

## **Procedura acordarii despagubirilor**

In cazul in care receptoarele electrocasnice ale unui client casnic au fost deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in reseaua electrica, acesta este indreptatit sa fie despagubit de operatorul de retea, direct sau prin intermediul furnizorului. Contravaloarea despagubirilor este suportata de operatorul de retea si achitata de catre acesta clientului casnic, prin intermediul furnizorului sau, dupa caz, direct clientului casnic, daca in urma investigatiei efectuate de catre operatorul de retea se constata existenta prejudiciului si culpa operatorului de retea.

Despagubirile se acorda pe baza urmatoarelor documente justificative, la cererea scrisa a clientului casnic adresata furnizorului sau, dupa caz, operatorului de retea:

- documente de achizitie: factura/chitanta/bon fiscal etc. sau o declaratie pe propria raspundere cu privire la data achizitiei receptorului electrocasnic;
- documente aferente contravalorii reparatiei receptoarelor electrocasnice deteriorate: factura/chitanta/bon fiscal sau, in cazul in care reparatia receptorului nu este posibila, confirmarea din partea unui operator economic specializat in repararea receptoarelor electrocasnice ca reparatia nu este posibila.

Despagubirile se acorda clientului casnic daca sunt indeplinite cumulativ urmatoarele conditii:

- deteriorarea receptoarelor electrocasnice s-a produs ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in reseaua electrica a operatorului de retea sau din culpa acestuia;
- supratensiunile accidentale nu au fost de origine atmosferica;
- receptoarele electrocasnice deteriorate sunt omologate si au fost alimentate cu energie electrica prin circuite corect dimensionate, corespunzatoare din punct de vedere tehnic;
- locul de consum unde s-a produs evenimentul este alimentat cu energie electrica in baza unui contract de furnizare a energiei electrice/contract de retea, incheiat conform reglementarilor in vigoare;
- CC a solicitat în scris furnizorului sau, după caz, OR acordarea despăgubirilor în termenul prevăzut în prezenta procedură.

Termen de depunere a cererii pentru acordarea despagubirilor: maximum 10 zile lucratoare de la data aparitiei supratensiunii accidentale care a produs deteriorarea unor receptoare electrocasnice.

Clientul casnic trebuie sa transmita furnizorului/operatorului de retea, in scris, prin orice mijloc de comunicare stabilit prin contractul de furnizare a energiei electrice/contractul de retea, o cerere pentru acordarea despăgubirilor, conform modelului de cerere pus la dispozitie in prezenta sectiune.

Prin exceptie, daca din motive obiective clientul casnic nu poate transmite cererea in termenul mentionat de 10 zile, acesta transmite furnizorului/operatorului de retea cererea pentru acordarea despăgubirilor insotita de documentele justificative privind depasirea termenului, la data luarii la cunostinta a deteriorarii receptoarelor electrocasnice.

Termen in care furnizorul trebuie comunice clientului casnic indeplinirea/neindeplinirea conditiilor: 3 zile lucratoare de la data inregistrarii 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**

### **Axpo Energy Romania S.A.**

79-81 Popa Savu Street | RO - 011432, Bucharest, Sector 1  
T +40 21 230 33 23 | F +40 21 230 33 35 | www.axpo.com



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 despagubirilor. 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 despagubirilor, 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. daca durata efectiva de utilizare a receptorului electrocasnic deteriorat este mai mare sau egala cu durata medie de utilizare a receptorului electrocasnic, atunci valoarea despagubirilor este egala cu 50% din valoarea minima identificata pe piata de operatorul de retea ca pret pentru un produs cu aceleasi caracteristici tehnice cu ale receptorului electrocasnic deteriorat, indiferent daca clientul casnic detine sau nu documente justificative care sa ateste valoarea de achizitie.



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.