

PROCEDURA DE TRANSMITERE A RECLAMAȚIILOR PRIVIND FUNȚIONAREA SERVICIILOR DE COMUNICAȚII ELECTRONICE

Stimați clienți,

Intersat vă pune la dispoziție următoarele modalități de transmitere, non-stop (24h/24h), a sesizărilor tehnice și a reclamațiilor aferente serviciilor de comunicații electronice:

- telefonic: (+40) 241-480000: non-stop (24h/24h);
- e-mail: support@intersat-telecom.ro: non-stop (24h/24h);
- fax: (+40) 241-480001 non-stop (24h/24h);
- la adresa Str. Ion Rațiu nr. 33, Mun. Constanța Luni<-> Vineri 08:30-17:30;

Sesizările dumneavoastră vor fi preluate, înregistrate și transmise către departamentele competente.

Pentru a ne ajuta să răspundem sesizărilor în cel mai scurt timp, este necesar ca reclamația/sesizarea să cuprindă datele de identificare ale clientului reclamant precum și detalii de contact (telefon și adresa).

Termenul limita de soluționare a unei reclamații/sesizări este de 72 de ore din momentul înregistrării acesteia. În cazul în care problemele tehnice implică intervenții complexe și implică un termen mai mare de remediere, clientul reclamant va fi înștiințat cu privire la data la care acestea se remediază.

Clientul are posibilitatea de a anunța autoritățile competente în cazul în care un eventualul litigiu nu a putut fi soluționat pe cale amiabilă astfel:

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU ADMINISTRARE ȘI REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII

Str. Delea Nouă nr. 2, Sector 3, București
Telefon gratuit: 0800-855855
Telefon/Fax: 0372-845845/0372-845402
E-mail: ancom@ancom.org.ro
Web: www.ancom.org.ro

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORULUI

Str. Poporului nr. 121 BIS
Telefon: 0241-554557
Fax: 0241-631528
E-mail: constanta@anpc.ro