

## **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 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:

- 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 Str. Matei Millo, nr. 5, et. 2, 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.

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.

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.)