

Procedura privind solutionarea reclamatilor utilizatorilor finali

1. ISO NET pune la dispozitia beneficiarilor urmatoarele mijloace prin care acestia ne pot sesiza deranjamente la servicii:

- Relatii cu Clientii la telefon: 0722 257 983
- La sediul ISO NET in Magurele, Ilfov, Str. Fizicienilor nr.4, Bl. 3, Ap. 22
 - Marti : 17:00-21:00
 - Joi : 17:00-21:00
- Prin email la adresa: contact@iso-net.ro
- Online folosind formularul din site-ul suport.iso-net.ro

2. Termene de solutioare a sesizariilor

- 30 zile pentru reclamatii altele decat cele de nefunctionare a serviciilor
- 2 zile lucratoare contorizate dupa ziua in care s-a primit sesizarea pentru nefunctionarea serviciilor
- nedeterminat daca sesizarea are o cauza independenta de ISO NET

3. Modul si termenul de informare a beneficiarului:

- modalitati de informare a beneficiarului cu privire la rezultatul sesizarilor primite sau cu demersul sesizarilor: email, telefonic, adresa scrisa cu sau fara confirmare de primire, altele dupa caz.
- termene de informare a beneficiarului cu privire la solutionarea sesizariilor facute:
 - 30 zile pentru reclamatii altele decat cele de nefunctionare a serviciilor
 - 2 zile lucratoare pentru sesizari privind nefunctionarea serviciilor

4. Termenul de informare a beneficiarilor in cazul nesolutionarii sesizarii acestora

- 3 zile lucratoare dupa expirarea termenului propus pentru solutionarea sesizarii.

5. Solutionarea litigiilor. Beneficiarii pot, in cazul in care sesizarea lor nu a fost solutionata in termenele propuse, sa inainteze o petitie catre ANCOM sau ANPC.

- i. Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC):
 - personal la sediul central al Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor, sau prin posta, expedind reclamatia pe adresa B-dul Aviatorilor nr. 72, Sector 1, cod postal 011865, Bucuresti
 - telefonic, la numerele: 021-311.18.62, 021-311.22.62, 021-313.50.26

- telefonic, la numarul: 021-9660
- prin posta electronica, la adresa: office@anpc.ro
- folosind formularul on-line, pe site-ul: www.anpc.ro
-
- ii. Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare în Comunicatii (ANCOM):
 - in scris, la adresa sediului central al ANCOM (Str. Delea Noua nr. 2, Sector 3, Cod 030925, Bucuresti)
 - prin email, la adresa relatii_cu_publicul@ancom.org.ro
 - folosind formularul on-line, pe site-ul www.ancom.org.ro
 -
- iii. Conform dispozitiilor contractuale, in instantele judecatoresti