



GEN-I Bucharest – Electricity Trading and Sale S.R.L.

Str. Remus nr. 1-3, et. 3, biroul E3.12, Camera A, Sector 3, București, România

T: +40 314 254 435

E: info.bucharest@gen-i.eu; W: www.gen-i.ro

Facilități disponibile pentru clienții vulnerabili

Conform art. 30 alin. (2) lit. e din Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat la data de 03.02.2023, furnizorii au obligația de a publica pe pagina de internet informații privind facilitățile oferite clienților vulnerabili.

Legea nr. 226/2021 definește consumatorul vulnerabil de energie ca fiind persoana singură sau familia care, din motive de sănătate, vârstă, venituri insuficiente sau izolare față de sursele de energie, necesită măsuri de protecție socială și servicii suplimentare pentru a-și asigura cel puțin nevoile energetice minimale.

Consumatorii vulnerabili pot fi încadrați în patru categorii: cei cu venituri reduse, cei în vârstă, cei cu probleme de sănătate și cei izolați. În categoria celor cu venituri reduse intră persoanele singure sau familiile al căror venit mediu net lunar pe membru de familie nu depășește 1.386 lei, respectiv 2.053 lei pentru persoanele singure. Persoanele în vârstă sunt considerate vulnerabile dacă au veniturile menționate anterior și au împlinit vârsta standard de pensionare. Persoanele cu probleme de sănătate sunt cele care necesită aparate electrice pentru menținerea în viață sau pentru menținerea stării de sănătate, ori cele care au mobilitate redusă sau necesită metode speciale de comunicare. Persoanele izolate sunt cele care locuiesc în zone greu accesibile sau în așezări informale, conform Legii nr. 350/2001.

Pentru consumatorii vulnerabili din motive de venituri reduse, legislația prevede facilități precum ajutoare financiare pentru încălzirea locuinței cu gaze naturale, acordate de instituțiile statului, facturarea lunară a consumului de gaze naturale pe baza consumului efectiv determinat prin citire sau autocitire, și posibilitatea de eșalonare la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum trei luni sau convenită de părți.

Pentru consumatorii vulnerabili din motive de sănătate sau vârstă, furnizorul trebuie să asigure accesul la centrul de relații cu clienții prin metode adaptate nevoilor acestora. La solicitarea clientului, facturarea se poate face lunar, pe baza consumului efectiv. De asemenea, informațiile comerciale, facturile, notificările și alte documente pot fi transmise în format electronic, compatibil cu majoritatea programelor de citire, cu contrast adecvat între text și fundal. Relația contractuală poate fi gestionată printr-o terță persoană împuternicită în scris. Și în acest caz, este posibilă eșalonarea la plată a facturii.

Conform art. 64 alin. (2) din Legea energiei nr. 123/2012, este interzisă deconectarea de la rețeaua electrică a locurilor de consum unde locuiesc consumatori vulnerabili în situații de criză energetică. În cazul în care o persoană necesită aparate electrice pentru menținerea în viață, este necesară depunerea la furnizor a documentelor medicale care atestă această necesitate.

Pentru informații suplimentare privind facilitățile disponibile, pot fi consultate actele normative relevante, inclusiv Legea nr. 226/2021, Legea nr. 123/2012 și Ordinul ANRE nr. 14/2023.