

Facilitățile oferite clienților vulnerabili

Legea energiei nr.123 din 2012 definește clientul vulnerabil astfel:

"Clientul final aparținând unei categorii de clienți casnici, care din motive de vârstă, sănătate sau venituri reduse se află în risc de marginalizare socială și care, pentru prevenirea acestui risc beneficiază de măsuri de protecție socială, inclusiv de natură financiară."

Pentru stabilirea categoriilor de consumatori vulnerabili se au în vedere nivelurile veniturilor, ponderea cheltuielilor cu energia din venitul disponibil, eficiența energetică a locuințelor, dependența critică de echipamente electrice, din motive de sănătate, vârstă sau alte criterii.

Consumatorul vulnerabil este o persoană singură/familie, client final aparținând unei categorii de clienți casnici care, din motive de sănătate, handicap, 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.

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 clienților vulnerabili, inclusiv în situații de criză de energie electrică.