



**Material informativ  
despre furnizarea gazelor naturale**  
- creat de ENGIE -

## 1. Care sunt reglementările incidente în domeniul gazelor naturale?

Cele mai importante reglementări din domeniul gazelor naturale sunt:

- Legea nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale;
- Ordinul ANRE nr. 29/2016 Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali;
- Ordinul ANRE nr. 83/2021 Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/ gazelor naturale.
- Ordinul ANRE nr. 3/2022 Regulamentul privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică și gaze naturale și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale.

Pentru mai multe informații cu privire la actele normative amintite mai sus, poți consulta pagina dedicată [engie.ro/legislatie/](http://engie.ro/legislatie/).

## 2. Care sunt principalele tale drepturi și obligații stabilite de legislația în vigoare?

### Drepturile clientului:

- a. să soliciți Furnizorului modificarea Contractului, la momentul intervenției unor elemente care pot afecta executarea Contractului;
- b. să pretinzi Furnizorului plata daunelor directe în cazul întreruperilor în furnizarea gazelor naturale, cauzate din culpa acestuia și dovedite, cu excepția cazurilor de întrerupere/ limitare prevăzute de legislația în vigoare;
- c. să soliciți Furnizorului întreruperea/ limitarea/ reluarea furnizării gazelor naturale la locul de consum, respectiv prestarea de către operator a activității de întrerupere/ limitare a parametrilor tehnici/ reluare a alimentării cu gaze naturale, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- d. să soliciți înlocuirea echipamentului de măsurare, pe cheltuiuala sa, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- e. să transmiți indexul echipamentului de măsurare, determinat lunar prin autocitire, în condițiile și la termenele precizate de Furnizor;
- f. să primească de la Furnizor decontul final de lichidare, în termen de maximum 42 de zile calendaristice de la data schimbării furnizorului sau de la data încetării contractului de furnizare a gazelor naturale;
- g. să soliciți Furnizorului date privind istoricul de consum aferent locului/ locurilor de consum propriu/ proprii, pentru o perioadă de până la 24 de luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică;
- h. să te retragi din Contract conform dispozițiilor din OUG nr. 34/2014 privind protecția consumatorilor, în cazul în care contractul se încheie la distanță sau în afara spațiilor comerciale; retragerea se va redacta în format liber ales și se va transmite pe adresa [engie.ro/contact](http://engie.ro/contact);
- i. să îți alegi furnizorul și să accepți o ofertă-tip publicată de către acesta sau să soliciți o ofertă privind condițiile comerciale și prețul de furnizare în vederea negocierii directe cu acesta, după caz, ori să recurgi la selectarea furnizorului prin procedee specifice de licitație/achiziție publică;
- j. să închei cu furnizorul ales contract/ contracte de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea cerințelor minime contractuale, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- k. să își schimbi tipul de contract, prin trecere de la furnizarea gazelor naturale în regim de ultimă instanță la furnizarea gazelor naturale în regim concurențial;
- l. să îți se pună la dispoziție, în mod gratuit, în formă tipărită sau, dacă solicită astfel, în formă electronică, o copie a contractului de furnizare a gazelor naturale înainte de încheierea sau confirmarea încheierii acestuia, inclusiv în situația în care contractul este încheiat prin intermediari;

---

### ENGIE Romania S.A.

Sediul social: Bd. Mărășești, nr. 4-6, sector 4, București, 040254, J40/5447/2000, CUI: RO 13093222, Capital social: 199.245.540 lei,  
Call Center: **021.9366** - apel taxabil conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie, [engie.ro](http://engie.ro)



- m. să îți se pună la dispoziție, la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, datele de contact ale punctului unic de contact al furnizorului și ale punctului de informare regională/ locală cel mai apropiat de respectivul loc de consum;
- n. să optezi pentru nivelul necesar de încărcare a cartelei, în situația în care are instalat la locul de consum un echipament de măsurare cu sistem de preplată cu cartelă;
- o. să denunți, în mod gratuit, contractul de furnizare a gazelor naturale în situația în care nu accepți modificările și/ sau completările condițiilor/ clauzelor contractuale, precum și majorarea prețului/ tarifului, notificate de furnizor;
- p. să înaintezi o plângere furnizorului propriu referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale desfășurată de către acesta la locul de consum și să beneficiezi de un standard ridicat de soluționare a plângerilor, conform procedurii-cadru aprobate de ANRE; în cazul în care nu ești mulțumit de soluția dată plângerii sale sau în cazul în care un eventual litigiu nu este soluționat pe cale amiabilă, ai posibilitatea de a te adresa ANRE, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor/ litigiilor, precum și de a te adresa instanței competente;
- q. să primești penalitățile/ compensațiile suportate de către furnizor/ operator pentru nerespectarea nivelurilor minime de calitate, în conformitate cu prevederile standardelor de performanță aprobate de ANRE;
- r. să denunți unilateral contractul de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea condițiilor/ clauzelor contractuale, și să îți schimbi efectiv furnizorul, cu respectarea regulamentului POSF;
- s. orice alte drepturi prevăzute de Legea nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, Regulamentul de furnizare, precum și orice reglementări în vigoare.

#### **Obligațiile clientului:**

- a. să achiziți integral și la termen facturile emise de Vânzător, precum și majorările de întârziere aferente, conform prezentului Contract;
- b. să folosești exclusiv aparatele de utilizare care respectă cerințele legislației în vigoare și să nu realizezi intervenții neautorizate asupra aparatelor și instalațiilor de utilizare a gazelor naturale;
- c. să nu vinzi gazele naturale contractate;
- d. să permiți accesul în vederea citirii indexului echipamentului de măsurare, în orice moment pe perioada derulării contractului, în situația în care echipamentul de măsurare se află pe proprietatea ta;
- e. să plătești contravaloarea eventualelor tarife și taxe aferente serviciului de distribuție și transport, impuse de operatorii licențiați ai acestor servicii, sau alte taxe și tarife impuse de alte autorități de reglementare, care au relevanță în executarea Contractului;
- f. să anexezi, la solicitarea de reluare a furnizării, dovada achitării integrale a contravalorii consumului de gaze naturale facturat, inclusiv a dobânzilor penalizatoare pentru întârziere în efectuarea plății datorate conform prevederilor contractuale, și a tarifului aferent relucrării alimentării cu gaze naturale, precum și dovada constituirii garanției financiare, dacă este cazul;
- g. să anunți orice modificare a datelor de identificare sau/ și a coordonatelor de corespondență din Contract (telefon, fax, email, adresă de corespondență) în termen de 30 zile de la data modificării; necomunicarea acestora determinând responsabilitatea exclusivă a ta pentru eventualele prejudicii de orice natură generate de această situație;
- h. să păstrezi intacte contorul de măsurare, sigiliile metrologice și cele ale operatorului de sistem, precum și toate celelalte instalații ale operatorului de sistem aflate în incinta ta;
- i. să efectuezi modificările sau extinderile instalațiilor de utilizare pe baza aprobărilor legale și numai cu operatori economici autorizați de autoritatea de reglementare (ANRE);
- j. să sesizezi imediat Vânzătorul în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea contorului de măsurare și să asiguri accesul împuternicitului operatorului de sistem la acesta;
- k. să suporti cheltuielile aferente operației de înlocuire temporară și expertizei metrologice, în cazul în care sesizarea sa cu privire la funcționarea contorului de măsurare se dovedește neîntemeiată;
- l. să suporti cheltuielile aferente verificării metrologice a echipamentului aflat în proprietatea sa, inclusiv în cazul reparațiilor necesare menținerii în clasa de exactitate;
- m. să achiziți contravaloarea consumului de gaze naturale recalculat pentru o perioadă anterioară, atunci când se constată funcționarea defectuoasă a echipamentului de măsurare, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare referitoare la măsurarea gazelor naturale;
- n. să soliciți în scris Vânzătorului luarea de măsuri pentru remedierea defecțiunilor constatate la instalațiile operatorului de sistem situate în incinta Cumpărătorului;
- o. să efectuezi verificările și reviziile tehnice periodice ale instalațiilor de utilizare, în conformitate cu reglementările în vigoare, și să pună la dispoziția împuternicitului operatorului de sistem fișele de evidență a lucrărilor periodice de verificare/ revizie tehnică periodică, în termen de valabilitate, precum și actele

---

#### **ENGIE Romania S.A.**

Sediul social: Bd. Mărășești, nr. 4-6, sector 4, București, 040254, J40/5447/2000, CUI: RO 13093222, Capital social: 199.245.540 lei,  
Call Center: **021.9366** - apel taxabil conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie, **engie.ro**



justificative din care să rezulte asigurarea exploataării și întreținerii corecte a instalațiilor de utilizare a gazelor naturale;

- p. să constituie în favoarea Vânzătorului, la solicitarea acestuia, o garanție financiară pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an, în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă gaze naturale prin ocolirea echipamentelor de măsurare;
- q. să își asumi responsabilitatea financiară pentru plata dezechilibrelor pe care le generează pe piața de gaze naturale în conformitate cu reglementările aprobate de ANRE;
- r. orice alte obligații prevăzute de reglementările în vigoare.

### **3. Care sunt principalele drepturi și obligații stabilite de legislația în vigoare pentru furnizor?**

#### **Drepturile furnizorului:**

- a. să încaseze contravaloarea facturilor emise în condițiile Contractului;
- b. să perceapă Clientului dobânzi penalizatoare pentru întârziere în efectuarea plății facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul și în condițiile prevăzute de Contract;
- c. să încaseze contravaloarea eventualelor tarife și taxe aferente serviciului de distribuție și transport, impuse de operatorii licențiați ai acestor servicii, sau alte taxe și tarife impuse de alte autorități de reglementare, care au relevanță în executarea Contractului și care condiționează executarea Contractului;
- d. să solicite Operatorului prestarea activității de întrerupere/ limitare a furnizării gazelor naturale, în cazurile prevăzute de legislația în vigoare, precum și în următoarele cazuri:
  - la solicitarea Clientului;
  - pentru neachitarea de către Client a facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul prevăzut în contractul de furnizare a gazelor naturale, și, după caz, a dobânzilor penalizatoare aferente pentru întârziere în efectuarea plății;
  - în caz de consum fraudulos din partea Clientului;
  - în cazul refuzului Clientului de a constitui o garanție financiară în situația constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă gaze naturale prin ocolirea echipamentelor de măsurare.Clientul nu poate solicita penalități Furnizorului/operatorului pentru întreruperea furnizării gazelor naturale în situațiile prevăzute mai sus;
- e. să rezilieze Contractul în cazurile prevăzute de prezentul Contract și de reglementările în vigoare, precum și să solicite daune-interese în caz de consum fraudulos din partea Clientului, după constatarea situației de către organele competente;
- f. să solicite Clientului asumarea responsabilității financiare pentru plata dezechilibrelor pe care acesta le generează pe piața de gaze naturale în conformitate cu reglementările aprobate de ANRE;
- g. orice alte drepturi prevăzute de reglementările în vigoare.

#### **Obligațiile furnizorului:**

- a. să furnizeze gaze naturale, cu respectarea cerințelor minime de calitate pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale prevăzute în Standardul de performanță, aprobat de ANRE;
- b. să factureze lunar contravaloarea furnizării gazelor naturale și, după caz, a majorărilor de întârziere și să transmită Clientului factura, conform Contractului;
- c. să asigure reluarea furnizării gazelor naturale întrerupte/ limitate ca urmare a neîndeplinirii de către Client a obligațiilor de plată scadente la termenele și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, în termen de maximum 24 de ore de la primirea solicitării Clientului, cu condiția permiterii de către Client a accesului reprezentantului operatorului în vederea reluării alimentării cu gaze naturale la locul de consum;
- d. să respecte prevederile standardului de performanță pentru serviciul de furnizare prestat în baza Contractului;
- e. să încheie în scopul derulării contractului, contractul de transport (cu operatorul de transport), contractul de distribuție (cu operatorul sistemului de distribuție) și contractul de înmagazinare (cu un operator de înmagazinare);
- f. să transmită, la cererea Clientului, o explicație clară și ușor de înțeles a modului în care este calculată valoarea facturii, în special în cazul în care aceasta nu este bazată pe consumul real;

---

#### **ENGIE Romania S.A.**

Sediul social: Bd. Mărășești, nr. 4-6, sector 4, București, 040254, J40/5447/2000, CUI: RO 13093222, Capital social: 199.245.540 lei,  
Call Center: **021.9366** - apel taxabil conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie, **engie.ro**



- g. să informeze Clientul în legătură cu serviciile prestate de operatorul de sistem, a căror contravaloare nu este cuprinsă în prețul final, dar sunt calculate și incluse în facturile emise de către Furnizor;
- h. să soluționeze sesizările Clientului referitoare la furnizarea gazelor naturale și să comunice acestuia răspunsul, conform reglementărilor în vigoare;
- i. să asigure întreruperea furnizării gazelor naturale la cererea Clientului;
- j. să anunțe Clientul, în baza informațiilor primite de la operatorul de sistem, asupra efectuării reviziilor și a reparațiilor instalațiilor operatorului de sistem aflate pe proprietatea Clientului;
- k. să preia, să înregistreze și să soluționeze în conformitate cu legislația în vigoare orice reclamație legată de funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor aparținând operatorului de sistem sau Clientului;
- l. să notifice Clientului orice schimbare a datelor sale de identificare, prevăzute în Contract;
- m. să transmită Clientului un decont final de lichidare în termen de maximum 42 de zile calendaristice de la data schimbării furnizorului sau de la data încetării contractului de furnizare a gazelor naturale;
- n. să transmită operatorului solicitările primite de la Client al căror obiect este legat de domeniul de activitate al acestuia, în conformitate cu reglementările aprobate de ANRE, în situația în care, pentru locul de consum, contractul cu operatorul este încheiat de furnizor;
- o. să transmită, la cererea Clientului, informațiile privind costul actual și cel estimat cu gazele naturale, în timp util și într-un format ușor de înțeles, care să îi permită acestuia să compare diferite oferte în condiții identice/similare;
- p. să transmită, la cererea Clientului, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la momentul înregistrării solicitării, date privind istoricul de consum aferent locului/ locurilor de consum al/ale acestuia, pe o perioadă de până la 24 de luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică, fără să perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu;
- q. să notifice Clientului, în mod corespunzător și gratuit, orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/ clauzelor contractuale, precum și orice majorare a prețului/ tarifului practicat, precizând motivele, condițiile și amploarea acestei majorări, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării, cu respectarea prevederilor legale aplicabile, într-un mod transparent și ușor de înțeles, precum și să informeze Clientul, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a denunța în mod gratuit contractul, în cazul în care nu acceptă noile condiții;
- r. să transmită, la cererea Clientului, informații privind valoarea facturilor emise pentru locul de consum în ultimele 24 de luni sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică, fără să perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu;
- s. să restituie, în urma regularizării, Clientului suma mai mare de 100 de lei plătită în plus de către acesta. În situația în care în urma regularizării suma plătită în plus de către Client este mai mică de 100 lei, suma va fi compensată în contul facturilor următoare;
- t. orice alte obligații prevăzute de Legea nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, Regulamentul de furnizare, precum și orice reglementări în vigoare.

#### **4. Mai jos sunt enumerate definițiile celor mai întâlniți termeni din energie în ofertele și contractele ENGIE, conform legislației specifice în domeniu:**

**Autoritatea Competentă** - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE).

**Aviz tehnic de racordare** - Avizul emis de operatorul sistemului de distribuție a gazelor naturale, titular al licenței de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale, ca răspuns la cererea de racordare la sistemul de distribuție a unui solicitant; acesta conține, în principal, condițiile tehnice de racordare la sistemul de distribuție, respectiv pentru realizarea racordului, stația de reglare-măsurare a gazelor naturale/ stația de reglare a presiunii gazelor naturale/ stația de măsurare a gazelor naturale/ postul de reglare-măsurare a gazelor naturale/ postul de reglare a presiunii gazelor naturale/ postul de măsurare a gazelor naturale, și, după caz, pentru realizarea extinderii și/csau redimensionării obiectivului /conductei de distribuție a gazelor naturale necesar/ necesare realizării racordării la sistemul de distribuție.

**Client final** - Clientul care cumpără gaze naturale pentru uz propriu.

**Client eligibil** - Clientul care este liber să cumpere gaze naturale de la un furnizor ales de acesta.

**Client casnic** - Clientul care cumpără gaze naturale pentru consumul casnic propriu.

---

#### **ENGIE Romania S.A.**

Sediul social: Bd. Mărășești, nr. 4-6, sector 4, București, 040254, J40/5447/2000, CUI: RO 13093222, Capital social: 199.245.540 lei,  
Call Center: **021.9366** - apel taxabil conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie, **engie.ro**



**Client noncasnic** - Clientul care cumpără gaze naturale ce nu sunt destinate consumului casnic propriu și care le utilizează gazele naturale pentru desfășurarea de activități comerciale/ profesionale/sociale, ca de exemplu în restaurante, hoteluri, centre de afaceri, agricultură sau pentru utilizări similare, inclusiv persoanele fizice autorizate, întreprinderile individuale, întreprinderile familiale, persoanele juridice de drept privat fără scop lucrativ, instituțiile publice - unitățile de prestări de servicii din domeniile învățământ, sănătate, cultură, apărare națională, ordine publică, asistență socială, administrație publică, culte și altele asemenea.

**Cod loc de consum** - Codul unic atribuit de operator fiecărui loc de consum din zona proprie de licență de operare, la înregistrarea acestuia în baza de date a operatorului, care asigură identificarea locului de consum, precum și căutarea operativă a datelor de consum aferente acestuia, respectiv punerea lor la dispoziția solicitanților care au drept de acces la acestea.

**Consumator vulnerabil** - Persoană singură/ familie, client final aparținând unei categorii de clienți casnici, care, din motive de sănătate, vârstă, venituri insuficiente sau izolare față de sursele de energie, se află în risc de marginalizare socială și care, pentru prevenirea acestui risc, beneficiază de măsuri de protecție socială, inclusiv de natură financiară, și servicii suplimentare pentru a-și asigura cel puțin nevoile energetice minime. Măsurile de protecție socială, precum și criteriile de eligibilitate pentru acestea se stabilesc prin acte normative.

**Consum fraudulos** - Consum bazat pe înșelăciune prin ocolirea echipamentelor de măsurare sau prin denaturarea în orice fel a indicațiilor acestor echipamente, în vederea obținerii unui folos material injust, de natură să creeze un prejudiciu.

**Contract de furnizare a gazelor naturale** - Un contract de vânzare-cumpărare a gazelor naturale, care exclude un instrument de finanțare din domeniul gazelor naturale.

**Contract în afara spațiilor comerciale** - Orice contract dintre un profesionist și un consumator, într-una din următoarele situații:

- a) încheiat în prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului;
- b) încheiat ca urmare a unei oferte din partea consumatorului în aceleași circumstanțe ca cele menționate la lit. a);
- c) încheiat în spațiile comerciale ale profesionistului sau prin orice mijloace de comunicare la distanță, imediat după ce consumatorul a fost abordat în mod personal și individual, într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului, în prezența fizică simultană a acestuia și a consumatorului;
- d) încheiat în cursul unei deplasări organizate de profesionist cu scopul sau efectul de a promova și a vinde consumatorului produse sau servicii.

**Contract la distanță** - Orice contract încheiat între profesionist și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul.

**Date de consum** - Date privind consumul efectiv de gaze naturale realizat la un loc de consum, puse la dispoziție de către operatorul conductei/sistemului la care este racordat locul de consum respectiv.

**Furnizarea gazelor naturale** - Activitatea comercială de vânzare a gazelor naturale, inclusiv GNL, către clienți.

**Furnizor** - Persoană fizică sau juridică ce realizează activitatea de furnizare a gazelor naturale.

**Instalație de utilizare** - Ansamblul de conducte, aparate și accesorii, inclusiv focarul și coșul de evacuare a gazelor arse, situat după stația/postul de reglare a presiunii și măsurare a debitului, după caz, cu excepția aparatului de măsurare a debitului, care face parte din sistemul de distribuție.

**Interval de citire** - Intervalul de timp între două citiri consecutive ale indexului echipamentului de măsurare pentru determinarea cantității de gaze naturale corespunzătoare acestui interval.

**Istoric de consum** - Consumul de gaze naturale realizat într-o anumită perioadă la un loc de consum.

---

#### ENGIE Romania S.A.

Sediul social: Bd. Mărășești, nr. 4-6, sector 4, București, 040254, J40/5447/2000, CUI: RO 13093222, Capital social: 199.245.540 lei,  
Call Center: 021.9366 - apel taxabil conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie, [engie.ro](http://engie.ro)





**Loc de consum** - Amplasamentul instalațiilor de utilizare ale unui client final, raportat la adresa poștală, unde măsurarea cantităților de gaze naturale consumate se face prin intermediul sistemului de măsurare și pentru care există toate documentele necesare pentru a fi alimentat cu gaze naturale, conform legislației în vigoare; în cazul în care predarea/preluarea comercială a gazelor naturale se face prin mai multe stații de reglare-măsurare și/sau posturi de reglare-măsurare aflate la aceeași adresă poștală sau prin mai multe sisteme de măsurare comercială în cadrul aceleiași stații de reglare-măsurare ori aceluiși post de reglare-măsurare, amplasamentul instalațiilor de utilizare trebuie considerat din punct de vedere comercial un singur loc de consum; fac excepție cazul în care soluția tehnică de alimentare cu gaze naturale, pentru aceeași adresă poștală, a fost expres solicitată de clientul final, precum și situația în care la aceeași adresă poștală există ambele tipuri de clienți, casnici și noncasnici, consumul acestora fiind măsurat distinct.

**Operator de distribuție** - Persoana fizică sau juridică ce realizează activitatea de distribuție a gazelor naturale în una sau mai multe zone delimitate și răspunde de exploatarea, întreținerea și dezvoltarea sistemului în respectiva zonă și, după caz, a interconectărilor sale cu alte sisteme, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a sistemului, în vederea satisfacerii la un nivel rezonabil a cererii pentru distribuția gazelor naturale.

**Operator de transport și de sistem** - Persoana fizică sau juridică ce realizează activitatea de transport al gazelor naturale și răspunde de exploatarea, întreținerea și, dacă este necesar, dezvoltarea sistemului de transport într-o anumită zonă și, după caz, a interconectărilor sale cu alte sisteme, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a sistemului, în vederea satisfacerii cererii pentru transportul gazelor naturale.

**Perioada de facturare** - Intervalul de timp pentru care se emite factura reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale din acest interval la locul de consum al clientului final.

**Plângere** - Petiție, divergență, neînțelegere, litigiu, dispută sau orice altă solicitare adresată ANRE, în domeniul gazelor naturale, formulată de o persoană fizică sau juridică.

**Regulamentul de furnizare** - Regulamentul de furnizare a gazelor naturale la clienții finali aprobat prin Ordinul ANRE nr. 29/2016 cu modificările și completările ulterioare.

**Regulament POSF** - Regulamentul privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică și gaze naturale și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale, aprobată prin Ordinul ANRE nr. 3/2022 cu modificările și completările ulterioare.

**Sectorul gazelor naturale** - Ansamblul activităților desfășurate de operatorii economici pentru producția, transportul, înmagazinarea, distribuția și furnizarea de gaze naturale, biogaz, biometan și GNL, precum și instalațiile și echipamentele folosite pentru realizarea acestor activități.

**Servicii de transport și/ sau distribuție** - Serviciile necesare pentru vehicularea gazelor naturale până la locul de consum al clientului final care pot fi, după caz, servicii de transport al gazelor naturale prin sisteme de transport și prin conductele de alimentare din amonte, servicii de distribuție a gazelor naturale prin sisteme de distribuție/prin sistem de distribuție închis, în conformitate cu prevederile legale.

**Sistem Național de Transport (SNT)** - Sistemul de transport situat pe teritoriul României și care se află în proprietatea publică a statului.

**Standardul de performanță pentru distribuție** - Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 131/2022, cu modificările și completările ulterioare.

## 5. Cum ne poți contacta dacă ai nevoie de informații sau trebuie să rezolvi o anumită situație?

Pentru clarificarea și rezolvarea unei situații, în primul rând trebuie să contactezi furnizorul tău de energie, conform reglementărilor legale. Pe noi ne găsești la următoarele canale de contact.

- La numărul de Call Center 021.9366, de luni până vineri, în intervalul orar 08:00 – 20:00.
- Pe formularul de contact online disponibil la adresa [engie.ro/contact/](https://engie.ro/contact/).
- În cel mai apropiat centru de relații clienți: [engie.ro/centre-relatii-clienti/](https://engie.ro/centre-relatii-clienti/).

---

### ENGIE Romania S.A.

Sediul social: Bd. Mărășești, nr. 4-6, sector 4, București, 040254, J40/5447/2000, CUI: RO 13093222, Capital social: 199.245.540 lei,  
Call Center: 021.9366 - apel taxabil conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie, [engie.ro](https://engie.ro)



În cazul în care nu primești un răspuns sau nu ești mulțumit de răspunsul primit de la furnizor, ai posibilitatea de a te adresa Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei ([anre.ro](http://anre.ro)) sau Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor ([anpc.gov.ro](http://anpc.gov.ro))

---

**ENGIE Romania S.A.**

Sediul social: Bd. Mărășești, nr. 4-6, sector 4, București, 040254, J40/5447/2000, CUI: RO 13093222, Capital social: 199.245.540 lei,  
Call Center: **021.9366** - apel taxabil conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie, [engie.ro](http://engie.ro)