



Tratarea cazurilor de despăgubire a clienților casnici cu receptoare electrocasnice deteriorate din vina operatorului de rețea

1. Descriere proces

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 îndreptățit să fie despăgubit de operatorul de rețea, direct sau prin intermediul furnizorului.

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 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;
- clientul casnic a solicitat în scris furnizorului sau, după caz, operatorului de rețea, acordarea despăgubirilor în termenul prevăzut.

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

În cazul în care contractul de rețea cu operatorul de rețea la care este racordat locul de consum este încheiat de clientul casnic, furnizorul nu este implicat în procesul de acordare a despăgubirilor, iar clientul casnic se va adresa direct operatorului de rețea.

Cererea clientului casnic pentru acordarea despăgubirilor primită de furnizor va fi analizată și transmisă operatorului de rețea, iar acesta programează de comun acord cu clientul casnic data verificării la locul de consum a celor sesizate. Rezultatul verificării și lista receptoarelor electrocasnice deteriorate vor fi consemnate în procesul verbal de constatare, întocmit de operatorul de rețea.

Furnizorul înștiințează clientul casnic cu privire la acordarea/neacordarea despăgubirilor. În situația în care clientul casnic este îndreptățit să primească despăgubiri, în vederea stabilirii acestora, clientul casnic trebuie să depună la furnizor, în termen de maximum 60 de zile lucrătoare de la primirea înștiințării documentele justificative, care sunt:

- 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.



Tratarea cazurilor de despăgubire a clienților casnici cu receptoare electrocasnice deteriorate din vina operatorului de rețea

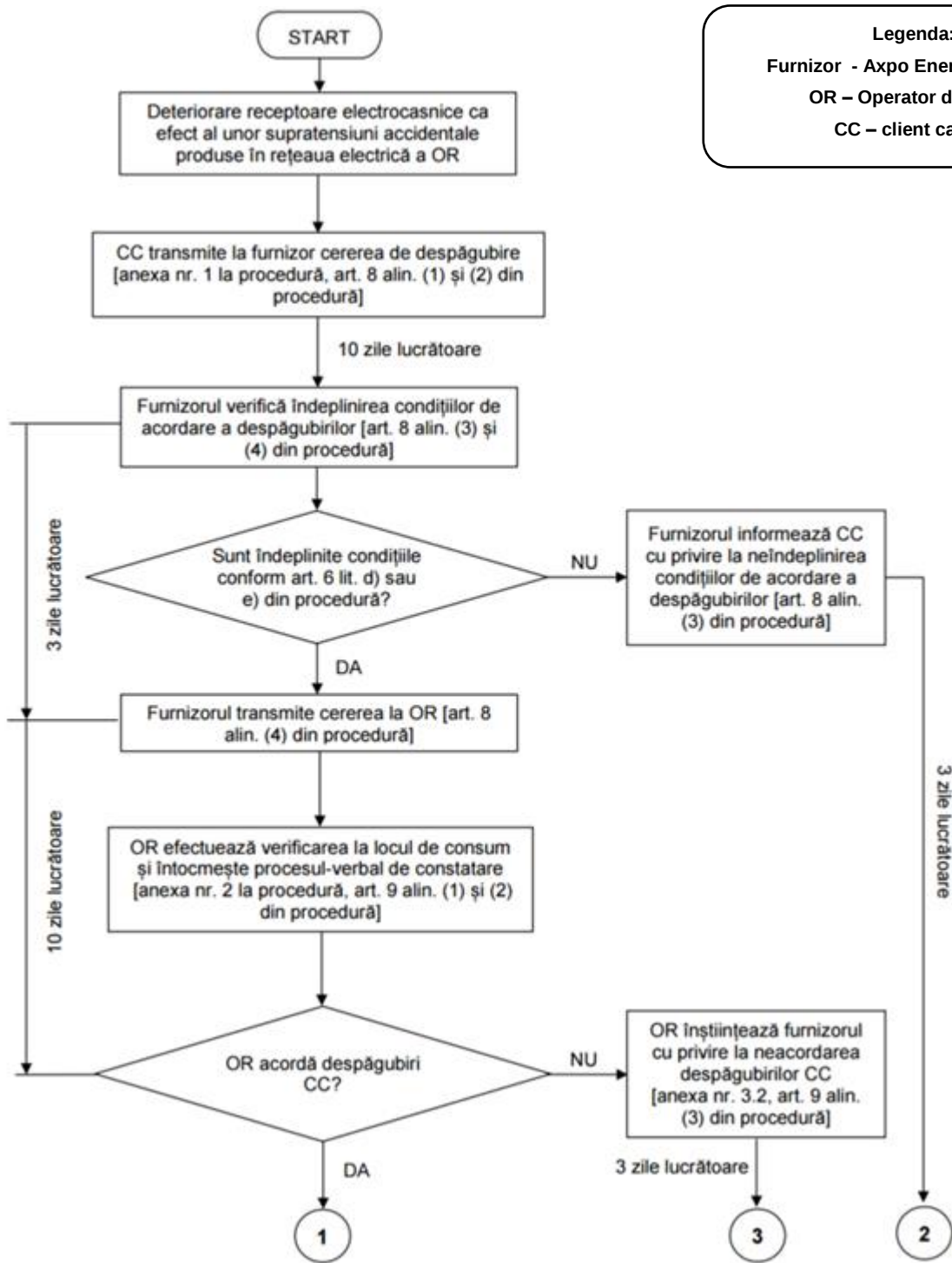
În cazul în care este posibilă repararea receptoarelor electrocasnice deteriorate, valoarea despăgubirilor este egală cu valoarea reparației. Pentru fiecare aparat electrocasnic reparat, prevăzut în procesul verbal de constatare, documentul care atestă reparația trebuie să fie însoțit și de o specificație din care să reiasă faptul că aparatul reparat s-a defectat din cauza parametrilor necorespunzători ai energiei electrice de alimentare. În caz contrar, furnizorul și operatorul de rețea sunt exonerati de orice răspundere.

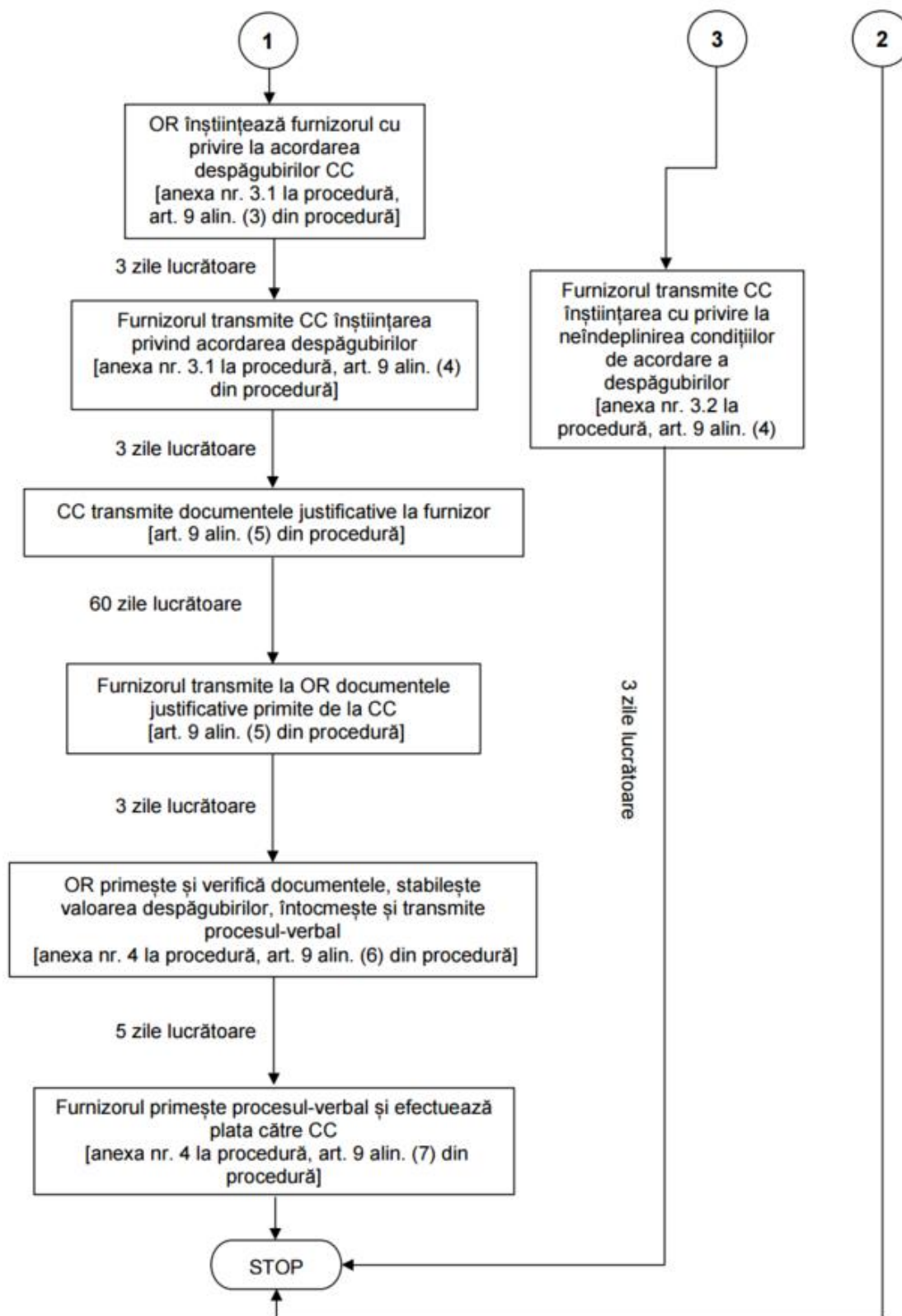
În situația receptoarelor deteriorate care nu mai pot fi reparate, clientul primește contravaloarea unui receptor cu aceleași caracteristici cu cel care nu se mai poate repara, proporțional cu diferența dintre durata medie de utilizare și perioada de funcționare până la momentul deteriorării. Pentru noul receptor, va fi adus ca și document justificativ o notă de constatare de la o societate specializată, în care se precizează faptul că receptorul deteriorat nu mai poate fi reparat și faptul că deteriorarea s-a produs din cauza parametrilor necorespunzători ai energiei electrice de alimentare. În caz contrar, furnizorul și operatorul de rețea sunt exonerati de orice răspundere.

Nu se acordă despăgubiri pentru receptoarele radio și/sau TV deteriorate în situația în care lămpile electrice și receptoarele electrotermice nu conțin componente electronice.

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.

2. Schema proces







Tratarea cazurilor de despăgubire a clienților casnici cu receptoare electrocasnice deteriorate din vina operatorului de rețea

3. Anexe

3.1 Cerere pentru despăgubire receptoare electrocasnice



Cerere pentru acordarea despăgubirilor în caz de deteriorare a receptoarelor electrocasnice

1) Date de identificare

Nume, Prenume		Cod abonat			
Cod poștal	Localitatea	Județul			
Strada	Număr	Bloc	Scara	Etaj	Apartment
Telefon fix/mobil		Adresă e-mail		Identificat prin CNP	

Ca urmare a evenimentului care a avut loc în data de _____, ora _____, prin prezenta solicit acordarea despăgubirilor pentru deteriorarea aparatelor electrocasnice aflate la:

2) Loc de consum

Cod poștal	Localitatea	Județul			
Strada	Număr	Bloc	Scara	Etaj	Apartment

3) Mențiuni

1. Titularul contractului de furnizare a energiei electrice:
2. Numărul contractului de furnizare a energiei electrice:
3. Calitatea persoanei care solicită acordarea despăgubirilor*:
4. Receptoarele electrocasnice deteriorate sunt următoarele:
.....
.....
.....
5. Valoarea estimată a prejudiciului provocat prin deteriorarea receptoarelor electrocasnice: lei
6. Data luării la cunoștință a producerii evenimentului**:
7. Alte mențiuni:
.....
.....
.....

*Proprietar / chirias / alta situatie – se anexează, în copie, documentele justificative (act de identitate/ contract de închiriere / alte documente)

** În situația în care din motive obiective clientul 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 procedurii evenimentului care a dus la deteriorarea receptoarelor electrocasnice, anexând documentele care să justifice depășirea termenului inițial.



Tratarea cazurilor de despăgubire a clienților casnici cu receptoare electrocasnice deteriorate din vina operatorului de rețea

3.2 Instiintare acordare despagubire receptoare electrocasnice



Înștiințare cu privire la acordarea despăgubirilor în caz de deteriorare a receptoarelor electrocasnice

Ca urmare a cererii de despăgubire a doamnei/domnului _____
înregistrată cu nr. _____ la furnizorul de energie electrică:

Denumire firmă Cod fiscal

Cod poștal Localitatea Județ

Strada Număr Adresă e-mail

Telefon Reprezentant legal Funcție

și a verificării efectuate de _____ în data _____ la locul de consum:

Cod poștal Localitatea Județ

Strada Număr Bloc Scara Etaj Apartament

se confirmă prin prezenta 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 care trebuie acordate, este necesar ca în termen de 60 de
zile lucrătoare* de la primirea prezentei înștiințări, să transmită la cu sediul menționat mai sus,
următoarele documente justificative:

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

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

Data:

Semnatura:

Reprezentant:



Tratarea cazurilor de despăgubire a clienților casnici cu receptoare electrocasnice deteriorate din vina operatorului de rețea

3.3 Instiintare neacordare despagubire receptoare electrocasnice



Înștiințare cu privire la neacordarea despăgubirilor în caz de deteriorare a receptoarelor electrocasnice

Ca urmare a cererii de despăgubire a doamnei/domnului _____
înregistrată cu nr. _____ la Axpo Energy Romania

Denumire firmă _____ Cod fiscal _____

Cod poștal _____ Localitatea _____ Județul _____

Strada _____ Număr _____ Adresă e-mail _____

Telefon _____ Reprezentant legal _____ Funcție _____

și a verificării efectuate de _____ în data de _____ la locul de
consum:

Cod poștal _____ Localitatea _____ Județul _____

Strada _____ Număr _____ Bloc _____ Scara _____ Etaj _____ Apartament _____

s-a constatat ca deteriorarea receptoarelor electrocasnice mentionate in Procesul – verbal de
constatare nr. _____ din data de _____, anexat prezentei, nu s-a
produs din culpa _____, si nu sunt indeplinite conditiile necesare pentru
acordarea despagubirilor*.

*In cazul în care între părți există divergențe privind rezultatul verificării efectuate de
_____, acestea se pot adresa instanțelor judecătorești pentru
soluționare.

Data:

Semnatura:

Reprezentant: