

# Cardul de energie: Ghidul situațiilor speciale. Ce trebuie să știe beneficiarii sprijinului de 1.400 lei pentru plata facturilor la utilități

06 februarie 2023

În 2023, MIPE va oferi românilor vulnerabili, din fonduri europene, sprijin pentru plata facturilor la energie în valoare de 700 lei de 2 ori/an, sub formă de card de energie.

Ajutorul este acordat pentru aproximativ 4 milioane de persoane vulnerabile, care locuiesc în aproximativ 2,8 milioane de gospodării eligibile, pentru a compensa prețul la energie indiferent de natura acesteia, respectiv energie electrică, energie termică centralizată, gaze, butelie, lemne pentru foc, păcură, peleți și alte materiale de încălzire.

Sfarsitul primului paragraf

La 25 ianuarie a început procesul de printare și implicuire a cardurilor de energie, iar de la 1 februarie primele carduri au ajuns către beneficiari. În continuare, potrivit calendarului asumat, începând de la **20 februarie** se vor efectua plățile pentru facturile curente și restante.

Potențialii beneficiari vor fi înștiințați dacă s-au descoperit situații care îi fac neeligibili. În acest caz, ei pot suna la **0319966**, numărul de call center-ul pentru care Poșta a mobilizat peste 50 de angajați, unde vor primi informații suplimentare și vor fi îndrumați, dacă situația poate fi corectată.

*„Am realizat zilele acestea un ghid care vine să soluționeze toate spețele speciale ce pot să apară în procesul de acordare și utilizare a cardurilor de energie. A fost trimis deja către toate oficiile poștale din țară, pentru ca poștașii să fie pregătiți să vină în sprijinul beneficiarilor. Fiind o măsură cu un asemenea impact în ceea ce privește numărul de beneficiari, este firesc că nu poate exista un tipar standard. Noi trebuie să fim pregătiți pentru a preîntâmpina orice posibilă deficiență. În acest sens, poștașii din întreaga țară sunt pregătiți și au materialele necesare pentru a-i ajuta pe beneficiari. Am discutat cu ei zilele trecute și vom mai avea video call-uri pentru a ne prezenta realitatea de la firul ierbii. Pe această cale vreau să le mulțumesc, pentru că ei au făcut ca această măsură să fie cu adevărat posibilă”,* a transmis ministrul Marcel Boloș.

Pentru a veni în sprijinul beneficiarilor, MIPE a întocmit și un **ghid cu situații speciale** ce pot fi întâmpinate în implementarea măsurii. Redăm mai jos situațiile speciale cuprinse în ghid:

- **Caz I – Ce documente trebuie să prezinte beneficiarul pentru plata facturilor la energie? Trebuie aduse în original?**

Documentele obligatorii necesare pentru efectuarea de plăți prin mandat poștal sunt următoarele:

- cardul de energie valabil la data la care se efectuează plata prin servicii de mandat poștal, în original;
- actul de identitate al beneficiarului de sprijin, în original;

– documentul/documentele justificativ/justificative prin care face dovada datoriei curente și/sau restante față de furnizorul de energie și/sau, după caz, față de asociația de proprietari/locatari.

În situația documentelor justificative, certificatul de validare a datoriei trebuie prezentat în original, iar facturile la energie pot fi aduse în original sau pot fi prezentate, pe telefon, în format electronic.

În cazul reprezentantului legal/împuternicitului convențional se va prezenta și împuternicirea în original, actul de identitate al celui împuternicit în original, actul de identitate al beneficiarului de sprijin în original, certificatul de naștere al minorului (în cazul în care beneficiarul este minor).

- **Caz II – Este posibil ca titularul cardului de energie să emită împuternicire în formă olografă (scrisă de mână) pentru a efectua plăți prin serviciul de mandat poștal. Ce alte documente sunt necesare?**

Împuternicirea este acceptată în situații în care beneficiarul nu are capacitate de exercițiu sau din cauza bolii sau altei situații de dificultate nu se poate deplasa la oficiul poștal, de exemplu:

1. Copiii înscriși pe cardul de energie;
2. Persoanele încadrate în grad de handicap înscrise pe cardul de energie;
3. Persoanele vârstnice imobilizate la pat sau fără sprijin;

Împuternicirea/reprezentarea legală poate fi dovedită prin decizie/hotărâre judecătorească de instituire a tutelei/curatelei, iar în cazul copiilor aceștia vor fi reprezentați de părinți. În acest din urmă caz, părintele trebuie să prezinte și certificatul de naștere al copilului în original.

De asemenea, se acceptă și împuternicire olografă (scrisă de mână) în situația persoanelor vârstnice imobilizate la pat /fără sprijin/alte situații în care beneficiarii sunt în nevoie. Nu este necesară autentificarea împuternicirii la notar.

**Atenție:** Împuternicirea (în formă olografă) se va reține și se va arhiva în format electronic odată cu efectuarea plății prin servicii de mandat poștal, iar documentul prin care se va face dovada reprezentării legale se va scana.

- **Caz III – Titularul are domiciliul înscris pe cardul de energie care este același cu domiciliul înscris pe factura de energie. Factura este emisă pe un nume diferit, dar locul de consum este același. Cum procedăm?**

Se va efectua plata prin servicii de mandat poștal pe baza documentelor obișnuite întrucât locul de consum înscris pe card este același cu locul de consum înscris pe factura de energie.

- **Caz IV – Titularul cardului de energie are domiciliul înscris pe card diferit de domiciliul înscris pe factura emisă de furnizorul de energie. Factura de energie este emisă pe numele beneficiarului de card.**

Sau

- **Titularul cardului de energie este persoană diferită de persoana pe numele căreia s-a emis factură de energie. Locul de consum de pe factura de energie este diferit de domiciliul titularului înscris pe cardul de energie. Cum se procedează?**

În aceste situații, dacă adresa de pe card și cea de pe factură sunt diferite, nu se poate efectua plata, nefiind îndeplinite condițiile legale.

Dacă beneficiarul dorește să efectueze plata la adresa menționată pe factură, trebuie să își clarifice situația locativă prin stabilirea reședinței la adresa pe care o dorește și ulterior va fi realizată verificarea condițiilor de eligibilitate la noul loc de consum. În funcție de rezultatele verificărilor se va emite card pentru noul loc de consum, dar plățile pot fi realizate începând cu tranșa a 2-a.

- **Caz V – Deși am primit cardul în care se menționează adresa de reședință, în fapt locuiesc la adresa de domiciliu și aș dori să plătesc facturile la domiciliu.**

În această situație, beneficiarul trebuie să meargă la direcția de evidență a persoanelor pentru a solicita încetarea valabilității mențiunii de stabilire a reședinței. Ulterior stabilirii reședinței, vor realiza demersurile de verificare a condițiilor de eligibilitate cu privire la noul loc de consum. În funcție de rezultatele verificărilor se va emite card pentru noul loc de consum, dar plățile pot fi realizate începând cu tranșa a 2-a.

- **Caz VI – Titularul cardului de energie locuiește în chirie la o adresă care nu este aceeași cu adresa care este înscrisă în cardul de energie și care este adresa de domiciliu din cartea de identitate. Factura de energie este emisă pentru locul de consum unde locuiește titularul, dar unde nu și-a stabilit reședința. Cum procedăm?**

Beneficiarul de sprijin trebuie să își soluționeze situația locativă, prin stabilirea reședinței conform situației de fapt. Ulterior stabilirii reședinței la adresa unde locuiește efectiv cu chirie, vor fi realizate verificările privind îndeplinirea condițiilor de eligibilitate la noul loc de consum. În funcție de rezultatele verificărilor se va emite card pentru noul loc de consum, dar plățile pot fi realizate începând cu tranșa a 2-a.

- **Caz VII – Ce se întâmplă în situația în care am primit două carduri de energie pentru același loc de consum?**

În această situație, care poate apărea în mod excepțional, vă rugăm să vă adresați de urgență serviciului de Call Center al Poștei Române, care va realiza verificările necesare și pe baza informațiilor rezultate va anula unul dintre carduri.

- **Caz VIII – Titularul cardului de energie are locul de consum înscris pe cardul de energie, iar factura de energie conține erori cu privire la locul de consum. Factura de energie este emisă pe numele titularului de card/unuia dintre aceștia. Cum se procedează?**

Plata prin servicii de mandat poștal poate avea loc pe baza datelor corectate de furnizorul de energie, ulterior unei solicitări din partea beneficiarului în acest sens.

- **Caz IX – Cardul de energie nu a fost emis. Beneficiarul a primit înștiințare că este exclus din lista de beneficiari pe motiv că venitul de eligibilitate pentru a beneficia de sprijin depășește plafonul de 2.000 lei net/membru/locul de consum. Cum se procedează?**

Dacă la locul de consum beneficiarul nu locuiește cu alți colocatari, deși aceștia scriptic figurează la locul de domiciliu/reședință al beneficiarului și din diferite motive nu este posibilă încetarea valabilității mențiunii acestora de stabilire a reședinței/domiciliului la locul de domiciliu, atunci beneficiarul se va adresa primăriei de care aparține pentru a se întocmi o anchetă socială din care să reiasă câți colocatari locuiesc la acea adresă în mod real împreună cu beneficiarul.

Ancheta socială se solicită de către beneficiarul sprijinului. Dacă beneficiarul nu se poate deplasa din motive de ordin medical, poate împuternici o altă persoană să solicite efectuarea anchetei sociale, printr-o declarație olografă. Ancheta socială se predă în termen de 10 zile la oficiul poștal de care aparține beneficiarul sprijinului. Oficiul Poștal va introduce datele cuprinse în ancheta socială în aplicația informatică și se vor face verificările necesare cu privire îndeplinirea condițiilor de eligibilitate la locul de consum. Dacă în urma verificării se constată eligibilitate, se va emite cardul și, ulterior, acesta poate efectua plăți prin serviciul de mandat poștal.

- **Caz X – Titularul cardului de energie are adresa de domiciliu împreună cu alți beneficiari de pe raza unei unități administrativ teritoriale: comună/oraș/municipiu, situație cauzată de faptul că nu există nomenclator stradal, sau că nu este operată adresa de domiciliu în actele de identitate ale beneficiarului de card. Cum procedăm?**

Oficiantul poștal distribuie declarații pe propria răspundere pentru beneficiarii de card pentru a face posibilă identificarea colocatarilor de la adresa de domiciliu a beneficiarilor. Oficiantul poștal predă aceste documente la Poștă pentru a fi realizate verificările necesare cu privire la locul de consum. Dacă beneficiarul de card împreună cu colocatarii de la adresa de domiciliu se încadrează în plafonul de venit de 2.000 lei net/membru/loc de consum, se va emite.

În situația în care, în urma verificărilor, rezultă că una dintre persoane figurează la mai multe locuri de consum, poștașul va distribui o altă declarație pe proprie răspundere în care persoana va preciza locul său de consum real și, ulterior, se vor realiza verificările și interogările datelor obținute pentru noul loc de consum. În funcție de rezultatul verificărilor, se va emite cardul de energie.

- **Caz XI – Titularul cardului de energie are mai multe locuri de consum care au reieșit din verificarea bazelor de date de la evidența populației. Cardul va mai fi emis. Cum se va proceda?**

Astfel de situații pot apărea doar în situația prelucrării declarațiilor pe proprie răspundere și a anchetelor sociale. Cardul se emite ulterior realizării verificărilor privind îndeplinirea criteriilor de eligibilitate la locul de consum unde persoana declară că locuiește efectiv. În orice situație, pe locul de consum va fi emis un singur card.

- **Caz XII – Titularul are card de energie emis. În urma verificărilor din bazele de date pentru cea de-a 2-a tranșă acesta figurează la o nouă adresă de domiciliu, respectiv loc de consum. Cum vom proceda în astfel de situații?**

Cardul de energie emis inițial pe numele beneficiarului de ajutor de sprijin se va anula, respectiv va fi emis un nou card la adresa de domiciliu la care figurează în cazul îndeplinirii condițiilor de eligibilitate la noul loc de consum.

- **Caz XIII – Titularul sprijinului s-a mutat la o altă adresă. Cardul de energie a fost emis la adresa de domiciliu inițială. Factura este emisă de furnizorul de energie la noua adresă de domiciliu a beneficiarului de sprijin. Cum procedăm?**

Beneficiarul nu poate face plăți la noua adresă până ce nu se vor face noi verificări în aplicația informatică cu privire la îndeplinirea condițiilor de eligibilitate a noului loc de consum.

- **Caz XIV – Ce trebuie să facă beneficiarul pentru a achita de la domiciliu factura la energie, prin intermediul poștașului?**

Beneficiarul va suna la serviciul de Call Center și va solicita prezența poștașului la locul de consum în vederea plății facturilor. Beneficiarului i se vor comunica data și intervalul orar când va veni poștașul, precum și documentele pe care trebuie să le prezinte acestuia în vederea efectuării plății.

- **Caz XV – Care sunt obligațiile officianților poștali la efectuarea unei plăți prin servicii de mandat poștal?**

Obligațiile officianților poștali la efectuarea unei plăți prin servicii de mandat poștal sunt următoarele:

1. Să verifice valabilitatea cardului de energie prin citirea codului de bare înscris pe cardul de energie;
2. Să verifice identitatea beneficiarului de sprijin prin confruntarea datelor de identificare înscrise pe card cu datele de identificare din cartea/buletinul de identitate. Dacă sunt mai mulți beneficiari înscriși pe card este suficientă verificarea unuia singur dintre aceștia, respectiv a beneficiarului care efectuează plata prin servicii de mandat poștal;
3. Să verifice corelarea informațiilor din cardul de energie cu factura emisă de furnizorul de energie mai ales în ceea ce privește corelarea datelor cu locul de consum.
4. Să completeze dovada serviciilor de mandat poștal și să o înmâneze beneficiarului de sprijin;
5. Să predea pentru operare la oficiul poștal sau după caz să opereze plata prin servicii de mandat poștal, respectiv să transfere banii în termen de 3 zile la furnizorul de energie/asociația de proprietari/locatari;
6. Să se asigure de păstrarea și arhivarea electronică a documentelor justificative în baza cărora s-au efectuat plățile prin servicii de mandat poștal: facturi, chitanțe, ordine de plată, avize de însoțire a mărfii etc.,

- **Caz XVI – Când și cum se utilizează certificatul de validare a datoriei? Cine îl eliberează? Ce documente sunt necesare pentru eliberarea certificatului?**

Certificatul de validare a datoriilor este documentul justificativ prin care se face dovada datoriilor curente și restante pe care beneficiarul sprijinului le are la asociația de proprietari/locatari pentru furnizarea de energie termică în sistem centralizat. El se eliberează de către asociațiile de proprietari/locatari la solicitarea beneficiarului de sprijin, pe baza cardului de energie și a documentului de identitate al acestuia. Certificatul de validare a datoriilor se înregistrează într-un registru special prin grija asociației de proprietari/locatari. Nu este transmisibil și se folosește doar de către titularul/titularii cardului de energie pentru a achita datoria față de asociația de proprietari/locatari pentru consumul de energie termică în sistem centralizat.

- **Caz XVII – Ce este dovada serviciilor de mandat poștal? Cine o eliberează? La ce este folosit acest document?**

Dovada serviciilor de mandat poștal este documentul justificativ prin care C.N. POȘTA ROMÂNĂ confirmă că va efectua transferul sumei către furnizorul de energie/asociația de proprietari/locatari în termen de 3 zile de la data la care a fost emisă aceasta.

Dovada serviciilor de mandat poștal trebuie păstrată pe toată perioada utilizării sprijinului, întrucât cu ajutorul acesteia se pot corecta eventualele erori privind neoperarea la timp/operarea eronată/operarea parțială a datoriilor pe care beneficiarul de sprijin le are către furnizorii de energie/asociația de proprietari/locatari. Furnizorii de energie/asociațiile de proprietari/locatari operează plata datoriilor în baza documentelor justificative emise de Poșta Română.

Dovada serviciilor de mandat poștal se eliberează în mod obligatoriu odată cu operarea plății prin servicii de mandat poștal. Dacă dovada serviciilor de mandat poștal nu este eliberată, beneficiarul sprijinului este obligat să solicite aceasta oficiantului poștal.

- **Caz XVIII – Cum se pot îndrepta erorile care decurg din neoperarea în evidențele contabile a datoriei beneficiarului sprijinului față de asociația de proprietari/furnizorul de energie?**

Beneficiarul sprijinului va apela serviciul de Call Center, la numărul 031/9966, care este operațional prin grija C.N. POȘTA ROMÂNĂ, respectiv pentru a se asigura că a avut loc transferul de bani către furnizorul de energie/asociația de proprietari/locatari. După confirmarea că operațiunea a avut loc, respectiv că banii au fost virăți de la C.N. POȘTA ROMÂNĂ către furnizorul de energie/asociația de proprietari/locatari, beneficiarul sprijinului va lua legătura cu furnizorul de energie/asociația de proprietari/locatari pentru clarificarea situației care a apărut.

- **Caz XIX – Cum pot deconta facturile pentru cumpărarea lemnului de foc pe care le-am achitat în numerar?**

Facturile pentru lemne de foc care au fost cumpărate începând cu luna august 2022 pot fi decontate în numerar de la poștași sau de la oficiile poștale pe baza documentelor doveditoare, respectiv factură și chitanță/ordin de plată pentru achitarea acestora/etc. Documentele justificative care însoțesc factura/documentul de plată sunt cardul de energie și actul de identitate în original.

Dacă facturile/documentele de plată nu mai există se acceptă duplicat după acestea. Duplicatul facturii de energie și a documentelor de plată se eliberează de către furnizorul de material lemnos.

- **Caz XX – Unde pot suna pentru nelămuriri? Ce informații se pot obține?**

Pentru orice informații în legătură cu sprijinul pentru compensarea prețului la energie se poate apela serviciul de Call Center care funcționează în cadrul C.N. POȘTA ROMÂNĂ, la numărul de telefon 031/9966.

În cadrul Call Center-ului se pot obține informații referitoare la:

1. Calitatea de beneficiar de sprijin;
2. Emiterea, distribuirea și valabilitatea cardului de energie;
3. Numărul și situația veniturilor pentru colocatarii cu care locuiește beneficiarul de sprijin;
4. Situația colocatarilor care se află la aceeași adresă de domiciliu cu beneficiarul ajutorului de sprijin;
5. Ce trebuie să facă beneficiarul în situația în care cardul este pierdut/deteriorat;
6. Modalitatea de plată a facturilor la energie și a decontării lemnului pentru foc.

- **Caz XXI – Cât de vechi pot fi facturile de energie pe care urmează să le plătesc?**

Facturile la energie/datoriile față de asociația de proprietari/locatari pot fi plătite prin servicii de mandat poștal dacă sunt emise începând cu luna ianuarie 2023.

În cazul decontării contravalorii lemnului pentru foc, documentele doveditoare pot fi emise începând cu luna august 2022.

Pentru prima tranșă de bani, plata prin servicii de mandat poștal poate avea loc începând cu data de 20 februarie 2023.

- **Caz XXII – Care este valabilitatea cardului de energie? Cât timp pot efectua plăți cu cardul de energie?**

Cardul de energie are valabilitatea asigurată până la 31.12.2023, dar plățile se pot efectua la oficiile poștale până în data de 27.12.2023.

În baza cardului se pot efectua plăți în următoarele perioade:

20. Pentru tranșa I – valoare de 700 lei, în perioada 20.02.2023 – 30.06.2023;
21. Pentru tranșa II – valoare de 700 lei, în perioada septembrie 2023 – 27.12.2023

- **Caz XXIII – Cum pot vizualiza soldul rămas pe card?**

Soldul se poate interoga în două modalități:

1. Prin dovada serviciilor de mandat poștal care are înscris soldul după fiecare plată efectuată de beneficiarul sprijinului, inclusiv în cazul în care plata s-a realizat prin intermediul poștașului, la domiciliul beneficiarului;
2. Prin accesarea site-ului C.N. POȘTA ROMÂNĂ pentru afișarea electronică a acestui sold;

- **Caz XXIV – Pot efectua plăți electronice prin servicii de e-mandat poștal?**

Aceste servicii se pot utiliza prin accesarea site-ului C.N. POȘTA ROMÂNĂ, cu condiția să fie atașate la serviciile de mandat poștal electronice, în format scanat, următoarele documente: cardul de energie, actul de identitate și factura de furnizare a energiei sau după caz certificatul de validare a datoriei. La utilizarea serviciilor de e-mandat poștal se va introduce seria cardurilor de energie care se află înscrisă sub codul de bare al cardului.

În baza acestor documente și a completării formularelor, C.N. POȘTA ROMÂNĂ, după verificarea operațiunii de plată prin servicii de mandat poștal, vă va trimite în termen de maxim 3 zile prin e-mail dovada serviciilor de mandat poștal.

- **Caz XXV – Ce documente arhivează electronic C.N. POȘTA ROMÂNĂ odată cu efectuarea plăților prin servicii de mandat poștal?**

Documentele care se arhivează o dată cu efectuarea plăților prin serviciul de mandat poștal sunt facturile de energie (documentele justificative care au stat la baza efectuării plății prin serviciul de mandat poștal) scanate, certificatele de validare a datoriei, dovada serviciilor de mandat poștal, declarațiile pe proprie răspundere, anchetele sociale, cărțile de identitate scanate.

- **Caz XXVI – Cum se îndreaptă eroarea atunci când sunt returnate ordinele de plată pentru beneficiarii ajutorului de sprijin?**

Documentul de plată emis eronat se reemite prin grija C.N. POȘTA ROMÂNĂ, iar termenul de 3 zile pentru virarea banilor la furnizorul de energie/asociația de proprietari/locatari trebuie respectat.

Erorile bancare sunt îndreptate potrivit normelor bancare în vigoare.

- **Caz XXVII – Care sunt obligațiile furnizorilor de energie/asociația de proprietari /locatari după primirea banilor?**

Furnizorii de energie/asociațiile de proprietari/locatari au următoarele obligații după încasarea sumelor de bani de la Poșta Română:

1. Operarea în evidențele contabile a plății datoriei beneficiarului față de furnizorul de energie/asociația de proprietari/locatari;
2. Diminuarea datoriei beneficiarului cu suma plătită prin servicii de mandat poștal;
3. Arhivarea electronică a facturilor la energie emise pentru beneficiarii de sprijin și a certificatelor de validare a datoriei, în situația asociațiilor de proprietari/locatari.