

“Articolul 86. Funcțiile și obligațiile furnizorului

(2) Fiecare furnizor este obligat să dispună de centre de deservire a consumatorilor finali astfel încât ultimii să primească toate informațiile necesare care să le permită să facă uz de drepturile ce le sînt consfințite prin lege și prin actele normative în domeniu, inclusiv prin actele normative de reglementare aprobate de Agenție, în special:

d) informații privind modalitățile de soluționare pe cale extrajudiciară a eventualelor neînțelegeri cu consumatorii finali, privind compensațiile ce urmează a fi achitate consumatorilor finali în cazul încălcării de către furnizor a obligațiilor sale, precum și privind termenele de soluționare a reclamațiilor parvenite de la consumatorii finali;”