


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

1 **Seria ENG nr.:** _____
Data facturii: _____

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

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

3 **Cod client:** _____
 Contract furnizare: _____

4 **Nume client:** _____
Adresa: _____

5 **CONSUM GAZE NATURALE (kWh)**

6 **TOTAL DE PLATĂ CU T.V.A.**

7 **DATA SCADENTĂ**

Ai plătit în plus! Suma în plus poate fi folosită pentru a achita, parțial sau integral, următoarea factură.

Situția contului la data de:	Perioada de regularizare:
* Sold precedent	a
Mejorari de intarziere/penalitati:	b
Factura curentă:	c
	d
	e

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

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

*cu modificările și completările ulterioare.

14 **Pentru plata facturii:**



13 **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

Facturi regularizate: _____

Detaliile facturii dumneavoastră se regăsesc pe **verso**

engie.ro

 Pagina 1 din 3 la factura nr. _____
 C2-Intern

15

Factură detaliată:

Factură de regularizare

16

17

18

19

Serie contor/ corector	Perioada de regularizare	Index vechi	Index nou	Consum lunar (mc)	Pcs (kWh/mc)	Consum total (kWh)	Sumă consumuri estimate facturate (kWh)	Diferență cantitate de facturat (kWh)	
*Denumire serviciu				U.M.	Cantitate	Pret unitar fara T.V.A	Valoare fara T.V.A. (lei)	Valoare T.V.A. (lei)	Total valoare
Furnizare gaze naturale				kWh		lei/kWh			
Regularizare plafonare ()									
Regularizare compensare ()									
TOTAL FACTURĂ CURENTĂ:									

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 10.000 puncte de plată. Pentru lista completă a modalităților de plată accesați 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	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	RO70 CRCO X410 0410 0002 1931
CREDITCOOP	
UniCredit Bank	RO54 BACX 0000 0001 2482 3310
ING Bank	RO83 INGB 0001 0000 0000 0888
CEC Bank	RO80 CECE B315 N5RO N218 9733
Banca Transilvania	RO44 BTRL 0040 1601 0071 3643
Garanti Bank	RO36 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.

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. Reconstatarea 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/catalog-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@ro.engie.com.

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

Clienții finali au 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/indicatori-standard-de-performanta/.

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, titularii 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: $E = V(b) \times PC_s$, unde:
E este energia gazelor naturale - kWh;
V(b) = volumul măsurat în condiții de bază - mc;
PCs = puterea calorifică superioară - kWh/mc.

ANEXA PREȚ LA FACTURA

PRINCIPALII PARAMETRI CONTRACTUALI

Nr.	Instalație	Adresa	Capacitate rezervată de transport (MWh/h)	Categorie consum
1.				

CALCUL PREȚ

Tarif de distribuție		28	lei/MWh
----------------------	--	-----------	---------



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 19.
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. Aceasta este o factură de regularizare întrucât este emisă în baza unui index citit, trimis de operatorul de distribuție.
16. Perioada de regularizare este perioada pentru care a fost transmis un index citit de către operatorul de distribuție.
17. 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.
18. 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 $Energia\ (kWh) = \text{valoarea\ puterii\ calorifice\ superioare}\ (PCS) \times \text{volumul\ de\ gaz\ consumat}\ (m^3)$.
19. 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.
20. Pe această linie este prezentată reducerea aplicată pentru plafonarea prețului la gaze naturale și perioada pentru care aceasta a fost aplicată. Dacă nu există această linie pe factura ta, atunci înseamnă că prețul este situat deja sub prețul de referință stabilit conform legislației în vigoare.
21. Pe această linie este prezentată reducerea aplicată pentru compensarea facturii de gaze naturale și perioada pentru care aceasta a fost aplicată. Dacă nu există această linie pe factura ta, atunci nu au fost îndeplinite cumulativ condițiile de preț și consum, conform legislației în vigoare.



22. Consumul facturat exprimat în kWh.
 23. Prețul final de furnizare este compus din: prețul gazelor naturale (care include costul cu achiziția gazului natural, servicii de înmagazinare și echilibrare și componenta de furnizare), prețul transportului, tariful reglementat de distribuție (acesta este afișat pe ultima pagină a facturii.). Tarifele reglementate pot fi consultate în pagina <https://www.engie.ro/tarife/>.
 24. Aici vezi care e totalul de plată pentru serviciile utilizate în perioada facturată.
 25. Valoarea totală a reducerii aplicate pentru plafonarea prețului.
 26. Valoarea totală a reducerii aplicate pentru compensarea facturii.
 27. 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.
 28. Aici este afișat tariful de distribuție care intră în componența prețului final. Acesta diferă în funcție de operatorul de distribuție și de categoria consum. Prețul final este exprimat în lei/kWh.
-