

Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali*

1. Modalități de înaintare a unei reclamații:

UPC Romania S.R.L. ("UPC") pune la dispoziția utilizatorilor finali următoarele modalități de înaintare a reclamațiilor:

În acest sens utilizatorii finali pot contacta UPC:

- **telefonic**, apelând Departamentul de Relații cu Clienții la numărul: **0311000872** (apel gratuit în rețeaua UPC),

Programul de lucru al Departamentului de Relații cu Clienții este de Luni până Duminică, între orele 07:00 și 23:00.

Înainte de finalizarea apelului utilizatorii finali vor primi un număr de înregistrare al reclamației.

- **prin fax**, la numărul: **0364100129** (apel taxabil)
- **în scris**, prin depunerea reclamației la magazinele UPC, zilnic, în timpul orarului de funcționare al fiecărui magazin.

Lista magazinelor UPC și programul de funcționare al acestora se regăsește pe site-ul www.upc.ro, la adresa: <http://www.upc.ro/asistenta-clienti/relatii-cu-clientii/magazine-upc/>

- **prin email**, la adresa: contact@upc.ro și prin intermediul site-ului UPC la adresa: <http://www.upc.ro/asistenta-clienti/relatii-cu-clientii/contact/>

- **prin poștă**, la adresa: Șoseaua Nordului nr. 62D, sector 1, cod poștal 014104, București - Departamentul de Relații cu Clienții UPC Romania – Echipa Reclamații și Back Office Support.

În vederea înaintării reclamațiilor prin email sau prin posta programul Echipei de Reclamații și Back Office support, se desfășoară de Luni până Vineri, între orele 09:00 și 21:00, cu excepția zilelor de sărbătoare legală.

2. Conținutul unei reclamații:

Pentru a putea răspunde reclamațiilor în cel mai scurt timp, utilizatorii finali sunt rugați să includă în reclamație următoarele informații:

- numele și prenumele, adresa la care sunt instalate serviciile, codul de client UPC
- numărul de telefon la care pot fi contactați și adresa de email
- data întocmirii reclamației
- descrierea situației sau a aspectelor reclamate (serviciile și/sau apelurile facturate/contestate, etc)
- modalitatea aleasă pentru comunicarea răspunsului UPC referitor la reclamația efectuată (telefonic sau în scris, prin poștă sau e-mail) cu menționarea expresă a numărului de telefon sau a adresei de corespondență poștală ori electronică la care utilizatorul final dorește să-i fie comunicat răspunsul UPC.

3. Termenul de depunere a reclamațiilor de către utilizatorii finali:

Orice reclamație efectuată de către utilizatorii finali referitoare la valoarea facturilor lunare trebuie adresată în scris, în maxim 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii. În cazul în care

utilizatorul final nu a contestat suma facturată în termenul susmenționat, aceasta este considerată ca fiind acceptată la plată în mod irevocabil de către utilizatorul final.

Contestarea valorii facturii de către utilizatorul final nu suspendă obligația de plată a facturii și nici curgerea penalităților de întârziere.

4. Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor și de remediere a defecțiunilor de către UPC:

4.1. Termenul de soluționare a unei reclamații care nu se referă la defecțiuni ale serviciilor este de 30 de zile calendaristice de la data primirii sau înregistrării acesteia de către UPC, prin oricare din modalitățile enumerate mai sus. În anumite cazuri, în funcție de natura și complexitatea aspectelor sesizate, termenul de soluționare a reclamațiilor se poate prelungi, în mod excepțional, cu o nouă perioadă de 30 de zile lucrătoare, cu informarea prealabilă a utilizatorului final asupra acestei situații.

4.2. Termenul de soluționare a defecțiunilor serviciilor de televiziune și telefonie este de 2 zile lucrătoare și se va calcula începând cu ziua următoare celei în care s-a primit reclamația, dacă soluționarea acesteia este de competența UPC și dacă natura tehnică a defecțiunii permite o astfel de reparație.

4.3. Termenul de soluționare defecțiunilor serviciului de internet este de 72 de ore și se va calcula începând cu ora primirii reclamației, dacă soluționarea acesteia este de competența UPC și dacă natura tehnică a defecțiunii permite o astfel de reparație.

În cazul nesoluționării reclamațiilor sau a neremedierii defecțiunilor, în termenele prevăzute mai sus, utilizatorii finali sunt îndreptățiți la despăgubiri echivalente cu valoarea lunară a serviciilor afectate, împărțită la numărul de zile din luna respectivă, înmulțită cu numărul de zile în care serviciul respectiv nu a fost disponibil peste termenul asumat, în limitele și cu respectarea prevederilor articolului 4.1 de mai sus.

5. Modalitățile de informare a utilizatorilor finali cu privire la rezultatul demersurilor efectuate de UPC pentru soluționarea reclamațiilor:

Utilizatorii finali vor fi informați în termen de maxim 30 de zile calendaristice, cu privire la rezultatul demersurilor efectuate de UPC pentru soluționarea reclamațiilor prin una din următoarele modalități, în funcție de opțiunea acestora:

- prin intermediul canalului de comunicare utilizat pentru a depune reclamația
- în scris, prin email sau sms
- telefonic

6. Soluționarea litigiilor:

În cazul în care utilizatorii finali sunt nemulțumiți de modalitatea în care au fost soluționate reclamațiile, aceștia au posibilitatea de a se adresa:

- **Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (A.N.P.C.)**
- **Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (A.N.C.O.M)**
- **Instanțelor judecătorești competente de la sediul central al UPC din București**

*) În înțelesul prezentei proceduri prin termenul de utilizator final se înțelege titularul contractului de furnizare de servicii de comunicații electronice încheiat cu UPC.