

Regulamentul privind activitatea de informare a clientilor finali de energie electrica si gaze

Stimate client final

Prin lege aveti dreptul de a fi informat, in relatia dvs. cu furnizorul de energie electrica ENERGY GRID

Aveti dreptul sa cereti si sa primiti, gratuit, inainte de semnarea contractului de furnizare, o copie a acestuia si a conditiilor standard de furnizare a serviciului, dupa caz:

Inainte de semnarea contractului de furnizare ENERGY GRID, are obligatia de a va pune la dispozitie, in scris, urmatoarele informatii:

- etapele si documentele necesare pentru incheierea unui contract de furnizare;
- ofertele - tip pentru care puteti opta, dupa caz;
- contractul corespunzator ofertei alese, dupa caz;
- preturile si tarifele practicate

Verificati inainte de semnare daca in contractul primit sunt incluse cel putin urmatoarele informatii:

- identitatea si adresa furnizorului;
- serviciul furnizat, nivelurile de calitate a serviciului oferit si continuitatea in alimentare, precum si termenul de incepere a derularii contractului;
- pretul/tarifal aplicabil;
- durata contractului, conditiile de reinnoire/prelungire a contractului si de intrerupere temporara a alimentarii cu energie electrica/gaze naturale, dreptul de denuntare unilateral a contractului;
- compensatiile/despagubirile si modalitatea de rambursare aplicabile in caz de nerespectare a nivelurilor de calitate a serviciului prevazut prin contract, dupa caz
- modalitati de initiere a procedurilor de solutionare a litigiilor si informatii privind procedura de solutionare a plangerilor clientilor finali;
- penalitati pe care trebuie sa le platiti daca nu respectati prevederile contractuale.

Furnizorul dvs. ENERGY GRID are obligatia de a va oferi la cerere, prin intermediul punctului de contact, un exemplar tiparit al procedurii privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali

Furnizorul dvs. ENERGY GRID are obligatia sa va informeze in legatura cu orice modificari ale preturilor, modul de facturare, de incasare, sau ale altor conditii din contract, in mod direct si in timp util, intr-un mod transparent si usor de inteles.

Daca nu sunteti de accord cu modificarile anuntate, aveti dreptul de a renunta la contract , respectand prevederile contractuale si legale in vigoare.

Daca dreptul dvs. de a fi informat va este incalcat, va puteti adresa Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei (ANRE)

Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei
str. Constantin Nancu, nr.3, sector 2, Bucuresti, Romania
numar gratuit- 0800800410; fax: 021 312 43 65
e-mail: info@anre.ro; website: www.anre.ro

Date de contact furnizor ENERGY GRID
e-mail: office@egfurnizare.ro; web: www.egfurnizare.ro;
tel /fax : 040.21 313 40 45,
Mobil - 0753 086 501; 0753 086508;