Etapele acordare despăgubiri în cazul în care receptoarele electrocasnice au fost deteriorate ca efect al unei supratensiuni accidentale – contractul de rețea la care este racordat locul de consum este încheiat de furnizor cu operatorul de rețea (OR)

În maximum 10 zile lucrătoare de la data apariţiei supratensiunii accidentale trebuie să ne transmiteţi o cerere scrisă pentru acordarea despăgubirilor. În situaţia în care din motive obiective nu puteţi transmite cererea în termen, aceasta poate fi transmisă la data luării la cunoştinţă a producerii supratensiunii accidentale, caz în care trebuie însoţită de documentele care să justifice depăşirea termenului iniţial.

După primirea cererii, în maximum 3 zile lucrătoare furnizorul va analiza dacă locul de consum unde s-a produs evenimentul este alimentat cu energie electrică în baza unui contract de furnizare a energiei electrice şi dacă a fost depusă în termen. În situaţia în care sunt îndeplinite aceste condiţii, cererea va fi transmisă operatorului de rețea (OR), care are obligaţia ca în 10 zile lucrătoare să programeze de comun acord cu dumneavoastră data verificării la locul de consum. OR analizează la faţa locului incidentul reclamat şi întocmeşte un proces – verbal de constatare.

În termen de 3 zile lucrătoare de la verificare, OR ne înştiinţează cu privire la acordarea/neacordarea despăgubirilor, urmând ca în următoarele 3 zile lucrătoare să vă transmitem înştiinţarea primită de la OR.

În termen de 60 de zile lucrătoare de la primirea înştiinţării, dacă sunteţi îndreptăţit să primiţi despăgubiri, trebuie să ne prezentaţi documentele justificative în vederea calculării despăgubirilor (termenul poate fi prelungit cu maximum 30 de zile dacă dovediţi cu documente justificative motivul întemeiat al depăşirii termenului):

- documentele de achiziţie a receptorului electrocasnic deteriorat (factură/ chitanţă/ bon fiscal etc), sau o declaraţie pe propria răspundere cu privire la data achiziţiei receptorului electrocasnic
- documentele aferente contravalorii reparației receptorului electrocasnic deteriorat (factură/ chitanţă/ bon fiscal etc.), sau în cazul în care reparația nu este posibilă, confirmarea scrisă din partea operatorului economic specializat că reparația nu se poate efectua.

În termen de 3 zile lucrătoare de la primire, documentele dumneavoastră le vom transmite la OR care este obligat ca în termen de 5 zile lucrătoare să stabilească cuantumul despăgubirilor şi să ne transmită procesul-verbal pentru acordarea despăgubirilor în baza căruia vă achităm despăgubirile cuvenite.