**Procedura privind soluţionarea reclamaţiilor utilizatori finali**

**Conform deciziei privind obligaţiile de informare a utilizatorilor finali nr.158/2015 articolul 12, aliniatul 1.**

1. Modailitatea prin care ca utilizator final, în continuare abonat puteţi înainta o reclamaţie sau deranjament:
   1. La punctul de lucru: Sandominic, str. Kozpont, nr. 507 - la caseria punctului de lucru verbal sau scris în

caietul de reclamaţii şi deranjamente aflat la punctul de lucru

b. La sediul social al ELECTRO-SAT SRL, Sândominic, str. Cseralja, nr, 944 verbal sau în scris la administratorii firmei, Szabó Béla sau Szabó Imre

c. Pe numerele de telefon: 0740-204435, 0743-189878 sau pe e-mail: office@electro-sat.ro

1. Programul de lucru pentru primirea şi înregistrarea reclamaţiilor

Reclamaţiile înaintate telefonic între orele 7 – 20 sau electronic pot fi înaintate la orice oră

Reclamaţiile depuse la sediu sau punctul de lucru se pot depune în zilele lucrătoare de luni până vineri între orele 9 – 17

1. Termenul maxim de soluţionare a reclamaţiilor:

Toate reclamaţiile indiferent de mijloace de transmitere a acestora furnizorul va soluţiona într-un termen de 15 zile, dacă reclamaţia este cuprinsă în obligaţiile furnizorului în contract şi în cel mai scurt interval de timp dacă este de altă natură.

1. Despăgubirile aplicabile în cazul nerespectării termenului de soluţionare a reclamaţiei

Furnizorul se obligă să aplice despăgubiri dacă reclamaţia se referă la obligaţiile asumate de furnizor în contract. Dupa expirarea termenului de remediere a reclamației abonatul va fi scutit de plata abonamentului până la soluţionarea pozitivă a reclamaţiei.

1. Termenul maxim de remediere a deranjamentelor

Furnizorul se obligă să rezolve toate deranjamentele anunţate în termen îtr-un interval de 72 ore. În cazul nerespectării termenului de remediere a deranjamentelor furnizorul va scuti pe abonat de la plata abonamentului până la remedierea deranjamentului.

Excepţie fac cazurile când deranjamentul are la bază cauze externe: furnizorul energiei electrice, furnizorul de programe, calamitate naturală etc.

1. Termenul şi modalităţile prin care abonatul este informat cu privire la rezultatul demersurilor efectuate de furnizor pentru soluţionarea reclamaţiilor sale:

După soluţionarea reclamaţiei sau a deranjamentului abonatul va fi informat prin telefon sau verbal direct la domiciliu de către o persoană competentă al furnizorului.

1. Posibilitatea ca utilizatorul final să se adreseze Autorităţii Naţionale pentru Administrare şi Reglementare în Comunicaţii (ANCOM)

În cazul nerezolvării reclamaţiei sau a deranjamentului sau cu orice problemă ce se referă la retransmisia seviciilor de programe audiovizuale destinate publicului pot apela la sediul judeţean al ANCOM: Oficiul Judeţean Harghita Tel: 0372845812, Fax: 0266 313789, email: [harghita@ancom.org.ro](mailto:harghita@ancom.org.ro), adresa Miercurea Ciuc, Str. Arsenalului nr.25, jud.Harghita

1. Posibilitatea de a se adresa instanţelor.

Litigiile se rezolvă de regulă pe cale ameabilă. În cazul imposibilităţii de a se rezolva pe această cale, părţile se pot adresa instanţelor în drept.