

PROCEDURĂ
PRIVIND ACORDAREA DESPĂGUBIRILOR CLIENȚILOR CASNICI PENTRU
RECEPTOARELE ELECTROCASNICE DETERIORATE CA EFECT AL UNOR
SUPRATENSIUNI ACCIDENTALE PRODUSE DIN CULPA OPERATORULUI DE
DISTRIBUȚIE

Ediția 1, Revizia 4/10.04.2023



Cuprins

Denumirea componentei din cadrul procedurii	Pagina
Pagina de gardă	1
Cuprins	2
Scopul procedurii	3
Definiții și abrevieri	3
Domeniul de aplicare	3
Documente de referință	4
Descrierea procedurii privind acordarea despăgubirilor clienților casnici	4 - 5
Procedură privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de distribuție	5 - 8
Anexa 1	9



1. Scopul procedurii

Prezenta procedură stabilește modul în care se soluționează cererile de acordare a despăgubirilor către clienții casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de distribuție, condițiile de acordare și modul de calcul al despăgubirilor acordate.

Totodată, procedura stabilește și modul de recuperare de către FURNIZOR, de la operatorul de distribuție, a sumelor acordate ca despăgubire clienților casnici.

2. Definiții și abrevieri

“Client casnic - CC” - clientul care cumpără energie electrică pentru propriul consum casnic, excluzând consumul pentru activități comerciale sau profesionale;

„Despăgubire” - sumă de bani care urmează să fie plătită clientului casnic de către operatorul de distribuție, 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 distribuție;

“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 distribuție - OD” - 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 clienți, inclusiv revânzarea, precum și alimentarea cu energie electrică a locurilor de consum aflate în proprietatea furnizorului. Activitatea de vânzare a energiei electrice achiziționate de la un furnizor de energie electrică și folosită de către un operator al unui punct/unei stații de reîncărcare a bateriilor ce echipează vehicule electrice și hibrid electrice plug-in nu reprezintă furnizare de energie electrică;

3. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică de către furnizorii de energie electrică, operatorii de distribuție și clienții casnici în situația în care s-au constatat cazuri de deteriorare a receptoarelor electrocasnice, ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică din culpa operatorului de distribuție.

4. Documente de referință

- 4.1. Ord. 5/2023 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali;
- 4.2. Ord. 46/2021 privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice;
- 4.3. Ord. 64/2022 Ordin privind modificarea și completarea Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 46/2021;
- 4.4. Ord. 177/2015 pentru aprobarea procedurii privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate din culpa operatorului de distribuție;
- 4.5. Legea nr.123/2012 Legea energiei electrice și a gazelor naturale;
- 4.6. Ord. 83/2021 pentru aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale.

5. Descrierea procedurii privind acordarea despăgubirilor clienților casnici

Clientul casnic are dreptul să primească de la operatorul de distribuție, conform prevederilor reglementărilor aplicabile, despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de distribuție.

Modul de soluționare a cererii de acordare a despăgubirilor, condițiile de acordare și modul de calcul al despăgubirilor acordate sunt prevăzute în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de distribuție, în vigoare.

În toate cazurile în care clientul casnic are dreptul să primească despăgubiri de la operatorul de distribuție, acestea sunt plătite clientului casnic de către:

- Operatorul de distribuție, dacă contractul de distribuție este încheiat de clientul casnic;
- Furnizor, dacă contractul de distribuție este încheiat de furnizor și vor fi recuperate de acesta de la operatorul de distribuție în baza contractului de distribuție.

În cazul în care în perioada cuprinsă între data producerii evenimentului care a determinat plata despăgubirilor și data plății acestora clientul casnic a schimbat furnizorul de energie electrică, despăgubirile sunt plătite clientului casnic de către vechiul furnizor, acesta având dreptul de a recupera despăgubirile de la operatorul de distribuție.



5.1. Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de distribuție

CONDIȚII DE ACORDARE A DESPĂGUBIRILOR

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 distribuție 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 distribuție;
- clientul casnic a solicitat în scris furnizorului sau, după caz, operatorului de distribuție, 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.

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.

5.2. ETAPELE PROCESULUI DE ACORDARE A DESPĂGUBIRILOR

Pasul 1- Cerere client casnic prejudiciat

Clientul 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 distribuție (conform modelului conținut în Anexa 1 la Procedură).

Cererea se transmite în termen de 10 zile lucrătoare de la data apariției supratensiunii.

Conform Art.8, al.2 din Ord.177/2015 „Prin derogare de la prevederile alin. (1), în situația în care din motive obiective clientul casnic nu poate transmite cererea în termenul de maximum 10 zile lucrătoare de la apariția supratensiunii accidentale, acesta transmite furnizorului cererea pentru acordarea despăgubirilor însoțită de documente justificative privind depășirea termenului, de la data luării la cunoștință a deteriorării receptoarelor electrocasnice”.

Cererea se transmite:

- a) direct la operatorul de distribuție în cazul în care clientul casnic are încheiat contractul de rețea cu operatorul de distribuție;
- b) la FURNIZOR în cazul în care contractul de rețea cu operatorul de distribuție este încheiat de furnizor.

Cererea se transmite către furnizor, în scris, prin orice mijloc de comunicare stabilit prin contractul de furnizare a energiei electrice.

Pasul 2 – Verificarea documentelor

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

- Solicitantul este un client casnic;
- Clientul 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.

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

Clientul 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 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 operatorul de distribuție 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 clientul casnic un răspuns privind neîndeplinirea condițiilor de acordare a despăgubirilor, dacă oricare din condițiile impuse de lege nu este îndeplinită.

Pasul 3 - Verificarea condițiilor de către OD

Dacă sunt îndeplinite condițiile minimale de mai sus, FURNIZORUL transmite cererea clientului casnic prejudiciat către operatorul de distribuție.

În termen de maxim 10 zile lucrătoare de la primirea cererii, personalul desemnat de operatorul de distribuție programează, de comun acord cu clientul 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 operatorului de distribuție, 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 clientului casnic.

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

1. acordarea despăgubirilor

sau

2. neacordarea despăgubirilor

FURNIZORUL va transmite către clientul casnic răspunsul operatorului de distribuție în maxim 3 zile lucrătoare de la data primirii acestuia.

Pasul 4- Depunerea documentelor de către CC

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 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 clientul casnic dovedește cu documente justificative motivul întemeiat al depășirii termenului.

Documentele justificative depuse la FURNIZOR se vor transmite de către acesta la operatorul de distribuție 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, operatorul de distribuție 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.

Pasul 6 - Plata despăgubirilor

Furnizorul achită către clientul casnic despăgubirile, conform dispozițiilor contractului de furnizare a energiei electrice. Valoarea despăgubirilor se notifică de către furnizor clientului casnic printr-o adresă anexată primei facturi emise după finalizarea investigației de către operatorul de distribuție.

Despăgubirile plătite clientului final de către furnizor vor fi recuperate de acesta de la operatorul de distribuție în baza contractului de distribuție.



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/județul, cod de identificare loc de consum ca urmare a evenimentului care a avut loc în rețeaua electrică în data deora

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:

6.Valoarea estimată a prejudiciului provocat prin deteriorarea receptoarelor electrocasnice:(lei);

7.Data luării la cunoștință a producerii evenimentului*):

8.Altemențiuni:

Client casnic/Reprezentant client casnic
Numele/prenumele

Data.....

BI/CI: seria nr.
Semnătura

