

**PARTENERIATUL SI PARTICIPAREA CONSUMATORILOR
ELEMENTE ESENTIALE PENTRU UN SERVICIU PUBLIC DE ALIMENTARE
CU ENERGIE TERMICĂ ÎN SISTEM CENTRALIZAT, ÎN CONDIȚII DE
EFICIENȚĂ, DE ACCESIBILITATE A PREȚURILOR LA CONSUMATORI
ȘI LA STANDARDE DE CALITATE.**

O abordare din perspectiva locatarului / consumatorului!



Principii ale serviciilor de utilitati publice

- asigurarea igienei și sănătății populației;
- participării și consultarea cetățenilor;
- liberul acces la informațiile privind serviciile publice.
- **Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006**

Obligațiile de serviciu public

- continuitate din punct de vedere calitativ și cantitativ, în condiții contractuale reglementate;
- adaptabilitate la cerințele utilizatorilor și gestiune pe termen lung;
- transparență decizională și protecția utilizatorilor.
- satisfacerea cerințelor cantitative și calitative ale utilizatorilor, corespunzător prevederilor contractuale;
- sănătatea populației și calitatea vieții;
- protecția economică, juridică și socială a utilizatorilor;
- informarea și consultarea comunităților locale beneficiare ale acestor servicii;
- **Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006**

Drepturile utilizatorilor

- să solicite și să primească, în condițiile legii și ale contractelor de furnizare/prestare, despăgubiri sau compensații pentru daunele provocate lor de către operatori prin nerespectarea obligațiilor contractuale asumate ori prin furnizarea/prestarea unor servicii inferioare, calitativ și cantitativ, parametrilor tehnici stabiliți prin contract sau prin normele tehnice în vigoare;
- să sesizeze autorităților administrației publice locale competente sau, după caz, asociațiilor de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilități publice orice deficiențe constatate în sfera serviciilor de utilități publice și să facă propuneri vizând înlăturarea acestora, îmbunătățirea activității și creșterea calității serviciilor;
- să se asocieze în organizații neguvernamentale pentru apărarea, promovarea și susținerea intereselor proprii;
- să primească și să utilizeze informații privind serviciile de utilități publice care îi vizează;
- să fie consultați, direct sau prin intermediul unor organizații neguvernamentale reprezentative, în procesul de elaborare și adoptare a deciziilor, strategiilor și reglementărilor privind activitățile din sectorul serviciilor de utilități publice;
- să se adreseze, individual ori colectiv, prin intermediul unor asociații reprezentative, autorităților administrației publice centrale sau locale, asociațiilor de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilități publice ori instanțelor judecătorești, după caz, în vederea prevenirii sau reparării unui prejudiciu direct ori indirect.
- **Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006**

**Legea
serviciului
public de
alimentare
cu energie
termică nr.
325/2006**



- **Principiu** -reglementarea și transparența tarifelor și prețurilor energiei termice.
- **Obiectivele** prezentei legi sunt următoarele:
- **accesibilitatea** prețurilor la consumatori;
- evidențierea **transparentă** a costurilor în stabilirea prețului energiei termice.
- Operatorii serviciului au, în principal, următoarele **obligatii**:
- să respecte indicatorii de performanță aprobați de autoritățile administrației publice locale;
- să asigure **transparentă totală** în ceea ce privește calcularea facturilor pentru serviciile prestate;
- Utilizatorii de energie termică au **dreptul** de a avea acces ori de a primi, la cerere, informații cu privire la structura costurilor/tarifelor percepute de operatorul care are și calitatea de furnizor.
- Politica de protecție socială și strategia în domeniul alimentării cu energie termică se elaborează cu **consultarea** asociațiilor neguvernamentale reprezentative în domeniul respectiv.
- A.N.R.S.C. elaborează, stabilește și urmărește aplicarea ansamblului de reglementări obligatorii la nivel național, necesar funcționării pieței de energie termică, în condiții de eficiență, concurență, transparență și **protecție a consumatorilor**.

Regulament cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică



- Indicatorii de **performanță** pentru asigurarea serviciului de furnizare a energiei termice se stabilesc avându-se în vedere:
- **a)** adaptarea permanentă la cerințele **utilizatorului**;
- **b)** realizarea în orice moment cel puțin a **confortului** termic standard;
- **c)** asigurarea **continuității** serviciului;
- **d)** asigurarea **calității**;
- **e)** excluderea oricărui fel de **discriminare** privind racordarea și servirea utilizatorilor.
- Furnizorul este obligat să plătească **despăgubiri** utilizatorului în cazul deteriorării unor instalații de utilizare a energiei termice, afectării sau punerii în pericol a sănătății, în situația în care parametrii agentului termic au înregistrat abateri mai mari decât cei admiși în prezentul regulament, în normele tehnice în vigoare, sau ca urmare a nerespectării condițiilor de potabilitate a apei calde de consum, în punctul de delimitare. Plata **despăgubirilor** se face cu respectarea condițiilor prevăzute în contractul de furnizare pe baza documentației economice întocmite de agenții economici de specialitate, a unor expertize sau a documentelor justificative prezentate de utilizator.
- Utilizatorii de energie termică au următoarele **drepturi**:
- să recupereze de la operatorul serviciului **daunele** dovedite a fi din vina acestuia;
- să sesizeze autorităților administrației publice locale și autorității de reglementare competente orice **deficiențe** constatate în sfera serviciilor de utilități publice și să facă propuneri vizând înlăturarea acestora, îmbunătățirea activității și creșterea calității serviciilor;
- de a avea **acces** ori de a primi, la cerere, informații cu privire la structura costurilor/tarifelor percepute de furnizor.

Intrebari privind serviciul centralizat de incalzire:



- 1. De unde putem afla care este raportul calitate / pret (tarif) al serviciului de incalzire din localitatea noastra si din alte localitati, astfel incat sa putem face comparatie si sa ne dam seama daca la noi in oras raportul este bun sau mai putin bun?
- 2. Cum se stabileste tariful serviciilor de incalzire centralizata? Pe baza unui raport care il face un director / o autoritate si il aproba alt director / alta autoritate, pe baza competitiei intre operatori?
- 3. Care sunt principalii indicatori de calitate ai serviciului si de unde putem afla nivelul real al acestora?
- 4. Cum se asigura si cum se masoara continuitatea serviciului si cum se pot obtine despagubiri de la operatori pentru intreruperi de functionare a serviciului peste un nivel stabilit ca acceptabil?
- 5. Cine va gestiona consumurile comune si cletuielile pentru partea comuna a blocurilor, daca se trece la contracte individuale pe apartament si se renunta la contractul cu asociatia?
- 6. Cine va monitoriza indicatorii de performanta ai serviciului? Cum pot fi implicati consumatorii?

- ▶ Reamintim ca Romania este stat membru al Uniunii Europene, avand obligatii extrem de serioase legate de cresterea eficientei energetice si de protectia consumatorilor (inclusiv protectie sociala).
- ▶ Fondul locativ din Romania este unul dintre cei mai mari consumatori de resurse energetice.
- ▶ Starea proasta a cladirilor, incoerenta guvernamentala, si, nu in ultimul rand, nivelul scazut al veniturilor populatiei afecteaza sansa ca Romania sa indeplineasca obligatiile asumate ca stat membru UE si sa se inscrie in randul tarilor civilizate.

VA MULTUMESC!

MIHAI MEREUTA

PRESEDINTE

LIGA ASOCIAȚIILOR DE PROPRIETARI – HABITAT

ASOCIAȚIA ROMÂNĂ PENTRU LOCUINȚE - CASA PLUS

0744.751.416; mihai.mereuta@habitaturban.ro

