



Factura de gaze naturale explicată pas cu pas

Mai jos am explicat fiecare rubrică pentru ca tu să găsești rapid informațiile de care ai nevoie.



Factura transmisă pe e-mail conform acordului Dvs. Nr. _____

Contacte utile: engie.ro/contact/
Call Center: 0219366
Serviciul Gestionare Clienti Ploiesti
Str. Trei Ierarhi nr.9, Ploiesti, Jud. Prahova
Cod postal: 100010

Cod client: _____

Contract furnizare: _____

FACTURA

Seria ENG nr. _____

Data facturii: _____

Nume client: _____

Adresa: _____

CONSUM GAZE NATURALE (kWh)

TOTAL DE PLATĂ CU T.V.A.

DATA SCADENTĂ

Situația contului la data de: _____

* Sold precedent

Majorări de întârziere/penalități:

Factura curentă:

LEI

LEI

LEI

* Detalierea soldului din facturile precedente se regăsește pe anexă. În cazul în care sunteți cu plata facturilor la zi, vă mulțumim.

Perioada de facturare: _____

Adresa locului de

consum:

Categorie consum:

Instalație:

Cod loc consum(CLC): _____

Aveți întrebări privind factura, serviciile noastre, contracte?

021.9366 (număr unic la nivel național)

Apelați Call Center-ul ENGIE, de luni până vineri, în intervalul orar 8.30-19.00.

Apel taxabil, conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie.

Aveți o urgență tehnică de gaze?

(incendii, explozii, miros de gaze, lipsă accidentală gaze)

Serviciul Urgente Gaze nonstop: 021/9281*;

TELVERDE: 0800 877778

*Apel taxabil, conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie.

Doriți să transmiteți indexul de consum autocitit?

Accesați contul dumneavoastră din Agenția online.

Informații necesare pentru transmiterea autocitirii!

Cod autocitire: _____

Telefon autocitire 0800 800 200

Interval transmitere _____

Apelurile către numărul de telefon de autocitire consum gaze sunt gratuite în toate rețelele de telefonie fixă și mobilă.

TEMEI LEGAL

Lg.nr.123/2012*, Ord.61/2013*, Lg.227/2015*, Ord.nr.29/2016*,
Ord.nr.234/2019*, Ord.128/2020, OUG 118/2021*, OUG 27/2022

*cu modificările și completările ulterioare.

Pentru plata facturii:



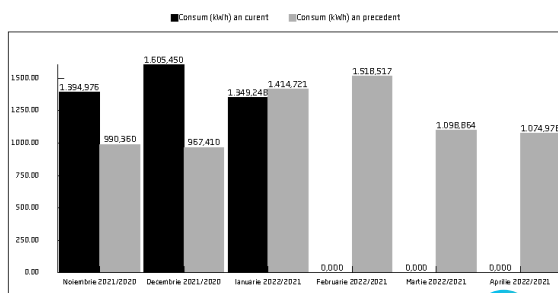
Detaliile facturii dumneavoastră se regăsesc pe **verso**

engie.ro

Factură detaliată:

Serie contor/ corector	Perioada de facturare	Index vechi	Index nou	Consum lunar (mc)	Pcs (kWh/mc)	Consum lunar (kWh)
COTA T.V.A. 19%						
*Denumire serviciu	U.M.	Cantitate	Pret unitar fara T.V.A.	Valoare fara T.V.A. (lei)	Valoare T.V.A. (lei)	Total valoare (lei)
Furnizare gaze naturale	kWh					
TOTAL FACTURĂ CURENTĂ:						

Informații conform Ord. ANRE nr.106/2014:



Prețul aferent ultimei facturi este: 0,18713 Lei/kWh

Unde puteți achita factura? Economisiți timp alegând să plătiți factura de gaze naturale prin debit direct, virament bancar, Internet banking, bancomate, automate de plată sau numerar la unul din cele peste 30.000 puncte de plată. Pentru lista completă a modalităților de plată, consultați site-ul engie.ro.

- Parteneri bancari unde puteți plăti prin virament bancar** (vă rugăm să indicați codul de client și numărul de factură):

BRD GSG - SMCC	R026 BRDE 450S V114 3681 4500
Raiffeisen Bank	R040 RZBR 0000 0600 1066 0361
BCR	R016 RNCB 0074 0018 4206 G242
Citibank Europe	R018 CITI 0000 0008 2490 2224
Banca Centrală Cooperatistă CREDITCOOP	R070 CRCO X410 0410 0002 1931
UniCredit Bank	R054 BACX 0000 0001 2482 3310
ING Bank	R083 INGB 0001 0000 0000 0888
CEC Bank	R080 CECE B315 NSRO N218 9733
Banca Transilvania	R044 BTRL 0430 1601 0071 3643
Garanti Bank	R036 UGBI 0000 5120 04392 RON
- Alți parteneri bancari:** Alpha Bank, IDEA BANK.
- Parteneri non-bancari:** Pay Point, Westaco Express, QIWI, un-doi Centru de Plăți, Orange Money.

Când trebuie să plătiți factura? Factura de gaze naturale trebuie plătită până la data scadență înscrisă pe factură. În cazul neachitării facturilor, ENGIE Romania poate să perceapă, conform contractului, majorări pentru fiecare zi de întârziere și să întrerupă furnizarea gazelor naturale cu un preaviz de 15 zile calendaristice.

IMPORTANT : În cazul în care efectuați plata facturii prin virament bancar sau prin intermediul altor operatori de plată decât partenerii noștri direcți, aceasta este considerată confirmată la data la care contul ENGIE Romania S.A. este alimentat cu suma de bani care face obiectul plății.

Tipurile de facilități puse la dispoziție clienților vulnerabili le puteți găsi pe site-ul engie.ro.

Prețul final al serviciului de furnizare gaze naturale cuprinde prețul de achiziție și tarifele reglementate (transportul, distribuția și înmagazinarea). Tipul prețului unitar pentru furnizarea gazelor naturale este variabil, conform prevederilor contractuale și reglementărilor legale în vigoare.

Ofertele ENGIE sunt disponibile pe engie.ro și în comparatorul ANRE pus la dispoziția clienților pe anre.ro, iar în acesta poți consulta toate ofertele de energie din piață.

Reluarea furnizării gazelor naturale se va face în maxim 24 de ore, dacă achitați obligațiile de plată scadente, majorările de întârziere și faceți dovada plății integrale a debitului prin formularul de contact online de pe [engie.ro/call-center/fax/centre de relații cu clienții](http://engie.ro/call-center/fax/centre-de-relatii-cu-clientii). Reconnectarea va fi efectuată de către reprezentanții operatorului de sistem, în prezența și numai cu acordul dumneavoastră. ENGIE Romania percepe, conform prevederilor contractuale, aplicate în baza Ordinului ANRE nr.29/2016 pentru aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali, tariful aferent reluării alimentării cu gaze naturale întreruptă din neplată, publicat la adresa: engie.ro/tarife/

Rezilierea contractului: Neachitarea facturii reprezentând contravaloarea serviciului de furnizare a gazelor naturale și a majorărilor de întârziere, în termenul stipulat în contractul de furnizare, atrage rezilierea contractului de drept, cu un preaviz de 15 zile calendaristice. De asemenea, este necesar să operați rezilierea contractului de furnizare gaze naturale, atunci când se înstrăinează locul de consum (vânzare, cumpărare sau schimbare de locatar), iar noul proprietar/locatar va încheia contract în nume propriu.

Revizii și verificări: Potrivit normelor legale în vigoare, verificarea și revizia tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale reprezintă o operațiune tehnică obligatorie, în sarcina exclusivă a clientului și care se realizează numai cu firme autorizate ANRE. Pentru mai multe informații despre revizii, verificări și alte recomandări de siguranță și confort, vă invităm să vizitați engie.ro.

Informații privind modalitățile de transmitere a plângerilor

- prin formularul de contact online de pe engie.ro;
- prin curier, la adresele menționate pe fața facturii;
- prin e-mail, la adresa dedicată consiliere-clienti@engie.com.

Pentru mai multe detalii cu privire la procedura internă ENGIE România de soluționare a plângerilor clienților accesați engie.ro/legislatie/.

Cientul final are dreptul de a beneficia de un nivel minim de calitate a serviciilor aferente alimentării cu gaze naturale conform standardelor de performanță aprobate de ANRE. Detalii referitoare la standardul de performanță găsiți pe engie.ro/legislatie/.

Schimbarea furnizorului de gaze naturale se face gratuit, cu respectarea Procedurii de schimbare furnizor de energie electrică/gaze naturale, conform Ord.234/2019. Lista operatorilor economici, titulari de licență de furnizare a gazelor naturale este publicată pe pagina de internet a ANRE (www.anre.ro).

Eficiența energetică reprezintă o preocupare constantă pentru ENGIE

România în relația cu clienții săi. Astfel, vă oferim asistență personalizată și soluții adecvate pentru reducerea consumului de energie prin care puteți obține un plus de competitivitate. Pentru informații privind datele de contact ale unor instituții cu atribuții în domeniul energiei și pentru a consulta Legea nr. 121/2014 accesați secțiunea dedicată eficienței energetice pe engie.ro, în funcție de categoria de client.

Totodată, vă informăm că aveți dreptul: să apelați la ANRE la adresa: str. Constantin Nacu nr. 3, sectorul 2, București, România, cod poștal 020995, telefon 021.327.81.53/0728.628.664, fax 021.312.43.65, e-mail anre@anre.ro; website www.anre.ro; să apelați la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor (exemplu - medierea); să vă adresați instanței judecătorești competente.

Cum se calculează energia? Conversia volumelor de gaze naturale în unități de energie se face aplicând formula: $E = V(b) \times PCs$, unde:

E este energia gazelor naturale - kWh;

V(b) = volumul măsurat în condiții de bază - mc;

PCs = puterea calorică superioară - kWh/mc.

ANEXA PRET LA FACTURA

PRINCIPALII PARAMETRI CONTRACTUALI

Nr.	Instalatie	Adresa	Capacitate rezervata de transport (MWh/h)	Categorie consum
1.				GFC-C1-ND

CALCUL PRET -

22

Pret maxim facturat cf. OUG27/2022, Art.1 = 310,00 (TVA inclus) (fara TVA)

Pret cf. OUG 27/2022, Art. 2, Art. 3 = 301,93 (fara TVA) (

23

Componenta de furnizare			lei/MWh
Componenta de inmagazinare			lei/MWh
Componenta de transport			lei/MWh
Componenta medie de achizitie			lei/MWh
Tarif de distributie			lei/MWh

24

Pret contractual cu tarife lei/MWh = 187,13 (fara TVA) (

Tarif de distributie			lei/MWh
----------------------	--	--	---------

25

Pretul final facturat in perioada 1 aprilie 2022 - 31 martie 2023 va avea intotdeauna valoarea cea mai mica dintre pretul maxim facturat - stabilit conf. OUG27/2022, Art.1, pretul contractual si pretul calculat conf. OUG 27/2022, Art 2, Art 3.



1. Aici găsești seria și numărul facturii, cât și data în care aceasta a fost emisă.
2. Contacte utile ale ENGIE Romania.
3. Aici găsești codul de client și numărul contractului tău de furnizare gaze naturale. Codul de client este necesar atunci când îți creezi un cont online.
4. Acestea sunt datele tale de identificare și de corespondență.
5. Aici apare consumul tău de gaze naturale exprimat în kWh. Acesta a fost calculat luând în considerare consumul tău exprimat în m³ și la care am aplicat puterea calorifică superioară (PCS) din zona ta. Mai multe detalii sunt mai jos, la explicația 16.
6. Această sumă reprezintă totalul facturii, inclusiv soldurile cu scadență depășită și/sau eventuale penalități.
7. Aici găsești data până la care trebuie achitată factura.
8. În această zonă vei găsi detalii despre totalul tău de plată. Astfel, pe lângă valoarea facturii curente, aici poți vedea dacă ai sold precedent care fie nu a fost achitat, fie plata acestuia nu a fost înregistrată încă în sistem. Tot aici poți găsi penalități în cazul în care ai facturi neachitate, conform Codului fiscal și care sunt calculate pornind de la valoarea restantă.
9. În această secțiune găsești: a. perioada de facturare/regularizare; b. adresa locului de consum la care se furnizează gaze naturale; c. categoria de consum stabilită conform consumului tău anual; d. codul instalației; e. codul locului de consum.
10. Poți folosi numărul nostru de Call Center oricând ai nevoie de informații despre contract, factură, ofertele sau serviciile noastre.
11. Acesta este numărul operatorului tău de distribuție și la care poți anunța dacă simți miros de gaz sau există o întrerupere în alimentarea cu gaz. Numărul poate fi apelat la orice oră.
12. Pentru transmiterea indexului autocitit poți folosi acest număr gratuit de telefon - vei avea nevoie și de codul de autocitare. De asemenea, poți transmite indexul folosind contul online sau aplicația mobilă.
13. Datele de identificare ale ENGIE Romania.
14. Codul de bare te ajută să plătești factura la partenerii ENGIE de plată comerciali și bancari.
15. Indexul poate fi autocitit dacă e transmis de client, citit dacă e transmis de operatorul de distribuție sau estimat dacă nu este transmis un index.
16. Consumul lunar reprezintă diferența dintre indexul nou și indexul vechi. Întrucât din anul 2008 facturarea se realizează în kWh (unități de energie), conform legislației în vigoare, iar contoarele de gaze naturale înregistrează consumul în m³, este necesar să transformăm m³ în kWh cu ajutorul formulei $Energia\ (kWh) = \text{valoarea puterii calorifice superioare (PCS)} \times \text{volumul de gaz consumat (m}^3\text{)}$.
17. Puterea calorifică superioară a gazelor naturale (PCS) reprezintă energia totală, respectiv cantitatea de căldură, degajată prin arderea completă, în aer, a unui metru cub de gaze naturale și este exprimată în kWh/m³.
18. Consumul facturat exprimat în kWh.
19. Aici găsești prețul facturat exprimat în lei/ kWh.
20. Aici vezi care e totalul de plată pentru serviciile utilizate în perioada facturată.
21. În partea de jos a acestei pagini găsești informații utile privind relația client-furnizor: plata facturii, reluarea alimentării, revizii și verificări, schimbare furnizor, cum se calculează energia etc.



- 22. Aici găsești prețul maxim ce poate fi facturat (prețul plafonat conform OUG 27/2022), care are valoarea de 310 lei/MWh (cu TVA), respectiv 260,50 lei/MWh (fără TVA). Prețul este exprimat în lei/MWh.
- 23. Aici găsești prețul calculat în funcție de costul mediu de achiziție și al celorlalte componente, conform prevederilor din OUG 27/2022, art.2 și art.3. Prețul este exprimat în lei/MWh.
- 24. Aici găsești prețul din contractul tău actual de furnizare gaze naturale. Prețul este exprimat în lei/MWh.
- 25. Aici găsești Nota informativă privind prețul facturat. Pentru facturarea consumului de energie va fi luat în calcul prețul cu valoarea cea mai mică dintre cele 3 prețuri enumerate în Anexa de preț.