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 şi compensaţiilor

Standardul de performanţă pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale reglementează cerinţele minime de calitate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, denumită în continuare activitatea de furnizare, şi modalitatea de urmărire şi evaluare a performanţei activităţii furnizorilor de energie electrică/gaze naturale.

Acordarea despăgubirilor şi compensaţiilor se realizează în conformitate cu prevederile Standardului de performanţă pentru activitatea de furnizare. Sinteza obligaţiilor furnizorului se regăseşte pe pagina de internet a MET România Energy SRL în cadrul secţiunii SESIZĂRI ŞI ÎNTRERUPERI (https://ro.met.com/ro/info-clients/complains-and-power-outages).

Acordarea compensaţiilor 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 aşteaptă transmiterea informaţiilor necesare efectuării plăţii, şi până la stingerea obligaţiei de plată – în cazul clienţilor finali ce deţin contracte active de furnizare încheiate cu MET România Energy SRL;

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

Furnizorul are obligaţia de a informa clientul final cu privire la compensaţia pe care are dreptul să o primească, respectiv cu privire la modalitatea de efectuare a plăţii acesteia conform prevederilor de mai sus, precum şi despre dreptul de a opta pentru plata direct de către furnizor, cu condiţia transmiterii, în maximum 10 zile lucrătoare, a datelor şi informaţiilor necesare efectuării plăţii. Furnizorul asigură solicitantului cel puţin o modalitate de plată directă a compensaţiei, 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 excepţia situaţiei în care plata se face prin transfer bancar.