

Procedura de solutionare a reclamatiiilor utilizatorilor finali privind numerele scurte de 4 și 5 cifre

Numerele nationale scurte de 4 și 5 cifre se utilizeaza pentru furnizarea unor servicii specifice de retea sau a unor servicii cu valoare adaugata (SVA).

Apelurile catre numerele nationale scurte de 4 și 5 cifre sunt tarificate cu tarif normal sau cu tarif special (in cazul SVA).

Reclamatiiile privind numerele scurte de 4 și 5 cifre pot fi adresate:

- telefonic, la numarul 1234, oricand (apel gratuit in reseaua Telekom Romania);
- online, pe site-ul www.telekom.ro, sectiunea Contact sau prin serviciul MyAccount;
- prin fax, la numarul 021.9255;
- prin e-mail, la adresa relatiiclientii@telekom.ro;
- la orice magazin Telekom Romania. Lista magazinelor o puteti gasi aici
- prin poșta, la adresa Piata Presei Libere 3-5, City Gate Turnul de Nord, cod 013702, sector 1, București.

Este necesar ca reclamatia sa cuprinda datele de identificare ale clientului care reclama, detaliile de contact (telefonul și, eventual, adresa) la care dorește sa primeasca raspunsul, precum și numarul scurt reclamat.

O reclamatie poate fi depusa in termen de 30 de zile calendaristice de la producerea/facturarea evenimentului reclamat, exceptand cazurile in care este prevazut altfel in contract pentru situatii specifice.

Reclamatia referitoare la suma facturata pentru un numar scurt nu suspenda obligatia de plata a clientului. Daca reclamatia e justificata, Telekom Romania restituie clientului suma incasata in plus, prin creditare in factura de servicii.

Termenul maxim de solutionare a reclamatiiilor este de 30 de zile. Pentru cazuri exceptionale (verificari complexe, implicarea unor terte persoane sau organizatii in rezolvare etc.), termenul de solutionare a reclamatiiilor este de 60 de zile.

Dupa preluarea reclamatiei de catre un specialist Telekom Romania, clientul este contactat telefonic la numarul de telefon comunicat in reclamatie, pentru eventuale relatii suplimentare.

Telekom Romania raspunde la reclamatii in 30 de zile telefonic, in scris, pe email, prin fax sau prin orice alte mijloace legale de comunicare. In cazul in care verificarile impun prelungirea termenului maxim de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirarea acestui termen, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de solutionare, precum și noul termen de raspuns.

Orice neintelegere privind reclamatia va fi rezolvata amiabil. Daca o astfel de rezolvare nu este posibila, clientul poate adresa o plangere catre ANCOM (detalii de contact se gasesc pe site-ul <http://www.ancom.org.ro/>) sau poate formula o actiune in fata instantelor judecatorești competente.