

## Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali

**Deranjamentele** se anunță către departamentul Asistență Deranjamente, la numerele:

- **1930** (apel gratuit în rețeaua Romtelecom) - pentru telefonie fixă bazată pe tehnologie PSTN;
- **080080 2362 (CDMA)** (apel gratuit în rețeaua Romtelecom) - pentru telefonie fixă și mobilă bazată pe tehnologie CDMA.

Serviciul Asistență Deranjamente este disponibil 24 ore din 24, 7 zile din 7.

### Reclamații

Modalitățile de înaintare a reclamației:

- ✓ telefonic, la numărul 1930, oricând, apel gratuit în rețeaua Romtelecom;
- ✓ online, pe site-ul [www.romtelecom.ro](http://www.romtelecom.ro), secțiunea Contact sau prin serviciul MyAccount;
- ✓ prin fax, la numărul 02(AB)925, unde 02(AB) este prefixul județului; pentru București, se dublează ultima cifră și numărul este 0219255;
- ✓ prin e-mail, la adresa [relatiiclientii@romtelecom.ro](mailto:relatiiclientii@romtelecom.ro);
- ✓ la orice magazin Romtelecom din județul dumneavoastră; lista magazinelor Romtelecom și adresele acestora se afla pe verso, iar programul de funcționare este: luni-vineri 09:00-18:00 și sâmbătă 09:00-13:00; pentru București: luni-vineri 09:00-19:00 și sâmbătă 09:00-14:00
- ✓ prin poștă, la adresa Calea Victoriei numărul 35, sector 1, București.

Este necesar ca reclamația să cuprindă datele de identificare ale clientului care reclamă, precum și detaliile de contact (telefon și, eventual, adresa) la care dorește să primească răspunsul.

O reclamație poate fi depusă în termen de 30 de zile calendaristice de la producerea evenimentului reclamat, exceptând cazurile în care este prevăzut altfel în contract pentru situații specifice.

Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor este de 30 de zile. Pentru cazuri excepționale (lucrări de dezvoltare rețea, reorientări de echipamente, verificări complexe, implicarea unor terțe persoane sau organizații în rezolvare etc.), termenul de soluționare a reclamațiilor este de 60 de zile.

Imediat după preluarea reclamației de către un specialist Romtelecom, clientul este contactat telefonic la numărul de telefon comunicat în reclamație, pentru eventuale relații suplimentare. După tratarea reclamației, clientul este contactat telefonic la același număr pentru a i se comunica modul de soluționare. În cazul în care verificările impun prelungirea termenului maxim de răspuns, cu cel mult 3 zile înainte de expirarea acestui termen, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de soluționare precum și noul termen de răspuns.

Orice neînțelegere privind reclamația va fi rezolvată amiabil. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, clientul poate adresa o plângere către ANCOM (detalii de contact se găsesc pe site-ul [www.anrcti.ro](http://www.anrcti.ro)) sau poate formula o acțiune în fața instanțelor judecătorești competente.

| Localitate      | Adresă magazin Romtelecom          |
|-----------------|------------------------------------|
| Alba Iulia      | Str. I. C. Brătianu nr. 2          |
| Alexandria      | Str. Dunării nr. 145               |
| Arad            | Bd. Revoluției nr. 46-48           |
| Arad            | Str. Voinicilor (Piața Soarelui)   |
| Bacău           | Str. N. Bălcescu nr. 2-4           |
| Baia Mare       | Bd. Unirii nr. 10                  |
| Bârlad          | Str. Republicii nr. 229            |
| Bistrița        | Str. Gh. Șincai nr. 32             |
| Botoșani        | Str. Poștei nr. 7                  |
| Brăila          | Bd. Independenței nr. 6            |
| Brăila          | Mall Promenada, Șoseaua Slobozia   |
| Brașov          | Str. Mihail Sadoveanu nr. 9        |
| Brașov          | Calea București nr. 37             |
| Brașov          | Str. Republicii nr. 12             |
| București       | Bd. Banu Manta nr. 10-12           |
| București       | Calea Crângași nr. 24              |
| București       | Str. Pajurei nr. 2                 |
| București       | Calea Dorobanți nr. 164            |
| București       | Bd. Ferdinand nr. 96-98            |
| București       | Str. Liviu Rebreanu nr. 8          |
| București       | Calea Dudești nr. 101              |
| București       | Drumul Taberei nr. 41-43           |
| București       | Calea 13 Septembrie nr. 91         |
| București       | Calea Rahovei nr. 311              |
| București       | Bd. Alexandru Obregia nr. 18       |
| Buzău           | Str. Ostrovului nr. 1-2            |
| Călărași        | Str. 1 Decembrie 1918 nr. 22-24    |
| Câmpina         | Bd. Carol I nr. 63                 |
| Cluj-Napoca     | Str. O. Petrovici nr. 2            |
| Cluj-Napoca     | Cartier Măraști (sensul giratoriu) |
| Cluj-Napoca     | Bd. Muncii nr. 1-15, Real          |
| Constanța       | Bd. Tomis nr. 79-81                |
| Constanța       | Bd. Tomis nr. 318                  |
| Craiova         | Str. Unirii nr. 57                 |
| Craiova         | Str. Tineretului nr. 13            |
| Deva            | Str. Iuliu Maniu nr. 2             |
| Dr. Tr. Severin | Str. Theodor Costescu nr. 3-5      |
| Făgăraș         | Str. Mihai Eminescu nr. 1          |
| Focșani         | Str. Republicii nr. 96             |
| Galați          | Str. Brăilei nr. 13-15             |
| Galați          | Str. Brăilei nr. 41                |

| Localitate      | Adresă magazin Romtelecom                      |
|-----------------|------------------------------------------------|
| Galați          | Bd. Galați, nr. 3A, Real                       |
| Giurgiu         | Str. Mircea cel Bătrân nr. 17                  |
| Iași            | Str. Lăpușneanu nr. 17                         |
| Iași            | Str. Nicolina nr. 1                            |
| Lugoj           | Str. 20 Decembrie 1989 nr. 11                  |
| Mediaș          | Str. I. C. Brătianu nr. 4                      |
| Miercurea Ciuc  | Str. Timișoarei nr. 9                          |
| Moinești        | Str. T. Vladimirescu nr. 173                   |
| Onești          | Str. Poștei nr. 4                              |
| Oradea          | Bd. Transilvaniei nr. 9                        |
| Oradea          | Str. Madach Imre nr. 1-3 (sens giratoriu)      |
| Otopeni         | Str. 23 August nr. 10                          |
| Petroșani       | Str. 1 Decembrie 1918 nr. 86                   |
| Piatra Neamț    | Bd. Republicii nr. 2                           |
| Pitești         | Complex Fortuna, Str. Victoriei, Bl. 4, parter |
| Ploiești        | Str. C. D. Gherea nr. 1                        |
| Rădăuți         | Piața Unirii nr. 47A                           |
| Râmnicu Sărat   | Str. Victoriei nr. 1                           |
| Reșița          | Str. Republicii nr. 17                         |
| Râmnicu Vâlcea  | Bd. Tudor Vladimirescu nr. 2                   |
| Roman           | Str. Cuza Vodă nr. 1                           |
| Satu Mare       | Str. Corneliu Coposu nr. 5                     |
| Sfântu Gheorghe | Str. Grigore Bălan nr. 26                      |
| Sibiu           | Calea Dumbrăvii nr. 17                         |
| Sibiu           | Str. Nicolae Bălcescu nr. 13                   |
| Sighișoara      | Str. H. Oberth nr. 16                          |
| Slatina         | Str. Libertății nr. 2A                         |
| Slobozia        | Bd. Unirii nr. 4                               |
| Suceava         | Str. Nicolae Bălcescu nr. 6                    |
| Târgoviște      | Str. I. H. Rădulescu nr. 3-5                   |
| Târgu Jiu       | Str. Traian nr. 1                              |
| Târgu Mureș     | Piața Victoriei nr. 17                         |
| Târgu Mureș     | Bd. Gh. Doja nr. 243, Mall Promenada           |
| Tecuci          | Bd. Victoriei nr. 2                            |
| Timișoara       | Str. Nicolaus Lenau nr. 2-4                    |
| Timișoara       | Calea Martirilor nr. 62                        |
| Timișoara       | Calea Șagului nr. 223, Real                    |
| Tulcea          | Str. Mahmudiei nr. 17                          |
| Turda           | Str. 1 Decembrie 1918 nr. 33                   |
| Vaslui          | Str. Ing. Badea Romeo nr. 1                    |
| Zalău           | Piața 1 Decembrie nr. 5                        |