

Clientul vulnerabil este clientul final aparținând categoriei clienților casnici care îndeplinește cel puțin una dintre următoarele condiții:

- are venituri reduse, situate până la un prag stabilit de instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale;
- la locul de consum locuiește o persoană care din motive de sănătate/vârstă necesită condiții speciale referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale.

Dacă un client vulnerabil îndeplinește ambele condiții prevăzute mai sus, beneficiază de facilitățile corespunzătoare fiecărei categorii.

Criteriile de încadrare a unui client casnic în categoria **clienților vulnerabili din motive de venituri reduse**, facilitățile financiare și modalitățile de implementare a acestora sunt stabilite de către instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale.

Criteriile de încadrare a unui client casnic în categoria **clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă** sunt stabilite de către instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale.

Tipurile de facilități asigurate clienților vulnerabili din motive de venituri reduse sunt următoarele:

- ajutoare financiare pentru încălzirea locuinței cu gaze naturale acordate de către instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale, care stabilesc cuantumul, limita de venit pentru care se acordă aceste ajutoare, precum și modalitățile de implementare a acestor facilități;
- facturarea lunară a consumului de gaze naturale de către furnizor doar pe baza consumului efectiv de gaze naturale, determinat prin citirea de către operator/autocitirea de către clientul vulnerabil a indexului echipamentului de măsurare, în perioada în care instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale acordă ajutoare financiare pentru încălzirea locuinței cu gaze naturale.

Furnizorul de gaze naturale are obligația să comunice în timp util operatorului situația centralizatoare privind clienții vulnerabili din motive de venituri reduse, primită de la instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale.

Tipurile de facilități asigurate, în mod gratuit, clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă sunt următoarele:

- asigurarea de către furnizor a accesului la centrul de relații cu clienții prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă;
- la solicitarea clientului vulnerabil, facturarea lunară a consumului de gaze naturale de către furnizor doar pe baza consumului efectiv de gaze naturale, determinat prin citirea de către operator/autocitirea de către clientul vulnerabil a indexului echipamentului de măsurare;
- la solicitarea clientului vulnerabil, transmiterea condițiilor comerciale de furnizare a gazelor naturale, a facturilor, a notificărilor, a plângerilor sau a oricăror materiale informative, prin mijloace electronice, într-un format care este compatibil cu majoritatea programelor de citire a documentelor, iar culoarea fonturilor utilizate trebuie să fie în contrast cu cea a fondului;
- la solicitarea clientului vulnerabil, furnizorul și operatorul convin ca relația cu acesta (autocitirea indexului echipamentului de măsurare, transmiterea facturii pe numele și adresa de corespondență ale persoanei respective, notificări, plângeri etc.) să se desfășoare prin intermediul unei terțe persoane, împuternicită în scris de titularul locului de consum.