

**1 Date despre factura fiscală:**

Informații esențiale privind factura: data la care a fost emisă și data scadenței – termenul limită până la care trebuie achitată pentru a evita penalități.

**2 Date despre cumpărător:**

Informațiile de identificare ale clientului: nume complet, adresă de corespondență, județ, localitate, stradă, număr – necesare pentru corecta facturare și evidență contractuală.

**3 Date despre furnizor:**

Identifică emitentul facturii – denumirea companiei, sediul, codul de înregistrare fiscală (CUI), numărul de înregistrare la Registrul Comerțului, și alte date de contact relevante.

**4 Tel. verde autocitare:**

Număr de telefon gratuit pus la dispoziție de furnizor pentru transmiterea indexului autocitit de către client – asigură facturarea corectă a consumului real.

**5 Cod client, număr contract, ultima verificare / următoarea verificare:**

Include codul unic de client, numărul contractului de furnizare și datele ultimei/următoarei verificări a instalației – esențiale pentru identificare și conformitate tehnică.

**6 Procent penalități conform contract și cota de TVA:**

Afișează procentul de penalizare aplicabil în caz de întârziere la plată, conform contractului, și cota legală de TVA aplicată serviciilor facturate.

**7 Perioada:**

Intervalul de timp pentru care se facturează consumul, exprimat în zile sau luni. Această perioadă poate varia în funcție de ciclul de facturare stabilit în contract și reflectă consumul total înregistrat în acest interval.

## 8 Referința internă:

Cod unic sau număr de identificare atribuit facturii sau tranzacției în sistemul intern al furnizorului. Aceasta ajută la urmărirea și gestionarea facturilor, facilitând identificarea rapidă a detaliilor înregistrate.

## 9 Denumirea produselor sau a serviciilor:

Include o detaliere a tarifelor aplicate pentru fiecare componentă a serviciului de furnizare. Printre acestea se pot regăsi în funcție de serviciu următoarele componente:

- ✓ **Preț de bază fără TVA:** Reprezintă costul standard al energiei electrice, fără a include taxa pe valoarea adăugată.
- ✓ **Tarif extragere din rețea:** Este tariful aplicat pentru energia extrasă din rețelele de distribuție, acoperind costurile de preluare a resurselor din infrastructura rețelei de transport; suma este facturată și încasată de către furnizor și plătită mai departe operatorului de distribuție
- ✓ **Tarif serviciu sistem:** Se referă la costul asociat cu menținerea și gestionarea sistemului energetic național (sisteme de transport și distribuție), precum și costurile pentru echilibrarea și stabilitatea rețelei;
- ✓ **Tarif mediu introducere în rețea:** Reprezintă costul pentru energia introdusă în rețea de către furnizori sau producători, reflectând cheltuielile legate de integrarea acestora în infrastructura de transport;
- ✓ **Tarif distribuție IT (Tensiune joasă):** Se aplică pentru distribuția energiei electrice la nivelul tensiunii joase, care este utilizată pentru consumatorii casnici și mici consumatori; suma este facturată și încasată de către furnizor și plătită mai departe operatorului de distribuție
- ✓ **Tarif distribuție MT (Tensiune medie):** Este tariful pentru distribuția energiei electrice la tensiune medie, destinat consumatorilor industriali sau comercianților care utilizează echipamente ce necesită o tensiune mai mare decât cea joasă; suma este facturată și încasată de către furnizor și plătită mai departe operatorului de distribuție
- ✓ **Tarif distribuție JT (Tensiune înaltă):** Se aplică pentru distribuția energiei electrice la tensiune înaltă, care este utilizată de mari consumatori industriali sau facilități care necesită o alimentare mai puternică; suma este facturată și încasată de către furnizor și plătită mai departe operatorului de distribuție
- ✓ **CertIFICATE VERZI:** Reprezintă costul aferent achiziționării certificatelor verzi, care sunt folosite pentru a atesta consumul de energie din surse regenerabile și pentru a îndeplini obligațiile de mediu impuse de legislație; suma este facturată și încasată de către furnizor și plătită mai departe producătorului de energie

- ✓ **Tarif cogenerare cf. art. 75 lit. i din Legea 123/2012:** Acest tarif se referă la costurile asociate cu cogenerarea eficientă de energie, conform reglementărilor prevăzute în Legea 123/2012, care reglementează sectorul energetic din România;
- ✓ **Acciza conform art. 358 alin. 2) din Codul Fiscal:** Reprezintă taxa aplicată pe energie sau gaze naturale, conform reglementărilor din Codul Fiscal, care este inclusă în prețul final al facturii; suma este facturată și încasată de către furnizor și plătită mai departe bugetului de stat
- ✓ **plafonări:** Se referă la limitele maxime impuse de legiuitor pe perioada în care se acordă facilități consumatorilor.

## 10 **Unitatea de măsură (U.M.):**

**U.M. (Unitate de Măsură):** Reprezintă unitatea standard utilizată pentru a exprima cantitatea de energie electrică sau gaze naturale consumate. De exemplu, energia electrică se măsoară în kilowați-oră (kWh), iar gazele naturale în metri cubi (mc) sau kilowați-oră (kWh), în funcție de metoda de facturare.

## 11 **Preț unitar (lei):**

Reprezintă costul aplicat pentru o unitate de măsură a energiei electrice sau gazelor naturale, exprimat de obicei în lei/kWh sau lei/mc. Acest preț poate varia în funcție de tipul de consum, contractul încheiat sau reglementările în vigoare.

## 12 **Valoare (lei):**

Reprezintă suma totală aferentă unei poziții din factură, calculată prin înmulțirea cantității consumate cu prețul unitar. Aceasta reflectă costul în lei al produsului sau serviciului facturat pentru perioada de consum indicată.

## 13 **Valoare TVA (lei):**

Reprezintă suma taxei pe valoare adăugată aferentă fiecărei poziții din factură, calculată în funcție de baza impozabilă și cota TVA aplicabilă. Cota TVA utilizată este menționată la punctul 6 și se aplică în conformitate cu legislația fiscală în vigoare.

## 14 **Factura curentă (lei):**

Include totalul sumei de plată pentru perioada de facturare analizată. Aceasta este structurată astfel:

- ✓ **Baza de impozitare TVA** – valoarea totală a produselor și serviciilor înainte de aplicarea TVA;
- ✓ **Total bază de impozitare TVA** – suma tuturor bazelor de impozitare aferente pozițiilor din factură;

- ✓ **TVA** – valoarea totală a taxei pe valoare adăugată calculată astfel:

**TVA = Total bază de impozitare × Cota TVA** (cota TVA aplicabilă este precizată la punctul 6);

- ✓ **Total factură curentă** – suma totală de plată, determinată prin:

**Total factură curentă = Total bază de impozitare + TVA;**

15

### **Termen scadență:**

Reprezintă data limită până la care factura trebuie achitată de către client. După această dată, pot fi aplicate penalități de întârziere conform condițiilor contractuale și/sau prevederilor legale. Termenul de plată este stabilit de părți în contract și este calculat de la data emiterii facturii.

16

### **Situație sold la data emiterii facturii curente (lei):**

Reprezintă evidența financiară a clientului la momentul emiterii facturii, detaliată astfel:

- ✓ **Sold anterior** – suma restantă din facturile anterioare, care poate include fie facturi neachitate (restanțe), fie sume plătite în avans (credit);
- ✓ **Total facturi emise în data curentă** – valoarea totală a facturii sau facturilor emise în ziua respectivă;
- ✓ **Sold total client** – suma care reflectă situația financiară actuală a clientului, calculată astfel: **Sold total client = Sold anterior + Total facturi curente.**

17

### **Cod de bare:**

Reprezintă un cod grafic unic, sub forma unei linii sau a unui șir de caractere, care conține informații despre factura emisă. Acesta este utilizat pentru a facilita procesul de plată prin scanarea automată a codului, fie la bancă, fie la un terminal de plată, pentru a înregistra rapid și corect tranzacția. A se vedea în acest sens modalitățile de plată prevăzute la punctul 20.

18

### **Serviciu clienți:**

Reprezintă departamentul dedicat oferirii de asistență și informații clienților, care poate include suport pentru întrebări legate de facturi, plăți, modificări ale serviciilor sau orice alte solicitări. Pentru detalii complete despre modalitățile de contact, consultați punctul 21, unde sunt specificate toate datele de contact ale serviciului clienți.

19

### **Autocitire index:**

20

Se referă la auto-raportarea de către client a consumului de energie sau gaze naturale, în perioada 20-25 ale fiecărei luni. Clientul este responsabil pentru furnizarea indexului de consum în această perioadă, iar acesta va fi utilizat pentru emiterea facturii, evitând astfel estimările de consum.

### **Modalități de plată:**

Se referă la metodele prin care clientul poate achita factura emisă. Acestea includ plata în **numerar**, plata prin **ATM**, plata prin **internet banking** și plata prin **direct debit** la băncile partenere, conform listei băncilor partenere menționate în centralizator.

21

### **Drepturile clientului:**

Clientul beneficiază de următoarele drepturi în cadrul relației cu furnizorul de energie:

- ✓ **Apelul la ANRE (Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei):** Clientul are dreptul de a apela la ANRE pentru soluționarea oricăror dispute sau plângeri legate de furnizarea serviciilor, fiindu-i puse la dispoziție toate datele de contact ale ANRE;
- ✓ **Compensații:** Clientul are dreptul de a solicita compensații în conformitate cu reglementările în vigoare, în cazul în care furnizorul nu respectă condițiile contractuale sau termenii de livrare a serviciilor;
- ✓ **Apelarea la proceduri extrajudiciare:** Clientul poate apela la proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor, cum ar fi medierea, în cazul unor conflicte nerezolvate pe cale amiabilă. Detaliile acestor proceduri sunt reglementate de autoritățile competente;
- ✓ **Accesul la instanțele judecătorești:** Clientul are dreptul de a se adresa instanțelor judecătorești pentru soluționarea oricăror dispute, în conformitate cu legislația națională.
- ✓ **Datele de contact ale furnizorului:** Pentru orice întrebări, plângeri sau solicitări, clientul poate contacta furnizorul la datele precizate în cuprinsul facturii;
- ✓ **Solicitări și termene de răspuns:** Clientul poate depune solicitări către furnizor pentru modificări de contract, informații suplimentare sau alte cerințe, iar clientului i se va oferi un răspuns în termenul menționat;
- ✓ **Durata termenelor privind solicitările contractuale uzuale:** Termenele pentru soluționarea cererilor uzuale (de exemplu, modificări de facturare, întreruperi de serviciu etc.) sunt reglementate conform contractului și legislației în vigoare, cuprinse între 2 și 30 de zile;
- ✓ **Alte tipuri de sesizări și compensații:** Clientul are dreptul de a depune sesizări privind orice nereguli sau abateri de la serviciile furnizate, iar în caz de încălcare a reglementărilor, se pot acorda compensații pentru perioada afectată de deficiențe în livrarea serviciilor;

- ✓ **Informații privind operatorul de rețea:** Furnizorul pune la dispoziția clientului o listă cu datele de contact ale operatorului de rețea responsabil de zona de consum, pentru situațiile în care apar întreruperi în alimentarea cu energie. Aceste informații sunt esențiale pentru notificarea rapidă a avariilor sau solicitarea intervențiilor de urgență.

22

## **Date privind procesul-verbal de consum:**

Această secțiune conține informații tehnice și comerciale privind consumul de energie al clientului, structurate astfel:

- ✓ **Grafic de consum** – reprezintă evoluția lunară a consumului, afișată grafic, pentru o imagine clară asupra utilizării energiei în timp;
- ✓ **Date de identificare ale clientului și locului de consum** – includ numele clientului, codul de client și adresa completă a locului de consum;
- ✓ **Ultima/Următoarea verificare** – datele la care s-a efectuat și urmează să se efectueze verificarea echipamentului de măsurare (contor);
- ✓ **Cod autocitare** – cod unic utilizat de client pentru transmiterea indexului autocitit;
- ✓ **Perioada de transmitere a indexului autocitare** – perioada lunară în care clientul trebuie să trimită indexul (ex: 20–25 ale lunii);
- ✓ **Interval citire OD (Operator Distribuție)** – perioada în care operatorul de rețea efectuează citirea oficială a contorului;
- ✓ **Categorie consum** – clasificarea clientului (casnic, non-casnic, consumator vulnerabil etc.);
- ✓ **Date generale contor** – includ tipul, seria, modelul și amplasamentul contorului instalat;
- ✓ **Tip citire** – specifică dacă citirea este reală, estimată sau autocitită;
- ✓ **Consum lunar** – valoarea înregistrată a consumului aferent fiecărei luni;
- ✓ **PCS (Puterea Calorifică Superioară)** – exprimată în kWh/mc, utilizată pentru conversia volumului de gaz în energie;
- ✓ **Cantitate energie** – energia rezultată în kWh, pe baza conversiei cu PCS;
- ✓ **Total punct de consum** – cantitatea totală de energie aferentă punctului de consum într-o anumită perioadă;
- ✓ **Cantitate facturată** – energia efectiv inclusă în factura curentă;
- ✓ **Cantitate estimată anterior** – valoarea estimată într-o perioadă anterioară, utilizată în absența unei citiri reale sau autocitiri.

23

## **Anexa la factură:**

Reprezintă un document atașat facturii principale care oferă o prezentare detaliată și structurată a unor informații esențiale, după cum urmează:

- ✓ **Termenul scadent al facturii** – data limită până la care trebuie efectuată plata;
- ✓ **Perioada de facturare** – intervalul calendaristic pentru care este emisă factura;
- ✓ **Mențiunea dacă factura este de regularizare** – indică dacă este vorba despre o factură de regularizare (bazată pe citire reală după o perioadă estimată);
- ✓ **Sumar al elementelor din punctele 9–13** – detalii privind denumirea produselor și serviciilor, unitatea de măsură, prețul unitar, valoarea în lei și valoarea TVA aferentă fiecărui element facturat.

Această anexă contribuie la o mai bună înțelegere a structurii facturii și facilitează verificarea sumelor facturate.

24

### **Condiții plafonare a prețurilor energiei electrice a clienților casnici:**

În perioada 1 aprilie 2025 – 30 iunie 2025 pentru energie electrică, se aplică următoarele măsuri de plafonare a prețurilor pentru clienții casnici:

- ✓ Pentru consum lunar între 0 și 100 kWh inclusiv: prețul final facturat este plafonat la maximum 0,68 lei/kWh, TVA inclus;
- ✓ Pentru consum lunar între 100,01 și 255 kWh: prețul final facturat este plafonat la maximum 0,80 lei/kWh, TVA inclus;
- ✓ Pentru consum lunar între 255,01 și 300 kWh: consumul până la 255 kWh se facturează conform tranșei corespunzătoare, iar consumul între 255,01 și 300 kWh se facturează la maximum 1,3 lei/kWh, TVA inclus;
- ✓ Pentru consum lunar peste 300 kWh: întregul consum se facturează la maximum 1,3 lei/kWh, TVA inclus.

1 **Factura fiscala**  
Data emitere:  
Data scadenta:

Serie: XXXXXX Nr.: XXX  
ZZ.LL.AAAA  
ZZ.LL.AAAA

2 **Cumparator:** NUME PRENUME

Nr. Reg. Com.:  
Cod fiscal:  
Sediu: JUDET, ORAS, STR. NUMELE STRAZII, NR. XX

Cont:  
Banca:

3 **Furnizor:** XXXXXXXXX

Cod fiscal: XXXXXXXXX

Nr. Reg. Com.: XXXXXXXXX

Sediu:  
Bucuresti, Sector 1, str. Calea Floreasca, Nr.  
246C, bl. Skytower, et. 17, ap. Cam 10,

Capital Social XXXXXXXXX

Subscris

Varsat:

Telefon: 0319797

Fax: 0213180771

E-mail: XXXXXXXXX

Pagina web: XXXXXXXXX

Cont: XXXXXXXXX

Banca: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

4 Tel Verde Autocitari: 031 433 5018

6 Procent penalitati: 0.100000%  
Cota TVA: 19.00 %

7 Perioada:[ZZ.LL.AAAA-ZZ.LL.AAAA]

8 Referinta interna: XXXXXX

NUME PRENUME  
TARA, JUDET, ORAS,  
STR. NUMELE STRAZII, NR. XX

Tip factura: XXXXXXXXX

**Punct de Consum:** XXXXXXXXX

**Adresa:** JUDET, ORAS, STR. NUMELE STRAZII, NR. XX, cod postal: -

5 COD Client: XXXXXXXXX

CLC: XXXXXXXXXXXXX

Numar contract: XXXX|XXX|ZZ.LL.AAAA- data incetare 01.05.2025

Ultima Verificare: ZZ.LL.AAAA

Urmatoarea Verificare: ZZ.LL.AAAA

9

10

11

12

13

Nr. Crt.	Denumirea produselor sau a serviciilor	U.M.	Cantitate	Pret unitar (Lei)	Valoarea (Lei)	Valoarea TVA (Lei)
1	Pret de baza energie electrica fara Tg Perioada: [11.03.2022-14.10.2022]	kWh	440.0000	0,98	431,20	81,93
2	Tarif extragere din retea	kWh	440.0000	0,03	11,25	2,14
3	Tarif serviciu sistem	kWh	440.0000	0,01	4,10	0,78
4	Tarif mediu introducere in retea	kWh	440.0000	0,00	1,11	0,21
5	Tarif distributie IT Muntenia Nord Perioada: [11.03.2022-31.03.2022]	kWh	71.9100	0,02	1,51	0,29
6	Tarif distributie IT Muntenia Nord Perioada: [01.04.2022-14.10.2022]	kWh	368.0900	0,02	8,59	1,63
7	Tarif distributie MT Muntenia Nord Perioada: [11.03.2022-31.03.2022]	kWh	71.9100	0,04	3,13	0,59
8	Tarif distributie MT Muntenia Nord Perioada: [01.04.2022-14.10.2022]	kWh	368.0900	0,06	20,87	3,97
9	Tarif distributie JT Muntenia Nord Perioada: [11.03.2022-31.03.2022]	kWh	71.9100	0,14	10,12	1,92
10	Tarif distributie JT Muntenia Nord Perioada: [01.04.2022-14.10.2022]	kWh	368.0900	0,18	64,51	12,26
11	Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata Perioada: [11.03.2022-31.03.2022]	kWh	234.5640	0,07	17,01	3,23
12	Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata Perioada: [01.04.2022-30.04.2022]	kWh	335.0920	0,07	24,31	4,62
13	Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata Perioada: [01.05.2022-31.05.2022]	kWh	346.2610	0,07	25,12	4,77

Nr. Crt.	Denumirea produselor sau a serviciilor	U.M.	Cantitate	Pret unitar (Lei)	Valoarea (Lei)	Valoarea TVA (Lei)
14	Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata Perioada: [01.06.2022-30.06.2022]	kWh	335,0920	0,07	24,31	4,62
15	Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata Perioada: [01.07.2022-31.07.2022]	kWh	346,2610	0,07	25,12	4,77
16	Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata Perioada: [01.08.2022-31.08.2022]	kWh	346,2610	0,07	25,12	4,77
17	Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata Perioada: [01.09.2022-30.09.2022]	kWh	335,0920	0,07	24,31	4,62
18	Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata Perioada: [01.10.2022-14.10.2022]	kWh	497,3770	0,07	36,08	6,85
19	Storno: CERTIFICATE VERZI storno cf ord. 187 T22EC 11949/19.4.2022 - pozitia 6	kWh	-341,0000	0,07	-24,73	-4,70
20	Storno: Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata storno cf ord. 187 T22ECC 160 /31.10.2022 - pozitia 8	kWh	-417,0000	0,07	-30,25	-5,75
21	Storno: Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata storno cf ord. 187 T22ECT 3380 /30.9.2022 - pozitia 18	kWh	-437,0000	0,07	-31,70	-6,02
22	Storno: Corectie - Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata storno cf ord. 187 T22ECT 3380 /30.9.2022 - pozitia 19	kWh	-1.141,0000	0,07	-82,76	-15,73
23	Tarif cogenerare conform legii 123/2012, art. 75, litera (i)	kWh	440,0000	0,02	7,46	1,42
24	Acciza conform Codului Fiscal, articolul 358, aliniatul (2)	kWh	440,0000	0,01	2,38	0,45
25	Abonament lunar	Zi	31,0000	2,47	76,57	14,55
26	Plafonare pret Iunie 2022 - Recalculare	kWh	178,0730	-0,80	-142,40	-27,06
27	Plafonare pret Iulie 2022 - Recalculare	kWh	184,0090	-0,80	-146,51	-27,84
28	Plafonare pret August 2022 - Recalculare	kWh	131,4770	-0,80	-104,68	-19,89
29	Plafonare pret Octombrie 2022	kWh	83,1010	-0,80	-66,17	-12,57
30	Storno: Plafonare pret August 2022 Perioada: [01.08.2022-31.08.2022]	kWh	384,4670	0,80	306,12	58,16

14

**FACTURA CURENTA(Lei)**

Baza de impozitare TVA 907,45

Total baza de impozitare TVA: 907,45

TVA 172,42

**Total factura curenta 1.079,87**

15

Termen scadent: ZZ/LL/AAAA

16

**Situatie sold la data emiterii facturii curente (Lei)**

Sold anterior client (facturi restante sau credit) -4,47

Total facturi emise in data curenta 1.079,87

**Sold total client (sold anterior + facturi curente) 1.075,40**

17

**Factura curenta**

7770000083271100107987080425701456371

Intervalul de transmitere al indexului autocitit este 20-25 ale fiecărei luni, prin intermediul adresei de email [autocitire](#) sau telefonic la numărul 031 433 5018.

**MODALITATI DE PLATA:**

20

1. Prin oricare din modalitățile de mai jos:

	NUMERAR*	ATM	INTERNET BANKING	DIRECT DEBIT	TRANSFER BANCAR **
Banca Transilvania	-	✓	✓	✓	✓
BRD	✓	✓	✓	✓	-
Raiffeisen Bank	-	✓	✓	✓	-
BCR	✓	✓	✓	✓	-
Garanti Bank	✓	✓	✓	✓	-
CEC Bank	✓	-	✓	✓	-
OTP Bank	✓	-	✓	✓	-
First Bank	✓	✓	✓	✓	-
UniCredit Bank	✓	✓	✓	✓	-
Intesa Sanpaolo Bank	✓	-	✓	✓	-
SelfPay	✓	-	-	-	-
UnDoi	✓	-	-	-	-
Westaco	✓	-	-	-	-
Paypoint	✓	-	-	-	-

4. Dacă aveți cont bancar la o altă bancă decât cele din lista de mai sus, puteți efectua plata în contul xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx - Banca xxxxxxxx.

5. Poșta Română - plata poate fi efectuată prin mandat poștal\*.

6. Direct Debit Interbancar: dacă aveți cont bancar la o altă bancă decât cele din lista de mai sus, puteți încheia cu banca un acord de direct debit în care veți menționa numele beneficiarului xxxxxxxxxxxxxx, contul xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx și numărul contractului dvs. de furnizare.

7. Plata prin telefon - dacă aveți cont la BCR, puteți efectua plata apelând numărul de telefon 0800 801 BCR (0800 801 227).

8. Prin aplicațiile mobile PAGO, mobilPay Wallet și Paypoint.

\* Pentru prestarea serviciului, Partenerul poate percepe comisioane prevăzute în tarifele proprii de comisionare persoane fizice.

\*\* Transfer bancar - pentru identificarea corectă și rapidă a plății efectuate va rugăm să menționați clar ID-ul facturii și codul de client.

Pentru a evita apariția oricărui inconvenient, vă recomandăm să aveți la îndemână factura Tinmar în momentul efectuării plății și să menționați întotdeauna ID-ul facturii și codul dvs. de client.

21

**Drepturile clientului. Toate drepturile conferite de legislația incidentă**

- Dreptul de a apela la Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;
- Dreptul de a primi compensații pentru nerespectarea prevederilor Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale și a energiei electrice;
- Dreptul de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor;
- Dreptul de a se adresa instanțelor judecătorești competente.

În cazul disputelor aparute în derularea contractului, dacă părțile nu ajung la o înțelegere, acestea se pot adresa Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei.

Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei: Str. Constantin Ilacu nr. 3, București, Sector 2, 020995, tel: 021-327.81.74 ; 021 327.81.00, fax: 021-312.43.65, e-mail: anre@anre.ro.

Program:

Luni: 08:00 - 18:00

Marti - Joli: 08:00 - 16:30

Vineri: 08:00 - 14:00

[anre.ro/ro/contact/depunerea-unei-petitii](#)

Litigiile care nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă, sau prin intermediul comisiei de soluționare a disputelor la nivelul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, vor fi supuse spre soluționare instanței judecătorești competente. Etapele intermediare de soluționare a litigiilor nu sunt obligatorii, părțile se pot adresa direct instanței de judecată competente.

**Ce puteți face dacă aveți o problemă ?**

Luati legătura cu noi !

Preluarea plângerilor de la clienți finali se face utilizând următoarele modalități:

Prin intermediul contact-center la tel.: 031 9797, program L-V între 9:00 - 21:00, pentru informațiile legate de oferte, încheierea, derularea, încetarea contractului de furnizare energie electrică.

Prin intermediul adreselor de e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Prin intermediul formularului online pe **site-ul furnizorului**.

Prin fax la nr.: 021 318 2071.

Prin poșta la adresa: Calea Floreasca, nr.246C, etaj 17, Sector 1, București.

**Mai multe despre consumul tau de electricitate**

Facturam energie în kilowati-ora (kWh). Un kWh reprezintă 1 kilowatt de energie folosit într-o ora.

Dacă un aparat electric are o putere de 1000W (sau 1kW) și îl folosiți timp de 30 de minute, consumul de electricitate va fi de 0,5 ore x 1000Wh sau 0,5kWh.

**Solicitari și temene de raspuns**

Luam fiecare plângere în serios și ne străduim să o rezolvăm cât mai repede.

Gasiti aici termenele de rezolvare pentru mai multe din serviciile noastre (conform prevederilor Standardului de Performanță în Domeniul Furnizării Energiei Electrice):

**Solicitari contract:**

Durata de transmitere a ofertei de furnizare max. 15 zile lucratoare ;  
Inlocuire contor pentru schimbare tarif max. 15 zile calendaristice ;  
Incheiere contractare max. 15 zile calendaristice.  
Schimbarea furnizorului de energie electrica maxim 5 zile conform Ordin ANRE 3/2022.

**Solicitari privind facturile:**

Neprimire factura max 2 zile lucratoare;  
Contestatie factura 5 zile calendaristice.

**Continuitatea in alimentarea cu energie electrica:**

Inlocuire, remediere contor de masurare 10 zile lucratoare;  
Reluarea furnizarii in urma indeplinirii obligatiilor de plata 2 zile lucratoare.

**Raspunsuri la reclamatii privind calitatea energiei electrice furnizate:**

Intreruperi și Fluctuatii de tensiune 15 zile lucratoare;  
Dețeriorare receptoare 30 zile calendaristice.  
Solicitari informatii privind legislatia, tarife reglementate, 15 zile calendaristice.

**Alte plangeri**

Angajat\_Furnizor/ Sesizari plati/ Solicitari acordare compensari/ Calitatea furnizarii serviciilor, Propuneri de imbunatatire 15 zile calendaristice  
Intervalul de timp pentru citirea indexului contorului de catre reprezentantul OR: conform politicilor interne stabilite de fiecare operator de retea (OR) in parte.

Compensatiile reprezintă despăgubiri acordate de operatorul de distribuție cf. ordinelor Autorității Naționale de Reglementare in Domeniul Energiei nr.46/2021 și 83/2021. cu modificările și completările ulterioare.

In caz de intreruperi in alimentarea cu energie puteti sesiza direct operatorul de retea (OR) la care este racordat locul dvs. de consum, la nr. de telefon de mai jos:

Operatorul de retea

Tel. deranjamente

E-DISTRIBUTIE MUNTENIA S.A. - 0800.070.888

E-DISTRIBUTIE BANAT S.A. - 0800.070.444

E-DISTRIBUTIE DOBROGEA S.A. - 0800.070.555

DELGAZ GRID S.A. - 0800.800.929

DISTRIBUTIE ENERGIE OLTENIA S.A. - 0800.500.000

SDEE MUNTENIA NORD S.A. - 0800.500.205

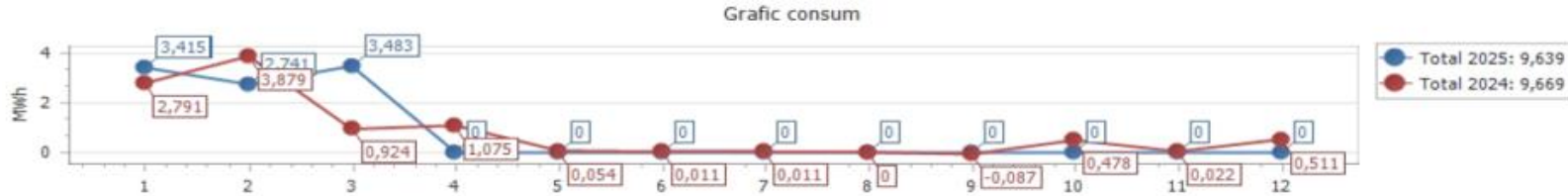
SDEE TRANSILVANIA SUD S.A. - 0800.500.929

SDEE TRANSILVANIA NORD S.A. - 0800.400.929

Informatii privind posibilitatea schimbarii furnizorului pot fi consultate la adresa: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx .

FURNIZORUL XXXXXXXX  
 Numar contract: XXXXXXXX/ZZ.LL.AAAA

Proces verbal de consum



Partener: NUME PRENUME COD Client:XXXXXXXXX  
 Punct consum: JUDET ORAS  
 Cod loc consum: XXXXXXXXXXXXXXXX  
 Cod autocitare: XXXXXXXX  
 Perioada transmitere index autocitit: 3 in luna urmatoare lunii de consum - 7 in luna urmatoare lunii de consum  
 Interval citire OD: maximum 3 luni  
 Categorie consum: C1 [0 - 280 MWh/an]  
 Luna An

Ultima Verificare: ZZ.LL.AAAA  
 Urmatoarea Verificare: ZZ.LL.AAAA

Adresa: JUDET, ORAS, STR. NUMELE STRAZII, NR. XX, Cod postal: -

Legenda: M = Masurat, E = Estimat, AC = Autocitit

Date generale contor	Interval		Tip			Consum lunar			PCS	Cantitate energie	
	Serie	De la	Pana la	M	E	AC	Index vechi	Index nou	mc	kWh/mc	MWh
Tip contor: Contor Real											
XXXXXX				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8823,00	8823,00			
YYYY/XXXXXXXX/AAAA	ZZ.LL.AAAA	ZZ.LL.AAAA		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1755,00	2105,00	350,000	10,887	3,81045
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	180,00	180,00			
6				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	39644,00	39644,00			
									<b>350,000</b>		<b>3,81045</b>
Tip contor: Contor Real - Estimat											
YYYY/XXXXXXXX/AAAA	ZZ.LL.AAAA	ZZ.LL.AAAA		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2105,00	2113,00	8,000	10,875	0,087
									<b>8,000</b>		<b>0,087</b>

Total punct consum	3,89745
Cantitatea facturata	3,48345
Cantitate estimata anterior	-0,414

Cod autocitare EN: XXXXXXXXX

Consumator,

Furnizor,

Perioada facturata:

De la data: ZZ.LL.AAAA

Pana la data: ZZ.LL.AAAA

Nr. Crt.	Denumirea produselor sau a serviciilor	U.M.	Cantitate	Pret unitar fara TVA (Lei)	Valoarea fara TVA (Lei)	Total valoare (Lei)
<b>JUDET ORAS(CLC: XXXXXXXXXXXXX) - Tara, Judet, Oras, Str. Numele Strazii, Nr. XX, Cod postal: -</b>						
1	Pret de baza energie electrica fara Tg Perioada: [11.03.2022-14.10.2022]	kWh	440.0000	0,98	431,20	81,93
2	Tarif extragere din retea	kWh	440.0000	0,03	11,25	2,14
3	Tarif serviciu sistem	kWh	440.0000	0,01	4,10	0,78
4	Tarif mediu introducere in retea	kWh	440.0000	0,00	1,11	0,21
5	Tarif distributie IT Muntenia Nord Perioada: [11.03.2022-31.03.2022]	kWh	71.9100	0,02	1,51	0,29
6	Tarif distributie IT Muntenia Nord Perioada: [01.04.2022-14.10.2022]	kWh	368.0900	0,02	8,59	1,63
7	Tarif distributie MT Muntenia Nord Perioada: [11.03.2022-31.03.2022]	kWh	71.9100	0,04	3,13	0,59
8	Tarif distributie MT Muntenia Nord Perioada: [01.04.2022-14.10.2022]	kWh	368.0900	0,06	20,87	3,97
9	Tarif distributie JT Muntenia Nord Perioada: [11.03.2022-31.03.2022]	kWh	71.9100	0,14	10,12	1,92
10	Tarif distributie JT Muntenia Nord Perioada: [01.04.2022-14.10.2022]	kWh	368.0900	0,18	64,51	12,26
11	Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata Perioada: [11.03.2022-31.03.2022]	kWh	234.5640	0,07	17,01	3,23
12	Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata Perioada: [01.04.2022-30.04.2022]	kWh	335.0920	0,07	24,31	4,62
13	Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata Perioada: [01.05.2022-31.05.2022]	kWh	346.2610	0,07	25,12	4,77
14	Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata Perioada: [01.06.2022-30.06.2022]	kWh	335.0920	0,07	24,31	4,62
15	Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata Perioada: [01.07.2022-31.07.2022]	kWh	346.2610	0,07	25,12	4,77
16	Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata Perioada: [01.08.2022-31.08.2022]	kWh	346.2610	0,07	25,12	4,77
17	Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata Perioada: [01.09.2022-30.09.2022]	kWh	335.0920	0,07	24,31	4,62
18	Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata Perioada: [01.10.2022-14.10.2022]	kWh	497.3770	0,07	36,08	6,85
19	Storno: CERTIFICATE VERZI storno cf ord. 187 T22EC 11949/19.4.2022 - pozitia 6	kWh	-341.0000	0,07	-24,73	-4,70
20	Storno: Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata storno cf ord. 187 T22ECC 160 /31.10.2022 - pozitia 8	kWh	-417.0000	0,07	-30,25	-5,75
21	Storno: Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata storno cf ord. 187 T22ECT 3380 /30.9.2022 - pozitia 18	kWh	-437.0000	0,07	-31,70	-6,02
22	Storno: Corectie - Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata storno cf ord. 187 T22ECT 3380 /30.9.2022 - pozitia 19	kWh	-1.141.0000	0,07	-82,76	-15,73
23	Tarif cogenerare conform legii 123/2012, art. 75, litera (i)	kWh	440.0000	0,02	7,46	1,42
24	Acciza conform Codului Fiscal, articolul 358, aliniatul (2)	kWh	440.0000	0,01	2,38	0,45
25	Abonament lunar	Zi	31.0000	2,47	76,57	14,55
26	Plafonare pret Iunie 2022 - Recalculare	kWh	178.0730	-0,80	-142,40	-27,06
27	Plafonare pret Iulie 2022 - Recalculare	kWh	184.0090	-0,80	-146,51	-27,84
28	Plafonare pret August 2022 - Recalculare	kWh	131.4770	-0,80	-104,68	-19,89
29	Plafonare pret Octombrie 2022	kWh	83.1010	-0,80	-66,17	-12,57
30	Storno: Plafonare pret August 2022 Perioada: [01.08.2022-31.08.2022]	kWh	384.4670	0,80	306,12	58,16

Total: 907,45 172,42 1.079,87

Total cu TVA: 1.079,87

Pret final facturat (lei/MWh): 310.000

Valoare: 907,45 172,42 1.079,87

Din care acciza: 0,00

Total cu TVA: 1.079,87

01.04.2025- 30.06.2025

1. Clientul casnic beneficiază de plafonare fără să fie obligat să întreprindă vreun demers suplimentar pentru a beneficia de schema de sprijin conform OUG nr. 6/2025 .
2. Prețul final pe care îl achită clientul casnic depinde de consumul mediu lunar realizat la locul de consum în anul 2025, respectiv de consumul lunar pe care îl înregistrează în intervalul de aplicare a schemei de sprijin:
  1. **maximum 0,68 lei/kWh**, cu TVA inclus, în cazul în care consumul mediu lunar realizat la locul tău de consum în anul 2021 este mai mic sau egal cu 100 kWh.
  2. **maximum 0,8 lei/kWh**, cu TVA inclus, în cazul în care consumul mediu lunar realizat la locul tău de consum în anul 2021 este cuprins între 100,01 kWh și 300 kWh inclusiv.

Acest preț final se aplică doar pentru un consum lunar **de maximum 255 kWh**, cantitatea de energie electrică ce depășește acest prag urmând să fie facturată cu un preț ajustabil lunar, calculat în conformitate cu reglementările în vigoare.

#### Exemple de calcul

*Dacă consumul clientului este de maxim 255 kWh, acesta va achita toată energia consumată la un preț de 0,8 lei/kWh.*

*Dacă consumul clientului casnic este cuprins între 255-300 kWh (de exemplu 280kWh/luna), pe factura vor apărea 2 prețuri:*

1. *Preț1 pentru cantitatea de 255kWh = 255 kWhx 0.8lei = 204 lei*
2. *Preț2 pentru cantitatea de 25kWh (280-255) = 25kWh x Preț conform art 5 alin 1 OUG\**

*Dacă consumul clientului este de mai mare de 300, acesta va achita toată energia la Preț conform art 5 alin 1 OUG\**

*Unde \* Preț conform art 5 alin 1 OUG\* variază de la lună la lună în funcție de prețul mediu de achiziție al furnizorului.*

1. Prețurile menționate mai sus îți vor fi aplicate și în cazul în care locul tău de consum a fost racordat la rețeaua de energie electrică începând cu data de 1 aprilie 2025. De asemenea, același preț și se va aplica în cazul în care nu ai istoric de consum în anul 2024 la furnizor, prin raportare la consumul lunar realizat.

2. În cazul în care consumul mediu lunar realizat la locul tău de consum în anul 2024 nu se încadrează în niciuna din tranșele menționate anterior (mai mic sau egal cu 100 kWh, respectiv cuprins între 100,01 kWh și 300 kWh inclusiv) însă cel înregistrat în anul 2025 poate fi încadrat în una dintre cele două tranșe, furnizorul îți va emite în luna aprilie 2025 o factură de regularizare aplicându-ți prețul final aferent tranșei în care s-a încadrat consumul tău realizat în anul 2024.