

DREPTUL LA INFORMARE

al clientului final de energie electrică

Stimate consumator final de energie electrica,

Prin lege, aveți dreptul de a fi informat, în relația dumneavoastră cu furnizorul de energie electrica. Aveți dreptul să cereți și să primiți, gratuit, înainte de semnarea contractului de furnizare, o copie a acestuia și a condițiilor standard de furnizare.

Înainte de semnarea contractului de furnizare, furnizorul are obligația de a vă pune la dispoziție următoarele informații:

- documentele necesare pentru încheierea unui contract de furnizare cat si pasii de urmat;
- ofertele-tip pentru care puteți opta;
- contractul corespunzător ofertei alese;
- prețurile practicate.

Înainte de semnare va rugam sa verificati dacă în contractul primit sunt incluse cel puțin următoarele informații:

- numele și adresa furnizorului;
- serviciul furnizat, nivelul de tensiune în delimitarea patrimoniala, denumirea locurilor de consum, precum și termenul de începere a contractului;
- prețul aplicat;
- durata contractului, condițiile de prelungire a contractului și de întrerupere temporară a alimentării cu energie electrică, dreptul de denunțare unilaterală a contractului;
- compensațiile/despăgubirile și modalitatea de rambursare aplicabilă în caz de nerespectare a nivelurilor de calitate a serviciului prevăzut prin contract;
- modalități de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor și informații privind procedura de soluționare a plângerilor clienților finali;
- penalitățile pe care trebuie să le plătiți dacă nu respectați prevederile contractuale.

Furnizorul dumneavoastră are obligația de a vă oferi, la cerere, prin intermediul punctului unic de contact, un exemplar tipărit al procedurii privind obligația furnizorilor de energie electrică de soluționare a plângerilor clienților finali.

Furnizorul dumneavoastră este obligat să vă informeze în legătură cu orice modificări ale prețurilor, modului de facturare, de încasare sau ale altor condiții din contract. Dacă nu sunteți de acord cu modificările anunțate, aveți dreptul de a renunța la contract, respectând prevederile contractuale și legale în vigoare. Dacă dreptul dumneavoastră de a fi informat vă este încălcat, vă puteți adresa Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei cat si instantelor judecatoresti sau puteti apela la alte proceduri extrajudiciare.

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI Str. Constantin Nacu nr. 3, sectorul 2, București, România Număr gratuit: 0800800410; fax: 021.312.43.65 e-mail: info@anre.ro www.anre.ro .