

## **PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI**

Prezenta procedura reglementeaza procesul de solutionare a sesizarilor primite de la utilizatorii finali, clienti persoane fizice sau juridice ai SC IQNet SRL, 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 SC IQNet SRL pot adresa in limba romana sesizarile:

- Telefonic la numărul de interventii 0744. 208.209; 0723. 180.350; program de Luni-Vineri 09:00-18:00, Sambata 10:00-17:00;
- Prin e-mail, la adresa office@iqnet-vs.ro;
- La sediu IqNet din Vaslui – str. Stefan cel Mare, bl. 94, Vaslui (intrarea fostul magazin Romarta)
- Prin poșta la aceeași adresa

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.

O sesizare poate fi depusa in termen de 30 zile calendaristice de la data producerii evenimentului constatat, exceptand cazurile in care este prevazut altfel in contract pentru situatii specifice. Se considera întrerupere a furnizării serviciilor orice întrerupere neanunțată a acestora cu o durată mai mare de 30 minute. Durata întreruperii se contorizează din momentul anunțării de către Client (moment în care IqNet va acorda sesizării un număr de înregistrare, înregistrând și ora exactă a primirii acesteia), până la momentul rezolvării ei de către tehnicienii IqNet. Dupa preluarea sesizarii de catre un reprezentant IqNet, clientul este contactat telefonic, pentru eventuale detalii suplimentare. Tehnicienii IqNet se vor deplasa la sediul / locația Clientului în maxim 24 de ore dacă solicitarea a sosit într-o zi lucrătoare. In cazul in care verificarile impun prelungirea termenului de raspuns, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de solutionare precum si noul termen de raspuns. Orice neintelegere privind sesizarea clientului va fi rezolvata amiabil. Daca o astfel de rezolvare nu este posibila, clientul poate adresa o plangere catre ANPC (detalii de contact se gasesc pe site-ul [www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro) ) sau poate formula o actiune in fata instantelor judecatoresti competente.