ENERGY TRADE ACTIV

DREPTUL LA INFORMARE AL CLIENTULUI FINAL DE ENERGIE ELECTRICA/ GAZE NATURALE

Stimate client final,

Prin lege, aveti dreptul de a fi informat, in relatia dumneavoastra cu Energy Trade Activ SA.

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 Trade Activ SA 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, nivelul de calitate a serviciului oferit si continuitatea in alimentare, precum si termenul de incepere a derularii contractului;
- Pretul/tariful aplicabil;
- Durata contractului, conditiile de reinnoire/prelungire a contractului si de intrerupere temporara a alimentarii cu energie electrica/gaze naturale, dreptul de denuntare unilaterala a contractului;
- Compensatiile/ despagubirile si modalitatea de rambursare aplicabila 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;
- Penalitatile pe care trebuie sa le platiti daca nu respectati prevederile contractuale.

Furnizorul dumneavoastra Energy Trade Activ SA are obligatia de a va oferi, la cerere, prin intermediul punctelor unice de contact, un exemplar tiparit al procedurilor privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali.

Furnizorul dumneavoastra Energy Trade Activ SA este obligat sa va informeze in legatura cu orice modificari ale preturilor, modului 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 acord cu modificarile anuntate, aveti dreptul de a renunta la contract, respectand prevederile contractuale si legale in vigoare.

Daca dreptul dumneavoastra de a fi informat va este incalcat, va puteti adresa Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei.

AUTORITATEA NATIONALA DE REGLEMENTARE IN DOMENIUL ENERGIEI
Str. Constantin Nacu nr.3, sector 2, Bucuresti, Romania
Numar gratuit: 0800800410; Fax: 021.312.43.65
E-mail: info@anre.ro; website: www.anre.ro