

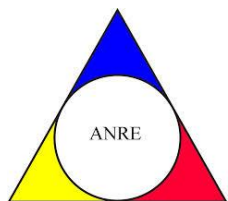
## *Informații utile pentru consumatorul final*

### **Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate din culpa operatorului de rețea**

Procedura se aplică de către furnizori, operatorii de rețea și clienții casnici pentru acordarea despăgubirilor în cazul deteriorării receptoarelor electrocasnice, din culpa operatorilor de rețea, iar elaborarea acestora a avut ca scop stabilirea condițiilor de acordare a despăgubirilor pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, precum și etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea cuantumurilor și a modului de soluționare a cererilor de acordare a despăgubirilor.

#### **Principalele prevederi introduse sunt:**

1. termenul de depunere de către clientul casnic a cererii de despăgubire este de 10 zile lucrătoare de la producerea evenimentului care a cauzat deteriorarea receptoarelor electrocasnice sau de la data luării la cunoștință asupra producerii evenimentului;
2. despăgubirile se acordă ori de câte ori un client casnic este prejudiciat;
3. termenul de finalizare a investigației operatorului de rețea privind acordarea despăgubirilor este de maximum 30 de zile lucrătoare de la data depunerii cererii de despăgubire de către clientul casnic;
4. termenul de realizare a verificării la locul de consum de către operatorul de rețea a celor sesizate de clientul casnic nu trebuie să depășească 5 zile lucrătoare de la înregistrarea cererii la operatorul de rețea;
5. documentele justificative privind dreptul de proprietate a aparatelor electrocasnice deteriorate în vederea verificării acestora de către operatorul de rețea și stabilirea contravalorii despăgubirii se transmit furnizorului de către clientul casnic în termen de 35 de zile de la primirea confirmării că evenimentul care a avut loc în rețeaua electrică a deteriorat receptoarele electrice;
6. termenul de acordare a despăgubirii este de maxim 2 zile lucrătoare de la stabilirea îndeplinirii tuturor condițiilor de acordare a despăgubirii;
7. în cazul în care clientul casnic prezintă documentele de achiziție și durata efectivă de utilizare a receptorului electrocasnic deteriorat este mai mică sau egală cu durata medie de utilizare valoarea despăgubirii este egală cu valoarea de achiziție, proporțional cu diferența dintre durata medie de utilizare și durata efectivă de utilizare, dar nu mai puțin de 50% din valoarea de achiziție din documentele justificative;
8. în lipsa documentelor care atestă valoarea de achiziție, dacă durata efectivă de utilizare a receptorului electrocasnic deteriorat este mai mică sau egală cu durata medie de utilizare valoarea despăgubirii este egală cu valoarea de piață a unui receptor nou cu



# AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI



- aceleași caracteristici tehnice proporțional cu diferența dintre durata medie de utilizare și durata efectivă de utilizare, dar nu mai puțin de 50% din valoarea receptorului nou;
9. în cazul în care durata efectivă de utilizare este mai mare decât durata medie de utilizare a receptorului electrocasnic, valoarea despăgubirii este egală cu 50% din valoarea minimă identificată pe piață de operatorul de distribuție ca preț pentru un produs de bază corespunzător fiecărui tip de receptor electrocasnic;
  10. clientul casnic poate să opteze pentru încasarea despăgubirii calculate conform metodelor prezentate la punctele 7, 8 și 9 sau încasarea despăgubirii corespunzătoare contravalorii reparației receptorului deteriorat.