

DREPTUL LA INFORMARE AL CONSUMATORULUI DE GAZE NATURALE

Stimați consumatori,

Prin lege, aveți dreptul de a fi informat, în relația dumneavoastră cu SC CIS GAZ 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 CIS GAZ 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/tarifal aplicabil;
- durata contractului, condițiile de reînnoire/prelungire a contractului și de întrerupere temporară a alimentării cu 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 plătiți dacă nu respectați prevederile contractuale.

Furnizorul dumneavoastră SC CIS GAZ SA are obligația de a vă oferi, la cerere, un extras tipărit al procedurii de înregistrare, investigare și soluționare a petițiilor primite de la consumatori.

Furnizorul dumneavoastră SC CIS GAZ SA, este obligat să vă informeze în legătură cu orice modificări ale prețurilor, modului de facturare, de încasare 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. Conform legii, clientul are dreptul de a schimba furnizorul, în mod gratuit, cu respectarea condițiilor contractuale. Lista operatorilor economici, titulari ai licenței de furnizare gaze naturale, este publicată pe pagina de internet a ANRE.

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

De asemenea, punctul unic de contact și orice alte informații cu referire la furnizarea gazelor naturale, este și le puteți obține la sediul nostru situat în loc. Santana de Mures, str. Voinicenilor, nr.686, jud. Mures, precum și de la numerele de telefon 0265 - 313018 ; 0731 366149 și pe site-ul societății www.cisgaz.ro, secțiunea "gaze naturale".

Orice sugestie, plângere sau reclamație se poate transmite la adresele de email: office@cisgaz.ro sau furnizare@cisgaz.ro

La data de 23.03.2015 a intrat în vigoare Ordinul ANRE nr.16/18.03.2015, care aproba Procedura cadru privind obligația furnizorilor de gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali. Formularul se găsește pe pagina web a societății, respectiv www.cisgaz.com/ro/furnizare-gaze-naturale/

Cu stimă,
Sebastian Călugăr
Director General
SC CIS GAZ SA

