

## Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali

Potrivit deciziei ANCOM nr. 77/2009 societatea noastră va informa cu privire la procedurile ce trebuie urmate în cazul sesizării nefuncționalității serviciului telefonic.

1. Toate sesizările privind nefuncționarea serviciului contractat se fac în formă scrisă prin intermediul poștei electronice, sau a faxului.
2. Numerele de telefon pentru sesizarea nefuncționalității serviciului sunt  
021.212.17.27  
031.640.00.00

Pentru sesizările prin poșta electronică va rugăm să trimiteți un e-mail la [tech@absi.ro](mailto:tech@absi.ro) care să conțină datele dumneavoastră de identificare, date de contact precum și o scurtă descriere a problemelor aparute.

Pentru sesizările prin fax va rugăm să trimiteți fax la 021.211.67.79 care să conțină datele dumneavoastră de identificare, date de contact precum și o scurtă descriere a problemelor aparute.

3. Programul centrului de suport tehnic este 09.00-18.00 de luni până vineri.
4. Reclamațiile trebuie depuse în maximum 24 de ore de la sesizarea nefuncționalității în parametrii contractați.
5. Termenul maxim de remediere a problemelor aparute este de 2 ore. Dacă în acest termen, nefuncționalitatea serviciului nu este remediată, beneficiarul este îndreptat să obțină discounturi de nefuncționalitate din abonamentul lunar, până la 100% din valoarea acestuia, direct proporțional cu durata în care acesta nu a beneficiat de serviciu.
6. În cazul în care litigiul aparut în urma lipsei de serviciu contractat nu poate fi soluționat pe cale amiabilă cu furnizorul de servicii, beneficiarul este îndreptat să apeleze Autoritatea Națională în Telecomunicații, sau orice instituție competentă în soluționarea litigiilor contractuale.