

# ACTE ALE AUTORITĂȚII NAȚIONALE DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

## ORDIN

**pentru aprobarea Procedurii privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea**

Având în vedere prevederile art. 47 alin. (3) și art. 62 alin. (1) lit. e) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, și ale art. 121 și 123 din Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 64/2014, cu modificările ulterioare,

în temeiul prevederilor art. 5 alin. (1) lit. c) și ale art. 9 alin. (1) lit. h) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012,

**președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei emite următorul ordin:**

Art. 1. — Se aprobă Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, prevăzută în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2. — Furnizorii de energie electrică, operatorii de rețea și clienții casnici duc la îndeplinire prevederile prezentului ordin.

Art. 3. — Direcțiile de specialitate din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei urmăresc respectarea prevederilor prezentului ordin.

Art. 4. — Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,

**Niculae Havriț**

București, 16 decembrie 2015.

Nr. 177.

ANEXĂ

## PROCEDURĂ

**privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea**

### CAPITOLUL I Dispoziții generale

#### SECȚIUNEA 1

##### Scop și domeniu de aplicare

Art. 1. — (1) Prezenta procedură stabilește modul de soluționare a cererilor de acordare a despăgubirilor în cazul deteriorării receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, condițiile de acordare și modul de calcul al despăgubirilor acordate.

(2) Prevederile prezentei proceduri se aplică de către furnizorii de energie electrică, operatorii de rețea și clienții casnici pentru acordarea despăgubirilor în cazul deteriorării receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică din culpa operatorului de rețea.

#### SECȚIUNEA a 2-a

##### Definiții și abrevieri

Art. 2. — (1) În înțelesul prezentei proceduri, termenii și expresiile folosite au următoarele semnificații:

a) *despăgubire* — suma de bani care urmează să fie plătită clientului casnic de către operatorul de rețea, direct sau prin

intermediul furnizorului de energie electrică, denumit în continuare *furnizor*, pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unei supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică, din vina dovedită a operatorului de rețea;

b) *receptoare electrocasnice* — totalitatea bunurilor de larg consum destinate uzului gospodăresc și care sunt alimentate cu energie electrică la tensiuni de 230V/400V, cu excepția lămpilor electrice și a receptoarelor electrotermice care nu conțin componente electronice;

c) *supratensiune accidentală* — regim anormal de funcționare a rețelei electrice, caracterizat prin creșterea tensiunii peste limita stabilită prin Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice în vigoare;

d) *durată efectivă de utilizare* — durata de funcționare a receptorului până la deteriorare, considerată ca perioada dintre data achiziției menționată în documentul de achiziție sau, în lipsa acestuia, declarată de clientul casnic și data deteriorării;

e) *durata medie de utilizare* — durata de viață specificată în cartea tehnică sau certificatul de garanție; în lipsa acestor documente se va considera durata medie de utilizare pe baza unor durate de viață ale receptoarelor electrocasnice din aceeași categorie.

(2) Definițiile prevăzute la alin. (1) se completează cu definițiile din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, precum

și cu definițiile din Regulamentul privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 59/2013, cu modificările și completările ulterioare.

(3) Abrevierile utilizate în cadrul prezentei proceduri au următoarele semnificații:

- a) CC — client casnic;
- b) OR — operatorul de rețea la care este racordat locul de consum al clientului casnic.

## CAPITOLUL II

### SECȚIUNEA 1

#### Condiții generale

Art. 3. — (1) În cazul în care receptoarele electrocasnice ale unui CC au fost deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică, acesta este îndreptățit să fie despăgubit de OR, direct sau prin intermediul furnizorului, în conformitate cu prevederile prezentei proceduri.

(2) Contravaloarea despăgubirilor este suportată de OR și achitată de către acesta CC, prin intermediul furnizorului sau, după caz, direct CC, dacă în urma investigației efectuate de către OR se constată existența prejudiciului și culpa OR.

Art. 4. — (1) Despăgubirile prevăzute la art. 3 se acordă CC pe baza documentelor justificative prevăzute la art. 5, la cererea scrisă a CC adresată furnizorului sau, după caz, OR, ori de câte ori sunt îndeplinite condițiile de acordare a despăgubirilor.

(2) În cazul în care contractul de rețea cu OR la care este racordat locul de consum este încheiat de furnizor, CC transmite furnizorului cererea pentru acordarea despăgubirilor, iar, în cazul în care contractul de rețea cu OR la care este racordat locul de consum este încheiat de CC, CC transmite cererea la OR.

Art. 5. — Documentele justificative solicitate CC în vederea calculării despăgubirilor sunt următoarele:

- a) documente de achiziție: factură/chitanță/bon fiscal etc. sau o declarație pe propria răspundere cu privire la data achiziției receptorului electrocasnic;
- b) documente aferente contravalorii reparației receptoarelor electrocasnice deteriorate: factură/chitanță/bon fiscal sau, în cazul în care reparația receptorului nu este posibilă, confirmarea din partea unui operator economic specializat în repararea receptoarelor electrocasnice că reparația nu este posibilă.

Art. 6. — Despăgubirile se acordă CC dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

- a) deteriorarea receptoarelor electrocasnice s-a produs ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR din culpa acestuia;
- b) supratensiunile accidentale nu au fost de origine atmosferică;
- c) receptoarele electrocasnice deteriorate sunt omologate și au fost alimentate cu energie electrică prin circuite corect dimensionate, corespunzătoare din punct de vedere tehnic;
- d) locul de consum unde s-a produs evenimentul este alimentat cu energie electrică în baza unui contract de furnizare a energiei electrice/contract de rețea, încheiat conform reglementărilor în vigoare;

e) CC a solicitat în scris furnizorului sau, după caz, OR acordarea despăgubirilor în termenul prevăzut în prezenta procedură.

Art. 7. — (1) În cazul în care este posibilă repararea receptoarelor electrocasnice deteriorate, valoarea despăgubirilor este egală cu valoarea reparației, conform documentelor justificative menționate la art. 5 lit. b).

(2) Dacă reparația unui receptor sau a mai multor receptoare electrocasnice deteriorate nu este posibilă, CC este îndreptățit să primească despăgubiri calculate conform prevederilor art. 12.

### SECȚIUNEA a 2-a

#### **Etapele procesului de acordare a despăgubirilor în cazul în care contractul de rețea la care este racordat locul de consum este încheiat de furnizor cu OR**

Art. 8. — (1) În termen de maximum 10 zile lucrătoare de la data apariției supratensiunii accidentale care a produs deteriorarea unor receptoare electrocasnice, acesta trebuie să transmită furnizorului, în scris, prin orice mijloc de comunicare stabilit prin contractul de furnizare a energiei electrice, o cerere pentru acordarea despăgubirilor, conform modelului de cerere prevăzut în anexa nr. 1.

(2) Prin derogare de la prevederile alin. (1), în situația în care din motive obiective CC nu poate transmite cererea în termenul de maximum 10 zile lucrătoare de la data apariției supratensiunii accidentale, acesta transmite furnizorului cererea pentru acordarea despăgubirilor însoțită de documentele justificative privind depășirea termenului, la data luării la cunoștință a deteriorării receptoarelor electrocasnice.

(3) În cazul în care după primirea cererii pentru acordarea despăgubirilor, furnizorul constată că nu sunt îndeplinite condițiile prevăzute la art. 6 lit. d) sau e), în termen de cel mult 3 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii comunică în scris CC, de regulă prin același mijloc de comunicare prin care a primit cererea, neîndeplinirea condițiilor de acordare a despăgubirilor.

(4) Dacă sunt îndeplinite condițiile prevăzute la art. 6, furnizorul transmite OR cererea pentru acordarea despăgubirilor, în termen de maximum 3 zile lucrătoare de la data înregistrării acesteia la furnizor.

Art. 9. — (1) După primirea cererii pentru acordarea despăgubirilor, OR programează de comun acord cu CC data verificării la locul de consum a celor sesizate; data verificării nu trebuie să depășească 10 zile lucrătoare de la primirea cererii.

(2) Cu ocazia verificării efectuate la locul de consum, OR, prin reprezentantul acestuia, întocmește procesul-verbal de constatare, conform modelului de proces-verbal de constatare prevăzut în anexa nr. 2, care va cuprinde rezultatul verificării și lista receptoarelor electrocasnice deteriorate; o copie a procesului-verbal de constatare este înmănată CC.

(3) În maximum 3 zile lucrătoare de la verificarea efectuată la locul de consum, OR înștiințează furnizorul cu privire la acordarea/neacordarea despăgubirilor. Modelul de înștiințare cu privire la acordarea/neacordarea despăgubirilor este prevăzut în anexele nr. 3.1 și 3.2.

(4) Furnizorul transmite CC înștiințarea menționată la a.in. (3) în termen de maximum 3 zile lucrătoare de la primirea acesteia de la OR.

(5) În situația în care CC este îndreptățit să primească despăgubiri, în vederea stabilirii acestora, CC trebuie să depună la furnizor, în termen de maximum 60 de zile lucrătoare de la primirea înștiințării prevăzute în anexa nr. 3.1, documentele justificative prevăzute la art. 5; termenul de depunere la furnizor a documentelor justificative poate fi prelungit cu maximum 30 de zile lucrătoare dacă CC dovedește cu documente justificative motivul întemeiat al depășirii termenului. Documentele justificative depuse la furnizor se vor transmite de către acesta la OR în termen de maximum 3 zile lucrătoare de la primire.

(6) În termen de maximum 5 zile lucrătoare de la primirea documentelor justificative prevăzute la art. 5, OR are obligația analizării acestora în vederea stabilirii cuantumului despăgubirilor, a întocmirii procesului-verbal pentru acordarea despăgubirilor și a transmiterii furnizorului a unui exemplar al procesului-verbal. Modelul de proces-verbal pentru acordarea despăgubirilor clientului casnic este prevăzut în anexa nr. 4.

(7) Furnizorul achită către CC despăgubirile conform dispozițiilor contractului de furnizare a energiei electrice.

Valoarea despăgubirilor se notifică de către furnizor CC printr-o adresă anexată primei facturi emise după finalizarea investigației de către OR.

(8) Etapele procesului de acordare a despăgubirilor sunt prevăzute în anexa nr. 9.

#### SECȚIUNEA a 3-a

##### **Etapele procesului de acordare a despăgubirilor în cazul în care contractul de rețea la care este racordat locul de consum este încheiat de CC cu OR**

Art. 10. — (1) În termen de maximum 10 zile lucrătoare de la data apariției supratensiunii accidentale care a produs deteriorarea unor receptoare electrocasnice, CC trebuie să transmită OR, în scris, prin orice mijloc de comunicare stabilit prin contractul de rețea, o cerere pentru acordarea despăgubirilor în conformitate cu modelul de cerere prevăzut în anexa nr. 5.

(2) Prin derogare de la prevederile alin. (1), în situația în care din motive obiective CC nu poate transmite OR cererea pentru acordarea despăgubirilor în termen de maximum 10 zile lucrătoare de la data apariției supratensiunii accidentale, acesta va transmite cererea pentru acordarea despăgubirilor însoțită de documentele care să justifice depășirea termenului, la data luării la cunoștință a deteriorării receptoarelor electrocasnice.

(3) În cazul în care după primirea cererii pentru acordarea despăgubirilor, OR constată că nu sunt îndeplinite condițiile prevăzute la art. 6 lit. d) sau e), în termen de cel mult 3 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii, acesta comunică în scris CC, de regulă prin același mijloc de comunicare prin care a primit cererea, neîndeplinirea condițiilor de acordare a despăgubirilor.

Art. 11. — (1) Dacă sunt îndeplinite condițiile prevăzute la art. 6, OR programează de comun acord cu CC data verificării la locul de consum a celor sesizate; data verificării nu trebuie să depășească 10 zile lucrătoare de la primirea cererii.

(2) Cu ocazia verificării efectuate la locul de consum, OR, prin reprezentantul acestuia, întocmește procesul-verbal de constatare, conform modelului de proces-verbal de constatare prevăzut în anexa nr. 6, care va cuprinde rezultatul verificării și lista receptoarelor electrocasnice deteriorate; o copie a procesului-verbal de constatare este înmănată CC.

(3) În maximum 3 zile lucrătoare de la verificarea efectuată la locul de consum, OR înștiințează CC cu privire la acordarea/neacordarea despăgubirilor. Modelul de înștiințare cu privire la acordarea/neacordarea despăgubirilor este prevăzut în anexele nr. 7.1 și 7.2.

(4) În situația în care CC este îndreptățit să primească despăgubiri, în vederea stabilirii acestora, CC trebuie să depună la OR, în termen de maximum 60 de zile lucrătoare de la primirea înștiințării prevăzute în anexa nr. 7.1, documentele justificative prevăzute la art. 5; termenul de depunere la OR a documentelor justificative poate fi prelungit cu maximum 30 de zile lucrătoare, dacă CC dovedește cu documente justificative motivul întemeiat al depășirii termenului.

(5) În termen de maximum 5 zile lucrătoare de la primirea documentelor justificative menționate la art. 5, OR are obligația analizării acestora în vederea stabilirii cuantumului despăgubirilor, a întocmirii și transmiterii către CC a procesului-verbal pentru acordarea despăgubirilor. Modelul de proces-verbal pentru acordarea despăgubirilor clientului casnic este prevăzut în anexa nr. 8.

(6) Despăgubirea se achită CC de către OR conform modalității stabilite prin contractul de rețea încheiat între OR și CC. Valoarea despăgubirii se notifică CC de către OR printr-o

adresă anexată primei facturi emise după finalizarea investigației efectuate de către OR.

(7) Etapele procesului de acordare a despăgubirilor sunt prevăzute în anexa nr. 10.

#### SECȚIUNEA a 4-a

##### **Calculul despăgubirilor plătite CC**

Art. 12. — În cazul în care repararea receptoarelor electrocasnice deteriorate nu este posibilă, calculul despăgubirilor plătite CC se efectuează de către OR astfel:

a) dacă CC deține documentele de achiziție ale receptorului deteriorat și durata efectivă de utilizare a acestuia este mai mică decât durata medie de utilizare, atunci valoarea despăgubirilor este egală cu valoarea de achiziție ponderată cu diferența dintre durata medie de utilizare și durata efectivă de utilizare, raportată la durata medie de utilizare, dar nu mai puțin de 50% din valoarea de achiziție:

$$\text{dacă } D_{eu} < D_{mu} \\ \text{atunci } V_d = V_a \times \frac{(D_{mu} - D_{eu})}{D_{mu}} \quad (\text{lei})$$

$$\text{cu } V_d \geq 50\% V_a,$$

unde:  $D_{eu}$  = durata efectivă de utilizare (ani);

$D_{mu}$  = durata medie de utilizare (ani);

$V_d$  = valoarea despăgubirii (lei);

$V_a$  = valoare de achiziție (lei);

b) dacă CC nu mai deține documentele care să ateste valoarea de achiziție a receptorului electrocasnic deteriorat, iar durata efectivă de utilizare a receptorului electrocasnic deteriorat, declarată de către CC, este mai mică decât durata medie de utilizare, atunci valoarea despăgubirilor este egală cu valoarea minimă de piață a unui receptor nou cu aceleași caracteristici tehnice, ponderată cu diferența dintre durata medie de utilizare și durata efectivă de utilizare, raportată la durata medie de utilizare, dar nu mai puțin de 50% din valoarea receptorului electrocasnic nou:

$$\text{dacă } D_{eu} < D_{mu} \\ \text{atunci } V_d = V_{min} \times \frac{(D_{mu} - D_{eu})}{D_{mu}} \quad (\text{lei})$$

$$\text{cu } V_d \geq 50\% V_{min}.$$

unde:  $D_{eu}$  = durata efectivă de utilizare (ani);

$D_{mu}$  = durata medie de utilizare (ani);

$V_d$  = valoarea despăgubirii (lei);

$V_{min}$  = valoarea minimă de piață a unui receptor electrocasnic nou (lei);

c) dacă durata efectivă de utilizare a receptorului electrocasnic deteriorat este mai mare sau egală cu durata medie de utilizare a receptorului electrocasnic, atunci valoarea despăgubirilor este egală cu 50% din valoarea minimă identificată pe piață de OR ca preț pentru un produs cu aceleași caracteristici tehnice cu ale receptorului electrocasnic deteriorat, indiferent dacă CC deține sau nu documente justificative care să ateste valoarea de achiziție:

$$\text{dacă } D_{eu} \geq D_{mu} \\ \text{atunci } V_d = 50\% V_{min} \quad (\text{lei}),$$

unde:  $D_{eu}$  — durata efectivă de utilizare (ani);

$D_{mu}$  — durata medie de utilizare (ani);

$V_d$  — valoare despăgubire (lei);

$V_{min}$  — valoarea minimă de piață a unui receptor electrocasnic nou (lei).

**CAPITOLUL III**  
**Dispoziții finale**

Art. 13. — În cazul în care între CC, OR și furnizor există divergențe privind rezultatul investigației referitoare la culpa OR și/sau valoarea despăgubirilor, părțile implicate se pot adresa instanțelor judecătorești pentru soluționare.

Art. 14. — Nu se acordă despăgubiri pentru receptoarele radio și/sau TV deteriorate în situația în care CC a solicitat exonerarea de la plata taxei pentru serviciul public de radiodifuziune și/sau televiziune pentru nedeținerea acestor tipuri de receptoare.

Art. 15. — (1) În termen de 15 zile de la data intrării în vigoare a prezentei proceduri, furnizorii și OR afișează conținutul acesteia, inclusiv anexele, pe pagina proprie de internet și la punctele unice de contact.

(2) În termen de 6 luni de la data intrării în vigoare a prezentei proceduri, furnizorii și OR vor pune la dispoziția clienților finali cu deficiențe de văz procedura în format Braille.

Art. 16. — Anexele nr. 1, 2, 3.1, 3.2, 4—6, 7.1, 7.2, 8—10 fac parte integrantă din prezenta procedură.

*ANEXA Nr. 1*  
*la procedură*

**C E R E R E**  
**pentru acordarea despăgubirilor în caz de deteriorare a receptoarelor electrocasnice**

Către

.....  
(furnizorul de energie electrică)

Subsemnatul/a, ....., domiciliat/ă în localitatea ....., str. ....  
(client casnic)

nr. ...., bl. ...., sc. ...., ap. ...., sectorul/județul ....., prin prezenta solicit acordarea despăgubirilor pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice aflate la locul de consum din localitatea ....., str. ....  
nr. ...., bl. ...., sc. ...., ap. ...., sectorul/județul ....., cod de identificare loc de consum ....., ca urmare a evenimentului care a avut loc în rețeaua electrică în data de ....., ora .....

Mențiuni:

1. titularul contractului de furnizare a energiei electrice .....
2. numărul contractului de furnizare a energiei electrice .....
3. calitatea persoanei care solicită acordarea despăgubirilor (proprietar/chiriaș/altă situație) — se anexează, în copie, documentele justificative (act de identitate/contract de închiriere/alte documente): .....
4. date de contact: tel. fix: ....., tel. mobil: ....., e-mail .....
5. receptoarele electrocasnice deteriorate sunt următoarele: .....
6. valoarea estimată a prejudiciului provocat prin deteriorarea receptoarelor electrocasnice: .....
7. data luării la cunoștință a producerii evenimentului\*: .....
8. alte mențiuni: .....

Client casnic/Reprezentant client casnic

Numele/prenumele .....

BI/CI: seria ..... nr. ....

Semnătura .....

Data: .....

0016709629122015

\*) În situația în care din motive obiective clientul casnic nu poate transmite cererea în termenul de maximum 10 zile lucrătoare de la data apariției supratensiunii accidentale, acesta transmite furnizorului de energie electrică cererea pentru acordarea despăgubirilor la data luării la cunoștință a producerii evenimentului care a dus la deteriorarea receptoarelor electrocasnice, anexând documentele care să justifice depășirea termenului inițial.

**PROCES-VERBAL  
de constatare**

Nr. .... din data .....

Operatorul de rețea ....., cu sediul în ....., adresa ....., codul fiscal ....., înscris la registrul comerțului la nr. ...., reprezentat legal prin ....., având funcția de ....., analizând cererea de despăgubire a ..... pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice la locul de consum din localitatea ..... (clientul casnic) str. ....nr. ...., contract de furnizare a energiei electrice nr. .... din ....., înregistrată cu nr. .... la ..... și cu nr. .... la ..... (operatorul de rețea), ca urmare a evenimentului produs în rețeaua electrică în data de ....., a constatat următoarele:

- a) .....  
b) receptoarele electrocasnice sesizate ca fiind deteriorate sunt următoarele:

Nr. crt.	Denumirea receptorului electrocasnic	Tip	Anul fabricației	Anul achiziționării*)	Pret de achiziție* (lei)	Defect reclamat	Observații
1.							
2.							
3.							
.....							

c) observații: .....

Reprezentant operator de rețea

Numele și prenumele .....

Funcția: .....

Nr. legitimației .....

Semnătura .....

Client casnic/Reprezentant client casnic

Numele și prenumele .....

Act de identitate seria ..... nr. ....

Semnătura .....

\*) În cazul în care datele nu pot fi puse la dispoziția operatorului de rețea la momentul încheierii procesului-verbal, acestea vor fi transmise de clientul casnic odată cu transmiterea documentelor justificative.

**ÎNȘTIINȚARE  
cu privire la acordarea despăgubirilor**

Către

.....  
(furnizorul de energie electrică)

Ca urmare a cererii de despăgubire a ..... (clientul casnic) înregistrată cu nr. .... la furnizorul de energie electrică ....., cu sediul în județul ....., localitatea ....., str. ....nr. ...., bl. ...., cod fiscal....., înscris la registrul comerțului cu nr. ...., reprezentat legal prin ....., având funcția de ....., și înregistrată cu nr. .... la operatorul de rețea ....., cu sediul în județul ....., localitatea ....., str. ....nr. ...., bl. ...., cod fiscal ....., înscris la registrul comerțului cu nr. ...., reprezentat legal prin ....., având funcția de ....., și a verificării efectuate de operatorul de rețea în data de ..... la locul de consum din ..... se confirmă că evenimentul care a avut loc în rețeaua electrică (adresa locului de consum unde s-a produs evenimentul) la data de ..... s-a produs din culpa operatorului de rețea și a condus la deteriorarea receptoarelor electrocasnice menționate în Procesul-verbal de constatare nr. .... din data de ....., anexat prezentei.

În consecință, în vederea stabilirii despăgubirilor ce trebuie acordate, este necesar ca în termen de 60 de zile lucrătoare\*) de la primirea prezentei înștiințări, ..... să transmită la .....  
 (clientul casnic) (furnizorul de energie electrică)  
 cu sediul în ....., adresa ....., reprezentat legal prin ....., având funcția de ....., următoarele documente justificative:

a) documente de achiziție: factură/chitanță/bon fiscal sau, în lipsa acestora, o declarație pe propria răspundere cu privire la data achiziției receptorului electrocasnic deteriorat;

b) documente aferente contravalorii reparației receptoarelor electrocasnice deteriorate, respectiv: factură/chitanță/bon fiscal sau, în cazul în care reparația nu este posibilă, confirmarea din partea unui operator economic specializat în repararea receptoarelor electrocasnice că receptorul deteriorat nu mai poate fi reparat.

Reprezentant operator de rețea

Numele și prenumele .....

Funcția: .....

Semnătura .....

\*) Termenul de maximum 60 de zile lucrătoare poate fi prelungit cu maximum 30 de zile lucrătoare în cazul în care .....  
 (clientul casnic)  
 dovedește cu documente justificative motivul întemeiat al nedepunerii documentelor în termenul inițial.

ANEXA Nr. 3.2  
la procedură

### ÎNȘTIINȚARE cu privire la neacordarea despăgubirilor

Către

.....  
 (furnizorul de energie electrică)

Ca urmare a cererii de despăgubire a ....., înregistrată sub nr. .... la furnizorul de energie electrică ....., cu sediul în județul ....., localitatea ....., str. .... nr. ...., bl. ...., cod fiscal ....., înscris la registrul comerțului cu nr. ...., reprezentat legal prin ....., având funcția de ....., și înregistrată cu nr. .... la operatorul de rețea cu sediul în județul ....., localitatea ....., str. .... nr. ...., bl. ...., cod fiscal ....., înscris la registrul comerțului cu nr. ...., reprezentat legal prin ....., având funcția de ....., și a verificării efectuate de operatorul de rețea ..... în data de ..... la locul de consum din ..... (adresa locului de consum unde s-a produs evenimentul), s-a constatat că deteriorarea receptoarelor electrocasnice menționate în Procesul-verbal de constatare nr. .... din data de ....., anexat prezentei, nu s-a produs din culpa ....., operator de rețea, și nu sunt îndeplinite condițiile necesare pentru acordarea despăgubirilor\*).

Reprezentant operator de rețea

Numele și prenumele .....

Funcția: .....

Semnătura .....

\*) În cazul în care între părți există divergențe privind rezultatul verificării efectuate de OR, acestea se pot adresa instanțelor judecătorești pentru soluționare.

0016709629122015

ANEXA Nr. 4  
la procedură

### PROCES-VERBAL pentru acordarea despăgubirilor clientului casnic

Nr. .... din data .....

Ca urmare a cererii de despăgubire a dnei/dlui ....., înregistrată cu nr. .... la furnizorul de energie electrică ....., cu sediul în județul ....., localitatea ....., str. .... nr. ...., bl. ...., cod fiscal ....., înscris la registrul comerțului cu nr. ...., reprezentat legal prin ....., având funcția de ....., și înregistrată cu nr. .... la operatorul de rețea cu sediul în județul ....., localitatea ....., str. .... nr. ...., bl. ...., cod fiscal ....., înscris la registrul



comerțului cu nr. ...., reprezentat legal prin ....., având funcția de ....., și în baza Procesului-verbal de constatare nr. .... din data de ....., anexat prezentei, și a documentelor justificative prezentate de .....  
(client casnic)

operatorul de rețea ..... stabilește următoarele:

1. cauza deteriorării receptoarelor electrocasnice: .....
2. sunt îndeplinite condițiile pentru acordarea despăgubirilor în valoare de:.....(lei);
3. observații: .....

Reprezentant operator de rețea  
Numele și prenumele .....

Funcția: .....

Semnătura .....

ANEXA Nr. 5  
la procedură

### C E R E R E

#### pentru acordarea despăgubirilor în caz de deteriorare a receptoarelor electrocasnice

Către

.....  
(operator de rețea)

Subsemnatul/a, ....., domiciliat/ă în localitatea ....., str. ....  
(client casnic)

nr. ...., bl. ...., sc. ...., ap. ...., sectorul/județul ....., prin prezenta solicit acordarea despăgubirilor pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice aflate la locul de consum din localitatea ....., str. .... nr. ...., b. ...., sc. ...., ap. ...., sectorul/județul ....., cod de identificare loc de consum ....., ca urmare a evenimentului care a avut loc în rețeaua electrică în data de ....., ora .....

Mențiuni:

1. titularul contractului de rețea .....
2. numărul contractului de rețea .....
3. calitatea persoanei care solicită acordarea despăgubirilor (proprietar/chirias/altă situație) – se anexează, în copie, documentele justificative (act de identitate/contract de închiriere/alte documente) .....
4. date de contact: tel. fix: ....., tel. mobil: ....., e-mail .....
5. receptoarele electrocasnice deteriorate sunt următoarele:  
.....
6. valoarea estimată a prejudiciului provocat prin deteriorarea receptoarelor electrocasnice: ..... (lei)
7. data luării la cunoștință a producerii evenimentului\*) .....
8. alte mențiuni .....

Client casnic/Reprezentant client casnic

Numele/prenumele .....

Data: .....

BI/CI: seria ..... nr. ....

Semnătura .....

\*) În situația în care din motive obiective clientul casnic nu poate transmite cererea în termenul de maximum 10 zile lucrătoare de la data apariției supratensiunii accidentale, acesta va transmite operatorului de rețea cererea pentru acordarea despăgubirilor la data luării la cunoștință a producerii evenimentului care a dus la deteriorarea receptoarelor electrocasnice, anexând documentele care să justifice depășirea termenului inițial.

0016709629122015

ANEXA Nr. 6  
la procedură

### P R O C E S - V E R B A L

#### de constatare

Nr. .... din data .....

Operatorul de rețea ....., cu sediul în ....., adresa ....., codul fiscal ....., înscris la registrul comerțului cu nr. ...., reprezentat legal prin ....., având funcția de ....., analizând cererea de despăgubire a ....., pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice la locul de consum din localitatea  
(client casnic)

....., str. .... nr. ...., contract de rețea nr. .... din ....., înregistrată sub nr. .... la ....., ca urmare a evenimentului produs în rețeaua electrică în data de .....

(operator de rețea),

a constat următoarele:

- a) .....;  
b) receptoarele electrocasnice sesizate ca fiind deteriorate sunt următoarele:

Nr. crt.	Denumirea receptorului electrocasnic	Tip	Anul fabricației	Anul achiziționării*)	Preț de achiziție* (lei)	Defect reclamat	Observații
1.							
2.							
3.							
.....							

c) observații: .....

Reprezentant operator de rețea

Numele și prenumele .....

Funcția: .....

Nr. legitimației .....

Semnătura .....

Client casnic/Reprezentant client casnic

Numele și prenumele .....

Act de identitate seria ..... nr. ....

Semnătura .....

\*) În cazul în care datele nu pot fi puse la dispoziția operatorului de rețea la momentul încheierii procesului-verbal, acestea vor fi transmise de clientul casnic odată cu transmiterea documentelor justificative.

ANEXA Nr. 7.1  
la procedura

## ÎNȘTIINȚARE cu privire la acordarea despăgubirilor

Către

.....  
(client casnic)

Ca urmare a cererii dumneavoastră de despăgubire înregistrată cu nr. .... la ..... (operator de rețea)

cu sediul în județul ....., localitatea ....., str. .... nr. ...., bl. .... cod fiscal ....., înscris la registrul comerțului cu nr. ...., reprezentat legal prin ....., având funcția de ..... și a verificării efectuate de operatorul de rețea în data de ..... la locul de consum din ..... (adresa locului de consum unde s-a produs evenimentul)

de ..... s-a produs din culpa ..... și a condus la deteriorarea receptoarelor electrocasnice menționate în Procesul-verbal de constatare nr. .... din data de .....

În consecință, în vederea stabilirii despăgubirilor ce trebuie acordate este necesar ca în termen de maximum 60 de zile lucrătoare\*) de la primirea prezentei înștiințări să transmiteți la ..... (operator de rețea) cu sediul în .....

adresa ..... următoarele documente justificative:

a) documente de achiziție: factură/chitanță/bon fiscal sau, în lipsa acestora, o declarație pe propria răspundere cu privire la data achiziției receptorului electrocasnic deteriorat;

b) documente aferente contravalorii reparației receptoarelor electrocasnice deteriorate, respectiv: factură/chitanță/bon fiscal sau, în cazul în care reparația nu este posibilă, atestarea din partea unui operator economic specializat în repararea receptoarelor electrocasnice ca receptorul deteriorat nu mai poate fi reparat.

Reprezentant operator de rețea

Numele și prenumele .....

Funcția: .....

Semnătura .....

\*) Termenul de 60 de zile lucrătoare poate fi prelungit cu maximum 30 de zile lucrătoare în cazul în care..... (client casnic)

dovedește cu documente justificative motivul întemeiat al nedepunerii documentelor în termenul inițial.



**ÎNȘTIINȚARE**  
**cu privire la neacordarea despăgubirilor**

Către

.....

(client casnic)

Ca urmare a cererii dumneavoastră de despăgubire înregistrată cu nr. .... la .....  
(operator de rețea)

cu sediul în județul ....., localitatea ....., str. .... nr. ...., bl. .... cod fiscal ....., înscris la  
registru comerțului cu nr. ...., reprezentat legal prin ....., având funcția de ....., și a verificării efectuate de  
operatorul de rețea în data de ..... la locul de consum din .....  
(adresa locului de consum unde s-a produs evenimentul)

s-a constatat că deteriorarea receptoarelor electrocasnice menționate în Procesul-verbal de constatare nr. .... din data de  
..... nu s-a produs din culpa ..... și nu sunt îndeplinite condițiile necesare pentru acordarea  
(operator de rețea)

despăgubirilor\*).

Reprezentant operator de rețea

Numele și prenumele .....

Funcția: .....

Semnătura .....

\*) În cazul în care între părți există divergențe privind rezultatul verificării efectuate de operatorul de rețea, acestea se pot adresa instanțelor judecătorești pentru soluționare.

**PROCES-VERBAL**  
**pentru acordarea despăgubirilor clientului casnic**

Nr. .... din data .....

Ca urmare a cererii de despăgubire a dnei/dlui ..... înregistrată cu nr. .... la .....  
(client casnic) (operator de rețea)

cu sediul în județul ....., localitatea ....., str. .... nr. ...., bl. .... cod fiscal ....., înscris la  
registru comerțului cu nr. ...., reprezentat legal prin ....., având funcția de ....., în baza Procesului-verbal de  
constatare nr. .... din data de ..... și a documentelor justificative prezentate de .....  
(client casnic)

..... stabilește următoarele:

(operator de rețea)

1. cauza deteriorării receptoarelor electrocasnice: .....
2. sunt îndeplinite condițiile pentru acordarea despăgubirilor în valoare de: ..... (lei);
3. observații: .....

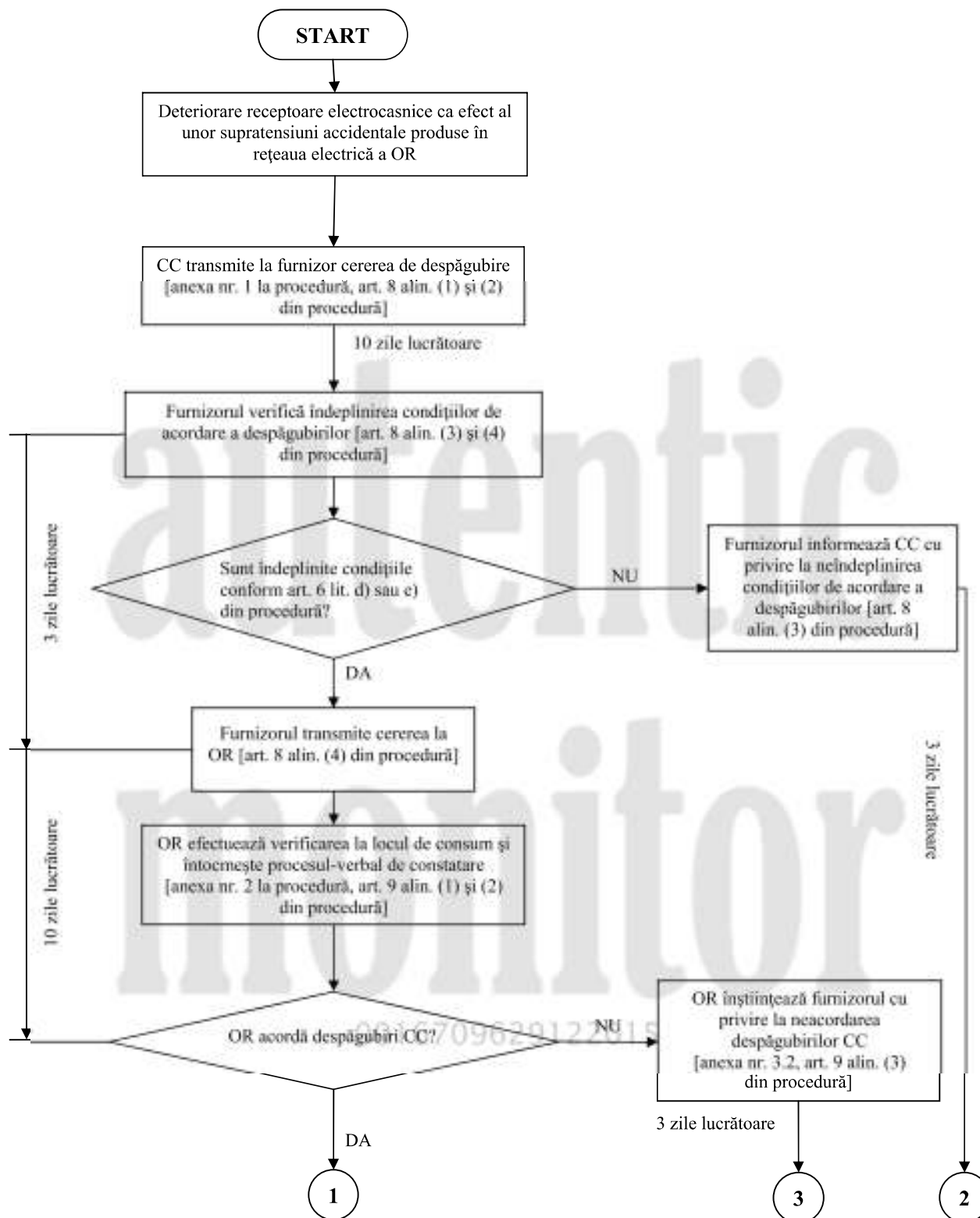
Reprezentant operator de rețea

Numele și prenumele .....

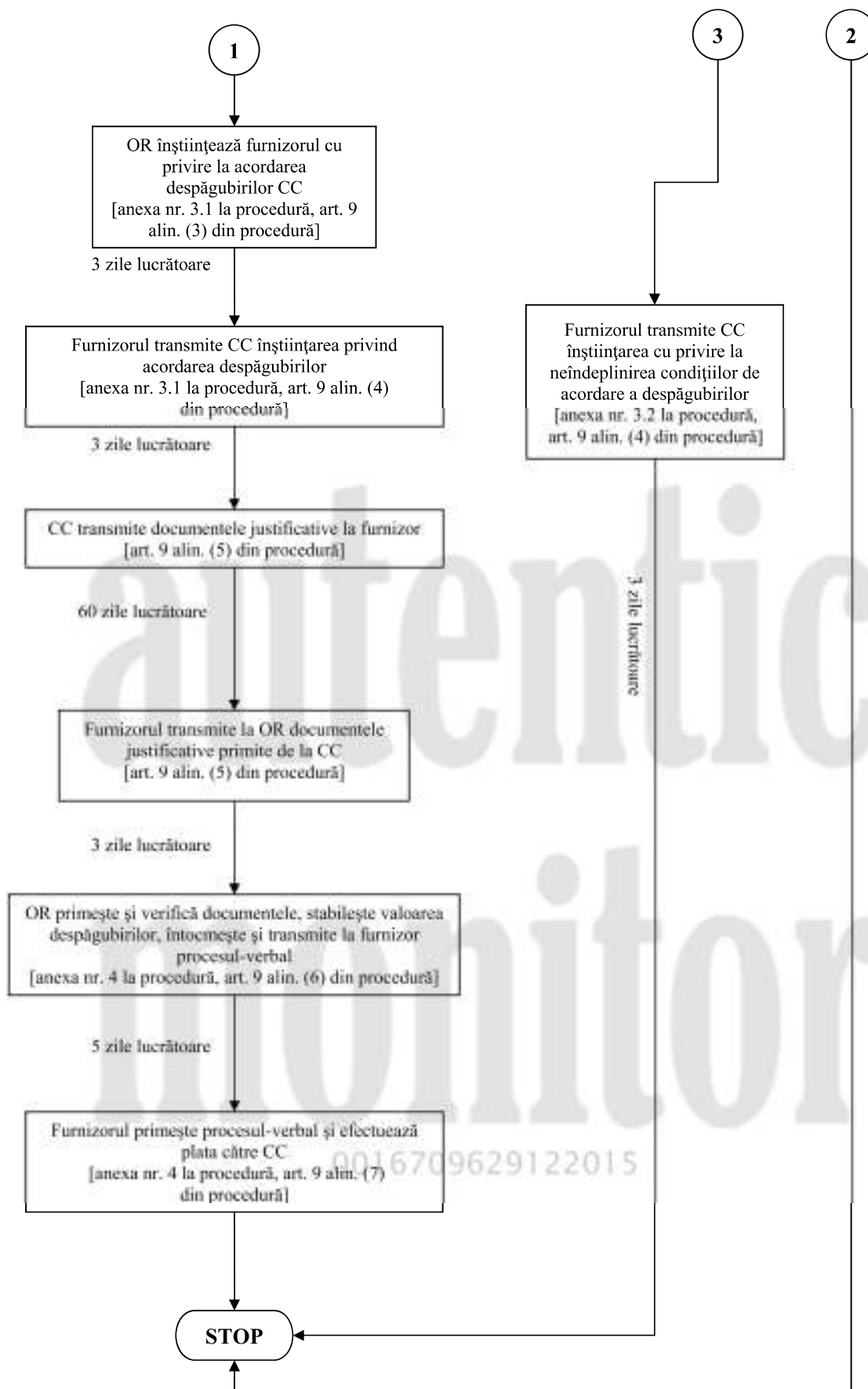
Funcția: .....

Semnătura .....

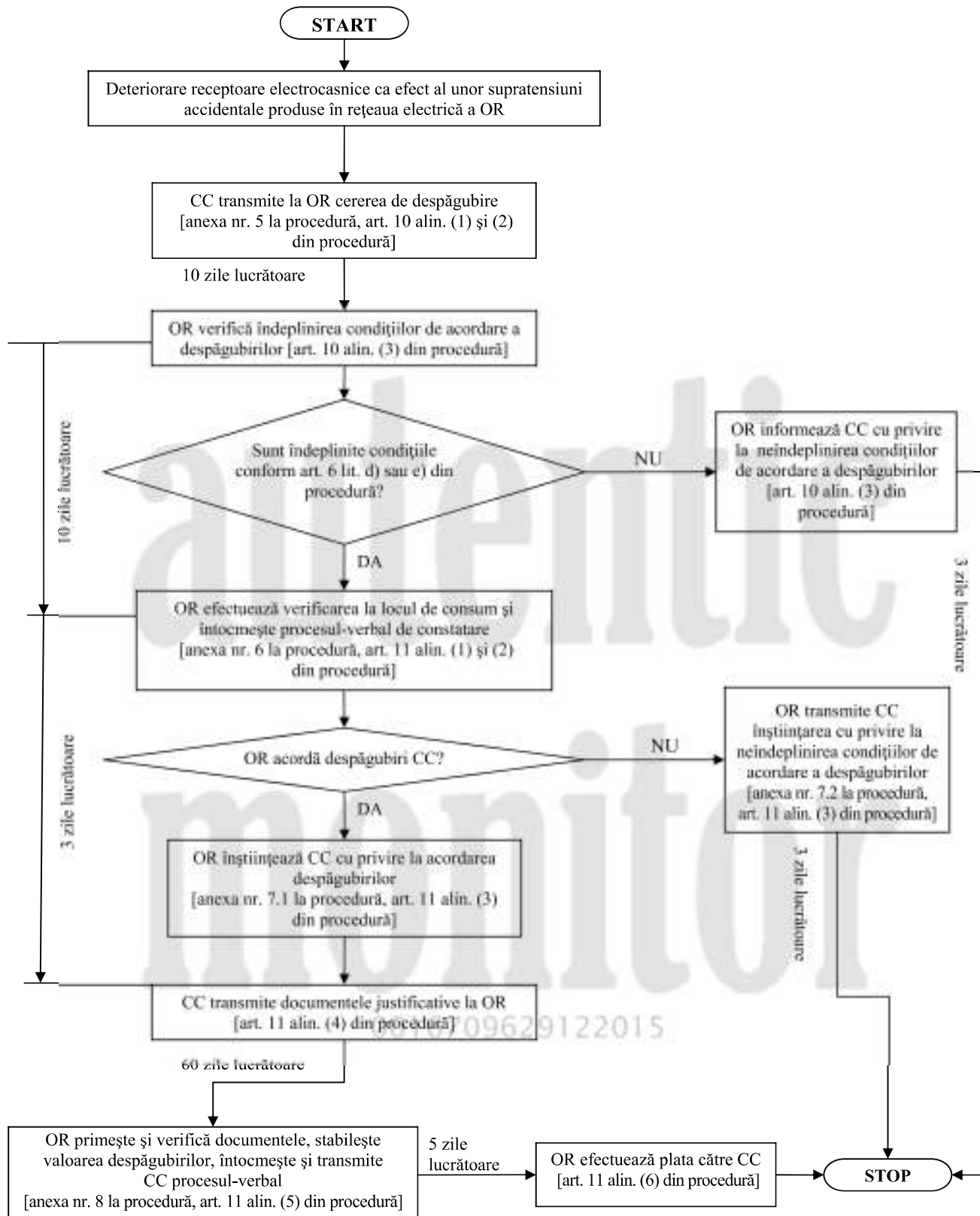
**ETAPELE PROCESULUI**  
**în cazul în care contractul de rețea cu OR la care este racordat locul de consum este încheiat**  
**de furnizorul de energie electrică**



\*) Anexa nr. 9 este reprodusă în facsimil.



## Etapile procesului în cazul în care contractul de rețea cu OR la care este racordat locul de consum este încheiat de CC



\*) Anexa nr. 10 este reprodusă în facsimil.