

Informare privind drepturile clienților vulnerabili

Un client casnic este înregistrat drept client vulnerabil dacă îndeplinește cel puțin una dintre următoarele condiții:

- a)** are venituri reduse, situate până la un prag stabilit de instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale;
- b)** 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 condiții prevăzute la lit. a) și b), 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.

Furnizorul de energie electrică are obligația să comunice Operatorului de Rețea/Distribuție (OR/OD) în maximum 3 zile lucrătoare încadrarea unui client casnic drept client vulnerabil din motive de sănătate/vârstă, iar OR are obligația să țină evidența acestor clienți.
(art. 6 din Regulament)

În cazul în care, titularul contractului de furnizare/distribuție aduce la cunoștință OD 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, OD este obligat:

- să înregistreze adresa/locul de consum drept o instalație 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 urgență;
- 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.

(art. 19 din Standard)

În cazul clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă 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.

Pentru lucrările de dezvoltare, rețehnologizare și mentenanță, operatorul de distribuție va stabili, împreună cu utilizatorii, o programare convenabilă pentru ambele părți.
(art. 12 din Standard)

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.

Pentru clienții vulnerabili prevăzuți la lit. **b)** OR ia următoarele măsuri:

- reduce la minim întreruperile planificate și le notifică titularului de contract de furnizare, direct sau prin intermediul furnizorului, conform art. 69 alin. (3) lit. a) din Regulament;
- 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.

Este interzisă deconectarea de la rețeaua electrică a clienților vulnerabili inclusiv în situații de criză de energie. (art. 7 din Regulament)

Legislație aplicabilă:

- Legea energiei electrice și gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare („Legea”);
- Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali aprobat prin Ordinul presedintelui ANRE nr. 235/2019 („Regulament”);
- Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice aprobat prin Ordinul presedintelui ANRE nr. 46/2021 („Standard”).

Va multumim,
MET Romania Energy SA