

PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI

I. MODALITATEA PRIN CARE UTILIZATORUL FINAL POATE POATE FACE O SESIZARE/DERANJAMENT

SESIZARI

Prezenta procedura reglementeaza procesul de solutionare a sesizarilor primite de la utilizatorii finali, clienti persoane fizice sau juridice ai S.C. COMUNICATII STARNET MEDIA S.R.L., care beneficiaza de servicii de telecomunicatii prin contract.

Sesizarea este o solicitare a utilizatorilor finali de rezolvare a unor situatii considerate de catre acestia drept abateri de la conditiile legale sau contractuale de furnizare a serviciilor, la care este asteptat un raspuns sau o rezolutie.

Clientii care beneficiaza de servicii de telecomunicatii furnizate de S.C. COMUNICATII STARNET MEDIA S.R.L. pot adresa in limba romana sesizarile:

- Telefonic, la numarul de telefon de suport relatii clienti 0753050520; program NON-STOP ;
- Telefonic, la numarul de telefon de comercial 0753050585; program L-V 09-17;
- Prin e-mail, la adresa; noc@starnetmedia.ro

DERANJAMENTE

Sesizarea deranjamentului este o solicitare a utilizatorilor finali de rezolvare a unor situatii considerate de catre acestia drept abateri de la conditiile legale sau contractuale de furnizare a serviciilor, la care este asteptat un raspuns sau o rezolutie.

Clientii care beneficiaza de servicii de telecomunicatii furnizate de S.C. COMUNICATII STARNET MEDIA S.R.L. pot adresa in limba romana sesizarile:

- Telefonic, la numele de telefon de suport relatii clienti 0753050520; program NON-STOP ;
- Telefonic, la numele de telefon de comercial 0753050585; program L-V 09-17;
- Prin e-mail, la adresa noc@starnetmedia.ro.

DEPARTAMENTUL INSARCINAT CU PRELUAREA SESIZARILOR SI DERANJAMENTELOR

Toate solicitarile si deranjamentele transmise de catre utilizatorii finali, in oricare din modalitatile enumerate mai sus, sunt inregistrate de catre Departamentul NOC.

INFORMATII NECESARE PENTRU TRANSMITEREA SESIZARII sau DERANJAMENTULUI

Este necesar ca sesizarea sa cuprinda datele de identificare ale clientului care reclama, cat si datele sale de contact (adresa si numar telefon) la care doreste sa primeasca raspunsul.

TERMENE

- Termenul de depunere sesizari si deranjamentelor: se pot transmite reclamatii in orice moment, fara a exista un termen „maxim”;
- Termen de informare: In cazul in care in contractele incheiate intre S.C. COMUNICATII STARNET MEDIA S.R.L. si utilizatorul final nu s-au negociat alte termene, utilizatorul va fi informat cu privire la rezultatul sesizarii sale in momentul solutionarii sesizarii. Daca sesizarea nu este solutionata in termenul prevazut, utilizatorul va fi informat cu privire la rezultatul reclamatiei in orice moment, la cerere si respectiv la initiativa S.C. COMUNICATII STARNET MEDIA S.R.L., saptamanal;
- Termenul maxim de rezolvare al sesizarilor si deranjamentelor: In cazul in care in contractele incheiate intre S.C. COMUNICATII STARNET MEDIA S.R.L. si utilizatorul final nu s-au negociat alte termene, solutionarea reclamatilor si trimiterea raspunsului catre utilizatorul final se va efectua in maxim 8 ore. In cazul in care reclamatia nu poate fi solutionata in termenul enuntat mai sus, datorita complexitatii solutiei de conectare, de cerintele specifice utilizatorului si de natura incidentelor ce pot aparea, S.C. COMUNICATII STARNET MEDIA S.R.L. va informa utilizatorul final despre stadiul solutionarii precum si noul termen de rezolvare.

II. MODALITATE TRATARE SESIZARE sau DERANJAMENT

Utilizatorul final va fi informat cu privire la rezultatul respectiv stadiul demersurilor efectuate pentru solutionarea reclamatiei sale prin aceeasi modalitate folosita de acesta pentru a transmite reclamatia.

La preluarea sesizarii se va emite un tichet cu date de identificare.

Dupa preluarea sesizarii de catre un reprezentant COMUNICATII STARNET MEDIA, clientul este contactat telefonic la numarul de telefon comunicat in sesizare, pentru eventuale detalii suplimentare.

Dupa rezolvarea sesizarii clientul va fi informat cu privire la rezolutia data si se va inchide tichetul deschis.

III. SOLUTIONAREA LITIGIILOR

In cazul aparitiei unor litigii, se va incerca solutionarea pe cale amiabila, iar daca aceasta procedura esueaza, utilizatorii se pot adresa autoritatii de reglementare (Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii - ANCOM, cu sediul in Str. Delea Noua, nr. 2, sector 3, cod postal 030925, Bucuresti), pot apela la orice alte proceduri extrajudiciare sau se pot adresa instantelor competente.