

Procedura acordarii despagubirilor

În cazul în care receptoarele electrocasnice ale unui client casnic au fost deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică, acesta este îndreptătit să fie despăgubit de operatorul de rețea, direct sau prin intermediul furnizorului. Contravaloarea despăgubirilor este suportată de operatorul de rețea și achitată de către acesta clientului casnic, prin intermediul furnizorului său, după caz, direct clientului casnic, dacă în urma investigației efectuate de către operatorul de rețea se constată existența prejudiciului și culpa operatorului de rețea.

Despăgubirile se acordă pe baza următoarelor documente justificative, la cererea scrisă a clientului casnic adresată furnizorului său, după caz, operatorului de rețea:

- documente de achiziție: factura/chitanța/bon fiscal etc. sau o declarație pe propria răspundere cu privire la data achiziției receptorului electrocasnic;
- documente aferente contravaloării reparației receptoarelor electrocasnice deteriorate: factura/chitanța/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.

Despăgubirile se acordă clientului 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 sau 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, încheiat conform reglementărilor în vigoare;
- CC a solicitat în scris furnizorului său, după caz, OR acordarea despăgubirilor în termenul prevăzut în prezenta procedură.

Termen de depunere a cererii pentru acordarea despăgubirilor: maximum 10 zile lucrătoare de la data apariției supratensiunii accidentale care a produs deteriorarea unor receptoare electrocasnice.

Clientul casnic trebuie să transmită furnizorului/operatorului de rețea, în scris, prin orice mijloc de comunicare stabilit prin contractul de furnizare a energiei electrice/contractul de rețea, o cerere pentru acordarea despăgubirilor, conform modelului de cerere pus la dispoziție în prezenta secțiune.

Prin excepție, dacă din motive obiective clientul casnic nu poate transmite cererea în termenul menționat de 10 zile, acesta transmite furnizorului/operatorului de rețea cererea pentru acordarea despăgubirilor însoțită de documentele justificative privind depășirea termenului, la data luării la cunoștință a deteriorării receptoarelor electrocasnice.

Termen în care furnizorul trebuie să comunice clientului casnic îndeplinirea/neîndeplinirea condițiilor: 3 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii.

Termen in care operatorul de retea trebuie comunice clientului casnic neindeplinirea conditiilor: 3 zile lucratoare de la data inregistrarii cererii.

Etapele procesului de acordare a despagubirilor

Daca sunt indeplinite conditiile pentru acordarea despagubirilor, operatorul de retea programeaza de comun acord cu clientul casnic data verificarii la locul de consum a celor sesizate. Data verificarii nu trebuie sa depaseasca 10 zile lucratoare de la primirea cererii. Cu ocazia verificarii efectuate la locul de consum, operatorul de retea, prin reprezentantul acestuia, va intocmi un proces-verbal de constatare, care va cuprinde rezultatul verificarii si lista receptoarelor electrocasnice deteriorate. O copie a procesului-verbal de constatare va fi inmanata clientului casnic.

In maximum 3 zile lucratoare de la verificarea efectuata la locul de consum, clientul casnic va fi instiintat de catre operatorul de retea cu privire acordarea/neacordarea despăgubirilor. In cazul cererilor de acordare a despagubirilor depuse la furnizor in termen de 3 zile lucratoare de la verificarea efectuata la locul de consum, operatorul de retea va instiinta furnizorul cu privire acordarea/neacordarea despăgubirilor, urmand ca furnizorul sa transmita aceasta instiintare clientului casnic in termen de maximum 3 zile lucratoare de la primirea acesteia.

In situatia in care clientul casnic este indreptatit sa primeasca despagubiri, in vederea stabilirii acestora, clientul casnic trebuie sa depuna documentele justificative la furnizor/operatorul de retea in termen de maximum 60 de zile lucratoare de la primirea instiintarii cu privire la acordarea despagubirilor. Termenul de depunere poate fi prelungit cu maximum 30 de zile lucratoare, daca clientul casnic dovedeste cu documente justificative motivul intemeiat al depasirii termenului.

Calculul despagubirilor

In cazul in care este posibila repararea receptoarelor electrocasnice deteriorate, valoarea despagubirilor este egala cu valoarea reparatiei, conform documentelor justificative: chitanta, factura.

Daca reparatia unui receptor sau a mai multor receptoare electrocasnice deteriorate nu este posibila, clientul casnic este indreptatit sa primeasca despagubiri calculate dupa cum urmeaza:

1. dacă clientul casnic detine documentele de achizitie ale receptorului deteriorat si durata efectiva de utilizare a acestuia este mai mica decat durata medie de utilizare, atunci valoarea despagubirilor este egala cu valoarea de achizitie ponderata cu diferenta dintre durata medie de utilizare si durata efectiva de utilizare, raportata la durata medie de utilizare, dar nu mai putin de 50% din valoarea de achiziție;
2. daca clientul casnic nu mai detine documentele care sa ateste valoarea de achizitie a receptorului electrocasnic deteriorat, iar durata efectiva de utilizare a receptorului electrocasnic deteriorat, declarata de catre acesta, este mai mica decat durata medie de utilizare, atunci valoarea despagubirilor este egala cu valoarea minima de piata a unui receptor nou cu aceleasi caracteristici tehnice, ponderata cu diferenta dintre durata medie de utilizare si durata efectiva de utilizare, raportata la durata medie de utilizare, dar nu mai putin de 50% din valoarea receptorului electrocasnic nou;

3. 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 piața de operatorul de rețea ca preț pentru un produs cu aceleași caracteristici tehnice cu ale receptorului electrocasnic deteriorat, indiferent dacă clientul casnic detine sau nu documente justificative care să ateste valoarea de achiziție.

În cazul în care între clientul casnic, operatorul de rețea și furnizor există divergențe privind rezultatul investigației referitoare la culpa operatorului de rețea și/sau valoarea despăgubirilor, părțile implicate se pot adresa instanțelor judecătorești pentru soluționare.

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