Facilități client vulnerabil gaze naturale

Facilitățile unui client vulnerabil sunt cele prevăzute în Ordinul ANRE nr. 29/2016, după cum urmează:

Articolul 9

Tipurile de facilități asigurate clienților vulnerabili din motive de venituri reduse:

- Ajutoare financiare pentru încălzirea locuinței cu gaze naturale acordate de către instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale, care stabilesc cuantumul, limita de venit pentru care se acordă aceste ajutoare, precum și modalitățile de implementare a acestor facilități;

- Facturarea lunară a consumului de gaze naturale de către furnizor doar pe baza consumului efectiv de gaze naturale, determinat prin citirea de către operatorul/ autocitirea de către clientul vulnerabil a indexului echipamentului de măsurare, în perioada în care instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale acordă ajutoare financiare pentru încălzirea locuinței cu gaze naturale.

Tipuri de facilități asigurate, în mod gratuit, clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă:

- Asigurarea de către furnizor a accesului la centrul de relații cu clienții prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili din motive de sănătate / vârstă;

- La solicitarea clientului vulnerabil, facturarea lunară a consumului de gaze naturale, determinat doar pe baza consumului efectiv de gaze naturale, determinat prin citirea de către operator/autocitirea de către clientul vulnerabil a indexului echipamentului de măsurare;

- La solicitarea clientului vulnerabil, transmiterea condițiilor comerciale de furnizare a gazelor naturale, a facturilor, a notificărilor, a plângerilor sau a oricăror materiale informative, prin mijloace electronice, într-un format care este compatibil cu majoritatea programelor de citire a documentelor, iar culoarea fonturilor utilizate trebuie să fie în contract cu cea a fondului;

- La solicitarea clientului vulnerabil, furnizorul și operatorul convin ca relația cu acesta (autocitirea indexului echipamentului de măsurare, transmiterea facturii pe numele și adresa de corespondență ale persoanei respective, notificări plângeri, etc) să se desfășoare prin intermediul unei terțe persoane, împuternicită în scris de titularul locului de consum.