

Către

SC ELECTRO ENERGY SUD SRL

București, Str. Jean Monnet nr. 54 sector 1

J 40/10864/2011

CUI -RO 29087383

DREPTUL LA INFORMARE
al clientului final de gaze naturale

Stimate client final,

Prin lege, aveți dreptul de a fi informat, în relația dumneavoastră cu SC ALPHA METAL SA.

Aveți dreptul să cereți și să primiți gratuit, înainte de semnarea contractului de furnizare, o copie a acestuia și a condițiilor standard de furnizare a serviciului, după caz.

Înainte de semnarea contractului de furnizare, SC ALPHA METAL SA are obligația de a vă pune la dispoziție, în scris, următoarele informații:

- Etapele și documentele necesare pentru încheierea unui contract de furnizare;
- Ofertele tip pentru care puteți opta, după caz;
- Contractul corespunzător ofertei alese, după caz;
- Prețurile și tarifele practicate.

Verificați înainte de semnare dacă în contractul primit sunt incluse cel puțin următoarele informații:

- Identitatea și adresa furnizorului;
- Serviciul furnizat, nivelurile de calitate a serviciului oferit și continuitatea în alimentare, precum și termenul de începere a derulării contractului;
- Prețul/ tariful aplicabil;
- Durata contractului, condițiile de reînnoire/prelungire a contractului și de întrerupere temporară a alimentării cu energie electrică/gaze naturale, dreptul de denunțare unilaterală a contractului;
- Compensițiile/ despăgubirile și modalitatea de rambursare aplicabilă în caz de nerespectare a nivelurilor de calitate a serviciului prevăzut prin contract, după caz;

- 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 plățiți dacă nu respectați prevederile contractuale.

Furnizorul dumneavoastră SC ALPHA METAL SA , are obligația de a vă oferi, la cerere, prin intermediul punctelor unice de contact un exemplar tipărit al procedurii privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali.

Furnizorul dumneavoastră, SC ALPHA METAL SA , este obligat să vă informeze în legătură cu orice modificări ale prețurilor, modului de facturare , de încălzire, sau ale altor condiții din contract, în mod direct și în timp util , într-un mod transparent și ușor de înțeles.

Dacă nu sunteți de acord cu modificările anunțate, aveți dreptul de a renunța la contract fără a plăti despăgubiri, respectând prevederile contractuale și legale în vigoare.

Totodată, vă informăm că în contextul liberalizării prețurilor la gaze naturale, începând cu data de 1 iulie 2020 clienții casnici pot opta pentru încheierea unui contract de furnizare în regim concurențial.

Procesul de schimbare a furnizorului de gaze naturale este simplu și gratuit, acesta nu implică modificări de ordin tehnic, indiferent de furnizorul de gaze naturale ales de către client.

Dacă dreptul dumneavoastră de a fi informat vă este încălcat , vă puteți adresa Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei- ANRE.

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

Str. Constantin Nacu nr.3, sector 2, București, România

Telefon: 021.327.81.00 ; Fax: 021.312.43.65

Număr gratuit: 0800800410

e-mail: info@anre.ro;

website: www.anre.ro

