

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

1. SCOPUL PROCEDURII

Prezenta procedură stabileşte modul în care AIK ENERGY ROMANIA SRL soluţionează cererile de acordare a despăgubirilor către clienţii casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de reţea, condiţiile de acordare şi modul de calcul al despăgubirilor acordate. Totodată, procedura stabileşte şi modul de recuperare de către FURNIZOR, de la operatorul de reţea, a sumelor acordate ca despăgubire clienţilor casnici;

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică de către AIK ENERGY ROMANIA SRL pentru consumatorii casnici din portofoliul său, pentru care s-au constatat cazuri de deteriorare a receptoarelor electrocasnice, ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în reţeaua electrică din culpa operatorului de reţea

3. DEFINITII

- **Consumator casnic** - Consumatorul care cumpără energie electrică pentru propriul consum casnic, excluzând consumul pentru activităţi comerciale sau profesionale;
- **Despăgubire** - sumă de bani care urmează să fie plătită Consumatorului casnic de către operatorul de reţea, direct sau prin intermediul furnizorului de energie electrică, pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unei supratensiuni accidentale produse în reţeaua electrică, din vina dovedită a operatorului de reţea;
- **Receptoare electrocasnice** - totalitatea bunurilor de larg consum destinate uzului gospodăresc şi care sunt alimentate cu energie electrică la tensiuni de 230V/400V, cu excepţia lămpilor electrice şi a receptoarelor electrotermice care nu conţin componente electronice;
- **Supratensiune accidental** - regim anormal de funcţionare a reţelei electrice, caracterizat prin creşterea tensiunii peste limita stabilită prin Standardul de performanţă pentru serviciul de distribuţie a energiei electrice în vigoare;

- **Operator de rețea** - după caz, operatorul de transport și de sistem sau un operatorul de distribuție;
- **Operator de distribuție (OR)** - 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 a energiei electrice către Consumatori.

4. DOCUMENTE DE REFERINȚA

- Legea nr. 123/2012-Legea energiei electrice și a gazelor naturale cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul nr. 235/2019 privind aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la Clienții finali;
- Ordinul nr. 177/2015 Procedura privind acordarea despăgubirilor Consumatorilor casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea;
- Ordinul nr. 6/2017 privind Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice;
- Ordinul nr. 49/2017 privind Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice;

5. CONDIȚII DE ACORDARE A DESPĂGUBIRILOR

Despăgubirile se acordă Consumatorului 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;
- Consumatorul casnic a solicitat în scris furnizorului sau, după caz, operatorului de rețea, acordarea despăgubirilor în termenul prevăzut;
- Despăgubirile se acordă Consumatorului casnic, pe baza documentelor justificative, la cererea scrisă a Consumatorului casnic depusă în termen de 10 zile lucrătoare de la data apariției supratensiunii accidentale care a produs deteriorarea unor receptoare electrocasnice.

6. ETAPELE PROCESULUI DE ACORDARE A DESPĂGUBIRILOR

Cerere Consumator prejudiciat

- Consumatorul casnic care se consideră prejudiciat transmite către AIK ENERGY ROMÂNIA SRL o cerere scrisă pentru acordarea despăgubirilor ("Cerere") în caz de deteriorare a receptoarelor electrocasnice din culpa Operatorului de rețea (conform modelului conținut în Anexa 1 la Procedură).
- Cererea se transmite în termen de 10 zile lucrătoare de la data apariției supratensiunii. Dacă nu se respectă termenul de 10 zile Operatorul de distribuție poate refuza acordarea de despăgubiri.
- Cererea se trimite :
 - direct la operatorul de distribuție în cazul în care Consumatorul are încheiat contractul de rețea cu OR;
 - la furnizor în cazul în care contractul de rețea cu OR este încheiat de FURNIZOR
 - Cererea se transmite la furnizor prin: poștă, fax, e-mail, direct la sediul AIK ENERGY ROMÂNIA SRL.

Verificarea de către FURNIZOR

La primirea cererii de despăgubire, furnizorul verifică dacă cererea de despăgubire

îndeplinește cumulativ următoarele condiții minimale:

- Solicitantul este un consumator casnic;
- Consumatorul 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.
- În situații de excepție, justificate cu documente privind depășirea termenului, cererea poate fi transmisă/depusă la data luării la cunoștință de către Consumatorul casnic a deteriorării receptoarelor 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 consumatorul casnic cu AIK ENERGY ROMÂNIA SRL, conform reglementărilor în vigoare. În situații de excepție, solicitantul poate fi succesorul titularului de contract.

În urma analizei de mai sus, furnizorul va proceda astfel:

- În termen de maxim 3 zile de la data primirii cererii de acordare a despăgubirilor, furnizorul va transmite către OR cererea de despăgubire, dacă sunt îndeplinite condițiile de mai sus;
- sau**
- În termen de maxim 3 zile de la data primirii cererii de acordare a despăgubirilor, va transmite către Consumatorul casnic un răspuns privind neîndeplinirea condițiilor de acordare a despăgubirilor, dacă oricare din condițiile impuse de lege nu este îndeplinită;

Verificare condiții de către Operatorul de Distribuție

- Dacă sunt îndeplinite condițiile minimale de mai sus, furnizorul transmite cererea consumatorului prejudiciat către Operatorul de distribuție.
- În termen de maxim 10 zile de la primirea cererii, personalul desemnat de OR programează, de comun acord cu consumatorul 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 OR, 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 consumatorului casnic.

În maximum 3 zile lucrătoare de la verificarea efectuată la locul de consum, OR va înștiința furnizorul cu privire la:

- Acordarea despăgubirilor
sau
- Neacordarea
despăgubirilor

Furnizorul va transmite către consumatorul casnic răspunsul OR în maxim 3 zile lucrătoare de la data primirii acestuia (conform modelului din Anexa 2).

Depunere documente de către Consumatorul casnic

- În situația în care consumatorul casnic este îndreptățit să primească despăgubiri, în vederea stabilirii acestora, consumatorul 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 consumatorul casnic dovedește cu documente justificative motivul întemeiat al depășirii termenului.
- Documentele justificative depuse la furnizor se vor transmite de către acesta la OR în termen de maximum 3 zile lucrătoare de la primire.

Stabilirea cuantumului despăgubirilor

- În termen de maximum 5 zile lucrătoare de la primirea documentelor justificative, OR 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.
- Modelul de proces-verbal pentru acordarea despăgubirilor clientului casnic este prevăzut în Anexa 3.

Plată despăgubiri

- Furnizorul achită către consumatorul casnic despăgubirile conform dispozițiilor contractului de furnizare a energiei electrice. Valoarea despăgubirilor se notifică de către furnizor consumatorului casnic printr-o adresă anexată primei facturi emise după finalizarea investigației de către OR.