

Procedura acordare despagubiri clientilor casnici pentru receptoarele electrice

In cazul in care receptoarele electrice ale unui consumator casnic au fost avariate ca efect al unei supratensiuni accidentale produse in reseaua electrica , acesta este indreptatit sa fie despagubit de catre Operatorul de Retea, direct sau prin intermediul Furnizorului, in conformitate cu prevederile Ordinul 177/2015. Astfel in cazul in care contractul de retea cu Operatorul de Retea la care este racordat locul de consum respectiv este incheiat de Furnizor, Clientul Casnic transmite Furnizorului cererea pentru acordarea despagubirilor, iar in cazul in care contractul de retea cu Operatorul de Retea la care este racordat locul de consum respective este incheiat de Clientul Casnic, acesta transmite cererea Operatorului de Retea.

Cererea pentru acordarea despagubirilor va fi transmisa in scris pe orice canal de comunicare. Despagubirile convenite vor fi acordate Clientului Casnic daca sunt indeplinire urmatoarele conditii:

- Locul de consum unde s-a produs evenimentul este racordat la retea pe baza unui contract de furnizare energie electrica/contract de retea;
- Clientul Casnic a solicitat in scris acordarea despagubirii in termen de 10 zile lucratoare de la data aparitiei supratensiunii accidentale, sau in cazul unor documente justificative, la data luarii la cunostinta a deteriorarii echipamentelor electrocasnice.

Furnizorul dupa primirea cererii de acordare a despagubirilor, daca sunt indeplinite conditiile de mai sus, va comunica Operatorului de Retea cererea pentru acordarea despagubirilor in termen de maxim 3 zile lucratoare de la data inregistrarii la Furnizor.

Dupa ce a fost primita cererea de catre Operatorul de Retea, acesta va programa impreuna cu Clientul Casnic o data pentru verificarea la locul de consum a celor sesizate; data verificarii nu trebuie sa depaseasca 10 zile lucratoare de la data primirii cererii. In urma verificarii, reprezentantii Operatorului de Retea va intocmi un proces verbal de constatare care va cuprinde constatările si lista aparatelor electrocasnice avariate. In maxim 3 zile lucratoare de la verificare Operatorul de Retea, instiinteaza Furnizorul cu privire la acordarea/neacordarea despagubirilor. Furnizorul va comunica Clientului Casnic instiintarea primita de la Operatorul de Retea, in maxim 3 zile lucratoare de la primire.

In situatia in care Clientul Casnic are dreptul sa primeasca despagubirile, in vederea stabilirii cuantumului acestora, are obligatia sa depuna la Furnizor in termen de maxim 60 de zile lucratoare de la data comunicarii instiintarii, documente justificative:

- Factura/bon fiscal/chitanta sau declarative pe propria raspundere cu privire la data achizitiei receptorului electrocasnic;
- Documente referitoare la contravaloarea reparatiei electrocasnicului reparat: factura/chitanta, bon fiscal sau in cazul in care electrocasnicului nu mai poate fi reparat, confirmarea unui operator economic specializat in repararea electrocasnice, ca acesta nu poate fi reparat;

Termenul de depunere a documentelor justificative poate fi depasit cu maxim 30 de zile lucratoare daca Consumatorul Casnic face dovada cu documente justificative a motivului intemeiat care a dus la depasirea termenului impus de lege. Documentele justificative depuse

la Furnizor, vor fi transmise de acesta la Operatorul de Retea , in maxim 3 zile lucratoare de la primirea lor.

In termen de 5 zile lucratoare de la primirea documentelor justificative, Operatorul de Retea are obligatia de a le analiza in vederea stabilirii cuantumului despagubirilor, a intocmirii procesului verbal de de acordare a a despagubirilor si a transmiterii catre Furnizor a unui exemplar din procesul verbal. Furnizorul achita catre client contravaloarea despagubirilor conform dispozitiilor din contractul de furnizare energie electrica. Valoarea despagubirilor se notifica de catre Furnizor Clientului Casnic printr-o adresa care va fi anexata la prima factura emisa dupa incheierea investigatiei de catre Operatorul de Retea.

tesenergie.ro