

## DREPTUL LA INFORMARE al clientului final de energie electrica

**Stimate client final,**

Prin lege, aveti dreptul de a fi informat, in relatia dumneavoastra cu **VEOLIA ENERGIE ROMANIA 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, **VEOLIA ENERGIE ROMANIA 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/tarifal aplicabil;
- durata contractului, conditiile de reinnoire/prelungire a contractului si de intrerupere temporara a alimentarii cu energie electrica, 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;
- modalitatile 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 **VEOLIA ENERGIE ROMANIA SA** are obligatia de a va oferi, la cerere, prin intermediul punctelor unice de contact, un exemplar tiparit al procedurii privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali.

Furnizorul dumneavoastra **VEOLIA ENERGIE ROMANIA 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: 021.3124365

E-mail: [info@anre.ro](mailto:info@anre.ro); website: [www.anre.ro](http://www.anre.ro)

### Veolia Energie România S.A.

Clădirea Ștefan cel Mare

Str. Tunari nr. 60 A, et. 9

CUI RO1595802, J40/20081/1992

tel : (+40) 21 322 86 37

fax : (+40) 21 322 84 95