

Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali*

1. Modalități de înaintare a unei reclamații:

TELECABLU pune la dispoziția utilizatorilor finali următoarele modalități de înaintare a reclamațiilor:

- telefonic, apelând Departamentul de Relații cu Clienții la numărul: 0337820000 (apel cu tarif normal). Programul de lucru al Departamentului de Relații cu Clienții este non-stop.
- în scris, prin depunerea reclamației la sediile punctelor de lucru din:
 - Focsani, str. Mihail Kogălniceanu nr. 19A, jud. Vrancea
 - Adjud, str. Al. I. Cuza nr. 68, jud. Vranceaîn timpul orarului de funcționare (08:00 – 16:00)
- prin email, la adresa: telecablu.info@yahoo.com
- prin poștă, la adresa: Drumul Timonierului nr. 15, bl. 1, sc. 1, ap. 16, sector 6, Bucuresti.

2. Conținutul unei reclamații:

Pentru a putea răspunde reclamațiilor în cel mai scurt timp, utilizatorii finali sunt rugați să includă în reclamație următoarele informații: numele și prenumele, adresa la care sunt instalate serviciile, numărul de telefon la care pot fi contactați și data întocmirii reclamației, descrierea situației sau a aspectelor reclamate (serviciile și/sau apelurile facturate/contestate, etc

3. Termenul de depunere a reclamațiilor de către utilizatorii finali: Orice reclamație efectuată de către utilizatorii finali referitoare la valoarea facturilor lunare trebuie adresată în scris, în maxim 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii. În cazul în care utilizatorul final nu a contestat suma facturată în termenul susmenționat, aceasta este considerată ca fiind acceptată la plată în mod irevocabil de către utilizatorul final. Contestarea valorii facturii de către utilizatorul final nu suspendă obligația de plată a facturii și nici curgerea penalităților de întârziere.

4. Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor și de remediere a defecțiunilor de către TELECABLU:

4.1. Termenul de soluționare a unei reclamații care nu se referă la defecțiuni ale serviciilor este de 30 de zile calendaristice de la data primirii sau înregistrării acesteia de către TELECABLU, prin oricare din modalitățile enumerate mai sus.

4.2. Termenul de soluționare defecțiunilor serviciului de internet este de 72 de ore și se va calcula începând cu ora primirii reclamației, dacă soluționarea acesteia este

de competența TELECABLU și dacă natura tehnică a defecțiunii permite o astfel de reparație. În cazul nesoluționării reclamațiilor sau a neremedierii defecțiunilor, în termenele prevăzute mai sus, utilizatorii finali sunt îndreptățiți la despăgubiri echivalente cu valoarea lunară a serviciilor afectate, împărțită la numărul de zile din luna respectivă, înmulțită cu numărul de zile în care serviciul respectiv nu a fost disponibil peste termenul asumat, în limitele și cu respectarea prevederilor articolului 4.1 de mai sus.

5. Modalitățile de informare a utilizatorilor finali cu privire la rezultatul demersurilor efectuate de TELECABLU pentru soluționarea reclamațiilor:

Utilizatorii finali vor fi informați în termen de maxim 30 de zile calendaristice, cu privire la rezultatul demersurilor efectuate de TELECABLU pentru soluționarea reclamațiilor prin una din următoarele modalități, în funcție de opțiunea acestora: prin intermediul canalului de comunicare utilizat pentru a depune reclamația

- în scris, prin email sau sms
- telefonic

6. Soluționarea litigiilor: În cazul în care utilizatorii finali sunt nemulțumiți de modalitatea în care au fost soluționate reclamațiile, aceștia au posibilitatea de a se adresa:

- Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (A.N.P.C.)
- Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (A.N.C.O.M)
- Instanțelor judecătorești competente de la sediul TELECABLU.

*) În înțelesul prezentei proceduri prin termenul de utilizator final se înțelege titularul contractului de furnizare de servicii de comunicații electronice încheiat cu TELECABLU.