

Intrebari frecvente

1. Cum pot incheia un contract de furnizare gaze naturale/schimba titularul de contract?

Consultati oferta de furnizare gaze naturale disponibila aici <https://www.megaconstruct.ro/legislatie/prehuri/>

Consultati proiectul de contract disponibil aici <https://www.megaconstruct.ro/cum-deveniti-client-megaconstruct/>

Decarcati documetele tipizate disponibile aici <https://www.megaconstruct.ro/cum-deveniti-client-megaconstruct/>

In cazul in care conditiile comerciale corespund nevoilor dvs, reveniti cu email catre adresa contractefurnizare@megaconstruct.ro atasand:

- ✓ Oferta de pret semnata si datata
- ✓ Formularele tipizate completate si semnata
- ✓ Copia CI a titularului de contract

Noi vom reveni in maximum 5 zile lucratoare de la punerea la dispozitie a documentatiei complete cu proiectul de contract, pe care il veti remite completat si semnat

2. Cum pot schimba furnizorul de gaze naturale?

Pentru a schimba furnizorul de gaze naturale va puteti adresa direct noului furnizor, urmand pasii indicati de acesta sau prin intermediul Platformei de Schimbare Furnizor (POSF) <https://posf.ro/> care va permite sa:

- ✓ Alegeti din comparator ofertele de contracte de furnizare pe care le considerati potrivite
- ✓ Transmiteti furnizorului toate informatiile si documentele necesare contractarii

3. Cand si cum aflu perioada si frecventa cu care efectueaza operatorul de distributie citirea contorilor in teren?

Conform legislatiei in vigoare, *Ordinul 29/2016, Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clientii finali*, in cazul clientilor casnici operatorul de distributie (OD) va prelua indexul prin citirea directa a mijloacelor de masurare la maxim trei luni.

Perioada in care indexul va fi preluat in teren de catre OD este inscrisa in factura dvs. de consum.

4. Cum pot transmite indexul autocitit?

Puteti transmite indexul autocitit catre Megaconstruct, prin urmatoarele modalitati:

- ✓ Telefonic – apeland 021.9235 – utilizand codul de autocitare pus la dispozitie prin intermediul facturii de Megaconstruct, in calitate de furnizor al dvs;
- ✓ prin contul online, disponibil accesand <https://cont.megaconstruct.ro/>

Intervalul de transmitere index autocitit este cuprins intre 25 ale lunii curente pana in prima zi a lunii urmatoare celei de livrare.

5. Ce se intampla in lunile in care operatorul de distributie nu preia indexul contorului prin citire directa si nu transmite indexul autocitit?

Se va stabili un consum estimat, conform clauzelor contractuale, iar cantitatea va fi regularizata o data cu prima factura emisa in baza indexului citit de catre OD.

6. Ce inseamna regularizare?

Procesul de regularizare se regaseste in factura emisa, astfel:

- ✓ se storneaza cantitatea estimata pana la indexul real preluat in baza citirii.
- ✓ se factureaza cantitatea reala inregistrata intre cele doua citiri din intervalul de facturare, rezultand o diferenta de consum, care va genera o factura cu valoare pozitiva sau negativa

7. Ce criterii trebuie sa indeplineasca un consumator casnic pentru a fi incadrat in categoria de client vulnerabil?

Clientul final apartinand categoriei clientilor casnici este inregistrat drept client vulnerabil daca indeplineste cel putin una dintre urmatoarele conditii:

a) are venituri reduse, situate pana la un prag stabilit de institutiile statului cu atributii in domeniul protectiei sociale;

b) la locul de consum locuieste o persoană care din motive de sanatate/varsta necesita conditii speciale referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale.

Daca un client vulnerabil indeplineste ambele conditii prevazute la alin. (1), acesta beneficiaza de facilitatile corespunzatoare fiecărei categorii.

Criteriile de incadrare a unui client casnic in categoria clientilor vulnerabili din motive de venituri reduse, facilitatile financiare si modalitatile de implementare a acestora sunt stabilite de catre institutiile statului cu atributii in domeniul protectiei sociale.

Criteriile de incadrare a unui client casnic in categoria clientilor vulnerabili din motive de sanatate/varsta stabilite de catre institutiile statului cu atributii in domeniul protectiei sociale

Acte normative aplicabile clientului vulnerabil:

- ✓ ORDINUL nr. 29/2016 pentru aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clientii finali cu modificarile si completarile ulterioare

LEGEA nr. 226/2021 privind stabilirea masurilor de protectie sociala pentru consumatorul vulnerabil de energie, cu modificarile si completarile ulterioare

8. Care este pretul serviciului de furnizare gaze naturale, pe care il platesc?

Pretul final facturat este valoarea minima dintre pretul final plafonat, pretul contractual si pretul final calculat, conform O.U.G. nr. 27/2022, astfel cum a fost completata și modificata.

Valoarea lunara a pretului aplicat, precum si detalieria componentelor acestuia se regasesc in factura dvs. de consum.

Conform Ordonantei anterior mentionate, indiferent de furnizorul ales, pretul final facturat clientilor casnici nu poate fi mai mare de **0,310 lei/KWh (TVA inclus)/310 lei/MWh (TVA inclus)**.

9. Cand trebuie sa platesc factura?

Factura trebuie platita pana la data scadenta stipulata pe factura, in conformitate cu conditiile contractuale agreate. Neachitarea facturii la termenul scadent atrage perceperea de majorari pentru fiecare zi de intarziere si poate conduce la aplicarea masurii de intrerupere furnizarii gazelor naturale la locul de consum., **Care sunt modalitatile de plata?**

- ✓ Cu numerar fara comision in reseaua de magazine partenere Pay Point, Un-Doi Centru de Plați, prin intermediul masinilor multifunctionale BCR (MFM/APT) sau la casieriile bancii CEC BANK, impreuna cu factura emisa.
- ✓ Cu Cardul bancar prin intermediul aplicatiilor de mobil Un-Doi Centru de Plați, Orange Money, mobilpayWallet si in reseaua de magazine partenere SelfPay si Pay Point
- ✓ Prin virament bancar, din orice cont bancar catre conturile Megaconstruct de mai jos:

CEC BANK: IBAN RO62CECEB31530RON3651977

BCR: RO63RNCB 0074 0292 3597 0001

10. In ce conditii se poate sista furnizarea pentru neplata?

In cazul neefectuării plății la termenul scadent Vanzatorul este exonerat de orice obligatie contractuala privind livrarea gazelor, putand dispune sistarea furnizarii gazelor pentru neindeplinirea obligatiei de plata la scadenta a sumelor datorate, cu o notificare prealabila, conform clauzelor contractuale agreate .

11. In ce conditii se poate relua prestarea serviciului de Furnizare gaze naturale daca locul de consum a fost sistat pentru neplata?

Reluarea furnizarii gazelor naturale este posibila in maxim 24 de ore, sub conditia achitarii in intregime a debitelor, a penalitatilor de intarziere, a tarifelor de sistare/reluare a furnizarii

facturate si a constituirii unei garantii de plata la solicitarea Vanzatorului, dupa caz, si a permiterii accesului personalului autorizat.

12. Nu am primit factura, cum pot intra in posesia ei?

Pentru a intra in posesia facturii de consum puteti transmite un e-mail catre adresa facturi@megaconstruct.ro cu subiectul "Nu am primit factura lunii...../nr. Contract Furnizare"

In cel mai scurt timp veti primi un e-mail cu factura solicitata, sau, dupa caz, alte informatii relevante.

13. Cum pot modifica adresa de e-mail prin care doresc sa corespundez?

Pentru a modifica adresa de corespondenta puteti transmite un e-mail catre adresa office@megaconstruct.ro cu subiectul "Doresc modificarea adresei de corespondenta...../nr. Contract Furnizare"

Va rugam sa aveti in vedere faptul ca solicitarea de modificare adresa de corespondenta poate fi operata doar daca adresa de e-mail a solicitantului corespunde cu cea inregistrata in Contractul de Furnizare/sau intr-o alta solicitare aditionala Contractului de Furnizare.

14. Cum pot primi corespondenta la adresa fizica postala?

In prezent furnizorul Megaconstruct nu ofera aceasta posibilitate corespondenta dintre parti facandu-se exclusiv prin intermediul postei electronice, conditie luata la cunostinta de dvs si acceptata prin semnarea Ofertei, respective Contractului de vanzare-cumparare gaze naturale.

15. Cum pot face o sesizare catre furnizorul Megaconstruct?

Plangerile primite de la clientii finali adresate Megaconstruct SA in calitate de furnizor de gaze naturale, cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare/clauzelor contractuale, pot fi depuse/transmise la:

✓ punctele de lucru ale societatii - Centre Relatii Clienti, cu programare prealabila:

✓ adresa de e-mail sesizari@megaconstruct.ro; office@megaconstruct.ro

✓ telefon: 021.310.30.15 (apel cu tarif normal) sau 0800863422 (apel gratuit)

Termenul de solutionare al plangerilor va fi in conformitate cu legislatia

in vigoare, Standardul de performanta a serviciului de furnizare a gazelor naturale aprobat prin Ordinul ANRE nr. 83/2021.

16. Urmeaza sa imi expire verificarea tehnica periodica la centrala termica si/sau verificarea/revizia instalației de utilizare gaze naturale. Ce trebuie sa fac?

Verificarea/revizia instalației de utilizare a gazelor naturale este obligatorie conform Ordinului ANRE nr. 179/2015, pentru aprobarea „Procedurii privind verificările și reviziile tehnice ale instalațiilor de utilizare a gazelor naturale”.

Serviciul de verificare/revizie tehnica a instalatiei de utilizare a gazelor naturale se efectueaza de catre operatori economici autorizati ANRE pentru executia instalatiilor de utilizare si selectati de catre clientul final. O lista completa a operatorilor autorizati o regasiti pe site-ul Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei.

17. Care este diferenta dintre verificarea si revizia instalatiei de utilizare a gazelor naturale?

- ✓ Verificarea instalatiei de utilizare gaze naturale are in vedere depistarea eventualelor scapari de gaze la presiunea gazului din instalație si se efectuează periodic, la maximum 2 ani sau la cererea clientului.
- ✓ Revizia instalatiei de utilizare gaze naturale presupune depistarea eventualelor scapari de gaze la presiunea de rezistenta. In cadrul acestui serviciu contorul este demontat si se pune proba de presiune pe instalatie. Revizia se efectueaza periodic:
 - la maximum 10 ani sau
 - după intreruperea utilizarii instalatiei pentru o perioada de timp mai mare de 6 luni
 - după orice eveniment care ar fi putut afecta instalația, la cererea clientului sau constatarea operatorului de distributie

18. Care sunt principalele acte normative ce pot veni in sprijinul clarificarii drepturilor si obligatiilor Dvs. in calitate de client?

- ✓ ORDINUL nr. 29/2016 pentru aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clientii finali cu modificarile si completarile ulterioare
- ✓ ORDINUL nr. 83/2021 privind aprobarea Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale