

Conform legii nr. 226/2021, **consumatorul vulnerabil** este considerat persoană singură/familia care, din motive de sănătate, vârstă, venituri insuficiente sau izolare față de sursele de energie, necesită măsuri de protecție socială și servicii suplimentare pentru a-și asigura cel puțin nevoile energetice minimale.

Consumatorii vulnerabili din motive de venit - includ familiile sau persoanele singure ale căror venituri medii nete lunare pe membru de familie sau persoană singură se încadrează în limitele prevăzute la articolul 7 alineatul (2) din Legea nr. 226/2021.

Consumatorii vulnerabili din motive de vârstă – în această categorie sunt incluse persoanele care se încadrează în categoria consumatorilor vulnerabili din motive de venit și care au atins vârsta standard de pensionare conform legislației privind sistemul public de pensii.

Consumatorii vulnerabili izolați - în această categorie 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.

Documentele în baza cărora se realizează încadrarea în categoria consumatorilor vulnerabili se stabilesc prin normele metodologice de aplicare a Legii nr. 226/2021.

Consumatorii vulnerabili din motive de sănătate - în această categorie se încadrează persoanele care:

-  necesită aparate electrice pentru menținerea în viață sau pentru menținerea stării de sănătate
-  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.

Este interzisă deconectarea de la sursele de energie pentru toate categoriile de consumatori vulnerabili.

Conform Ordinului ANRE nr. 5/2023, dacă ești client vulnerabil ai dreptul să beneficiezi de anumite **facilități** asigurate, în mod gratuit de noi, cum ar fi:

- a) Acces la punctul nostru de contact sau la punctele de informare generală, prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili;
- b) Dacă ești titularul locului de consum, poți împuternici o altă persoană să primească facturile, notificările, sesizările sau să depună notificări și cereri în numele tău;
- c) La solicitarea ta poți primi facturile, notificările, plângerile sau orice alt material informativ, în format electronic;
- d) Eșalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită împreună cu noi;

Mai multe informații privind consumatorii vulnerabili găsești în: Legea 226/2021, Ord. 5/2023, Ord. 350/2001