



MET Romania Energy SRL
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

Acordarea despăgubirilor și compensațiilor

Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale reglementează cerințele minime de calitate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, denumită în continuare activitatea de furnizare, și modalitatea de urmărire și evaluare a performanței activității furnizorilor de energie electrică/gaze naturale.

Acordarea despăgubirilor și compensațiilor se realizează în conformitate cu prevederile Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare. Sinteza obligațiilor furnizorului se regăsește pe pagina de internet a MET România Energy SRL în cadrul secțiunii SESIZĂRI ȘI ÎNTRERUPERI (<https://ro.met.com/ro/info-clients/complains-and-power-outages>).

Acordarea compensațiilor se poate realiza:

a) prin intermediul facturilor, prin compensare, succesiv, începând cu prima factură emisă ulterior expirării termenului de maximum 10 zile lucrătoare, termen în care se așteaptă transmiterea informațiilor necesare efectuării plății, și până la stingerea obligației de plată – în cazul clienților finali ce dețin contracte active de furnizare încheiate cu MET România Energy SRL;

b) prin plată directă către solicitant, conform dispozițiilor referitoare la modalitatea de returnare a sumelor către clientul final prevăzute în contractul de furnizare încheiat cu MET România Energy SRL sau conform modalității de plată notificate de către solicitant, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii informațiilor necesare efectuării plății.

Furnizorul are obligația de a informa clientul final cu privire la compensația pe care are dreptul să o primească, respectiv cu privire la modalitatea de efectuare a plății acesteia conform prevederilor de mai sus, precum și despre dreptul de a opta pentru plata directă de către furnizor, cu condiția transmiterii, în maximum 10 zile lucrătoare, a datelor și informațiilor necesare efectuării plății. Furnizorul asigură solicitantului cel puțin o modalitate de plată directă a compensației, fără costuri suplimentare; în cazul în care solicitantul alege o modalitate de plată care implică costuri suplimentare din partea furnizorului, acestea sunt suportate de către solicitant, cu excepția situației în care plata se face prin transfer bancar.