

Facilități oferite clienților vulnerabili

Un client casnic este client vulnerabil dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

- Venituri reduse, situate până la un prag stabilit de instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale;
- 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.

Furnizorul de energie electrică este obligat să comunice operatorului de rețea în termen de maxim 2 zile lucrătoare încadrarea unui client casnic drept client vulnerabil din motive de sănătate/ vârstă, iar operatorul de rețea are următoarele obligații:

- 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.

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.