



MET Romania Energy SA
București, str. Aviator Popișteanu, nr. 54A, clădirea
1, etaj 4, sector 1, clădirea Expo Business Park,
CP 012095
CIF: RO1877048
☎ +40 21 30 30 600
✉ info.metro@met.com

Întrebări frecvente și răspunsuri

1. Care sunt prețurile și tipurile de tarife practicate

R: Prețurile și tipurile de tarife practicate sunt definite:

- în cadrul ofertelor-tip publicate pe pagina de internet a MET România Energy SA și pe Comparatorul de oferte-tip, aplicație a Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE)
- în cadrul ofertelor personalizate solicitate de clientul final prin intermediul adresei de email de contact, afișată pe pagina de internet a MET România Energy SA

2. Cum trebuie să procedez pentru a schimba furnizorul de energie electrică / gaze naturale?

R: Schimbarea furnizorului de energie electrică de către clientul final se face în conformitate cu Ordinul ANRE nr. 3/2022, fiind un proces gratuit.

Procesul include toate etapele prin care, pe parcursul derulării contractului de furnizare energie electrică și/sau gaze naturale, puteți decide în calitate de client final să denunțați unilateral contractul încheiat cu furnizorul actual și să încheiați un contract de furnizare cu un nou furnizor.

Procesul de schimbare a furnizorului prin POSF începe la data la care este solicitată schimbarea furnizorului, schimbarea efectivă a furnizorului prin intermediul POSF producându-se în prima zi după expirarea unui interval de 24 de ore de la inițierea procedurii. Prin derogare, consumatorul final, poate alege ca aplicarea contractului să se producă la o dată ulterioară.

Clientul final are dreptul de a renunța la un contract încheiat prin intermediul POSF, în termen de 14 zile de la încheierea contractului, indiferent dacă acesta a început sau nu să producă efecte. Încetarea contractului de furnizare prin renunțarea de către clientul final nu are niciun efect asupra obligațiilor decurgând din executarea contractului până la momentul încetării acestuia.

3. Care sunt documentele necesare încheierii unui nou contract de furnizare?

R: Pentru încheierea unui contract de furnizare, solicitantul trebuie să prezinte furnizorului cel puțin următoarele documente:

- a) Copie a certificatului de înregistrare la Oficiul Național al Registrului Comerțului (non-casnic) sau copie a cărții de identitate (casnic);
- b) Declarație pe propria răspundere a solicitantului:
 - privind deținerea unui drept locativ, cu precizarea calității sale (proprietar/coproprietar, unic moștenitor, comoștenitor, soț, chiriaș, beneficiar rentă viageră, etc);
 - privind faptul că nu există litigii locative cu privire la spațiul pentru care se solicită încheierea contractului, iar în cazul în care se dovedește contrariul, exprimarea acordului pentru rezilierea contractului, cu posibilitatea actualizării declarației, dacă este cazul, atât prin mijloace de comunicare la distanță, cât și prin acord tacit;



MET Romania Energy SA
București, str. Aviator Popișteanu, nr. 54A, clădirea
1, etaj 4, sector 1, clădirea Expo Business Park,
CP 012095
CIF: RO1877048
☎ +40 21 30 30 600
✉ info.metro@met.com

- c) Acordul solicitantului exprimat în scris, aferent cererii de încheiere a contractului
- d) Pentru încheierea unui contract de furnizare a gazelor naturale **pentru un client casnic**, solicitantul trebuie să prezinte furnizorului, pe lângă documentele prevăzute mai sus și o declarație pe propria răspundere privind destinația spațiului care face obiectul locului de consum, precum și faptul că în spațiul respectiv gazele naturale sunt utilizate numai pentru desfășurarea activităților casnice.
- e) Consumul lunar de energie electrică / gaze naturale înregistrat în ultimele 12 luni;

4. Cum pot afla care sunt principalele condiții generale de contractare, durata contractului, condiții de reînnoire și renunțare la servicii, denunțare unilaterală a contractului

R: La solicitarea clientului final, furnizorul de energie electrică și/sau gaze naturale va transmite, în formă electronică, o copie a contractului de Furnizare, înainte de încheierea sau confirmarea încheierii acestuia. Documentul va conține principalele condiții generale de contractare, condițiile de reînnoire și renunțare la servicii, precum și de denunțare unilaterală a contractului. Durata contractului este cea prevăzută în oferta de furnizare.

5. Ce informații conține factura și cum se poate efectua plata acesteia?

R: Factura fiscală va conține cel puțin informațiile prevăzute în Regulamentele de furnizare energie electrică și/sau gaze naturale la clienții finali. În acest sens, pe pagina de internet a MET România Energy SA se regăsește Ghidul explicativ al facturii.

Modalități de plată

- a) **Virament bancar** în contul MET România Energy SA
- b) Plată prin **PayPoint** la oricare dintre cele 18 000 de magazine din toată țara unde vă prezentați cu factura. Pentru a identifica cele mai apropiate puncte de plată PayPoint, vă rugăm să accesați: <https://ro-ro.paypoint.com/harta-plati-facturi-incarcare-electronica>
- c) Plată prin **un-doi** la oricare dintre cele 5 500 de magazine-partenere din toată țara, cu peste 7 500 de terminale. Pentru a afla cea mai apropiată locație un-doi, vă rugăm să accesați: <https://www.un-doi.ro/magazine>
- d) Plată prin **Westaco** la oricare dintre magazinele-partenere din toată țara. Pentru a afla cea mai apropiată locație Westaco, vă rugăm să accesați: <https://www.westaco.com/locations-asl>
- e) **Online** cu card bancar din Cont client - Pentru a beneficia de acest serviciu este necesară activarea contului conform instrucțiunilor

6. Cum pot transmite indexul autocitit?

R: Indexul autocitit poate fi transmis prin oricare din modalitățile de mai jos:

- a) Telefonic prin TEL Verde: +40 08 008 00251
- b) Prin email la adresa info.metro@met.com
- c) Din Contul de client