



**Facilități asigurate de către Anchor Grup SA clienților vulnerabili**  
(extras din Regulamentul privind furnizarea energiei electrice la clienții finali aprobat prin  
Ordinul ANRE nr. 235/2019 publicat în Monitorul Oficial)

**Conform Ordinului ANRE nr. 235, secțiunea 2: Clientul vulnerabil**

**Art. 6**

**(1)** Un client casnic 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)** titularul contractului de furnizare a energiei electrice declară pe propria răspundere că la locul de consum locuiește o persoană care din motive de sănătate, pe baza documentelor eliberate de instituții medicale abilitate/vârstă, necesită continuitatea alimentării locuinței cu energie electrică.

**(2)** Dacă un client vulnerabil îndeplinește cumulativ condiții prevăzute la alin. (1), acesta beneficiază de facilitățile corespunzătoare fiecărei categorii. În măsura în care autoritățile/instituțiile relevante/abilitate au stabilit criterii și reguli privind clienții vulnerabili pe motive de venituri reduse, precum și încadrarea clienților vulnerabili pe criterii de sănătate/vârstă, furnizorul trebuie să țină seama de acestea.

**(3)** Furnizorul de energie electrică are obligația să comunice OR în maximum 3 zile lucrătoare încadrarea unui client casnic drept client vulnerabil din motive de sănătate/vârstă, iar OR are obligația să țină evidența acestor clienți.

**Art. 7**

**(1)** Tipurile de facilități asigurate, în mod gratuit, de către furnizori clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă sunt:

**a)** acces la punctul unic de contact și/sau, după caz, la punctele de informare regională/locală prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă;

**b)** la solicitarea clientului vulnerabil care este titular al contractului de furnizare a energiei electrice, relația sa cu furnizorul se poate desfășura prin intermediul unei terțe persoane, desemnată în scris de acesta să realizeze și să transmită autocitirea indexului contorului, să primească facturile/notificările/sesizările, să depună notificări/cereri etc. în numele și pe seama titularului locului de consum;

**c)** la solicitarea clientului vulnerabil, transmiterea condițiilor comerciale de furnizare a energiei electrice, a facturilor, a notificărilor, a plângerilor sau a oricăror materiale informative, pe cale electronică, într-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor.

**(2)** Pentru clienții vulnerabili prevăzuți la art. 6 alin. (1) lit. b) OR ia următoarele măsuri:

**a)** reduce la minim întreruperile planificate și le notifică titularului de contract de furnizare, direct sau prin intermediul furnizorului, conform art. 69 alin. (3) lit. a);



**b)** rezolvă cu prioritate întreruperile neplanificate apărute într-o zonă de rețea în care sunt clienți vulnerabili din această categorie;

**c)** asigură o sursă suplimentară de alimentare a locului de consum în cel mai scurt timp de la momentul în care primește informația de la furnizor privind încadrarea clientului în această categorie.

**(3)** Este interzisă deconectarea de la rețeaua electrică a clienților vulnerabili, inclusiv în situații de criză de energie electrică.