

Informare privind facilitățile oferite clienților vulnerabili

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 specifice

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.

Potrivit legislației în vigoare în materie de furnizare, 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.

Totodata, tipurile de facilități asigurate, în mod gratuit, 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.

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.

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/DetaliuDocument/246430>

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

Ordinul presedintelui ANRE nr. 14/2023 care modifica Ordinul 29/2016 privind furnizarea de gaze naturale: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliuDocument/266033>