

Informare privind facilitățile oferite clienților vulnerabili de energie electrică și gaze naturale

Extras din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012 cu modificările și completările ulterioare:

Consumator vulnerabil - persoană singură/familie, client final aparținând unei categorii de clienți casnici care, din motive de sănătate, handicap, vârstă, venituri insuficiente sau izolare față de sursele de energie, se află în risc de marginalizare socială și care, pentru prevenirea acestui risc, beneficiază de măsuri de protecție socială, inclusiv de natură financiară, și servicii suplimentare pentru a-și asigura cel puțin nevoile energetice minimale. Măsurile de protecție socială, precum și criteriile de eligibilitate pentru acestea se stabilesc prin acte normative;

(Art. 3 alin.23 din Legea 123/2012)

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.

(Art. 64 din Legea 123/2012)

Intervenții în formarea prețurilor:

- (1) Furnizorii sunt liberi să stabilească prețul la care furnizează energie electrică clienților.
- (2) Protecția clienților casnici afectați de sărăcie energetică și a celor **vulnerabili** se realizează prin intermediul politicii sociale sau prin orice alte mijloace legale, altele decât intervențiile publice în stabilirea prețurilor de furnizare a energiei electrice.
- (3) Prin excepție de la prevederile alin. (1) și ale alin. (2), la propunerea ANRE și a Ministerului Muncii și Protecției Sociale, Guvernul, cu avizul Consiliului Concurenței, poate interveni în formarea prețurilor pentru furnizarea energiei electrice către **consumatorii casnici vulnerabili** sau afectați de sărăcie energetică, după notificarea Comisiei Europene a acestor măsuri în termen de o lună de la adoptarea acestora.

(Art. 80 din Legea 123/2012)

Guvernul, cu avizul Consiliului Concurenței, poate decide constituirea unui fond de solidaritate pentru susținerea financiară a **consumatorului vulnerabil**, din contribuția și/sau impozitarea suplimentară a profiturilor neașteptate ale producătorilor și furnizorilor de energie electrică și gaze naturale, realizate ca urmare a unor situații favorabile ale pieței și/sau a unor tranzacții conjuncturale. Modul de constituire și utilizare a fondului se stabilește prin hotărâre a Guvernului.

(Art. 201 alin. 3 din Legea 123/2012)

Extras din Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali - Ordin ANRE nr.5/2023:

Cliantul 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 **cliantul 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.

(Art.7- Ordin ANRE nr.5/2023)

Extras din Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice - Ordin ANRE nr.46/2021

(1) Pentru lucrările de dezvoltare, re tehnologizare și mentenanță, OD (Operatorul de distribuție) va stabili, împreună cu utilizatorii, o programare convenabilă pentru ambele părți.

(2) OD informează utilizatorii și, în cazul utilizatorilor de tip client final, furnizorii acestora cu privire la data, ora, precum și durata întreruperilor necesare, după cum urmează:

a) în scris sau telefonic, cu minimum 15 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor, în cazul clienților noncasnici mari, precum și în cazul **clienților vulnerabili**, din motive de sănătate/vârstă, încadrați în această categorie conform prevederilor art. 19; pentru aceste categorii de clienți, OD retransmite anunțul cu privire la data întreruperii, cu 5 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor;

(6) La solicitarea unui utilizator privind limitarea duratei/puterii întrerupte sau chiar eliminarea întreruperilor, transmisă în scris conform art. 39, OD apelează la mijloace speciale (de exemplu, alimentări provizorii, lucru sub tensiune, grupuri generatoare mobile) cu scopul limitării duratei/puterii întrerupte sau chiar a eliminării întreruperilor sau realizează lucrările necesare în afara programului normal de lucru al solicitantului.

(7) În situația prevăzută la alin. (6), cheltuielile suplimentare ale OD se suportă de utilizator în condițiile în care OD îi adresează o propunere tehnică și financiară înaintea începerii lucrărilor, cu excepția consumatorilor vulnerabili.

(Art. 12 - Ordin ANRE nr.46/2021)

Dacă titularul contractului de furnizare/distribuție aduce la cunoștință OD și prezintă o confirmare medicală de la un medic specialist, vizată și de medicul de familie, că o persoană locuind la locul său de consum necesită menținerea în viață prin aparate electrice, intrând astfel în categoria **clienților vulnerabili**, OD este obligat:

- a) să înregistreze adresa/locul de consum drept o instalație specială, din motive umanitare;
- b) să ia toate măsurile pentru evitarea deconectării respectivului loc de consum;
- c) să rezolve cu prioritate întreruperile neplanificate care afectează respectivul loc de consum;

- d) să asigure o sursă suplimentară de alimentare a respectivului loc de consum;
 - e) să ofere utilizatorului un număr de telefon de urgență;
 - f) 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.
- (Art.19 - Ordin ANRE nr.46/2021)

Extras din Regulamentul de furnizare a gazelor naturale la clienții finali - Ordin ANRE nr.29/2016 cu modificările și completările ulterioare:

Clientul vulnerabil:

(1) Clientul final aparținând categoriei clienților casnici este înregistrat drept **client vulnerabil** dacă îndeplinește cel puțin una dintre următoarele condiții:

a) are venituri reduse, situate până la un prag stabilit de instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale;

b) la locul de consum locuiește o persoană care din motive de sănătate/vârstă necesită condiții speciale referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale.

(2) Dacă un **client vulnerabil** îndeplinește ambele condiții prevăzute la alin. (1), acesta beneficiază de facilitățile corespunzătoare fiecărei categorii.

(3) Criteriile de încadrare a unui client casnic în categoria **clienților vulnerabili** din motive de venituri reduse, facilitățile financiare și modalitățile de implementare a acestora sunt stabilite de către instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale.

(4) Criteriile de încadrare a unui client casnic în categoria **clienților vulnerabili** din motive de sănătate/vârstă sunt stabilite de către instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale.

(Art. 8 – ordin ANRE nr.29/2016)

(1) Tipurile de facilități asigurate **clienților vulnerabili** din motive de venituri reduse sunt următoarele:

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

b) facturarea lunară a consumului de gaze naturale de către furnizor doar pe baza consumului efectiv de gaze naturale, determinat prin citirea de către operator/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.

c) eșalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părți.

(2) Furnizorul de gaze naturale are obligația să comunice în timp util operatorului situația centralizatoare privind **clienții vulnerabili** din motive de venituri reduse, primită de la instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale.

(3) Tipurile de facilități asigurate, în mod gratuit, **clienților vulnerabili** din motive de sănătate/vârstă sunt următoarele:

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

b) la solicitarea **clientului vulnerabil**, facturarea lunară a consumului de gaze naturale de către furnizor doar pe baza consumului efectiv de gaze naturale, determinat prin citirea de către operator/autocitirea de către **clientul vulnerabil** a indexului echipamentului de măsurare;

c) 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 contrast cu cea a fondului;

d) 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.

e) eșalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părți.
(Art. 9 – ordin ANRE nr.29/2016)

Furnizorul trebuie să pună la dispoziția clienților finali prin intermediul documentelor anexate facturii cel puțin următoarele informații adiționale:

Suplimentar față de informațiile prevăzute la alin. (1), furnizorul va pune la dispoziția clienților casnici, prin intermediul documentelor anexate acesteia, informații privind tipurile de facilități puse la dispoziție de furnizor **clienților vulnerabili** sau o referință cu privire la locul unde acestea pot fi consultate.

(Art. 40 – ordin ANRE nr.29/2016)