

Sprijin pentru clienții vulnerabili

Conform reglementărilor în vigoare (Ordinul ANRE nr. 235/2019 privind furnizarea energiei electrice către clienții finali), anumite categorii de clienți casnici pot beneficia de măsuri speciale, în funcție de situația lor socială sau medicală. Aceste măsuri au scopul de a proteja persoanele aflate în dificultate și de a le asigura accesul continuu și în condiții echitabile la energie electrică.

Cine este considerat client vulnerabil?

Statutul de client vulnerabil poate fi acordat atunci când este îndeplinită cel puțin una dintre următoarele condiții:

- Clientul are venituri reduse, sub pragul stabilit de instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale;
- La locul de consum locuiește o persoană care, din motive de sănătate sau din cauza vârstei, are nevoie de alimentare neîntreruptă cu energie electrică. Această situație trebuie susținută prin documente emise de instituții medicale autorizate și este declarată pe propria răspundere de titularul contractului.

Dacă un client îndeplinește ambele condiții, se aplică toate facilitățile aferente fiecărei situații.

Ce tipuri de facilități sunt oferite?

Clienții vulnerabili beneficiază de mai multe tipuri de sprijin, oferit în mod gratuit de către furnizorii de energie:

Furnizorii asigură accesul la puncte de contact (fizice sau electronice) prin canale adaptate nevoilor persoanelor în vârstă sau cu probleme de sănătate. La solicitarea clientului, acesta poate desemna o altă persoană care să gestioneze relația cu furnizorul – aceasta va putea transmite indexul contorului, primi facturile și notificările, depune cereri sau sesizări în numele titularului. De asemenea, clienții pot opta pentru primirea documentelor (facturi, informații contractuale, notificări) într-un format electronic compatibil cu programele de citire a documentelor utilizate de persoanele cu deficiențe.

Ce măsuri aplică operatorii de rețea?

Dacă titularul contractului declară că la locul de consum locuiește o persoană care necesită continuitatea alimentării cu energie, operatorul de rețea are obligația de a lua următoarele măsuri:

- Să reducă la minimum întreruperile planificate și să notifice în prealabil clientul sau furnizorul acestuia;
- Să intervină cu prioritate în cazul apariției unor întreruperi neplanificate în zonele în care locuiesc clienți vulnerabili;

- Să asigure, în cel mai scurt timp posibil, o sursă alternativă de alimentare după primirea notificării din partea furnizorului.

Protecție suplimentară în situații de criză

Un aspect esențial pentru siguranța clienților vulnerabili este că aceștia **nu pot fi deconectați de la rețea**, nici măcar în contextul unei crize energetice.