

PROCEDURA OPERATIONALA
PRIVIND ACORDAREA DESPAGUBIRILOR CLIENTILOR CASNICI PENTRU RECEPTOARELE
ELECTROCASNICE DETERIORATE CA EFECT AL UNOR SUPRATENSIUNI ACCIDENTALE PRODUSE
DIN CULPA OR

Editia 1, Revizia 3/24.08.2021



Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



Cuprins

Denumirea componentei din cadrul procedurii operationale	Pagina
Pagina de garda	1
Cuprins	2
Scopul procedurii	3
Definitii	3
Domeniul de aplicare	4
Departamente implicate	4
Documente de referinta	4
Descrierea procedurii privind acordarea despagubirilor clientilor casnici	5
Procedura privind acordarea despagubirilor clientilor casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OR	5-11

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



1. Scopul procedurii

Prezenta procedură stabilește modul în care RESTART ENERGY ONE S.A. soluționează cererile de acordare a despăgubirilor către clienții casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, condițiile de acordare și modul de calcul al despăgubirilor acordate. Totodată, procedura stabilește și modul de recuperare de către FURNIZOR, de la operatorul de rețea, a sumelor acordate ca despăgubire clienților casnici.

2. Definitii

“Consumator casnic,, Consumatorul care cumpără energie electrică pentru propriul consum casnic, excluzând consumul pentru activități comerciale sau profesionale;

„Despagubire” sumă de bani care urmează să fie plătită Consumatorului casnic de către operatorul de rețea, direct sau prin intermediul Furnizorului de energie electrică, pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unei supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică, din vina dovedită a operatorului de rețea;

“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;

“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;

“Operator de rețea” după caz, operatorul de transport și de sistem sau un operatorul de distribuție; 3 **“Operator de distribuție”** (OR) orice persoană fizică sau juridică ce deține, sub orice titlu, o rețea electrică de distribuție și care răspunde de exploatarea, de întreținerea și, dacă este necesar, de dezvoltarea rețelei de distribuție într-o anumită zonă și, după caz, a interconexiunilor acesteia cu alte sisteme, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a rețelei de a satisface un nivel rezonabil al cererii de distribuție de energie electrică;

“Furnizare de energie electrică,, activitatea de vânzare de energie electrică către Consumatori.

3. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică de către RESTART ENERGY ONE S.A. pentru Consumatorii casnici din portofoliul său, pentru care s-au constatat cazuri de deteriorare a receptoarelor electrocasnice, ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică din culpa operatorului de rețea.

3. Departamente implicate

- Departamentul "Relatia cu Operatorii OR"
- Departament " Financiar/Contabil"
- Departament "Relatii Clienti"

4. Documente de referinta

4.1. Ord.235/2019 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clientii finali.

4.2. Ord.46/2021 privind aprobarea Standardului de performanta pentru serviciu de distributie a energiei electrice.

4.3. Ord.177/2015 pentru aprobarea procedurii privind acordarea despagubirilor clientilor casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate din culpa operatorului de rețea.

4.4. Legea nr.123/2012 Legea energiei electrice și a gazelor naturale.

4.5. Ordinul nr.6/2017 privind aprobarea Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice;

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



5. Descrierea procedurii privind acordarea despagubirilor clientilor casnici

Clientul casnic are dreptul sa primeasca de la OR, conform prevederilor reglementarilor aplicabile, despagubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OR. Modul de solutionare a cererii de acordare a despagubirilor, conditiile de acordare si modul de calcul al despagubirilor acordate sunt prevazute in Procedura privind acordarea despagubirilor clientilor casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de retea in vigoare;

In toate cazurile in care clientul final are dreptul sa primeasca despagubiri/compensatii de la OR, acestea sunt platite clientului final de catre:

- OR, daca contractul de retea este incheiat de clientul final;
- Furnizor, daca contractul de retea este incheiat de furnizor si vor fi recuperate de acesta de la OR in baza contractului de retea.

In cazul in care in perioada cuprinsa intre data producerii evenimentului care a determinat plata compensatiilor/despagubirilor si data platii acestora clientul final a schimbat furnizorul de energie electrica, compensatiile/despagubirile sunt platite clientului final de catre vechiul furnizor, acesta avand dreptul de a recupera compensatiile/despagubirile de la OR.

5.1. Procedura privind acordarea despagubirilor clientilor casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OR

CONDIȚII DE ACORDARE A DESPĂGUBIRILOR

- Despăgubirile se acordă Consumatorului casnic dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții: deteriorarea receptoarelor electrocasnice s-a produs ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a operatorului de rețea din culpa acestuia;
- supratensiunile accidentale nu au fost de origine atmosferică;
- receptoarele electrocasnice deteriorate sunt omologate și au fost alimentate cu energie electrică prin circuite corect dimensionate, corespunzătoare din punct de vedere tehnic;
- 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;
- Consumatorul casnic a solicitat în scris furnizorului sau, după caz, operatorului de rețea, acordarea despăgubirilor în termenul prevăzut.

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



Despăgubirile se acordă Consumatorului casnic, pe baza documentelor justificative, la cererea scrisă a Consumatorului casnic depusă în termen de 10 zile lucrătoare de la data apariției supratensiunii accidentale care a produs deteriorarea unor receptoare electrocasnice.

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.

ETAPELE PROCESULUI DE ACORDARE A DESPĂGUBIRILOR

Pasul 1- Cerere Consumator prejudiciat

Consumatorul casnic care se consideră prejudiciat transmite către RESTART ENERGY ONE SA o cerere scrisă pentru acordarea despăgubirilor ("Cerere") în caz de deteriorare a receptoarelor electrocasnice din culpa Operatorului de rețea (conform modelului conținut în Anexa 1 la Procedură).

Cererea se transmite în termen de 10 zile lucrătoare de la data apariției supratensiunii. Dacă nu se respectă termenul de 10 zile Operatorul de distribuție poate refuza acordarea de despăgubiri

Cererea se trimite :

- a) Direct la operatorul de distribuție în cazul în care Consumatorul are încheiat contractul de rețea cu OR;
- b) la FURNIZOR în cazul în care contractul de rețea cu OR este încheiat de FURNIZOR Cererea se transmite cererea la FURNIZOR prin: poștă, fax, e-mail, direct la sediul RESTART ENERGY ONE S.A.

Pasul 2 - Verificarea de către FURNIZOR

La primirea cererii de despăgubire, Furnizorul verifică dacă cererea de despăgubire îndeplinește cumulativ următoarele condiții minimale:

- Solicitantul este un consumator casnic;
- Consumatorul casnic a anunțat FURNIZORUL, în scris, în termen de maximum 10 zile lucrătoare de la data apariției supratensiunii accidentale care a produs deteriorarea unor receptoare electrocasnice.

În situații de excepție, justificate cu documente privind depășirea termenului, cererea poate fi transmisă/depusă la data luării la cunoștință de către Consumatorul casnic a deteriorării receptoarelor electrocasnice.

– Locul de consum unde s-a produs evenimentul este alimentat cu energie electrică în baza unui contract de furnizare a energiei electrice, încheiat de consumatorul casnic cu RESTART ENERGY ONE SA, conform reglementărilor în vigoare. În situații de excepție, solicitantul poate fi succesorul titularului de contract.

– Consumatorul casnic care reclamă defectarea aparatelor radio și/sau TV nu beneficiază, de scutire de la plata taxei pentru serviciul public de radiodifuziune și/sau televiziune pentru nedeținerea acestor tipuri de receptoare.

În cazul în care Consumatorul este exceptat de la plata Radio și TV în baza declarației pe propria răspundere de nedeținere, și reclamă defectarea radio și/sau TV, FURNIZORUL va înștiința OR despre acest aspect, și Consumatorul nu va beneficia de despăgubiri;

În urma analizei de mai sus, FURNIZORUL va proceda astfel:

1. În termen de maxim 3 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii de acordare a despăgubirilor, va transmite către OR cererea de despăgubiri, dacă sunt îndeplinite condițiile de mai sus.
sau
2. În termen de maxim 3 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii de acordare a despăgubirilor, va transmite către Consumatorul casnic un răspuns privind neîndeplinirea condițiilor de acordare a despăgubirilor, dacă oricare din condițiile impuse de lege nu este îndeplinită

Pasul 3 - Verificare condiții de către Operatorul de Distribuție

Dacă sunt îndeplinite condițiile minimale de mai sus, FURNIZORUL transmite cererea Consumatorului prejudiciat către Operatorul de distribuție.

În termen de maxim 10 zile lucrătoare de la primirea Cererii, personalul desemnat de OR programează, de comun acord cu Consumatorul casnic, data verificării în teren, la locul de consum, a aspectelor sesizate prin cererea de acordare a despăgubirii.

În urma verificării efectuate la locul de consum, personalul împuternicit al OR, întocmește un proces verbal de constatare, care va cuprinde rezultatul verificării și lista receptoarelor electrocasnice sesizate ca fiind deteriorate.

O copie a procesului verbal de constatare este înmănată Consumatorului casnic.

În maximum 3 zile lucrătoare de la verificarea efectuată la locul de consum, OR va înștiința FURNIZORUL cu privire la:

- acordarea despăgubirilor

sau

- neacordarea despăgubirilor

FURNIZORUL va transmite către Consumatorul casnic răspunsul OR în maxim 3 zile lucrătoare de la data primirii acestuia.

Pasul 4- Depunere documente de către Consumatorul casnic

În situația în care Consumatorul casnic este îndreptățit să primească despăgubiri, în vederea stabilirii acestora, Consumatorul casnic trebuie să depună la FURNIZOR, în termen de maximum 60 de zile lucrătoare de la primirea înștiințării documente justificative:

– documente de achiziție: factură/chitanță/bon fiscal etc. sau o declarație pe propria răspundere cu privire la data achiziției receptorului electrocasnic;

– 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.

Termenul de depunere la furnizor a documentelor justificative poate fi prelungit cu maximum 30 de zile lucrătoare dacă Consumatorul casnic 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.

Pasul 5- Stabilirea cuantumului despăgubirilor

În termen de maximum 5 zile lucrătoare de la primirea documentelor justificative, 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.

Nu se decontează contravaloarea transportului la și de la unitatea autorizată să repare receptoarele electrocasnice.

Modelul de proces-verbal pentru acordarea despăgubirilor clientului casnic este prevăzut în Anexa 3.

Pasul 6 - Plată despăgubiri

Furnizorul achită către Consumatorul casnic despăgubirile conform dispozițiilor contractului de furnizare a energiei electrice. Valoarea despăgubirilor se notifică de către furnizor Consumatorului casnic printr-o adresă anexată primei facturi emise după finalizarea investigației de către OR.

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



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

Timisoara, Doja Business Center,
 Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
 Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
 clienti@restartenergy.ro
 office@restartenergy.ro



.....
.....

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

**) In situația în care din motive obiective Consumatorul 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*

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro

