

Întrebări frecvente

Vreau un contract de Furnizare dar nu sunt racordat și nu am nici contor.

Dacă nu ești încă racordat la rețeaua de gaze naturale sau electricitate trebuie să te adresezi mai întâi distribuitorului din zona ta (poți consulta lista disponibilă pe www.anre.ro). După racordare pentru a monta contor de gaze naturale sau energie electrică, trebuie să închei un contract de furnizare energie, iar în baza acestuia furnizorul va solicita distribuitorului din zona ta instalarea și punerea în funcțiune.

Vreau o oferta de gaze / energie electrică.

Pentru o ofertă personalizată nevoilor dumneavoastră, puteți analiza ofertele tuturor furnizorilor accesând link-urile mai jos:

Comparator gaze naturale

<https://posf.ro/comparator?comparatorType=gas>

Comparator energie electrică

<https://posf.ro/comparator?comparatorType=electric>

Cum pot schimba furnizorul, cât mă costă?

Schimbarea furnizorului de gaze naturale și energie electrică se va face cu respectarea condițiilor contractuale și ale Regulamentului 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, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 3/2022, cu modificările și completările ulterioare.

Pentru încheierea contractului, Cumpărătorul va pune la dispoziția Vanzătorului următoarele:

- Certificat de înregistrare la Registrul Comerțului/Actul de constituire al asociației (în cazul asociațiilor de proprietari);
- Adresa exactă a locurilor de consum și codul locului de consum;
- Estimarea necesarului de consum;
- Contul băncii plătitoare;
- Copie act de identitate;
- Act/Contract sau Declarație pe proprie răspundere care să dovedească folosința și destinația spațiului reprezentând locul de consum.

Cum pot transmite indexul autocitit?

Puteți transmite autocitirea indexului contoarelor de gaze naturale / energie electrică aferent fiecărui punct de consum în intervalul de timp menționat în factura. Este un proces simplu și la îndemână, găsiți toate datele necesare efectuării autocitirii menționate pe factura lunară pe care o veți primi.

Se poate efectua autocitirea telefonic?

Da, autocitirea se poate face apelând numărul de telefon 0800 500 111.

Când se efectuează citirea de către operatorul de distribuție?

Operatorul de distribuție are obligația de a efectua citirea indexului contoarelor de gaze naturale sau energie electrică odată la 3 luni. Este important să permiți accesul reprezentantului operatorului de distribuție la contor pentru a putea realiza citirea indexului de energie.

Cum primesc factura?

Menționăm că începând cu data de 01.07.2024, toate facturile emise pentru persoanele juridice vor fi încărcate doar în platforma RO e-Factura, conform Ordonanței de Urgență a Guvernului nr.120/2021.

Pentru persoanele casnice, facturile vor fi transmise prin posta. În cazul în care doriți să primiți factura pe e-mail, vă rugăm să completați acordul pentru corespondența online, disponibil la adresa:

<https://www.omvpetrom.com/ro/acord-pentru-corespondenta-online>

Cum pot plăti factura?

Factura poate fi plătită fie prin **transfer bancar** în conturile OMV Petrom:

RO83 RNCB 0067 0004 9418 0030

RO09 TREZ 7005 069X XX00 0488 (doar pentru instituțiile publice bugetare)

Plata **în numerar** poate fi efectuată în stațiile OMV sau Petrom (Westaco Express), PayPoint, Un-Doi centru de plăți și în sucursalele BCR din țară.

Am fost deconectat, cum procedez?

Deconectarea se poate întâmpla din cauza neplătirii facturilor, precum și pentru nerealizarea reviziei tehnice obligatorie.

În cazul deconectării pentru neplată, asigură-te că toate facturile neachitate care au dus la oprirea furnizării sunt acum plătite. Dacă ai făcut deja acest lucru, trimite un e-mail la info.energie@petrom.com cu dovada plății și noi vom contacta operatorul de distribuție pentru reluarea furnizării.

În cazul în care sunteți deconectat pentru nerealizarea reviziei periodice obligatorie, regăsiți mai jos o serie de informațiile utile:

Serviciile tehnice se împart în două categorii: serviciile tehnice obligatorii (Ordinul nr. 179 din 2015) și diverse servicii necesare pentru buna funcționare a instalațiilor tale și a diverșilor consumatori de energie.

Ordinul nr. 179 din 2015 reglementează prestarea verificărilor și a reviziilor pentru instalațiile de utilizare a gazelor naturale. Verificările tehnice se efectuează la fiecare 2 ani, iar reviziile la fiecare 10 ani.

Astfel de servicii se prestează în baza unui contract semnat cu orice operator economic autorizat A.N.R.E, aflat în *Lista autorizațiilor agenților de gaze naturale* de pe site-ul instituției.

După realizarea serviciilor tehnice obligatorii cu un operator economic autorizat, acesta depune fișa la operatorul de distribuție. După înregistrarea fișei, distribuitorul are la dispoziție 30 de zile pentru actualizarea datelor în sistem, iar ulterior informează și furnizorul. Acest proces de actualizare are o durată variabilă și din acest motiv va exista mereu o perioadă de timp între momentul în care serviciul a fost prestat și actualizarea informațiilor.

Am trimis o solicitare. În cât timp mi se va răspunde?

Conform Standardului de Performanță emis de către ANRE, există un termen maxim pentru primirea unui răspuns.

Solicitări oferte: 5 zile lucrătoare pentru solicitările de ofertă gaze naturale și 15 zile lucrătoare pentru solicitările de ofertă energie electrică.

Solicitări contracte: 5 zile lucrătoare de la comunicarea tuturor informațiilor și documentelor necesare.

Solicitări facturi: 5 zile lucrătoare pentru cazurile în care nu este necesar suport din partea distribuitorului.

Solicitări plăți: 20 de zile lucrătoare.

Solicitări servicii tehnice: 20 de zile lucrătoare pentru solicitări referitoare la oferte, contracte, prestarea serviciilor, informații generale sau facturarea serviciilor tehnice.

Cum am ajuns la OMV Petrom/FUI?

Contractul cu furnizorul dvs. de gaze naturale s-a terminat și/sau nu a fost prelungit.

În situația în care nu (mai) aveți un contract de furnizare al gazelor naturale activ, pentru a continua furnizarea la locul de consum, în conformitate cu legislația în vigoare, sunteți preluat automat de un Furnizor de Ultimă Instanță (FUI) desemnat pentru luna respectivă, OMV Petrom.

În urma deciziei ANRE cu numărul 2238 din data de 14 decembrie 2021, OMV Petrom SA a fost desemnat Furnizor de Ultimă Instanță. Astfel, cum actualul furnizor nu mai poate onora livrarea de gaze naturale, ați fost repartizat la OMV Petrom, acesta devenind furnizorul dumneavoastră de ultimă instanță.

De ce am primit o factura de la OMV Petrom?

Dacă ați primit o factură pentru consumul de gaze naturale, dar nu aveți cunoștință de încheierea unui contract cu OMV Petrom, înseamnă că furnizorul cu care aveți contract încheiat, nu va mai furniza gaze naturale, iar acum furnizarea se face în regim de ultimă instanță (vezi întrebarea de mai sus).

Cât timp pot rămâne în FUI?

Furnizarea de gaze naturale în regim de ultimă instanță, are caracter temporar. Obligația de furnizare este de minimum 12 luni de la data preluării, în cazul locurilor de consum cu un consum anual mai mic sau egal cu 28.000 MWh.

*Nota: OMV Petrom, ca furnizor de ultimă instanță, este obligat să furnizeze gaze naturale minim 12 luni. Clientul, poate schimba furnizorul în orice moment înainte de împlinirea celor 12 luni.

Astfel, puteți opta să rămâneți 12 luni în furnizare de ultimă instanță sau puteți oricând în acest interval să optați pentru un alt furnizor de pe piața liberă.

Indexul comunicat de mine este diferit de cel de pe factură, de ce?

- Neconcordanță între indexul pe care îl transmitem distribuitorului și datele pe care le transmite distribuitorul;
- Distribuitorul nu a luat în considerare telecitirea dumneavoastră la închiderea lunii de consum;
- Nu ați transmis indexul în timp util (există un anumit interval precizat pe factură);
- Distribuitorul a omis să ia în calcul indexul trimis de dumneavoastră;
- Scăpare a distribuitorului.

Regularizarea se face pe baza telecitirii trimise de către distribuitor cu prima ocazie când acesta va citi fizic contorii. Indiferent de tipul de furnizare, citirea/autocitirea se transmite furnizorului de către distribuitorul din zona geografică respectivă. Întotdeauna un furnizor facturează exclusiv cantitățile comunicate de către distribuitor.

*Nota: Conform legii, la emiterea facturii, ordinea în care indexul este luat în considerare va ține cont de următoarea prioritate: indexul citit, autocitirea, estimarea.

**OMV Petrom nu face estimări. Noi facturăm pe baza cantității comunicate de către distribuitor.

***Autocitirea nu se face în prima lună. Începând cu a doua lună, informațiile necesare vor fi regăsite pe factură.

Pe factură se regăsesc mai multe/puține locuri de consum. Ce pot face?

Locurile de consum din factură sunt cele atribuite / transmise de către distribuitor conform regulamentului de furnizare în ultima instanță, acesta având evidența locurilor de consum.

Toate locurile de consum transmise de către distribuitor sunt preluate automat. Dacă dumneavoastră considerați că nu aveți acele locuri de consum, vă rugăm să ne transmiteți un e-mail la adresa info.energie@petrom.com pentru ca la rândul nostru să informăm mai departe distribuitorul. Schimbarea administrativă în perioada furnizării de ultimă instanță nu este posibilă fără acceptul în scris de la ANRE.

Sunt client FUI, îmi puteți face o ofertă și contract?

Pentru o oferta personalizată nevoilor, puteți analiza ofertele furnizorilor accesând link-urile mai jos:

Comparator gaze naturale

<https://posf.ro/comparator?comparatorType=gas>

Comparator energie electrică

<https://posf.ro/comparator?comparatorType=electric>

Unde găsesc contractul cadru pentru clienții FUI?

Contractul cadru se regăsește pe site-ul OMV Petrom (www.omvpetrom.com/furnizor-de-ultima-instanta-gaze-naturale). Conform regulamentului de furnizare în ultimă instanță, semnarea contractului cadru nu este necesară.

Care este perioada de facturare?

Perioada de facturare pentru OMV Petrom, este de pe 1 până în ultima zi a lunii (daca furnizarea se face pe întreaga durată a lunii). În caz contrar, perioada de facturare, va fi cea pentru care s-a făcut livrarea.

Am încheiat contract cu furnizorul X, de ce am primit factura și de la OMV Petrom? De ce am factură de la doi furnizori în aceeași lună?

Datorita faptului că, data de semnare a contractului este diferita de data de începere a livrării.

Dacă nu am plătit factura, se întrerupe livrarea?

Principala obligativitate pe care o aveți ca si consumator furnizat în regim de ultimă instanță, este sa vă achitați factura în termen de 15 zile de la data emiterii acesteia. Neachitarea facturii duce evident la sistarea furnizării până la achitarea debitului restant. De asemenea, veți suporta costul de debranșare și reconectare.

De ce nu am primit factura pe luna anterioară?

Poate fi cazul ca pe luna anterioară, distribuitorul să fi transmis consum 0. Drept urmare, nu s-a emis factura. Dar pentru o verificare mai amănunțită, vă rugăm să ne transmiteți un număr de telefon sau o adresa de e-mail la care departamentul de facturare să revină cu informații în atenția dumneavoastră.

De ce am primit o singură factură dacă eu am două locuri de consum?

În general, noi emitem o singură factură pentru toate punctele de consum pe care le aveți. Sau, poate fi cazul în care lipsesc puncte de consum de pe factură, lucru ce semnifică un consum 0 pe acele puncte, drept urmare nu sunt incluse pe factură.

Unde pot anunța schimbarea sediului social sau a adresei?

Pentru orice modificare va trebui sa transmiteți un e-mail către info.energie@petrom.com cu toate documentele care să dovedească modificările cerute.

Este necesar ca actualul furnizor sa fie de acord cu transferul contractului meu către alt furnizor?

Nu. Actualul furnizor va informa noul furnizor de preluarea locului de consum.

Dacă o plată nu a fost înregistrată și apare sold neplătit, către cine mă adresez? Pot transmite documente justificative?

Documentele de justificare a plății se transmit către furnizor și noi vom demara procesul de clarificare a plăților restante.

Este necesară schimbarea contorului odată cu schimbarea furnizorului?

Nu, schimbarea furnizorului este o schimbare de natură comercială și nu afectează continuitatea în alimentarea cu gaze naturale.

Dacă factura prezintă un consum mai mare decât cel pe care l-am transmis, către cine mă adresez?

Dacă sunt neconcordanțe între indexul transmis și cel facturat, vă rugăm să ne transmiteți o solicitare de verificare pe e-mail la adresa info.energie@petrom.com urmând ca OMV Petrom să se adreseze distribuitorului dumneavoastră. Acesta poate fi contactat la numărul de telefon indicat în factură, pentru verificare.

În cazul în care întrerup activitatea pentru o anumită perioadă și nu mai am consum de gaze naturale, pe cine pot anunța?

Informarea se poate face către furnizor prin e-mail sau prin telecitire către distribuitor, unde se va nominaliza consum 0.

Am dat indexul dar au venit și angajații firmei de distribuitei și au luat citirea. Care consum se va factura?

Se va factura cu prioritate indexul citit de către distribuitor.