



# **Ghid explicativ privind elementele componente ale facturii de**

## **Gaze Naturale**



**Furnizor:** MET ROMANIA ENERGY SA  
 Nr. Reg. Com.: J40/5516/1996  
 Cod fiscal: RO1877048  
 Sediul: Bucuresti, Sector 1, str. EMANOIL PORUMBARU, Nr. 95-95, et. 1, Cod postal: 011424  
 Capital social: 99934140.34 Lei  
 Telefon: +40 21 30 30 600  
 Fax: +40 21 30 30 602  
 E-mail: info.metro@met.com  
 Pagina web: https://ro.met.com/  
 Cont: RO49RZBR0000060015751050  
 Banca: Raiffeisen Bank - Sucursala Victoriei  
 Call center furnizare: 12/24 - +40 08 008 00251  
 Procent penalitati pentru neplata: Costa TVA: 19.00 %  
 Perioada: [01.11.2021-30.11.2021]

**Tip factura:** Regularizare  
**Punct de Consum:** Locuinta GN  
**Adresa:**  
 CLC:  
 Numar contract:

Nr. Cat.	Denumirea produselor sau a serviciilor	U.M.	Cantitate	Pret unitar(Lei)	Valoarea (Lei)	Valoarea TVA(Lei)
1	Tarif de furnizare gaze naturale	MWh	0.542	135.41	73.02	14.25

**FACTURA CURENTA(Lei)**  
 TOTAL FARA TVA: 73.02  
 TVA: 14.25  
**Total factura curenta: 87.27**

**Soluzia sold in data emiterii facturii curente (Lei)**  
 Sold anterior client (facturi restante sau credit): 0.00  
 Total facturi emise in data curenta: 87.27  
**Sold total client (sold anterior + facturii curente): 87.27**

**Sold client**

Termen scadent:  
 Incasare:

Semnarea si stampilarea facturilor nu constituie elemente obligatorii pe care trebuie sa le contina factura de art. 319, alin. (2), Legea nr. 227/2015 privind Codul fiscal

Implementing INNOVATION MET

Document generat de GAZE, by Ringhei Team

## Factura de GAZE NATURALE

MET ROMANIA ENERGY in calitate de furnizor, determina valoarea facturii pentru gazele naturale pe baza consumului masurat sau estimat conform reglementarilor si pe baza tarifului/prețului prevazut in contract.

In prima pagina a facturii sunt afisate toate informatiile necesare, iar detaliile sunt specificate in paginile urmatoare.



1 Datele facturii curente: seria si numarul facturii, data de emitere si data scadenta



2 Datele de identificare ale companiei si datele de contact.  
 Perioada facturata



3 Datele de identificare ale consumatorului  
 Tipul facturii: Estimata sau Regularizare  
 Datele punctului de consum: denumirea, adresa si codul unic de identificare (Cod CLC)  
 Datele contractului: numarul contractului si data incetarii

Nr. Crt.	Denumirea produselor sau a serviciilor
1	Tarif de furnizare gaze naturale

Nr. Crt.	Denumirea produselor sau a serviciilor
<b>Locuinta GN</b>	
1	Tarif Furnizare
2	Tarif Distributie
3	Tarif Transport
4	Tarif Rezervare Capacitate Iesire SNT
5	Tarif Rezervare Capacitate Intrare SNT

## 4

In aceasta sectiune sunt listate denumirile produselor sau a serviciilor facturate. In cazul in care factura cuprinde mai multe locuri de consum, pe prima pagina a facturii se regasesc valorile cumulate pentru a se calcula totalul facturii curente. In paginile urmatoare apar listate tarifele pe fiecare loc de consum si este defalcat tariful de furnizare:

1. **Tarif furnizare** este pretul negociat intre furnizor si consumator. Tariful include si costurile activitatii de furnizare, insemnand costurile furnizorului generate din activitatea de furnizare.

Tarife reglementate prin lege colectate de catre furnizor si platite mai departe catre operatori/stat:

2. **Tarif Distributie** - Costurile de distributie reflecta costurile aferente serviciilor de operare a sistemului de distributie a gazelor naturale pana la locul de consum. Acestea sunt reglementate de ANRE si sunt stabilite periodic. Tarifele de distributie difera în functie de categoria de consum si de zona de distributie in care se afla locul de consum.

3., 4. si 5 reprezinta **Tarif Transport** – Componenta volumetrica si Rezervarea de Capacitate. Costurile de transport sunt aferente ansamblului de servicii si activitati privind capacitatea de transport si transportul gazelor naturale. Activitatea este operata de Transgaz, iar preturile sunt reglementate de ANRE si stabilite periodic.

**Acciza** – Pentru consumatorii noncasnici se afiseaza si taxa de Acciza - taxa perceputa de catre stat pentru gazele naturale consumate. Acest tarif este stabilit prin legislatia fiscala in vigoare si este colectat de toti furnizorii de gaz din tara.

**Furnizor:** MET ROMANIA ENERGY SA

Nr. Reg. Com.: J40/5516/1996  
 Cod fiscal: RO1877048  
 Sediul: Bucuresti, Sector 1, str. EMANOIL PORUMBARU, Nr. 95-95, et. 1, Cod postal: 011424

Capital social: 99934140.34 Lei  
 Telefon: +40 21 30 30 600  
 Fax: +40 21 30 30 602  
 E-mail: info.metro@met.com  
 Pagina web: https://ro.met.com/  
 Cont: RO4982BR0000060015751050  
 Banca: Raiffeisen Bank - Sucursala Victoriei

Call center furnizare: 12/24 - +40 08 008 00251  
 Procent penalitati pentru nepajata:  
 Cota TVA: 19.00 %  
 Perioada: [01.11.2021-30.11.2021]

**Tip factura:** Regularizare  
**Punct de Consum:** Locuinta GN  
**Adresa:**

CLC:  
 Numar contract:

**Factura curenta**

Nr. Cat.	Descrierea produselor sau a serviciilor	U.M.	Cantitate	Pret unitar(Lei)	Valoarea (Lei)	Valoarea TVA(Lei)
1	Tarif de furnizare gaze naturale	MWh	0.542	135.41	73.02	14.25

In conformitate cu legislatia in vigoare, clientul fizic are dreptul de a-si schimba furnizorul, in mod gratuit, cu respectarea conditiilor contractuale, cu precizarea ca "Lista operatorilor economici, titlari de licenta de furnizare a gazelor naturale" este publicata pe pagina de internet a ANRE.

Convenea volumelor de gaze naturale in unitati de energie se face aplicand formula:  
 E = V(3)/PCS x 1000 unde:  
 E = energia gazelor naturale - kWh;  
 V(3) = volumul marunt in conditii de baza - mc  
 PCS = puterea calorifica superioara - kWh/mc  
 1 kWh = 1000 kWh

Tipul penalitatii pentru furnizarea gazelor naturale este variabil, conform prevederilor contractuale si reglementarilor legale in vigoare.

**Termen scadent:**

**Suma:**

**FACTURA CURENTA(Lei)**

TOTAL FARA TVA: 73.02  
 TVA: 14.25  
**Total factura curenta: 87.27**

**Soldul sold in data emiterii facturii curente (Lei)**

Sold anterior client (facturi restante sau credit): 0.00  
 Total facturi emise in data curenta: 87.27  
**Sold total client (sold anterior + factura curenta): 87.27**

**Sold client**

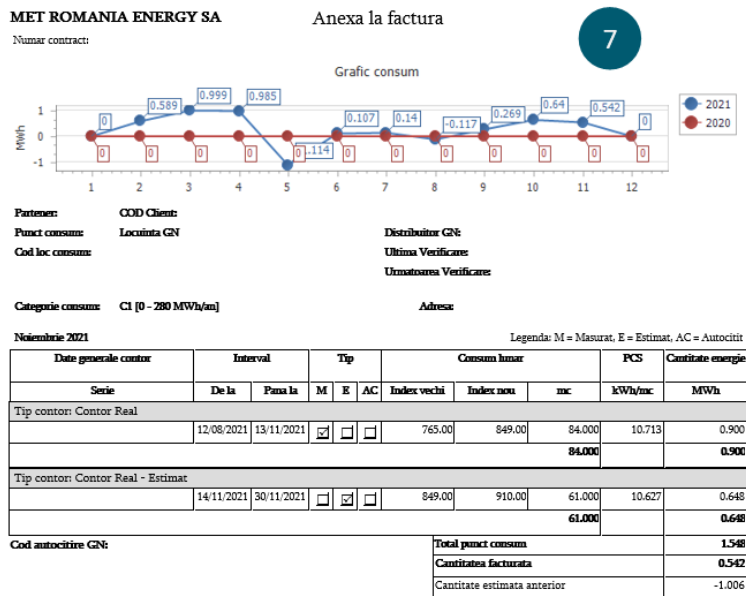
Semnarea si stampilarea facturilor nu constituie elemente obligatorii pe care trebuie sa le contina factura de art. 319, alin. (2), Legea nr. 327/2018 privind Codul fiscal

5

Dreptul consumatorului de a-si schimba furnizorul  
 Detaliile legate de conversia volumelor de gaze naturale in unitati de energie  
 Termenul scadent al facturii curente  
 Persoana care a intocmit factura curenta

6

Dupa sumarul facturii curente se afiseaza atat valoarea facturii curente cat si soldul total al clientului. Pe factura se regasesc coduri de bare pentru ambele optiuni.



## 7

In anexa facturii sunt detalii privind:  
 Datele contractului: numar si data semnare  
 Graficul de consum – evientierea consumului perioadei curente fata de consumul din aceeasi perioada a anului anterior  
 Datele punctului de consum: denumirea, adresa, codul unic de identificare, categoria de consum, denumirea distribuitorului si datele verificarilor (Ultima Verificare si Urmatoarea Verificare)

In aceasta sectiune sunt afisate si detalii tehnice sub forma tabelara:

**Date generale contor:** seria contorilor existenti la locul de consum

**Interval:** reprezinta data de inceput si data de final a consumului de energie; aceste date sunt primite de la distribuitor

**Tip citire:** reprezinta modul de determinare a cantitatii; energie masurata (M), estimata (E) si autocitire (AC)

**Consum lunar** – in aceasta categorie se afiseaza indexul vechi, indexul nou si volumul de gaze naturale consumat (diferenta dintre indecsi, exprimat in metri cubi “mc”)

**PCS** - puterea calorifica superioara a gazelor naturale reprezinta energia totala, respectiv cantitatea de caldura, degajata prin arderea completa, in aer, a unui metru cub de gaze naturale și este exprimata in kWh/mc.

**Cantitatea** de Energie Gaze Naturale (kWh) se determina inmultind volumul de gaze naturale consumat cu puterea calorifica superioara; pentru a se folosi unitatea de masura MWh se imparte la 1000 (1 MWh=1000 kWh). Detalii legate de conversie de regasesc in prima pagina a facturii.

**Pentru explicatii detaliate, echipa noastra va sta la dispozitie!**

Conversia volumelor de gaze naturale in unitati de energie se face aplicand formula:  
 $E = V(b) \cdot PCS / 1000$  unde:  
 E = energia gazelor naturale - MWh  
 V(b) = volumul masurat in conditii de baza - mc  
 PCS = puterea calorifica superioara - kWh/mc  
 1 MWh = 1000 kWh

Sistem Client,

Pentru probleme în sfera activității cu gaze naturale (avarii, avarii de gaze sau alte defecțiuni tehnice ale instalațiilor de gaze naturale) puteți solicita intervenția Operatorului de Distribuție pe raza căruia se află locul de consum, la numerele de CALL CENTER de mai jos, urmând ca acesta să intervină pentru remedierea defecțiunii și reinstalarea locului de consum a funcției.

Operator de Distribuție gaze naturale	Telefon de contact	Operator de Distribuție gaze naturale	Telefon de contact
ARADIAZ DISTRIBUTIE S.R.L.	0360 476 261* / 0800 800 123**	HARGHITA HARGHITA GAZ SA	0800 843 742**
CORDUN GAZ SA	0800800039** / 0332 765 966*	NEGASCONSTRUCT SA	0800 868 432** / 021 351 19 57*
COVI CONSTRUCT 2000 SRL	021 351 37 08** / 0741 148 800**	NEVEDINTI GAZ SA	0381 336 688** / 0737 637 697*
DL CONCORDIA FILIALA CLUJ ROMANIA	0800 800 490**	NEVOC DIL S.R.L.	0332 740 702**
DELGAZ GRIG SA	0365 200 928* / 0800 800 928**	OTTO GAZ SRL	0749 032 010* / 0800 800 429**
DISTRIGAZ SUD RETELE SRL	021 92921* / 0800 877 779**	PREMIER ENERGY SRL	0800 080 003**
DISTRIGAZ VEST SA	0800 800 438** / 0359 405 555* / 0760 874 918	PRISMA SERV COMPANY SRL	0800 410 405**
GAZ EST SA	0800 800 040** / 035 334 141 / 0325 471 000 / 0325 458 400*	PROGAS P&O SA	0800 877 642**
GAZMER IASI SRL	0800 800 518**	SALGAZ SA	0800 800 878** / 0359 373 918
GAZ NORD EST S.A.	0332 732 100 / 0800 800 907**	TULCEA GAZ SA	0800 882 332** / 0749 157 731*
GAZ VEST SA	0357 34 84 00* / 0800 842 392**	VIROFI GAZ SA	0800 800 999**

\*Apelabil, conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie.  
\*\*Număr de telefon gratuit

**REVIZII ȘI VERIFICĂRI:**  
Potrivit normelor legale în vigoare, verificarea și revizia tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale reprezintă o obligație a consumatorului, care se realizează numai de către firme autorizate ANRE:  
- verificarea tehnică a instalației de utilizare se realizează la maximum 2 ani;  
- revizia tehnică a instalației de utilizare se realizează la 10 ani.  
Mer România Energy SA, va transmite către dumneavoastră informații suplimentare referitoare la efectuarea reviziilor și verificărilor tehnice cu cel puțin 30 zile înainte de expirarea acestora, prin intermediul facturii fiscale.  
Lista întregii a operatorilor economici autorizați ANRE poate fi consultată de către dumneavoastră pe pagina de Internet a Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE), [www.anre.ro](http://www.anre.ro).  
Eficiența energetică reprezintă o preocupare constantă. Pentru Mer România Energy SA în relație cu clienții săi. Pentru informații suplimentare vă recomandăm să consultați Legea nr. 121/2014 și să accesați secțiunea **Eficiență energetică** pe site-ul ANRE: <http://www.anre.ro>, precum și pe site-ul Mer România Energy SA: <http://ro.met.com/ro/technical-issues>.

Pentru transmiterea sesizărilor sau reclamațiilor cu privire la serviciile oferite de către compania noastră, vă rugăm să completați formularul de înregistrare a plângerii, disponibil pe pagina noastră de Internet: <https://ro.met.com/ro/es-serviciile-client>, și să îl transmiteți prin fax, e-mail la [info@met.com](mailto:info@met.com), poșta sau fax la sediul nostru, la adresa disponibilă pe facturile "CONTINUT": "TARIF 0800 800 201" la numărul de telefon 0800 800 800. Procedura poate fi accesată pe pagina noastră de Internet: <https://ro.met.com/uploads/editions/procedura-de-soluzionare-a-plangerii-client-romania.pdf>.

Programul de audiențe pentru sesizările sau reclamațiile cu privire la serviciile oferite de către compania noastră este următorul:

Bogdan Cămilășanu	Director General Adjunct	Luni	10:00 - 12:00
-------------------	--------------------------	------	---------------

Vă informăm că în data de 18 Martie 2016 a intrat în vigoare Ordinul de aprobare a Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali.

Termenii legale de soluționare pentru fiecare dintre sesizările/plângerile amintite în Ordinul specificat anterior (acestea nu se limitează la lista de mai jos) sunt următoarele:

Contractarea gazelor naturale	15 zile lucrătoare
Facturarea contravaloarei gazelor naturale furnizate	5 zile lucrătoare**
Ofertarea de prețuri și tarife	15 zile lucrătoare
Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	15 zile calendaristice termen OR****
Asigurarea calității gazelor naturale furnizate	20 zile calendaristice termen OR****
Funcționarea grupurilor de măsurare	15 zile calendaristice termen OR****
Schimbarea furnizorului	21 zile calendaristice
Informarea clienților finali	15 zile lucrătoare
Modurile de rezolvare a plângerilor	15 zile lucrătoare

\*\* Aplicabil pentru sesizările scrise conform Standardului de Performanță pentru Serviciul de Furnizare aprobat prin ordin ANRE nr. 8/2017  
\*\*\* Conform Standardului de Performanță pentru Serviciul de Furnizare aprobat, art.8, alin (1), timpul de soluționare al acestor petiții poate fi prelungit, termenul de 5 zile lucrătoare se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică OM solicitarea de verificare a datelor contestate și ziua în care furnizorul transmite CP răspunsul primit de la OM. OM este obligat să răspundă la o astfel de solicitare în termenul prevăzut în termenul de performanță pentru serviciul de rețea. În vigoare, cu excepția faptului că CP prin intermediul furnizorului, în scris, asigură acest aspect în termenul inițial de 5 zile lucrătoare.  
\*\*\*\* Conform prevederilor Standardului de Performanță pentru Serviciul de Furnizare aprobat prin ordin ANRE nr. 8/2017, pentru petițiile referitoare la obligațiile operatorului de distribuție termenul de comunicare către client a răspunsului operatorului de rețea este de 3 zile lucrătoare de la primirea acestuia de către furnizor.

Consumatorul are dreptul de a se adresa Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE) pentru orice problemă cu privire la modul de soluționare propus de către echipele noastre. Datele de contact ale ANRE sunt următoarele: str. Constantin Năcu nr. 3, București, Sector 2, cod poștal 020985, Tel: +40 21 327 81 74; 021 327 81 00, Fax: +40 21 312 43 85, E-mail: [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro)  
Totodată, este dreptul clienților de a se adresa instanței judecătorești competente sau de a aplica la alte proceduri extrajudiciare pentru soluționarea sesizărilor și a modului de rezolvare a reclamațiilor.

- Modalități de plată**
- Virement bancar/Ordin de plată/Cash în contul RO48RZBR0000000016761060Raiffeisen Bank - Sucursala Vitoriei, specificând denumirea clientului și/sau numărul facturii
  - Plată la oficiu dintr-o listă de 18 000 de magazine cu însemnele PayPoint din toată țara unde vă prezentați cu factura. Pentru a identifica cele mai apropiate puncte de plată PayPoint vă rugăm să accesați: <https://www.umor.ro/magazine>
  - Plată la oficiu dintr-o listă de 500 de magazine-patenere din toată țara, cu peste 7 500 de terminale. Pentru a afla cea mai apropiată locație un-doi, vă rugăm să accesați: <https://www.umor.ro/magazine>
  - Plată la oficiu dintr-o listă de magazine-patenere din toată țara. Pentru a afla cea mai apropiată locație Westaco, vă rugăm să accesați: <https://www.westaco.com/locuri-es>
  - Online cu card bancar din Cont client - Pentru a beneficia de acest serviciu este necesară activarea contului conform instrucțiunilor

## INFORMARE

Alături de factura și anexa, pagina de informare completează informațiile necesare consumatorului

Sunt afișate informații privind:

- Numerele de CALL CENTER ale Operatorului de Distribuție
- Secțiune date pentru revizii și verificări
- Detalii referitoare la formularul de înregistrare plângeri
- Termenele legale de soluționare a sesizărilor sau plângerilor conform reglementărilor în vigoare
- Dreptul consumatorului de a se adresa Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE) și datele de contact
- Dreptul consumatorului de a schimba furnizorul, link către platforma online POSF
- Program de audite pentru sesizări sau reclamații
- Sinteză obligațiilor furnizorului
- Dreptul consumatorului de a se adresa instanței judecătorești competente
- Modalitățile de plată
- Info intreruperi programate
- Modalități transmitere index
- Info eficiența energetică