

## Informare privind facilitățile oferite clienților vulnerabili

Condițiile de încadrare a unui client casnic drept client vulnerabil sunt următoarele:

- Venituri reduse, situate până la un prag stabilit de instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale;
- Titularul contractului de furnizare a energiei electrice declară pe propria răspundere că la locul de consum locuiește o persoană care din motive de sănătate, pe baza documentelor eliberate de instituții medicale abilitate/vârstă necesită continuitatea alimentării locuinței cu energie electrică.

Dacă un client vulnerabil îndeplinește cumulativ ambele condiții, acesta beneficiază de facilitățile corespunzătoare fiecărei categorii.

Furnizorul de energie electrică are obligația de a comunica operatorului de rețea în termen de maximum 2 zile lucrătoare încadrarea unui client casnic drept client vulnerabil din motive de sănătate/vârstă, iar operatorul de rețea ține evidența acestor clienți, având următoarele obligații:

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

Furnizorul de energie electrică al clientului vulnerabil din motive de sănătate/vârstă asigură în mod gratuit următoarele facilități:

- acces la punctul unic de contact și/sau, după caz, la punctele de informare generală prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili;
- 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;
- să primească, la solicitare, facturile, notificările, plângerile sau oricare materiale informative, într-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor;
- eșalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părți.

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. 5 din 3 februarie 2023 („Regulament”)
3. Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 46 din 15 iunie 2021 („Standard”) , modificat și completat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 64 din 30 martie 2022.

