


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. _____

Contacte utile: engie.ro/contact/
Call Center: 0219366
Serviciul Vânzări Craiova + Targu Jiu
B-dul Constantin Brancusi nr.11-13, Targu Jiu, Jud. Gorj
Cod postal: 210192

2

Nume client: _____
Adresa: _____

4

Cod client: _____
Contract furnizare: _____

3

CONSUM GAZE NATURALE (kWh)

TOTAL DE PLATĂ CU T.V.A.

DATA SCADENTĂ

5

6

7

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: _____ a
Sold precedent* _____ LEI	Adresa locului de consum: _____ b
Majorări de întârziere/penalități: _____ LEI	Categorie consum: _____ c
Factura curentă: _____ LEI	Instalație: _____ d
	Cod loc consum(CLC): _____ e

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

9

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 8.00-20.00.

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

10

Aveți o urgență tehnică de gaze?

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

**Serviciul Urgente Gaze nonstop: 021/9281*;031/9031*;
TELVERDE:0800 877778**

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

11

Doriți să transmiteți indexul de consum autocitit? Accesați contul de client MyENGIE.

Informații necesare pentru transmiterea autocitirii!

Cod autocitare: _____

Telefon autocitare 0800 800 200

Interval transmitere _____

Interval citire distribuitor maximum 3 luni

Apelurile către numărul de telefon de autocitare 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.128/2020*, OUG 118/2021*, OUG 27/2022*, Lg.206/2022*, OUG119/2022*, Ord.ANRE 3/2022*, Lg.357/2022*

*cu modificările și completările ulterioare.

12

Pentru plata facturii:

15



13

ENGIE Romania S.A. Sediul social: B-dul Mărășești nr. 4 -6, sector 4, București, 040254 | 40/5447/2000, CUI: R013093222, Capital social: 199.245.540 lei

14

Facturi regularizate: _____

Detaliile facturii dumneavoastră se regăsesc pe verso

engie.ro

Pagina 1 din 4 la factura nr. _____

16 Factură detaliată:

Produs: _____

Perioada/data stabilita de catre distribuitor pentru citirea indexului contorului: _____

Cod loc consum(CLC) _____

Factură de regularizare

Serie contor/ corector	Perioada de regularizare	Index vechi	17 Index nou	18 Consum lunar (mc)	19 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 (lei)
Furnizare gaze naturale	kWh	20	21	_____	_____	_____
Furnizare gaze naturale	kWh	_____	_____	_____	_____	_____
Furnizare gaze naturale	kWh	_____	_____	_____	_____	_____

TOTAL FACTURĂ CURENTĂ: _____

22 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; PC_s = puterea calorifică superioară - kWh/mc.

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. Defalcarea componentelor incluse în prețul de furnizare și a componentelor reglementate se regăsește în ANEXA PREȚ.

În cazul modificării prețului final al gazelor naturale, contravaloarea serviciului de furnizare va fi calculată în baza mediei zilnice pentru consumul lunar. Acest consum este determinat prin citirea directă a indexului, prin autocitire sau prin consumul estimat inclus în *Convenția de consum* din Contract, înmulțit cu numărul de zile aferent fiecărei perioade și cu prețul final al gazului.

Factura circulară fără semnătură și ștampilă conform Codului Fiscal.

Pagina 2 din 4 la factura nr. _____

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 35.000 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	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 N5RO N218 9733
Banca Transilvania	RO44 BTRL 0430 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, StartPay, 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 România 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 achiți o factură prin alți operatori de plată decât partenerii ENGIE, plata va fi confirmată la data în care contul ENGIE este alimentat cu valoarea respectivă. Ai bani rămași în plus în contul ENGIE? Poți cere restituirea acestei sume prin transfer bancar (fără costuri suplimentare) sau prin mandat poștal (cu costuri suplimentare în funcție de comisioanele practicate de Poșta Română și care vor fi suportate de către tine).

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

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.

Factura de regularizare a consumului se calculează utilizând valoarea medie a puterii calorifice superioare aferentă perioadei cuprinse între două citiri ale distribuitorului. Această valoare reprezintă media aritmetică a puterilor calorifice superioare pentru fiecare zi din perioada de regularizare.

Reluarea furnizării gazelor naturale se va realiza după ce achitați obligațiile de plată scadente, majorările de întârziere și faceți dovada plății integrale a debitului prin formularul de contact de pe engie.ro/call-center/fax/centre de relații clienți. Ulterior, ENGIE va transmite în max. 4 ore (în timpul programului de lucru) către distribuitor o solicitare pentru reluarea alimentării. Distribuitorul va efectua reconectarea în max. 24 de ore, în prezența și cu acordul dumneavoastră. ENGIE percepe, conform prevederilor contractuale, aplicate în baza Ordinului ANRE nr.29/2016 pentru aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clientii finali, tariful aferent reluării alimentării cu gaze naturale întrerupte din neplată, publicat pe website-urile distribuitorilor

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.

Actualizare date: Accesează pagina engie.ro/actualizare-date-contact și adu-ți la zi datele pentru a fi la curent cu informații despre contractul tău de energie, facturi și consum, dar și despre serviciile tehnice obligatorii. În acest fel, vom putea comunica eficient și în timp util.

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 e-mail, la adresa dedicată consiliere-clienti@engie.com, prin curier, la adresa B-dul Mărășești nr. 4-6, sector 4, cod poștal 040254, București, prin prezentarea în orice centru de relații cu clienții. 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 activității de furnizare și a serviciilor aferente alimentării cu energie, conform standardului de performanță aprobat de către ANRE, document care poate fi consultat în pagina engie.ro/legislatie/.

Schimbarea furnizorului de gaze naturale se face gratuit, cu respectarea condițiilor contractuale și ale regulamentului POSF, conform Ordinului ANRE 3/2022. 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.

ANEXA PREȚ LA FACTURA ENG

PRINCIPALII PARAMETRI CONTRACTUALI

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

CALCUL PREȚ -

24 Preț maxim facturat cf. OUG27/2022, Art.1 = 310,00 (TVA inclus) 260,50 (fara TVA)

Preț cf. OUG 27/2022, Art. 2, Art. 3 = (fara TVA)

Preț cf. OUG 27/2022, Art. 2, Art. 3 = (fara TVA)

Preț cf. OUG 27/2022, Art. 2, Art. 3 = (fara TVA)

Componenta de furnizare			lei/MWh
Componenta de înmagazinare			lei/MWh
Componenta de înmagazinare			lei/MWh
Componenta de înmagazinare			lei/MWh
Componenta de transport			lei/MWh
25 Componenta de transport			lei/MWh
Componenta de transport			lei/MWh
Componenta medie de achiziție			lei/MWh
Componenta medie de achiziție			lei/MWh
Componenta medie de achiziție			lei/MWh
Tarif de distribuție			lei/MWh
Tarif de distribuție			lei/MWh

26 Preț contractual cu tarife lei/MWh = (fara TVA)

Preț contractual cu tarife lei/MWh = (fara TVA)

Preț gaz			lei/MWh
Preț gaz			lei/MWh
Tarif de distribuție			lei/MWh
Tarif de distribuție			lei/MWh
Tarif transport			lei/MWh
Tarif transport			lei/MWh

27 Prețul final facturat va avea întotdeauna valoarea cea mai mică, după caz, dintre prețul plafonat (în funcție de categoria de client și tranșele de consum), prețul contractual și prețul final calculat conform OUG nr. 27/2022, cu modificările și completările în vigoare.



- 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 calorică superioară (PCS) din zona ta. Mai multe detalii sunt mai jos, la punctul 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 sau ratele lunare ale anumitor servicii tehnice pe care le-ai contractat.
- 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, produsele 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, la care vei avea nevoie și de codul de autocitare. De asemenea, poți transmite indexul folosind contul online sau aplicația mobilă. Indexul este citit și de către distribuitor, iar în această zonă poți vedea care este intervalul de citire folosit de acesta.
- 13.** În această zonă îți vom comunica informații importante de client, ori de câte ori este nevoie.
- 14.** Datele de identificare ale ENGIE Romania.
- 15.** Codul de bare te ajută să plătești factura la partenerii ENGIE de plată comerciali și bancari.
- 16.** În această zonă poți vedea produsul de gaze naturale pe care îl ai în acest moment,



pentru ce loc de consum este contractat acesta, dar și perioada în care distribuitorul efectuează citirea indexului de consum.

- 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 $Energia\ (kWh) = \text{valoarea puterii calorifice superioare (PCS)} \times \text{volumul de gaz consumat (m}^3\text{)}$.
- 19.** Puterea calorică 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.** Consumul facturat exprimat în kWh.
- 21.** Aici găsești prețul facturat exprimat în lei/kWh aferent perioadei facturate.
- 22.** Aici vezi care e totalul de plată pentru serviciile facturate în perioada de referință.
- 23.** În această pagină găsești informații utile privind relația client-furnizor: plata facturii, reluarea alimentării, revizii și verificări, schimbare furnizor etc.
- 24.** Aici găsești prețul maxim ce poate fi facturat conform prevederilor legale în vigoare. Prețul este exprimat în lei/MWh.
- 25.** Aici găsești prețul calculat în funcție de costul mediu de achiziție și al celorlalte componente, conform prevederilor legale în vigoare. Prețul este exprimat în lei/MWh.
- 26.** Aici găsești prețul din contractul tău actual de furnizare gaze naturale. Prețul este exprimat în lei/MWh.
- 27.** 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 trei prețuri enumerate în această *Anexă de preț*.