

Facilități Oferite Clienților Vulnerabili la Gaze Naturale

În conformitate cu legislația națională privind protecția consumatorilor vulnerabili și cu Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale, clienții vulnerabili beneficiază de o serie de facilități pentru a le fi asigurate condiții minime de trai și acces echitabil la energie.

1. Definirea consumatorului vulnerabil

Potrivit Legii nr. 226/2021, consumatorul vulnerabil de gaze naturale este persoana singură sau familia care, din motive legate de venituri, vârstă, sănătate sau izolare geografică, are nevoie de sprijin suplimentar pentru acoperirea necesarului energetic minim.

2. Categoriile de consumatori vulnerabili:

- **Din motive de venit:** persoane sau familii cu venituri nete lunare mai mici decât:
 - 1.386 lei/persoană, în cazul familiilor;
 - 2.053 lei, în cazul persoanelor singure.
 - **Din motive de vârstă:** persoane cu venituri conform celor de mai sus care au atins vârsta standard de pensionare.
 - **Din motive de sănătate:** persoane care:
 - depind de echipamente electrice pentru menținerea vieții sau a sănătății;
 - au mobilitate redusă ori necesită modalități adaptate de comunicare.
 - **Izolați geografic:** persoane/familii aflate în zone izolate sau așezări informale, conform legislației în vigoare.
-

3. Facilități acordate clienților vulnerabili la gaze naturale

A. Pentru consumatorii vulnerabili din motive de venit:

- **Ajutor financiar pentru încălzirea locuinței cu gaze naturale**, acordat de autoritățile competente în domeniul protecției sociale;



DACIA ENERGY SOLUTIONS S.R.L.

Adresa: Oras Popesti-Leordeni Str.Fermei Nr.37 Camera 2, Et.1, Jud. Ilfov

Email: office@des-ro.eu web: www.des-ro.eu

Cod unic de înregistrare: RO41435690; nr. de înregistrare: J23/2/2022

Telefon: 0752.136.525

- **Facturarea lunară a consumului real de gaze naturale**, determinat prin citire de către operator sau autocitare;
- **Eșalonarea facturilor**, la cererea clientului, pe o perioadă de minimum 3 luni sau conform înțelegerii dintre părți.

B. Pentru consumatorii vulnerabili din motive de vârstă sau sănătate:

- **Acces adaptat la serviciile de relații cu clienții**, prin canale și modalități conforme nevoilor speciale;
- **Facturarea lunară pe baza consumului efectiv**, la solicitare;
- **Transmisia documentelor în format electronic accesibil**, lizibil, cu fonturi contrastante;
- **Desemnarea unei persoane de încredere** (împuternicit legal) pentru gestionarea relației cu furnizorul (citiri, facturi, notificări etc.);
- **Eșalonarea facturilor**, la cerere.

4. Alte măsuri de protecție

În conformitate cu Legea energiei nr. 123/2012, este interzisă deconectarea de la rețeaua de distribuție a gazelor naturale a locurilor de consum unde locuiesc consumatori vulnerabili în situații de criză energetică.

Pentru cazurile în care clientul vulnerabil are nevoie de aparatură medicală esențială pentru menținerea vieții, este necesară depunerea unui document medical eliberat de o instituție abilitată care să ateste această necesitate.

Informații suplimentare

Pentru a beneficia de facilități, consumatorii trebuie să se adreseze autorităților locale de asistență socială și să urmeze procedurile legale de înregistrare ca persoane vulnerabile.