

DREPTUL LA INFORMARE al clientului final de energie electrica/gaze naturale

(Conform Ordinului Președintelui ANRE nr. 96/2015)

Stimate client final,

Prin lege, aveți dreptul de a fi informat, în relația dumneavoastră cu S.C. LUXTEN LIGHTING COMPANY S.A. 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, S.C. LUXTEN LIGHTING COMPANY S.A. 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;
- compensațiile/despăgubirile și modalitatea de rambursare aplicabilă în caz de nerespectare a nivelurilor de calitate a serviciului prevăzut prin contract, după caz;
- penalitățile pe care trebuie să le plățiți dacă nu respectați prevederile contractuale.

Furnizorul dumneavoastră S.C. LUXTEN LIGHTING COMPANY S.A. are obligația de a vă oferi, la cerere, prin intermediul punctelor unice de contact, un exemplar tipărit al procedurii privind obligația furnizorilor de energie electrica și gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali.

Furnizorul dumneavoastră S.C. LUXTEN LIGHTING COMPANY S.A. 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, 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.

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