

PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI

SESIZARI

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

- Telefonice, la numarul de suport relatii clienti 03xx 564 400 (xx – prefixul judetului) si 021 569 00 10 pentru clientii NextGen din Bucuresti; program de Luni-Duminica 07:00-24:00;
- Prin e-mail, la adresa suport@next-gen.ro;
- Prin fax, la numarul 021 316 78 85;
- La punctul de lucru NextGen din orasul dumneavoastra;
- Prin posta la adresa Baneasa Business & Tehnology Park Soseaua Bucuresti – Ploiesti nr. 42-44 Clădirea A, Aripa A2, Etaj 2, 013696, Sector 1, Bucuresti.

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.

Termenul maxim de solutionare a sesizarilor este de 30 zile. Pentru cazuri exceptionale (lucrari de dezvoltare retea, reorientari echipamente, implicarea unor terte persoane in rezolvare etc), termenul de solutionare a sesizarilor este de 60 zile.

Dupa preluarea sesizarii de catre un reprezentant NextGen, clientul este contactat telefonic la numarul de telefon comunicat in sesizare, pentru eventuale detalii suplimentare.

Dupa tratarea sesizarii, clientul este contactat telefonic la acelasi numar de telefon pentru a i se comunica rezolutia. 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 si noul termen de raspuns.

DERANJAMENTE SERVICIU INTERNET SI TELEFONIE

Sesizarea deranjamentului 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 NextGen Communications SRL pot adresa in limba romana sesizarile:

- Telefonic, la numarul de suport relatii clienti 03xx 564 400 (xx – prefixul judetului) si 021 569 00 10 pentru clientii NextGen din Bucuresti; program de Luni-Duminica 07:00-24:00;
- Prin e-mail, la adresa suport@next-gen.ro;
- Prin fax, la numarul 021 316 78 85;
- La punctul de lucru NextGen din orasul dumneavoastra;
- Prin posta la adresa Baneasa Business & Tehnology Park Soseaua Bucuresti – Ploiesti nr. 42-44 Cladirea A, Aripa A2, Etaj 2, 013696, Sector 1, Bucuresti.

Termenul maxim de solutionare a deranjamentelor pentru serviciul de internet si telefonie este de 72 ore de la data inregistrarii sesizarii.

Disponibilitatea lunara efectiva a Serviciului se calculeaza procentual, si reprezinta suma timpului de disponibilitate a Serviciului raportata la timpul total lunar (720 ore). La cererea scrisa a Clientului, adresata Serviciului de Relatii cu clientii in termen de 30 de zile de la data ultimului interval de facturare, tarifele lunare aferente Serviciului se diminueaza procentual din valoarea facturii, in functie de disponibilitatea lunara a Serviciului, daca defectiunile anuntate nu sunt imputabile Clientului. Daca intreruperea sau scaderea ratei de transfer a Serviciului se datoreaza culpei Furnizorului si aceasta intrerupere sau scadere a ratei de transfer depaseste termenul prevazut, tarifele lunare aferente Serviciului se diminueaza proportional, conform celor de mai jos.

Suma dedusa va fi scazuta din valoarea facturii pentru luna urmatoare. Reducerea se va aplica procentual din valoarea Abonamentului, astfel: disponibilitate lunara 95% sau mai mult – procent discount 0%; disponibilitate lunara 94,99% -90% – procent discount 5%; disponibilitate lunara 89,99% -85% – procent discount 10%; disponibilitate lunara 84,99% -80% – procent discount 15%; disponibilitate lunara 79,99% -75% – procent discount 20%. 3.5 Nu se considera intrerupere neanuntata sau rata de transfer mai mica de 32 kb/p: a) intreruperea furnizarii in totalitate sau in parte a Serviciului in vederea efectuarii de lucrari de intretinere sau dezvoltare a retelei, Clientul fiind instiintat cu privire la o astfel de intrerupere cu minim 24 (douazecisipatru) ore inainte, cu precizare perioadei de intrerupere, care nu poate depasi 60 (saizeci) ore/saptamana.

DERANJAMENTE SERVICIU TELEVIZIUNE

Sesizarea deranjamentului 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 NextGen Communications SRL pot adresa in limba romana sesizarile:

- Telefonic, la numarul de suport relatii clienti 03xx 564 400 (xx – prefixul judetului) si 021 569 00 10 pentru clientii NextGen din Bucuresti; program de Luni-Duminica 07:00-24:00;
- Prin e-mail, la adresa suport@next-gen.ro;
- Prin fax, la numarul 021 316 78 85;
- La punctul de lucru NextGen din orasul dumneavoastra;
- Prin posta la adresa Baneasa Business & Tehnology Park Soseaua Bucuresti – Ploiesti nr. 42-44 Cladirea A, Aripa A2, Etaj 2, 013696, Sector 1, Bucuresti.

Termenul maxim de solutionare a deranjamentelor pentru serviciul de televiziune este de 5 zile de la data inregistrarii sesizarii.

Daca intreruperea Serviciului se datoreaza culpei Furnizorului si aceasta intrerupere depaseste termenul maxim de solutionare, tarifele lunare aferente Serviciului se diminueaza proportional cu numarul de zile de neutilizare a acestuia. Suma dedusa va fi scazuta din valoarea facturii pentru luna urmatoare. Reducerea se va aplica procentual din valoarea Abonamentului, astfel: disponibilitate lunara 99,5% sau mai mult – procent discount 0%; disponibilitate lunara 99,49% - 98,5% – procent discount 5%; disponibilitate lunara 98,49% -98% – procent discount 10%; disponibilitate lunara 97,99% - 97% – procent discount 15%; disponibilitate lunara 96,99% -96% – procent discount 20%.

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) sau poate formula o actiune in fata instantelor judecatoresti competente.

Clientul se poate adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 și în legătură cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de aceasta și prevăzute în Contract, ori în legătură cu executarea acestor clauze și care nu au fost rezolvate pe cale amiabilă cu NextGen . Litigiul va fi înaintat către ANCOM, la sediul autorității din: Str. Delea Nouă, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, București, România. Telefon Registratură ANCOM: 0372.845.454, 0372.845.472 (numerele de telefon sunt portate în rețeaua Orange).