

Informare privind drepturile clienților vulnerabili

Consumator vulnerabil - persoană singură/familie, client final aparținând unei categorii de clienți casnici, care, din motive de sănătate, vârstă, venituri insuficiente sau izolare față de sursele de energie, se află în risc de marginalizare socială și care, pentru prevenirea acestui risc, beneficiază de măsuri de protecție socială, inclusiv de natură financiară, și servicii suplimentare pentru a-și asigura cel puțin nevoile energetice minimale. Măsurile de protecție socială, precum și criteriile de eligibilitate pentru acestea se stabilesc prin acte normative;

Gaze naturale

Clientul final aparținând categoriei clienților casnici 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)** la locul de consum locuiește o persoană care din motive de sănătate/vârstă necesită condiții speciale referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale.

Dacă un client vulnerabil îndeplinește ambele condiții prevăzute mai sus, acesta beneficiază de facilitățile corespunzătoare fiecărei categorii.

Criteriile de încadrare a unui client casnic în categoria clienților vulnerabili din motive de venituri reduse, facilitățile financiare și modalitățile de implementare a acestora sunt stabilite de către instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale.

Criteriile de încadrare a unui client casnic în categoria clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă sunt stabilite de către instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale.

Tipurile de facilități asigurate clienților vulnerabili din motive de venituri reduse sunt următoarele:

- a)** ajutoare financiare pentru încălzirea locuinței cu gaze naturale acordate de către instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale, care stabilesc cuantumul, limita de venit pentru care se acordă aceste ajutoare, precum și modalitățile de implementare a acestor facilități;
- b)** facturarea lunară a consumului de gaze naturale de către furnizor doar pe baza consumului efectiv de gaze naturale, determinat prin citirea de către operator/autocitirea de către clientul vulnerabil a indexului echipamentului de măsurare, în perioada în care instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale acordă ajutoare financiare pentru încălzirea locuinței cu gaze naturale.
- c)** eșalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părți. Furnizorul de gaze naturale are obligația să comunice în timp util operatorului situația centralizatoare privind clienții vulnerabili din motive de venituri reduse, primită de la instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale.

Tipurile de facilități asigurate clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă sunt următoarele:

- a)** asigurarea de către furnizor a accesului la centrul de relații cu clienții prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă;
- b)** la solicitarea clientului vulnerabil, facturarea lunară a consumului de gaze naturale de către furnizor doar pe baza consumului efectiv de gaze naturale, determinat prin citirea de către operator/autocitirea de către clientul vulnerabil a indexului echipamentului de măsurare;
- c)** la solicitarea clientului vulnerabil, transmiterea condițiilor comerciale de furnizare a gazelor naturale, a facturilor, a notificărilor, a plângerilor sau a oricăror materiale informative, prin mijloace electronice, într-un format care este compatibil cu majoritatea programelor de citire a documentelor, iar culoarea fonturilor utilizate trebuie să fie în contrast cu cea a fondului;
- d)** la solicitarea clientului vulnerabil, furnizorul și operatorul convin ca relația cu acesta (autocitirea indexului echipamentului de măsurare, transmiterea facturii pe numele și adresa de corespondență ale persoanei respective, notificări, plângeri etc.) să se desfășoare prin intermediul unei terțe persoane, împuternicită în scris de titularul locului de consum.
- e)** eșalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părți.

Energie electrică

În ceea ce privește furnizarea de energie electrică, 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.

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.

Este interzisă deconectarea de la rețeaua electrică a locurilor de consum unde locuiesc consumatori vulnerabili în situații de criză de energie.

Legislație aplicabilă:

- Legea energiei electrice și gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare;
- Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin Ordinul presedintelui ANRE nr. 5/2023
- Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali, aprobat prin Ordinul presedintelui ANRE nr. 29/2016

Vă mulțumim,
MET România Energy SRL