



Asociația "Moldova Apă-Canal"
DIRECȚIA EXECUTIVĂ

BULETIN INFORMATIV-EDUCAȚIONAL Nr. 25
ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ №25

*Hotărîre ANRE Nr. 23 din 26.01.2017 cu privire la aprobarea
**Regulamentului privind furnizarea energiei
termice.***

*Постановление НАРЭ № 23/2017 от 26 января 2017 г об
утверждении*

Положения о поставке тепловой энергии.



BIBLIOTECA CONDOCĂTORULUI

БИБЛИОТЕЧКА РУКОВОДИТЕЛЯ

CUPRINS

СОДЕРЖАНИЕ

- *Hotărâre ANRE Nr. 23 din 26.01.2017 cu privire la aprobarea Regulamentului privind furnizarea energiei termice (Publicat : 25.08.2017 în Monitorul Oficial Nr. 316-321 art Nr : 1581)*
- *Постановление НАРЭ № 23/2017 от 26 января 2017 г об утверждении Положения о поставке тепловой энергии. (Опубликовано 25.08.2017 в Monitorul Oficial Nr. 316-321 art Nr : 1581)*

CUPRINS

- *Hotărâre ANRE Nr. 23 din 26.01.2017 cu privire la aprobarea Regulamentului privind furnizarea energiei termice (Publicat : 25.08.2017 în Monitorul Oficial Nr. 316-321 art Nr : 1581)*

REGULAMENT PRIVIND FURNIZAREA ENERGIEI TERMICE

- *Secțiunea 1. SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE*
- *Secțiunea 2 DISPOZIȚII GENERALE*
- *Secțiunea 3 RACORDAREA INSTALAȚIILOR DE UTILIZARE A ENERGIEI TERMICE ALE SOLICITANTULUI LA REȚEAUA TERMICĂ*
- *Secțiunea 4 DELIMITAREA INSTALAȚIILOR DE UTILIZARE A ENERGIEI TERMICE*
- *Secțiunea 5 CONTRACTAREA*
- *Secțiunea 6 DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR*
- *Secțiunea 7 EVIDENȚA ENERGIEI TERMICE*
- *Secțiunea 8 PLATA ENERGIEI TERMICE*
- *Secțiunea 9 CALITATEA SERVICIULUI DE DISTRIBUȚIE ȘI FURNIZARE A ENERGIEI TERMICE*
- *Secțiunea 10 DECONNECTAREA ȘI RECONNECTAREA INSTALAȚIILOR DE UTILIZARE A ENERGIEI TERMICE, ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI LA FURNIZAREA ENERGIEI TERMICE*
- *Secțiunea 11 PETIȚIILE CONSUMATORILOR ȘI PROCEDURILE DE SOLUȚIONARE A NEÎNȚELEGERILOR*
- *Secțiunea 12 RAPORTURILE DINTRE UNITĂȚILE TERMOENERGETICE*
- *Secțiunea 13 ALTE DISPOZIȚII*
 - *anexa nr.1 CONTRACTUL – CADRU de furnizare a energiei termice*
 - *anexa nr.2 AVIZ DE RACORDARE*
 - *anexa nr.3 Act de delimitare*

HANRE23/2017
ID intern unic: 371095
[Версия на русском](#)

[Fișa actului juridic](#)



Republica Moldova

AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU REGLEMENTARE ÎN ENERGETICĂ

HOTĂRÎRE Nr. 23
din 26.01.2017

**cu privire la aprobarea Regulamentului
privind furnizarea energiei termice**

Publicat : 25.08.2017 în Monitorul Oficial Nr. 316-321 art Nr : 1581

ÎNREGISTRAT:
Ministerul Justiției
al Republicii Moldova
nr. 1249 din 18.08.2017
Ministru _____ Vladimir CEBOTARI

În temeiul art. 39 alin. (1) din Legea nr. 92 din 29 mai 2014, cu privire la energia termică și promovarea cogenerării (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 178-184/415 din 11.07.2014), Consiliul de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Regulamentul privind furnizarea energiei termice (se anexează).
2. Subdiviziunile Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică vor monitoriza respectarea prevederilor Regulamentului aprobat.

Sergiu CIOBANU,
director

Octavian LUNGU,
director

Iurie ONICA,
director

Ghenadie PÂRȚU,
director

Nr. 23/2017. Chișinău, 26 ianuarie 2017.

Aprobat
prin Hotărârea Consiliului
de administrație al ANRE
nr. 23/2017 din 26.01.2017

REGULAMENT PRIVIND FURNIZAREA ENERGIEI TERMICE

Secțiunea 1

SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE

1. Regulamentul privind furnizarea energiei termice (în continuare Regulament) are ca scop reglementarea raporturilor juridice dintre unitatea termoeenergetică și consumatori cu privire la furnizarea și distribuția energiei termice prin sistemul centralizat de alimentare cu energie termică.

2. Prezentul Regulament se aplică la proiectarea, executarea și recepționarea instalațiilor de utilizare a energiei termice ale consumatorilor, delimitarea instalațiilor unităților termoeenergetice, delimitarea instalațiilor de utilizare a energiei termice ale consumatorilor de rețeaua termică a unității termoeenergetice, racordarea, contractarea, evidența și facturarea consumului de energie termică, plata energiei termice, deconectarea instalațiilor de utilizare a energiei termice ale consumatorilor, limitarea și întreruperea furnizării de energie termică, examinarea reclamațiilor consumatorilor și soluționarea neînțelegerilor dintre unitățile termoeenergetice, precum și dintre unitățile termoeenergetice și consumatori.

Secțiunea 2

DISPOZIȚII GENERALE

3. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate au următoarele semnificații:

acces la rețea – dreptul furnizorilor și al consumatorilor de a se racorda la rețelele termice, în condițiile Legii nr. 92 din 29 mai 2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 178-184, art. 415 din 11 iulie 2014);

avarie - deteriorarea sau defectarea anumitor părți componente ale instalațiilor de utilizare a energiei termice urmare a cărora nu pot fi menținuți, în limitele admisibile prevăzute în Instrucțiunea-tip de exploatare tehnică a rețelelor termice ale sistemelor centralizate de termoficare nr. CP G.04.10-2012, aprobată prin Ordinul Ministerului Dezvoltării Regionale și Construcțiilor nr. 57 din 25 iunie 2012 sau în contracte, parametrii tehnologici de funcționare a sistemului care pot duce la înrăutățirea parametrilor de calitate a produsului, prejudicierea mediului ambiant, deteriorarea bunurilor persoanelor juridice sau fizice și este necesar, după caz, de a întrerupe sau limita furnizarea energiei termice la consumatori;

aviz de deconectare – comunicare în scris, expediată consumatorului de către furnizor, prin care consumatorul este prevenit de posibila deconectare a instalațiilor de utilizare a energiei termice de la rețeaua termică și despre cauza deconectării;

aviz de racordare – aviz în scris, eliberat solicitantului de către furnizor, în baza unei cereri, în legătură cu posibilitățile și condițiile de alimentare cu energie termică în care se indică condițiile tehnice și economice optime, precum și lucrările pe care urmează să le îndeplinească în mod obligatoriu solicitantul, pentru racordarea instalației sale de utilizare a energiei termice la rețeaua termică;

branșament termic – legătura dintre o rețea termică de distribuție și un consumator de energie termică;

consumator casnic – orice persoană fizică care utilizează energie termică pentru necesități casnice nelegate de activitatea de întreprinzător sau cea profesională;

consumator noncasnic – orice persoană fizică sau juridică care utilizează energie termică în alte scopuri decât pentru necesități casnice;

control al echipamentului de măsurare – ansamblu de operațiuni efectuate de către furnizor, cu sau fără utilizarea aparatelor speciale, în scopul stabilirii modului de funcționare a echipamentului de măsurare și pentru constatarea intervențiilor în funcționarea echipamentului de măsurare, inclusiv pentru verificarea integrității echipamentului de măsurare și a sigiliilor aplicate;

deconectare – debranșarea legăturii dintre rețeaua termică a furnizorului și instalația de utilizare a energiei termice a consumatorului;

distribuitor – unitate termoeenergetică care desfășoară activitatea de distribuție a energiei termice;

factură eronată – factură pentru plata energiei termice în care furnizorul a indicat valori

incorecte ale contravalorii energiei termice consumate, ale tarifului sau ale cantității de energie termică, calculată în baza indicilor reali ale echipamentului de măsurare. Factura emisă în baza consumului estimativ nu se consideră factură eronată;

instalație de racordare – instalație termică prin care se face legătura dintre rețeaua termică a furnizorului și centrala electrică de termoficare, centrala termică sau instalația de utilizarea energiei termice;

instalații de utilizare a energiei termice – totalitatea instalațiilor și receptoarelor care utilizează energie termică, inclusiv sub formă de apă caldă menajeră, situate după punctul de delimitare;

întrerupere neplanificată a livrării energiei termice – întrerupere temporară a livrării energiei termice consumatorilor, cauzată de avarii produse în rețeaua termică, fără a fi deconectate instalațiile de utilizare a energiei termice ale consumatorilor de la rețeaua termică;

întrerupere planificată a livrării energiei termice – întrerupere temporară a livrării energiei termice în scopul efectuării lucrărilor de întreținere, de exploatare și/sau a reparațiilor planificate ale rețelei termice de către furnizor cu înștiințarea prealabilă a consumatorilor, fără a fi deconectate instalațiile de utilizare a energiei termice ale consumatorilor de la rețeaua termică;

loc de consum – amplasamentul instalației de utilizare a energiei termice a unui consumator, unde se consumă energia termică livrată prin una sau mai multe instalații de racordare;

racordare - realizare de către furnizor a lucrărilor de conectare a instalației de racordare a unui solicitant (producător sau consumator) și începerea livrării energiei termice de la producător sau către consumator, după caz;

rețea termică - ansamblu de conducte, instalații de pompare, puncte termice centrale, puncte termice individuale situate în aval de punctul de delimitare cu centrala termică, centrala electrică de termoficare, care servesc la transmiterea și distribuția energiei termice până la instalațiile de utilizare a energiei termice ale consumatorului;

punct termic central (PTC) - punct termic, destinat pentru conectarea sistemului de încălzire, de ventilație, de alimentare cu apă caldă menajeră și a dispozitivelor tehnologice de consum de căldură la două sau mai multe clădiri;

punct termic individual (PTI) - punct termic, destinat pentru conectarea sistemului de încălzire, de ventilație, de alimentare cu apă caldă menajeră și a dispozitivelor tehnologice de consum de căldură la o clădire sau o parte a ei;

sistem paușal - metoda de stabilire a consumului de energie termică, în funcție de puterea termică calculată și de numărul orelor de utilizare pe tipuri de receptoare termice, de factorul de cerere sau de alte elemente derivate din acestea și nu are la bază măsurarea prin echipamente de măsurare;

solicitant – persoană fizică sau juridică care solicită furnizorului eliberarea avizului de racordare, executarea instalației de racordare, racordarea instalației de utilizare a energiei termice la rețeaua termică, încheierea contractului de furnizare a energiei termice;

stare normală de funcționare - stare de funcționare care îndeplinește următoarele criterii: parametrii de funcționare sunt parametri normali de funcționare și este stare sigură de funcționare;

stație termică - ansamblul instalațiilor prin care se realizează adaptarea parametrilor agenților termici la necesitățile consumului și prin intermediul căruia se alimentează cu energie termică unul sau mai mulți consumatori. Stație termică poate fi: un punct de distribuție, un punct termic, o stație centralizată pentru prepararea apei calde;

violarea sigiliului furnizorului – falsificarea și/sau înlăturarea sigiliului aplicat de către furnizor la echipamentul de măsurare; deteriorarea sau altă intervenție asupra sigiliului autentic aplicat de către furnizor, care conduce la deplasarea lui pe cordon; ruperea cordonului sigiliului.

4. Furnizorul este responsabil de distribuția, furnizarea fiabilă și continuă a energiei termice consumatorilor până în punctul de delimitare, în conformitate cu indicatorii de calitate ai serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice sau a parametrilor agentului termic stabiliți în contractul de furnizare a energiei termice.

În acest scop, furnizorul este obligat să întrețină în stare normală de funcționare rețelele termice ce-i aparțin, precum și rețelele termice de întreținerea cărora este responsabil, să

efectueze exploatarea și reparația lor în corespundere cu cerințele Legii nr.92 din 29 mai 2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării și să respecte normele de securitate și de exploatare stabilite în Instrucțiunea-tip de exploatare tehnică a rețelelor termice ale sistemelor centralizate de termoficare nr. CP G.04.10-2012, aprobată prin Ordinul Ministerului Dezvoltării Regionale și Construcțiilor nr. 57 din 25 iunie 2012.

5. Folosirea ilegală a energiei termice prin racordarea neautorizată la rețeaua termică, prin evitarea echipamentului de măsurare ori prin intervenția în funcționarea acestuia prin diferite metode care conduc la omiterea înregistrării sau la înregistrarea incompletă a consumului de energie termică este pasibilă de răspundere contravențională în conformitate cu legislația în vigoare.

6. Furnizorul încheie cu consumatorul contractul de furnizare a energiei termice până în punctul de delimitare dintre rețeaua termică și instalația de utilizare a energiei termice a consumatorului, în condițiile prezentului Regulament și a Legii nr.92 din 29 mai 2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării.

7. Consumatorul poate dispune de unul sau de mai multe locuri de consum. Prevederile prezentului Regulament se aplică în raport cu fiecare loc de consum ce aparține consumatorului.

8. Consumatorul este responsabil de integritatea echipamentului de măsurare a energiei termice, precum și de exploatarea, întreținerea și reparația instalației de utilizare a energiei termice și a rețelelor aflate în gestiunea acestuia.

9. Furnizorul este obligat să întreprindă toate măsurile necesare pentru prevenirea sau pentru înlăturarea neîntârziată a defectelor și a deranjamentelor din rețeaua termică, precum și din instalațiile de utilizare a energiei termice pe care le întreține și le deservește.

10. Orice racordare sau reconectare la rețeaua termică care creează condiții pentru consumul energiei termice din rețeaua termică este efectuată, în exclusivitate, de către furnizor, în prezența consumatorului sau a solicitantului.

11. Lucrările de proiectare, de montare și de recepționare a instalațiilor de utilizare a energiei termice și a instalațiilor de racordare, precum și cele de extindere sau de modificare a acestora se efectuează cu respectarea cerințelor stabilite de Legea nr.92 din 29 mai 2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării, cheltuielile fiind suportate integral de către consumator.

12. Instalațiile de utilizare a energie termice nu trebuie să pună în pericol viața ori sănătatea oamenilor, nici să prejudicieze proprietatea, sau să provoace deranjamente în funcționarea normală a obiectivelor sistemului centralizat de alimentare cu energie termică sau în livrarea energiei termice către alți consumatori.

13. Consumatorul este responsabil de respectarea tehnicii securității la exploatarea instalațiilor de utilizare a energiei termice și rețelelor termice aflate în gestiunea acestuia, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament și a exigențelor stabilite de Legea nr.92 din 29 mai 2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării. În acest scop, consumatorul este obligat să posede cunoștințe necesare privind normele de utilizare a energiei termice în corespundere cu Instrucțiunea-tip de exploatare tehnică a rețelelor termice ale sistemelor centralizate de termoficare și privind tehnica securității nr. CP G.04.10-2012, aprobată prin Ordinul Ministerului Dezvoltării Regionale și Construcțiilor nr. 57 din 25 iunie 2012.

14. Daunele constatate în temeiul actului de constatare, se repară de către partea care le-a provocat. Consumatorul repară daunele provocate de instalațiile sale termice, în cazul în care instalațiile de utilizare a energiei termice ce-i aparțin au cauzat înrăutățirea parametrilor de calitate a energiei termice livrate altor consumatori sau au împiedicat livrarea continuă a energiei termice altor consumatori, inclusiv în situația în care majorează puterea instalației de utilizare a energiei termice.

15. Începerea sezonului de încălzire pentru consumatori va avea loc după înregistrarea timp de 3 zile consecutiv, între orele 18.00 – 6.00, a unor valori medii sau mai mici ale temperaturii aerului de +10°C, iar oprirea sezonului de încălzire – după 3 zile consecutive în care temperatura medie a aerului între orele 18.00 – 6.00 depășește +10°C. La adresarea în scris a consumatorului privind furnizarea mai devreme sau prelungirea perioadei de încălzire, furnizorul este obligat să livreze energia termică cu condiția existenței posibilităților tehnice.

16. Litigiile dintre unitățile termoeenergetice și litigiile dintre unitățile termoeenergetice și consumatori, se soluționează în instanța de judecată competentă.

Secțiunea 3

RACORDAREA INSTALAȚIILOR DE UTILIZARE A ENERGIEI TERMICE ALE SOLICITANTULUI LA REȚEAUA TERMICĂ

17. Orice persoană fizică sau juridică are dreptul să solicite racordarea instalațiilor de utilizare a energiei termice, inclusiv de apă caldă menajeră ce-i aparțin la rețeaua termică a furnizorului care își desfășoară activitatea în limitele teritoriului autorizat prin licență, contract sau alt document ce atestă dreptul de proprietate.

18. În scopul racordării instalațiilor de utilizare a energiei termice ale unui solicitant la rețeaua termică, solicitantul este obligat să obțină de la furnizor avizul de racordare, conform modelului stabilit în Anexa nr. 2 la prezentul Regulament. Solicitantul va depune o cerere, în scris, la oficiul furnizorului, care va cuprinde obligatoriu următoarele:

- 1) numele, prenumele solicitantului sau denumirea întreprinderii, adresa locului de consum;
- 2) scopul utilizării energiei termice;
- 3) puterea termică solicitată pe tip de consum (kW, Gcal/h);
- 4) copia buletinului de identitate, sau copia documentului ce atestă dreptul real asupra imobilului, sau copia documentului care atestă deținerea pe cale legală a imobilului, sau permisiunea autorităților de resort.

În cazul proiectării obiectivelor noi în scopul determinării posibilității tehnice de racordare și asigurării zonelor de protecție a rețelelor termice, solicitantul este obligat să prezinte în adresa furnizorului certificatul de urbanism pentru proiectare cu anexa; planul lotului de pământ cu indicarea liniilor calculate ale hotarelor, executate pe ridicarea topografică în scara Sc 1:500 spre examinare și coordonare; schema amplasării obiectivului indicată pe ridicarea topografică în scara Sc 1:500 (planul general al construcției) spre examinare și coordonare. Formularul cererii se pune la dispoziție de către furnizor.

19. Furnizorul este obligat să elibereze avizul de racordare, în termen de 15 zile calendaristice de la data înregistrării solicitării, în care se indică, în mod obligatoriu, condițiile tehnico-economice optime de racordare și lucrările pe care urmează să le îndeplinească solicitantul, pentru racordarea instalațiilor de utilizare a energiei termice ce-i aparțin la rețeaua termică. Avizul de racordare se eliberează gratuit.

20. Avizul de racordare se eliberează de către furnizor în următoarele cazuri:

- 1) când se racordează instalațiile de utilizare a energiei termice ale solicitantului la rețeaua termică,
- 2) când se solicită majorarea puterii termice pentru locul de consum și este necesar de modificat instalația de racordare;
- 3) când se intenționează majorarea suprafeței încălzite de la instalațiile de utilizare a energiei termice existente.

21. Solicitantul este obligat să obțină de la furnizor avizul de racordare înainte de a începe proiectarea instalațiilor de utilizare a energiei termice. Termenul de valabilitate al avizului de racordare, se stabilește de furnizor în funcție de termenul de construcție a obiectului, dar nu poate fi mai mic de 2 ani. Termenul de valabilitate al avizului de racordare se prelungește de către furnizor, dacă la expirarea termenului de valabilitate a început construcția obiectului pentru care a fost eliberat avizul de racordare. Furnizorul prelungește termenul de valabilitate al avizului de racordare, în termen de 15 zile calendaristice de la data adresării, prin efectuarea inscripției respective pe avizul de racordare eliberat solicitantului. Avizul de racordare poate fi prelungit pe o perioadă de până la 5 ani sau pentru o perioadă mai mare, în funcție de capacitatea disponibilă a rețelei termice.

Dacă în acest interval de timp nu au fost executate lucrările în conformitate cu documentația de proiect coordonată și în această perioadă a expirat termenul de valabilitate a documentației de proiect, ultima se prezintă în adresa furnizorului spre coordonare repetată.

22. Îndeplinirea condițiilor tehnico-economice stipulate în avizul de racordare, eliberat de furnizor, este obligatorie pentru solicitant și pentru proiectant.

Proiectul instalațiilor de utilizare a energiei termice, elaborat în baza avizului de racordare, se coordonează de către furnizor în termen de 15 zile calendaristice de la data prezentării proiectului. În cazul lipsei răspunsului de la furnizor în termen de 15 zile de la data prezentării proiectului, proiectul se consideră coordonat.

23. Realizarea instalației de utilizare a energiei termice și instalației de racordare se efectuează de către furnizor sau de către altă persoană autorizată, la alegerea solicitantului.

24. Furnizorul este obligat să asigure executarea instalației de racordare, după achitarea de către solicitant a cheltuielilor de racordare.

25. Termenul de realizare, de către furnizor, a instalației de racordare a solicitantului, potențial consumator casnic, nu poate depăși 30 de zile calendaristice din momentul semnării contractului privind racordarea și achitarea de către solicitant a tarifului de racordare. Termenul de realizare, de către furnizor, a instalației de racordare a solicitantului, potențial consumator noncasnic, nu poate depăși 45 de zile calendaristice din momentul semnării contractului privind racordarea și achitarea de către solicitant a tarifului de racordare. În cazuri specifice (condiții meteorologice nefavorabile, limitări privind autorizarea lucrărilor de construcție), la prezentarea argumentelor corespunzătoare de către furnizor cu acordul solicitantului pot fi stabilite alte termene de realizare a instalației de racordare.

26. Până la realizarea racordării, solicitantul trebuie să asigure executarea tuturor lucrărilor ce țin de montarea instalației de utilizare a energiei termice și să prezinte furnizorului documentația de execuție și procesul-verbal de recepție a acestor instalații în conformitate cu Legea privind calitatea în construcții nr. 721-XIII din 2 februarie 1996 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.25, art. 259) și Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente nr. 285 din 23 mai 1996 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1996, nr.42-44, art. 349).

27. După îndeplinirea condițiilor incluse în avizul de racordare, solicitantul se adresează la furnizor în scopul întocmirii și semnării actului de delimitare. Formularul actului de delimitare se întocmește de furnizor conform modelului stabilit în Anexa nr. 3 la prezentul Regulament. Furnizorul semnează actul de delimitare, în 2 exemplare, în termen de cel mult 15 zile calendaristice de la data înregistrării adresării.

28. Furnizorul este responsabil de racordarea la rețeaua termică a instalației de racordare și începerea livrării agentului termic cu respectarea prevederilor Legii nr.92 din 29 mai 2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării.

29. Racordarea instalațiilor de utilizare a energiei termice ale solicitantului se efectuează de către furnizor, în prezența solicitantului, în termen de cel mult 15 zile calendaristice, după achitarea costului de racordare. Se interzice racordarea instalației de utilizare a consumatorului la rețeaua termică fără a se monta echipamentul de măsurare. Alimentarea cu energie termică a consumatorului va începe numai după încheierea contractului de furnizare a energiei termice.

30. În cazul în care, pentru montarea instalației de racordare este necesară utilizarea terenurilor altor persoane, solicitantul este obligat să prezinte acordul acestor persoane și să suporte cheltuielile aferente, după caz.

31. Furnizorul poate refuza argumentat eliberarea avizului de racordare solicitantului, în cazul în care se confruntă cu lipsă de capacitate, inclusiv pe motiv că nu există rețea termică, sau dacă rețeaua termică existentă nu permite satisfacerea cerințelor în energie termică ale solicitantului, sau dacă furnizarea energiei termice la locul respectiv de consum nu este rentabilă din punct de vedere economic.

Refuzul trebuie motivat și justificat de furnizor prin calcule, date în baza cărora s-a determinat că există lipsă de capacitate sau că furnizarea energiei termice la locul respectiv de consum nu este rentabilă din punct de vedere economic. Furnizorul este obligat să ofere solicitantului informații pertinente despre măsurile necesare extinderii rețelei termice și despre termenele concrete de realizare a extinderii rețelei termice.

32. Furnizorul este în drept să refuze racordarea locului de consum al unui consumator, care a acumulat datorii pentru energia termică, consumată la alte locuri de consum, până la achitarea de către consumator a datoriilor acumulate.

33. În cazul în care furnizorul nu eliberează avizul de racordare sau nu racordează instalațiile

de utilizare a energiei termice ale solicitantului la rețeaua termică în conformitate cu prevederile prezentului Regulament, solicitantul are dreptul să conteste aceste acțiuni la Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (în continuare Agenția).

Secțiunea 4

DELIMITAREA INSTALAȚIILOR DE UTILIZARE A ENERGIEI TERMICE

34. Punctul de delimitare poate fi reprezentat fizic printr-o armătură de separare montată pe conducta de distribuție a energiei termice sau prin locul de trecere a conductelor la limita unei incinte.

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.

35. Furnizorul este responsabil pentru îmbinarea și starea tehnică a elementelor în punctul de delimitare.

36. Punctul de delimitare a instalațiilor de utilizare a energiei termice ale consumatorului casnic de instalațiile de utilizare a energiei termice ale furnizorului se stabilește la ieșirea din echipamentul de măsurare instalat la consumatorul casnic în funcție de delimitarea patrimoniului.

În cazul consumatorilor casnici, punctul de delimitare se indică în contractul de furnizare a energiei termice.

37. – 1) Punctul de delimitare a instalațiilor de utilizare a energiei termice ale consumatorului noncasnic, ale producătorului, de rețeaua termică a furnizorului se stabilește în funcție de delimitarea patrimoniului consumatorului noncasnic, producătorului și a furnizorului și se indică în actul de delimitare, care se anexează la contractul de furnizare a energiei termice sau a contractului de procurare a energiei termice.

2) Instalațiile din amonte de punctul de delimitare aparțin furnizorului, iar cele din aval, consumatorului. Noțiunile de „amonte” și „aval” corespund sensului de parcurgere a instalațiilor dintre furnizor spre consumator.”

3) Delimitarea instalațiilor la armături de separare se face între:

- a) distribuitorul care exploatează rețelele de distribuție și consumator;
- b) distribuitorul care exploatează stațiile termice și rețelele de distribuție și consumator;
- c) consumator și subconsumatorul său.

4) În toate aceste cazuri, armăturile de separare, inclusiv elementele de îmbinare cu conductele aferente, sunt exploatate de către furnizorul de energie termică, delimitarea fiind la perechea de flanșe din aval de armătura de separare.

5) Delimitarea la limita incintei se face astfel:

a) la limita gardului centralei, în cazul alimentării consumatorului direct dintr-o centrală termică sau centrală electrică de termoficare prin conducte, ce îl alimentează în exclusivitate;

b) la limita incintei consumatorului, în cazul alimentării acestuia prin intermediul unor puncte termice centrale amplasate în afara incintei acestuia, și din care se alimentează mai mulți consumatori;

c) la limita peretelui exterior al punctului termic individual (PTI), în cazul în care PTI se află în gestiunea furnizorului, amplasat în subsoluri tehnice ale consumatorilor;

d) ultimele flanșe la vanele 3, 4 ale nodului de elevator sau ventilele după nodul de evidență în cazul în care acestea se află în gestiunea furnizorului;

e) la limita peretelui exterior al clădirii, în cazul clădirilor fără subsol;

f) la limita stației termice;

g) la robinetul de pe racordul consumatorului din conducta de distribuție, în cazul în care rețelele termice care alimentează mai mulți consumatori sânt amplasate în subsoluri tehnice sau trec incintele consumatorilor.

6) În cazul conductelor așezate într-un canal sau pe o estacadă, în comun cu alte conducte, delimitarea se face conform prevederilor anterioare, după ce conductele părăsesc canalul sau estacada comună.

7) Pentru instalațiile noi, delimitarea se face conform prevederilor prezentului Regulament și se include modul de delimitare în avizul de racordare.

8) Proiectul trebuie să prevadă armăturile de separare necesare determinării punctelor de delimitare.

38. Actul de delimitare se întocmește de către furnizor și se semnează de furnizor și consumator.

39. În cazul în care un consumator noncasnic, ale cărui instalații de utilizare a energiei termice sunt racordate la rețeaua termică, solicită încheierea contractului de furnizare a energiei termice, furnizorul este obligat să întocmească și să semneze un nou act de delimitare în ziua efectuării controlului echipamentului de măsurare.

Secțiunea 5 **CONTRACTAREA**

40. Orice persoană fizică sau juridică, instalațiile de utilizare a energiei termice ale căreia sunt racordate la rețeaua termică sau care a depus cerere de racordare la rețeaua termică și a îndeplinit condițiile și lucrările prevăzute în avizul de racordare, este în drept să solicite furnizorului încheierea contractului de furnizare a energiei termice.

41. Pentru a încheia contractul de furnizare a energiei termice și/sau a apei calde menajere, solicitantul depune o cerere, în forma prevăzută de furnizor, iar furnizorul, la încheierea acestor contracte, va utiliza datele și informația prezentată de către solicitant conform prevederilor punctelor 18 și 27 din prezentul Regulament. În cazul în care a fost schimbat proprietarul locului de consum, persoana fizică sau persoana juridică este obligată să prezinte operatorului următoarele acte pentru încheierea contractului:

1) cererea, indicând numele și prenumele (denumirea, în cazul persoanei fizice, întreprinzător individual, persoanei juridice), adresa locului de consum (sediul);

2) numerele telefoanelor/faxurilor, altă informație de contact;

3) copia titlului de proprietate sau a altui document care atestă obținerea pe cale legală a imobilului care face obiectul locului de consum respectiv;

4) puterea termică și/sau debitul de agent termic/apă caldă menajeră, scopul utilizării acestora și regimul de furnizare solicitat;

5) copia buletinului de identitate, în cazul persoanei fizice, iar în cazul persoanei juridice/fizice ce practică activitate de întreprinzător - extrasul din Registrul de stat al persoanelor juridice/întreprinzătorilor individuali și procura ce confirmă împuternicirile semnatarului cererii;

6) codurile poștale, codul de identificare al proprietarului, codul fiscal, rechizitele bancare, funcțiile, numele, prenumele persoanelor autorizate să semneze contractul, în cazul persoanelor juridice.

42. Furnizorul este obligat să încheie contract de furnizare a energiei termice și cu solicitantul care deține imobil în baza altui drept decât cel de proprietate, cu dreptul de a consemna prin acordul părților în contractul de furnizare a energiei termice condiția de plată preventivă a consumului de energie termică la prezentarea acordului respectiv al proprietarului.

Raporturile juridice dintre furnizor și consumator se stabilesc în punctul de delimitare între instalația de utilizare a consumatorului aflată pe proprietatea acestuia și rețeaua termică a furnizorului. Parametrii de calitate trebuie asigurați în punctul de delimitare.

43. Conținutul contractului de furnizare a energiei termice se stabilește între părțile contractante, cu respectarea prevederilor prezentului Regulament și a Legii nr.92 din 29 mai 2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării, având la bază prevederile din Anexa nr.1 la prezentul Regulament, și cuprinde următoarele:

1) denumirea și adresa juridică a părților contractului;

2) obiectul contractului;

3) scopul în care se consumă energia termică;

4) parametrii agentului termic;

5) puterea termică și graficele de consum;

6) punctul de delimitare;

7) modul de măsurare a energiei termice;

8) drepturile și obligațiile părților contractului;

9) tariful la energia termică furnizată;

10) modul și termenele de achitare a plății pentru energia termică furnizată;

11) cazurile și condițiile de limitare, de întrerupere sau de sistare a alimentării cu energie termică;

12) termenul de informare reciprocă a consumatorilor privind apariția și încetarea situațiilor excepționale și de avarie;

13) răspunderea consumatorului și a furnizorului pentru încălcarea clauzelor contractuale;

14) modalitățile de soluționare a neînțelegerilor sau a litigiilor privind neexecutarea sau executarea defectuoasă a clauzelor contractuale;

15) mărirea și modul de achitare a penalităților pentru depășirea termenului-limită de plată a facturilor, după caz;

16) durata contractului;

17) condițiile de modificare și de reziliere a contractului;

18) mijloacele prin care se pot obține informații despre toate tarifele în vigoare;

19) alte condiții negociate și acceptate de consumator și furnizor.

44. Furnizorul nu poate refuza încheierea contractului de furnizare a energiei termice cu un solicitant care a îndeplinit toate condițiile impuse prin lege și prezentul Regulament pentru încheierea contractului.

45. În sectorul rezidențial, reprezentantul autorizat al consumatorilor din blocurile de locuit cu sisteme colective de alimentare cu energie termică, inclusiv din căminele și blocurile de locuit departamentale, este administratorul fondului locativ respectiv, care încheie un contract de furnizare a energiei termice cu furnizorul și repartizează lunar cantitatea de energie termică consumată între proprietarii/chiriașii de apartamente. Dacă în cadrul blocului de locuit sunt amplasate spații nelocuibile în proprietatea/folosința/gestiunea terților, furnizorul încheie contracte de furnizare a energiei termice în mod separat cu fiecare proprietar/chiriaș/gestionar al spațiilor nelocuibile, cu condiția instalării obligatorii a echipamentului de măsurare de către ultimii. În cazul în care nu există posibilitate tehnică de montare a echipamentului de măsurare pentru spații nelocuibile în proprietatea/folosința/gestiunea terților, sarcina repartizării cantității de energie termică consumată constituie obligația administratorului fondului locativ conform prevederilor actelor normative în vigoare.

Furnizorul încheie cu consumatorul contract de furnizare a energiei termice pentru fiecare loc de consum luat aparte sau pentru mai multe locuri de consum, în cazul acordului în scris al consumatorului, cu condiția indicării specificului fiecărui loc de consum într-o anexă la contract. În cazul încheierii unui singur contract pentru mai multe locuri de consum, furnizorul indică separat în factura de plată, transmisă consumatorului, valoarea plății pentru fiecare loc de consum.

46. Termenul de încheiere sau de modificare a contractului de furnizare a energiei termice cu consumatorul a cărui instalații de utilizare a energiei termice sunt racordate la rețeaua termică, este de cel mult 7 zile calendaristice de la data depunerii cererii.

47. Contractul de furnizare a energiei termice cu un solicitant ale cărui instalații de utilizare a energiei termice urmează a fi racordate la rețeaua termică conform punctelor 25 și 29 din prezentul Regulament se încheie până la realizarea racordării de către furnizor.

48. Furnizorul este în drept să refuze încheierea contractului de furnizare a energiei termice cu solicitantul în cazul în care solicitantul are datorii la alte locuri de consum, refuzul fiind argumentat în scris. Furnizorul este obligat să încheie contractul de furnizare a energiei termice, în termenele prevăzute de prezentul Regulament, în cazul în care solicitantul a înlăturat cauzele ce au constituit motivul refuzului din partea furnizorului.

49. Solicitantul are dreptul să conteste la Agenție refuzul furnizorului de a încheia contractul de furnizare a energiei termice. La soluționarea neînțelegerilor dintre solicitant și furnizor cu privire la încheierea contractului de furnizare a energiei termice, Agenția emite decizii obligatorii, care pot fi contestate în instanța de contencios administrativ.

50. Consumatorul, parte a unui contract de furnizare a energiei termice, care a înstrăinat un imobil, este obligat să achite integral plata și datoriile pentru energia termică consumată, penalitățile, dacă sunt prevăzute în contract, și să rezilieze contractul de furnizare a energiei termice pentru locul de consum respectiv.

51. Persoana fizică sau juridică, care a obținut cu drept de proprietate un imobil, ce nu a fost deconectat de la rețeaua termică, este obligată să solicite furnizorului încheierea contractului de furnizare a energiei termice. În cazul în care persoana fizică sau juridică nu respectă această prevedere, furnizorul este în drept să deconecteze locul de consum, anunțând persoana în cauză prin aviz de deconectare, cu cel puțin 5 zile calendaristice înainte. Furnizorul este, totodată, în drept să ceară persoanei fizice sau juridice achitarea plății pentru consumul de energie termică și/sau pentru consumul de energie termică neînregistrat sau înregistrat incomplet (dacă acesta există), din momentul dobândirii de către persoana în cauză a dreptului de proprietate asupra imobilului respectiv.

52. Furnizorul este în drept să deconecteze locul de consum în ziua rezilierii contractului de furnizare a energiei termice pentru locul de consum respectiv, dacă o altă persoană nu a solicitat încheierea unui nou contract de furnizare a energiei termice pentru acest loc de consum.

53. În cazul decesului consumatorului casnic, până la stabilirea moștenitorului(ilor) imobilului persoanei decedate, furnizorul, la solicitarea unuia din succesorii la moștenire, încheie contractul de furnizare, cu condiția achitării datoriilor create la acest loc de consum.

54. În cazul în care este stabilit un singur moștenitor al imobilului persoanei decedate, moștenitorul achită datoriile existente pentru consumul de energie termică și încheie un nou contract de furnizare a energiei termice. Dacă moștenitorul refuză să achite datoriile respective și să încheie contractul de furnizare a energiei termice, furnizorul este în drept să deconecteze instalațiile de utilizare a energiei termice respective de la rețeaua termică.

55. În situația în care există mai mulți moștenitori ai imobilului persoanei decedate, aceștia achită datoriile existente pentru consumul de energie termică, iar unul dintre ei, cu acordul scris al celorlalți moștenitori, încheie pe numele său contractul de furnizare a energiei termice. Dacă moștenitorii nu îndeplinesc această cerință, furnizorul este în drept să deconecteze de la rețeaua termică locul de consum respectiv.

56. În cazul în care consumatorul își schimbă denumirea, el este obligat să prezinte furnizorului documentele de confirmare, necesare pentru operarea modificărilor în contractul de furnizare a energiei termice.

57. Dacă se schimbă destinația spațiului locativ, proprietarul, posesorul imobilului este obligat să solicite furnizorului încheierea unui nou contract de furnizare a energiei termice. În cazul utilizării parțiale a spațiului locativ în alte scopuri, consumatorul este obligat să instaleze echipament de măsurare separat pentru evidența volumului de energie termică consumat în această parte a imobilului. Pentru aceasta el va depune în scris o solicitare către furnizor, care este obligat să-i răspundă în termen de 15 zile calendaristice. În cazul nerespectării de către consumator a acestor obligații, furnizorul este în drept să deconecteze locul de consum respectiv după 10 zile calendaristice de la data preîntâmpinării consumatorului prin aviz de deconectare. În cazul în care din punct de vedere tehnic deconectarea consumatorului nu este posibilă, cantitatea de energie termică va fi determinată analogic celorlalte încăperi din cadrul blocului locativ.

58. În cazul deconectării instalației de utilizare a energiei termice a consumatorului de la rețeaua termică, conform punctului 133 din prezentul Regulament, furnizorul suspendă contractul de furnizare a energiei termice pentru 30 zile calendaristice din ziua deconectării. Dacă, pe parcursul acestei perioade, consumatorul nu înlătură motivele pentru care a fost deconectată instalația de utilizare

a energiei termice și nu solicită reconectarea la rețeaua termică a ei, furnizorul este în drept să rezilieze în mod unilateral contractul de furnizare a energiei termice.

59. Contractul de furnizare a energiei termice, încheiat cu consumatorul pentru o perioadă nedeterminată, își produce efectele până la rezilierea contractului, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament și clauzele contractului de furnizare a energiei termice. După caz, consumatorul/furnizorul este obligat să restituie datoriile față de furnizor/consumator cel târziu până la data rezilierii contractului de furnizare a energiei termice.

60. Modificarea cantităților de energie termică și a puterilor termice contractate, trimestrial sau lunar, pot fi solicitate de consumator – persoana juridică, în scris, cu 15 zile înaintea începerii perioadei pentru care se solicită modificarea. Furnizorul va comunica în scris răspunsul său în termen de 10 zile de la primirea cererii.

61. Se interzice furnizorului să ceară de la solicitant/consumator careva plăți pentru încheierea, modificarea, prelungirea sau rezilierea contractului de furnizare a energiei termice.

Secțiunea 6

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

62. Consumatorul are următoarele drepturi:

1) la livrarea continuă a energiei termice până în punctul de delimitare cu instalațiile sale de utilizare, cu respectarea parametrilor de calitate a serviciilor de distribuție și de furnizare a energiei termice sau a parametrilor agentului termic;

2) să aibă acces la echipamentele de măsurare ale furnizorului, utilizate pentru facturare, în prezența reprezentantului acestuia;

3) să solicite furnizorului remedierea operativă a defecțiunilor și a deranjamentelor survenite în rețelele termice;

4) să solicite și să obțină de la furnizor repararea prejudiciilor cauzate ca urmare a neîndeplinirii condițiilor contractuale și nerespectării parametrilor de calitate a serviciului de distribuție, de furnizare a energiei termice sau a parametrilor agentului termic;

5) la prezentarea de către furnizor a informațiilor privind istoricul de consum, privind plățile și penalitățile calculate și achitate;

6) la modificarea, prelungirea sau rezilierea contractului de furnizare a energiei termice;

7) să fie prezent la citirea indicilor, la verificarea și la efectuarea constatării tehnico-științifice a echipamentului de măsurare, la controlul echipamentului de măsurare a energiei termice și al sigiliilor aplicate;

8) să verifice respectarea de către furnizor a prevederilor contractului de furnizare a energiei termice;

9) să aibă acces la serviciul telefonic 24/24 al furnizorului, numerele de telefoane ale cărora se indică în mod obligatoriu în factură;

10) să solicite de la furnizor deservirea utilajului și rețelelor termice aflate în gestiunea consumatorului, contra plată.

63. Consumatorul are următoarele obligații:

1) să achite integral și în termen facturile emise de furnizor;

2) să permită furnizorului, la solicitarea acestuia, să efectueze întreruperi planificate a livrării energiei termice pentru executarea lucrărilor de întreținere, revizie și reparație la instalațiile acestuia;

3) să nu modifice instalațiile de încălzire aferente unui bloc de locuințe (unei case cu apartamente), prevăzute în proiect, și suprafețele încălzite, decât în baza unui proiect tehnic, elaborat în modul stabilit, în corespundere cu normativul în construcție „Rețele termice” nr.NCM G.04.07:2014 aprobat prin Ordinul Ministerului Dezvoltării Regionale și construcțiilor nr.202 din 31 decembrie 2014, și coordonat cu furnizorul de energie termică;

4) să permită accesul furnizorului la instalațiile sale de utilizare a energiei termice sau la echipamentul de măsurare pentru a efectua controlul și a citi indicii acestuia, sau pentru deconectarea instalației de utilizare a energiei termice în caz de neplată sau de avarie;

5) să nu consume energie termică ocolind sau afectând echipamentele de măsurare;

6) să întrețină, să nu distrugă și să nu intervină asupra echipamentelor de măsurare și asupra instalațiilor interioare ale furnizorului și să nu permită altor persoane să intervină în echipamentul de măsurare sau în instalațiile furnizorului, situate pe proprietatea consumatorului;

7) să deservească, să repare și să întrețină în stare de funcționare normală instalațiile proprii de utilizare a energiei termice și/sau cele ale sistemului colectiv de alimentare cu energie termică;

8) să nu efectueze lucrări de construcții de orice fel în zonele de protecție a rețelelor termice fără acordul prealabil al furnizorului;

9) să nu execute săpături de orice fel ori să cultive plantații perene în zonele de protecție a rețelelor termice fără acordul prealabil al furnizorului;

10) să nu depoziteze materiale pe culoarele de trecere și în zonele de protecție a rețelelor termice fără acordul prealabil al unității termoelectrice;

11) să sesizeze imediat furnizorul în cazul în care depistează defecțiuni în funcționarea echipamentului de măsurare sau violarea sigiliilor furnizorului;

12) să solicite rezilierea contractului de furnizare a energiei termice, dacă nu necesită energie termică și să achite integral furnizorului plata pentru energia termică consumată și penalitățile facturate, dacă acestea din urmă sunt prevăzute în contract;

13) să nu folosească agentul termic în alte scopuri decât cele prevăzute în contract și să nu forțeze circulația acestuia prin sustragere de agent;

14) să comunice, în prealabil furnizorului, în conformitate cu prevederile contractuale, opririle, respectiv punerile în funcțiune ale rețelelor termice și ale principalelor instalații consumatoare de energie termică.

64. Furnizorul are următoarele drepturi:

1) de acces liber la echipamentul de măsurare pentru montarea, demontarea, înlocuirea, controlul și citirea indicilor echipamentului de măsurare, pentru repararea sau înlocuirea utilajului furnizorului, conform legislației și contractului de furnizare a energiei termice;

2) să limiteze ori să sisteze alimentarea cu energie termică pentru neachitarea facturilor la energia termică, cu notificarea prealabilă, cu cel puțin o lună înainte, a consumatorului;

3) să limiteze ori să sisteze alimentarea cu energie termică dacă furnizarea acesteia nu este rentabilă din punct de vedere economic. O asemenea decizie va fi anunțată tuturor consumatorilor, în scris, cu cel puțin 6 luni înaintea zilei de 15 octombrie a anului respectiv;

4) să efectueze întreruperi planificate în alimentarea cu energie termică pentru efectuarea lucrărilor de întreținere, revizii și reparații executate la instalațiile sale, cu anunțarea în prealabil a consumatorului;

5) să limiteze sau să întrerupă alimentarea cu energie termică în cazul unei situații excepționale sau al unei crize de combustibil survenite la nivel național, determinată de relațiile economice internaționale și comerțul exterior, de economia națională, de protecția mediului, securitatea națională;

6) să limiteze sau să întrerupă furnizarea energiei termice, pentru cea mai scurtă durată posibil în cazul în care este pusă în pericol viața sau sănătatea oamenilor, apare pericolul de prejudiciere a proprietății, inclusiv a terților;

7) să execute lucrări planificate de conectare sau alte operațiuni tehnice care nu pot fi executate în alt mod decât prin întreruperea alimentării cu energie termică, dacă trebuie să fie prevenită o avarie (o situație de avarie) sau să fie lichidate consecințele acesteia;

8) să aplice penalități pentru întârzierea la plata energiei termice facturate în mărimea și în modul stabilit prin contract în urma negocierilor. Cuantumul penalității este negociabil, dar nu poate depăși rata medie anuală ponderată a dobânzii la creditele noi acordate în monedă națională de băncile comerciale, pentru un an, înregistrată în anul precedent și publicată în raportul Băncii Naționale a Moldovei;

9) să recalculeze consumul de energie termică, inclusiv conform sistemului paușal, aplicând prevederile din prezentul Regulament;

10) să solicite plata preventivă de la consumator, în situațiile prevăzute de lege;

11) să întocmească actul de depistare a intervenției în funcționarea echipamentului de măsurare sau racordarea ilegală a instalațiilor de utilizare a energiei termice la rețeaua termică, în cazul consumului de energie termică prin intervenție în funcționarea echipamentului de măsurare sau în cazul racordării ilegale a instalațiilor de utilizare a energiei termice la rețeaua termică, inclusiv prin ocolirea echipamentului de măsurare.

65. Furnizorul are următoarele obligații:

1) să livreze energie termică eficient, fără întreruperi și cu respectarea indicatorilor de calitate a serviciului de distribuție, de furnizare a energiei termice sau a parametrilor agentului termic până în punctul de delimitare, în conformitate cu condițiile stipulate în licență, cu reglementările tehnice și standardele din domeniu în vigoare și/sau în contractele de furnizare a energiei termice;

2) să asigure securitatea alimentării cu energie termică și să respecte indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice;

3) să reia alimentarea cu energie termică în cel mult 24 de ore după prezentarea dovezii de achitare a datoriilor la energia termică;

4) să răspundă la solicitări, inclusiv la cele privind eliberarea avizului de racordare, în termen

de 15 zile calendaristice de la data înregistrării solicitării;

5) să asigure, la solicitare, accesul la rețelele termice, echipamentele de măsurare (în cazul în care echipamentele de măsurare sunt instalate în limitele proprietății furnizorului) pentru toate unitățile termoelectrice din sistem, toate categoriile de consumatori și toți terții fără discriminare;

6) să efectueze racordări, deconectări sau reconectări la rețelele termice în condițiile și în termenele stabilite de prezentul Regulament;

7) să repare, conform prevederilor contractuale și a Legii nr.92 din 29 mai 2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării, prejudiciul cauzat consumatorilor prin nerespectarea, în punctul de delimitare, a calității agentului termic (presiune, temperatură, continuitate) și a cantității de energie termică stipulate în contractele de furnizare a energiei termice sau prin întreruperile nejustificate în furnizarea energiei termice, cu excepția cazurilor, documentate legal, de utilizare de către unitatea termoelectrică a dreptului de limitare ori întrerupere în alimentarea cu energie termică în cazul unor situații excepționale sau al unei crize de combustibil survenite la nivel național, determinată de relațiile economice internaționale și comerțul exterior, de economia națională, de protecția mediului sau de securitatea națională;

8) să informeze consumatorul din timp, cu cel puțin 2 săptămâni înainte, despre începutul și durata întreruperii planificate a livrării energiei termice, iar în cazul în care instalațiile producătorului sau ale consumatorului trebuie racordate la rețeaua termică furnizorul anunță consumatorii cu cel puțin 3 zile calendaristice înainte despre întreruperea planificată;

9) să poarte răspundere materială pentru nerespectarea indicatorilor de calitate a serviciului de distribuție și furnizare a energiei termice sau a parametrilor agentului termic;

10) să nu întrerupă alimentarea cu energie termică, cu excepția cazurilor de neachitare a facturilor pentru energie termică, a întreruperilor din motive tehnice sau de securitate;

11) să prezinte consumatorului, lunar, factura emisă în baza indicilor echipamentelor de măsurare pentru plata energiei termice la tariful în vigoare, aprobat de Agenție, cu cel puțin 10 zile calendaristice înainte de expirarea termenului – limită de plată a facturii, indicat în aceasta;

12) să prezinte, la solicitarea consumatorului, informații despre consumul anterior de energie termică, despre plățile și despre penalitățile calculate și achitate;

13) să restituie datoriile acumulate față de consumator până la data suspendării sau a rezilierii contractului de furnizare a energiei termice;

14) să informeze consumatorii și solicitanții privind modalitățile de soluționare a problemelor abordate de către aceștia;

15) să asigure accesul consumatorilor la serviciul telefonic 24/24, numărul de telefon al căruia se indică obligatoriu în factură;

16) să asigure încălzirea de la consumator, inclusiv prin intermediul băncilor sau al oficiilor sale din teritoriu, în termenul prevăzut în prezentul Regulament, a plăților pentru energia termică furnizată;

17) să anuleze operativ măsurile de deconectare a instalațiilor de utilizare a energiei termice ale consumatorului și să reconecteze consumatorul, în ziua în care a prezentat documentele confirmative despre achitarea facturii;

18) să efectueze în termen verificarea metrologică periodică a echipamentelor de măsurare instalate la consumatorii casnici;

19) să asigure calitatea, fiabilitatea și continuitatea livrărilor de energie termică către consumatori pentru încălzire și prepararea apei calde menajere.

Secțiunea 7

EVIDENȚA ENERGIEI TERMICE

66. Fiecare bransament termic se dotează, în mod obligatoriu, cu echipament de măsurare pentru evidența consumului de energie termică și apă caldă menajeră. Caracteristicile echipamentului de măsurare și locul de amplasare al acestuia se specifică în avizul de racordare și contractul de furnizare a energiei termice.

67. Achiziția, instalarea, exploatarea, întreținerea și verificarea metrologică periodică a echipamentelor de măsurare se efectuează, la consumatorii casnici de către distribuitor din contul mijloacelor financiare prevăzute în tarifele la energia termică, iar la consumatorii noncasnici

conform clauzelor contractului încheiat între consumator și distribuitor, din contul mijloacelor financiare ale consumatorului noncasnic.

68. Unitățile termoelectrice țin evidența cantităților de energie termică produse și livrate în rețeaua termică și a cantităților de energie termică livrate consumatorilor utilizând doar echipamente de măsurare verificate metrologic, tipurile cărora sunt incluse în Registrul de stat al mijloacelor de măsurare al Republicii Moldova, publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

69. Echipamentele de măsurare, montate la consumatori sau la producători și utilizate pentru facturare, sunt supuse verificării metrologice periodice conform procedurii stabilite de Legea metrologiei nr. 19 din 4 martie 2016.

70. Echipamentul de măsurare se instalează, conform normelor tehnice specificate în pașaportul uzinei producătoare, în așa mod încât consumatorul și unitatea termoelectrică să aibă acces în orice moment pentru controlul și citirea indicilor echipamentului de măsurare, în intervalul orelor 08.00-17.00, în zilele lucrătoare.

71. Echipamentele de măsurare se instalează în limita proprietății consumatorului, a producătorului sau în limita proprietății furnizorului. În caz de imposibilitate a montării echipamentelor de măsurare în punctul de delimitare, acestea se instalează la distanța minim posibilă de punctul de delimitare.

72. Furnizorul este obligat să informeze solicitantul despre parametrii și caracteristicile tehnice ale echipamentelor de măsurare ce urmează a fi instalate, precum și despre tipurile echipamentelor de măsurare, legalizate pe teritoriul Republicii Moldova de către autoritatea centrală de metrologie.

73. Furnizorul este obligat să accepte pentru instalare doar echipamente de măsurare verificate metrologic și legalizate pe teritoriul Republicii Moldova. Furnizorul este obligat să refuze instalarea echipamentului de măsurare procurat de către solicitant, dacă acest echipament nu este integrabil vizibil, nu este legalizat, nu este verificat metrologic sau nu corespunde cerințelor indicate în avizul de racordare.

74. După instalare, echipamentul de măsurare se sigilează de către personalul furnizorului, în prezența obligatorie a consumatorului, cu întocmirea procesului-verbal de dare în exploatare a echipamentului de măsurare, în 2 exemplare. Formularul procesului-verbal de dare în exploatare a echipamentului de măsurare se elaborează de furnizor conform modelului stabilit în Anexa nr. 3 la prezentul Regulament. În procesul-verbal se indică data instalării, tipul și numărul echipamentului de măsurare, locul instalării lui, numele sau denumirea consumatorului, denumirea furnizorului, indicii inițiali ai echipamentului de măsurare, numărul sigiliilor, alte informații. Cordonul sigiliului furnizorului trebuie să fie multifilar, din oțel inox sau galvanizat.

75. Furnizorul este în drept să întreprindă măsuri pentru prevenirea și pentru eliminarea intervențiilor în funcționarea echipamentului de măsurare. Măsurile respective se indică, în mod obligatoriu, în procesul-verbal de dare în exploatare a echipamentului de măsurare sau în actul de control al echipamentului de măsurare, întocmit în prezența obligatorie a consumatorului. Furnizorul informează în mod obligatoriu consumatorul despre acest fapt și despre consecințele ce pot surveni în cazul în care consumatorul intervine în funcționarea echipamentului de măsurare.

76. Se interzice consumatorului să intervină sub orice formă asupra echipamentului de măsurare și asupra sigiliilor aplicate lui sau asupra altor instalații ale furnizorului, precum și să blocheze accesul personalului furnizorului la acestea.

77. Consumatorul sau persoana responsabilă de integritatea echipamentului de măsurare este obligat să înștiințeze furnizorul imediat ce depistează deteriorarea echipamentului de măsurare sau violarea sigiliilor furnizorului.

78. Personalul furnizorului este obligat să prezinte consumatorului legitimația de serviciu și să comunice scopul vizitei în situația în care solicită acces pe proprietatea consumatorului, în scopul controlului echipamentului de măsurare și a porțiunii de rețea termică dintre punctul de delimitare și echipamentul de măsurare, pentru citirea indicilor echipamentului de măsurare, în vederea efectuării de lucrări la instalațiile, proprietate a furnizorului și care sunt situate pe proprietatea consumatorului sau în scopul deconectării de la rețeaua termică a instalațiilor de

utilizare a energiei termice ale consumatorului, conform prevederilor prezentului Regulament. În situațiile menționate, dacă sunt respectate condițiile de efectuare a măsurilor pentru prevenirea și pentru eliminarea intervențiilor în funcționarea echipamentului de măsurare, consumatorul este obligat să asigure imediat și necondiționat accesul personalului furnizorului la echipamentul de măsurare și la instalațiile respective. În caz de refuz, furnizorul este în drept să limiteze sau să sisteze alimentarea cu energie termică către consumator în conformitate cu prevederile punctului 133 sbp. 4) din prezentul Regulament.

79. Citirea indicilor echipamentului de măsurare în scopul facturării energiei termice se face lunar de către personalul furnizorului. În cazul în care furnizorul nu are acces la echipamentul de măsurare, furnizorul este în drept să emită facturi în baza calculelor estimative ale consumului de energie termică pe o perioadă nu mai mare de 2 luni ținându-se cont de temperatura medie a mediului înconjurător. Totodată, furnizorul este obligat să contacteze consumatorul pentru a se asigura de accesul la echipamentul de măsurare, în cazul în care consumatorul achită în termen facturile emise. În cazul în care consumatorul nu a asigurat accesul la echipamentul de măsurare și ulterior s-a constatat că consumul de energie termică a depășit cantitatea de energie termică inclusă în factură în baza calculelor estimative, furnizorul este în drept să factureze suplimentar diferența calculată în baza indicilor echipamentelor de măsurare.

Pentru luna decembrie furnizorul este în drept să aplice valorile medii a consumului energiei termice ținând cont de temperatura medie a mediului înconjurător pentru o perioadă de maximum 6 zile calendaristice în scopul facturării volumului integral de energie termică pentru luna (perioada de calcul) în curs. Calculele valorilor medii a lunii în curs vor fi reflectate în volumul energiei termice pentru perioada ulterioară.

80. Furnizorul efectuează controlul echipamentului de măsurare și al sigiliilor aplicate în funcție de necesitate și numai în prezența consumatorului sau a reprezentantului acestuia, cu întocmirea actului de control în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

81. Personalul furnizorului este obligat să examineze vizual integritatea echipamentului de măsurare și sigiliile aplicate fără a le deteriora sau viola. În cazul în care personalul furnizorului depistează că echipamentul de măsurare este deteriorat și/sau că sigiliile sunt violate, el demonstrează încălcările respective consumatorului. În scopul verificării schemei de conectare a echipamentului de măsurare, după ce a examinat vizual echipamentul de măsurare și sigiliile aplicate lui, personalul furnizorului este în drept să înlăture sigiliile aplicate de furnizor. Personalul furnizorului, de asemenea, este în drept să verifice integritatea instalației de racordare pe segmentul dintre punctul de delimitare și locul instalării echipamentului de măsurare. În urma controlului echipamentului de măsurare și al sigiliilor aplicate și după verificarea integrității instalației de racordare pe segmentul dintre punctul de delimitare și locul instalării echipamentului de măsurare, personalul furnizorului este obligat să întocmească actul de control în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte. Actul de control urmează să fie contrasemnat de consumator.

82. În cazul în care consumatorul sau reprezentantul acestuia a refuzat să participe la controlul echipamentului de măsurare, personalul furnizorului efectuează controlul în lipsa acestuia, întocmind actul de control al echipamentului de măsurare în care se indică faptul refuzului. Actul de control al echipamentului de măsurare, semnat de către persoana responsabilă a furnizorului se expediază consumatorului prin poștă cu scrisoare recomandată cu aviz de recepție, în termen de cel mult 3 zile calendaristice de la data efectuării controlului respectiv.

83. În cazul depistării intervenției în funcționarea echipamentului de măsurare sau racordarea instalației de utilizare a energiei termice la rețeaua termică, ocolind echipamentul de măsurare, personalul furnizorului este obligat să demonstreze acest fapt consumatorului și să întocmească actul de depistare a intervenției în funcționarea echipamentului de măsurare sau racordării ilegale la rețeaua termică în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte, conform modelului stabilit în Anexa nr. 3 la prezentul Regulament. Personalul furnizorului indică în act, în mod obligatoriu, modalitatea prin care consumatorul a intervenit în funcționarea echipamentului de măsurare sau racordarea ilegală a instalațiilor de utilizare a energiei termice la rețeaua termică, inclusiv prin ocolirea echipamentului de măsurare.

Actul de depistare a intervenției în funcționarea echipamentului de măsurare sau racordării

ilegale la rețeaua termică este semnat de personalul furnizorului și de consumator sau de reprezentantul acestuia. În cazul în care consumatorul sau reprezentantul acestuia refuză să semneze actul de depistare a intervenției în funcționarea echipamentului de măsurare sau racordării ilegale la rețeaua termică, personalul furnizorului indică în act faptul și motivele refuzului. În cazul racordării ilegale a instalațiilor de utilizare a energiei termice la rețeaua termică, inclusiv în cazul consumului de energie termică prin ocolirea echipamentului de măsurare, personalul furnizorului înlătură încălcările depistate și transmite probele respective furnizorului odată cu prezentarea copieii actului de depistare a intervenției în funcționarea echipamentului de măsurare sau racordării ilegale la rețeaua termică.

Despre faptul depistării intervenției în funcționarea echipamentului de măsurare sau racordarea instalației de utilizare a energiei termice la rețeaua termică, ocolind echipamentul de măsurare, va fi sesizat imediat organul abilitat în vederea constatării contravenției.

84. Personalul furnizorului este în drept să demonteze, în prezența consumatorului sau a reprezentantului acestuia, echipamentul de măsurare, pentru ca acesta să fie prezentat la constatarea tehnico-științifică, în cazul în care presupune că respectivul echipament de măsurare este deteriorat, că s-a intervenit în echipamentul de măsurare sau că sigiliile aplicate de furnizor sunt violate. Personalul furnizorului este obligat să întocmească un act de demontare, în 2 exemplare, câte un exemplar pentru fiecare parte. În actul de demontare se indică, în mod obligatoriu, numărul și indicii echipamentului de măsurare, numărul sigiliilor aplicate de furnizor, precum și motivele demontării. Personalul furnizorului împachetează echipamentul de măsurare și/sau sigiliile aplicate într-o sacoșă proprie, aplică sigiliul la sacoșă și prezintă echipamentul de măsurare consumatorului pentru a fi prezentat la constatarea tehnico-științifică, în termen de 15 zile calendaristice. Echipamentul de măsurare sigilat poate fi prezentat de către furnizor cu acordul consumatorului. Consumatorul nu este în drept să desigileze sacoșa în care a fost plasat echipamentul de măsurare și/sau sigiliile aplicate.

Instituția în care urmează să fie efectuată constatarea tehnico-științifică se alege de către consumator.

Înainte de efectuarea constatării tehnico-științifice, consumatorul este în drept să solicite efectuarea verificării metrologice de expertiză a echipamentului de măsurare, cheltuielile pentru verificarea metrologică de expertiză fiind suportate de către consumator. Furnizorul informează obligatoriu despre acest drept consumatorul.

În acest caz, consumatorul prezintă echipamentul de măsurare la instituția în care urmează să fie efectuată constatarea tehnico-științifică, în termen de 5 zile lucrătoare de la emiterea raportului verificării metrologice de expertiză.

85. Furnizorul, consumatorul au dreptul să solicite efectuarea constatării tehnico-științifice repetate.

După efectuarea constatării tehnico-științifice, furnizorul sau consumatorul, după caz, este obligat să prezinte celuilalt, în termen de 10 zile calendaristice, echipamentul de măsurare și/sau sigiliile aplicate lui și raportul constatării tehnico-științifice a echipamentului de măsurare și/sau a sigiliilor aplicate echipamentului de măsurare.

86. În cazul în care consumatorul nu prezintă echipamentul de măsurare, sigilat și/sau sigiliile aplicate echipamentului de măsurare, la constatarea tehnico-științifică sau dacă se constată că sigiliile aplicate sacoșei în care a fost împachetat echipamentul de măsurare sunt violate, sau dacă sacoșa în care a fost împachetat echipamentul de măsurare este deteriorată, sau, în caz de distrugere, de sustragere sau de pierdere a echipamentului de măsurare și/sau a sigiliilor aplicate lui, după ce au fost transmise de către furnizor consumatorului, furnizorul este în drept să aplice față de consumator prevederile punctului 111 din prezentul Regulament.

87. Cheltuielile pentru efectuarea constatării tehnico-științifice se achită de partea care a inițiat-o.

88. Actul de depistare a intervenției în funcționarea echipamentului de măsurare sau racordării ilegale la rețeaua termică, concluziile raportului constatării tehnico-științifice, concluziile raportului verificării metrologice de expertiză, rezultatele examinării de către furnizor a altor factori pot servi furnizorului drept bază pentru luarea deciziei privind recalcularea consumului de energie termică, dacă acestea indică circumstanțele și mijloacele ce au dus la neînregistrarea sau

la înregistrarea incompletă a cantității de energie termică consumată. Se interzice furnizorului să aplice prevederile punctului 112 din prezentul Regulament în cazul în care nu a fost stabilită modalitatea prin care consumatorul a intervenit în funcționarea echipamentului de măsurare care a condus la neînregistrarea sau la înregistrarea incompletă a consumului de energie termică.

89. Furnizorul examinează documentele și probele care indică circumstanțele și mijloacele care au condus la neînregistrarea sau la înregistrarea incompletă a consumului de energie termică în termen de cel mult 20 de zile calendaristice din data întocmirii actului de depistare a intervenției în funcționarea echipamentului de măsurare sau racordării ilegale la rețeaua termică și/sau a concluziilor raportului constatării tehnico-științifice, a concluziilor raportului verificării metrologice de expertiză și a altor documente, după caz. Dacă furnizorul nu stabilește careva încălcări din partea consumatorului, furnizorul informează despre acest fapt consumatorul respectiv, în termen de cel mult 5 zile calendaristice din data luării deciziei respective.

90. În cazul în care furnizorul a stabilit intervenția în funcționarea echipamentului de măsurare sau racordarea instalațiilor consumatorului la rețeaua termică ocolind echipamentul de măsurare, ce a condus la neînregistrarea sau la înregistrarea incompletă a consumului de energie termică, furnizorul emite o decizie argumentată, cu indicarea circumstanțelor și a motivelor ce au stat la baza emiterii acesteia. Furnizorul este obligat să indice în decizie dreptul consumatorului privind contestarea acesteia în caz de dezacord, precum și termenul de contestare. După adoptarea deciziei, furnizorul emite factura pentru consumul de energie termică în urma constatării intervenției de către consumator în funcționarea echipamentului de măsurare sau racordării instalațiilor consumatorului la rețeaua termică ocolind echipamentul de măsurare, care a condus la neînregistrarea sau la înregistrarea incompletă a consumului de energie termică.

91. Decizia furnizorului privind intervenția în funcționarea echipamentului de măsurare sau privind ocolirea echipamentului de măsurare de către consumator și recalcularea cantității de energie termică, precum și factura emisă în baza acesteia se expediază consumatorului respectiv în termen de cel mult 5 zile calendaristice după luarea deciziei.

92. Decizia furnizorului privind intervenția în funcționarea echipamentului de măsurare sau privind ocolirea echipamentului de măsurare de către consumator și recalcularea cantității de energie termică consumată se contestă de consumator în instanța de judecată. În cazul în care instanța de judecată dispune anularea deciziei, furnizorul este obligat să anuleze factura pentru consumul recalculat de energie termică și să returneze plățile efectuate în temeiul acesteia.

93. Furnizorul nu este în drept să deconecteze instalațiile de utilizare a energiei termice ale consumatorului pentru neachitarea facturii pentru consumul de energie termică în urma intervenției în funcționarea echipamentului de măsurare sau privind ocolirea echipamentului de măsurare de către consumator și recalcularea cantității de energie termică consumată, emisă în baza deciziei contestate, în cazul în care:

1) consumatorul a depus o cerere prealabilă referitor la contestarea deciziei respective a furnizorului;

2) consumatorul a depus o cerere de chemare în judecată privind contestarea deciziei furnizorului.

Consumatorul este obligat să înștiințeze în scris furnizorul în cazul în care a depus o cerere de chemare în instanța de judecată, anexând copia cererii de chemare în judecată, însă aceasta nu scutește consumatorul de obligația de plată a facturilor pentru consumul curent al energiei termice.

94. Pe perioada examinării de către furnizor a cererii prelabile sau în instanța de judecată a cererii de chemare în judecată depusă de consumator, referitor la contestarea deciziei furnizorului privind intervenția în funcționarea echipamentului de măsurare sau privind ocolirea echipamentului de măsurare de către consumator și recalcularea cantității de energie termică consumată, consumatorul este în drept să se adreseze cu o petiție la Agenție, referitor la corectitudinea aplicării de către furnizor a prevederilor prezentului Regulament în legătură cu intervenția în funcționarea echipamentului de măsurare sau ocolirea echipamentului de măsurare.

95. În cazul în care consumatorul înștiințează furnizorul, în conformitate cu punctul 77 din prezentul Regulament despre deteriorarea echipamentului de măsurare și/sau despre violarea sigiliilor furnizorului, faptul nu este calificat drept intervenție în funcționarea echipamentului de

măsurare, dacă, în urma examinării, nu se demonstrează încălcarea respectivă din vina acestuia.

96. Cheltuielile pentru demontarea, remontarea sau reamplasarea echipamentului de măsurare, la cererea consumatorului, sunt suportate integral de către consumator. Cererea pentru demontarea, pentru remontarea sau pentru reamplasarea echipamentului de măsurare se depune de consumator la oficiul furnizorului. Plata pentru demontarea, pentru remontarea sau pentru reamplasarea echipamentului de măsurare se încasează de furnizor.

97. Consumatorul suportă cheltuielile de reparare, demontare, verificare metrologică și remontare a echipamentului de măsurare deteriorat sau de înlocuire a lui, precum și este obligat să achite contravaloarea consumului recalculat de energie termică în cazul în care deteriorarea echipamentului de măsurare are loc din vina acestuia.

98. Furnizorul și consumatorul sau reprezentanții acestora au dreptul să fie prezenți la verificarea metrologică a echipamentului de măsurare. Actul cu rezultatele verificării metrologice este pus la dispoziția furnizorului și a consumatorului.

99. Furnizorul și consumatorul pot iniția verificarea metrologică de expertiză a echipamentului de măsurare în cazul în care una din părți are reclamații. Plata pentru verificarea metrologică de expertiză va fi efectuată de partea care a inițiat-o. Dacă, în urma verificării, reclamația capătă confirmare, furnizorul efectuează recalculări în conformitate cu punctul 111 din prezentul Regulament. Consumatorul casnic va suporta cheltuielile pentru verificare în cazul în care reclamația lui nu se confirmă.

100. Demontarea echipamentului de măsurare pentru efectuarea verificării metrologice de expertiză, la solicitarea consumatorului, se efectuează de către furnizor, în decurs de cel mult 5 zile calendaristice de la data înregistrării cererii respective de către furnizor. Furnizorul este obligat să aducă la cunoștință consumatorului obligația achitării de către consumator a cheltuielilor pentru demontarea, remontarea echipamentului de măsurare și pentru verificarea metrologică de expertiză, dacă, în urma verificării metrologice de expertiză, solicitată de consumator, se demonstrează că echipamentul de măsurare funcționează în limitele erorii admisibile.

101. La demontarea echipamentului de măsurare, pentru verificare metrologică de expertiză, personalul furnizorului întocmește actul de demontare a echipamentului de măsurare în 2 exemplare (câte un exemplar pentru fiecare parte), indicând în el numărul echipamentului de măsurare și al sigiliilor, indicii echipamentului de măsurare, precum și cauzele demontării. Echipamentul de măsurare se împachetează și se sigilează de către furnizor și se înmână consumatorului pentru a fi prezentat, în termen de 7 zile calendaristice, de către consumator, spre verificare metrologică de expertiză, la un laborator metrologic independent care dispune de autorizația corespunzătoare, eliberată în condițiile legii. Consumatorul este obligat să prezinte furnizorului concluziile verificării metrologice de expertiză și echipamentul de măsurare, în termen de 7 zile calendaristice, de la data primirii concluziilor în cauză. Laboratoarele de verificări metrologice corespund cerințelor standardului nr. SM SR EN ISO/CEI 17020:2013 „Evaluarea conformității. Cerințe pentru funcționarea diferitelor tipuri de organisme care efectuează inspecții”, aprobat prin Hotărârea Institutului Național de Standardizare nr. 149 din 26 septembrie 2013.

102. În cazul în care echipamentul de măsurare este demontat pentru verificarea metrologică periodică, verificarea metrologică de expertiză, efectuarea constatării tehnico-științifice, furnizorul determină cantitatea de energie termică consumată de consumator, pe parcursul perioadei respective, în baza consumului mediu zilnic de energie termică, înregistrat de echipamentul de măsurare pe parcursul perioadei calendaristice similare din anul precedent, ținând cont de temperatura medie a mediului înconjurător.

103. În cazul în care echipamentul de măsurare este instalat în limitele proprietății furnizorului, responsabilitatea pentru integritatea echipamentului de măsurare și a sigiliilor aplicate revine acestuia. Furnizorul este obligat să asigure, la solicitare, accesul consumatorului la echipamentul de măsurare. În acest caz, consumatorul este în drept să aplice sigiliul său echipamentului de măsurare.

Secțiunea 8 **PLATA ENERGIEI TERMICE**

104. Plata energiei termice consumate, inclusiv pentru prepararea apei calde menajere se efectuează în baza facturii, emisă lunar de către furnizor sau de către organizația contractată de către furnizor și înmănată consumatorului sau expediată prin poștă sau, la cererea consumatorului, prin poștă electronică la adresa de e-mail indicată de consumator în cererea sa. Facturile expediate la adresa de e-mail indicată de consumator se consideră recepționate de consumator din ziua următoare celei de expediere.

105. Facturile se emit în baza indicilor echipamentului de măsurare, a tarifelor aprobate de Agenție și cu respectarea prevederilor prezentului Regulament.

În cazul în care se modifică tariful la energia termică în limitele perioadei de facturare, în scopul emiterii facturii pentru energia termică, furnizorul este în drept să determine cantitatea de energie termică furnizată consumatorului, în perioada de până la data intrării în vigoare a noului tarif și după, în baza consumului mediu zilnic de energie termică calculat pentru perioada respectivă de facturare, conform indicilor echipamentului de măsurare și, după caz, luând în considerație temperatura medie a mediului înconjurător în perioada de până la data intrării în vigoare a noului tarif și după.

106. Factura/documentul de plată prezentată consumatorului de către furnizor trebuie să conțină, în mod obligatoriu, următoarele date:

- 1) numele și prenumele (denumirea) consumatorului;
- 2) adresa locului de consum și numărul contractului;
- 3) data emiterii facturii;
- 4) indicii actuali și cei precedenți ai echipamentului de măsurare și perioada pentru care este emisă factura;
- 5) cantitatea de energie termică consumată în perioada de facturare, inclusiv pierderile de energie termică din instalațiile consumatorului, situate între punctul de delimitare și locul instalării echipamentului de măsurare, după caz;
- 6) tariful la energia termică;
- 7) suma pentru plata energiei termice pentru perioada care este emisă factura;
- 8) data-limită de plată a facturii;
- 9) datoriile pentru perioadele precedente;
- 10) taxe;
- 11) suma totală spre achitare ce include și datoriile, dacă există;
- 12) adresa și numărul de telefon al furnizorului, inclusiv numărul din cadrul serviciului 24/24 ore;
- 13) penalități.

107. Furnizorul nu este în drept să includă în factură alte sume decât cele indicate la punctul 106 din prezentul Regulament.

108. Furnizorul este în drept să aplice penalitate consumatorilor pentru fiecare zi de întârziere a plății pentru energia termică consumată, începând cu prima zi după data-limită de plată a facturii. Suma penalităților va fi prezentată consumatorului spre achitare în aceeași factură însă pe poziții distincte. Penalitatea poate fi aplicată numai dacă este prevăzută în contractul de furnizare a energiei termice. Quantumul penalității este negociabil, dar nu poate depăși mărimea stabilită conform Legii nr.92 din 29 mai 2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării.

Penalitatea nu se aplică în cazul facturilor eronate.

109. În cazul în care consumatorul depistează că a fost emisă o factură eronată în defavoarea sa, furnizorul este obligat să restituie suma încasată suplimentar la emiterea următoarei facturi sau, la solicitarea consumatorului, să o considere drept plată pentru următoarele decontări.

110. Dacă a fost emisă o factură eronată în defavoarea furnizorului, suma cauzată de eroare se include în factură suplimentar, cu aplicarea tarifului pentru energia termică, aprobat de Agenție pentru perioada în care a fost comisă eroarea. La solicitarea consumatorului, această sumă poate fi reșalonată pe o perioadă de 6 luni. La solicitarea consumatorului, furnizorul include, suplimentar, în factură întreaga sumă cauzată de eroare.

Furnizorul nu este în drept să ceară achitarea unei plăți cauzate de eroarea de facturare, dacă aceasta a fost depistată după expirarea termenului de prescripție stabilit de Codul civil al

Republicii Moldova nr.1107-XV din 6 iunie 2002 sau dacă furnizorul nu poate demonstra faptul în cauză și nu poate indica data emiterii facturii eronate.

111. În cazul în care se constată intervenție în funcționarea echipamentului de măsurare, care a dus la neînregistrarea sau la înregistrarea incompletă a cantității de energie termică consumată, furnizorul este în drept să recalculeze consumul de energie termică în baza sistemului paușal, ținând cont de temperatura medie a mediului înconjurător și luând în considerație cantitatea de energie termică facturată pentru perioada recalculării. Recalcularea consumului de energie termică se efectuează pentru perioada de la momentul intervenției în funcționarea echipamentului de măsurare, stabilită în baza datelor din memoria echipamentului de măsurare și până la data depistării ei, dar nu mai mare de 6 luni.

În cazul în care se constată că consumatorul a racordat ilegal instalația de utilizare a energiei termice la rețeaua termică, ocolind echipamentul de măsurare, recalcularea consumului de energie termică se efectuează conform sistemului paușal. Perioada de timp pentru efectuarea recalculării conform sistemului paușal nu poate depăși 6 luni. Furnizorul este în drept să solicite consumatorului și plata agentului termic, calculată în funcție de instalațiile de utilizare.

112. În cazul în care persoana fizică sau persoana juridică a racordat ilegal instalațiile de utilizare a energiei termice la rețeaua termică, furnizorul calculează consumul de energie termică conform sistemului paușal și costul agentului termic calculat în funcție de instalațiile de utilizare, pentru o perioadă care nu va depăși 1 an. În cazul în care persoana fizică sau juridică nu achită contravaloarea consumului de energie termică, furnizorul se adresează în instanța de judecată pentru recuperarea prejudiciului cauzat.

113. În cazul în care eroarea echipamentului de măsurare depășește limitele admisibile, furnizorul recalculează energia termică consumată pe parcursul ultimelor 3 luni când a avut loc consumul de energie termică, luând ca bază a calculului eroarea indicată în raportul de verificare metrologică de expertiză a echipamentului de măsurare, eliberat de laboratorul metrologic autorizat.

Recalcularea poate fi efectuată numai în cazul în care verificarea metrologică de expertiză a fost efectuată în limitele intervalului maxim de timp admis între două verificări metrologice succesive.

114. În cazul în care echipamentul de măsurare nu înregistrează energia termică consumată fără vina consumatorului, determinarea cantității de energie termică, consumată pe parcursul perioadei de la ultima citire a indicilor echipamentului de măsurare și până la momentul restabilirii evidenței consumului de energie termică, se efectuează:

1) dacă deteriorarea s-a produs în prima luna a sezonului de încălzire, calculul se efectuează conform consumului mediu de energie termică înregistrat în aceeași perioadă de facturare din anul precedent ținându-se cont de temperatura medie a mediului înconjurător;

2) dacă deteriorarea s-a produs în lunile ulterioare atunci calculul se efectuează conform consumului mediu de energie termică a lunii precedente ținându-se cont de temperatura medie a mediului înconjurător.

115. Furnizorul are dreptul să solicite plată preventivă în cazul în care consumatorul nu a achitat facturile pentru energia termică consumată și livrarea energiei termice către acesta a fost sistată.

116. Furnizorul, de asemenea, este în drept să ceară plată preventivă de la consumatorii care au încheiat contracte pentru furnizarea energiei termice în baza altui drept decât cel de proprietate asupra imobilului și de la consumatorii față de care a fost inițiată procedura de insolabilitate.

117. Plata preventivă se va efectua de către consumatorul, instalația de utilizare a energiei termice a căruia a fost deconectată de la rețeaua termică, înainte de reconectare și de reluarea furnizării energiei termice.

118. Suma plății preventive se stabilește de către furnizor și nu trebuie să depășească valoarea în bani a consumului mediu de energie termică pe parcursul a 2 luni. Valoarea plății preventive se indică în mod obligatoriu într-o anexă la contractul de furnizare a energiei termice.

119. Furnizorul îl va elibera de plata preventivă pe consumatorul care și-a onorat obligațiile pe parcursul unui an, cu excepția consumatorilor care au încheiat contracte de furnizare a energiei

termice pentru imobilele de care dispun în baza altui drept decât cel de proprietate.

120. În caz de reziliere a contractului de furnizare a energiei termice cu consumatorul care efectuează plata preventivă, furnizorul va efectua calculul definitiv al consumului și al plății pentru energia termică furnizată și va restitui consumatorului diferența până la rezilierea contractului de furnizare a energiei termice.

121. Furnizorul ține evidența plăților preventive primite de la consumatori. Datele privind plățile preventive includ obligatoriu:

- 1) numele, prenumele consumatorului și numărul contractului încheiat cu el;
- 2) adresa consumatorului și a locului de consum, dacă diferă;
- 3) suma plății preventive.

122. În cazul în care echipamentul de măsurare al consumatorului nu este instalat în punctul de delimitare, la cantitatea energiei termice înregistrate de echipamentul de măsurare se adaugă/scad pierderile de energie termică, cuprinse între cele două puncte, calculate conform Metodologiei de determinare a valorilor normative a pierderilor de energie termică, de agent termic și a valorilor indicilor normativi de funcționare a rețelelor termice cu apă, aprobată prin Hotărârea Consiliului de administrație al Agenției Naționale de Reglementare în Energetică nr. 742 din 18 decembrie 2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2015, nr.33-38, art. 259).

Secțiunea 9

CALITATEA SERVICIULUI DE DISTRIBUȚIE ȘI FURNIZARE A ENERGIEI TERMICE

123. Furnizorii respectă indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice stabiliți în Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice aprobat de Agenție.

124. Parametrii agentului termic se asigură de către furnizor în punctul de delimitare și se stipulează în contractele de furnizare a energiei termice.

125. Furnizorii poartă răspundere pentru nerespectarea indicatorilor de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice sau a parametrilor agentului termic conform Legii nr. 92 din 29 mai 2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării.

126. Furnizorul este obligat să restabilească parametrii de calitate, în termene cât mai restrânse, care să nu depășească 24 ore de la înregistrarea apelurilor sau a reclamațiilor consumatorilor.

127. Furnizorii vor înregistra fiecare apel de nerespectare a indicatorilor de calitate, parvenit de la consumatori (inclusiv data și ora), care vor fi informați despre numărul de înregistrare a apelului și durata estimativă de timp pentru înlăturarea defecțiunii.

128. Consumatorii depun la oficiul furnizorului reclamații privind parametrii de calitate a energiei termice furnizate, în termen de 5 zile lucrătoare de la data depistării încălcării parametrilor de calitate a energiei termice sau de la data restabilirii livrării energiei termice, după întreruperea neplanificată a livrării energiei termice.

129. Consumatorul va pune la dispoziția furnizorului toate datele legate de susținerea reclamației și cererea de reparare a prejudiciului.

130. Întreruperile neplanificate a livrării energiei termice, pentru care s-au înregistrat sesizări scrise din partea consumatorului, vor fi examinate de către furnizor împreună cu consumatorul respectiv, în vederea stabilirii cauzelor și responsabilităților pentru aceste întreruperi. Examinarea întreruperilor neplanificate a livrării energiei termice se efectuează de furnizor și consumator în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea sesizării consumatorului.

Consumatorul va pune la dispoziția furnizorului toate datele legate de întrerupere, necesare susținerii sesizării.

131. Furnizorul nu poartă răspundere pentru devierea peste limitele admisibile a indicatorilor serviciului de distribuție și furnizare și a parametrilor de calitate a energiei termice în cazul în care aceste devieri sunt cauzate de instalațiile de utilizare a energiei termice ce aparțin consumatorilor.

132. Furnizorul este obligat să dispună de echipament pentru verificarea parametrilor de calitate a energiei termice.

La reclamația scrisă privind un parametru de calitate al energiei termice, furnizorul va verifica

parametrul în punctul de delimitare și va informa consumatorul de rezultatele analizei efectuate și de măsurile luate.

Termenul pentru răspuns la reclamații referitoare la unul sau mai mulți parametri de calitate ai agentului termic este de 15 zile lucrătoare.

Secțiunea 10
DECONNECTAREA ȘI RECONNECTAREA
INSTALAȚIILOR DE UTILIZARE A ENERGIEI TERMICE,
ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI LA FURNIZAREA ENERGIEI
TERMICE

133. Furnizorul are dreptul să limiteze sau să sisteze alimentarea cu energie termică către consumator în caz că:

1) consumatorul nu a achitat factura în decurs de 15 zile calendaristice de la data-limită de plată indicată în factură, cu excepția blocurilor locative;

2) consumatorul a întreprins acțiuni ce au dus la neînregistrarea sau la înregistrarea incompletă a cantității de energie termică consumată prin implicare în funcționarea echipamentului de măsurare, racordarea neautorizată a instalațiilor de utilizare a energiei termice ocolind echipamentului de măsurare și nu a achitat plata pentru cantitatea de energie termică calculată de către furnizor conform sistemului paușal;

3) a expirat termenul contractului de furnizare a energiei termice, iar consumatorul nu solicită prelungirea acestuia;

4) consumatorul nu permite accesul personalului furnizorului la locul de consum pentru montarea/demontarea, controlul, înlocuirea sau citirea indicilor echipamentului de măsurare, pentru repararea sau înlocuirea utilajului furnizorului. Furnizorul este obligat să documenteze acest fapt, întocmind în acest sens un act, ce urmează să fie expediat consumatorului împreună cu avizul de deconectare;

5) există pericol pentru persoane, bunuri ori mediu;

6) consumatorul nu aplică reducerea debitului absorbit, convenită prin contract, cerută de furnizor sau de dispecer, în regim de restricții;

7) consumatorul depășește sistematic cantitatea de energie termică și debitele agenților termici convenite prin contract și la cererea furnizorului nu se încadrează în prevederile contractuale;

8) pentru asigurarea efectuării lucrărilor de reparații și întreținere stabilite anual prin contract sau neprevăzute și cu caracter de urgență.

134. Furnizorul este obligat să informeze consumatorul, cu cel puțin 14 zile calendaristice înainte, despre începutul și durata întreruperii planificate a livrării energiei termice, iar în cazul în care instalațiile producătorului sau ale consumatorului trebuiesc racordate la rețeaua termică, unitatea termoenergetică anunță consumatorii cu cel puțin 3 zile calendaristice înainte despre întreruperea planificată.

135. Furnizorul are dreptul să limiteze sau să întrerupă alimentarea cu energie termică în cazul unei situații excepționale/al unei crize de combustibil survenite la nivel național, determinată de relațiile economice internaționale și comerțul exterior, de economia națională, de protecția mediului, securitatea națională.

136. Furnizorul poate limita ori sista alimentarea cu energie termică dacă producerea și/sau furnizarea acesteia nu sunt rentabile din punct de vedere economic. O asemenea decizie va fi anunțată tuturor consumatorilor, în scris, cu cel puțin 6 luni înaintea zilei de 15 octombrie a anului respectiv.

137. Deconectarea instalației de utilizare a energiei termice de la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică la inițiativa consumatorului, inclusiv cu scopul conectării la o altă sursă de alimentare cu energie termică se efectuează în conformitate cu prevederile Legii nr.92 din 29 mai 2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării.

138. Deconectarea instalațiilor de utilizare a energiei termice ale consumatorului se efectuează numai după avizarea consumatorului și doar în zilele lucrătoare, în intervalul de timp între orele 08.00 – 17.00, cu excepția situației prevăzute la punctul 133 sbp.5), când deconectarea se efectuează fără avizarea consumatorului. În situațiile prevăzute la punctul 133 sbp.1) și sbp.2) avizul de deconectare se expediază sau se înmână consumatorului, cu cel puțin 30 zile înainte de

data preconizată pentru deconectare. În situația prevăzută la punctul 133 sbp.3) și sbp.4), furnizorul avizează consumatorul cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de data preconizată pentru deconectare.

139. Este interzisă deconectarea instalațiilor de utilizare a energiei termice ce aparțin consumatorului în alte cazuri decât cele prevăzute în prezentul Regulament. În cazul în care la furnizor parvine informația despre achitarea facturii, acesta este obligat să nu deconecteze instalațiile de utilizare a energiei termice ale consumatorului. În aceste circumstanțe furnizorul anulează imediat ordinul de deconectare.

140. Adresarea consumatorului la Agenție sau în instanța de judecată, în vederea soluționării neînțelegerilor nelegate de facturarea energiei termice, nu scutește consumatorul de obligația de plată a facturii pentru consumul energiei termice și a penalității prevăzute în contractul de furnizare a energiei termice.

141. Deconectarea de la rețeaua termică a instalațiilor de utilizare a energiei termice ce aparțin consumatorului, la cererea lui, se efectuează în condițiile stabilite în prezentul Regulament, în termen de cel mult 7 zile calendaristice de la data înregistrării cererii scrise, respectându-se prevederile Legii nr. 92 din 29 mai 2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării.

142. Deconectarea de la/reconectarea la rețeaua termică a instalațiilor de utilizare a energiei termice ale consumatorului se efectuează doar prin ordinul de deconectare/reconectare, semnat de persoana responsabilă a furnizorului.

143. Personalul furnizorului, care a efectuat deconectarea sau reconectarea instalațiilor de utilizare a energiei termice ce aparțin consumatorului, este obligat să întocmească actul de deconectare/reconectare în 2 exemplare (câte unul pentru fiecare parte), indicând în act motivele deconectării/reconectării și informația relevantă privind starea echipamentului de măsurare al consumatorului.

144. Deconectarea de la rețeaua termică a instalațiilor de utilizare a energiei termice ale consumatorului se va efectua de la punctul de delimitare sau de unde există posibilitate tehnică. Dacă deconectarea urmează a fi efectuată de la instalațiile – proprietate ale consumatorului, acesta este obligat, prin intermediul persoanei responsabile de exploatarea instalațiilor respective, să asigure deconectarea.

145. În cazurile de deconectare, prevăzute în prezentul Regulament, personalul furnizorului, în ziua preconizată pentru deconectare, prezintă consumatorului ordinul de deconectare semnat de persoana responsabilă a furnizorului. Personalul furnizorului nu este în drept să deconecteze instalațiile de utilizare a energiei termice ce aparțin consumatorului, în cazul în care acesta demonstrează faptul înlăturării tuturor motivelor care au condiționat emiterea ordinului de deconectare.

146. În cazul în care, în ziua preconizată pentru deconectare, consumatorul sau reprezentantul lui, nu este prezent la locul de consum, personalul furnizorului este în drept să deconecteze instalațiile de utilizare a energiei termice, lăsând la locul de consum actul de deconectare și copia ordinului de deconectare, în care se indică motivele deconectării, adresa și telefonul de contact al furnizorului, numărul ordinului de deconectare și data deconectării. Copiile actului de deconectare și a ordinului de deconectare se expediază suplimentar de furnizor consumatorului prin poștă cu aviz de recepție, în termen de 3 zile calendaristice de la data deconectării instalațiilor de utilizare a energiei termice de la rețeaua termică. În cazul în care consumatorul s-a adresat la furnizor pentru reconectare, în limitele termenului de 3 zile calendaristice de la deconectare, consumatorul este informat despre cauzele deconectării, iar copiile actului de deconectare și a ordinului de deconectare nu se expediază prin poștă cu aviz.

147. Furnizorul este obligat să țină evidența tuturor consumatorilor ale căror instalații de utilizare a energiei termice au fost deconectate de la rețeaua termică.

148. Consumatorul este în drept să solicite furnizorului reconectarea instalațiilor de utilizare a energiei termice la rețeaua termică după înlăturarea motivelor ce au dus la deconectarea instalațiilor de utilizare a energiei termice ale acestuia. Furnizorul este obligat să reconecteze la rețeaua termică instalațiile de utilizare a energiei termice ce aparțin consumatorului în termenul cel mai scurt posibil, dar nu mai târziu de 24 de ore de la achitarea tarifului pentru reconectare.

149. Tarifele pentru deconectarea/reconectarea instalațiilor de utilizare a energiei termice ce

aparțin consumatorului, la solicitarea acestuia, se suportă de către consumator.

150. Consumatorul achită plata pentru reconectare numai în cazul în care deconectarea a avut loc cu respectarea prevederilor prezentului Regulament. Furnizorului îi este interzis să perceapă plata pentru reconectare în cazul în care deconectarea instalațiilor de utilizare a energiei termice ce aparțin consumatorului a avut loc cu încălcarea prevederilor prezentului Regulament.

151. Furnizorul este obligat să planifice și să efectueze lucrările de exploatare, de întreținere, de revizie și de reparație a rețelelor termice, în modul care asigură cea mai mică durată a întreruperii planificate a livrării energiei termice consumatorilor.

152. În cazul întreruperilor neplanificate a livrării energiei termice, furnizorul este obligat să restabilească livrarea energiei termice către consumatori în termenul cel mai scurt posibil, care să nu depășească, însă, termenul stabilit prin contractul de furnizare a energiei termice, precum și limitele stabilite în prezentul Regulament și în Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice.

153. Furnizorul va asigura activitatea non-stop a unor operatori de serviciu pentru înregistrarea apelurilor prin telefon ale consumatorilor la serviciul 24/24 ore.

154. În cazul unor întreruperi neplanificate a livrării energiei termice de nivel local (stradă, cartier), furnizorul înregistrează fiecare apel (inclusiv data și ora) și informează consumatorul despre numărul de înregistrare al apelului și durata probabilă de restabilire a livrării energiei termice, precum și despre mersul lucrărilor de remediere.

155. Furnizorul nu poartă răspundere față de consumatori pentru întreruperile în livrarea energiei termice dacă acestea nu se datorează culpei sale.

156. Întreruperile în furnizarea energiei termice care depășesc limitele prevăzute în contract și pentru care s-au înregistrat sesizări scrise din partea consumatorilor vor fi analizate de către furnizor împreună cu consumatorul pentru stabilirea responsabilităților ce decurg din aceste evenimente. Termenul pentru depunerea sesizării scrise de către consumator este de maximum 5 zile lucrătoare de la data întreruperii furnizării energiei termice.

157. Furnizorul va asigura existența unor echipe de intervenție specializate care să restabilească alimentarea cu energie termică într-un timp minim posibil. După efectuarea remedierilor, furnizorul are obligația de a informa consumatorii despre restabilirea furnizării energiei termice.

158. În cazul în care este necesar de racordat la rețeaua termică instalațiile producătorului sau ale consumatorului, unitatea termoelectrică anunță consumatorii cu cel puțin 3 zile calendaristice înainte despre întreruperea planificată a livrării energiei termice, indicând intervalul de întrerupere și cauza.

Secțiunea 11

PETIȚIILE CONSUMATORILOR ȘI PROCEDURILE DE SOLUȚIONARE A NEÎNȚELEGERILOR

159. Furnizorul este obligat să dispună de centre pentru relații cu consumatorii, unde au acces liber toți consumatorii, pe parcursul programului de lucru, și să desemneze personalul cu drept de decizie, responsabil de examinarea petițiilor și de soluționarea problemelor consumatorilor legate de furnizarea și de distribuția energiei termice.

160. Furnizorul este obligat să aducă periodic la cunoștința consumatorilor și să prezinte Agenției următoarele date referitoare la activitatea centrelor pentru relații cu consumatorii:

1) adresele sediilor, numerele de telefon, inclusiv numărul de telefon al serviciului 24/24 și adresele poștelor electronice unde consumatorii pot adresa petiții;

2) programul de lucru.

161. Personalul furnizorului, responsabil de examinarea petițiilor consumatorilor, trebuie să dispună de aptitudini și împuterniciri pentru:

1) a examina petițiile și a soluționa neînțelegerile direct, prin negocieri, cu consumatorul;

2) a remite petiția către persoana furnizorului, investită cu atribuții privind examinarea și soluționarea problemelor abordate;

3) a informa consumatorul despre drepturile lui în procesul de soluționare a neînțelegerilor.

162. Întreg personalul de conducere al furnizorului este obligat să acorde audiență consumatorilor ce solicită aceasta.

163. Furnizorul este obligat să țină evidența petițiilor. Informația despre petiții include cel puțin:

- 1) data depunerii petiției;
- 2) numele persoanei care a depus petiția;
- 3) esența problemei abordate în petiție;
- 4) acțiunile întreprinse de furnizor pentru soluționarea problemelor abordate;
- 5) decizia furnizorului.

164. Furnizorul este obligat să prezinte Agenției orice informație solicitată privind petițiile, copiile înregistrărilor și ale deciziilor sau alte documente necesare examinării și soluționării de către Agenție a problemelor abordate în petiții.

165. Furnizorul este obligat să depună toate eforturile pentru soluționarea rezonabilă a neînțelegerilor cu consumatorii, pe cale amiabilă, și în termene cât mai restrânse.

166. În cazul în care neînțelegerea dintre consumator și furnizor nu este soluționată pe cale amiabilă, furnizorul este obligat să examineze situația creată și să răspundă în scris consumatorului, în termenele prevăzute de Legea cu privire la petiționare nr.190-XIII din 19 iulie 1994 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr. 6-8, art. 23).

167. În caz de dezacord cu răspunsul furnizorului ori dacă nu a primit în termenul stabilit răspuns de la furnizor, consumatorul este în drept să se adreseze Agenției pentru soluționarea neînțelegerii apărute sau în instanța de judecată competentă pentru soluționarea litigiului.

168. În cazul în care consumatorul nu este de acord cu răspunsul Agenției, el este în drept să conteste acest răspuns în instanța de judecată în conformitate cu Legea cu privire la petiționare nr.190-XIII din 19 iulie 1994 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.6-8, art.23). Deciziile Agenției de soluționare a problemelor invocate în petiție pot fi contestate în termenele prevăzute de Legea contenciosului administrativ nr.793-XIV din 10 februarie 2000 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2000 nr.57-58, art.375).

Secțiunea 12

RAPORTURILE DINTRE UNITĂȚILE TERMOENERGETICE

169. Raporturile dintre unitățile termoelectrice se stabilesc în bază de contract.

170. Furnizorul care este titular de licență pentru producerea/distribuția/furnizarea energiei termice încheie contract de procurare a energiei termice cu producătorul, centrala electrică de termoficare sau centrala termică a căruia este racordată la rețeaua termică a furnizorului.

171. Contractul de procurare a energiei termice stabilește obligațiile și drepturile producătorului și ale furnizorului și include obligatoriu următoarele:

- 1) obiectul contractului;
- 2) durata contractului;
- 3) puterea termică și cantitățile de energie termică ce urmează a fi livrate în rețeaua termică;
- 4) parametrii agentului termic și graficul de modificare a parametrilor agentului termic ce urmează a fi livrat în rețeaua termică de către producător;
- 5) tipul, numărul și parametrii echipamentului de măsurare, locul instalării și sigiliile aplicate de furnizor și producător;
- 6) obligațiile și drepturile producătorului și ale furnizorului;
- 7) tarifele pentru energia termică produsă și livrată în rețeaua termică;
- 8) termenul de achitare de către furnizor a facturii eliberate de producător;
- 9) responsabilitățile producătorului și ale furnizorului, inclusiv în cazul livrării agentului termic la parametrii de calitate ce nu corespund celor prevăzuți de contract;
- 10) alte clauze negociate de producător și furnizor.

172. Producătorul și furnizorul aplică sigiliile proprii la echipamentul de măsurare a energiei termice produse și livrate în rețeaua termică.

Secțiunea 13

ALTE DISPOZIȚII

173. Consumatorului i se interzice orice intervenție asupra rețelelor termice aflate în proprietatea furnizorului.

174. Consumatorul nu poate pretinde despăgubiri pentru pagubele cauzate urmare a accidentelor produse la instalațiile de utilizare a energiei termice ce-i aparțin din cauza

nerespectării de către acesta a normelor și a instrucțiunilor de exploatare.

175. În cazul în care proprietarul terenului sau al imobilului pe care este amplasată legal rețeaua termică solicită reamplasarea acesteia, proprietarul terenului sau al imobilului va obține acordurile proprietarilor sau ale deținătorilor legali ai terenurilor unde urmează să fie reamplasată rețeaua termică și va suporta toate cheltuielile legate de reamplasarea rețelei termice.

[anexa nr.1](#)

[anexa nr.2](#)

[anexa nr.3](#)

Anexa nr. 1
la Regulamentul privind
furnizarea energiei termice
aprobat prin Hotărârea ANRE
nr. 23/2017 din 26.01.2017

CONTRACTUL - CADRU de furnizare a energiei termice

I. DATE GENERALE

1. Furnizorul _____
2. Consumatorul(casnic, noncasnic) _____
3. Locul de consum _____
(municipiu, oraș, sat, comună, localitatea, strada)

deținând documentul ce atestă dreptul de proprietate nr. _____, Contractul de locațiune nr. _____ din _____ sau alte acte legale _____

4. Numărul de telefon al serviciului telefonic al operatorului 24/24 ore _____.
5. Puterea termică _____ Gcal/h.
6. Punctul de delimitare este _____

Actul de delimitare se anexează (în cazul consumatorilor noncasnici).

7. Calitatea agentului termic trebuie să corespundă _____

II. OBIECTUL ȘI DURATA CONTRACTULUI

8. Obiect al Contractului este furnizarea energiei termice Consumatorului, la locul de consum specificat în datele generale.

9. Contractul este încheiat pentru o durată de timp _____ (nelimitată sau determinată la solicitarea Consumatorului), întocmit în două exemplare (câte un exemplar pentru fiecare parte) și intră în vigoare la data semnării lui de către ambele părți.

III. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE FURNIZORULUI

10. Furnizorul are următoarele obligații:

1) să livreze energie termică eficient, fără întreruperi și cu respectarea indicatorilor de calitate a serviciilor de distribuție și de furnizare a energiei termice sau a parametrilor agentului termic până în punctul de delimitare, în conformitate cu condițiile stipulate în licență, cu reglementările tehnice și standardele din domeniu în vigoare și/sau în contractele de furnizare a energiei termice;

2) să asigure securitatea alimentării cu energie termică și să respecte indicatorii de calitate ai serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice;

3) să reia alimentarea cu energie termică în cel mult 24 de ore după prezentarea dovezii de achitare a datoriilor conform facturii la energia termică, să răspundă la orice solicitare, inclusiv la cea privind eliberarea avizului de racordare, în termen de 15 zile de la data înregistrării solicitării;

4) să asigure, la solicitare, accesul la rețelele termice, echipamentele de măsurare (în cazul în care echipamentele de măsurare sunt instalate în limitele proprietății furnizorului) pentru toate unitățile termoenergetice din sistem, toate categoriile de consumatori și toți terții fără discriminare;

5) să efectueze racordări, deconectări sau reconectări la rețeaua termică în condițiile și în termenele stabilite de prezentul Regulament;

6) să poarte răspundere materială pentru nerespectarea indicatorilor de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice sau a parametrilor agentului termic;

7) să repare, conform prevederilor contractuale și a Legii nr.92 din 29 mai 2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării, prejudiciul cauzat consumatorilor prin nerespectarea, în punctul de delimitare, a calității agentului termic (presiune, temperatură, continuitate) și a cantității de energie termică stipulate în contractele de furnizare a energiei termice sau prin întreruperile nejustificate în furnizarea energiei termice, cu excepția cazurilor, documentate legal, de utilizare de către unitatea termoenergetică a dreptului de limitare ori întrerupere în alimentarea cu energie termică în cazul unor

situații excepționale sau al unei crize de combustibil survenite la nivel național, determinată de relațiile economice internaționale și comerțul exterior, de economia națională, de protecția mediului sau de securitatea națională;

8) să informeze consumatorul din timp, cu cel puțin 2 săptămâni înainte, despre începutul și durata întreruperii planificate a livrării energiei termice, iar în cazul în care instalațiile producătorului sau ale consumatorului trebuie racordate la rețeaua termică furnizorul anunță consumatorii cu cel puțin 3 zile calendaristice înainte despre întreruperea planificată;

9) să nu întrerupă alimentarea cu energie termică, cu excepția cazurilor de neachitare a facturilor pentru energie termică, a întreruperilor din motive tehnice sau de securitate;

10) să prezinte consumatorului, lunar, factura emisă în baza indicilor echipamentelor de măsurare pentru plata energiei termice la tariful în vigoare, aprobat de Agenție, cu cel puțin 10 zile calendaristice înainte de expirarea termenului – limită de plată a facturii, indicat în aceasta;

11) să prezinte, la solicitarea consumatorului, informații despre consumul anterior de energie termică, despre plățile și despre penalitățile calculate și achitate;

12) să restituie datoriile acumulate față de consumator până la data suspendării sau a rezilierii contractului de furnizare a energiei termice;

13) să informeze consumatorii privind modalitățile de soluționare a problemelor abordate;

14) să asigure accesul consumatorilor la serviciul telefonic 24/24, numărul de telefon al căruia se indică obligatoriu în factură;

15) să asigure încasarea de la consumator, inclusiv prin intermediul băncilor sau al oficiilor sale din teritoriu, în termenul prevăzut în prezentul Regulament, a plăților pentru energia termică furnizată;

16) să anuleze măsurile de deconectare a instalațiilor de utilizare a energiei termice ale consumatorului, în aceeași zi în care a prezentat documentul confirmativ despre achitarea facturii a parvenit la furnizor;

17) să efectueze în termen verificarea metrologică periodică a echipamentelor de măsurare instalate la consumatorii casnici;

18) să întocmească actul de depistare a intervenției în funcționarea echipamentului de măsurare sau racordarea ilegală a instalațiilor de utilizare a energiei termice la rețeaua termică, în cazul consumului de energie termică prin intervenție în funcționarea echipamentului de măsurare sau în cazul racordării ilegale a instalațiilor de utilizare a energiei termice la rețeaua termică, inclusiv prin ocolirea echipamentului de măsurare;

19) să asigure calitatea, fiabilitatea și continuitatea livrărilor de energie termică către consumatori pentru încălzire și prepararea apei calde menajere.

11. Drepturile Furnizorului sunt:

1) de acces necondiționat la echipamentul de măsurare pentru montarea, demontarea, înlocuirea, controlul și citirea indicilor echipamentului de măsurare, pentru repararea sau înlocuirea utilajului furnizorului, conform contractului;

2) să limiteze ori să sisteze alimentarea cu energie termică pentru neachitarea facturilor la energia termică, cu notificarea prealabilă, cu cel puțin 15 zile înainte, a consumatorului;

3) să limiteze ori să sisteze alimentarea cu energie termică în cazul imposibilității economice de furnizare a energiei termice, cu notificarea prealabilă a consumatorului, cu cel puțin 6 luni înaintea datei de 15 octombrie a anului respectiv;

4) să efectueze întreruperi planificate a livrării energiei termice pentru efectuarea lucrărilor de întreținere, revizii și reparații executate la instalațiile sale, cu anunțarea în prealabil a consumatorului;

5) să limiteze sau să întrerupă alimentarea cu energie termică în cazul unei situații excepționale sau al unei crize de combustibil survenite la nivel național, determinată de relațiile economice internaționale și comerțul exterior, de economia națională, de protecția mediului, securitatea națională;

6) să limiteze sau să întrerupă furnizarea energiei termice, pentru cea mai scurtă durată posibil în cazul în care este pusă în pericol viața sau sănătatea oamenilor, apare pericolul de prejudiciere a proprietății, inclusiv a terților;

7) să execute lucrări planificate de conectare sau alte operațiuni tehnice care nu pot fi executate în alt mod decât prin întreruperea alimentării cu energie termică, trebuie să fie prevenită o avarie (o situație de avarie) sau să fie lichidate consecințele acesteia;

8) să aplice penalități pentru întârzierea la plata energiei termice facturate în mărimea și în modul stabilite prin contract în urma negocierilor. Quantumul penalității este negociabil, dar nu poate depăși rata medie anuală ponderată a dobânzii la creditele noi acordate în monedă națională de băncile comerciale, pentru un an, înregistrată în anul precedent și publicată în raportul Băncii Naționale a Moldovei;

9) să recalculeze consumul de energie termică, inclusiv conform sistemului paușal, aplicând prevederile din Regulamentul privind furnizarea energiei termice;

10) să solicite plata preventivă de la consumator, în situațiile prevăzute de Regulamentul privind furnizarea energiei termice;

11) să întocmească actul de depistare a intervenției în funcționarea echipamentului de măsurare sau racordarea ilegală a instalațiilor de utilizare a energiei termice la rețeaua termică, în cazul consumului de energie termică prin intervenție în funcționarea echipamentului de măsurare sau în cazul racordării ilegale a instalațiilor de utilizare a energiei termice la rețeaua termică, inclusiv prin ocolirea echipamentului de măsurare.

IV. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE CONSUMATORULUI

12. Consumatorul are următoarele drepturi:

1) la livrarea continuă a energiei termice până în punctul de delimitare cu instalațiile sale de utilizare, cu respectarea parametrilor de calitate a serviciului de distribuție, de furnizare a energiei termice sau a parametrilor agentului termic;

2) să aibă acces la echipamentele de măsurare ale furnizorului, utilizate pentru facturare, în prezența reprezentantului acestuia;

3) să solicite furnizorului remedierea operativă a defecțiunilor și a deranjamentelor survenite în rețelele termice;

4) să solicite și să obțină de la furnizor repararea prejudiciilor cauzate ca urmare a neîndeplinirii condițiilor contractuale și nerespectării parametrilor de calitate a serviciilor de distribuție și de furnizare a energiei termice sau a parametrilor agentului termic;

5) la prezentarea de către furnizor a informațiilor privind istoricul de consum, privind plățile și penalitățile calculate și achitate;

6) la modificarea, prelungirea, suspendarea sau rezilierea contractului de furnizare a energiei termice;

7) să fie prezent la citirea indicilor, la verificarea și la efectuarea constatării tehnico-științifice a echipamentului de măsurare, la controlul echipamentului de măsurare a energiei termice și a sigiliilor aplicate;

8) să verifice respectarea de către furnizor a prevederilor contractului de furnizare a energiei termice;

9) să aibă acces la serviciul telefonic 24/24 al furnizorului, numerele de telefoane ale cărora se indică în mod obligatoriu în factură;

10) să solicite de la furnizor deservirea utilajului și a rețelelor termice aflate în gestiunea consumatorului, contra plată.

13. Consumatorul are următoarele obligații:

1) să achite integral și în termen facturile emise de furnizor;

2) să permită furnizorului, la solicitarea acestuia, să efectueze întreruperi planificate a livrării energiei termice pentru executarea lucrărilor de întreținere, revizie și reparație la instalațiile acestuia;

3) să nu modifice instalațiile de încălzire aferente unui bloc de locuințe (unei case cu apartamente), prevăzute în proiect, și suprafețele încălzite, decât în baza unui proiect tehnic, elaborat în modul stabilit și coordonat cu furnizorul de energie termică;

4) să permită accesul furnizorului la instalațiile sale de utilizare a energiei termice sau la echipamentul de măsurare pentru a efectua controlul și a citi indicii acestuia, sau pentru deconectarea instalației de utilizare a energiei termice în caz de neplată sau de avarie;

- 5) să nu consume energie termică ocolind sau afectând echipamentele de măsurare;
- 6) să întrețină, să nu distrugă și să nu intervină asupra echipamentelor de măsurare și asupra instalațiilor interioare ale furnizorului. Să nu permită altor persoane să intervină în echipamentul de măsurare sau în instalațiile furnizorului, situate pe proprietatea consumatorului;
- 7) să deservească, să repare și să întrețină în stare de funcționare normală instalațiile proprii de utilizare a energiei termice și/sau cele ale sistemului colectiv de alimentare cu energie termică;
- 8) să nu efectueze lucrări de construcții de orice fel în zonele de protecție a rețelelor termice fără acordul prealabil al furnizorului;
- 9) să nu execute săpături de orice fel ori să cultive plantații perene în zonele de protecție a rețelelor termice fără acordul prealabil al unității termoelectrice;
- 10) să nu depoziteze materiale pe culoarele de trecere și în zonele de protecție a rețelelor termice fără acordul prealabil al unității termoelectrice;
- 11) să sesizeze imediat furnizorul în cazul în care depistează defecțiuni în funcționarea echipamentului de măsurare sau violarea sigiliilor furnizorului;
- 12) să solicite rezilierea contractului de furnizare a energiei termice, dacă nu necesită energie termică și să achite integral furnizorului plata pentru energia termică consumată și penalitățile facturate, dacă acestea din urmă sunt prevăzute în contract;
- 13) să nu folosească agentul termic în alte scopuri decât cele prevăzute în contract și să nu forțeze circulația acestuia prin sustragere de agent;
- 14) să comunice, în prealabil furnizorului, în conformitate cu prevederile din convenția de exploatare, opririle, respectiv punerile în funcțiune ale rețelelor termice și ale principalelor instalații consumatoare de energie termică.

V. RĂSPUNDEREA CONTRACTUALĂ

14. În conformitate cu prevederile Legii nr. 92 din 29 mai 2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării, Codului Civil și a Regulamentului privind furnizarea energiei termice, Furnizorul restituie suma percepută suplimentar de la Consumator și repară prejudiciile cauzate Consumatorului în procesul de furnizare a energiei termice.

15. Furnizorul nu poartă răspundere pentru nerespectarea obligațiilor contractuale în cazul în care acestea nu sunt datorate culpei Furnizorului.

16. Consumatorul repară daunele provocate de nerespectarea prevederilor contractului de furnizare a energiei termice.

VI. DECONNECTAREA ȘI RECONNECTAREA INSTALAȚIILOR DE UTILIZARE A ENERGIEI TERMICE, ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI LA FURNIZAREA ENERGIEI TERMICE

17. Furnizorul are dreptul să limiteze sau să sisteze alimentarea cu energie termică către consumator în caz că:

- 1) consumatorul nu a achitat factura în decurs de 15 zile calendaristice de la data limită de plată indicată în factură, cu excepția blocurilor locative;
- 2) consumatorul a întreprins acțiuni ce au dus la neînregistrarea sau la înregistrarea incompletă a cantității de energie termică consumată prin implicare în funcționarea echipamentului de măsurare, racordarea neautorizată a instalațiilor de utilizare a energiei termice ocolind echipamentul de măsurare și nu a achitat plata pentru cantitatea de energie termică calculată de către furnizor conform sistemului paușal;
- 3) a expirat termenul contractului de furnizare a energiei termice, iar consumatorul nu solicită prelungirea acestuia;
- 4) consumatorul nu permite accesul personalului furnizorului la locul de consum pentru montarea/demontarea, controlul, înlocuirea sau citirea indicilor echipamentului de măsurare, pentru repararea sau înlocuirea utilajului furnizorului. Furnizorul este obligat să documenteze acest fapt, întocmind în acest sens un act ce urmează să fie expediat consumatorului împreună cu avizul de deconectare;
- 5) există pericol pentru persoane, bunuri ori mediu;

6) consumatorul nu aplică reducerea debitului absorbit, convenită prin contract, cerută de furnizor sau de dispecer, în regim de restricții;

7) consumatorul depășește sistematic cantitatea de energie termică și debitele agenților termici convenite prin contract și la cererea furnizorului nu se încadrează în prevederile contractuale;

8) pentru asigurarea efectuării lucrărilor de reparații și întreținere stabilite anual prin contract sau neprevăzute și cu caracter de urgență.

Deconectarea instalațiilor de utilizare a energiei termice ale consumatorului se efectuează numai după avizarea consumatorului și doar în zilele lucrătoare, în intervalul de timp între orele 8.00 – 17.00, cu excepția situației prevăzute la lit. e), când deconectarea se efectuează fără avizarea consumatorului. În situațiile prevăzute la lit. a) și lit. b) avizul de deconectare se expediază sau se înmână consumatorului, cu cel puțin o lună înainte de data preconizată pentru deconectare. În situația prevăzută la lit. c) furnizorul avizează consumatorul cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de data preconizată pentru deconectare.

18. Furnizorul este obligat să informeze consumatorul, cu cel puțin 2 săptămâni înainte, despre începutul și durata întreruperii planificate a livrării energiei termice, iar în cazul în care instalațiile producătorului sau ale consumatorului trebuie racordate la rețeaua termică, unitatea termoelectrică anunță consumatorii cu cel puțin 3 zile calendaristice înainte despre întreruperea planificată.

19. Furnizorul are dreptul să limiteze sau să întrerupă alimentarea cu energie termică în cazul unei situații excepționale/al unei crize de combustibil survenite la nivel național, determinată de relațiile economice internaționale și comerțul exterior, de economia națională, de protecția mediului, securitatea națională.

20. Furnizorul poate limita ori sista alimentarea cu energie termică dacă producerea și/sau furnizarea acesteia nu sunt rentabile din punct de vedere economic. O asemenea decizie va fi anunțată consumatorului, în scris, cu cel puțin 6 luni înaintea zilei de 15 octombrie a anului respectiv.

21. Deconectarea instalației de utilizare a energiei termice de la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică la inițiativa consumatorului, inclusiv cu scopul conectării la o altă sursă de alimentare cu energie termică se efectuează în conformitate cu prevederile Legii nr.92 din 29.05.2014cu privire la energia termică și promovarea cogenerării.

VII. MODIFICAREA, SUSPENDAREA ȘI REZILIEREA CONTRACTULUI

22. Orice modificare a Contractului de furnizare a energiei termice este valabilă, dacă se efectuează în scris, printr-un act adițional la contract, semnat de ambele părți, constituind anexă separată la Contract. Dacă, ulterior încheierii Contractului de furnizare a energiei termice, intră în vigoare noi acte normative ori se modifică cele existente, care stabilesc reguli noi de furnizare, utilizare și facturare a consumului de energie termică, părțile contractante vor aplica noile reguli, iar Furnizorul va notifica în scris Consumatorul cu privire la modificările operate în legislație.

23. Se permite suspendarea Contractului de furnizare a energiei termice pe o perioadă de timp de cel puțin trei luni, la cererea în scris a Consumatorului, depusă la oficiul Furnizorului cu cel puțin 7 zile calendaristice înainte de data suspendării. În acest caz, Consumatorul este obligat să achite integral plata pentru energia termică facturată, penalitățile calculate conform prevederilor Contractului, precum și tariful pentru deconectare, aprobat de Agenție. Se permite suspendarea Contractului de furnizare a energiei termice de către Furnizor pe o perioadă de 30 zile calendaristice în cazul deconectării de la rețeaua termică a instalațiilor de utilizare a energiei termice aparțin Consumatorului, cu respectarea prevederilor Regulamentului privind furnizarea energiei termice și a Legii nr.92 din 29 mai 2014cu privire la energia termică și promovarea cogenerării.

24. Contractul de furnizare a energiei termice poate fi reziliat:

1) la cererea Consumatorului depusă în scris la oficiul Furnizorului cu cel puțin 7 zile calendaristice înainte de data rezilierii Contractului;

2) după suspendarea Contractului de furnizare a energiei termice pe o perioadă de 30 zile calendaristice, ca urmare a deconectării instalațiilor de utilizare a energiei termice ale Consumatorului de la rețeaua termică și dacă Consumatorul nu a înlăturat cauzele pentru care au fost deconectate instalațiile de utilizare a energiei termice și nu a solicitat reconectarea lor.

În cazul depunerii cererii de reziliere a Contractului de furnizare a energiei termice, Consumatorul este obligat să achite integral plata pentru energia termică consumată până la data rezilierii și penalitățile calculate conform prevederilor Contractului.

VIII. CLAUZE SPECIALE

25. Consumatorul și Furnizorul sunt în drept să apeleze la Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică în cazul în care neînțelegerile nu pot fi soluționate pe cale amiabilă, prin negocieri, de către părți. Consumatorul și Furnizorul se adresează în instanța de judecată pentru soluționarea litigiilor apărute.

26. Procurarea, verificarea metrologică, instalarea, exploatarea, întreținerea, repararea și înlocuirea contoarelor se efectuează în conformitate cu Legea cu privire la energia termică și promovarea cogenerării nr. 92 din 29 mai 2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 178-184, art. 415).

27. Furnizorul încheie, modifică, prelungește sau suspendă acțiunea Contractului de furnizare a energiei termice fără a percepe plată de la Consumator.

Anexa nr. 2
la Regulamentul privind
furnizarea energiei termice
aprobat prin Hotărârea ANRE
nr. 23/2017 din 26.01.2017

(Denumirea furnizorului)

AVIZ DE RACORDARE

nr. ____ din ____ 20__
Valabil până la ____ 20__

1. Persoana fizică, persoana juridică (consumatorul): _____
2. Adresa: _____
3. Locul de consum pentru care se solicită racordarea: _____
4. Punctul de racordare la rețeaua termică: _____
5. Puterea termică solicitată, cu excepția consumatorilor casnici: _____
6. Parametrii și caracteristicile tehnice ale echipamentului de măsurare ce urmează a fi instalat: _____
7. Cerințele față de montarea echipamentului de măsurare: _____
8. Documentația de proiect să fie executată în conformitate cu cerințele normativelor în vigoare, să prevadă exploatarea inofensivă a rețelelor termice și să fie coordonată cu furnizorul până la începutul lucrărilor. Un exemplar al proiectului coordonat, să fie transmis în arhiva furnizorului. Termenul de valabilitate a documentației de proiect – doi ani.
9. Lucrările de construcție–montare să fie executate numai în perioada intersezonieră și urmează să fie finisate până la începutul sezonului de încălzire.
10. Lucrările să fie îndeplinite de către o organizație licențiată. Până la începutul lucrărilor beneficiarul să prezinte în adresa furnizorului copia autorizației de construcție.
11. Supravegherea tehnică a lucrărilor se execută de către beneficiar în comun cu furnizorul.
12. Furnizarea energiei termice va fi permisă numai după prezentarea documentației de execuție (Forma RT-15) și întocmirea contractului de livrare a energiei termice.
13. Alte cerințe: _____

Elaborarea și coordonarea proiectului instalațiilor de utilizare a energiei termice este obligatorie. O copie a proiectului coordonat rămâne la furnizor. Coordonarea proiectului respectiv se efectuează de către furnizor în termen de cel mult 15 zile calendaristice de la data solicitării.

Anexa nr. 3

la Regulamentul privind furnizarea energiei
termice aprobat prin Hotărârea ANRE
nr. 23/2017 din 26.01.2017

Act de delimitare

nr. _____ din _____

pentru locul de consum: _____

Prezentul act este întocmit de către reprezentantul _____

în persoana _____

(numele, prenumele reprezentantului operatorului de rețea, funcția)

denumit în continuare Furnizor, și reprezentantul: _____

(numele (denumirea) consumatorului: întreprinderii, organizației, asociației,
persoană fizică etc., numele, prenumele, funcția)

denumit în continuare Consumator, în baza: _____

(denumirea documentului: condiții tehnice, proiect, act de verificare, schemă existentă etc.)

privind următoarele:

1. Obiectul:

(caracteristica: oficiu, bloc locativ, secție de producere, centru comercial, alte)

situat pe adresa: _____

se alimentează cu energie termică de la: _____

(denumirea elementului rețelei termice, alte date)

2. Punctul de delimitare:

Conform schemei (anexa la prezentul Act), punctul de delimitare dintre rețeaua termică a Furnizorului și instalațiile de utilizare a energiei termice ce aparțin Consumatorului, inclusiv în baza dreptului de proprietate și a responsabilității pentru exploatarea lor, este stabilit la:

(denumirea elementului rețelei termice, alte date)

Responsabilitatea pentru starea tehnică a conexiunii în punctul de delimitare o poartă Furnizorul.

3. Parametrii agentului termic ce urmează a fi respectați:

Puterea termică _____ Gcal/h.

Parametrii agentului termic în punctul de delimitare

Prezentul Act a fost întocmit în două exemplare, unul pentru Furnizor și unul pentru Consumator.

Furnizorul _____ **Consumatorul** _____

(semnătura și ștampila)

(semnătura și ștampila)

1. Prezentul Act nu este valabil fără schema de principiu a instalațiilor de utilizare a energiei termice.

Proces-verbal de dare în exploatare a echipamentului de măsurare

nr. _____ din _____

Furnizorul _____

Consumatorul _____
(denumirea organizației/numele și prenumele)

Adresa _____
(adresa poștală, telefon)

A fost instalat echipament de măsurare la locul de consum:

Tipul echipamentului de măsurare _____

Nr. de fabricație _____ **Indicii** _____

Data verificării de stat _____ **Sigiliul verficatorului metrolog** _____

Sigiliul Furnizorului nr. _____

Consumatorul (reprezentantul consumatorului) _____
(numele, prenumele funcția, semnătura)

Personalul Furnizorului _____
(numele, prenumele funcția, semnătura)

Telefon de contact al Furnizorului: _____

1. Procesul-verbal se întocmește în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, și se semnează de consumator și de furnizor.

Furnizorul este în drept să includă în procesul-verbal și alte date.

ACT
de depistare a intervenției în funcționarea echipamentului de măsurare sau
a racordării ilegale la rețeaua termică

Nr. _____

Întocmit la data _____ la ora _____

Consumatorul: _____

Adresa locului de consum: _____

Categoria consumatorului: casnic, noncasnic (de subliniat).

Contract nr. _____

1. Tipul (numărul) echipamentului de măsurare: _____

2. Indicii echipamentului de măsurare la ziua controlului: _____

3. Nr. sigiliului furnizorului aplicat echipamentului de măsurare _____ /afectat (da/nu): _____

4. Încălcările depistate _____

5. Modalitatea în care consumatorul a intervenit în funcționarea echipamentului de măsurare care a dus la neînregistrarea sau înregistrarea incompletă a cantității de energie termică consumată

6. Explicațiile consumatorului _____

7. Concluzii: _____

Consumatorul sau reprezentantul consumatorului a refuzat (de subliniat, dacă este cazul) să semneze Actul și să primească un exemplar al Actului.

Cauzele refuzului:

1. În cazul când consumatorul refuză să fie prezent la control, să semneze ori să primească Actul, furnizorul va expedia Actul prin poștă cu aviz de recepție.

2. Factura pentru consumul recalculat de energie termică în rezultatul intervenției în funcționarea echipamentului de măsurare sau racordării ilegale la rețeaua termică va fi emisă de către furnizor după luarea deciziei argumentate de către furnizor.

Decizia furnizorului privind constatarea intervenției în funcționarea echipamentului de măsurare sau racordării ilegale la rețeaua termică, prin ocolirea echipamentului de măsurare se înmânează consumatorului în termen de 5 zile calendaristice după luarea ei.

Decizia furnizorului privind constatarea intervenției în funcționarea echipamentului de măsurare sau racordării ilegale la rețeaua termică, prin ocolirea echipamentului de măsurare se contestă de consumator în instanța de judecată.

Furnizorul este obligat să indice în decizie dreptul consumatorului privind contestarea acesteia în caz de dezacord, precum și termenul de contestare.

“ _____ ” _____ 20 _____

_____ (data, luna, anul)

Personalul furnizorului

1. _____

_____ (numele, prenumele) _____ semnătura

2. _____

_____ (numele, prenumele) _____ semnătura

3. _____

_____ (numele, prenumele) _____ semnătura

Martori (în cazul în care există)

1. _____
_____ (numele, prenumele) _____ semnătura

2. _____
_____ (numele, prenumele) _____ semnătura

Consumatorul sau reprezentantul acestuia

_____ (numele, prenumele) _____ semnătura

3. Actul se întocmește în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte și se semnează de părți.

СОДЕРЖАНИЕ

*Постановление НАРЭ № 23/2017 от 26 января 2017 г
об утверждении Положения о поставке тепловой энергии.
(Опубликовано 25.08.2017 в Monitorul Oficial Nr. 316-321 art Nr : 1581)*

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОСТАВКЕ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ

- **Часть 1 ЦЕЛЬ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**
- **Часть 2 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
- **Часть 3 ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСТАНОВОК ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ ЗАЯВИТЕЛЯ К ТЕПЛОСЕТИ**
- **Часть 4 РАЗГРАНИЧЕНИЕ УСТАНОВОК ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ**
- **Часть 5 ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА**
- **Часть 6 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
- **Часть 7 УЧЕТ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ**
- **Часть 8 ОПЛАТА ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ**
- **Часть 9 КАЧЕСТВО УСЛУГИ ПО РАСПРЕДЕЛЕНИЮ И ПОСТАВКЕ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ**
- **Часть 10 ОТКЛЮЧЕНИЕ И ПОВТОРНОЕ ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСТАНОВОК ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ, ПЕРЕРЫВЫ И ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ПОСТАВКЕ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ**
- **Часть 11 ПЕТИЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ПРОЦЕДУРЫ РАЗРЕШЕНИЯ РАЗНОГЛАСИЙ**
- **Часть 12 ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ ТЕПЛОЭНЕРГЕТИЧЕСКИМИ ЕДИНИЦАМИ**
- **Часть 13 ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
 - **Приложение № 1 РАМОЧНЫЙ ДОГОВОР на поставку тепловой энергии**
 - **Приложение № 2 РАЗРЕШЕНИЕ НА ПОДКЛЮЧЕНИЕ**
 - **Приложение № 3 Акт разграничения**

Акты Национального агентства по регулированию в энергетике

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО:
Министерство юстиции
№ 1249 от 18.08.2017 г.
Министр юстиции
Владимир ЧЕБОТАРЬ _____

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
об утверждении Положения
о поставке тепловой энергии

В соответствии с частью (1) статьи 39 Закона о тепловой энергии и продвижении когенерации № 92 от 29 мая 2014 г. (Официальный монитор Республики Молдова № 178-184/415 от 11.07.2014) административный совет Национального агентства по регулированию в энергетике ПОСТАНОВЛЯЕТ:

Серджиу ЧОБАНУ,
директор
Юрие ОНИКА,
директор

Октавиан ЛУНГУ,
директор
Генадие ПЫРЦУ,
директор

№ 23/2017. Кишинэу, 26 января 2017 г.

1. Утвердить Положение о поставке тепловой энергии (прилагается).

2. Контроль за соблюдением утвержденного Положения возложить на подразделение Национального агентства по регулированию в энергетике.

Утверждено
Постановлением
Административного совета НАРЭ
№ 23/2017 от 26 января 2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОСТАВКЕ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ**Часть 1****ЦЕЛЬ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

1. Целью Положения о поставке тепловой энергии (в дальнейшем - Положение) является регулирование правовых отношений между теплоэнергетической единицей и потребителями, касающихся поставки и распределения тепловой энергии через систему централизованного теплоснабжения.

2. Настоящее Положение применяется при проектировании, строительстве и приемке установок по использованию тепловой энергии потребителей, разграничении установок теплоэнергетических единиц, разграничении установок по использованию тепловой энергии потребителей от теплосети теплоэнергетической единицы, подключении, заключении договора, учете и фактурировании потребления тепловой энергии, оплате тепловой энергии, отключении установок по использованию тепловой энергии потребителей, ограничении и перерыве в поставке тепловой энергии, рассмотрении жалоб потребителей и разрешении разногласий между теплоэнергетическими единицами, а также между теплоэнергетическими единицами и потребителями.

Часть 2**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

3. В смысле настоящего Положения используемые понятия означают следующее:

доступ к сети – право поставщиков и потребителей на подключение к теплосетям в соответствии с условиями Закона № 92 от 29.05.2014 о тепловой энергии и продвижении когенерации (Официальный монитор Республики Молдова № 178-184/415 от 11.07.2014);

авария – повреждение или поломка определенных составных частей установок по использованию тепловой энергии, в результате которых не могут поддерживаться в допустимых пределах, предусмотренных в Типовой инструкции по технической эксплуатации тепловых сетей централизованных систем отопления № СР G.04.10-2012, утвержденной Приказом Министерства регионального развития и строительства № 57 от 25 июня 2012 г. или в договорах, технологические параметры работы системы, которые могут привести к ухудшению параметров качества

продукта, нанесению ущерба окружающей среде, порче имущества юридических или физических лиц и, в некоторых случаях, необходимо прервать или ограничить поставку тепловой энергии потребителям;

уведомление об отключении – письменное уведомление, направленное потребителю поставщиком, которым потребитель предупреждается о возможном отключении установок по использованию тепловой энергии от теплосети и о причине отключения;

разрешение на подключение – письменное уведомление, выданное поставщиком потребителю, на основании заявления в связи с возможностью и условиями снабжения тепловой энергией, в котором указываются оптимальные технические и экономические условия, а также работы, которые заявитель должен выполнить в обязательном порядке для подключения своей установки по использованию тепловой энергии к теплосети;

тепловой ввод - связь между распределительной теплосетью и потребителем тепловой энергии;

бытовой потребитель – любое физическое лицо, использующее тепловую энергию для бытовых нужд, не связанных с предпринимательской или профессиональной деятельностью;

небытовой потребитель – любое физическое или юридическое лицо, использующее тепловую энергию в небытовых целях;

контроль измерительного оборудования – совокупность действий, выполняемых поставщиком, с использованием специальных аппаратов или без них с целью определения состояния функционирования измерительного оборудования и для установления вмешательств в работу измерительного оборудования, в том числе для проверки целостности измерительного оборудования и наложенных пломб;

отключение – разрыв соединения между теплосетью поставщика и установкой по использованию тепловой энергии потребителя;

распределитель – теплоэнергетическая единица, которая осуществляет деятельность по распределению тепловой энергии;

ошибочная счет-фактура - счет-фактура на оплату тепловой энергии, в котором поставщиком неправильно

указана стоимость потребленной тепловой энергии, тариф или количество тепловой энергии, рассчитанные на основе реальных показаний измерительного оборудования. Счет-фактура, выписанный на основе прогнозируемого потребления, не считается ошибочным счетом-фактурой;

питающая установка – теплоустановка, посредством которой осуществляется связь между теплосетью поставщика и теплоэлектроцентралю, теплостанцией или установкой по использованию тепловой энергии;

установки по использованию тепловой энергии – совокупность установок или приемников, использующих тепловую энергию, в том числе в виде горячей воды для хозяйственных нужд, расположенных за разграничительным пунктом;

незапланированный перерыв в поставке тепловой энергии - временное прекращение поставки тепловой энергии потребителям, вызванное авариями в теплосети, без отключения установок по использованию тепловой энергии потребителей от теплосети;

запланированный перерыв в поставке тепловой энергии – временное прекращение поставки тепловой энергии в целях проведения плановых работ по техническому обслуживанию, эксплуатации и/или ремонту теплосети поставщиком с предварительным извещением потребителей без отключения установок по использованию тепловой энергии потребителей от теплосети;

место потребления - месторасположение установки по использованию тепловой энергии потребителя, где потребляется теплоэнергия, поставляемая посредством одной или более питающих установок;

присоединение – осуществление поставщиком работ по подключению питающей установки заявителя (производителя или потребителя) и начало поставки тепловой энергии от производителя или, при необходимости, потребителю;

теплосеть – совокупность труб, насосных установок, центральных тепловых пунктов, индивидуальных тепловых пунктов, расположенных ниже пункта разграничения от теплостанции, теплоэлектроцентрали, которые служат для передачи и распределения тепловой энергии до установок по использованию тепловой энергии потребителя;

центральный тепловой пункт (ЦТП) – тепловой пункт, предназначенный для подключения системы отопления, вентиляции, снабжения горячей водой для хозяйственных нужд и технологических теплопотребляющих приборов к двум или более зданиям;

индивидуальный тепловой пункт (ИТП) - тепловой пункт, предназначенный для подключения системы отопления, вентиляции, снабжения горячей водой для хозяйственных нужд и технологических теплопотребляющих приборов к одному зданию или его части;

паушальная система - порядок определения потребления тепловой энергии в зависимости от расчетной тепловой мощности и количества часов использования по видам теплоприемников, от фактора спроса или других вытекающих из этого элементов и не основан на измерении посредством измерительного оборудования;

заявитель – физическое или юридическое лицо, которое обращается к поставщику за выдачей разрешения на подключение, строительством питающей установки, подключением установок по использованию тепловой энергии к теплосети, заключением договора на поставку тепловой энергии;

нормальное рабочее состояние – рабочее состояние, которое соответствует следующим критериям: рабочие параметры – нормальные рабочие параметры и присутствует надежное рабочее состояние;

теплостанция - совокупность установок, посредством которых осуществляется адаптация параметров теплоносителей к потребностям потребления и посредством которых снабжаются тепловой энергией один или несколько

потребителей. Теплостанцией может быть: распределительный пункт, тепловой пункт, централизованная станция подогрева воды;

нарушение пломбы поставщика – подделка и/или снятие пломбы, наложенной поставщиком на измерительное оборудование; повреждение или любое другое вмешательство в подлинную пломбу, поставленную поставщиком, которое ведет к ее смещению по нити; срыв нити пломбы.

4. Поставщик несет ответственность за надежное и бесперебойное распределение, поставку тепловой энергии потребителям до разграничительного пункта в соответствии с показателями качества услуг по распределению и поставке тепловой энергии или параметрами теплоносителя, установленными в договоре на поставку тепловой энергии.

В этих целях поставщик обязан поддерживать в нормальном рабочем состоянии принадлежащие ему тепловые сети, а также тепловые сети, за обслуживание которых он несет ответственность, осуществлять их эксплуатацию и ремонт в соответствии с требованиями Закона № 92 от 29.05.2014 г. о тепловой энергии и продвижении когенерации и соблюдать правила безопасности и эксплуатации, установленные в Типовой инструкции по технической эксплуатации тепловых сетей централизованных систем отопления № СР G.04.10-2012, утвержденной Приказом Министерства регионального развития и строительства № 57 от 25 июня 2012 г.

5. Незаконное использование тепловой энергии путем несанкционированного подключения к тепловым сетям в обход измерительного оборудования или путем вмешательства в работу такового различными способами, ведущими к нерегистрации или неполной регистрации потребления тепловой энергии несет ответственность за правонарушение согласно действующему законодательству.

6. Поставщик заключает с потребителем договор на поставку тепловой энергии до разграничительного пункта между теплосетью и установкой по использованию тепловой энергии потребителя согласно условиям настоящего Положения и Закона № 92 от 29.05.2014 о тепловой энергии и продвижении когенерации.

7. Потребитель может иметь одно или несколько мест потребления. Требования настоящего Положения применяются в отношении каждого места потребления, принадлежащего потребителю.

8. Потребитель несет ответственность за целостность теплоизмерительного оборудования, а также за эксплуатацию, техническое обслуживание и ремонт установки по использованию тепловой энергии и сетей, находящихся в его управлении.

9. Поставщик обязан предпринимать все необходимые меры по предупреждению или незамедлительному устранению неисправностей и неполадок в теплосети, а также на установках по использованию тепловой энергии, которые он содержит и обслуживает.

10. Любое присоединение или повторное подключение к теплосети, создающее условия для потребления тепловой энергии из теплосети, выполняется исключительно поставщиком в присутствии потребителя или заявителя.

11. Работы по проектированию, монтажу и приемке установок по использованию тепловой энергии и питающих установок, а также по их расширению или изменению осуществляются с соблюдением требований, установленных Законом № 92 от 29.05.2014 о тепловой энергии и продвижении когенерации, при этом все расходы несет потребитель.

12. Установки по использованию тепловой энергии не должны ставить под угрозу жизнь или здоровье людей, а также наносить ущерб собственности или вызывать неполадки в нормальной работе объектов централизо-

ванной системы теплоснабжения или в поставке тепловой энергии другим потребителям.

13. Потребитель несет ответственность за соблюдение правил техники безопасности при эксплуатации тепловых установок и теплосетей, находящихся в его управлении, в соответствии с условиями настоящего Положения и требованиями, установленными Законом № 92 от 29.05.2014 о тепловой энергии и продвижении когенерации. Для этого потребитель обязан владеть необходимыми знаниями в области норм использования тепловой энергии в соответствии с Типовой инструкцией по технической эксплуатации тепловых сетей централизованных систем отопления и техники безопасности № СР G.04.10-2012, утвержденной Приказом Министерства регионального развития и строительства № 57 от 25 июня 2012 г.

14. Ущерб, установленный на основании акта о констатации, устраняется стороной, которая его вызвала. Потребитель устраняет ущерб, вызванный своими тепловыми установками, в случае, когда принадлежащие ему установки по использованию тепловой энергии вызвали ухудшение параметров качества тепловой энергии, поставляемой другим потребителям, или помешали бесперебойному теплоснабжению других потребителей, в том числе тогда, когда они увеличивают мощность установки по использованию тепловой энергии.

15. Начало отопительного сезона для потребителей наступает после регистрации в течение 3 дней подряд, в промежутке 18.00 – 6.00, температуры воздуха в среднем или ниже +10°C, а прекращение отопительного сезона - через 3 дня подряд, когда средняя температура воздуха в промежутке 18.00 – 6.00 выше +10°C. На письменное обращение потребителя о более раннем начале поставки или о продлении отопительного периода поставщик обязан поставлять тепловую энергию при условии наличия технических возможностей.

16. Споры между теплоэнергетическими единицами и потребителями разрешаются в компетентной судебной инстанции.

Часть 3 ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСТАНОВОК ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ ЗАЯВИТЕЛЯ К ТЕПЛОСЕТИ

17. Любое физическое или юридическое лицо вправе обратиться за подключением принадлежащих ему установок по использованию тепловой энергии, в том числе установок по снабжению горячей водой для хозяйственных нужд, к теплосети поставщика, который осуществляет свою деятельность в пределах территории, разрешенной лицензией, договором или другим документом, подтверждающим право собственности.

18. В целях подключения установок по использованию тепловой энергии заявителя к теплосети заявитель обязан получить от поставщика разрешение на подключение по образцу, установленному в приложении № 2 к настоящему Положению. Заявитель подает в офис поставщика заявление в письменном виде, которое должно обязательно содержать следующее:

- а) фамилию, имя заявителя или наименование предприятия, адрес места потребления;
- б) цель использования тепловой энергии;
- в) запрашиваемую тепловую мощность по типу потребления (кВт, Гкал/ч);
- г) копию удостоверения личности или копию документа, подтверждающего фактическое право на объект недвижимости, или копию документа, подтверждающего законное владение объектом недвижимости, или разрешение соответствующих органов.

В случае проектирования новых объектов с целью определения технической возможности подключения и обеспечения охранных зон теплосетей заявитель обязан представить поставщику градостроительный сертификат на

проектирование с приложением; план земельного участка с указанием расчетных линий границ, выполненных на топографической съемке в масштабе Мс 1:500, для рассмотрения и согласования; схему расположения объекта, указанную на топографической съемке в масштабе Мс 1:500 (общий план строения) для рассмотрения и согласования. Бланк заявления предоставляется поставщиком.

19. Поставщик обязан выдать разрешение на подключение в течение 15 календарных дней со дня регистрации заявления, в котором обязательно указываются оптимальные технико-экономические условия подключения и работы, которые должен выполнить заявитель для подключения принадлежащих ему установок по использованию тепловой энергии к теплосети. Разрешение на подключение выдается бесплатно.

20. Разрешение на подключение выдается поставщиком в следующих случаях:

- а) при подключении установки по использованию тепловой энергии заявителя к теплосети,
- б) когда запрашивается увеличение тепловой мощности в месте потребления и необходимо изменить питающую установку;
- в) при намерении расширить площадь, отапливаемую от существующих установок по использованию тепловой энергии.

21. Заявитель обязан получить от поставщика разрешение на подключение до начала проектирования установок по использованию тепловой энергии. Срок действия разрешения на подключение устанавливается поставщиком, исходя из срока строительства объекта, но не может быть меньше 2 лет. Срок действия разрешения на подключение продлевается поставщиком, если по истечении срока действия началось строительство объекта, на которое было выдано разрешение на подключение. Поставщик продлевает срок действия разрешения на подключение в течение 15 календарных дней со дня обращения путем внесения соответствующей записи в разрешение на подключение, выданное заявителю. Разрешение на подключение может быть продлено на срок до 5 лет или более длительный срок, исходя из доступной мощности теплосети.

Если в течение этого промежутка времени не были выполнены работы в соответствии с согласованной проектной документацией и за это время истек срок действия проектной документации, она представляется поставщику для повторного согласования.

22. Выполнение технико-экономических условий, предусмотренных в выданном поставщиком разрешении на подключение, является обязательным для заявителя и для проектировщика.

Проект установок по использованию тепловой энергии, разработанный на основе разрешения на подключение, согласовывается поставщиком в течение 15 календарных дней со дня представления проекта. В случае отсутствия ответа от поставщика в течение 15 календарных дней со дня предоставления проекта проект считается согласованным.

23. Строительство установки по использованию тепловой энергии и питающей установки осуществляется поставщиком или другим уполномоченным лицом по выбору заявителя.

24. Поставщик обязан обеспечить строительство питающей установки после оплаты заявителем расходов на подключение.

25. Срок строительства поставщиком питающей установки заявителя, потенциального бытового потребителя не может превышать 30 календарных дней с момента подписания договора на подключение и оплаты заявителем тарифа на подключение. Срок строительства поставщиком питающей установки заявителя, потенциального небытового потребителя не может превышать 45 календарных дней с момента подписания договора на подключение и оплаты заявителем тарифа на подключение.

В особых случаях (неблагоприятные метеорологические условия, ограничения на разрешение строительных работ) при представлении надлежащих доводов с согласия заявителя могут быть установлены другие сроки строительства питающей установки.

26. До выполнения подключения заявитель должен обеспечить выполнение всех работ по монтажу установки по использованию тепловой энергии и представить поставщику рабочую документацию и акт приемки этих установок в соответствии с Законом о качестве в строительстве № 721-XIII от 2 февраля 1996 г. («Официальный монитор Республики Молдова», 2006, № 25, ст. 259) и Постановлением Правительства Республики Молдова «Об утверждении Положения о приемке строительных работ и установленного оборудования» № 285 от 23 мая 1996 г. («Официальный монитор Республики Молдова», 1996, № 42-44, ст. 349).

27. После выполнения условий, включенных в разрешение на подключение, заявитель обращается к поставщику за составлением и подписанием акта разграничения. Бланк акта разграничения составляется поставщиком по образцу, установленному в приложении № 3 к настоящему Положению. Поставщик подписывает акт разграничения в 2 экземплярах в течение не более 15 календарных дней со дня регистрации обращения.

28. Поставщик несет ответственность за подключение питающей установки к теплосети и начало поставки теплоносителя с соблюдением положений Закона № 92 от 29.05.2014 о тепловой энергии и продвижении когенерации.

29. Подключение установок по использованию тепловой энергии заявителя осуществляется поставщиком в присутствии заявителя в течение не более 15 календарных дней после оплаты стоимости подключения. Запрещается подключение установок по использованию потребителя к теплосети без монтажа измерительного оборудования. Снабжение тепловой энергией потребителя начинается только после заключения договора на поставку тепловой энергии.

30. В случае, когда для монтажа питающей установки необходимо использовать земельные участки других лиц, заявитель обязан представить согласие этих лиц и оплатить, при необходимости, все связанные с этим расходы.

31. Поставщик может обоснованно отказать в выдаче разрешения на подключение заявителю в случае отсутствия у него мощности, в том числе по причине отсутствия теплосети, или если существующая теплосеть не позволяет удовлетворить потребности заявителя в тепловой энергии, либо если поставка тепловой энергии в соответствующем месте потребления экономически нерентабельна.

Отказ должен быть оправдан и обоснован поставщиком расчетами, данными, на основе которых было определено отсутствие мощности или то, что поставка тепловой энергии в соответствующем месте потребления экономически нерентабельна. Поставщик обязан предоставить заявителю убедительную информацию о необходимых мерах по расширению теплосети и о конкретных сроках осуществления расширения теплосети.

32. Поставщик вправе отказать в подключении места потребления потребителю, который накопил долги за тепловую энергию, потребленную в других местах потребления, до оплаты потребителем накопившихся долгов.

33. В случае, когда поставщик не выдает разрешение на подключение или не подключает установки по использованию тепловой энергии заявителя к теплосети в соответствии с условиями настоящего Положения, заявитель вправе обжаловать эти действия в Национальное агентство по регулированию в энергетике (в дальнейшем - Агентство).

Часть 4

РАЗГРАНИЧЕНИЕ УСТАНОВОК ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ

34. Разграничительный пункт может быть физически

обозначен с помощью разделительной арматуры, установленной на теплораспределительном трубопроводе или в месте прохождения труб в пределах помещения.

Владельцы зданий или территорий, по которым проходят эти сети, обязаны соблюдать их целостность и позволять поставщику выполнять работы по техническому обслуживанию, ремонту и замене труб, при этом в случае причинения убытков они имеют право на их возмещение.

35. Поставщик несет ответственность за соединение и техническое состояние элементов в разграничительном пункте.

36. Пункт разграничения установок по использованию тепловой энергии бытового потребителя от установок по использованию тепловой энергии поставщика устанавливается на выходе из измерительного оборудования, установленного у бытового потребителя, в зависимости от разграничения имущества. В случае бытовых потребителей разграничительный пункт указывается в договоре на поставку тепловой энергии.

37. 1) Пункт разграничения установок по использованию тепловой энергии небытового потребителя, производителя, от теплосети поставщика устанавливается в зависимости от разграничения имущества небытового потребителя, производителя и поставщика, и указывается в акте разграничения, который прилагается к договору на поставку тепловой энергии или договору на покупку тепловой энергии.

2) Установки, расположенные выше разграничительного пункта, принадлежат поставщику, а расположенные ниже - потребителю. Понятия «выше» и «ниже» соответствуют направлению движения по установкам от поставщика к потребителю.

3) Разграничение установок на разделительной арматуре осуществляется между:

a) распределителем, эксплуатирующим распределительные сети, и потребителем;

b) распределителем, эксплуатирующим теплостанции и распределительные сети, и потребителем;

c) потребителем и своим субпотребителем.

4) Во всех этих случаях разделительная арматура, включая элементы соединения со смежными трубами, эксплуатируется поставщиком тепловой энергии, а разграничение производится на парном фланце, расположенном у пары фланцев ниже разделительной арматуры.

5) Разграничение в пределах здания производится следующим образом:

a) в пределах ограждения централи - в случае прямого снабжения потребителя от теплоцентрали или теплоэлектроцентрали через трубопроводы, обеспечивающие его исключительное снабжение;

b) в пределах помещения потребителя - в случае его снабжения через центральные тепловые пункты, расположенные вне его помещения, из которых снабжаются несколько потребителей;

c) в пределах наружной стены индивидуального теплового пункта (ИТП), в случае, когда ИТП находится в управлении поставщика, расположен в технических подвалах потребителей;

d) у крайних фланцев 3, 4 вентилей элеваторного узла или вентилей за элеваторным узлом в случае, когда они находятся в управлении поставщика;

e) в пределах наружной стены здания в случае зданий без подвала;

f) в пределах теплостанции;

g) у вентилей потребителя из распределительного трубопровода - в случае, когда теплосети, снабжающие несколько потребителей, размещены в технических подвалах или проходят через здания потребителей.

b) В случае, когда трубы размещены в одном канале или на эстакаде вместе с другими трубами, разграничение производится в соответствии с вышеизложенными

положениями у выхода трубопроводов из канала или с общей эстакады.

7) Для новых установок разграничение производится в соответствии с требованиями настоящего Положения, и способ разграничения указывается в разрешении на подключение.

8) Проект должен предусматривать разделительную арматуру, необходимую для установления разграничительных пунктов.

38. Акт разграничения составляется поставщиком и подписывается поставщиком и потребителем.

39. В случае, когда небытовой потребитель, чьи установки по использованию тепловой энергии подключены к теплосети, обращается за заключением договора на поставку тепловой энергии, поставщик обязан составить и подписать новый акт разграничения в день проведения проверки измерительного оборудования.

Часть 5 ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

40. Любое физическое или юридическое лицо, чьи установки по использованию тепловой энергии подключены к теплосети, или которое подало заявление о подключении к теплосети и выполнило условия и работы, предусмотренные в разрешении на подключение, вправе обратиться к поставщику за заключением договора на поставку тепловой энергии.

41. Для заключения договора на поставку тепловой энергии и/или горячей воды для хозяйственных нужд заявитель подает заявление предусмотренной поставщиком формы, а поставщик, при заключении этих договоров, использует данные и информацию, представленные заявителем согласно условиям пунктов 18 и 27 настоящего Положения. В случае смены собственника места потребления физическое лицо или юридическое лицо обязано представить оператору следующие документы для заключения договора:

1) заявление с указанием фамилии и имени (наименования в случае физического лица, индивидуального предпринимателя, юридического лица), адрес места потребления (местонахождение);

2) номера телефонов/факсов, другая контактная информация;

3) копия документа о праве собственности или другого документа, подтверждающего законное получение объекта недвижимости, который является объектом соответствующего места потребления;

4) тепловая мощность и/или расход теплоносителя/горячей воды для хозяйственных нужд, цель их использования и запрошенный режим поставки;

5) копия удостоверения личности, в случае физического лица, в случае юридического/физического лица, занимающегося предпринимательской деятельностью, - выписка из Государственного регистра юридических лиц/индивидуальных предпринимателей и доверенность, подтверждающая полномочия подписавшего заявление лица;

6) почтовые индексы, идентификационный код собственника, банковские реквизиты, должности, фамилии, имена лиц, уполномоченных подписать договор, в случае юридических лиц.

42. Поставщик обязан заключить договор на поставку тепловой энергии и с заявителем, владеющим объектом недвижимости на основе другого документа, нежели документ о праве собственности, с правом зафиксировать, с согласия сторон, в договоре на поставку тепловой энергии условия предварительной оплаты потребления тепловой энергии, при представлении соответствующего согласия собственника.

Правоотношения между поставщиком и потребителем устанавливаются в разграничительном пункте между пользовательской установкой потребителя, находящейся на его собственности, и теплосетью поставщика. Параметры

качества должны быть обеспечены в разграничительном пункте.

43. Содержание договора на поставку тепловой энергии определяется между договаривающимися сторонами с соблюдением условий настоящего Положения и Закона № 92 от 29.05.2014 о тепловой энергии и продвижении когенерации, на основе требований приложения №1 к настоящему Положению и включает следующее:

- 1) наименование и юридический адрес сторон договора;
- 2) предмет договора;
- 3) цель потребления тепловой энергии;
- 4) параметры теплоносителя;
- 5) тепловая мощность и графики потребления;
- 6) разграничительный пункт;
- 7) порядок измерения тепловой энергии;
- 8) права и обязанности сторон договора;
- 9) тариф на поставляемую тепловую энергию;
- 10) порядок и сроки оплаты за поставленную тепловую энергию;

11) случаи и условия ограничения, перерыва или прекращения снабжения тепловой энергией;

12) срок взаимного уведомления потребителей о наступлении и прекращении чрезвычайных и аварийных ситуаций;

13) ответственность потребителя и поставщика за нарушение условий договора;

14) способы разрешения разногласий или споров, связанных с невыполнением или ненадлежащим выполнением условий договора;

15) размер и порядок уплаты пени за превышение предельного срока оплаты счетов-фактур, при необходимости;

16) срок действия договора;

17) условия изменения и расторжения договора;

18) средства получения информации обо всех действующих тарифах;

19) прочие условия, согласованные и принятые потребителем и поставщиком.

44. Поставщик не может отказать в заключении договора на поставку тепловой энергии с заявителем, который выполнил все условия заключения договора, установленные законом и настоящим Положением.

45. В жилом секторе уполномоченным представителем потребителей многоквартирных жилых домов с коллективными системами теплоснабжения, включая ведомственные общежития и многоквартирные дома, является управляющий соответствующим жилищным фондом, который заключает договор на поставку тепловой энергии с поставщиком и ежемесячно распределяет количество потребленной тепловой энергии между собственниками/съемщиками квартир. Если в многоквартирном жилом доме имеются нежилые помещения, находящиеся в собственности/пользовании/управлении третьих лиц, поставщик заключает договор о поставке тепловой энергии отдельно с каждым собственником/съемщиком/управляющим нежилых помещений при условии обязательной установки ими в этих помещениях измерительного оборудования. При отсутствии технической возможности для монтажа измерительного оборудования для нежилых помещений, находящихся в собственности/пользовании/управлении третьих лиц, задачу распределения количества потребленной тепловой энергии обязан выполнять управляющий жилищным фондом согласно положениям действующих нормативных актов. Поставщик заключает с потребителем договор на поставку тепловой энергии для каждого отдельно взятого места потребления или на несколько мест потребления в случае письменного согласия потребителя при условии указания специфики каждого места потребления в приложении к договору. В случае заключения одного договора на несколько мест потребления поставщик отдельно указывает в передаваемом потребителю счете-фактуре на оплату

размер платежа по каждому месту потребления.

46. Срок заключения или изменения договора на поставку тепловой энергии с потребителем, чьи установки по использованию тепловой энергии подключены к теплосети, составляет не более 7 календарных дней со дня подачи заявления.

47. Договор на поставку тепловой энергии с заявителем, чьи установки по использованию тепловой энергии подлежат подключению к теплосети согласно пунктам 25 и 29 настоящего Положения, заключается до осуществления подключения поставщиком.

48. Поставщик вправе отказать в заключении договора на поставку тепловой энергии с заявителем в случае, когда у заявителя имеются долги по другим местам потребления, а отказ должен быть письменно обоснован. Поставщик обязан заключить договор на поставку тепловой энергии в сроки, предусмотренные настоящим Положением, в случае устранения заявителем причин, послуживших основанием для отказа со стороны поставщика.

49. Заявитель вправе обжаловать в агентство отказ поставщика в заключении договора на поставку тепловой энергии. При разрешении разногласий между заявителем и поставщиком по поводу заключения договора на поставку тепловой энергии агентство принимает обязательные решения, которые могут быть обжалованы в административный суд.

50. Потребитель, являющийся стороной договора на поставку тепловой энергии, который произвел отчуждение объекта недвижимости, обязан полностью погасить платежи и долги за потребленную тепловую энергию, пеню, если они предусмотрены в договоре, и расторгнуть договор на поставку тепловой энергии для соответствующего места потребления.

51. Физическое или юридическое лицо, получившее на праве собственности объект недвижимости, который не был отключен от теплосети, обязано обратиться к поставщику за заключением договора на поставку тепловой энергии. В случае несоблюдения этого условия физическим или юридическим лицом поставщик вправе отключить место потребления, сообщив данному лицу уведомлением об отключении не менее чем за 5 календарных дней до этого. Поставщик в то же время вправе потребовать от физического или юридического лица осуществить оплату за потребление тепловой энергии и/или за потребление тепловой энергии, не зарегистрированное или зарегистрированное в неполном объеме (при его наличии), с момента приобретения соответствующим лицом права собственности на данный объект недвижимости.

52. Поставщик вправе отключить место потребления со дня расторжения договора на поставку тепловой энергии для соответствующего места потребления, если другое лицо не обратилось за заключением нового договора на поставку тепловой энергии для этого места потребления.

53. В случае смерти бытового потребителя, до установления наследника (ов) недвижимого имущества умершего лица, поставщик, по просьбе одного из преемников наследования, заключает договор на поставку при условии оплаты долгов, образовавшихся в данном месте потребления.

54. В случае установления только одного наследника недвижимости умершего лица наследник погашает существующие долги за потребление тепловой энергии и заключает новый договор на поставку тепловой энергии. Если наследник отказывается погасить соответствующие долги и заключить договор на поставку тепловой энергии, поставщик вправе отключить соответствующие установки по использованию тепловой энергии от теплосети.

55. При наличии нескольких наследников имущества умершего лица они погашают имеющиеся долги за потребление тепловой энергии, а один из них, с письменного согласия остальных наследников, заключает от своего имени договор на поставку тепловой энергии. Если

наследники не выполняют данного требования, поставщик вправе отключить от теплосети соответствующее место потребления.

56. В случае переименования потребителя он обязан представить поставщику подтверждающие документы, необходимые для внесения изменений в договор на поставку тепловой энергии.

57. При изменении назначения жилого помещения собственник, владелец недвижимости обязан обратиться к поставщику за заключением нового договора на поставку тепловой энергии. В случае частичного использования жилого помещения в других целях потребитель обязан установить отдельное измерительное оборудование для учета количества тепловой энергии, потребляемой этой частью объекта недвижимости. Для этого он подает письменное заявление поставщику, который обязан ему ответить в течение 15 календарных дней. В случае несоблюдения этой обязанности потребителем поставщик вправе отключить соответствующее место потребления через 10 календарных дней со дня предупреждения потребителя уведомлением об отключении. В случае невозможности отключения потребителя с технической точки зрения количество тепловой энергии определяется аналогично остальным помещениям многоквартирного жилого дома.

58. В случае отключения установки по использованию тепловой энергии потребителя от теплосети согласно пункту 133 настоящего Положения поставщик приостанавливает договор на поставку тепловой энергии на 30 календарных дней со дня отключения. Если за это время потребитель не устраняет причины, по которым была отключена установка по использованию тепловой энергии и не обращается за ее повторным подключением к сети, поставщик вправе расторгнуть в одностороннем порядке договор на поставку тепловой энергии.

59. Договор на поставку тепловой энергии, заключенный с потребителем на неопределенный срок, действует до расторжения договора в соответствии с условиями настоящего Положения и условиями договора на поставку тепловой энергии. При необходимости потребитель/поставщик обязан вернуть долги перед поставщиком/потребителем не позже, чем до дня расторжения договора на поставку тепловой энергии.

60. Изменение объемов тепловой энергии и тепловых мощностей, на которые был заключен договор, ежеквартально или ежемесячно, может запрашиваться потребителем – юридическим лицом в письменном виде за 15 дней до начала периода, на который запрашивается изменение. Поставщик должен сообщить свой ответ в письменном виде в течение 10 дней после получения заявления.

61. Поставщику запрещается требовать от заявителя/потребителя какие-либо платежи за заключение, изменение, продление или расторжение договора на поставку тепловой энергии.

Часть 6

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

62. Потребитель имеет следующие права:

1) на бесперебойную поставку тепловой энергии до пункта разграничения от своих пользовательских установок с соблюдением параметров качества услуг по распределению и поставке тепловой энергии или параметров теплоносителя;

2) на доступ к измерительному оборудованию поставщика, используемому для фактурирования, в присутствии его представителя;

3) требовать от поставщика оперативного устранения возникших в теплосетях неисправностей и неполадок;

4) требовать и добиваться от поставщика возмещения ущерба, причиненного в результате невыполнения условий договора и несоблюдения параметров качества услуги по распределению, поставке тепловой энергии или параметров теплоносителя;

5) на представление поставщиком информации об истории потребления, о начисленных и внесенных платежах и пенях;

6) на изменение, продление или расторжение договора на поставку тепловой энергии;

7) присутствовать при снятии показаний, при поверке и проведении научно-технической экспертизы измерительного оборудования, при поверке теплоизмерительного оборудования и наложенных пломб;

8) проверять соблюдение поставщиком положений договора на поставку тепловой энергии;

9) пользоваться доступом к круглосуточной телефонной службе поставщика, номера телефонов которой обязательно указываются в счете-фактуре;

10) требовать от поставщика платного обслуживания оборудования и теплосетей, находящихся в управлении потребителя.

63. Потребитель выполняет следующие обязанности:

1) своевременно и полностью оплачивать выписываемые поставщиком счета-фактуры;

2) разрешать поставщику, по его просьбе, осуществлять запланированные перерывы в поставке тепловой энергии для выполнения работ по техническому обслуживанию, ревизии и ремонту на его установках;

3) не изменять предусмотренные проектом отопительные установки многоквартирного жилого дома и отопляемые площади, за исключением случая, когда изменение основано на техническом проекте, разработанном в установленном порядке согласно строительным нормам «Теплосети» № NCM G.04.07-2014, утвержденным Приказом Министерства регионального развития и строительства № 202 от 31 декабря 2014 г., и согласованного с поставщиком тепловой энергии;

4) разрешать доступ поставщика к своим установкам по использованию тепловой энергии, или к измерительному оборудованию для его поверки и снятия его показаний, или для отключения установки по использованию тепловой энергии в случае неуплаты или аварии;

5) не потреблять тепловую энергию в обход измерительного оборудования или ухудшая его;

6) содержать, не разрушать и не вмешиваться в измерительное оборудование и внутренние установки поставщика и не позволять другим лицам вмешиваться в измерительное оборудование или в установки поставщика, расположенные на собственности потребителя;

7) обслуживать, ремонтировать и содержать в нормальном рабочем состоянии установки по использованию тепловой энергии собственные и/или относящиеся к коллективной системе теплоснабжения;

8) не выполнять любого рода строительные работы в охранных зонах тепловых сетей без предварительного согласия поставщика;

9) не выполнять любого рода земляные работы или выращивать многолетние насаждения в охранных зонах тепловых сетей без предварительного согласия поставщика;

10) не складировать материалы по ходу трассы и в охранных зонах тепловых сетей без предварительного согласия теплоэнергетической единицы;

11) незамедлительно извещать поставщика в случае обнаружения неполадок в работе измерительного оборудования или нарушения пломб поставщика;

12) требовать расторжения договора на поставку тепловой энергии, если он не нуждается в тепловой энергии, и полностью внести поставщику оплату за потребленную тепловую энергию и включенные в счета-фактуры пени, если последние предусмотрены в договоре;

13) не использовать теплоноситель в других целях, кроме тех, которые предусмотрены договором, и не форсировать его циркуляцию путем хищения теплоносителя;

14) предварительно сообщать поставщику, согласно условиям договора, об остановках, соответственно, вводах

в действие теплосетей и основных теплопотребляющих установок.

64. Поставщик имеет следующие права:

1) на свободный доступ к измерительному оборудованию для монтажа, демонтажа, замены, проверки и снятия показаний измерительного оборудования, для ремонта или замены оборудования поставщика согласно законодательству и договору на поставки тепловой энергии;

2) ограничивать или прекращать теплоснабжение за неоплату счетов-фактур за тепловую энергию с предупреждением потребителя не менее чем за месяц;

3) ограничивать или прекращать теплоснабжение, если поставка тепловой энергии нерентабельна с экономической точки зрения. Такое решение объявляется всем потребителям в письменном виде не менее чем за 6 месяцев до 15 октября соответствующего года;

4) производить запланированные перерывы в теплоснабжении для выполнения работ по техническому обслуживанию, ревизии и ремонта на своих установках с предупреждением потребителя;

5) ограничивать или прерывать теплоснабжение в случае чрезвычайной ситуации или топливного кризиса на национальном уровне, обусловленного международными экономическими отношениями и внешней торговлей, национальной экономикой, охраной окружающей среды или национальной безопасностью;

6) ограничивать или прерывать теплоснабжение на максимально короткий срок в случае, если возникла угроза безопасности жизни и здоровью людей; возникла угроза нанесения ущерба собственности, в том числе третьих лиц;

7) производить запланированные работы по подключению или другие технические операции, которые не могут быть выполнены иначе как путем прерывания теплоснабжения, если необходимо предотвратить аварию (аварийную ситуацию) или ликвидировать ее последствия;

8) взимать пеню за несвоевременную оплату потребленной тепловой энергии в размере и в порядке, установленных по соглашению в договоре. Размер пени является предметом соглашения, однако не может превышать средневзвешенную годовую процентную ставку по новым кредитам, выданным в национальной валюте коммерческими банками в течение года, зафиксированную в предыдущем году и опубликованную в отчете Национального банка Молдовы;

9) производить перерасчет потребления тепловой энергии, в том числе по паушальной системе, применяя условия настоящего Положения;

10) требовать от потребителя предоплату в случаях, предусмотренных законодательством;

11) составлять акт выявления вмешательства в работу измерительного оборудования или незаконного подключения установок по использованию тепловой энергии к теплосети в случае потребления тепловой энергии путем вмешательства в работу измерительного оборудования или в случае незаконного подключения установок по использованию тепловой энергии к теплосети, в том числе в обход измерительного оборудования.

65. Поставщик выполняет следующие обязанности:

1) поставлять тепловую энергию эффективно, бесперебойно и с соблюдением параметров качества услуги по распределению, по поставке тепловой энергии или параметров теплоносителя до разграничительного пункта в соответствии с условиями, предусмотренными в лицензии, с действующими техническими правилами и отраслевыми стандартами, и/или в договорах на поставку тепловой энергии;

2) обеспечить безопасность теплоснабжения и соблюдать показатели качества услуг по распределению и поставке тепловой энергии;

3) возобновлять теплоснабжение в течение не более суток после предъявления доказательства погашения

долгов за тепловую энергию;

4) отвечать на обращения, в том числе о выдаче разрешения на подключение в течение 15 календарных дней со дня регистрации просьбы;

5) обеспечивать, по требованию, доступ к теплосетям, измерительным элементам (в случае, когда измерительное оборудование установлено в пределах собственности поставщика) всем теплоэнергетическим единицам системы, всем категориям потребителей и всем третьим лицам, без дискриминации;

6) осуществлять подключения, отключения или повторные подключения к теплосетям в условиях и в сроки, установленные настоящим Положением;

7) устранять, согласно положениям договора и Закона № 92 от 29.05.2014 о тепловой энергии и продвижении когенерации, ущерб, причиненный потребителям несоблюдением в разграничительном пункте качества теплоносителя (давление, температура, непрерывность) и количества тепловой энергии, предусмотренного в договорах на поставку тепловой энергии, или неоправданными перерывами в поставке тепловой энергии, за исключением случаев, задокументированных в законном порядке, использования теплоэнергетической единицей права ограничивать или прерывать теплоснабжение в случае чрезвычайных ситуаций или топливного кризиса, наступившего на национальном уровне, вызванного международными экономическими отношениями и внешней торговлей, национальной экономикой, охраной окружающей среды или национальной безопасностью;

8) заранее информировать потребителя, не менее чем за 2 недели, о начале и сроке действия запланированного перерыва в поставке тепловой энергии, а в случае, когда установка производителя или потребителя необходимо подключить к теплосети, поставщик объявляет об этом потребителям не менее чем за 3 календарных дня до запланированного перерыва;

9) нести материальную ответственность за несоблюдение параметров качества услуги по распределению и поставке тепловой энергии или параметров теплоносителя;

10) не прерывать теплоснабжение, кроме случаев неоплаты счетов за тепловую энергию, перерывов по техническим причинам или из соображений безопасности;

11) ежемесячно предъявлять потребителю счет-фактуру, выписанный на основе показаний измерительного оборудования, для оплаты тепловой энергии по действующему тарифу, утвержденному Агентством, не менее чем за 10 календарных дней до истечения предельного срока оплаты счета-фактуры, указанного в нем;

12) предоставлять, по требованию потребителя, информацию о предыдущем потреблении тепловой энергии, о начисленных и внесенных платежах и пенях;

13) возвращать накопившиеся перед потребителем долги до даты приостановления или расторжения договора на поставку тепловой энергии;

14) информировать потребителей и заявителей о способах разрешения поднятых ими проблем;

15) обеспечить доступ потребителей к круглосуточной телефонной службе, номер телефона которой обязательно указывается в счете-фактуре;

16) обеспечить получение от потребителя, в том числе через банки или свои территориальные офисы, в срок, предусмотренный настоящим Положением, платежей за поставленную тепловую энергию;

17) оперативно отменять меры по отключению установок по использованию тепловой энергии потребителя и подключить повторно потребителя в день предъявления им подтверждающих документов об оплате счета-фактуры;

18) своевременно проводить периодическую метрологическую поверку измерительного оборудования, установленного у бытовых потребителей;

19) обеспечить качество, надежность и бесперебойность поставок тепловой энергии потребителям, для отопления и приготовления горячей воды для хозяйственных нужд.

Часть 7

УЧЕТ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ

66. Каждый тепловой ввод оснащается, в обязательном порядке, измерительным оборудованием для учета потребления тепловой энергии и горячей воды для хозяйственных нужд. Характеристики измерительного оборудования и его месторасположение указываются в разрешении на подключение и договоре на поставку тепловой энергии.

67. Закупка, установка, эксплуатация, обслуживание и периодическая метрологическая проверка измерительного оборудования осуществляются у бытовых потребителей распределителями за счет финансовых средств, предусмотренных в тарифах за тепловую энергию, а у небытовых потребителей согласно условиям договора, заключенного между потребителем и распределителем, на финансовые средства небытового потребителя.

68. Теплоэнергетические единицы ведут учет объемов тепловой энергии, выработанной и поставленной в теплосеть, и объемов тепловой энергии, поставленной потребителям, используя только измерительное оборудование, прошедшее метрологическую поверку, типы которого внесены в Государственный реестр средств измерений Республики Молдова, опубликованный в «Официальном мониторе Республики Молдова».

69. Измерительное оборудование, установленное у потребителей или у производителей и используемое для фактурирования, проходит периодическую метрологическую проверку согласно процедуре, установленной Законом о метрологии, № 19 от 4 марта 2016 г.

70. Измерительное оборудование устанавливается согласно техническим нормам, указанным в паспорте завода-производителя, таким образом, чтобы у потребителя и теплоэнергетической единицы был доступ в любой момент для поверки и снятия показаний измерительного оборудования в промежутке 8.00-17.00 в рабочие дни.

71. Измерительное оборудование устанавливается в пределах собственности потребителя, производителя или в пределах собственности поставщика. При невозможности установки измерительного оборудования в разграничительном пункте, оно устанавливается на минимально возможном расстоянии от разграничительного пункта.

72. Поставщик обязан информировать заявителя о параметрах и технических характеристиках подлежащего установке измерительного оборудования, а также о типах измерительного оборудования, легализованных на территории Республики Молдова центральным органом метрологии.

73. Поставщик обязан принимать к установке только измерительное оборудование, которое прошло метрологическую поверку и легализовано на территории Республики Молдова. Поставщик обязан отказать в установке приобретенного заявителем измерительного оборудования, если это оборудование с виду цельное, не прошло метрологическую поверку или не соответствует требованиям, указанным в разрешении на подключение.

74. После установки измерительное оборудование пломбируется персоналом поставщика в обязательном присутствии потребителя с составлением акта сдачи в эксплуатацию измерительного оборудования в 2 экземплярах. Бланк акта сдачи в эксплуатацию измерительного оборудования разрабатывается поставщиком по образцу, установленному в приложении № 3 к настоящему Положению. В акте указывается дата установки, тип и номер измерительного оборудования, место его установки, фамилия или наименование потребителя, наименование поставщика, исходные показания измерительного оборудования, номер пломб, другие сведения. Проволока пломбы

поставщика должна быть многонитевой, из нержавеющей стали или гальванизированной.

75. Поставщик вправе предпринимать меры по предупреждению и устранению вмешательств в работу измерительного оборудования. Данные меры указываются в обязательном порядке в акте сдачи в эксплуатацию измерительного оборудования или в акте проверки измерительного оборудования, составленном в обязательном присутствии потребителя. Поставщик информирует потребителя в обязательном порядке о возможных последствиях в случае вмешательства потребителя в работу измерительного оборудования.

76. Запрещается потребителю вмешиваться в любой форме в работу измерительного оборудования и в наложенные на него пломбы или в другие установки поставщика, а также перекрывать доступ к ним персоналу поставщика.

77. Потребитель или лицо, ответственное за целостность измерительного оборудования, обязано незамедлительно извещать поставщика, как только обнаружит повреждение оборудования или нарушение пломб поставщика.

78. Персонал поставщика обязан предьявить потребителю служебное удостоверение и сообщить о цели визита в случае затребования им доступа к собственности потребителя, в целях контроля измерительного оборудования и участка теплосети между разграничительным пунктом и измерительным оборудованием, для снятия показаний измерительного оборудования, для производства работ на установках, являющихся собственностью поставщика и расположенных на собственности потребителя, или с целью отключения от теплосети установок по использованию тепловой энергии потребителя, согласно требованиям настоящего Положения. В указанных случаях, если соблюдены условия для принятия мер по предотвращению и устранению вмешательств в работу измерительного оборудования, потребитель обязан незамедлительно и безоговорочно обеспечить доступ персонала поставщика к измерительному оборудованию и к соответствующим установкам. В случае отказа поставщик вправе ограничить или прекратить подачу тепла потребителю в соответствии с требованиями п. 133, пп. 4) настоящего Положения.

79. Снятие показаний измерительного оборудования в целях фактурирования тепловой энергии осуществляется ежемесячно персоналом поставщика. В случае, когда у поставщика нет доступа к измерительному оборудованию, поставщик вправе выписывать счета-фактуры на основании оценочных расчетов потребления тепловой энергии не более чем за 2 месяца с учетом средней температуры окружающей среды. В то же время поставщик обязан связаться с потребителем для обеспечения доступа к измерительному оборудованию в случае своевременной оплаты выписанных счетов-фактур потребителем. В случае необеспечения потребителем доступа к измерительному оборудованию, и если впоследствии установлено, что потребление тепловой энергии превысило количество тепловой энергии, включенное в счет-фактуру на основе оценочных расчетов, поставщик вправе дополнительно внести в счет разницу, рассчитанную на основе показаний измерительного оборудования.

За декабрь месяц поставщик вправе применить средние значения потребления тепловой энергии с учетом средней температуры окружающей среды максимум за 6 календарных дней в целях фактурирования полного объема тепловой энергии за текущий месяц (расчетный период). Расчеты средних значений текущего месяца отражаются в объеме тепловой энергии за последующий период.

80. Поставщик осуществляет контроль измерительного оборудования и поставленных пломб исходя из необходимости и только в присутствии потребителя или его представителя с составлением акта проверки в 2 экземплярах, по одному для каждой из сторон.

81. Персонал поставщика обязан осматривать целостность измерительного оборудования и поставленных пломб без их повреждения или нарушения. В случае обнаружения персоналом поставщика повреждения измерительного оборудования и/или нарушения пломб, он демонстрирует данные нарушения потребителю. Для проверки схемы подключения измерительного оборудования, после осмотра измерительного оборудования и поставленных на него пломб, персонал поставщика вправе снять наложенные поставщиком пломбы. Персонал поставщика также вправе проверять целостность питающей установки на отрезке между разграничительным пунктом и местом установки измерительного оборудования. В результате проверки измерительного оборудования и поставленных пломб и после проверки целостности питающей установки на отрезке между разграничительным пунктом и местом установки измерительного оборудования, персонал поставщика обязан составить акт проверки в 2 экземплярах, по одному для каждой из сторон. Акт проверки должен быть подписан потребителем.

82. В случае отказа потребителя или его представителя от участия в проверке измерительного оборудования, персонал поставщика проводит проверку в его отсутствие, составив акт проверки измерительного оборудования, в котором указывается факт отказа. Акт проверки измерительного оборудования, подписанный ответственным лицом поставщика, направляется потребителю по почте заказным письмом с подтверждением получения в течение не более 3 календарных дней со дня проведения соответствующей проверки.

83. При обнаружении вмешательства в работу измерительного оборудования или подключения установки по использованию тепловой энергии к теплосети в обход измерительного оборудования персонал поставщика обязан продемонстрировать это потребителю и составить акт выявления вмешательства в работу измерительного оборудования или незаконного подключения к теплосети в 2 экземплярах, по одному для каждой из сторон, по образцу, установленному в приложении № 3 к настоящему Положению. Персонал поставщика указывает в акте в обязательном порядке способ вмешательства потребителя в работу измерительного оборудования или незаконное подключение установок по использованию тепловой энергии к теплосети, в том числе в обход измерительного оборудования.

Акт выявления вмешательства в работу измерительного оборудования или незаконного подключения к теплосети подписывается персоналом поставщика и потребителем или его представителем. В случае отказа потребителя или его представителя от подписания акта выявления вмешательства в работу измерительного оборудования или незаконного подключения к теплосети персонал поставщика указывает в акте факт и причину отказа. В случае незаконного подключения установок по использованию тепловой энергии к теплосети, в том числе в случае потребления тепловой энергии в обход измерительного оборудования, персонал поставщика устраняет выявленные нарушения и передает соответствующие доказательства поставщику при представлении копии акта выявления вмешательства в работу измерительного оборудования или незаконного подключения к теплосети.

О факте выявления вмешательства в работу измерительного оборудования или подключения установки по использованию тепловой энергии к теплосети в обход измерительного оборудования немедленно извещается уполномоченный орган для установления правонарушения.

84. Персонал поставщика вправе демонтировать в присутствии потребителя или его представителя измерительное оборудование для его предьявления на научно-техническую экспертизу в случае предположения, что данное измерительное оборудование неисправно, что

совершено вмешательство в измерительное оборудование или что наложенные поставщиком пломбы нарушены. Персонал поставщика обязан составить акт демонтажа в 2 экземплярах, по одному для каждой из сторон. В акте демонтажа указываются, в обязательном порядке, номер и показания измерительного оборудования, номер поставленных поставщиком пломб, а также причины демонтажа. Персонал поставщика упаковывает измерительное оборудование и/или поставленные пломбы в собственный пакет, ставит пломбу и предъявляет измерительное оборудование для передачи на научно-техническую экспертизу в течение 15 календарных дней. Опломбированное измерительное оборудование может быть представлено поставщиком с согласия потребителя. Потребитель не вправе снимать пломбу с пакета, в который было помещено измерительное оборудование, и/или поставленные пломбы.

Учреждение, в котором должна быть проведена научно-техническая экспертиза, выбирается потребителем.

До проведения научно-технической экспертизы потребитель вправе обратиться за проведением экспертной метрологической проверки измерительного оборудования, расходы на экспертную метрологическую проверку несет потребитель. Поставщик обязательно информирует об этом праве потребителя.

В этом случае потребитель представляет измерительное оборудование в учреждение, в котором должна быть проведена научно-техническая экспертиза, в течение 5 рабочих дней после составления отчета об экспертной метрологической проверке.

85. Поставщик, потребитель вправе требовать проведения повторной научно-технической экспертизы.

После проведения научно-технической экспертизы поставщик или потребитель, при необходимости, обязан представить другому в течение 10 календарных дней измерительное оборудование и/или поставленные на него пломбы и отчет научно-технической экспертизы измерительного оборудования и/или пломб, наложенных на измерительное оборудование.

86. В случае непредоставления потребителем опломбированного измерительного оборудования, и/или поставленных на измерительное оборудование пломб на научно-техническую экспертизу, или если установлено нарушение пломб, поставленных на пакет, в который было упаковано измерительное оборудование, или если поврежден пакет, в который было упаковано измерительное оборудование, или в случае разрушения, хищения или утери измерительного оборудования и/или поставленных на него пломб, после их передачи поставщиком потребителю, поставщик вправе применить к потребителю условия пункта 112 настоящего Положения.

87. Расходы на проведение научно-технической экспертизы оплачивает сторона, которая ее инициировала.

88. Акт выявления вмешательства в работу измерительного оборудования или незаконного подключения к теплосети, выводы отчета о научно-технической экспертизе, результаты осмотра поставщиком и другие факторы могут послужить для поставщика основанием к принятию решения о перерасчете потребления тепловой энергии, если они указывают на обстоятельства и средства, которые привели к неучету или неполному учету потребленного количества тепловой энергии. Запрещается поставщику применять условия пункта 112 настоящего Положения в случае неустановления способа вмешательства потребителя в работу измерительного оборудования, которое привело к неучету или неполному учету потребления тепловой энергии.

89. Поставщик рассматривает документы и доказательства, указывающие на обстоятельства и средства, которые привели к неучету или неполному учету потребления тепловой энергии, в течение не более 20 календарных дней со дня составления акта выявления вмешательства в работу измерительного оборудования или

незаконного подключения к теплосети, и/или заключения научно-технической экспертизы и, при необходимости, других документов. Если поставщик не устанавливает каких-либо нарушений со стороны потребителя, поставщик сообщает об этом данному потребителю в течение не более 5 календарных дней со дня принятия данного решения.

90. В случае установления поставщиком вмешательства в работу измерительного оборудования или подключения установок потребителя к теплосети в обход измерительного оборудования, которое привело к неучету или неполному учету потребления тепловой энергии, поставщик издает обоснованное решение с указанием обстоятельств и причин, положенных в основу его принятия. Поставщик обязан указать в решении право потребителя на его обжалование в случае несогласия, а также срок обжалования. После принятия решения поставщик выписывает счет-фактуру за потребление тепловой энергии в результате установления вмешательства потребителя в работу измерительного оборудования или подключения установок потребителя к теплосети в обход измерительного оборудования, которое привело к неучету или неполному учету потребления тепловой энергии.

91. Решение поставщика о вмешательстве в работу измерительного оборудования или об обходе измерительного оборудования потребителем и перерасчете количества тепловой энергии, а также выписанный на его основе счет-фактура направляются соответствующему потребителю в течение не более 5 календарных дней после принятия решения.

92. Решение поставщика о вмешательстве в работу измерительного оборудования или об обходе измерительного оборудования потребителем и перерасчете количества потребленной тепловой энергии обжалуется потребителем в судебную инстанцию. Если судебная инстанция постановляет отменить решение, поставщик обязан аннулировать счет-фактуру за пересчитанное потребление тепловой энергии и возратить осуществленную выплату.

93. Поставщик не вправе отключать установки по использованию тепловой энергии потребителя за неоплату счета-фактуры за потребление тепловой энергии в результате вмешательства в работу измерительного оборудования или обхода измерительного оборудования потребителем и перерасчета потребленного количества тепловой энергии, выписанной на основании обжалуемого решения, в случае, если:

a) потребитель обратился с предварительным заявлением об обжаловании соответствующего решения поставщика;

b) потребитель обратился с судебным иском об обжаловании решения поставщика.

Потребитель обязан письменно известить поставщика в случае подачи им иска в судебную инстанцию с приложением копии искового заявления, однако это не освобождает потребителя от обязанности оплаты счетов-фактур за текущее потребление тепловой энергии.

94. На время рассмотрения поставщиком предварительного заявления или в судебной инстанции – поданного потребителем иска об обжаловании решения поставщика о вмешательстве в работу измерительного оборудования или об обходе измерительного оборудования потребителем и перерасчете потребленного количества тепловой энергии, потребитель вправе обратиться с петицией в Агентство по поводу правильности применения поставщиком условий настоящего Положения в связи с вмешательством в работу измерительного оборудования или обходом измерительного оборудования.

95. В случае уведомления потребителем поставщика, в соответствии с пунктом 77 настоящего Положения, о поломке измерительного оборудования и/или о нарушении пломб поставщика, это не квалифицируется как вмеша-

тельство в работу измерительного оборудования, если в результате рассмотрения данное нарушение не доказано по его вине.

96. Расходы по демонтажу, повторной установке или смене месторасположения измерительного оборудования, по требованию потребителя, полностью несет потребитель. Заявление о демонтаже, повторной установке или смене месторасположения измерительного оборудования подается потребителем в офис поставщика. Оплату за демонтаж, повторную установку или изменение месторасположения измерительного оборудования получает поставщик.

97. Потребитель оплачивает расходы по ремонту, демонтажу, метрологической поверке и повторной установке неисправного измерительного оборудования или по его замене, а также обязан оплатить стоимость пересчитанного потребления тепловой энергии в случае поломки измерительного оборудования по его вине.

98. Поставщик и потребитель или их представители вправе присутствовать при метрологической поверке измерительного оборудования. Акт с результатами метрологической проверки передается в распоряжение поставщика и потребителя.

99. Поставщик и потребитель не могут начинать экспертную метрологическую поверку измерительного оборудования при наличии жалоб у одной из сторон. Оплата за экспертную метрологическую поверку осуществляется стороной, которая ее инициировала. Если в результате проверки жалоба подтверждается, поставщик производит перерасчет в соответствии с пунктом 111 настоящего Положения. Бытовой потребитель несет расходы на поверку в случае не-подтверждения своей жалобы.

100. Демонтаж измерительного оборудования для экспертной метрологической поверки, по требованию потребителя, осуществляется поставщиком в течение не более 5 календарных дней со дня регистрации соответствующего заявления поставщиком. Поставщик обязан довести до сведения потребителя обязанность оплаты потребителем расходов по демонтажу, повторной установке измерительного оборудования и на экспертную метрологическую поверку, если в результате экспертной метрологической поверки, запрошенной потребителем, доказано, что измерительное оборудование работает в пределах допустимой погрешности.

101. При демонтаже измерительного оборудования для экспертной метрологической поверки, персонал поставщика составляет акт демонтажа измерительного оборудования в 2 экземплярах (по одному экземпляру для каждой из сторон), указав в нем номер измерительного оборудования и пломб, показания измерительного оборудования, а также причины демонтажа. Измерительное оборудование упаковывается и опломбируется поставщиком и вручается потребителю для предъявления потребителем в течение 7 календарных дней на экспертную метрологическую поверку, в независимую метрологическую лабораторию, владеющую соответствующим разрешением, выданным в соответствии с законом. Потребитель обязан представить поставщику выводы экспертной метрологической поверки и измерительное оборудование в течение 7 календарных дней со дня получения данных выводов. Метрологические лаборатории соответствуют требованиям стандарта № SM SR EN ISO/CEI 17020:2013 «Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов, проводящих инспекции» утвержденным Постановлением Национального института по стандартизации № 149 от 26 сентября 2013 г.

102. В случае демонтажа измерительного оборудования для периодической метрологической поверки, экспертной метрологической поверки, проведения научно-технической экспертизы, поставщик определяет израсходованное потребителем количество тепловой энергии за соответ-

ствующий период, на основе среднесуточного потребления тепловой энергии, зарегистрированного измерительным оборудованием в течение аналогичного календарного периода предыдущего года, с учетом средней температуры окружающей среды.

103. В случае установки измерительного оборудования в пределах собственности поставщика, ответственность за целостность измерительного оборудования и наложенные пломбы возлагается на него. Поставщик обязан обеспечить, по требованию, доступ потребителя к измерительному оборудованию. В этом случае потребитель вправе поставить свою пломбу на измерительное оборудование.

Часть 8

ОПЛАТА ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ

104. Оплата за потребленную тепловую энергию, в том числе за приготовление горячей воды для хозяйственных нужд, осуществляется на основе счета-фактуры, ежемесячно выписываемого поставщиком или организацией, с которой у поставщика заключен договор, и вручается потребителю или направляется по почте или, по просьбе потребителя, по электронной почте по электронному адресу, указанному потребителем в его заявке. Счета-фактуры, отправленные на адрес электронной почты, указанный потребителем, считаются полученными потребителем со следующего дня после отправки.

105. Счета-фактуры выписываются на основе показаний измерительного оборудования, утвержденных Агентством тарифов, и с соблюдением условий настоящего Положения.

В случае изменения тарифа на тепловую энергию в течение периода фактурирования, в целях выписки счета-фактуры за тепловую энергию, поставщик вправе определить количество поставленной потребителю тепловой энергии в период до вступления в силу нового тарифа и после на основе среднесуточного потребления тепловой энергии, рассчитанного за соответствующий период фактурирования, по показаниям измерительного оборудования и, при необходимости, с учетом средней температуры окружающей среды до даты вступления в силу нового тарифа и после.

106. Счет-фактура/платежный документ, предъявляемый потребителю поставщиком, должен содержать в обязательном порядке следующие данные:

- 1) фамилию и имя (наименование) потребителя;
- 2) адрес места потребления и номер договора;
- 3) дату выписки счета-фактуры;
- 4) текущие и предыдущие показания измерительного оборудования и период, за который выписан счет-фактура;
- 5) потребленное количество тепловой энергии за период фактурирования, в том числе потери тепловой энергии в установках потребителя, расположенных между разграничительным пунктом и местом установки измерительного оборудования, при необходимости;
- 6) тариф на тепловую энергию;
- 7) сумму оплаты за тепловую энергию за период, на который выписан счет-фактура;
- 8) предельный срок оплаты счета-фактуры;
- 9) долги за предыдущие периоды;
- 10) сборы;
- 11) общая сумма к оплате, включающая и долги, при их наличии;
- 12) адрес и номер телефона поставщика, в том числе номер круглосуточной службы;
- 13) пени.

107. Поставщик не вправе включать в счет-фактуру другие суммы, кроме сумм, указанных в пункте 106 настоящего Положения.

108. Поставщик вправе применять пеню к потребителям за каждый день задержки платежа за потребленную тепловую энергию, начиная с первого дня после предельной даты оплаты счета-фактуры. Сумма пеней предъявляется к оплате потребителю в том же счете-фактуре, но на

отдельных позициях. Пени могут быть применены только если они предусмотрены в договоре на поставку тепловой энергии. Размер пени подлежит согласованию, но не может быть выше размера, установленного согласно Закону № 92 от 29.05.2014 о тепловой энергии и продвижении генерации.

Пени не применяются в случае ошибочных счетов-фактур.

109. В случае обнаружения потребителем выписки ошибочного счета-фактуры не в свою пользу поставщик обязан вернуть переплаченную сумму при выписке следующего счета-фактуры или, по требованию потребителя, считать ее оплатой в счет будущих расчетов.

110. Если был выписан ошибочный счет не в пользу поставщика, вызванная ошибкой сумма дополнительно включается в счет-фактуру с применением тарифа на тепловую энергию, утвержденного Агентством на период, в который была допущена ошибка. По требованию потребителя эта сумма может быть рассрочена на 6 месяцев. По требованию потребителя поставщик дополнительно включает в счет-фактуру всю сумму, вызванную ошибкой.

Поставщик не вправе требовать внесения платежа, вызванного ошибкой при фактурировании, если она выявлена по истечении срока давности, установленного Гражданским кодексом Республики Молдова, утвержденным Законом №1107-XV от 6 июня 2002 г., или если поставщик не может доказать данный факт и не может указать дату выписки ошибочного счета-фактуры.

111. В случае выявления вмешательства в работу измерительного оборудования, которое привело к неучету или неполному учету потребленного количества тепловой энергии, поставщик вправе произвести перерасчет потребления тепловой энергии на основе паушальной системы с учетом средней температуры окружающей среды и количества тепловой энергии, включенного в счет-фактуру за период перерасчета. Перерасчет потребления тепловой энергии осуществляется за период с момента вмешательства в работу измерительного оборудования, установленного в базе данных из памяти измерительного оборудования, и до даты его обнаружения, но не более 6 месяцев.

Если установлено, что потребитель незаконно подключил установку по использованию тепловой энергии к теплосети, в обход измерительного оборудования, перерасчет потребления тепловой энергии осуществляется по паушальной системе. Период времени для выполнения перерасчета по паушальной системе не может превышать 6 месяцев. Поставщик вправе потребовать от потребителя и оплату теплоносителя, рассчитанную в соответствии с используемыми объектами.

112. В случае, когда физическое или юридическое лицо незаконно подключило установки по использованию тепловой энергии к теплосети, поставщик рассчитывает потребление тепловой энергии по паушальной системе, и стоимость теплоносителя, рассчитанную в соответствии с используемыми объектами, за период не более 1 года. В случае неоплаты физическим или юридическим лицом стоимости потребления тепловой энергии поставщик обращается в судебную инстанцию для возмещения причиненного ущерба.

113. Если погрешность измерительного оборудования превышает допустимые пределы, поставщик производит перерасчет тепловой энергии, потребленной за последние 3 месяца потребления тепловой энергии, взяв за основу расчета погрешность, указанную в отчете экспертной метрологической поверки измерительного оборудования, выданной авторизованной метрологической лабораторией.

Перерасчет может быть произведен только в случае, когда экспертная метрологическая проверка была проведена в пределах максимально допустимого периода времени между двумя метрологическими поверками подряд.

114. В случае когда измерительное оборудование не регистрирует потребляемую тепловую энергию не по вине потребителя, определение количества тепловой энергии, потребленной за период от последнего снятия показаний измерительного оборудования и до момента восстановления учета потребления тепловой энергии, осуществляется:

1) если поломка произошла в первый месяц отопительного сезона, расчет осуществляется согласно среднему потреблению тепловой энергии, отмеченному в течение того же расчетного периода предыдущего года, с учетом средней температуры окружающей среды;

2) если поломка произошла в последующие месяцы, тогда расчет осуществляется согласно среднему потреблению тепловой энергии предыдущего месяца, с учетом средней температуры окружающей среды.

115. Поставщик вправе требовать предоплаты в случае неоплаты потребителем счетов-фактур за потребленную тепловую энергию и прекращения поставки ему тепловой энергии.

116. Поставщик также вправе требовать предоплаты от потребителей, которые заключили договоры на поставку тепловой энергии на основе иного права, кроме права собственности на объект недвижимости, и от потребителей, в отношении которых начата процедура несостоятельности.

117. Предоплата должна производиться потребителем, чья установка по использованию тепловой энергии была отключена от теплосети, до повторного подключения и до возобновления поставки тепловой энергии.

118. Сумма предоплаты устанавливается поставщиком и не должна превышать денежную стоимость среднего потребления тепловой энергии за 2 месяца. Сумма предоплаты указывается в обязательном порядке в приложении к договору на поставку тепловой энергии.

119. Поставщик освобождает от предоплаты потребителя, который выполнял свои обязательства в течение года, за исключением потребителей, заключивших договоры на поставку тепловой энергии по объектам недвижимости, которыми они владеют не на праве собственности.

120. В случае расторжения договора на поставку тепловой энергии с потребителем, который вносит предоплату, поставщик производит окончательный расчет потребления и оплату за поставленную тепловую энергию и возвращает разницу потребителю до расторжения договора на поставку тепловой энергии.

121. Поставщик ведет учет полученных от потребителей предварительных платежей. Данные о предварительных платежах обязательно включают:

- а) фамилию, имя потребителя и номер заключенного с ним договора;
- б) адрес потребителя и места потребления, если они отличаются;
- в) сумму предоплаты.

122. В случае, когда измерительное оборудование потребителя не установлено в разграничительном пункте, к количеству тепловой энергии, зарегистрированному измерительным оборудованием, прибавляются/вычитаются потери тепловой энергии между этими двумя пунктами, рассчитанные по Методике определения нормативных значений потерь тепловой энергии, подпиточной воды и нормативных показателей функционирования водяных тепловых сетей, утвержденной Постановлением административного совета Национального агентства по регулированию в энергетике № 742 от 18 декабря 2014 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2015, №33-38, ст. 259).

Часть 9 КАЧЕСТВО УСЛУГИ ПО РАСПРЕДЕЛЕНИЮ И ПОСТАВКЕ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ

123. Поставщики соблюдают показатели качества услуг по распределению и поставке тепловой энергии,

установленных в утвержденном Агентством Положении о показателях качества услуг по распределению и поставке тепловой энергии.

124. Параметры теплоносителя обеспечиваются поставщиком в разграничительном пункте и устанавливаются в договорах на поставку тепловой энергии.

125. Поставщики несут ответственность за несоблюдение параметров качества услуг по распределению и поставке тепловой энергии или параметров теплоносителя согласно Закону № 92 от 29.05.2014 о тепловой энергии и продвижении когенерации.

126. Поставщик обязан восстановить параметры качества в кратчайшие сроки - не более одних суток после регистрации звонков или жалоб потребителей.

127. Поставщики должны регистрировать каждый звонок о несоблюдении параметров качества, поступивший от потребителей (включая число и время), которым сообщается регистрационный номер звонка и оценочный период времени на устранение неисправности.

128. Потребители подают в офис поставщика жалобы на параметры качества поставляемой тепловой энергии в течение 5 рабочих дней со дня выявления нарушения параметров качества тепловой энергии или со дня возобновления подачи тепловой энергии после незапланированного перерыва в поставке тепловой энергии.

129. Потребитель предоставляет поставщику все данные, связанные с обоснованием жалобы, и заявление о возмещении ущерба.

130. Незапланированные перерывы в поставке тепловой энергии, по которым зарегистрированы письменные обращения со стороны потребителя, рассматриваются поставщиком вместе с соответствующим потребителем для определения причин и ответственности за эти перерывы. Рассмотрение незапланированных перерывов в поставке тепловой энергии осуществляется поставщиком и потребителем в течение 15 рабочих дней после получения сообщения потребителя.

Потребитель предоставляет поставщику все данные, связанные с перерывом, необходимые для обоснования сообщения.

131. Поставщик не несет ответственности за отклонение сверх допустимых пределов услуги по распределению и поставке и параметров качества тепловой энергии в случае, когда эти отклонения вызваны установками по использованию тепловой энергии, принадлежащими потребителям.

132. Поставщик обязан владеть оборудованием для проверки параметров качества тепловой энергии.

На письменную жалобу по поводу одного параметра качества тепловой энергии поставщик должен проверить параметр в разграничительном пункте и проинформировать потребителя о результатах проведенного анализа и принятых мерах.

Срок ответа на жалобу по поводу одного или нескольких параметров качества теплоносителя составляет 15 рабочих дней.

Часть 10

ОТКЛЮЧЕНИЕ И ПОВТОРНОЕ ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСТАНОВОК ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ, ПЕРЕРЫВЫ И ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ПОСТАВКЕ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ

133. Поставщик вправе ограничивать или прекращать теплоснабжение потребителя в случаях, когда:

1) потребитель не оплатил счет-фактуру в течение 15 календарных дней после указанной в счете-фактуре предельной даты оплаты, за исключением многоквартирных жилых домов;

2) потребитель предпринял действия, которые привели к неучету или неполному учету количества потребленной тепловой энергии путем вмешательства в работу измерительного оборудования, неразрешенного подключения

установок по использованию тепловой энергии в обход измерительного оборудования и не оплатил количество тепловой энергии, рассчитанное поставщиком по пашальной системе;

3) истек срок договора на поставку тепловой энергии, а потребитель не обращается за его продлением;

4) потребитель не разрешает персоналу поставщика доступ к месту потребления для монтажа/демонтажа, проверки, замены или снятия показаний измерительного оборудования, для ремонта или замены оборудования поставщика. Поставщик обязан документально оформить этот факт, составив соответствующий акт, который должен быть направлен потребителю вместе с уведомлением об отключении;

5) существует угроза лицам, имуществу или окружающей среде;

6) потребитель не применяет предусмотренное договором сокращение поглощаемой тепловой мощности, требуемое поставщиком или диспетчером, в режиме ограничений;

7) потребитель систематически превышает количество тепловой энергии и тепловые мощности теплоносителей, предусмотренные договором, и по требованию поставщика не соблюдает положения договора;

8) для обеспечения проведения работ по ремонту и обслуживанию, ежегодно устанавливаемых договором, или непредвиденных, либо срочных.

134. Поставщик обязан сообщать потребителю не менее чем за 14 календарных дней о начале и продолжительности запланированного перерыва в поставке тепловой энергии, при необходимости подключения установок производителя или потребителя к теплосети, теплоэнергетическая единица извещает потребителей не менее чем за 3 календарных дня до запланированного перерыва.

135. Поставщик вправе ограничивать или прерывать теплоснабжение в случае чрезвычайного положения/топливного кризиса на национальном уровне, обусловленного международными экономическими отношениями и внешней торговлей, национальной экономикой, охраной окружающей среды, национальной безопасностью.

136. Поставщик может ограничивать или прекращать теплоснабжение, если производство и/или поставка тепловой энергии нерентабельна с экономической точки зрения. Такое решение объявляется всем потребителям в письменном виде не менее чем за 6 месяцев до 15 октября соответствующего года.

137. Отключение установки по использованию тепловой энергии от централизованной системы теплоснабжения по инициативе потребителя, в том числе в целях подключения к другому источнику теплоснабжения, осуществляется в соответствии с положениями Закона № 92 от 29.05.2014 о тепловой энергии и продвижении когенерации.

138. Отключение установок по использованию тепловой энергии потребителя осуществляется только после уведомления потребителя и только в рабочие дни, в промежутке времени 8.00 – 17.00, за исключением положения, предусмотренного в пункте 133, пп. 5), когда отключение осуществляется без уведомления потребителя. В случаях, предусмотренных в пункте 133, пп. 1) и пп. 2), уведомление об отключении направляется или вручается потребителю не менее чем за месяц до намеченной даты отключения. В случае, предусмотренном в пункте 133, пп. 3) и пп. 4), поставщик уведомляет потребителя не менее чем за 15 календарных дней до намеченной даты отключения.

139. Запрещается отключение установок по использованию тепловой энергии, принадлежащих потребителю, в других случаях, кроме предусмотренных в настоящем Положении. В случае поступления к поставщику информации об оплате счета-фактуры он обязан не отключать установки по использованию тепловой энергии потре-

бителя. При таких обстоятельствах поставщик немедленно отменяет приказ об отключении.

140. Обращение потребителя в агентство или судебную инстанцию для разрешения разногласий, не связанных с фактурированием тепловой энергии, не освобождает потребителя от обязанности оплатить счет-фактуру за потребление тепловой энергии и пеню, предусмотренную в договоре на поставку тепловой энергии.

141. Отключение от теплосети установок по использованию тепловой энергии, принадлежащих потребителю, по его требованию осуществляется в условиях, предусмотренных настоящим Положением, в течение не более 7 календарных дней со дня регистрации письменного заявления с соблюдением положений Закона № 92 от 29.05.2014 о тепловой энергии и продвижении когенерации.

142. Отключение от/повторное подключение к теплосети установок по использованию тепловой энергии потребителя осуществляется только по приказу об отключении/повторном подключении, подписанному ответственным лицом поставщика.

143. Персонал поставщика, который произвел отключение или повторное подключение установок по использованию тепловой энергии, принадлежащих потребителю, обязан составить акт отключения/повторного подключения в 2 экземплярах (по одному для каждой из сторон), указав в акте причины отключения/повторного подключения и основную информацию о состоянии измерительного оборудования потребителя.

144. Отключение от теплосети установок по использованию тепловой энергии потребителя осуществляется в разграничительном пункте или оттуда, откуда это технически возможно. Если отключение должно быть произведено от установки – собственности потребителя, он обязан через лицо, ответственное за эксплуатацию данных установок, обеспечить отключение.

145. В случаях отключения, предусмотренных в настоящем Положении, персонал поставщика в назначенный день отключения предъявляет потребителю приказ об отключении, подписанный ответственным лицом поставщика. Персонал поставщика не вправе отключать установки по использованию тепловой энергии, принадлежащие потребителю, если им доказан факт устранения всех причин, вызвавших издание приказа об отключении.

146. Если в назначенный день отключения потребитель или его представитель не присутствуют в месте потребления, персонал поставщика вправе отключить установки по использованию тепловой энергии, оставив в месте потребления акт отключения и копию приказа об отключении, в котором указываются причины отключения, адрес и контактный телефон поставщика, номер приказа об отключении и дата отключения. Копии акта отключения и приказа об отключении дополнительно направляются поставщиком потребителю по почте с уведомлением получения в течение 3 календарных дней со дня отключения установок по использованию тепловой энергии от теплосети. В случае обращения потребителя к поставщику за повторным подключением в пределах 3 календарных дней после подключения потребителю сообщаются причины отключения, а копии акта отключения и приказа об отключении не отправляются по почте с уведомлением.

147. Поставщик обязан вести учет всех потребителей, чьи установки по использованию тепловой энергии были отключены от теплосети.

148. Потребитель вправе обращаться к поставщику за повторным подключением установок по использованию тепловой энергии к теплосети после устранения причин, которые привели к отключению его установок по использованию тепловой энергии. Поставщик обязан повторно подключить к теплосети установки по использованию тепловой энергии, принадлежащие потребителю, в кратчайший срок, но не позже, чем через сутки после

оплаты тарифа на повторное подключение.

149. Тарифы на отключение/повторное подключение установок по использованию тепловой энергии, принадлежащих потребителю, по его требованию, оплачивает потребитель.

150. Потребитель вносит оплату за повторное подключение только в случае, когда отключение состоялось с соблюдением условий настоящего Положения. Поставщику запрещается взимать плату за повторное подключение, если отключение установок по использованию тепловой энергии, принадлежащих потребителю, произошло с нарушением условий настоящего Положения.

151. Поставщик обязан планировать и выполнять работы по эксплуатации, обслуживанию, ревизии и ремонту теплосетей в порядке, обеспечивающем наименьшую продолжительность запланированного перерыва в поставке тепловой энергии потребителям.

152. В случае незапланированных перерывов в поставке тепловой энергии поставщик обязан восстановить подачу тепловой энергии потребителям в кратчайший срок, который, однако, не должен превышать срок, установленный договором на поставку тепловой энергии, а также пределы, установленные настоящим Положением и Положением о показателях качества услуг по распределению и поставке тепловой энергии.

153. Поставщик обеспечивает круглосуточную работу дежурных операторов для регистрации телефонных звонков потребителей в круглосуточную службу.

154. В случае незапланированных перерывов в поставке тепловой энергии на местном уровне (улицы, квартала) поставщик регистрирует каждый звонок (включая число и время) и информирует потребителя о регистрационном номере звонка и возможном сроке восстановления поставки тепловой энергии, а также о ходе ремонтных работ.

155. Поставщик не несет ответственности перед потребителями за перерывы в поставке тепловой энергии, возникшие не по его вине.

156. Перерывы в поставке тепловой энергии, превышающие предусмотренные договором пределы и по которым зарегистрированы письменные сообщения со стороны потребителей, рассматриваются поставщиком вместе с потребителем для определения ответственности, вытекающей из данных событий. Срок подачи письменного сообщения потребителем составляет максимум 5 рабочих дней со дня перерыва в поставке тепловой энергии.

157. Поставщик обеспечивает наличие специализированных аварийных бригад, способных восстановить теплоснабжение в кратчайший срок. После проведения ремонтных работ поставщик обязан уведомить потребителей о восстановлении подачи тепловой энергии.

158. При необходимости подключения к теплосети установок производителя или потребителя теплоэнергетическая единица сообщает потребителям не менее чем за 3 календарных дня до запланированного перерыва в поставке тепловой энергии, указав промежуток перерыва и причину.

Часть 11

ПЕТИЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ПРОЦЕДУРЫ РАЗРЕШЕНИЯ РАЗНОГЛАСИЙ

159. Поставщик обязан располагать центрами по связям с потребителями, куда пользуются свободным доступом все потребители, в рабочие часы, и назначить персонал с правом принятия решений, ответственный за рассмотрение петиций и решение проблем потребителей, связанных с поставкой и распределением тепловой энергии.

160. Поставщик обязан периодически доводить до сведения потребителей и представлять агентству следующие данные о работе центров по связям с потребителями:

а) адреса офисов, номера телефонов, в том числе номер телефона круглосуточной службы и адреса электронных почт, куда потребители могут направлять петиции;

b) график работы 5.

161. Персонал поставщика, ответственный за рассмотрение петиций потребителей, должен иметь способности и полномочия для:

- 1) рассмотрения петиций и прямого разрешения разногласий путем переговоров с потребителем;
- 2) направления петиции лицу поставщика, уполномоченному рассматривать и решать поднятые вопросы;
- 3) ознакомления потребителя с его правами в процессе разрешения разногласий.

162. Весь руководящий персонал поставщика обязан принимать потребителей, которые этого требуют.

163. Поставщик обязан вести учет петиций. Информация о петициях включает как минимум:

- 1) дату подачи петиции;
- 2) фамилию лица, которое подало петицию;
- 3) сущность поднятой в петиции проблемы;
- 4) действия, предпринятые поставщиком для решения поднятых проблем;
- 5) решение поставщика.

164. Поставщик обязан представлять Агентству любую запрошенную информацию о петициях, копиях записей и решений, или другие документы, необходимые для рассмотрения и решения Агентством поднятых в петициях проблем.

165. Поставщик обязан прилагать все усилия для разумного разрешения разногласий с потребителями путем переговоров и в кратчайшие сроки.

166. В случае неразрешения разногласия между потребителем и поставщиком путем переговоров, поставщик обязан рассмотреть создавшееся положение и ответить потребителю в письменном виде в сроки, предусмотренные Законом о подаче петиций №190-XIII от 19 июля 1994 г. («Официальный монитор Республики Молдова», 2003 №6-8, ст.23).

167. В случае несогласия с ответом поставщика или неполучения ответа от поставщика в установленный срок, потребитель вправе обратиться в Агентство для разрешения возникшего разногласия, или в компетентную судебную инстанцию – для разрешения спора.

168. В случае несогласия потребителя с ответом Агентства, он вправе обжаловать этот ответ в судебной инстанции, согласно Закону о подаче петиций №190-XIII от 19 июля 1994 г. («Официальный монитор Республики Молдова», 2003 №6-8, ст.23). Решения Агентства по разрешению указанных в петиции проблем могут быть обжалованы в сроки, предусмотренные законом об административном суде №793-XIV от 10 февраля 2000 г. («Официальный монитор Республики Молдова», 2000 №57-58, ст.375).

Часть 12

ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ

ТЕПЛОЭНЕРГЕТИЧЕСКИМИ ЕДИНИЦАМИ

169. Отношения между теплоэнергетическими

единицами устанавливаются на договорной основе.

170. Поставщик – обладатель лицензии на производство/распределение/поставку тепловой энергии заключает договор на закупку тепловой энергии с производителем, чья теплоэлектроцентраль или теплостанция подключена к теплосети поставщика.

171. Договор на закупку тепловой энергии устанавливает обязанности и права производителя и поставщика и обязательно включает следующее:

- 1) предмет договора;
- 2) срок действия договора;
- 3) тепловую мощность и количество тепловой энергии, подлежащей поставке в теплосеть;
- 4) параметры теплоносителя и график изменения параметров теплоносителя, подлежащего поставке в теплосеть производителем;
- 5) тип, номер и параметры измерительного оборудования, место установки и пломбы, наложенные поставщиком и производителем;
- 6) обязанности и права производителя и поставщика;
- 7) тарифы на тепловую энергию, вырабатываемую и поставляемую в теплосеть;
- 8) срок оплаты поставщиком выписываемого производителем счета-фактуры;
- 9) ответственность производителя и поставщика, в том числе в случае поставки теплоносителя по параметрам качества, не соответствующим тем, которые предусмотрены договором;
- 10) прочие условия, согласованные производителем и поставщиком.

172. Производитель и поставщик ставят собственные пломбы на оборудование по измерению тепловой энергии, вырабатываемой и поставляемой в теплосеть.

Часть 13

ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

173. Потребителю запрещается любое вмешательство в теплосети, находящиеся в собственности поставщика.

174. Потребитель не может требовать возмещений за ущерб, причиненный в результате несчастных случаев, произошедших на принадлежащих ему установках по использованию тепловой энергии, из-за несоблюдения им норм и инструкций по эксплуатации.

175. В случае, когда собственник земельного участка или объекта недвижимости, на котором законно расположена теплосеть, требует смены ее месторасположения, собственник земельного участка или объекта недвижимости получает согласия законных собственников или владельцев земельных участков, на которые должна быть перенесена теплосеть, и несет все расходы, связанные с переносом теплосети.

Приложение № 1
к Положению о поставке тепловой энергии,
утвержденному Постановлением НАРЭ
№ 23/2017 от 26 января 2017 г.

РАМОЧНЫЙ ДОГОВОР на поставку тепловой энергии

I. ОБЩИЕ ДАННЫЕ

1. Поставщик _____
2. Потребитель (бытовой, небытовой) _____
3. Место потребления _____
(муниципий, город, село, коммуна, населенный пункт, улица)
владеющий документом, подтверждающим право собственности № _____, Договором аренды № _____
от _____ или другими законными документами _____
4. Номер телефона круглосуточной службы оператора _____.
5. Тепловая мощность _____ Гкал/ч.
6. Разграничительный пункт _____
Акт разграничения прилагается (в случае небытовых потребителей).
7. Качество теплоносителя должно соответствовать _____

II. ПРЕДМЕТ И СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

8. Предметом Договора является поставка тепловой энергии Потребителю, в месте потребления, указанном в общих данных.
9. Договор заключен на срок _____ (неограниченный или определенный по запросу Потребителя), составлен в двух экземплярах (по одному экземпляру для каждой из сторон) и вступает в силу со дня его подписания обеими сторонами.

III. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ПОСТАВЩИКА

10. Поставщик выполняет следующие обязанности:
 - 1) поставлять тепловую энергию эффективно, бесперебойно и с соблюдением параметров качества услуг по распределению и по поставке тепловой энергии или параметров теплоносителя до разграничительного пункта, в соответствии с условиями, предусмотренными в лицензии, с действующими техническими правилами и отраслевыми стандартами, и/или в договорах на поставку тепловой энергии;
 - 2) обеспечить безопасность теплоснабжения и соблюдать показатели качества услуг по распределению и поставке тепловой энергии;
 - 3) возобновлять теплоснабжение в течение не более суток после предъявления доказательства погашения долгов по счету-фактуре за тепловую энергию; отвечать на любое обращение, в том числе о выдаче разрешения на подключение в течение 15 календарных дней со дня регистрации просьбы;
 - 4) обеспечивать по требованию доступ к теплосетям, измерительному оборудованию (в случае, когда измерительное оборудование установлено в пределах собственности поставщика) всем теплоэнергетическим единицам системы, всем категориям потребителей и всем третьим лицам, без дискриминации;
 - 5) осуществлять подключения, отключения или повторные подключения к теплосетям в условиях и в сроки, установленные настоящим Положением;
 - 6) нести материальную ответственность за несоблюдение параметров качества услуги по распределению и поставке тепловой энергии или параметров теплоносителя;
 - 7) устранять, согласно положениям договора и Закона № 92 от 29.05.2014 о тепловой энергии и продвижении когенерации, ущерб, причиненный потребителям несоблюдением в разграничительном пункте качества теплоносителя (давление, температура, непрерывность) и количества тепловой энергии, предусмотренного в договорах на поставку тепловой энергии, или неоправданными перерывами в поставке тепловой энергии, за исключением случаев, задокументированных в законном порядке, использования теплоэнергетической единицей права ограничивать или прерывать снабжение тепловой энергией в случае чрезвычайных ситуаций или топливного кризиса, наступившего на национальном уровне, вызванного международными экономическими отношениями и внешней торговлей, национальной экономикой, охраной окружающей среды или национальной безопасностью;
 - 8) заранее информировать потребителя, не менее чем за 2 недели, о начале и продолжительности запланированного перерыва в поставке тепловой энергии, а в случае, когда установки производителя или потребителя необходимо подключить к теплосети, поставщик объявляет об этом потребителям не менее чем за 3 календарных дня до запланированного перерыва;
 - 9) не прерывать теплоснабжение, кроме случаев неоплаты счетов за тепловую энергию, перерывов по техническим причинам или из соображений безопасности;
 - 10) ежемесячно предъявлять потребителю счет-фактуру, выписанную на основе показаний измерительного оборудования, для оплаты тепловой энергии по действующему тарифу, утвержденному Агентством, не менее чем за 10 календарных дней до истечения предельного срока оплаты счета-фактуры, указанного в нем;
 - 11) предоставлять по требованию потребителя информацию о предыдущем потреблении тепловой энергии, о начисленных и внесенных платежах и пенях;
 - 12) возвращать накопившиеся перед потребителем долги до даты приостановления или расторжения договора на поставку тепловой энергии;
 - 13) информировать потребителей и заявителей о способах разрешения поднятых ими проблем;
 - 14) обеспечить доступ потребителей к круглосуточной телефонной службе, номер телефона которой обязательно указывается в счете-фактуре;
 - 15) обеспечить получение от потребителя, в том числе через банки или свои территориальные офисы, в срок, предусмотренный настоящим Положением, платежей за поставленную тепловую энергию;

16) отменять меры по отключению установок по использованию тепловой энергии потребителя в тот же день, в который предъявленный им подтверждающий документ об оплате счета-фактуры поступил к поставщику;

17) своевременно проводить периодическую метрологическую поверку измерительного оборудования, установленного у бытовых потребителей;

18) составить акт выявления вмешательства в работу измерительного оборудования или незаконного подключения установок по использованию тепловой энергии к теплосети в случае потребления тепловой энергии путем вмешательства в работу измерительного оборудования или в случае незаконного подключения установок по использованию тепловой энергии к теплосети, в том числе в обход измерительного оборудования;

19) обеспечить качество, надежность и бесперебойность поставок тепловой энергии потребителям для отопления и приготовления горячей воды для хозяйственных нужд.

11. Права Поставщика:

1) безоговорочный доступ к измерительному оборудованию для монтажа, демонтажа, замены, проверки и снятия показаний измерительного оборудования, для ремонта или замены оборудования поставщика, согласно договору;

2) ограничивать или прекращать теплоснабжение за неоплату счетов-фактур за тепловую энергию с предупреждением потребителя не менее чем за 15 дней;

3) ограничивать или прекращать теплоснабжение в случае экономической невозможности поставки тепловой энергии с предупреждением потребителя не менее чем за 6 месяцев до 15 октября соответствующего года;

4) осуществлять запланированные перерывы в поставке тепловой энергии для выполнения работ по техническому обслуживанию, ревизии и ремонту на своих установках, с предварительным уведомлением потребителя;

5) ограничивать или прерывать теплоснабжение в случае чрезвычайных ситуаций или топливного кризиса на национальном уровне, обусловленного международными экономическими отношениями и внешней торговлей, национальной экономикой, охраной окружающей среды, национальной безопасностью;

6) ограничивать или прерывать теплоснабжение на максимально короткий срок в случае, если возникла угроза безопасности жизни и здоровью людей; возникла угроза нанесения ущерба собственности, в том числе третьих лиц;

7) производить запланированные работы по подключению или другие технические операции, которые не могут быть выполнены иначе как путем прерывания теплоснабжения; необходимо предотвратить аварию (аварийную ситуацию) или ликвидировать ее последствия;

8) взимать пеню за несвоевременную оплату потребленной тепловой энергии в размере и в порядке, установленных по соглашению в договоре. Размер пени является предметом соглашения, однако не может превышать средневзвешенную годовую процентную ставку по новым кредитам, выданным в национальной валюте коммерческими банками в течение года, зафиксированную в предыдущем году и опубликованную в отчете Национального банка Молдовы;

9) производить перерасчет потребления тепловой энергии, в том числе по паушальной системе, применяя условия настоящего Положения;

10) требовать от потребителя предоплату в случаях, предусмотренных Положением о поставке тепловой энергии;

11) составлять акт выявления вмешательства в работу измерительного оборудования или незаконного подключения установок по использованию тепловой энергии к теплосети в случае потребления тепловой энергии путем вмешательства в работу измерительного оборудования или в случае незаконного подключения установок по использованию тепловой энергии к теплосети, в том числе в обход измерительного оборудования.

IV. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

12. Потребитель имеет следующие права:

1) на бесперебойную поставку тепловой энергии до пункта разграничения от своих пользовательских установок, с соблюдением параметров качества услуги по распределению, по поставке тепловой энергии или параметров теплоносителя;

2) на доступ к измерительному оборудованию поставщика, используемому для фактурирования, в присутствии его представителя;

3) требовать от поставщика оперативного устранения неисправностей и неполадок, которые произошли в теплосетях;

4) требовать и добиваться от поставщика возмещения ущерба, причиненного в результате невыполнения договорных обязательств и несоблюдения параметров качества услуг по распределению и по поставке тепловой энергии или параметров теплоносителя;

5) на представление поставщиком информации об истории потребления, о начисленных и внесенных платежах и пенях;

6) на изменение, продление, приостановление или расторжение договора на поставку тепловой энергии;

7) присутствовать при снятии показаний, при проверке и проведении научно-технической экспертизы измерительного оборудования, при проверке теплоизмерительного оборудования и поставленных пломб;

8) проверять соблюдение поставщиком положений договора на поставку тепловой энергии;

9) пользоваться доступом к круглосуточной телефонной службе, номера телефонов которой указываются в счете-фактуре в обязательном порядке;

10) требовать от поставщика платного обслуживания оборудования и теплосетей, находящихся в управлении потребителя.

13. Потребитель выполняет следующие обязанности:

1) полностью и своевременно оплачивать выписываемые поставщиком счета-фактуры;

2) разрешать поставщику по его требованию производить запланированные отключения в поставке тепловой энергии для выполнения работ по техническому обслуживанию, ревизии и ремонта на его установках;

3) не изменять отопительные установки многоквартирного жилого дома, предусмотренные проектом, и отапливаемые площади, за исключением случая, когда изменение основано на техническом проекте, разработанном в установленном порядке и согласованном с поставщиком тепловой энергии;

4) разрешать поставщику доступ к своим установкам по использованию тепловой энергии или измерительному оборудованию для проведения проверки и снятия его показаний, или для отключения установки по использованию тепловой энергии в случае неуплаты или аварии;

5) не потреблять тепловую энергию в обход или нарушая измерительное оборудование;

б) обслуживать, не разрушать и не вмешиваться в измерительное оборудование и внутренние установки поставщика. Не разрешать другим лицам вмешиваться в измерительное оборудование или в установки поставщика, расположенные на собственности потребителя;

7) обслуживать, ремонтировать и содержать в нормальном рабочем состоянии установки по использованию тепловой энергии, собственные и/или коллективной системы теплоснабжения;

8) не выполнять любого рода строительные работы в охранных зонах тепловых сетей без предварительного согласия поставщика;

9) не выполнять любого рода земляные работы или выращивать многолетние насаждения в охранных зонах тепловых сетей без предварительного согласия поставщика;

10) не складировать материалы по ходу трассы и в охранных зонах тепловых сетей без предварительного согласия теплоэнергетической единицы;

11) незамедлительно извещать поставщика в случае обнаружения неполадок в работе измерительного оборудования или нарушения пломб поставщика;

12) требовать расторжения договора на поставку тепловой энергии, если нет нужды в тепловой энергии, и полностью внести поставщику оплату за потребленную тепловую энергию и включенные в счета-фактуры пени, если последние предусмотрены в договоре;

13) не использовать теплоноситель в других целях, кроме тех, которые предусмотрены договором, и не форсировать его циркуляцию путем хищения теплоносителя;

14) предварительно сообщать поставщику, согласно условиям договора, об остановках, соответственно, вводах в действие теплосетей и основных теплопотребляющих установок.

V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПО ДОГОВОРУ

14. В соответствии с положениями Закона № 92 от 29.05.2014 о тепловой энергии и продвижении когенерации, Гражданского кодекса и Положения о поставке тепловой энергии, Поставщик возвращает дополнительно полученную от Потребителя сумму и возмещает ущерб, причиненный Потребителю в процессе поставки тепловой энергии.

15. Поставщик не несет ответственности за несоблюдение договорных обязательств, если они произошли не по вине Поставщика.

16. Потребитель устраняет ущерб, вызванный несоблюдением положений договора на поставку тепловой энергии.

VI. ОТКЛЮЧЕНИЕ И ПОВТОРНОЕ ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСТАНОВОК ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ, ПЕРЕРЫВЫ И ОГРАНИЧЕНИЯ В ПОСТАВКЕ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ

17. Поставщик вправе ограничивать или прекращать теплоснабжение потребителя, если:

1) потребитель не оплатил счет-фактуру в течение 15 календарных дней после предельной даты, указанной в счете-фактуре, за исключением многоквартирных жилых домов;

2) потребитель предпринял меры, которые привели к неучету или неполному учету потребленного количества тепловой энергии, путем вмешательства в работу измерительного оборудования, неразрешенного подключения установок по использованию тепловой энергии в обход измерительного оборудования и не внес оплату за количество тепловой энергии, рассчитанное поставщиком по паушальной системе;

3) истек срок договора на поставку тепловой энергии, а потребитель не обращается за его продлением;

4) потребитель не разрешает персоналу поставщика доступ к месту потребления для монтажа /демонтажа, проверки, замены или снятия показаний измерительного оборудования, для ремонта или замены оборудования поставщика. Поставщик обязан документально оформить этот факт, составив соответствующий акт, который должен быть направлен потребителю вместе с уведомлением об отключении;

5) существует угроза лицам, имуществу или окружающей среде;

6) потребитель не применяет предусмотренное договором сокращение поглощаемой тепловой мощности, требуемое поставщиком или диспетчером, в режиме ограничений;

7) потребитель систематически превышает количество тепловой энергии и тепловые мощности теплоносителей, предусмотренные договором, и по требованию поставщика не соблюдает положения договора;

8) для обеспечения проведения работ по ремонту и обслуживанию, ежегодно устанавливаемых договором или непредвиденных, либо срочных.

Отключение установок по использованию тепловой энергии потребителя осуществляется только после уведомления потребителя и только в рабочие дни, в промежутке времени 8.00 – 17.00, за исключением положения, предусмотренного в пп. е), когда отключение осуществляется без уведомления потребителя. В случаях, предусмотренных в пп. а) и пп. б), уведомление об отключении направляется или вручается потребителю не менее чем за месяц до намеченной даты отключения. В случае, предусмотренном в пп. с), поставщик уведомляет потребителя не менее чем за 15 календарных дней до намеченной даты отключения.

18. Поставщик обязан информировать потребителя не менее чем за 2 недели о начале и продолжительности запланированного перерыва в поставке тепловой энергии, а при необходимости подключения к теплосети установок производителя или потребителя теплоэнергетическая единица предупреждает потребителей о запланированном перерыве не менее чем за 3 календарных дня.

19. Поставщик вправе ограничивать или прерывать теплоснабжение в случае чрезвычайных ситуаций или топливного кризиса на национальном уровне, обусловленного международными экономическими отношениями и внешней торговлей, национальной экономикой, охраной окружающей среды, национальной безопасностью.

20. Поставщик может ограничивать или прерывать теплоснабжение, если производство и/или поставка тепловой энергии экономически нерентабельны. Такое решение объявляется потребителю в письменном виде не менее чем за 6 месяцев до 15 октября соответствующего года.

21. Отключение установки по использованию тепловой энергии от централизованной системы теплоснабжения по инициативе потребителя, в том числе в целях подключения к другому источнику теплоснабжения, осуществляется в соответствии с положениями Закона № 92 от 29.05.2014 о тепловой энергии и продвижении когенерации.

VII. ИЗМЕНЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

22. Любое изменение Договора на поставку тепловой энергии действительно, если осуществляется в письменном виде, дополнительным актом к договору, подписанным обеими сторонами, который является отдельным приложением к Договору. Если после заключения Договора на поставку тепловой энергии вступают в силу новые нормативные акты или изменяются существующие, устанавливающие новые правила поставки, использования и фактурирования потребления тепловой энергии, договаривающиеся стороны применяют новые правила, а Поставщик письменно уведомляет Потребителя о внесенных в законодательство изменениях.

23. Разрешается приостановление Договора на поставку тепловой энергии на срок не менее трех месяцев по письменному заявлению Потребителя, поданному в офис Поставщика не менее чем за 7 календарных дней до даты приостановления. В этом случае Потребитель обязан полностью внести оплату за включенную в счет-фактуру тепловую энергию, уплатить пени, рассчитанные согласно положениям Договора, а также утвержденный Агентством тариф на отключение. Разрешается приостановление Договора на поставку тепловой энергии поставщиком на 30 календарных дней в случае отключения от теплосети установок по использованию тепловой энергии, принадлежащих потребителю, с соблюдением условий Положения о поставке тепловой энергии и Закона № 92 от 29.05.2014 о тепловой энергии и продвижении когенерации.

24. Договор на поставку тепловой энергии может быть расторгнут:

а) по заявлению Потребителя, поданному в письменном виде в офис Поставщика не менее чем за 7 календарных дней до даты расторжения Договора;

б) после приостановления Договора на поставку тепловой энергии на 30 календарных дней вследствие отключения установок по использованию тепловой энергии Потребителя от теплосети и если Потребитель не устранил причины, по которым были отключены установки по использованию тепловой энергии и не обратился за их повторным подключением.

В случае подачи заявления о расторжении Договора на поставку тепловой энергии, Потребитель обязан полностью внести оплату за тепловую энергию, потребленную до даты расторжения, и пени, начисленные согласно положениям Договора.

VIII. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

25. Потребитель и Поставщик вправе обратиться в Национальное агентство по регулированию в энергетике в случае невозможности мирного разрешения разногласий сторонами путем переговоров. Потребитель и Поставщик обращаются в судебную инстанцию для разрешения возникших споров.

26. Покупка, метрологическая поверка, установка, обслуживание, ремонт и замена счетчиков осуществляются в соответствии с Законом о тепловой энергии и продвижении когенерации № 92 от 29 мая 2014 г. («Официальный монитор Республики Молдова», 2014, № 178-184, ст. 415).

27. Поставщик заключает, изменяет, продлевает или приостанавливает действие Договора на поставку тепловой энергии, не взимая платы с Потребителя.

Приложение № 2
к Положению о поставке тепловой энергии,
утвержденному Постановлением НАРЭ
№ 23/2017 от 26 января 2017 г.

(Наименование поставщика)

РАЗРЕШЕНИЕ НА ПОДКЛЮЧЕНИЕ

№ _____ от _____ 20__ г.
Действительно до _____ 20__ г.

1. Физическое лицо, юридическое лицо (потребитель): _____
2. Адрес: _____
3. Место потребления, на которое запрашивается подключение: _____
4. Пункт подключения к теплосети: _____
5. Запрашиваемая тепловая мощность, за исключением бытовых потребителей: _____
6. Параметры и технические характеристики подлежащего установке измерительного оборудования: _____
7. Требования к монтажу измерительного оборудования: _____
8. Проектная документация должна быть составлена в соответствии с требованиями действующих нормативов, предусматривать безопасную эксплуатацию теплосетей и согласована с поставщиком до начала работ. Один экземпляр согласованного проекта должен быть передан в архив поставщика. Срок действия проектной документации – два года.
9. Строительно-монтажные работы должны выполняться только в межсезонном периоде и должны быть завершены до начала отопительного сезона.
10. Работы должны выполняться лицензированной организацией. До начала работ бенефициар представляет поставщику копию разрешения на строительство.
11. Технический надзор за работами осуществляется бенефициаром совместно с поставщиком.
12. Поставка тепловой энергии разрешается только после представления рабочей документации (Форма RT-15) и составления договора на поставку тепловой энергии.
13. Прочие требования: _____

Разработка и согласование проекта установок по использованию тепловой энергии является обязательной. Одна копия согласованного проекта остается у поставщика. Согласование соответствующего проекта осуществляется поставщиком в течение не более 15 календарных дней со дня обращения.

Приложение № 3
к Положению о поставке тепловой энергии,
утвержденному Постановлением НАРЭ
№ 23/2017 от 26 января 2017 г.

Акт разграничения

№ _____ от _____

для места потребления: _____

Настоящий акт составлен представителем _____

в лице _____

(фамилия, имя представителя сетевого оператора, должность)

именуемым в дальнейшем Поставщик, и представителем: _____

(фамилия (наименование) потребителя: предприятия, организации, объединения,
физического лица и т.д., фамилия, имя, должность)

именуемым в дальнейшем Потребитель, на основании: _____

(наименование документа: технические условия, проект, акт проверки, имеющаяся схема и т.д.)

о следующем:

1. Объект:

(характеристика: офис, многоквартирный жилой дом, производственный цех, торговый центр, прочее)

расположенный по адресу: _____

снабжается тепловой энергией от: _____

(наименование элемента теплосети, прочие данные)

2. Разграничительный пункт:

Согласно схеме (приложение к настоящему Акту), разграничительный пункт между теплосетью Поставщика и установками по использованию тепловой энергии, принадлежащими потребителю, в том числе на основе права собственности и ответственности за их эксплуатацию, установлен в:

(наименование элемента теплосети, прочие данные)

Ответственность за техническое состояние соединения в разграничительном пункте несет Поставщик.

3. Параметры теплоносителя, подлежащие соблюдению:

Тепловая мощность _____ Гкал/час.

Параметры теплоносителя в разграничительном пункте _____

Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному для Поставщика и Потребителя.

Поставщик _____

(подпись и печать)

Потребитель _____

(подпись и печать)

Примечание. Настоящий Акт недействителен без принципиальной схемы установок по использованию тепловой энергии.

Акт сдачи в эксплуатацию измерительного оборудования

№ _____ от _____

Поставщик _____

Потребитель _____

(наименование организации/фамилия и имя)

Адрес _____

(почтовый адрес, телефон)

Установлено измерительное оборудование в месте потребления:

Тип измерительного оборудования _____

заводской № _____ Показания _____

Дата государственной поверки _____ Пломба проверяющего метролога _____

Пломба Поставщика № _____

Потребитель (представитель потребителя) _____

(фамилия, имя, должность, подпись)

Персонал Поставщика _____

(фамилия, имя, должность, подпись)

Контактный телефон Поставщика: _____

Примечание. Акт составляется в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон, и подписывается потребителем и поставщиком.

Поставщик вправе внести в акт и другие данные.

_____ / наименование поставщика /

**АКТ
выявления вмешательства в работу измерительного оборудования или
незаконного подключения к теплосети
№ _____**

Составлен, число _____ время _____

Потребитель: _____

Адрес места потребления: _____

Категория потребителя: бытовой, небытовой (подчеркнуть).

Договор № _____

1. Тип (номер) измерительного оборудования: _____

2. Показания измерительного оборудования на день поверки: _____

3. № пломбы поставщика, поставленной на измерительное оборудование _____/нарушена (да/нет): _____

4. Выявленные нарушения _____

5. Способ вмешательства потребителя в работу измерительного оборудования, которое привело к неучету или неполному учету потребленного количества тепловой энергии _____

6. Объяснения потребителя _____

7. Выводы: _____

Потребитель или представитель потребителя отказался (нужное подчеркнуть) подписать Акт и получить один экземпляр Акта.

Причины отказа: _____

1. В случае отказа потребителя присутствовать при поверке, подписать или получить Акт, поставщик направляет Акт по почте с уведомлением получения.

2. Счет-фактура за пересчитанное потребление тепловой энергии в результате вмешательства в работу измерительного оборудования или незаконного подключения к теплосети выписывается поставщиком после принятия поставщиком обоснованного решения.

Решение поставщика об установлении вмешательства в работу измерительного оборудования или незаконного подключения к теплосети в обход измерительного оборудования вручается потребителю в течение 5 календарных дней после его принятия.

Решение поставщика об установлении вмешательства в работу измерительного оборудования или незаконного подключения к теплосети в обход измерительного оборудования обжалуется потребителем в судебную инстанцию в соответствии с Законом об административном суде.

Поставщик обязан указать в решении право потребителя его обжаловать в случае несогласия, а также срок обжалования.

« _____ » _____ 20 ____ г.

_____ (число, месяц, год)

Персонал поставщика

1. _____

_____ (фамилия, имя) _____ подпись

2. _____

_____ (фамилия, имя) _____ подпись

3. _____

_____ (фамилия, имя) _____ подпись

Свидетели (при наличии)

1. _____

_____ (фамилия, имя) _____ подпись

2. _____

_____ (фамилия, имя) _____ подпись

Потребитель или его представитель

_____ (фамилия, имя) _____ подпись

Примечание. Акт составляется в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон, и подписывается сторонами.