

Factura ENGIE One explicată pas cu pas

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



Contacte utile: engie.ro/contact/
 Call Center: 0219366
 Serviciul Gestionare Clienti Brasov
 Str. Bisericii Romane nr. 107A, Brasov, jud. Brasov
 Cod postal: 500068

Cod client:
Contract furnizare:
Contract servicii:
C.I.F.:

Factură transmisă pe e-mail conform acordului Dvs. Nr.

Cod client:
Contract furnizare piata concurentiala:

ENGIE One 24 **LEI**
Sold precedent:
Penalități

TOTAL DE PLATĂ: **LEI**

FACTURA

Seria ENG nr.:

Data facturii:

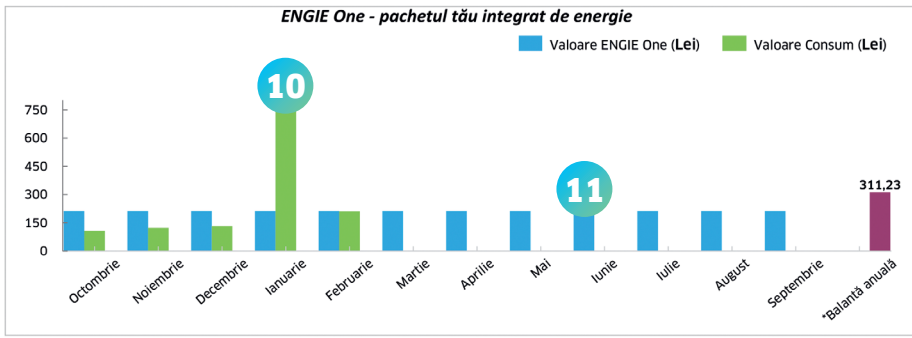
Nume client:
Adresa:

Ai întrebări privind factura, serviciile noastre, contracte?
 021.9366 (număr unic la nivel național)
 Apelează Call Center-ul ENGIE, de luni până vineri, în intervalul orar 08:30-19:00.
 Apel taxabil conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie.

Prin Ord. 235/2019 a fost aprobat noul Regulament de furnizare a energiei electrice la clientii finali. Incepand cu data de 12.02.2020 va intra în vigoare Ord. 234/2019 prin care a fost aprobată Procedura de schimbare furnizor de energie electrica/gaze naturale de catre clientul final.

ENGIE One - pachetul tău integrat de energie

Valoare ENGIE One (Lei) Valoare Consum (Lei)



Luna	Valoare ENGIE One (Lei)	Valoare Consum (Lei)
Octombrie	150	100
Noiembrie	150	100
Decembrie	150	100
Ianuarie	150	311.23
Februarie	150	100
Martie	150	100
Aprilie	150	100
Mai	150	100
Iunie	150	111.23
Iulie	150	100
August	150	100
Septembrie	150	100
Balanta anuală	1500	311.23

* Diferența între valoarea contractată, conform pachetului ENGIE One și valoarea cumulată a consumului de energie electrică și gaze naturale, înregistrată în luna de referință

ENGIE Romania S.A. Sediul social: B-dul Mărășești nr. 4 -6, sector 4, București, 040254 J40/5447/2000, CUI: R013093222, Capital social: 199.245.540 lei

Mai multe informații regăsești în paginile următoare.

engie.ro

- Aici găsești seria și numărul facturii, cât și data în care a fost emisă.
- Contacte utile ale ENGIE Romania.
- Acestea sunt datele tale de identificare și corespondență.
- Aici găsești codul de client și numărul contractului tău de furnizare a energiei de la ENGIE.
- Această valoare reprezintă suma de plată curentă. Valoarea lunară este fixă și este stabilită conform contractului ENGIE One.
- Aici este indicată data până la care factura trebuie achitată.
- Această zonă cuprinde situația contului tău la data emiterii facturii.
- Această valoare reprezintă totalul de plată și include: suma curentă fixă lunară ENGIE One, iar în funcție de caz, restante, penalitățile calculate, sumele provenite din regularizare sau sumele aferente serviciilor tehnice.
- Poți folosi numărul nostru de Call Center oricând ai nevoie de informații despre contract, factură, ofertele sau serviciile ENGIE.
- Valoarea cumulată a consumului de energie electrică și gaze naturale, înregistrată în luna de referință.
- Valoarea contractată, conform pachetului ENGIE One.
- Datele de identificare ale ENGIE Romania.
- Codul de bare te ajută să plătești factura la partenerii ENGIE de plată comerciali și bancari.

Ai întrebări privind factura, serviciile noastre, contracte?

021.9366 (număr unic la nivel național)

Apelează Call Center-ul ENGIE, de luni până vineri, în intervalul orar 08:30-19:00. Apel taxabil conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie.

14

Informații necesare pentru transmiterea indexului autocitit		
	Gaze naturale	Energie electrică
Cod autocitire:	1539695	4002097698
Telefon autocitire:	0800 800 200	0800 800 217
Interval transmitere:	03.04.2021 - 07.04.2021	20.03.2021 - 25.03.2021

Apelurile către numerele de forma 0800 800 xxx sunt gratuite în toate rețelele de telefonie, iar restul sunt taxabile conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie.

Unde poți achita factura?

Economisești timp și plătești factura prin debit direct, virament bancar, Internet banking, bancomate, automate de plată sau numerar la unul din cele peste 30.000 puncte de plată.

- Parteneri bancari unde poți plăti prin virament bancar (te rugăm să notezi numărul facturii pe ordinul de plată)

BRD GSG - SMCC	RO26 BRDE 4505 V114 3681 4500
Raiffeisen Bank	RO40 RZBR 0000 0600 1066 0361
BCR	RO16 RNCB 0074 0018 4206 G242
Citibank Europe	RO18 CITI 0000 0008 2490 2224
Banca Centrală Cooperatistă CREDITCOOP	RO70 CRCO X410 0410 0002 1931
UniCredit Bank	RO54 BACX 0000 0001 2482 3310
ING Bank	RO83 INGB 0001 0000 0000 0888
CEC Bank	RO80 CECE B315 N5R0 N218 9733
Banca Transilvania	RO44 BTRL 0430 1601 0071 3643
Garanti Bank	RO36 UGBI 0000 5120 04392 RON

- Alți parteneri bancari: Alpha Bank.
- Parteneri non-bancari: Pay Point, Westaco Express, QIWI, un-doi Centru de Plăți, Orange Money. Pentru lista completă a modalităților de plată, consultă site-ul engie.ro.

Când trebuie să plătești factura?

Factura trebuie plătită până la data scadenței din factură. În caz contrar, ENGIE Romania poate să perceapă, conform contractului, majorări de întârziere calculate asupra valorii neachitate, egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare pentru fiecare zi de întârziere și să întrerupă furnizarea de energie începând cu a 20-a zi calendaristică de la scadența facturii, cu un preaviz de 15 zile calendaristice.

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

Reluarea furnizării energiei se va face în maxim 24 de ore, dacă achiziți obligațiile de plată scadente, majorările de întârziere și faci dovada plății integrale a debitului prin formularul de contact online de pe engie.ro/Call Center/fax/Centre de Relații cu Clienții. Reconectarea va fi efectuată de către reprezentanții operatorului de sistem, în prezența și numai cu acordul tău. Se va percepe și un tarif aferent reluării alimentării cu energie întreruptă din neplată, publicat pe website-urile distribuitorilor.

Cum se calculează Energia?

Conversa volumelor de gaze naturale în unități de energie se face aplicând formula: $E = V(b) \times PC$; unde: E este energia gazelor naturale în kWh, V(b) este volumul măsurat în condiții de bază (mc), iar PC este puterea calorifică superioară măsurată în kWh/mc.

Termene de realimentare cu energie electrică (conform standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice): 4 ore în municipiile reședință de județ; 6 ore în mediul urban; 12 ore în mediul rural.

TEMEI LEGAL:

Ord.nr.125/2019 Lg. nr. 220/2008*, Lg. nr. 123/2012*, Ord. nr. 128/2020*, Ord. nr. 61/2013*, Ord. nr. 116/2013*, Ord. nr. 117/2013*, Ord. nr. 33/2014*, Lg. nr. 227/2015*, Ord. nr. 6/2017*, Ord. nr. 8/2017*, Ord. nr. 123/2017*, Ord. nr. 187/2018*, Ord. nr. 235/2019*, Ord. nr. 238/2019*, Ord. nr. 18/2020*, Ord. nr. 214-222/2020*, Ord. nr. 239/2020*.

*cu modificările și completările ulterioare.

Factura circulă fără semnătură și ștampilă conform Codului Fiscal.

15

Semnalare întreruperi/urgente energie		
	Gaze naturale	Energie electrică
Operator distribuție:	Distrigaz Sud Retele SRL-1000	DISTRIBUTIE ENERGIE ELECTRICA ROMANIA
Telefoane urgente:	021/9281*, TELVERDE:0800 877778	0800-500-929

16

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

Rezilierea contractului: În cazul în care Cumpărătorul nu achită integral contravaloarea facturilor scadente, în termen de 15 zile calendaristice de la data intrării în vigoare a contractului, Vânzătorul poate să rezilieze Contractul cu un preaviz de 10 zile calendaristice. De asemenea, este necesar să operezi încheierea contractului, atunci când se înstrăinează locul de consum (vânzare-cumpărare sau schimbare de proprietar), 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, te invităm să vizitezi engie.ro.

Modalități 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 consillere-clienti@ro.engie.com.

Totodată, te informăm că ai dreptul:

- să apelezi 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, site www.anre.ro;

- să apelezi la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor (exemplu - medierea);

- să te adresezi instanței judecătorești competente.

Ordinul ANRE nr. 16/18.03.2015 reglementează Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali. Pentru mai multe detalii cu privire la procedura internă ENGIE Romania de soluționare a plângerilor clienților finali, accesează <https://www.engie.ro/procedura-reclamatii/>.

Clienții finali au dreptul de a beneficia de un nivel minim de calitate a activității de furnizare și a serviciilor aferente alimentării cu energie electrică și gaze naturale conform standardelor de performanță aprobate de ANRE. Detalii referitoare la standardele de performanță găsiți pe <https://www.engie.ro/indicatori-standard-de-performanta/>.

Schimbarea furnizorului de energie se face în mod gratuit, cu respectarea prevederilor legale. Listele operatorilor economici, titulari de licență de furnizare a gazelor naturale sau a energiei electrice sunt publicate pe pagina de internet a ANRE, www.anre.ro.

Prețul final al serviciilor de furnizare energie cuprinde tarife

reglementate. Mai multe detalii accesează

<https://www.engie.ro/tarifereglementate/>. Tipul prețului unitar pentru

furnizarea gazelor naturale este variabil, conform prevederilor contractuale și reglementărilor legale în vigoare.

Eficiența energetică reprezintă o preocupare constantă pentru ENGIE Romania în relația cu clienții săi. Astfel, îți oferim asistență personalizată și soluții adecvate pentru reducerea consumului de energie prin care poți 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 accesează secțiunea dedicată eficienței energetice pe engie.ro, în funcție de categoria de client.

14. Poți folosi aceste numere de telefon și contul online ENGIE pentru transmiterea indexului autocitit, atât pentru furnizarea de gaze naturale, cât și pentru energie electrică, utilizând codurile de autocitire dedicate.

15. Folosești aceste numere de telefon pentru a semnală eventualele întreruperi în furnizarea de gaze naturale și energie electrică.

16. În partea de jos a acestei pagini găsești informații utile privind relația client-furnizor.

17. În această secțiune regăsești informații referitoare la plata facturii.