

CLIEȚII VULNERABILI DE ENERGIE ELECTRICĂ ȘI/SAU DE GAZE NATURALE

-extras legislativ-

- I. Potrivit Legii nr. 123/2012, **consumatorul vulnerabil de energie electrică** este acea 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. 64: 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.

Conform art. 7 din Regulamentul de furnizare a energiei electrice:

Art. 7

(1) Clientul 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 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;

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



ENERGY DISTRIBUTION
SERVICES SRL
CUI RO24798903
RC J2008019997403/20.01.2025
Capital social 1.700.200 LEI

office@eds.ro
www.eds.ro

BUCUREȘTI

Str. Ion Măiorescu nr. 34
Sector 2, 021245

Tel: 021 210 33 76
Fax: 021 211 50 04

RÂMNICU VÂLCEA

Bd. Dem Rădulescu nr. 26A
Oltenia Business Center, et. 2,
biroul 05, Jud. Vâlcea

Tel: +40 250 715 557
Fax: +40 250 715 557

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

II. În egală măsură, potrivit Legii nr. 123/2012, **consumatorul vulnerabil de gaze naturale** este acea persoană singură/familie, client final aparținând unei categorii de clienți casnici, care, din motive de sănătate, 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 minime. Măsurile de protecție socială, precum și criteriile de eligibilitate pentru acestea se stabilesc prin acte normative.

Conform art. 8 și 9 din Regulamentul de furnizare a gazelor naturale:

Art. 8

(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. 9

(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 cuantumul, 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.



ENERGY DISTRIBUTION
SERVICES SRL
CUI RO24798903
RC J2008019997403/20.01.2025
Capital social 1.700.200 LEI

office@eds.ro
www.eds.ro

BUCUREȘTI

Str. Ion Măiorescu nr. 34
Sector 2, 021245

Tel: 021 210 33 76
Fax: 021 211 50 04

RÂMNICU VÂLCEA

Bd. Dem Rădulescu nr. 26A
Oltenia Business Center, et. 2,
biroul 05, Jud. Vâlcea

Tel: +40 250 715 557
Fax: +40 250 715 557

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

III. În plus, cadrul juridic dedicat clienților vulnerabili se întregește cu **Legea nr. 226/2021 privind stabilirea măsurilor de protecție socială pentru consumatorul vulnerabil de energie**

Potrivit art. 2 din această lege:

Articolul 2

(1) După natura lor, măsurile de protecție socială pentru consumatorul vulnerabil de energie pot fi financiare și nefinanciare.

(2) Măsurile de protecție socială financiare constau în acordarea de ajutoare destinate asigurării nevoilor energetice minimale și sunt:

a) ajutor pentru încălzirea locuinței;

b) ajutor pentru consumul de energie destinat acoperirii unei părți din consumul energetic al gospodăriei pe tot parcursul anului;

c) ajutor pentru achiziționarea, în cadrul unei locuințe, de echipamente eficiente din punct de vedere energetic, necesare pentru iluminarea, răcirea, încălzirea și asigurarea apei calde de consum, pentru înlocuirea aparatelor de uz casnic depășite din punct de vedere tehnic și moral cu aparate de uz casnic eficiente din punct de vedere energetic, precum și pentru utilizarea mijloacelor de comunicare care presupun consum de energie;

d) ajutor pentru achiziționarea de produse și servicii în vederea creșterii performanței energetice a clădirilor ori pentru conectarea la sursele de energie.



ENERGY DISTRIBUTION
SERVICES SRL
CUI RO24798903
RC J2008019997403/20.01.2025
Capital social 1.700.200 LEI

office@eds.ro
www.eds.ro

BUCUREȘTI

Str. Ion Măiorescu nr. 34
Sector 2, 021245

Tel: 021 210 33 76
Fax: 021 211 50 04

RÂMNICU VÂLCEA

Bd. Dem Rădulescu nr. 26A
Oltenia Business Center, et. 2,
biroul 05, Jud. Vâlcea

Tel: +40 250 715 557
Fax: +40 250 715 557

(3) Măsurile de protecție socială nonfinanciare constau în facilități de acces și conectare la sursele de energie disponibile necesare pentru asigurarea nevoilor energetice minimale, inclusiv interzicerea deconectării de la sursele de energie pentru toate categoriile de consumatori vulnerabili din cele prevăzute la art. 4, precum și consilierea și informarea transparentă și accesibilă a populației cu privire la sursele de energie, costuri și proceduri de acces la acestea, în conformitate cu prevederile Legii energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, și ale Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012, cu modificările și completările ulterioare.

(4) Măsurile de protecție socială financiară prevăzute la alin. (2) se finanțează din bugetul de stat, din bugetele locale sau din fonduri europene.

Consumatorii pot fi considerați vulnerabili în funcție de mai multe criterii, după cum urmează:

Capitolul II Criterii de încadrare în categoria consumatorului vulnerabil

Articolul 4

(1) Consumatorii vulnerabili se încadrează în următoarele categorii:

- a) consumatori vulnerabili din motive de venit;
- b) consumatori vulnerabili din motive de vârstă;
- c) consumatori vulnerabili din motive de sănătate;
- d) consumatori vulnerabili izolați.

(2) În categoria consumatorilor vulnerabili din motive de venit se încadrează familia sau persoana singură al cărei venit mediu net lunar pe membru de familie ori al persoanei singure se încadrează în venitul prevăzut la art. 7 alin. (2).

(3) În categoria consumatorilor vulnerabili din motive de vârstă se încadrează persoanele prevăzute la alin. (2) și care au împlinit vârsta standard de pensionare prevăzută de legislația privind sistemul public de pensii.

(4) În categoria consumatorilor vulnerabili din motive de sănătate se încadrează persoanele care, fie necesită aparate electrice pentru menținerea în viață sau pentru menținerea stării de sănătate, fie prezintă probleme de sănătate care împiedică sau restricționează mobilitatea și/sau deplasarea acestora ori necesită modalități de informare și comunicare adaptate nevoilor specifice, în condițiile prevăzute de Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

(5) În categoria consumatorilor vulnerabili izolați se încadrează familiile și persoanele singure ale căror locuințe se află în zone izolate sau în așezări informale potrivit anexei nr. 2 la Legea nr. 350/2001, cu modificările și completările ulterioare.

(6) Documentele pe baza cărora se realizează încadrarea în categoria consumatorilor vulnerabili se stabilesc prin normele metodologice de aplicare a prezentei legi.

Pentru a putea beneficia de ajutorul pentru încălzire și/sau de suplimentul pentru energie (cele două pot fi cumulate), solicitanții eligibili trebuie să se adreseze primarului unității administrativ-teritoriale pe raza căreia își au locuința.



ENERGY DISTRIBUTION
SERVICES SRL
CUI RO24798903
RC J2008019997403/20.01.2025
Capital social 1.700.200 LEI

office@eds.ro
www.eds.ro

BUCUREȘTI

Str. Ion Măiorescu nr. 34
Sector 2, 021245

Tel: 021 210 33 76
Fax: 021 211 50 04

RÂMNICU VÂLCEA

Bd. Dem Rădulescu nr. 26A
Oltenia Business Center, et. 2,
biroul 05, Jud. Vâlcea

Tel: +40 250 715 557
Fax: +40 250 715 557

FACILITĂȚILE PUSE LA DISPOZIȚIE EDS CLIENȚILOR VULNERABILI

EDS asigură respectarea tuturor facilităților prevăzute de legislația în vigoare în favoarea clienților vulnerabili, în special a următoarelor:

- a) acces la punctul unic de contact și/sau, după caz, la punctele de informare generală prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili, în funcție de necesități;
- b) 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;
- c) primirea, la solicitarea clientului vulnerabil, a facturilor, notificărilor, plângerilor sau oricăror materiale informative, într-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor, pentru clienții nevăzători;
- d) eșalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părți.

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 furnizor a documentelor eliberate de instituții medicale abilitate care să certifice această necesitate. În acest caz, deconectarea de la rețea nu se va putea realiza, indiferent de motiv.



**ENERGY DISTRIBUTION
SERVICES SRL**
CUI RO24798903
RC J2008019997403/20.01.2025
Capital social 1.700.200 LEI

office@eds.ro
www.eds.ro

TelVerde: 0800 460 000
Linie telefonică gratuită

BUCUREȘTI

Str. Ion Măiorescu nr. 34
Sector 2, 021245

Tel: 021 210 33 76
Fax: 021 211 50 04

RÂMNICU VÂLCEA

Bd. Dem Rădulescu nr. 26A
Oltenia Business Center, et. 2,
biroul 05, Jud. Vâlcea

Tel: +40 250 715 557
Fax: +40 250 715 557