

Informare privind facilitățile oferite clienților vulnerabil

Potrivit art 30 (2) lit.e din Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, din 03.02.2023, pe pagina de internet a furnizorului trebuie pusă la dispoziția clientului informații privind facilitățile oferite clienților vulnerabili.

Astfel, potrivit Legii nr. 226/2021 privind stabilirea măsurilor de protecție socială pentru consumatorul vulnerabil de energie definește consumatorul vulnerabil la art 1 lit a) după cum urmează:

consumator vulnerabil de energie, denumit- *“persoana singură/familia care, din motive de sănătate, vârstă, venituri insuficiente sau izolare față de sursele de energie, necesită măsuri de protecție socială și servicii suplimentare pentru a-și asigura cel puțin nevoile energetice minimale;”*

Consumatorii vulnerabili se încadrează în următoarele categorii (potrivit articolului 4 din lege): a) consumatori vulnerabili din motive de venit; b) consumatori vulnerabili din motive de vârstă; c) consumatori vulnerabili din motive de sănătate; d) consumatori vulnerabili izolați.

În categoria consumatorilor vulnerabili din motive de venit se încadrează familia sau persoana singură al cărei venit mediu net lunar pe membru de familie ori al persoanei singure se încadrează în venitul de 1.386 lei/persoană, în cazul familiei, și de 2.053 lei, în cazul persoanei singure.

În categoria consumatorilor vulnerabili din motive de vârstă se încadrează persoanele care au veniturile prevăzute anterior și care au împlinit vârsta standard de pensionare prevăzută de legislația privind sistemul public de pensii.

În categoria consumatorilor vulnerabili din motive de sănătate se încadrează persoanele care, fie necesită aparate electrice pentru menținerea în viață sau pentru menținerea stării de sănătate, fie prezintă probleme de sănătate care împiedică sau restricționează mobilitatea și/sau deplasarea acestora ori necesită modalități de informare și comunicare adaptate nevoilor specific.

În categoria consumatorilor vulnerabili izolați se încadrează familiile și persoanele singure ale căror locuințe se află în zone izolate sau în așezări informale potrivit anexei nr. 2 la Legea nr. 350/2001, cu modificările și completările ulterioare.

Facilitățile asigurate, în mod gratuit, de către furnizori clienților vulnerabili, potrivit legislației în vigoare în materie de furnizare sunt după cum urmează:
a) acces la punctul unic de contact și/sau, după caz, la punctele de informare generală prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili;

- b) desfășurarea relației cu furnizorul, prin intermediul unei terțe persoane, desemnată în scris de către clientul vulnerabil să primească facturile/notificările/sesizările, să depună notificări/cereri etc. în numele și pe seama titularului locului de consum, la solicitarea clientului vulnerabil care este titular al contractului de furnizare a energiei electrice;
- c) să primească, la solicitare, facturile, notificările, plângerile sau oricare materiale informative, într-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor;
- d) eșalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părți.

Potrivit Legii energiei nr 123/2012 art 64(2), este interzisă deconectarea de la rețeaua electrică a locurilor de consum unde locuiesc consumatori vulnerabili în situații de criză de energie.

În cazul unui loc de consum unde locuiește o persoană care necesită menținerea în viață prin aparate electrice pentru asigurarea continuității în alimentare este necesară depunerea la furnizorul a documentelor eliberate de instituții medicale abilitate care să certifice această necesitate.

Totodata, potrivit reglementarilor in materie de distributie, art 19 din Ordinul ANRE nr 46/2021, consumatorul vulenrabil are un regim special „dacă titularul contractului de furnizare/distribuție aduce la cunoștință Operatorului de Distribuție și prezintă o confirmare medicală de la un medic specialist, vizată și de medicul de familie, că o persoană locuind la locul său de consum necesită menținerea în viață prin aparate electrice, intrând astfel în categoria clienților vulnerabili, operatorul de distribuție fiind obligat: a) să înregistreze adresa/locul de consum drept o instalație specială, din motive umanitare;b) să ia toate măsurile pentru evitarea deconectării respectivului loc de consum;c) să rezolve cu prioritate întreruperile neplanificate care afectează respectivul loc de consum;d) să asigure o sursă suplimentară de alimentare a respectivului loc de consum;e) să ofere utilizatorului un număr de telefon de urgență;f) dacă este cazul, să permită ca relația cu clientul vulnerabil respectiv să se poată desfășura prin intermediul unei terțe persoane, împuternicite de titularul contractului de furnizare/distribuție încheiat pentru locul de consum respectiv.

Pentru detalii suplimentare despre toate categoriile de facilitati de care poate beneficia un consumator vulnerabil puteti consulta:

Legea nr. 226/2021 privind stabilirea măsurilor de protecție socială pentru consumatorul vulnerabil de energie <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/246430>

Legea nr. 123 din 10 iulie 2012 energiei electrice și a gazelor naturale <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/139677>

Ordinul presedintelui ANRE nr. 46/2021 pentru serviciul de distribuție a energiei electrice <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/252970>