

Informare

privind drepturile clienților vulnerabili (clienți casnici) din motive de sănătate

În conformitate cu art. 19 din Ordinul ANRE 11/2016 - Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice: „în cazul titularilor contractelor de furnizare/distribuție care aduc la cunoștința OD operatorului de distribuție și prezintă o confirmare medicală de la un medic specialist, vizată și de medicul de familie, cum că la un loc de consum locuiește o persoană care necesită menținerea în viață prin aparate electrice, intrând astfel în categoria clienților vulnerabili, Operatorului de Distribuție îi revin obligațiile de a:

- înregistra adresa / locul de consum respectiv drept o instalație specială din motive umanitare;
- lua toate măsurile pentru evitarea deconectării respectivului loc de consum;
- rezolva cu prioritate întreruperile neplanificate care afectează respectivul loc de consum;
- asigura o sursă suplimentară de alimentare a respectivului loc de consum;
- oferi utilizatorului un număr de telefon de urgență;
- dacă este cazul, de a permite ca relația cu clientul vulnerabil respectiv să se poată desfășura prin intermediul unei terțe persoane, împuternicite de titularul contractului de furnizare/distribuție pentru locul de consum respectiv.”

În cazul clienților vulnerabili din motive de sănătate OD informează furnizorii acestora cu privire la data, ora, precum și durata întreruperilor necesare, în scris sau telefonic, cu minimum 15 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor și retransmite anunțul cu privire la data întreruperii cu 5 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor. (art. 12 din Standard) Dacă este cazul, furnizorul și operatorul de rețea pot conveni ca relația cu clientul vulnerabil (autocitirea contorului, transmiterea facturii pe numele și adresa de corespondență fizică sau electronică a persoanei respective, notificări/sesizări etc.) să se poată desfășura prin intermediul unei terțe persoane, împuternicită de titularul locului de consum. (art. 58 din Regulament)

Furnizorii și/sau, după caz, operatorul de rețea, corespunzător condițiilor contractuale, au obligația:

- să protejeze la întreruperea alimentării cu energie electrică clienții vulnerabili
 - să intermedieze execuții de lucrări la consumatorii vulnerabili (art. 55, pct. m) și t) din Regulament)
- Pentru lucrările de dezvoltare, rețehnologizare și mentenanță, operatorul de distribuție va stabili, împreună cu utilizatorii, o programare convenabilă pentru ambele părți. (art. 12 din Standard)

Este interzisă deconectarea de la rețeaua electrică a clienților vulnerabili inclusiv în situații de criză de energie. (art. 64 alin. (3) din Lege)

Legislație aplicabilă: 1. Legea energiei electrice și gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare („Legea”) 2. Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 234/2019 („Regulament”) 3. Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 11 din 30 martie 2016 („Standard”)