

PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI

I. Inregistrarea reclamatiei

Reclamațiile se vor face telefonic la numerele de telefon 0372 919 640, prin email la doraly@adrana.ro

Reclamațiile se pot înregistra și direct la sediul societății noastre din Sos. București Urziceni nr 16, Pavilion Z, spațiu 85, com. Afumati, județ Ilfov de luni până vineri între orele 9–17.

Reclamațiile se înregistrează imediat în aplicația internă de deranjamente. Utilizatorului final i se comunica numărul unic al tichetului de deranjament.

Reclamațiile se vor depune în cel mai scurt timp de la producerea deranjamentului sau de la emiterea facturii. Nu sunt acceptate raportările deranjamentelor produse în trecut (zile precedente).

II. Termenul de soluționare a reclamațiilor

Deranjamentele care privesc furnizarea serviciilor vor fi rezolvate în maxim 24 de ore în timpul zilelor lucrătoare (luni-vineri 9-17) și maxim 72 ore lucrătoare în cazul zilelor legale libere și sărbătorilor naționale.

Reclamațiile privind factura se vor rezolva în maxim 14 zile lucrătoare. Durata de rezolvare a reclamațiilor se calculează prin diferență: Data închiderii reclamației - Data înregistrării reclamației în sistemul intern de management.

III. Despagubiri aplicabile

Furnizorul va acorda diminuări din valoarea abonamentului proporționale cu durata de nefuncționare a serviciilor cel târziu la următoarea factură, numai cu condiția înregistrării reclamației.

IV. Informarea utilizatorilor finali

Utilizatorul final va confirma telefonic sau în prezența reprezentantului nostru, prin email la doraly@adrana.ro rezolvarea reclamației, va confirma după caz rezolvarea deranjamentului și va confirma funcționarea serviciilor în parametrii.

În caz de nerezolvare a reclamațiilor, utilizatorul final se poate adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicatii (ANCOM) sau să apeleze la proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor.

În cazul în care litigiul nu este rezolvat pe cale amiabilă cu furnizorul, utilizatorul final se poate adresa instanței competente.