

Dreptul la informare al consumatorilor de gaze naturale

Stimați clienți, conform reglementărilor legale în vigoare și în linie cu valorile S.C. PROGAZ P&D S.A., compania noastră vă informează asupra următoarelor drepturi pe care le aveți în relația cu echipele noastre, în calitate de client:

1. 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.

2. Înainte de semnarea contractului de furnizare, puteți solicita oricare dintre 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.

Toate detaliile referitoare la aceste informații sunt disponibile online pe www.progazpd.ro sau în sediile noastre, în spațiile special amenajate din zonele de recepție clienți.

3. Pe www.progazpd.ro și în sediile noastre, găsiți detalii despre: serviciul furnizat, nivelurile de calitate a serviciului oferit și continuitatea în alimentare; 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.

3. La cerere, echipele noastre din zonele de recepție a clienților vă vor pune la dispoziție un extras tipărit al procedurii de înregistrare, investigare și soluționare a petițiilor primite de la consumatori.

4. Pe site-ul www.progazpd.ro și în sediile noastre, găsiți continuu informații referitoare la orice modificări ale prețurilor, ale modului de facturare, de încasare sau ale altor condiții din contract. Aveți dreptul de a renunța la contract fără a plăti despăgubiri, 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 - ANRE.