

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ DE LUCRU
	ACORDAREA DE DESPAGUBIRI CLIENȚILOR CASNICI IN CAZ DE DETERIORARE APARATE ELECTROCASNICE CA EFECT AL UNEI SUPRATENSIUNI IN REȚEAUA DE ENERGIE ELECTRICA

Aprobat,
Director General,
ec. Florin SANDU



**ACORDAREA DE DESPAGUBIRI CLIENȚILOR
CASNICI IN CAZ DE DETERIORARE APARATE
ELECTROCASNICE CA EFECT AL UNEI
SUPRATENSIUNI IN REȚEAUA DE ENERGIE
ELECTRICA**

Cod PL-EX-01

EDIȚIA 1

REVIZIA 0

Standarde de referință:
SR EN ISO 9001 : 2008

Avizat,
Șef Departament Comercial
ing. Călin George Bosovici

Elaborat,
Șef Birou Vânzare Energie Electrică, Licențe
ing. Marian Ovidiu Paicu

Exemplar difuzat în regim controlat, cu nr.....

Documentul de față este proprietatea S.C.MODERN CALOR S.A. Botoșani. Reproducerea și difuzarea documentului sunt, în exclusivitate, dreptul societății. Copiile sunt ținute sub control.

F-01-02

Cod: PL-EX-01	Ediția 1	Revizia 0	Data:
---------------	----------	-----------	-------

Indicatorul reviziilor

Nr. crt.	Ediția 1 Revizia 0 Data:	Conținut sumar sau identificare	Elaborat	Verificat	Avizat	Aprobat
1	Ediția 1 Revizia 0 Data:	Elaborare PL-EX-01, Ediția 1 , revizia 0	.		DT	DG
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ DE LUCRU	Pag 4/ 14
	ACORDAREA DE DESPĂGUBIRI CLIENTILOR CASNICI IN CAZ DE DETERIORARE APARATE ELECTROCASNICE CA EFECT AL UNEI SUPRATENSIUNI IN REȚEAUA DE ENERGIE	

1. SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică în S.C. Modern Calor S.A. și are drept scop stabilirea într-un cadru unitar, simplu și transparent a condițiilor de acordare a despăgubirilor în caz de deteriorare a unor receptoare electrocasnice ca efect al unei supratensiuni accidentale aparute în rețeaua de energie electrică la care sunt racordați clienții casnici, precum și etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea cuantumurilor și a modului de soluționare a cererilor de acordare a despăgubirilor.

2. PRINCIPALELE PREVEDERI ALE PREZENTEI PROCEDURI:

- 2.1. termenul de depunere de către clientul casnic a cererii de despăgubire este de 10 zile lucrătoare de la producerea evenimentului care a cauzat deteriorarea receptoarelor electrocasnice sau de la data luării la cunoștință asupra producerii evenimentului;
- 2.2. despăgubirile se acordă ori de câte ori un client casnic este prejudiciat;
- 2.3. termenul de finalizare a investigației operatorului de rețea privind acordarea despăgubirilor este de maximum 30 de zile lucrătoare de la data depunerii cererii de despăgubire de către clientul casnic;
- 2.4. termenul de realizare a verificării la locul de consum de către operatorul de rețea a celor sesizate de clientul casnic nu trebuie să depășească 5 zile lucrătoare de la înregistrarea cererii de despăgubire;
- 2.5. documentele justificative privind dreptul de proprietate a aparatelor electrocasnice deteriorate în vederea verificării acestora de către operatorul de rețea și stabilirea contravalorii despăgubirii se transmit furnizorului de către clientul casnic în termen de 35 de zile de la primirea confirmării că evenimentul care a avut loc în rețeaua electrică a deteriorat receptoarele electrice;
- 2.6. termenul de acordare a despăgubirii este de maxim 2 zile lucrătoare de la stabilirea îndeplinirii tuturor condițiilor de acordare a despăgubirii;
- 2.7. în cazul în care clientul casnic prezintă documentele de achiziție și durata efectivă de utilizare a receptorului electrocasnic deteriorat este mai mică sau egală cu durata medie de utilizare, valoarea despăgubirii este egală cu valoarea de achiziție, proporțional cu diferența dintre durata medie de utilizare și durata efectivă de utilizare, dar nu mai puțin de 50% din valoarea de achiziție din documentele justificative;
- 2.8. în cazul în care nu există documente care atestă valoarea de achiziție, dacă durata efectivă de utilizare a receptorului electrocasnic deteriorat este mai mică sau egală cu durata medie de utilizare valoarea despăgubirii este egală cu valoarea de piață a unui receptor nou cu aceleași caracteristici tehnice proporțional cu diferența dintre durata medie de utilizare și durata efectivă de utilizare, dar nu mai puțin de 50% din valoarea receptorului nou;
- 2.9. în cazul în care durata efectivă de utilizare este mai mare decât durata medie de utilizare a receptorului electrocasnic, valoarea despăgubirii este egală cu 50% din valoarea minimă identificată pe piață de operatorul de distribuție ca preț pentru un produs de bază corespunzător fiecărui tip de receptor electrocasnic;
- 2.10. clientul casnic poate să opteze pentru încasarea despăgubirii calculate conform metodelor prezentate la punctele 2.7, 2.8 și 2.9 sau încasarea despăgubirii corespunzătoare contravalorii reparației receptorului deteriorat.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- 2.1. Licența pentru producerea de energie electrică nr. 951 / 2010
- 2.2. Licența pentru furnizarea de energie electrică nr. 1270 /2013
- 2.3. Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123 / 2012
- 2.4. Ordin ANRE nr. 64 / 2014 – *Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali*
- 2.6. Ordin ANRE nr. 86 / 2009 - *Regulamentul privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale*

Cod: PL-EX- 01

Ediția 1

Revizia 0

Data:

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ DE LUCRU	Pag 5/ 14
	ACORDAREA DE DESPAGUBIRI CLIENTILOR CASNICI IN CAZ DE DETERIORARE APARATE ELECTROCASNICE CA EFECT AL UNEI SUPRATENSIUNI IN RETEAUA DE ENERGIE	

2.7. Ordin ANRE nr. 177 / 2015

2.8. SR EN ISO 9001 : 2008 - *Sisteme de management al calității. Cerințe.*

2.9. Procedura de sistem *Controlul documentelor, PS - 01*

2.10. Procedura de sistem *Controlul înregistrărilor, PS - 02*

2.11. Procedura de sistem *Controlul produsului neconform, PS - 03*

2.12. O.G. nr. 21 / 1992 privind protecția consumatorului.

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1. Termeni și definiții :

În înțelesul prezentei proceduri, termenii și expresiile folosite au semnificațiile următoare:

- a) *despăgubire* – sumă de bani care urmează să fie plătită clientului casnic de către furnizor/OR, pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unei supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică;
- 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) *receptor electrotermic* – receptorul care utilizează un proces electrotermic și anume un proces de transformare directă a energiei electrice în energie termică (ex: frigidere cu absorbție, radiatoare, convectoare, cuptoare, plite, becuri incandescente, becuri fluorescente etc.);
- d) *supratensiune accidentală* – regim tranzitoriu 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;
- e) *durata efectivă de utilizare* – durata de funcționare a receptorului până la deteriorare, considerată ca perioada între data achiziției menționată în documentul de achiziție/declarația pe propria răspundere a clientului și data deteriorării;
- f) *produs de bază* – produs care reflectă scopul pentru care acesta a fost creat, funcționalitatea sa , beneficiile principale pe care le caută consumatorul în primul rând
- e) *satisfacția clientului* - percepție a clientului despre măsura în care **cerințele** clientului au fost îndeplinite.

NOTA 1: Reclamațiile clientului constituie un indicator obișnuit al satisfacției scăzute a clientului, dar absența acestora nu implică în mod necesar o satisfacție înaltă a clientului.

4.2. Abrevieri :

CC – client casnic

OR – operator rețea

DG – Director general

RCM – Responsabil management calitate - mediu

Cod: PL-EX- 01	Ediția 1	Revizia 0	Data:
----------------	----------	-----------	-------

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ DE LUCRU	Pag 6/ 14
	ACORDAREA DE DESPAGUBIRI CLIENTILOR CASNICI IN CAZ DE DETERIORARE APARATE ELECTROCASNICE CA EFECT AL UNEI SUPRATENSIUNI IN REȚEAUA DE ENERGIE	

5. CONDIȚII GENERALE DE ACORDARE A DESPĂGUBIRILOR

5.1. În cazul în care receptoarele electrocasnice ale unui CC au fost deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică din culpa OR, CC este îndreptățit să solicite furnizorului de energie electrică să fie despăgubit de OR, direct sau prin intermediul furnizorului de energie electrică, în conformitate cu prevederile prezentei proceduri.

5.2. Contravaloarea despăgubirii pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice este suportată de OR și este achitată de către acesta CC, prin intermediul furnizorului sau după caz direct CC dacă în urma investigației efectuate de către OR și furnizor se constată existența prejudiciului și culpa OR.

5.3. Despăgubirile prevăzute la Art. 5.2 se acordă CC la solicitarea scrisă a acestuia adresată furnizorului de energie electrică, ori de câte ori acesta este prejudiciat din culpa OR și pe baza documentelor justificative.

5.4. Documentele justificative solicitate CC în vederea calculării despăgubirii sunt următoarele:

- a) documente de achiziție: factura / chitanța / bonul fiscal sau o declarație pe propria răspundere care să cuprindă prețul și data achiziției receptorului electrocasnic;
- b) documente aferente contravaloării reparației receptoarelor electrocasnice deteriorate: factura / chitanța / bonul fiscal sau atestarea faptului că reparația nu este posibilă, din partea operatorului economic specializat în repararea receptoarelor electrocasnice;
- c) confirmarea scrisă din partea operatorului economic care a realizat reparația privind faptul că deteriorarea receptorului a fost cauzată ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică.

5.5. În termen de maximum 30 de zile lucrătoare de la data primirii cererii de despăgubire, OR împreună cu furnizorul realizează verificări la locul de consum al CC, analizează și constată dacă deteriorarea receptoarelor electrocasnice s-a produs ca efect al unor supratensiuni accidentale în rețeaua electrică pe care o deține și dacă sunt îndeplinite toate condițiile pentru acordarea despăgubirilor.

5.6. Despăgubirile pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice se acordă CC dacă sunt îndeplinite următoarele condiții:

- a) deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR;
- b) receptoarele electrocasnice deteriorate sunt omologate;
- c) pentru locul de consum unde s-a produs evenimentul există încheiat contract de furnizare/distribuție a energiei electrice cu CC;
- d) CC a solicitat în scris acordarea despăgubirii, în termenul prevăzut în prezenta procedură.

6. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

6.1. În termen de maximum 10 zile lucrătoare de la data apariției supratensiunii accidentale, care a produs deteriorarea unor receptoare electrocasnice sau de la data luării la cunoștință asupra producerii evenimentului, CC trebuie să transmită furnizorului de energie electrică/OR cu care are încheiat contractul de furnizare/distribuție, în scris, prin orice mijloc de comunicare stabilit prin contract, o cerere pentru acordarea despăgubirilor în care menționează cel puțin următoarele informații:

- a) numele titularului contractului de furnizare/distribuție;
- b) adresa locului de consum;
- c) date de contact (telefon, fax, e-mail);
- d) data la care a avut loc evenimentul care a produs deteriorarea receptoarelor electrocasnice/data luării la cunoștință a producerii evenimentului;
- e) valoarea estimată a prejudiciului provocat prin deteriorarea receptoarelor electrocasnice;

Cod: PL-EX- 01	Ediția 1	Revizia 0	Data:
----------------	----------	-----------	-------

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ DE LUCRU		Pag 7/ 14
	ACORDAREA DE DESPAGUBIRI CLIENTILOR CASNICI IN CAZ DE DETERIORARE APARATE ELECTROCASNICE CA EFECT AL UNEI SUPRATENSIUNI IN RETEAUA DE ENERGIE		

f) modalitatea de acordare a sumei stabilite pentru despăgubire, în cazul în care se constată îndeplinirea condițiilor de acordare a acesteia.

6.2. După primirea cererii pentru acordarea despăgubirilor, în cazul în care furnizorul/OR constată că pentru locul de consum nu sunt îndeplinite condițiile prevăzute la Art. 5.6. lit. c) și lit. d), comunică în scris CC, în termen de cel mult 2 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii, de regulă prin același mijloc prin care a primit cererea, neîndeplinirea condițiilor de acordare a despăgubirilor

6.3. În cazul în care pentru locul de consum sunt îndeplinite condițiile prevăzute la Art. 5.6. lit. c) și lit. d), furnizorul comunică OR în termen de maximum 2 zile lucrătoare de la data înregistrării, cererea pentru acordarea despăgubirilor.

6.4. OR, după primirea cererii pentru acordarea despăgubirilor, programează de comun acord cu CC și furnizorul verificarea la locul de consum prevăzut la 6.1. a celor sesizate de către CC; data verificării nu trebuie să depășească 5 zile lucrătoare de la primirea cererii de către OR.

6.5. După verificarea la locul de consum, OR întocmește un proces - verbal de constatare a cauzelor deteriorării receptoarelor electrocasnice, conform anexei nr. 2 din prezenta procedură.

6.6. În cazul în care CC este îndreptățit să primească despăgubire, odată cu transmiterea procesului-verbal prevăzut la alin. (2), furnizorul/OR înștiințează CC asupra dreptului său de opțiune privind încasarea despăgubirii calculate sau repararea receptoarelor electrocasnice deteriorate și menționate în procesul-verbal de constatare a cauzelor deteriorării receptoarelor electrocasnice, precum și despre obligația de a depune la furnizor/OR documentele justificative prevăzute la Art. 5.4. din prezenta procedură în termen de maximum 35 de zile de la primirea înștiințării.

6.7. OR întocmește procesul-verbal privind îndeplinirea condițiilor pentru acordarea despăgubirilor conform anexei 2 din prezenta procedură și comunică furnizorului/CC contravaloarea despăgubirii ce trebuie acordată.

6.6. În termen de maximum 2 zile lucrătoare de la comunicarea OR a contravalorii despăgubirii, furnizorul de energie electrică, plătește CC suma respectivă prin una dintre următoarele metode, convenită cu CC:

a) prin servicii de transfer bancar;

b) prin mandat poștal;

c) numerar, la punctele de contact ale furnizorului/OR;

d) compensarea următoarelor facturi emise de furnizor/OR, corespunzătoare locului de consum respectiv.

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ DE LUCRU	Pag 8/ 14
	ACORDAREA DE DESPAGUBIRI CLIENTILOR CASNICI IN CAZ DE DETERIORARE APARATE ELECTROCASNICE CA EFECT AL UNEI SUPRATENSIUNI IN RETEAUA DE ENERGIE	

7.ANEXE

ANEXA nr. 1:

CERERE pentru acordarea despăgubirilor în caz de deteriorare a receptoarelor electrocasnice

Către

..... (furnizorul de energie electrică)

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

Menționi:

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: (lei);
7. data luării la cunoștință a producerii evenimentului*):
8. alte mențiuni:

Client casnic/Reprezentant client casnic

Numele/prenumele

BI/CI: seria nr.

Semnătura

Data:

*) 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.

Cod: PL-EX- 01	Ediția 1	Revizia 0	Data:
----------------	----------	-----------	-------

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ DE LUCRU	Pag 9/ 14
	ACORDAREA DE DESPAGUBIRI CLIENTILOR CASNICI IN CAZ DE DETERIORARE APARATE ELECTROCASNICE CA EFECT AL UNEI SUPRATENSIUNI IN RETEAUA DE ENERGIE	

ANEXA nr. 2:

**PROCES-VERBAL
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 (client casnic), pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice la locul
de consum din localitatea, str..... nr.

Procedura din 2015 - forma sintetica pentru data 2016-06-14
, contract de rețea nr. din, înregistrată sub nr. la (operator 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 receptoarelor electrocasnic	Tip	fabricației	*) hiziționării	Cost (lei)	de reclamant	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

S e m n ă t u r a

*) 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.

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ DE LUCRU	Pag 10/ 14
	ACORDAREA DE DESPAGUBIRI CLIENTILOR CASNICI IN CAZ DE DETERIORARE APARATE ELECTROCASNICE CA EFECT AL UNEI SUPRATENSIUNI IN RETEAUA DE ENERGIE	

ANEXA nr. 3.

ÎNȘTIINȚARE cu privire la acordarea despăgubirilor

Către (furnizorul de energie electrică)

Ca urmare a cererii de despăgubire a (clientul casnic), 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 unde s-a produs evenimentul), se confirmă că evenimentul care a avut loc în rețeaua electrică 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, (clientul casnic) să transmită la (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:

ANEXA nr. 4

ÎNȘTIINȚARE cu privire la neacordarea despăgubirilor

Către (furnizorul de energie electrică)

Ca urmare a cererii de despăgubire a (clientul casnic), 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 verificării efectuate de operatorul de rețea în data de la locul de consum din

Cod: PL-EX- 01	Ediția 1	Revizia 0	Data:
----------------	----------	-----------	-------

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ DE LUCRU	Pag 11/ 14
	ACORDAREA DE DESPAGUBIRI CLIENTILOR CASNICI IN CAZ DE DETERIORARE APARATE ELECTROCASNICE CA EFECT AL UNEI SUPRATENSIUNI IN RETEAUA DE ENERGIE	

(adresa locului de consum unde s-a produs evenimentul), s-a constatat că deteriorarea receptoarelor electrocasnice menționate în Procesul-verbal de constatare nr., anexat prezentei, operator de rețea, și nu sunt îndeplinite condițiile necesare pentru acordarea despăgubirilor*).

Reprezentant operator de rețea

Numele și prenumele

Funcția:

Semnătura

ANEXA nr. 5:

PROCES-VERBAL pentru acordarea despăgubirilor clientului casnic

Nr din data

Ca urmare a cererii de despăgubire a dnei/dlui (client casnic), înregistratăcu 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 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.;

3. sunt îndeplinite condițiile pentru acordarea despăgubirilor în valoare de: (lei);

observații:

Reprezentant operator de rețea

Numele și prenumele

Funcția:

Semnătura

ANEXA nr. 6:

CERERE pentru acordarea despăgubirilor în caz de deteriorare a receptoarelor electrocasnice

Către Subsemnatul/a, (operator de rețea) (client casnic), domiciliat/ă în localitatea , str.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

Cod: PL-EX- 01	Ediția 1	Revizia 0	Data:
----------------	----------	-----------	-------

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ DE LUCRU	Pag 12/ 14
	ACORDAREA DE DESPAGUBIRI CLIENTILOR CASNICI IN CAZ DE DETERIORARE APARATE ELECTROCASNICE CA EFECT AL UNEI SUPRATENSIUNI IN REȚEAUA DE ENERGIE	

Mențiuni:

1. titularul contractului de rețea ;
2. numărul contractului de rețea ;
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: (lei);
7. data luării la cunoștință a producerii evenimentului*)
8. alte mențiuni

Client casnic/Reprezentant client casnic Data:

Numele/prenumele

BI/CI: seria nr

Semnătura

ANEXA nr. 7:

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), se confirmă

că evenimentul care a avut loc în rețeaua electrică la data de s-a produs din culpa (operator de rețea) 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 că receptorul deteriorat nu mai poate fi reparat.

Reprezentant operator de rețea

Numele și prenumele

Funcția:

Semnătura

Cod: PL-EX- 01	Ediția 1	Revizia 0	Data:
----------------	----------	-----------	-------

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ DE LUCRU	Pag 13/ 14
	ACORDAREA DE DESPAGUBIRI CLIENTILOR CASNICI IN CAZ DE DETERIORARE APARATE ELECTROCASNICE CA EFECT AL UNEI SUPRATENSIUNI IN RETEAUA DE ENERGIE	

*) 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.

ANEXA nr. 8:

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 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 (adresalocului 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 (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 operatorul de rețea, acestea se pot adresa instanțelor judecătorești pentru soluționare.

ANEXA nr. 9:

PROCES-VERBAL pentru acordarea despăgubirilor clientului casnic

Nr din data
 Ca urmare a cererii de despăgubire a dnei/dlui (client casnic), 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, în baza Procesului-verbal de constatare nr. din data de și a documentelor justificative prezentate de (client casnic), (operator 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

S.C. MODERN CALOR S.A. BOTOȘANI	PROCEDURĂ DE LUCRU	Pag 14/ 14
	ACORDAREA DE DESPAGUBIRI CLIENTILOR CASNICI IN CAZ DE DETERIORARE APARATE ELECTROCASNICE CA EFECT AL UNEI SUPRATENSIUNI IN RETEAUA DE ENERGIE	

8. DESTINATARIII PROCEDURII :

8.1. DG

8.2. DT

8.3. Birou Vanzare Energie Electrica Licente

8.4. Birou Relatii cu Publicul

Cod: PL-EX-01	Ediția 1	Revizia 0	Data:
----------------------	-----------------	------------------	--------------