

PROCEDURA FUNCTIONALA DE SOLUTIONARE A RECLAMATIILOR CLIENTILOR RCS & RDS SA

RCS & RDS SA pune la dispozitia clientilor sai urmatoarele modalitati de preluare si solutionare a sesizarilor (reclamatiiilor) formulate de catre acestia:

Telefonic: serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea urmatoarelor numere de telefon (tarif standard, conform tipului de abonament contractat de catre client):

- 03XX-400 401 – serviciul tehnic disponibil pentru serviciile de internet, telefonie mobila/fixa, CATV (cablu TV), xx reprezinta prefixul de judet);031 400 4401 pentru Bucuresti;
- 03XX-400 414 – informatii comerciale disponibile pentru serviciile de internet, telefonie mobila/fixa, CATV, cablu TV, unde xx reprezinta prefixul de judet);031 400 4414 pentru Bucuresti;
- 031-400 4000 – Numar unic disponibil pentru serviciul DigiTV;

Acces direct: in punctele de prezenta RCS & RDS SA din localitatea dumneavoastra, de luni pana vineri in intervalul orar 09.00-18.00;

E-mail: clienti@rcs-rds.ro;

Website (www.digiromania.ro): completand formularul disponibil pe pagina: www.digiromania.ro,sectiunea servicii/formular de contact.

Sesizarile, **cu exceptia celor din aria prelucrării datelor cu caracter personal**, vor fi inregistrate la data transmiterii lor prin mijloacele mentionate si vor fi inaintate catre departamentele responsabile din cadrul societatii RCS & RDS SA. Reprezentatii acestor departamente se vor asigura de solutionarea acestora, in conformitate cu termenele contractuale si prevederile legale, termenul maxim de solutionare a reclamatiei fiind de 30 de zile de la inregistrarea acesteia. Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail, telefon etc.) intr-un termen de maximum 7 zile de la solutionarea reclamatiei.

In cazul nesolutionarii reclamatiei in termenul maxim, din cauza efectuării unor investigatii suplimentare determinate de complexitatea sesizării, termenul maxim de solutionare a reclamatiei este de 90 zile de la inregistrarea sesizării; in acest caz, termenul de informare a clientului privitor la stadiul solutionarii sesizării este de 30 zile de la expirarea termenului initial de solutionare de 30 zile.

Sesizarile din aria protectiei datelor cu caracter personal se solutioneaza in termen de o luna de la inregistrarea acestora; in situatia in care exista un volum semnificativ de sesizari si/sau raspunsul necesita o documentare extinsa, termenul de raspuns poate fi prelungit cu doua luni, iar petentul va fi informat in acest sens de catre RCS & RDS SA in cadrul termenului initial de o luna.

Reclamatiiile cu privire la nefunctionalitatea serviciului vor fi inregistrate intr-un termen de 12 ore de la momentul aparitiei lipsei serviciului, iar **reclamatiiile referitoare la facturarea serviciilor furnizate** vor fi transmise intr-un termen de cel mult 30 (treizeci) de zile de la data primirii fiecărei facturi.

Cu exceptia situatiilor aflate in afara controlului RCS & RDS SA, in situatia in care termenul de raspuns nu este respectat, clientul poate solicita in scris despagubiri, intr-un termen de 10 zile de la expirarea termenului de raspuns pentru solutionarea reclamatiiilor. In masura in care reclamatia transmisa este justificata, despagubirile vor fi acordate prin reducerea abonamentului lunar aferent serviciului sesizat in mod proportional cu numarul de zile cu care termenul de raspuns a fost depasit. Reducerea va fi evidentiata pe facturile ulterioare lunii in care a fost solutionata reclamatia, cuantumul reducerii fiind in limita contravalorii unui abonament lunar.

Deranjamentele reclamate vor fi remediate in cel mult 48 ore de la transmiterea sesizării, potrivit conditiilor prevazute in contractual incheiat. In situatia in care termenul de remediere este depasit din motive ce tin exclusiv de RCS & RDS SA, vor fi acordate in mod corespunzator despagubiri. Despagubirile sunt acordate de RCS & RDS SA atunci cand disponibilitatea retelei pana la ultimul echipament activ instalat de catre RCS & RDS SA scade sub limita de 97% stabilita potrivit dispozitiilor contractului incheiat cu clientul, adica 21,6 ore pe luna. RCS & RDS SA va calcula totalul orelor de nefunctionalitate a serviciului din care va scadea aceste 21,6 ore, iar pentru orele ramase va acorda reduceri egale cu valoarea tarifului lunar împartit la 720 (numarul de ore dintr-o luna).

Reducerea va fi evidentiata pe facturile ulterioare lunii in care a fost solutionata reclamatia, cuantumul reducerii fiind in limita contravalorii unui abonament lunar.

Clientul are, totodata, posibilitatea - in cazul nesolutionarii pe cale amiabila a litigiului - sa se adreseze, in functie de situatie:

- Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii ANCOM (Bucuresti, str. Delea Noua nr. 2, sector 3, e-mail: ancom@ancom.org.ro, website: www.ancom.org.ro, (fax: 0372.845.402);
- Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor (www.anpc.ro);
- Autoritatii Nationale pentru Supravegherea Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal (www.dataprotection.ro);
- instantei de judecata competente, conform legii.