

PROCEDURA DE SOLUTIONARE A RECLAMATIILOR PRIMITE DE LA CLIENTI

a) Modalitățile în care utilizatorul final poate înainta o reclamație (telefon, fax, e-mail, serviciu poștal);

Pentru diverse sesizari sau reclamatii clientul ne poate contacta telefonic, prin fax, email sau prin serviciu postal.

b) un număr de telefon și o adresă de e-mail pentru primirea reclamațiilor;

Numerele de telefon si adresa de email la care ne pot contacta clientii sunt :

- La numarul netaxabil 0800.390.390
- La numarul cu taxare normala 0215296402
- prin fax la numarul 0215296002
- prin e-mail la adresa : customer.service@dialtelecom.ro

c) denumirea, adresa și programul de lucru al compartimentului însărcinat cu primirea și înregistrarea reclamațiilor;

Compartimentul care se ocupa de rezolvarea reclamatii primite de la clienti se numeste Departamentul de Relatii Clienti.

Programul de lucru este de luni-vineri, de la ora 8:00-18:30.

Adresa de corespondenta : Dial Telecom, Dep. Relatii Clienti, Cladirea Conect, Bd.Dimitrie Pompei Nr.10A, Etaj 3, Sector 2, Bucuresti, Cod Postal: 020337

c) termenul maxim pentru depunerea reclamației;

Termenul maxim pentru depunerea reclamatiei este de 48 ore de la sesizarea acesteia.

e) termenul maxim de soluționare a reclamațiilor sau, dacă este cazul, pentru fiecare categorie de reclamații;

Operatorul este obligat să analizeze reclamațiile și cererile Clientului și să le rezolve, în conformitate cu termenii prezentului Contract și cu prevederile legale în vigoare aplicabile.

Operatorul va depune toate eforturile necesare pentru a analiza reclamațiile și cererile Clientului și a le rezolva în cel mai scurt timp.

Orice contestație a Clientului legată de factură trebuie adresată în scris la Serviciul Relații Clienți în maximum 5 zile lucrătoare de la data facturii, perioadă după care suma facturată este considerată ca fiind în mod irevocabil acceptată la plată.

f) modalitățile și termenul de informare a utilizatorului final cu privire la rezultatul demersurilor efectuate pentru soluționarea reclamației sale, precum și, în cazul nesoluționării reclamației în termenul maxim, termenul de informare a utilizatorului asupra stadiului de soluționare;

Clientul este informat telefonic sau prin email despre statusul reclamației în maximum 48 ore de la depunerea reclamației.

g) în cazul în care litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă cu furnizorul de servicii, posibilitatea utilizatorului final de a apela la ANCOM sau la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor; de asemenea, se va indica posibilitatea utilizatorului final de a se adresa instanței competente.

Utilizatorii se pot adresa ANRCTI în vederea soluționării litigiilor nerezolvate pe cale amiabilă cu furnizorii de servicii de Comunicații electronice, ocazionate de aplicarea Legii nr. 304/2003.

Astfel, înainte de a se adresa ANRCTI, utilizatorii trebuie să parcurgă procedura desoluționare a litigiilor stabilită prin contractele încheiate cu furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului. În cazul în care, după parcurgerea acestei proceduri, litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă, utilizatorii se pot adresa ANRCTI în condițiile stabilite de prevederile Deciziei președintelui ANRC nr. 1331/2003.

Sesizările utilizatorilor se pot transmite ANRCTI direct prin depunere la registratură, prin poștă, fax sau prin poștă electronică. În vederea soluționării prompte și corecte a sesizărilor înaintate ANRCTI, se recomandă ca utilizatorii să precizeze cât mai clar obiectul litigiului și măsurile pe care le apreciază necesare în vederea soluționării acestuia. De asemenea, utilizatorii trebuie să transmită informații sau documente din care să rezulte că au parcurs procedura de soluționare a litigiilor stabilită prin contractele încheiate cu furnizorii.