

## Procedura privind solutionarea reclamatilor utilizatorilor finali ai retelei Telekom („Procedura”)

In prezenta Procedura prin „Vodafone” se intelege Vodafone Roomania S.A.

Cu exceptia reclamatilor privind vitezele contractuale care sunt reglementate distinct conform Procedurii de masurare a vitezelor contractuale pentru utilizatorii retelei Telekom prevazuta mai jos, inaintarea unei reclamatii poate fi realizata in conformitate cu prezenta Procedura, oricand, printr-unul din urmatoarele moduri:

<b>Pentru persoane fizice (consumatori)</b>	<b>Pentru clientii business (segmentul B2B)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>1234</b> (apel gratuit pentru utilizatorii retelei Telekom),</li><li>▪ <b>021.404.1234 / 0766.12.1234</b> (tarif normal pentru apelurile din retelele nationale, apel taxabil din afara Romaniei)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>1933</b> (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile, gratuit pentru utilizatorii retelei Telekom si cu tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ e-mail, la <b>info_Telekom@vodafone.com</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ e-mail, la <b>clientiB2B@vodafone.com</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ pe site-ul <a href="http://www.mobile.telekom.ro">www.mobile.telekom.ro</a>, sectiunea „<b>Contact</b>”</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>in orice magazin Telekom sau Vodafone</b> (lista magazinelor poate fi consultata pe site-ul <a href="http://www.mobile.telekom.ro">www.mobile.telekom.ro</a>)</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ prin posta, la adresa sediului social al Telekom: <b>Cladirea Globalworth, Str. Barbu Vacarescu, nr. 201, etaj 4, Sector 2, Bucuresti</b></li></ul>	

### A. Pentru persoane fizice (consumatori):

Reclamatia trebuie sa contina numele si datele de contact ale clientului, inclusiv numarul de telefon, precum si descrierea aspectelor reclamate. Orice reclamatie legata de Serviciile in retea Telekom, adresata in scris sau verbal, va primi raspuns in termen de maxim 30 de zile lucratoare de la data primirii acesteia de catre Vodafone, prin oricare din modurile de transmitere enumerate mai sus.

Programul de lucru pentru primirea reclamatilor scrise este 9:00-18:00, de Luni pana Vineri, cu exceptia zilelor legale nelucratoare. Raspunsul la reclamatia clientilor se va transmite in scris sau verbal, in functie de solicitarea acestora. Termenul de inregistrare a unei reclamatii este de maximum 5 zile lucratoare de la data primirii ei de catre Vodafone.

Orice contestatie a clientului legata de factura telefonica poate fi adresata verbal apeland Departamentul de Relatii cu Clientii pentru utilizatorii retelei Telekom sau in scris, in maxim 30 de zile de la data emiterii facturii. Fiecare contestatie trebuie sa cuprinda suma contestata si apelurile si/sau serviciile facturate/contestate. Obligatia clientului de a plati suma in discutie este suspendata pe perioada solutionarii reclamatiei, clientul fiind obligat sa achite diferenta dintre suma facturata si suma contestata in termenul specificat pe factura. În cazul in care contestatia este respinsa, clientul are obligatia de a plati diferenta neachitata in termen de 14 zile de la informarea clientului despre respingerea contestatiei.

Deranjamente. O reclamatie privind un deranjament valid consta in raportarea unei intreruperi in furnizarea serviciului si atribuita Retelei Telekom, necesitand efectuarea de reparatii.

In cazul nerespectarii termenului de solutionare a reclamatilor, taxa lunara de abonament va fi redusa proportional cu numarul de zile cu care s-a depasit termenul asumat in Contract. Despagubirile pot fi solicitate in termen de 30 de zile de la data solutionarii reclamatiei si vor fi evidentiate in factura aferenta lunii urmatoare.

In anumite cazuri, in functie de natura si complexitatea aspectelor sesizate, termenul de solutionare a reclamatiiilor se poate prelungi, in mod exceptional, cu o noua perioada de 30 de zile lucratoare, cu informarea prealabila a clientului asupra acestei situatii.

In cazul in care reclamatia nu este solutionata pe cale amiabila, clientul are posibilitatea de a se adresa in vederea solutionarii litigiului de catre autoritatea de reglementare (ANCOM), respectiv catre instanta competenta, dupa caz.

Termenul de remediere a Deranjamentelor in reseaua Telekom este de cel mult 72 de ore de la data primirii reclamatiei, cu exceptia situatiilor care nu sunt sub controlul Vodafone. Cazurile care pot duce la prelungirea acestui termen vizeaza situatii care nu sunt in controlul Vodafone, incluzand dar fara a se limita la: (i) Probleme de alimentare cu energie a site-urilor datorate avariilor in retelele furnizorilor de energie; (ii) Probleme privind accesul la site-uri, cum ar fi restrictiile impuse de proprietarii locatiilor unde sunt amplasate echipamentele de comunicatii sau probleme cauzate de conditiile meteorologice; (iii) Situatii meteo extreme, cazuri de forta majora etc.

In cazul in care termenul de remediere nu este respectat, Clientul poate solicita despagubiri in termen de 30 de zile de la data solutionarii Deranjamentului. Acordarea despagubirii va fi conditionata de existenta unei reclamatii privind un deranjament valid, respectiv raportarea de catre Client a unei intreruperi in furnizarea Serviciilor si atribuita Retelei prin intermediul careia se furnizeaza Serviciile necesitand efectuarea de reparatii. In cazul in care Vodafone constata ca solicitarea Clientului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada in care Clientul nu a beneficiat de Servicii. Reducerea taxei lunare de abonament se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii Clientului.

**B. Tipurile de servicii de asistenta tehnica si de servicii de relatii cu clientii oferite utilizatorilor finali ai Retelei Telekom si modalitatile prin care aceste servicii pot fi contactate.**

- a. Relatii cu clientii, gratuit - ghid interactiv si operator uman – la 1234 (apel gratuit pentru utilizatorii retelei Telekom) (program L-V 8:00 – 20:00, S-D 8:00 – 18:00, cu exceptia sarbatorilor legale)
- b. Serviciul de suport Premium la 1616 (numar disponibil numai utilizatorilor retelei Telekom aflati pe teritoriul tarii ce apeleaza de la un numar din reseaua Telekom; apel taxabil. Tarifalul poate fi consultat pe site-ul oficial [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro), in sectiunea Asistenta, si este comunicat la apelarea numarului 1616, inainte de aplicarea taxarii. Tarifarea se face pe apel si nu in functie de durata convorbirii;
- c. Reclamatii in scris prin posta sau prin formularul de asistenta de pe pagina de internet [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro)
- d. Contul MyAccount: [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro)

## **B. Pentru clientii business:**

Reclamatia se va depune in 30 de zile de la cazul reclamat, daca nu se prevede altfel in contract.

Reclamatiiile trebuie sa cuprinda:

- datele de identificare ale clientului (titularului de contract),
- datele de contact la care asteapta raspunsul: numar de telefon, adresa de email, adresa postala.

Programul de lucru pentru primirea si inregistrarea reclamatiiilor este de luni pana vineri intre orele 9:00 - 17:00, cu exceptia zilelor de sarbatori legale.

Reclamatia va fi inregistrata de Vodafone si numarul de inregistrare va fi comunicat clientului in termen de 48 de ore de la primire, prin SMS la numarul de telefon de contact al clientului (indicat in reclamatie sau, in lipsa, indicat ca punct de contact in contract).

Reclamatia se solutioneaza in maxim 60 de zile (1440 ore) de la inregistrarea la Vodafone, iar raspunsul va fi transmis clientului telefonic, in scris, pe email, prin fax sau prin orice alte mijloace legale de comunicare. Daca verificarile impun prelungirea termenului maxim de raspuns, cu cel mult 3 zile inainte de expirare clientul este informat prin SMS, apel sau email pentru a i se preciza stadiul solutionarii si noul termen de raspuns. Dupa tratarea reclamatiei, clientul este contactat prin SMS, apel sau email si i se comunica modul de solutionare.

In caz de nesolutionare a reclamatiei in termenul maxim, din culpa exclusiva a Vodafone, Vodafone va rambursa clientului, la cererea acestuia, cu titlu de despagubiri, o cota-parte din Abonamentul Lunar (astfel cum acesta este definit in contract), proportional cu numarul de zile cu care s-a depasit termenul asumat in contract. Rambursarea se face prin creditare in factura de servicii.

Deranjamentele vor fi remediate de catre Vodafone in termen de 72 de ore din momentul primirii reclamatiei validate de catre Vodafone, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului Vodafone, care pot fi, fara a se limita la:

- (i) Deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locatiilor in care Vodafone are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor retelei electrice;
- (ii) Deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locatiile in care Vodafone are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de conditiile impuse de locatorii/proprietarii locatiilor unde Vodafone are instalate echipamente de semnal);
- (iii) Deranjamente pentru remedierea carora este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu Reteaua Telekom cu privire la care Vodafone nu poate primi informatii privind remedierea Deranjamentului;
- (iv) Deranjamente cauzate de interferente si perturbatii produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio sau TV;
- (v) Deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situatii speciale, conditii in care Vodafone este nevoita sa prioritizeze solutionarea Deranjamentelor;
- (vi) Deranjamente cauzate de echipamentul folosit de catre Utilizatorul final (inclusiv probleme de configurare);
- (vii) Deranjamente cauzate de situatii de forta majora/caz fortuit, in conditiile legii.

In cazul nerespectarii termenului de remediere a deranjamentelor mentionat mai sus, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului Vodafone, clientul poate solicita despagubiri in termen de maximum 30 zile lucratoare de la data primirii reclamatiei validate de catre Vodafone. Acordarea despagubirii va fi conditionata de existenta unei reclamatii privind un deranjament valid, respectiv raportarea de catre client a unei intreruperi in furnizarea serviciilor si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciile necesitand efectuarea de reparatii. In cazul in care Vodafone constata ca solicitarea clientului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea Abonamentului Lunar aferent serviciului reclamat, proportional cu perioada in care clientul nu a beneficiat de respectivul serviciu. Reducerea Abonamentului Lunar se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii clientului.

In cazul in care reclamatia nu este solutionata pe cale amiabila, Clientul are posibilitatea de a se adresa, in vederea solutionării litigiului, catre instantele judecatoresti din Bucuresti sau poate opta pentru o metoda de solutionare alternativa a disputei, prin intermediul Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii ([www.ancom.ro](http://www.ancom.ro)).

## PROCEDURA DE MASURARE A VITEZEI MAXIME ESTIMATE SI PROMOVATE

Pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre Vitezele maxime estimate si promovate reale si Vitezele Contractuale ("Procedura de masurare"). Procedura de masurare nu se aplica in cazul Serviciului de date in Roaming. Prevederile Procedurii de masurare se completeaza cu prevederile procedurii generale de reclamatii din Contract, in caz de contradictie, prevederile Procedurii de masurare prevaleaza.

### 1. Conditii prelabile efectuării măsurătorilor.

1.1. Conditii care tin de echipamentul Clientului si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca măsurătorile sa fie valide: (a) toate măsurătorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluiasi terminal mobil si utilizand aceeasi cartela SIM; (b) terminalul trebuie sa aiba sistem de operare licentiat actualizat si sa functioneze in parametrii normali; (c) cerinte minime privind configuratia hardware pentru atingerea Vitezelor Contractuale aferente 4G sau 5G: ecran 4" cu rezolutie minima 480x854 pixeli, procesor Quad-Core cu frecventa minima de 1.1GHz/nucleu Cortex-A53, memorie interna minim 8GB (initiala, nu disponibila la momentul efectuării măsurătorilor), memorie RAM minim 1GB; (d) sa utilizeze o cartela SIM compatibila cu tehnologia aferenta vitezei Contractuale contestate; (e) terminalul sa nu fie setat sa functioneze doar in tehnologii care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicatiile care ruleaza pe terminal si toate sesiunile de descarcari sunt oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor; (g) numarul de liniute sau ceruculete pline ale indicatorului de semnal al terminalului sa fie maxim; (h) pentru 4G si 5G terminalul trebuie sa permita 4G+, respectiv 5G pentru a putea atinge viteza Contractuala de descarcare si capabilitate 4G+ respectiv 5G impreuna cu 64 QAM la uplink pentru a putea atinge viteza Contractuala de incarcare pentru 2G terminalul trebuie sa aiba capabilitate EDGE; (i) terminalele trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente ("carrier aggregation"). In acest scop, la momentul efectuării măsurătorilor si sub conditia ca acestea sa fie efectuate in aria de acoperire corespunzatoare, pe ecran este afisat 5G, respectiv LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv EDGE in cazul 2G.

1.2 Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate măsurătorile si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca măsurătorile sa fie valide: (a) toate măsurătorile se vor efectua din aceeasi locatie, respectiv de la aceleasi coordonate GPS - WGS84 (grade, minute, secunde - latitudine/longitudine); (b) sa se afle in exteriorul oricaror constructii (nu in interiorul cladirilor, in subteran sau orice alta locatie ingradita); (c) sa se afle in aria de acoperire a Retelei Telekom aferenta tehnologiei a carei viteza Contractuala este contestata; pentru 4G/4G+ Clientul trebuie sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G/4G+ "carrier aggregation"; (d) sa se asigure ca la momentul efectuării măsurătorilor nu sunt conditii meteorologice defavorabile de natura sa influenteze negativ vitezele reale; (e) măsurătorile sa nu fie efectuate pe perioada existentei unor Deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare.

1.3. Conditii care tin de caracteristicile Serviciului de Date contractat si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca măsurătorile sa fie valide: (a) in cazul abonamentelor care includ o cantitate lunara de date la o anumita viteza iar dupa consumarea acesteia viteza traficului aditional scade, măsurătorile se vor efectua anterior scaderii vitezei; (b) in cazul abonamentelor cu trafic de date recomandat, măsurătorile se vor efectua numai utilizand date din volumul recomandat; (c) pe perioada măsurătorilor Clientul va dezactiva daca este cazul serviciile/ofertele active care implica masuri de gestionare a traficului. Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prelabile din aceasta sectiune, necesare pentru ca măsurătorile sa fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neintemeiata a reclamatiei Clientului.

2. Pasii necesari pentru efectuarea măsurătorilor si pe care Clientul trebuie sa ii urmeze pentru ca măsurătorile sa fie valide: (a) Clientul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia Netograf.ro cu numele sau astfel incat Clientul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IMSI – titular contract de furnizare servicii de date mobile); (b) Sa efectueze măsurătorile prin aplicatia Netograf (rezultatele măsurătorilor vor fi descarcate de catre Client in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); traficul in aplicatia Netograf este gratuit (nu se tarifeaza si nu consuma din beneficiile de Date incluse in Contract); (c) măsurarea vitezei maxime estimate si promovate consta in initierea descarcarii

de date (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date (pentru masurarea vitezei de incarcare). Realizarea masurarii poate dura cateva zeci de secunde; (d) Pentru a fi considerate valide, masuratorile se vor efectua intr-un interval de 30 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 5 zile lucratoare si cel putin doua zile de sambata si doua zile de duminica din saptamani diferite, realizandu-se cel putin 20 de masuratori in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (0:00 – 23:59) se vor efectua masuratori la intervale de cel putin 4 ore, dintre care cel putin 5 masuratori in intervalul orar 22:30 – 7:00 am; (f) masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 30 de zile pot fi utilizate de Client pentru sustinerea unei singure reclamatii (o noua reclamatie cu privire la contestarea aceleasi Viteze Contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii); in cazul in care un Client reclama probleme de performanta sub aspectul Vitezei maxime estimate si promovate in mai multe locatii sau pentru mai multe SIM-uri in aceeasi locatie, va efectua masuratori si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locatii si fiecare dintre SIM-uri;(g) sa salveze rezultatele masuratorilor din aplicatia Netograf, Sectiunea ‘Rezultate/Istoric Rezultate’ in format Excel (xls, xlsx).

### **3. Transmiterea reclamatiei.**

In cazul in care, in urma efectuarii masuratorilor conform Procedurii de masurare, Clientul doreste sa depuna o reclamatie, acesta trebuie sa urmeze urmatorii pasi pentru ca reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Client (titularul contractului de abonament in baza caruia este furnizat Serviciul de Date obiect al reclamatiei); (b) reclamatia sa fie primita de Vodafone in termen de maxim 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor masuratorilor necesare conform prezentei Proceduri in vederea sustinerii reclamatiei, in caz contrar reclamatia urmand a fi considerata ca fiind tardiv formulata si, drept consecinta, respinsa; (c) in reclamatie se vor mentiona numele si prenumele, impreuna cu elementele de identificare (adresa, numar contract, cod abonat, numar de telefon mobil); (d) mentionarea Vitezelor Contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuarii masuratorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) Indicarea locatiei in care au fost realizate masuratorile (nume si numar strada, localitate sau coordonatele GPS– latitudine/longitudine) si tehnologia prin care se furnizeaza Serviciul de Date la momentul efectuarii masuratorilor; (f) reclamatia se poate depune prin modalitatile indicate in Procedura de solutionare a reclamatiilor utilizatorilor finali ai Retelei Telekom din Contract; (g) reclamatia va fi insotita de rezultatele tuturor masuratorilor efectuate conform prezentei Proceduri.

### **4. Solutionarea reclamatiei.**

Termenul de raspuns la o reclamatie este de maxim 30 zile lucratoare de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de Client. In scopul solutionarii reclamatiei, Clientul va furniza informatiile suplimentare solicitate de Vodafone si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre Vodafone. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Client in cadrul reclamatiei. Clientul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluiasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. In vederea furnizarii raspunsului la reclamatie Vodafone va putea realiza masuratori proprii. Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile mentionate in sectiunile 2.6.3 si 14.1 din Informarea Contractuala nu echivaleaza cu o neconformitate intre vitezele rezultate in urma masuratorilor si Vitezele Contractuale.

### **5. Efectele reclamatiei.**

In cazul constatarii unor diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate, Clientul are dreptul la remedii. Se considera o diferenta importanta, permanenta sau care se repeta la intervale regulate cazul in care cel putin jumătate dintre masuratorile efectuate conform Procedurii de masurare se afla sub valorile din tabelul de mai jos:

	Download	Upload
4G	20 Mbps	4,5 Mbps
5G	45 Mbps	5 Mbps

Remediile se acorda dupa confirmarea de catre Vodafone a validitatii cererii inaintate de Client si se calculeaza proportional cu valoarea abonamentului perceput pentru furnizarea Serviciului de Date si durata pe care s-au

manifestat diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate si vor fi evidentiata in factura / facturile urmatoare. In cazul in care Clientul formuleaza cel putin trei cereri de remedii valide intr-un interval de 6 luni calendaristice, acesta are dreptul de a solicita rezilierea Contractului, fara plata costurilor de incetare a Contractului inainte de expirarea Perioadei Minime. Remediiile vor fi raportate la serviciul furnizat prin intermediul cartelei SIM de pe care s-au efectuat masuratorile conform procedurii descrise la art. 1 si 2 de mai sus.

#### **A. Pentru clienti business:**

In cazul in care, in urma efectuării masuratorilor conform prezentei Proceduri de masurare, abonatul doreste sa depuna o reclamatie, acesta trebuie sa urmeze urmatorii pasi pentru ca reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre abonat (titularul Contractului in baza caruia este furnizat Serviciul mobil de date obiect al reclamatiei); (b) reclamatia sa fie primita de Telekom in termen de maximum 30 de zile de la data la care abonatul a finalizat efectuarea tuturor masuratorilor necesare conform prezentei Proceduri de masurare in vederea sustinerii reclamatiei, in caz contrar reclamatia urmand a fi considerata ca fiind tardiv formulata si, drept consecinta, respinsa; (c) in reclamatie se vor mentiona denumirea abonatului, elementele de identificare ale abonatului (sediul social, numar de inregistrare la Registrul Comertului, cod unic de inregistrare, cod fiscal sau cod de inregistrare fiscala, numele si prenumele reprezentantului legal al abonatului, (conform inregistrarilor de la Oficiul National al Registrului Comertului sau alte autoritati competente, in functie de forma de constituire a abonatului), sau a persoanei imputernicita de catre reprezentantul legal al abonatului (in baza documentelor doveditoare) sau de catre persoana de contact, in relatia cu Telekom, astfel cum a fost indicata in Contract; (d) mentionarea Vitezelor Contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuării masuratorilor conform prevederilor prezentei Proceduri de masurare; (e) indicarea locului in care au fost realizate masuratorile (nume si numar strada, localitate sau coordonatele GPS – latitudine/ longitudine) si tehnologia prin care se furnizeaza Serviciul mobil de date la momentul efectuării masuratorilor; (f) reclamatia se poate depune la sediul Telekom, in magazinele Telekom sau online la adresa [clientiB2B@telekom.ro](mailto:clientiB2B@telekom.ro); (g) reclamatia va fi insotita de rezultatele tuturor masuratorilor efectuate conform prezentei proceduri, fie in forma tiparita (pe suport hartie) daca reclamatia se depune in magazinele Telekom sau la sediul Telekom, fie vor fi incarcate online, impreuna cu reclamatia, la adresa [clientiB2B@telekom.ro](mailto:clientiB2B@telekom.ro).

Termenul de raspuns la o reclamatie (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri de masurare) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de abonat. In scopul solutionarii reclamatiei, abonatul va furniza informatiile suplimentare solicitate de Telekom si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre Telekom. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre abonat in cadrul reclamatiei. Clientul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluiasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. In vederea furnizarii raspunsului la reclamatie, Telekom va putea realiza masuratori proprii.