

Categorii de consumatori casnici care pot fi considerați vulnerabili:

- Persoane singure sau familii cu venituri medii nete lunare mai mici de 1.386 lei/persoană, în cazul familiei, și de 2.053 lei, în cazul persoanei singure (valoare ce poate fi actualizată periodic),
- Persoane care au atins vârsta standard de pensionare, care au venituri medii nete lunare mai mici de 2.053 lei,
- Persoane care prezintă probleme de sănătate care împiedică sau restricționează mobilitatea și/sau deplasarea acestora ori necesită modalități de informare și comunicare adaptate nevoilor specifice sau persoane care necesită utilizarea de aparate electrice medicale pentru menținerea în viață sau pentru menținerea stării de sănătate,
- Persoane singure sau familii care trăiesc în zone izolate sau în așezări informale potrivit anexei nr. 2 la Legea nr. 350/2001, fără acces facil la energie sau servicii de întreținere.

Facilități oferite consumatorilor vulnerabili:

A. Măsuri financiare

1. Ajutor financiar lunar pentru plata facturii la energie electrică, gaze naturale, încălzire
 - Se acordă diferențiat în funcție de tipul de sursă de încălzire: gaze, electricitate, lemne, etc.
 - Valoarea ajutorului se stabilește în funcție de situația familiei.
2. Ajutor pentru achitarea costurilor de energie pe perioada sezonului rece (1 noiembrie – 31 martie)
 - Se poate solicita împreună cu ajutorul permanent sau separat, atunci când sunt îndeplinite condițiile de acordare
3. Reducerea prețului energiei și gazelor naturale
 - Acest beneficiu este specific familiilor cu domiciliul în localitățile situate pe teritoriul Rezervației Biosferei „Delta Dunării” sau în unele localități din Munții Apuseni, care beneficiază de o reducere de 50% a prețului final la energia electrică.

B. Măsuri non-financiare

1. Facilități de acces și conectare la sursele de energie disponibile necesare pentru asigurarea nevoilor energetice minimale
2. Interdicția de debranșare în situații de criză energetică
3. Consilierea și informarea transparentă și accesibilă cu privire la sursele de energie, costuri și proceduri de acces la acestea
4. a) să înregistreze adresa/locul de consum drept o instalație specială, din motive umanitare;
5. b) să ia toate măsurile pentru evitarea deconectării respectivului loc de consum;
6. c) să rezolve cu prioritate întreruperile neplanificate care afectează respectivul loc de consum;
7. d) să asigure o sursă suplimentară de alimentare a respectivului loc de consum;
8. e) să ofere utilizatorului un număr de telefon de urgență;
9. 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.