

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 SRL 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 SRL

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. Cum poate fi acceptată oferta și care sunt documentele necesare încheierii unui nou contract de furnizare?

R: Oferta poate fi acceptată prin semnarea și transmiterea acesteia pe adresa de email indicată în ofertă. 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, chirie, 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;

- 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 încetare, renunțare la servicii, denunțare unilaterală și reziliere 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. Documentul va conține principalele condiții generale de contractare, condițiile de reînnoire și încetare, precum și de renunțare la servicii, denunțare unilaterală și reziliere a contractului. Durata contractului este cea prevăzută în oferta de furnizare tip sau personalizată, după caz.

5. Ce informații conține factura, cum se transmite 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 SRL se regăsește Ghidul explicativ al facturii.

Furnizorul va transmite facturile prin e-mail către persoana de contact din partea consumatorului, indicată în contract și/sau fizic la adresa de corespondență (costul expedierii este în sarcina Consumatorului și are valoarea de 5,00 lei/factura, la care se va adauga TVA), în cazul în care Consumatorul optează în mod expres pentru transmiterea facturii în format fizic.

Modalități de plată

- a) **Virament bancar** în contul MET România Energy SRL
- 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

7. Ce trebuie să aibă în vedere clientul care solicită unui furnizor să încheie un contract de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice?

R: Clientul care solicită unui furnizor să încheie un contract de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice trebuie să țină cont de următoarele aspecte:

- a) necesitatea ca dispozitivele de energie electrică din proprietatea sa să aibă capacitatea de a regla consumul în conformitate cu semnalul de preț;
- b) faptul că prețul final plătit depinde de profilul său de consum;
- c) creșterea probabilă a prețului de furnizare în sezonul de vârf, când consumul de energie electrică este semnificativ mai mare;
- d) gestionarea consumului de energie electrică pentru a preveni o potențială creștere a valorii facturii;
- e) faptul că prețul de furnizare al unui astfel de contract este supus unei mari variații în timp, în cadrul anului și de la un an la altul, în conformitate cu variația prețului PZU/PI;
- f) avantajul contractelor de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice ar fi acela că știți exact mecanismul de formare al prețului pentru dvs, pentru că prețurile spot și intraday sunt transparente și prezentate public, pe platformele OPCOM – operatorul pieței de energie și gaze din România;
- g) riscul pe care îl prezintă contractele de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice este acela de a fi expus fluctuațiilor pieței de energie;
- h) costurile contractelor de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice implică o formulă de calcul a prețurilor pieței spot, la care se adaugă o marjă fixă sau procentuală, în funcție de contract și tarifele reglementate impuse de ANRE sau alte autorități competente;
- i) necesitatea de a avea un contor integrat SMI.