

## **Informare privind drepturile clientilor vulnerabili din motive de sanatate**

In cazul in care, la un loc de consum locuieste o persoana care necesita mentinerea in viata prin aparate electrice, intrand astfel in categoria clientilor vulnerabili, iar titularul contractului de furnizare.distributie aduce la cunostinta operatorului de distributie si prezinta o confirmare medicala de la un medic specialist vizata de medical de familie, in acest sens, operatorul de distributie este obligat:

- a) Sa inregistreze adresa/locul de consum dret o instalatie speciala, din motive umanitare;
- b) Sa ia toate masurile privind evitarea deconectarii respectivului loc de consum;
- c) Sa rezolve cu prioritate intreruperile neplanificate care afecteaza respectivul loc de consum;
- d) Sa asigure o sursa suplimentara de alimentare a respectivului loc de consum;
- e) Sa ofere utilizatorului un numar de telefon de urgenta;
- f) Daca este cazul, sa permita ca relatia cu clientul vulnerabil respective sa se poata desfasura prin intermediul unei terte persoane, imputernicite de titularul contractului de furnizare/distributie incheiat pentru locul de consum respective.

(art 19 din Standard)

**In cazul clientilor vulnerabili din motive de sanatate** operatorul de distributie informeaza furnizorii acestora cu privire la data, ora, precum si durata intreruperilor necesare, in scris sau telefonic, cu minimum 15 zile lucratoare inainte de data de incepere a lucrarilor si retransmitanuntul cu privire la data intreruperii cu 5 zile lucratoare inainte de data incepere a lucrarilor.( Art 12)

Daca este cazul, furnizorul si operatorul de retea pot conveni ca relatia cu **clientul vulnerabil din motive de sanatate** (autocitirea contorului, transmiterea facturii pe numele si adresa de corespondenta fizica sau electronica a persoanei respective, notificari/sesizari etc) sa se poata desfasura prin intermediul unei terte persoane, imputernicita de titularul locului de consum. ( art 58 din Regulament)

Furnizorii si/sau , dupa caz, operatorul de retea, corespunzator conditiilor contractuale, au obligatia:

- Sa protejeze la intreruperea alimentarii cu energie electrica clientii vulnerabili;
- Sa intermedieze executii de lucrari la consumatori vulnerabili (art 55, pct m) si t) din Regulament);

Pentru lucrarile de dezvoltare, retehnologizare si mentenanta, operatorul de distributie va stabili, impreuna cu utilizatorii, o programare convenabila pentru ambele parti. ( art. 12 din Standard)

**Este interzisa deconectarea de la retea electrica a clientilor vulnerabili** inclusiv in situatii de criza de energie. ( art 64 alin(3) din Lege)

**Legislatie aplicabila:**

1. Legea energiei electrice si gazelor natural nr 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare("Legea");
2. Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clientii finali aprobat prin Ordinul presedintelui ANRE nr 64/2014 ("Regulament");
3. Standard de performanta pentru Serviciul de distributie a energiei electrice aprobat prin Ordinul presedintelui ANRE nr 11 din 30 martie 2016 ("Standard").

tesenergie.ro