Informatii privind facilitățile oferite clienților vulnerabili

Prin client vulnerabil se intelege o persoană singură/familie, client final aparţinând unei categorii de clienţi casnici care, din motive de sănătate, handicap, vârstă, venituri insuficiente sau izolare faţă de sursele de energie, se află în risc de marginalizare socială şi care, pentru prevenirea acestui risc, beneficiază de măsuri de protecţie socială, inclusiv de natură financiară, şi servicii suplimentare pentru a-şi asigura cel puţin nevoile energetice minimale. Măsurile de protecţie socială, precum şi criteriile de eligibilitate pentru acestea se stabilesc prin acte normative;

Clientul vulnerabil de energie electrica din motive de sanatate/varsta beneficiaza de urmatoarele facilitati, asigurate, în mod gratuit, de către furnizor:

- acces la punctul unic de contact si/sau, dupa caz, la punctele de informare regionala/locala prin modalitati specifice adaptate necesitatilor clientilor vulnerabili din motive de sanatate/varsta;
- la solicitarea clientului vulnerabil care este titular al contractului de furnizare a energiei electrice, relatia sa cu furnizorul se poate desfasura prin intermediul unei terte persoane, desemnata in scris de acesta sa realizeze si sa transmita autocitirea indexului contorului, sa primeasca facturile/notificarile/sesizarile, sa depuna notificari/cereri etc. in numele si pe seama titularului locului de consum;
- la solicitarea clientului vulnerabil, transmiterea conditiilor comerciale de furnizare a energiei electrice, a facturilor, a notificarilor, a plangerilor sau a oricaror materiale informative, pe cale electronica, intr-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor;
- esalonarea la plata a facturii, la cerere, pe o perioada de minimum 3 luni sau convenita de parti.

In cazul unui loc de consum unde locuieste o persoana care necesita mentinerea in viata prin aparate electrice pentru asigurarea continuitatii in alimentare este necesara depunerea la furnizorul cu care este incheiat contractul de furnizare a energiei electrice a documentelor eliberate de institutii medicale abilitate care sa certifice aceasta necesitate.

Dacă titularul contractului de furnizare/distribuţie aduce la cunoştinţă OD şi prezintă o confirmare medicală de la un medic specialist, vizată şi de medicul de familie, că o persoană locuind la locul său de consum necesită menţinerea în viaţă prin aparate electrice, intrând astfel în categoria clienţilor vulnerabili, OD este obligat:

- să înregistreze adresa/locul de consum drept o instalaţie specială, din motive umanitare;
- să ia toate măsurile pentru evitarea deconectării respectivului loc de consum;
- să rezolve cu prioritate întreruperile neplanificate care afectează respectivul loc de consum;
- să asigure o sursă suplimentară de alimentare a respectivului loc de consum;
- să ofere utilizatorului un număr de telefon de urgenţă;
- dacă este cazul, să permită ca relaţia cu clientul vulnerabil respectiv să se poată desfăşura prin intermediul unei terţe persoane, împuternicite de titularul contractului de furnizare/distribuţie încheiat pentru locul de consum respectiv.

Legislatie aplicabila:

- Legea nr. 123 din 10 iulie 2012 a energiei electrice şi a gazelor naturale, cu modificarile si completarile ulterioare.

- Ordin ANRE nr. 5 din 3 februarie 2023 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienţii finali, cu modificarile si completarile ulterioare.

- Ordin ANRE nr. 46 din 15 iunie 2021 privind aprobarea Standardului de performanţă pentru serviciul de distribuţie a energiei electrice, cu modificarile si completarile ulterioare.