectării întocmai a cerințelor legale privind protecția mediului;

h) să organizeze supravegherea strictă a modului de funcționare a rețelelor de transport/distribuție energie termică și să prevină sustragerile de energie termică, deteriorarea rețelelor, racordarea și/sau bransarea clandestină la acestea;

i) să pună la dispoziție autorității administrației publice locale și A.N.R.S.C. informații privind activitatea de transport, distribuție și furnizare a energiei termice, la cererea acestora;

j) să păstreze confidențialitatea informațiilor comerciale obținute în cursul activității;

k) să racordeze/branseze la rețelele de distribuție utilizate în administrarea sa, în condițiile legii, nediscriminatoriu, oricare solicitant din zona de operare, persoana fizică sau juridică, prin intermediul unei instalații prevăzute cu sisteme de măsurare înregistrare a energiei termice furnizate/consumate și cu dispozitive de reglare a debitului;

l) să efectueze revizia și reglarea periodică a instalațiilor de încălzire și de alimentare cu apă caldă de consum până la punctul de delimitare;

m) să acționeze pentru depistarea pierderilor de căldură prin transfer termic și prin pierderi masice de agent termic din rețelele de distribuție a energiei termice și, cu precădere, pentru remedierea defectiunilor și a avariilor;

n) să asigure achiziționarea, instalarea, exploatarea, întreținerea periodică și verificarea metrologică a sistemelor proprii de înregistrare-măsurare a energiei termice furnizate utilizatorilor, potrivit reglementărilor în vigoare;

o) să monitorizeze și să evalueze starea tehnică și siguranța în funcționare a instalațiilor aflate în gestiunea și administrarea sa, precum și a indicatorilor specificați în reglementările tehnice în vigoare și în Regulamentul Serviciului;

p) să anunțe utilizatorii afectați de limitările sau întreruperile planificate, în modul stabilit prin contracte, și să comunice durata planificată pentru întreruperile necesare executării unor lucrări de întreținere și reparații;

q) să asigure instruirea profesională și specializarea personalului propriu;

r) să păstreze confidențialitatea informațiilor comerciale obținute în cursul desfășurării activității;

s) să asigure furnizarea continuă a energiei termice către următoarele instituții publice:

- spitale;
- policlinici;
- stații de salvare;
- cămine de bătrâni;
- legume de copii;
- grădinițe;
- creșe;
- cămine pentru persoane cu handicap;
- centre de resocializare minori;
- școli;
- alte obiective de interes social deosebit aflate în administrarea autorității administrației publice locale și stabilite de aceasta.

Art. 192. Operatorul serviciului răspunde pentru toate daunele provocate utilizatorilor din culpa sa, în condițiile stabilite prin contract, și, în special, dacă:

a) nu începe furnizarea energiei termice la termenul contractat sau nu livrează energia termică în condițiile stabilite în contract;

b) nu anunță utilizatorul din timp cu privire la limitările sau la întreruperile programate pentru lucrările planificate;

c) după sistarea furnizării energiei termice cerută de utilizator nu reia furnizarea în prima zi lucrătoare după primirea în scris a înștiințării privind încetarea motivului sistării;

d) nu respecta parametrii de calitate contractați pentru energia termică furnizată, sau pentru regimul chimic al agentului termic.

Art. 193. Drepturile principale ale Operatorului serviciului sunt:

a) să desfășoare activități comerciale legate de vânzarea-cumpărarea energiei termice prin exploatarea SACET;

b) să solicite stabilirea și/sau ajustarea nivelului tarifelor și să încaseze contravaloarea energiei termice vândute;

c) să avizeze realizarea unui nou racord sau modificarea unui racord existent, dacă în urma realizării unei analize de specialitate rezultă ca operațiunea este posibilă din punct de vedere tehnic;

d) să stabilească condițiile tehnice de racordare/bransare a utilizatorilor la instalațiile aflate în administrarea lor, cu respectarea normativelor tehnice în vigoare și a reglementărilor emise sau aprobate de autoritatea națională de reglementare competentă;

e) să întrerupă, total sau parțial, funcționarea rețelei de distribuție pe durata strict necesară executării lucrărilor de întreținere și de reparații programate, cu anunțarea prealabilă a producătorului și a utilizatorilor;

f) să întrerupă sau să limiteze transportul și/sau distribuția energiei termice, în condițiile în care sunt periclitată siguranța și integritatea rețelelor de transport/distribuție energie termică;

g) să utilizeze terenurile și alte bunuri aflate în proprietatea unui terț, cu respectarea prevederilor legale, pentru a asigura funcționarea normală a instalațiilor pe care le administrează și le exploatează;

h) să aibă culoare de trecere pentru conductele de transport/distribuție a energiei termice între unitatea de producție și utilizatori și să aibă drept de servitute în condițiile legii;

i) să supravegheze și să prevină sustragerea de energie termică, racordările sau bransările clandestine și/sau deteriorările rețelelor de transport energie termică;

j) să folosească cu titlu gratuit, cu acordul autorităților administrației publice locale și cu respectarea condițiilor legale, terenurile aparținând domeniului public și/sau privat al unităților administrativ-teritoriale pentru realizarea unor lucrări de întreținere și reparații pe care le execută la construcțiile și instalațiile de distribuție;

k) să aibă acces, în condițiile legii, în instalațiile de consum ale utilizatorului, conform contractelor de furnizare, ori de câte ori este necesară intervenția la acestea;

l) să furnizeze energia termică în regim de limitare, asigurând puterea termică minimă tehnologică în cazul nerespectării clauzelor contractuale, inclusiv în perioada de încălzire;

m) să întrerupă furnizarea energiei termice în cazul nerespectării clauzelor contractuale, cu un preaviz de 5 zile lucrătoare;

n) să presteze activități de informare, consultanță, finanțare sau să execute lucrări de reparații și reabilitări la instalațiile utilizatorilor, în condițiile convenite cu aceștia, în scopul creșterii eficienței și utilizării raționale a energiei termice;

o) să solicite daune/despăgubiri în situația în care constată ca pe amplasamentul rețelelor de transport/distribuție sau în zonele de protecție s-au realizat, fără avizul operatorului serviciului, instalații/clădiri/împrejmuiri ș.a.

Art. 194. Operatorul serviciului are dreptul să limiteze sau să întrerupă, pentru un grup cât mai restrâns de utilizatori și pe o durată cât mai scurtă, furnizarea energiei termice în următoarele situații:

- a) când este periclitată viața sau sănătatea oamenilor ori integritatea bunurilor materiale;
- b) pentru prevenirea, limitarea extinderii sau remedierea avariilor în sistemul energetic urban;
- c) pentru executarea unor manevre și lucrări care nu se pot efectua fără întreruperi.

Art. 195. Operatorul serviciului stabilește programul lucrărilor de reparații și mentenanță planificate la rețelele termice și la instalațiile de distribuție/furnizare; realizarea lucrărilor se va programa, de regulă, în sezonul cald astfel încât după începerea sezonului de încălzire să se asigure continuitatea serviciului.

CAPITOLUL 4 - Măsurarea energiei termice

SECȚIUNEA 4.1 – Dispoziții generale

Art. 196. Măsurarea, obligațiile și principiile de măsurare a energiei termice produse și livrate în SACET trebuie să respecte prevederile prezentului Regulament al Serviciului astfel încât regulile stabilite să conducă la:

- a) măsurarea corectă a energiei termice;
- b) crearea premiselor pentru facturarea corectă a consumului de energie termică;
- c) asigurarea posibilității de a verifica permanent calitatea serviciului de producere a energiei termice;
- d) asigurarea transparenței în ceea ce privește cantitatea de energie termică livrată;
- e) eliminarea oricărei discriminări între consumatori;
- f) eficientizarea utilizării energiei termice;
- g) alinierea la practicile Uniunii Europene în acest domeniu.

Art. 197. Regulile de măsurare a energiei termice se aplică pentru:

- a) măsurarea energiei termice livrate în rețelele termice de transport/distribuție de către producătorii de energie termică;
- b) măsurarea energiei termice livrate, în punctul de separație, dintre rețelele termice de transport și rețelele termice de distribuție;
- c) măsurarea energiei termice furnizate utilizatorilor, persoane fizice și/sau juridice.

Art. 198. Măsurarea energiei termice transmise sub formă de apă fierbinte, apă caldă sau abur se face cu contoare/grupuri de măsurare a energiei termice care îndeplinesc următoarele cerințe:

- a) sunt alese și montate în baza unei documentații avizate de către operatorul serviciului, după caz, care conține:
 - proiectul de montaj, întocmit de agenți economici autorizați, în conformitate cu instrucțiunile fabricantului;
 - documentația stabilită de Biroul Român de Metrologie Legală;
- b) sunt montate de către unități autorizate de Biroul Român de Metrologie Legală.

Art. 199. Soluțiile de măsurare a energiei termice trebuie aplicate astfel încât:

- a) să nu introducă erori de metoda;
- b) să înregistreze energia pentru fiecare utilizator sau, acolo unde acest lucru nu este posibil din punct de vedere tehnic, pe grupuri cât mai mici de utilizatori;
- c) să nu se înregistreze la utilizatori pierderile de energie termică și agent termic din rețelele termice de transport/distribuție;
- d) să furnizeze date pentru calculul energiei termice livrate suplimentar, aferentă pierderilor de agent termic;

e) să nu se înregistreze la utilizatori energia termică aferentă recircularilor sau retururilor de agent termic;

f) să asigure utilizarea aparatelor și grupurilor de măsurare a energiei termice în condițiile prevăzute de fabricantul acestora și în conformitate cu normele metrologice și reglementările în vigoare;

g) să nu afecteze buna funcționare a instalațiilor și parametrii de furnizare.

Art. 200. Energia termică se măsoară pentru fiecare agent termic la:

- a) interfața dintre instalațiile producătorului și rețeaua termică de transport;
- b) interfața dintre rețeaua termică de transport și cea de distribuție;
- c) interfața dintre rețeaua termică de distribuție și instalațiile utilizatorului.

Art. 201. (1) Obligațiunea de montare a contoarelor/grupurilor de măsurare aparține celui care vinde energia termică.

(2) În cazul subconsumatorilor, energia termică se măsoară la interfața dintre instalațiile acestora și cele ale consumatorilor principali la care sunt racordati.

Art. 202. (1) Este obligatorie montarea grupurilor de măsurare a energiei termice în punctele de delimitare/separare a instalațiilor din punctul de vedere al proprietății sau al dreptului de administrare ori în alte puncte, convenite între părțile contractante.

(2) Grupurile de măsurare a energiei termice, montate în punctul de delimitare/separare a instalațiilor din punctul de vedere al proprietății, sau al dreptului de administrare, ori în alte puncte convenite între părțile contractante și fac parte din rețelele termice ale SACET.

(3) Achiziționarea și montarea grupurilor de măsurare a energiei termice în vederea contorizării la nivel de bransament termic într-un SACET revin autorităților administrației publice locale.

(4) Se interzice orice intervenție neautorizată asupra grupurilor de măsurare a energiei termice.

SECȚIUNEA 4.2 – Măsurarea energiei termice pe rețelele termice

Art. 203. Măsurarea energiei termice livrate sub formă de apă fierbinte/calda se va face în fiecare punct de delimitare, pe toate ramurile.

Art. 204. Măsurarea energiei termice livrate utilizatorilor sub formă de apă fierbinte, respectiv apă caldă pentru încălzire, se va face cu contoare de energie termică având traductorul de debit amplasat pe tur și o pereche de sonde de temperatură, amplasate una pe tur și cealaltă pe retur. În instalațiile producătorului sonda de temperatură de pe retur va fi amplasată:

a) în amonte de punctul de intrare a apei de adăos, dacă pentru prepararea apei de adăos se consumă energie termică. În acest caz se va măsura și energia termică aferentă preparării apei de adăos;

b) în aval de punctul de intrare a apei de adaos, dacă pentru prepararea apei de adaos nu se consuma energie termică.

Art. 205. În centralele termice și în stațiile termice, măsurarea energiei termice utilizate pentru prepararea agentului termic din circuitul de încălzire se realizează cu contoare de energie termică având traductorul de debit amplasat pe tur și o pereche de sonde de temperatură, amplasate una pe tur și cea de-a doua pe retur, în aval de punctul de injecție a apei de adaos. Se vor măsura, de asemenea:

- a) cantitatea apei de adaos în circuitul de încălzire;
- b) presiunea și temperatura apei calde livrate;
- c) temperatura agentului termic returnat;
- d) calitatea apei de adaos și a agentului termic returnat.

Art. 206. În centralele termice și în stațiile termice, măsurarea energiei termice utilizate pentru prepararea apei calde de consum se face cu contoare de energie termică montate în funcție de posibilitățile tehnice și de punctul de injecție a apei din circuitul de recirculare într-una din următoarele soluții:

a) Se montează două contoare de energie termică, astfel:

- un contor de energie termică, având traductorul de debit montat pe conducta de intrare a apei reci în instalație, iar sondele de temperatură amplasate: una pe conducta de apă rece, la intrarea în instalație, iar cea de-a doua pe conducta de apă caldă de consum, la ieșirea din instalația de preparare a acesteia. În cazul instalațiilor de preparare într-o singură treaptă, la care apa recirculată se injectează înainte de treapta I, prima sonda de temperatură se montează în amonte de punctul de injecție a apei recirculate în circuitul de apă rece;

- un contor de energie termică, având traductorul de debit montat pe conducta de apă recirculată, iar sondele de temperatură amplasate: una pe conducta de apă recirculată, la intrarea în instalație, iar cea de-a doua pe conducta de apă caldă de consum, la ieșirea din instalația de preparare a acesteia.

b) Se montează două contoare de energie termică, astfel:

- un contor de energie termică, având traductorul de debit amplasat pe conducta de ieșire a apei calde din instalația de preparare a apei calde de consum, iar sondele de temperatură amplasate: una pe conducta de apă caldă de consum, la ieșirea din instalația de preparare, iar cea de-a doua pe conducta de intrare a apei reci. În cazul instalațiilor de preparare într-o singură treaptă, la care apa recirculată se injectează înainte de treapta I, prima sonda de temperatură se montează în amonte de punctul de injecție a apei recirculate în circuitul de apă rece;

- un contor de energie termică, având traductorul de debit amplasat pe conducta de apă recirculată, iar sondele de temperatură amplasate: una pe conducta de apă recirculată, la intrarea în instalație, iar cea de-a doua pe conducta de intrare a apei reci.

Art. 207. (1) Se vor măsura, de asemenea, cantitatea de apă rece la intrarea în instalația de preparare, precum și presiunea și temperatura apei calde de consum livrate.

(2) Pe fiecare ramură de ieșire se vor prevedea puncte pentru prelevarea apei calde de consum în vederea determinării potabilității acesteia.

Art. 208. (1) Pentru apa caldă de consum măsurarea energiei termice la utilizatori se va face folosindu-se contoare de energie termică.

(2) Contoarele de energie termică vor avea traductorul de debit și una din sondele de temperatura amplasate pe conducta de apă caldă de consum, pe racordul de alimentare al utilizatorului (astfel încât traductorul de debit să măsoare numai debitul efectiv consumat). Determinarea celei de-a doua temperaturi se face:

a) prin montarea unei sonde de temperatura, plasată pe conducta de apă rece, într-o zonă în care circulația apei este asigurată în permanență;

b) presetarea în calculator (integrator de putere termică) a unei valori a temperaturii apei reci, care va fi stabilită și modificată periodic conform unei metodologii convenite între părți, prin contract, dacă nu se poate asigura o măsurătoare corectă a temperaturii apei reci, sau dacă se constată că aceasta diferă cu mai mult de ± 2 K față de temperatura apei reci utilizate pentru prepararea apei calde de consum în instalație. În acest caz se va presta aceeași valoare pentru toți consumatorii alimentați de un furnizor, utilizându-se aceeași sursă de apă rece.

Art. 209. Energia termică consumată pentru prepararea apei de adăos, acolo unde este cazul, se va determina prin măsurare directă, cu contoare de energie termică având traductorul de debit amplasat pe racordul de injecție a apei de adăos în conducta de retur și o pereche de sonde de temperatura, amplasate: una pe conducta de retur, în amonte de punctul de amestec cu apa de adăos, cea de-a doua pe conducta de apă de adăos.

Art. 210. (1) Pentru controlul pierderilor de agent termic, la interfața dintre instalațiile producătorilor și rețeaua termică de transport și la interfața dintre rețeaua termică de transport și cea de distribuție se vor măsura debitul și cantitatea de agent termic de pe retur, cu ajutorul unor traductori de debit care să facă corecția cu diferența dintre densitatea agentului termic pe tur și retur.

(2) În cazul în care nu se poate monta un astfel de traductor de debit, calculatorul contorului de energie termică montat pe circuitul de tur va fi de tipul cu două intrări de debit, iar pe circuitul de retur se va monta un traductor de debit identic ca tip cu cel montat pe circuitul de tur și cu o calibrare apropiată de acesta.

Art. 211. Toate contoarele de energie termică amplasate pe o ramură a rețelei termice vor avea aceeași clasă de exactitate, în toate punctele de delimitare fiind în concordanță cu prevederile metrologice, iar pentru rețelele termice de apă fierbinte/apă caldă se vor utiliza contoare de energie termică și traductoare de debit cu clasă de exactitate 2.

Art. 212. Calitatea chimică a apei fierbinti/calde pe tur și retur va fi urmărită la interfața dintre instalațiile de producere și rețeaua termică de transport, la interfața dintre rețeaua termică de transport/distribuție și utilizatorii industriali și la ieșirea din stațiile termice.

Art. 213. La interfața dintre instalațiile de producere și rețelele termice de transport se măsoară:

- a) energia termică livrată;
- b) debitul și cantitatea de agent termic livrat și returnat;
- c) presiunea și temperatura agentului termic livrat, precum și temperatura agentului termic returnat (acești parametri pot fi înregistrați grafic sau digital);
- d) debitul de apă de adăos;
- e) energia termică necesară pentru prepararea apei de adăos, acolo unde este cazul.

Art. 214. La interfața dintre rețelele termice de transport și cele de distribuție se măsoară:

- a) energia termică livrată;
- b) debitul și cantitatea de agent termic livrat și returnat;
- c) presiunea și temperatura agentului termic livrat, precum și temperatura agentului termic returnat (acești parametri pot fi înregistrați grafic sau digital).

Art. 215. (1) Măsurarea energiei termice la interfața dintre rețelele termice de distribuție și instalațiile utilizatorilor de tip urban în cazul condominiilor având distribuția pe verticală se va face pe întreaga clădire, pe circuitul de încălzire, respectiv pe circuitul de apă caldă de consum.

(2) Acolo unde condițiile tehnologice permit (există bransamente pentru părți de clădire atât pentru circuitul de încălzire, cât și pentru apa caldă de consum), se poate face măsurarea energiei termice pe părți ale condominiului.

(3) Pentru fiecare utilizator sau grup de utilizatori prevăzuți în alin. (1) și (2), măsurarea energiei termice se va face astfel:

- a) dacă utilizatorul este alimentat prin circuite separate de încălzire, respectiv de apă caldă de consum, se va utiliza câte un contor de energie termică pentru fiecare circuit în parte;
- b) dacă utilizatorul este alimentat în sistem bitubular, având panou termic local pentru producerea locală a apei calde de consum și a agentului termic pentru încălzire, se va utiliza un singur contor de energie termică, ce va înregistra consumul total.

(4) La utilizatorii care se găsesc în situația alin. (3) lit. b) se va utiliza un contor de energie termică pe circuitul de apă caldă de consum.

CAPITOLUL 5 - Utilizatorii energiei termice

SECȚIUNEA 5.1 – Dispoziții generale

Art. 216. (1) Bransamentele până la punctele de delimitare/separare, inclusiv echipamentele de măsurare înregistrare a energiei termice montate la interfața dintre rețelele publice de transport și/sau distribuție și instalațiile utilizatorilor, fac parte, împreună cu rețelele publice de transport și distribuție, din domeniul public al unităților administrativ-teritoriale, iar Operatorul serviciului

este obligat să le întrețină, să le verifice metrologic și să le înlocuiască ori de câte ori este nevoie, pe cheltuiala lor.

(2) Rețelele de transport și distribuție care alimentează mai mulți utilizatori aparțin proprietății publice a unităților administrativ-teritoriale, chiar dacă sunt amplasate în subsoluri tehnice ale unor imobile sau pe terenuri proprietate a unor utilizatori. Deținătorii imobilelor sau ai terenurilor prin care trec aceste rețele sunt obligați să păstreze integritatea acestora și să permită furnizorului executarea lucrărilor de întreținere, reparații și înlocuirea conductelor, având dreptul la despăgubiri în cazul provocării unor pagube.

Art. 217. (1) Dreptul de acces și utilizare a serviciului de alimentare cu energie termică este garantat tuturor utilizatorilor.

(2) Fiecare utilizator trebuie să aibă un bransament termic.

(3) Pentru utilizatorii de tip urban care locuiesc în condominiu de tipul bloc de locuințe cu mai multe scări sau tronsoane, racordul termic va fi individual pentru fiecare scara sau tronson în parte.

(4) Prin excepție de la alin. (3), la blocurile deja construite sau în curs de construire la data intrării în vigoare a prezentului Regulament al Serviciului, în cazul în care instalațiile interioare de apă caldă de consum sau instalațiile interioare de încălzire sunt comune sau au părți comune pentru toate scările sau tronsoanele condominiului, bransamentul termic poate fi comun pentru întreg condominiul.

(5) În situațiile prevăzute la alin. (4), la solicitarea asociațiilor de proprietari/locatari de a avea câte un bransament termic pentru fiecare scara sau tronson al condominiului, furnizorul serviciilor de distribuție a energiei termice este obligat să dea curs solicitării numai pe baza unei documentații depuse de utilizator împreună cu solicitarea, documentație care va conține: condițiile tehnice de realizare, modificările necesare și costurile aferente realizării. Documentația se va întocmi de un agent economic autorizat în proiectarea sistemelor și rețelelor interioare de alimentare cu apă caldă de consum și de încălzire. Cheltuielile necesare realizării lucrărilor de bransare/racordare și contorizare vor fi suportate de solicitant.

Art. 218. (1) Utilizatorii pot avea unul sau mai multe locuri de consum.

(2) Prevederile prezentului Regulament al Serviciului se aplică în raport cu fiecare loc de consum luat separat.

(3) Utilizatorii care au atât consum tehnologic, cât și consum pentru încălzire și/sau apă caldă de consum se încadrează în categoria utilizatorilor de tip industrial, de tip agricol sau utilizatori comerciali.

(4) În cazul în care încălzirea spațiului de lucru este impusă și de condițiile în care trebuie să se desfășoare procesul tehnologic, consumul respectiv de energie termică se consideră ca se realizează în scopuri tehnologice.

Art. 219. Proiectarea, executarea și recepționarea instalațiilor de alimentare și utilizare a energiei termice, racordate la sistemul energetic de interes local, precum și exploatarea, întreținerea, repararea, extinderea sau modificarea instalațiilor și a destinației energiei termice consumate se vor efectua în conformitate cu prescripțiile, normativele și reglementările în vigoare.

Art. 220. Toți utilizatorii de energie termică au obligația de a obține, înainte de a începe proiectarea instalației de utilizare, avizul de racordare de la Operatorul serviciului.

Art. 221. (1) Pentru executarea instalațiilor de utilizare a energiei termice destinate unor utilizatori noi sau dezvoltării celor existente este necesar ca, în afară de celelalte avize legale, să se obțină, în prealabil, avizul de racordare, în conformitate cu prevederile Art. 220.

(2) Avizul își pierde valabilitatea după 1 an de la emitere, dacă execuția nu a început în acest interval de timp.

Art. 222. (1) Soluția de alimentare cu energie termică se stabilește de Operatorul serviciului pe baza studiilor elaborate la comanda acestuia, iar soluția stabilită se precizează în avizul de racordare.

(2) Soluția precizată este obligatorie în proiectare, execuție și exploatare. Pentru marii consumatori, aceasta soluție trebuie să asigure posibilitatea limitării consumului de energie termică în situații de indisponibilități în instalații.

Art. 223. (1) Proiectarea și executarea racondurilor și branșamentelor termice se fac de către proiectanți și executanți de specialitate autorizați conform prevederilor legale, care au obligația să respecte prescripțiile și normativele tehnice în vigoare.

(2) Cheltuielile pentru eventualele amenajări sau dezvoltări speciale ale instalațiilor de alimentare, cerute de utilizatori, revin în sarcina acestora.

Art. 224. (1) Înainte de a trece la executarea lucrărilor unor instalații termice de utilizare, utilizatorul este obligat să prezinte Operatorului serviciului, spre avizare, dosarul instalației; un exemplar al dosarului instalației rămâne la Operatorul serviciului.

(2) Dosarul instalației va fi actualizat de către utilizator și va cuprinde:

a) memoriul justificativ;

b) copie după avizul de racordare;

c) schema termică în detaliu a circuitului cu agent primar și schemele de principiu ale circuitelor cu agent secundar, indicarea aparatelor de măsură și control, a automatizărilor și protecțiilor;

d) tabel cu caracteristicile receptoarelor termice;

e) graficele de consum;

f) exigențele proceselor tehnologice privind alimentarea cu energie termică.

(3) Punerea în funcțiune a instalațiilor exploatate de utilizatori se face numai după avizarea dosarului instalației, executarea probelor prevăzute de normativele tehnice în vigoare, precum și a celor solicitate suplimentar de Operatorul serviciului.

(4) Bransarea la rețelele de distribuție se va face în prezența Operatorului serviciului sau în prezența deținătorului instalațiilor și numai după ce s-a încheiat actul de recepție a bransamentului și a instalațiilor de utilizare.

(5) Alimentarea cu energie termică a utilizatorului va începe numai după încheierea contractului de furnizare.

Art. 225. (1) Operatorul serviciului va încheia convenții de exploatare cu marii consumatori, care să cuprindă obligații reciproce cu privire la executarea manevrelor, exploatarea și întreținerea instalațiilor termice și urmărirea regimurilor de consum. Convenția face parte integrantă din contract, iar prevederile cuprinse în aceasta trebuie respectate de ambele părți.

(2) Operatorul serviciului și utilizatorul răspund de exploatarea economică și în condiții de protecție a mediului a instalațiilor termice din administrarea și exploatarea lor, având obligația să ia măsurile necesare pentru întreținerea și păstrarea în bune condiții a izolației termice a conductelor și instalațiilor, menținerea în buna stare de funcționare a dispozitivelor de reglaj automat, eliminarea pierderilor prin neotansetări, precum și de reglarea corectă a parametrilor agenților termici.

(3) Utilizatorii sunt obligați să păstreze în buna stare utilajul/instalația aparținând operatorului serviciului, care se află în incinta lor, fiindu-le interzis să facă vreo intervenție asupra acestuia.

(4) Lucrările de revizii și reparații la instalațiile de alimentare, exploatare de operatorul serviciului, precum și la instalațiile utilizatorului, în cazul în care prin aceasta este influențat regimul de funcționare al sistemului, inclusiv durata acestora, se stabilesc de comun acord de părțile contractante.

(5) Operatorul serviciului este obligat să anunțe în scris utilizatorul, altul decât cel de tip urban, cu 10 zile lucrătoare înainte, despre necesitatea efectuării lucrărilor de reparații necuprinse în programul inițial, cu precizarea graficului de execuție a acestora, pentru a se stabili de comun acord data și durata întreruperilor respective.

(6) Dacă în 5 zile lucrătoare de la data primirii comunicării părțile nu cad de acord, iar urgența lucrărilor impune oprirea furnizării energiei termice, furnizorul stabilește data și ora întreruperii, pe care le aduce la cunoștința utilizatorului, împreună cu motivările necesare, cu cel puțin 24 de ore înainte de a trece la aplicare.

Art. 226. Utilizatorii, consumatorii de energie termică, au obligația de a permite accesul delegatului împuternicit al Operatorului serviciului la echipamentele de măsurare, când acestea se află montate în incinta sa, precum și la instalațiile de consum, pentru controlul acestora, numai în prezența sa.

Art. 227. Deconectările individuale ale unor apartamente situate în imobile de locuit tip bloc - condominii, alimentate cu energie termică din sistemul energetic de interes local, indiferent de cauze, se pot realiza în următoarele condiții cumulative:

a) să se modifice contractul de furnizare al energiei termice, prin act adițional, la solicitarea reprezentantului legal al asociației de proprietari/locatari, ca urmare a modificării puterii termice instalate în condominiu, cu acordul Operatorului serviciului;

b) să existe acceptul scris al proprietarilor spațiilor cu destinație de locuință sau cu alta destinație cu care cel care dorește debransarea are pereși comuni sau planșee comune, din care să rezulte că sunt de acord cu debransarea și cu orice influențele debransării asupra condițiilor de confort și de mediu din spațiile pe care le dețin în proprietate;

c) să existe documentația tehnică prevăzută la Art. 235, lit. g);

d) solicitantul să aibă montat aparat de măsurare a debitului de gaze naturale pe care le consuma, în cazul în care continua să folosească spațiul pe care îl are în proprietate, după debransare.

Art. 228. În situația în care deconectarea se face cu intenția înlocuirii sistemului de încălzire centralizat cu un alt sistem de încălzire individual, modificarea sistemului de încălzire individual se va face numai cu autorizație de construire, obținută în condițiile legii, care va ține cont de modul individual de evacuare a gazelor de ardere, astfel încât condițiile de mediu din imediata vecinătate să nu fie influențate și să fie respectat principiul de asigurare a unui mediu curat pentru vecini.

Art. 229. Operatorul serviciului are obligația de a verifica îndeplinirea condițiilor prevăzute la art. 246 și 247 înainte de a emite avizul de deconectare.

(2) În cazul în care deconectarea se face fără îndeplinirea condițiilor legale, Operatorul serviciului este îndreptățit să aplice penalizări la factura, reprezentând cheltuielile suplimentare de exploatare datorate deconectării.

Art. 230. Deconectările individuale nu se pot executa în acele condominii în care nu s-au produs deconectări anterioare intrării în vigoare a prezentului Regulament al Serviciului.

Art. 231. Debransarea totală a instalațiilor interioare de încălzire și/sau pentru apa caldă de consum ale unui utilizator tip condominiu se va face în următoarele condiții cumulative:

a) condominiul să nu se afle în zona unitară de încălzire pentru care autoritatea administrației publice locale a stabilit că încălzirea se realizează exclusiv în sistem centralizat;

b) acordul scris al asociației de proprietari, exprimat prin hotărârea adunării generale;

c) anunțarea Operatorului serviciului și a autorității administrației publice locale cu 30 de zile calendaristice înainte de debransare.

Art. 232. Deconectarea unui consumator de energie termică dintr-un condominiu este interzisă în următoarele situații:

a) se intenționează deconectarea numai a unor corpuri de încălzire din cadrul spațiului cu destinație de locuință și nu sunt montate repartitoare de costuri;

b) deconectarea totală fără asigurarea încălzirii spațiului cu destinație de locuință sau alta destinație cu o sursă alternativă de producere a energiei termice.

Art. 233. (1) Deconectarea corpurilor de încălzire aflate în părțile comune se poate realiza numai pe baza hotărârii adunării generale a asociației de proprietari/locatari și cu acordul proprietarilor direct afectați.

(2) În procesul-verbal al adunării generale se va consemna faptul ca aceștia au înțeles ca deconectarea corpurilor de încălzire conduce la scăderea confortului termic în acel apartament, iar costurile de încălzire pentru apartament vor crește.

(3) Proprietarii direct afectați sunt:

a) proprietarii apartamentelor care au pereții comuni cu casa scării în zona de intrare în condominiu sau la fiecare etaj;

b) proprietarii care au pereți comuni cu uscătorii sau spălătoriile în care sunt montate, conform proiectului, corpuri de încălzire.

SECȚIUNEA 5.2. – Drepturile și îndatoririle utilizatorilor

Art. 234. Utilizatorii de energie termică au următoarele drepturi:

a) să se plătească energia termică din instalațiile de transport sau distribuție, după caz, în conformitate cu prevederile contractului de furnizare;

b) să aibă acces la grupurile de măsurare a energiei termice utilizate pentru facturare, chiar dacă acestea se află în incinta Operatorului serviciului, în prezenta împuternicitiului acestuia;

c) să racordeze la instalațiile proprii, în condițiile legii, alți utilizatori de energie termică, denumiți subconsumatori; racordarea se poate face numai cu acordul prealabil, scris, al furnizorului;

d) să solicite Operatorului serviciului remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite la instalațiile de distribuție;

e) să solicite rezilierea contractului, cu un preaviz de 30 de zile calendaristice, cu condiția achitării tuturor obligațiilor de plată.

f) să recupereze de la Operatorul serviciului daunele dovedite a fi din vina acestuia;

g) să fie anunțat despre întreruperea furnizării de energie termică, conform prevederilor prezentului Regulament al Serviciului;

h) să sesizeze autorităților administrației publice locale și autoritățile de reglementare competente orice deficiențe constatate în sfera serviciilor de utilități publice și să facă propuneri vizând înlăturarea acestora, îmbunătățirea activității și creșterea calității serviciilor;

i) să aibă acces ori de a primi, la cerere, informații cu privire la structura costurilor/tarifelor percepute de Operatorul serviciului.

Art. 235. Utilizatorii de energie termică au următoarele obligații:

a) să achite integral și la termen facturile emise de Operatorul serviciului, eventualele corecții sau regularizări ale acestora urmând să fie efectuate ulterior;

b) să comunice în scris Operatorului serviciului orice modificare a condițiilor care au fost avute în vedere la încheierea contractului de furnizare, în special în ceea ce privește modificările suprafețelor de încălzire;

c) să respecte normele și prescripțiile tehnice în vigoare, în vederea eliminării efectelor negative asupra calității energiei termice furnizate;

d) să exploateze și să întrețină instalațiile proprii pentru asigurarea utilizării eficiente a energiei termice;

e) să suporte în totalitate consecințele care îi afectează pe subconsumatori, determinate de restricționarea sau întreruperea furnizării energiei termice către aceștia, ca urmare a nerespectării prevederilor contractuale, inclusiv în cazul neplății energiei termice;

f) să permită Operatorului serviciului, la solicitarea acestuia, întreruperea programată a alimentării cu energie termică pentru întreținere, revizii și reparații executate la instalațiile acestuia;

g) să nu modifice instalațiile de încălzire centrală, aferente unui imobil condominial, decât în baza unei documentații tehnice care reevaluează ansamblul instalațiilor termice, aprobată de către furnizor;

h) să suporte costul remedierilor și a pagubelor produse Operatorului serviciului și altor utilizatori, inclusiv ca urmare a neliivrării energiei termice atunci când s-au produs defecțiuni datorate culpei sale;

i) să permită accesul Operatorului serviciului la instalațiile de utilizare a energiei termice aflate în folosință sau pe proprietatea sa, pentru verificarea funcționării și integrității acestora ori pentru debransarea/deconectarea instalațiilor în caz de neplata sau avarie;

j) să nu folosească agentul termic pentru încălzire în alte scopuri decât cele prevăzute în contract;

k) să nu execute lucrări de reparație capitală a instalațiilor de încălzire centrală sau modificarea acestora fără documentație tehnică legal aprobată;

l) să nu golească instalațiile în vederea executării unor modificări sau reparații fără acceptul furnizorului, decât în caz de avarii;

m) să se îngrijenească de umplerea instalațiilor imediat după terminarea reparațiilor;

n) să nu consume energie termică ocolind sau afectând mijloacele de măsură;

o) să suporte cheltuielile de verificare, montare și demontare a contorului de energie termică, dacă a solicitat verificarea acestuia în interiorul termenului de valabilitate a verificării metrologice, iar sesizarea s-a dovedit a fi neîntemeiată;

p) să suporte costurile aferente umplerii instalațiilor cu apă tratată, dacă acestea au fost golite din vina sa exclusivă;

q) să returneze întreaga cantitate de agent termic intrată în instalațiile sale de utilizare, operatorul serviciului fiind în drept de a percepe penalizări la contract și de a solicita recuperarea prejudiciului cauzat.