

Procedura de sountionarea reclamatiiilor utilizatorilor finali

A. Inregistrarea reclamatiiilor

1. Reclamatiiile se pot inregistra zilnic intre orele 8:00 si 22:00 prin telefon 0344 080 000 (se va selecta folosind modul ton tasta 3 - Suport tehnic) sau prin e-mail: tehnic@opticnet.ro.
2. Operatorul va prelua sesizarea si va aloca un tichet de deranjament care va fi comunicat utilizatorului final prin telefon si/sau e-mail.

B. Categoriile de reclamatii

1. **Nefunctionarea serviciului** (in cele mai multe din cazuri intreruperea serviciului de telefonie este corelata si cu intreruperea serviciului de date).

Timpul maxim de rezolvare a reclamatiei este de 1 zi lucratoare.

Utilizatorul final va fii informat in termen de 4 ore de la preluarea reclamatiei telefonic si/sau e-mail in cat timp se va remedia defectiunea.

2. **Nefunctionarea partiala a serviciului** - Utilizatorul final nu poate origina apeluri catre anumite destinatii.

Timpul maxim de rezolvare a reclamatiei este de 2 zile lucratoare.

Rezolvarea acestui tip de reclamatii depinde foarte mult de operatorii cu care OPTICNET este interconectat sau de operatorii internationali.

Utilizatorul final va fii informat in termen de 12 ore telefonic si/sau e-mail in cat timp se va remedia deranjamentul.

TIMPUL MAXIM DE REZOLVARE A RECLAMATIEI este perioada dintre momentul inregistrarii reclamatiei si momentul rezolvarii reclamatiei. Nu se iau in considerare alte perioade de nefunctionare care nu au fost anuntate departamentului support.

C. Dispozitii finale

In cazul nesolutionarii reclamatiiilor in termenul maxim, utilizatorul va fii informat asupra stadiului de solutionare telefonic si/sau e-mail.

In cazul in care litigiul nu este solutionat pe cale amiabila cu furnizorul de servicii, utilizatorul final are posibilitatea de a apela la ANC sau la alte proceduri extrajudiciare. De asemenea utilizatorul final are posibilitatea de a se adresa instantei competente.