



### Informare

#### privind drepturile clienților vulnerabili din motive de sănătate

În cazul în care, la un loc de consum locuiește o persoană care necesită menținerea în viață prin aparate electrice, intrând astfel în **categoria clienților vulnerabili**, iar titularul contractului de furnizare/distribuție aduce la cunoștință operatorului de distribuție și prezintă o confirmare medicală de la un medic specialist, vizată și de medicul de familie, în acest sens, operatorul de distribuție 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 din Standard)

În cazul **clienților vulnerabili din motive de sănătate** operatorul de distribuție informează furnizorii acestora cu privire la data, ora, precum și durata întreruperilor necesare, în scris sau telefonic, cu minimum 15 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor și retransmite anunțul cu privire la data întreruperii cu 5 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor.

(art. 12 din Standard)

Dacă este cazul, furnizorul și operatorul de rețea pot conveni ca relația cu **clientul vulnerabil din motive de sănătate** (autocitirea contorului, transmiterea facturii pe numele și adresa de corespondență fizică sau electronică a persoanei respective, notificări/sesizări etc.) să se poată desfășura prin intermediul unei terțe persoane, împuternicită de titularul locului de consum. (art. 58 din Regulament)

Furnizorii și/sau, după caz, operatorul de rețea, corespunzător condițiilor contractuale, au obligația:

- să protejeze la întreruperea alimentării cu energie electrică clienții vulnerabili
- să intermedieze execuții de lucrări la consumatorii vulnerabili (art. 55, pct. m) și t) din Regulament)

Pentru lucrările de dezvoltare, rețehnologizare și mentenanță, operatorul de distribuție va stabili, împreună cu utilizatorii, o programare convenabilă pentru ambele părți.

(art. 12 din Standard)

**Este interzisă deconectarea de la rețeaua electrică a clienților vulnerabili inclusiv în situații de criză de energic. (art. 64 alin. (3) din Lege)**

***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. 64/2014 („*Regulament*”)
3. Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 11 din 30 martie 2016 („*Standard*”)