Digi Romania S.A.
Str. Dr. Staicovici nr.75, sectorul 5
București, România
+40 (31) 400 4444
office@digi.ro | www.digi.ro

Politica privind soluționarea reclamațiilor clienților Digi

I. Digi pune la dispoziția clienților săi următoarele **modalități de preluare a sesizărilor** (reclamațiilor) formulate de către aceștia:

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

  03XX-400 401 – serviciul tehnic disponibil pentru serviciile de internet, telefonie mobila/fixa, CATV (cablu TV), xx reprezintă prefixul de județ;

  031 400 4401 pentru București;

  03XX-400 414 – informații comerciale disponibile pentru serviciile de internet, telefonie mobilă/fixă, CATV (cablu TV), unde xx reprezinta prefixul de județ;

  031 400 4414 pentru București;

  031-400 4000 – Număr unic disponibil pentru serviciul DigiTV;
- **Acces direct:** în punctele de prezență Digi din localitatea dumneavoastră, de luni până vineri în intervalul orar 09.00-18.00. Lista cu punctele de prezenta poate fi consultata aici https://www.digi.ro/asistenta/puncte-prezenta;
- **E-mail: clienti@digi.ro;**
- **Website** (www.digi.ro): completând formularul disponibil pe pagina: www.digi.ro, secțiunea servicii/formular de contact.
- În punctele de prezență Digi din localitatea dumneavoastră, prin sesizarea scrisă transmisă cu confirmare de primire prin poștă sau prin servicii de curierat.

II. Sesizări generale (cu excepția celor din aria prelucrării datelor cu caracter personal)

A.Termen de înregistrare:

- la data transmiterii lor prin mijloacele menționate la punctul I, cu transmiterea acestora către departamentele responsabile din cadrul societății Digi;

B. Termenul maxim de soluționare a reclamației :

Digi Romania S.A.
Nr. de ordine în Reg. Com.: J1994012278401 | C.U.I.: 5888716; atribut fiscal: RO | Capital Social subscris și vărsat: 38.594.163 LEI
Cod IBAN: RO06 INGB 0001 0001 8824 8913, ING Bank București

Digi Romania S.A.
Str. Dr. Staicovici nr.75, sectorul 5
București, România
+40 (31) 400 4444
office@digi.ro | www.digi.ro

- 30 (treizeci) de zile de la înregistrarea reclamației;
- 90 (nouăzeci) de zile de la înregistrarea sesizării, în cazul unor sesizări complexe care necesită investigații suplimentare;

C. Termen de comunicare a rezultatului demersurilor efectuate de către Digi, prin intermediul datelor de contact comunicate de către Beneficiar (e-mail, telefon etc.):

- maximum 7 (șapte) zile de la soluționarea reclamației;
- 30 (treizeci) zile de la expirarea termenului inițial de 30 (treizeci) de zile de soluționare în cazul sesizărilor complexe care necesită investigații suplimentare.

D. Termen maxim de depunere sesizare (cazuri speciale):

- 12 (douăsprezece) ore de la momentul apariției lipsei serviciului în cazul sesizărilor privind nefuncționalitatea serviciului;
- cel mult 30 (treizeci) de zile de la data primirii fiecărei facturi în cazul sesizărilor referitoare la facturarea serviciilor.

III. Sesizările din aria prelucrării datelor cu caracter personal

A. Termenul maxim de soluționare a reclamației :

- 1 (o) luna de la înregistrarea acesteia;
- cu prelungirea cu 2 (două) luni a termenului, cu informarea petentului în acest sens în cadrul termenului inițial de 1 (o) lună, în situația unui volum semnificativ de sesizări și/sau dacă răspunsul necesită o documentare extinsă.

IV. Sesizările privind deranjamentele

A. Termen de remediere:

- cel mult 48 ore de la transmiterea sesizării, potrivit condițiilor prevăzute în contract.

B. Despăgubiri acordate în cazul deranjamentelor

- **Despăgubirile se vor acorda, la solicitarea Beneficiarului :**

a. în cazul depășirii termenului de remediere de 48 de ore, din motive ce țin exclusiv de Digi;

Digi Romania S.A.
Nr. de ordine în Reg. Com.: J1994012278401 | C.U.I.: 5888716; atribut fiscal: RO | Capital Social subscris și vărsat: 38.594.163 LEI
Cod IBAN: RO06 INGB 0001 0001 8824 8913, ING Bank București

Digi Romania S.A.
Str. Dr. Staicovici nr.75, sectorul 5
București, România
+40 (31) 400 4444
office@digi.ro | www.digi.ro

b. dacă serviciul nu funcționează mai mult de 21,6 ore pe lună, adică o scădere a disponibilității rețelei sub limita de 97% stabilită potrivit dispozițiilor contractuale.

- **Modalitate de calcul a despăgubirilor pentru deranjamente**

i) despăgubirile acordate în cazul depășirii termenului de remediere acordă:

- prin reducerea abonamentului lunar aferent serviciului reclamat;
- proporțional cu numărul de zile cu care termenul a fost depășit;
- în limita maximă a contravalorii unui abonament lunar;
- cu evidențierea reducerii pe facturile emise după luna în care a fost soluționată.

ii) pentru scăderea disponibilității rețelei sub limita de 97%, despăgubirile se vor calcula după cum urmează**:**

1. se va calcula numărul total al orelor de nefuncționare a serviciului;
2. din numărul total al orelor de la punctul 1, se vor scădea 21,6 ore;
3. Pentru numărul de ore rămase se vor acorda reduceri egale cu valoarea tarifului lunar împărțit la 720 (numărul de ore dintr-o lună).

IV. Despăgubiri

Cu excepția situațiilor aflate în afara controlului Digi, nerespectarea termenului de răspuns dă dreptul clientului de a solicita în scris despăgubiri, într-un termen de 10 (zece) zile de la expirarea termenului de răspuns.

În măsura în care reclamația transmisă este justificată, despăgubirile vor fi acordate:

- prin reducerea abonamentului lunar aferent serviciului reclamat;
- proporțional cu numărul de zile cu care termenul a fost depășit;
- în limita maximă a contravalorii unui abonament lunar;
- cu evidențierea reducerii pe facturile emise după luna în care a fost soluționată sesizarea.

Digi Romania S.A.
Nr. de ordine în Reg. Com.: J1994012278401 | C.U.I.: 5888716; atribut fiscal: RO | Capital Social subscris și vărsat: 38.594.163 LEI
Cod IBAN: RO06 INGB 0001 0001 8824 8913, ING Bank București

Digi Romania S.A.
Str. Dr. Staicovici nr.75, sectorul 5
București, România
+40 (31) 400 4444
office@digi.ro | www.digi.ro

VI. În cazul **nesoluționării pe cale amiabilă** a litigiului, petentul, se poate adresa, după caz:

- Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații ANCOM, Str. Delea Noua nr. 2, sector 3, București e-mail: ancom@ancom.ro, website: www.ancom.ro, (fax: 0372.845.402);
- Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (www.anpc.ro);
- Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor – Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor (https://reclamatiisal.anpc.ro / https://anpc.ro/sal/#)
- Autorității Naționale pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (www.dataprotection.ro);
- instanței de judecată competente, conform legii.

Digi Romania S.A.
Nr. de ordine în Reg. Com.: J1994012278401 | C.U.I.: 5888716; atribut fiscal: RO | Capital Social subscris și vărsat: 38.594.163 LEI
Cod IBAN: RO06 INGB 0001 0001 8824 8913, ING Bank București