

Informare privind facilitățile oferite clienților vulnerabili

Condițiile de încadrare a unui client casnic drept client vulnerabil sunt următoarele:

- 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 ambele condiții, acesta beneficiază de facilitățile corespunzătoare fiecărei categorii.

Furnizorul de energie electrică are obligația de a comunica operatorului de rețea în termen de maximum 3 zile lucrătoare încadrarea unui client casnic drept client vulnerabil din motive de sănătate/vârstă, iar operatorul de rețea ține evidența acestor clienți, având următoarele obligații:

- să reducă la minim întreruperile planificate și să le notifice titularului contractului de furnizare, direct sau prin intermediul furnizorului;
- 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 ia toate măsurile pentru evitarea deconectării locului de consum, fiind interzisă deconectarea de la energie electrică a clienților vulnerabili, inclusiv în situații de criză de energie electrică.

Furnizorul de energie electrică al clientului vulnerabil din motive de sănătate/vârstă asigură în mod gratuit următoarele facilitati:

- acces la punctul unic de contact și/sau, după caz, la punctele de informare regională/locală prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili;
- La solicitarea clientului vulnerabil, titular al contractului de furnizare, relația cu furnizorul să se poată desfășura prin intermediul unei terțe persoane, împuternicită de titularul locului de consum (autocitirea contorului, transmiterea facturii pe numele și adresa de corespondență fizică sau electronică a persoanei respective, notificări/sesizări etc.).
- La solicitarea clientului vulnerabil, transmiterea condițiilor comerciale de furnizare a energiei electrice, a facturilor, notificărilor, plângerilor sau a oricăror materiale informative, pe cale electronică, într-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor.

Legislație aplicabilă:

1. Legea energiei electrice și gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare („*Legea*”)
2. Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 235/2019 („*Regulament*”)
3. Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 11 din 30 martie 2016 („*Standard*”)