

INFORMAREA CLIENȚILOR VULNERABILI DE ENERGIE ELECTRICĂ

Extras din Regulamentul de furnizare aprobat prin Ordinul ANRE nr. 5/2023

Art. 7

(1) 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.

(2) 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.

Extras din Legea 226/2021 privind stabilirea măsurilor de protecție socială pentru consumatorul vulnerabil de energie

Art. 2

(1) După natura lor, măsurile de protecție socială pentru consumatorul vulnerabil de energie pot fi financiare și nonfinanciare.

(2) Măsurile de protecție socială financiare constau în acordarea de ajutoare destinate asigurării nevoilor energetice minimale și sunt:

a) ajutor pentru încălzirea locuinței;

b) ajutor pentru consumul de energie destinat acoperirii unei părți din consumul energetic al gospodăriei pe tot parcursul anului;

c) ajutor pentru achiziționarea, în cadrul unei locuințe, de echipamente eficiente din punct de vedere energetic, necesare pentru iluminarea, răcirea, încălzirea și asigurarea apei calde de consum, pentru înlocuirea aparatelor de uz casnic depășite din punct de vedere tehnic și moral cu aparate de uz casnic eficiente din punct de vedere energetic, precum și pentru utilizarea mijloacelor de comunicare care presupun consum de energie;

d) ajutor pentru achiziționarea de produse și servicii în vederea creșterii performanței energetice a clădirilor ori pentru conectarea la sursele de energie.

(3) Măsurile de protecție socială nonfinanciare constau în facilități de acces și conectare la sursele de energie disponibile necesare pentru asigurarea nevoilor energetice minimale, inclusiv interzicerea deconectării, în situații de criză energetică, de la sursele de energie pentru toate categoriile de consumatori vulnerabili din cele prevăzute la art. 4, precum și consilierea și informarea transparentă și accesibilă a populației cu privire la sursele de energie, costuri și proceduri de acces la acestea, în conformitate cu prevederile Legii energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, și ale Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012, cu modificările și completările ulterioare.

(4) Măsurile de protecție socială financiară prevăzute la alin. (2) se finanțează din bugetul de stat, din bugetele locale sau din fonduri europene.

Extras din Legea Energiei 123/2012 cu modificările ulterioare

Art. 64 - Protecția consumatorului vulnerabil

(1) 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.

(2) Este interzisă deconectarea de la rețeaua electrică a locurilor de consum unde locuiesc consumatori vulnerabili în situații de criză de energie.

(3) Orice măsuri care se adoptă privind consumatorii vulnerabili nu trebuie să împiedice deschiderea efectivă și funcționarea pieței și sunt notificate Comisiei, după caz, în conformitate cu legislația europeană. Aceste notificări pot, de asemenea, să includă măsurile luate în cadrul sistemului general de asigurări sociale.