



Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali

Deranjamentele se anunță către departamentul Asistență Deranjamente, la numărul **1930** (apel gratuit în rețeaua Romtelecom), disponibil 24 ore din 24, 7 zile din 7.

Reclamații

Modalitățile de înaintare a reclamației:

- ✓ telefonic, la numărul 1930, oricând (apel gratuit în rețeaua Romtelecom);
- ✓ online, pe site-ul www.romtelecom.ro, secțiunea Contact sau prin serviciul MyAccount;
- ✓ prin fax, la numărul 021.9255;
- ✓ prin e-mail, la adresa relatiiclientii@romtelecom.ro;
- ✓ la orice magazin Romtelecom. Lista magazinelor o puteți găsi [aici](#)
- ✓ prin poștă, la adresa Calea Victoriei numărul 35, sector 1, București.

Este necesar ca reclamația să cuprindă datele de identificare ale clientului care reclamă, precum și detaliile de contact (telefonul și, eventual, adresa) la care dorește să primească răspunsul.

O reclamație poate fi depusă în termen de 30 de zile calendaristice de la producerea evenimentului reclamat, exceptând cazurile în care este prevăzut altfel în contract pentru situații specifice.

Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor este de 30 de zile. Pentru cazuri excepționale (lucrări de dezvoltare rețea, reorientări de echipamente, verificări complexe, implicarea unor terțe persoane sau organizații în rezolvare etc.), termenul de soluționare a reclamațiilor este de 60 de zile.

Imediat după preluarea reclamației de către un specialist Romtelecom, clientul este contactat telefonic la numărul de telefon comunicat în reclamație, pentru eventuale relații suplimentare.

Romtelecom răspunde la reclamații în 30 de zile telefonic, în scris, pe email, prin fax sau prin orice alte mijloace legale de comunicare. În cazul în care verificările impun prelungirea termenului maxim de răspuns, cu cel mult 3 zile înainte de expirarea acestui termen, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de soluționare, precum și noul termen de răspuns.

Orice neînțelegere privind reclamația va fi rezolvată amiabil. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, clientul poate adresa o plângere către ANCOM (detalii de contact se găsesc pe site-ul <http://www.ancom.org.ro/>) sau poate formula o acțiune în fața instanțelor judecătorești competente.