

Facilități pentru clienți vulnerabili

Potrivit prevederilor Ordinului ANRE nr. 235/2019 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, un client casnic este înregistrat drept client vulnerabil dacă îndeplinește cel puțin una dintre următoarele condiții:

- are venituri reduse, situate până la un prag stabilit de instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale;
- titularul contractului de furnizare a energiei electrice declară pe propria răspundere că la locul de consum locuiește o persoană care din motive de sănătate, pe baza documentelor eliberate de instituții medicale abilitate/vârstă, necesită continuitatea alimentării locuinței cu energie electrică.

Dacă un client vulnerabil îndeplinește cumulativ cele două condiții, acesta beneficiază de facilitățile corespunzătoare fiecărei categorii. În măsura în care autoritățile/instituțiile relevante/abilitate au stabilit criterii și reguli privind clienții vulnerabili pe motive de venituri reduse, precum și încadrarea clienților vulnerabili pe criterii de sănătate/vârstă, furnizorul trebuie să țină seama de acestea.

Tipurile de facilități asigurate, în mod gratuit, de către furnizori clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă sunt:

- acces la punctul unic de contact și/sau, după caz, la punctele de informare regională/locală prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă;
- la solicitarea clientului vulnerabil care este titular al contractului de furnizare a energiei electrice, relația sa cu furnizorul se poate desfășura prin intermediul unei terțe persoane, desemnată în scris de acesta să realizeze și să transmită autocitirea indexului contorului, să primească facturile/notificările/sesizările, să depună notificări/cereri etc. în numele și pe seama titularului locului de consum;
- la solicitarea clientului vulnerabil, transmiterea condițiilor comerciale de furnizare a energiei electrice, a facturilor, a notificărilor, a plângerilor sau a oricăror materiale informative, pe cale electronică, într-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor.

În cazul în care titularul contractului de furnizare a energiei electrice declară pe propria răspundere că la locul de consum locuiește o persoană care din motive de sănătate, pe baza documentelor eliberate de instituții medicale abilitate/vârstă, necesită continuitatea alimentării locuinței cu energie electrică, operatorul de rețea ia următoarele măsuri:

- reduce la minim întreruperile planificate și le notifică titularului de contract de furnizare, direct sau prin intermediul furnizorului;
- rezolvă cu prioritate întreruperile neplanificate apărute într-o zonă de rețea în care sunt clienți vulnerabili din această categorie;
- asigură o sursă suplimentară de alimentare a locului de consum în cel mai scurt timp de la momentul în care primește informația de la furnizor privind încadrarea clientului în această categorie.

Clienții vulnerabili nu se deconectează de la rețeaua electrică, inclusiv în situații de criză de energie electrică.