

Facilitati client vulnerabili

Conform Regulamentului de Furnizare a energiei electrice la clientii finali:

(1) Clientul vulnerabil are dreptul să beneficieze de facilitățile asigurate, în mod gratuit, de către furnizori, respectiv:

- 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.

(2) 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 cu care este încheiat contractul de furnizare a energiei electrice a documentelor eliberate de instituții medicale abilitate care să certifice această necesitate.

Informare privind drepturile clienților vulnerabili din motive de sănătate

În cazul în care, la un loc de consum locuiește o persoană care necesită menținerea în viață prin aparate electrice, intrând astfel în **categoria clienților vulnerabili**, iar 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, în acest sens, operatorul de distribuție este 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 permit 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.

(art. 19 din Standard)

În cazul clienților vulnerabili din motive de sănătate operatorul de distribuție informează furnizorii acestora cu privire la data, ora, precum și durata întreruperilor necesare, în scris sau telefonic, cu minimum 15 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor și retransmite anunțul cu privire la data întreruperii cu 5 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor.

(art. 12 din Standard)

Dacă este cazul, furnizorul și operatorul de rețea pot conveni ca relația cu **clientul vulnerabil din motive de sănătate** (autocitirea contorului, transmiterea facturii pe numele și adresa de corespondență fizică sau electronica a persoanei respective, notificări/sezizări etc.) să se poată desfășura prin intermediul unei terțe persoane, împuternicită de titularul locului de consum. (art. 58 din Regulament)

Furnizorii și/sau, după caz, operatorul de rețea, corespunzător condițiilor contractuale, au obligația:

- să protejeze la întreruperea alimentării cu energie electrică clienții vulnerabili
- să intermedieze execuții de lucrări la consumatorii vulnerabili (art. 55, pct. m) și t) din Regulament)

Pentru lucrările de dezvoltare, re tehnologizare și mentenanță, operatorul de distribuție va stabili, împreună cu utilizatorii, o programare convenabilă pentru ambele părți.

(art. 12 din Standard)

Este interzisă deconectarea de la rețeaua electrică a clienților vulnerabili inclusiv în situații de criză de energie. (art. 64 alin. (3) din Lege)

Legislație aplicabilă:

1. Legea energiei electrice și gazelor natural 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. 5/03.02.2023 („Regulament”)
3. Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice aprobat prin Ordinul nr. 83 din 2021 („Standard”)

