

FACILITĂȚILE OFERITE CLIEȚILOR VULNERABILI

Legea 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.

Conform prevederilor Ordinului ANRE nr. 5/2023 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, respectiv Ordinului ANRE nr. 29/2016 pentru aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali, un client casnic este înregistrat drept client vulnerabil dacă îndeplinește cel puțin una dintre următoarele condiții:

1. are venituri reduse, situate până la un prag stabilit de instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale;
2. 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 și/sau condiții speciale referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale.

Dacă un client vulnerabil îndeplinește cumulativ cele două condiții prevăzute mai sus, 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 are obligația să comunice Operatorului de Rețea în maximum 3 zile lucrătoare încadrarea unui client casnic drept client vulnerabil din motive de sănătate/vârstă, iar Operatorul de Rețea are obligația să țină evidența acestor clienți.

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/gazelor naturale, 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/gazelor naturale, 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;
- eșalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părți.

În cazul în care 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, Operatorul de Rețea ia următoarele măsuri:

- reduce la minim întreruperile planificate și le notifică titularului de contract de furnizare, direct sau prin intermediul furnizorului;
- 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.

Clienții vulnerabili nu se deconectează de la rețeaua electrică, inclusiv în situații de criză de energie electrică.

Legislație aplicabilă:

1. Legea nr. 226/2021 privind stabilirea măsurilor de protecție socială pentru consumatorul vulnerabil de energie;
2. Legea energiei electrice și gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare;
3. Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 5/2023;
4. Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 29/2016;
5. Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 46/2021, modificat și completat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 64/2022.