

Procedura privind solutionarea reclamatilor („Procedura”)

In prezenta Procedura prin „Telekom” se intelege Telekom Romania Mobile Communications S.A.

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

Pentru persoane fizice (consumatori)	Pentru clientii business (segmentul B2B)
▪ 1234 (apel din Reteaua Telekom), ▪ 021.404.1234 / 0766.12.1234 (tarif normal pentru apelurile din retelele nationale, apel taxabil din afara Romaniei)	▪ 1933 (numar apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile, gratuit din reseaua Telekom si cu tarif national din celelalte retele fixe si mobile nationale)
▪ e-mail, la info_Telekom@telekom.ro	▪ e-mail, la clientiB2B@telekom.ro
▪ pe site-ul www.mobile.telekom.ro, sectiunea „Contact”	
▪ in orice magazin Telekom (lista magazinelor Telekom poate fi consultata pe site-ul www.mobile.telekom.ro)	
▪ prin posta, la adresa sediului social al Telekom: Bdul Expozitiei nr. 1C, cladirea B1, etaj 1 (receptie), sector 1, Bucuresti	

A. Pentru persoane fizice (consumatori):

Reclamatii se transmit in termen de 30 zile de la data aparitiei motivului pentru care se inainteaza reclamatia; reclamatia privind factura se face in maxim 30 de zile de la emitere, la sfarsitul acestei perioade suma facturata este considerata ca fiind in mod irevocabil acceptata la plata.

Reclamatii si sesizarile privind deranjamentele vor contine:

- datele de identificare ale abonatului (numele si prenumele, adresa de domiciliu, numarul de telefon Telekom, precum si un alt numar de telefon de contact;
- daca este cazul, adresa de e-mail);
- data intocmirii reclamatiei;
- descrierea situatiei sesizate (in cazul contestarii facturii, se vor indica sumele si serviciile contestate);
- transmiterea oricaror documente/informatii pe care abonatul le considera relevante in investigarea situatiei semnalate;
- solicitarea adresata Telekom in legatura cu situatia sesizata;
- modalitatea aleasa de primire a raspunsului la reclamatie (telefonic sau in scris, prin posta sau e-mail).

Programul de lucru pentru primirea si inregistrarea reclamatilor scrise este de luni pana vineri intre orele 8:00 - 21:00, cu exceptia zilelor de sarbatori legale. Telekom va informa abonatul prin SMS in termen de 48 de ore cu privire la numarul de inregistrare al reclamatiei transmise.

Termenul maxim de raspuns la reclamatii este de 60 de zile (1.440 de ore) de la data inregistrarii lor. Daca verificarile impun prelungirea termenului, cu cel mult 2 zile lucratoare inainte de expirarea acestuia, abonatul va fi informat (prin SMS, e-mail, apel) cu privire la prelungirea termenului cu o noua perioada de 30 de zile

calendaristice. In cazul nerespectarii termenului de solutionare a reclamatilor din culpa Telekom, abonatul poate solicita despagubiri in maxim 30 de zile de la data expirarii termenului. Daca solicitarea abonatului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament proportional cu perioada de depasire a termenului, dar nu mai mult de valoarea unui abonament lunar (valoare abonament lunar/numarul de zile din luna relevanta X numarul de zile de intarziere). Reducerea se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii reclamatiei.

Deranjamentele cauzate exclusiv din culpa Telekom vor fi remediate in 72 de ore de la primirea reclamatiei validate de catre Telekom, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului Telekom, in caz contrar abonatul putand solicita despagubiri in maxim 15 zile lucratoare de la data primirii reclamatiei. Despagubirea se va acorda prin reducerea taxei lunare de abonament, proportional cu perioada in care abonatul 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 abonatului.

In cazul serviciilor preplatite, pentru nerespectarea termenului maxim de solutionare a reclamatiei sau de remediere a deranjamentului, despăgubirea se va face prin acordarea unui credit care se va adăuga celui existent sau acordarea unor servicii fără costuri suplimentare (minute, SMS, MMS etc.), în funcție de serviciul preplatit neprestat.

Daca partile nu ajung la o intelegere, litigiul va fi solutionat de catre instantele competente din Bucuresti. abonatul poate opta pentru o metoda de solutionare alternativa a disputei, de exemplu prin intermediul Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (<https://www.ancom.ro/>) sau a oficiilor de protectie a consumatorilor din tara (<http://www.anpc.gov.ro/>).

B. Pentru clienti 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 abonatului,
- datele de contact la care asteapta raspunsul: numar de telefon, adresa de email, adresa postala.

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

Reclamatia va fi inregistrata de Telekom si numarul de inregistrare va fi comunicat abonatului in termen de 48 de ore de la primire, prin SMS la numarul de telefon de contact al abonatului (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 Telekom, iar raspunsul va fi transmis abonatului 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 abonatul este informat prin SMS, apel sau email pentru a i se preciza stadiul solutionarii si noul termen de raspuns. Dupa tratarea reclamatiei, abonatului 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 Telekom, Telekom va rambursa abonatului, la cererea acestuia, cu titlu de despagubiri, o cota-parte din Abonamentul Lunar (astfel cum acesta este definit in contract), proportional cu perioada de depasire a termenului, dar nu mai mult de un Abonament Lunar. Rambursarea se face prin creditare in factura de servicii.

Deranjamentele vor fi remediate de catre Telekom in termen de 72 de ore din momentul primirii reclamatiei validate de catre Telekom, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului Telekom.

In cazul nerespectarii termenului de remediere a deranjamentelor mentionat mai sus, cu exceptia situatiilor care sunt in afara controlului Telekom, abonatul poate solicita despagubiri in termen de maximum 15 zile lucratoare de la data primirii reclamatiei validate de catre Telekom. Acordarea despagubirii va fi conditionata de existenta unei reclamatii privind un deranjament valid, respectiv raportarea de catre abonat a unei intreruperi in furnizarea serviciilor si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciile necesitand efectuarea de reparatii. In cazul in care Telekom constata ca solicitarea abonatului este intemeiata, despagubirea se va acorda prin reducerea Abonamentului Lunar aferent serviciului reclamat, proportional cu perioada in care abonatul nu a beneficiat de respectivul serviciu. Reducerea Abonamentului Lunar se va evidentia in factura din luna imediat urmatoare solutionarii in mod favorabil a cererii abonatului.

Daca partile nu ajung la o intelegere, litigiul va fi solutionat de catre instantele competente din Bucuresti. abonatul poate opta pentru o metoda de solutionare alternativa a disputei, de exemplu prin intermediul Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (<https://www.ancom.ro/>).

PROCEDURA DE MASURARE A VITEZEI MAXIME ESTIMATE

Pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre Vitezele maxime estimate 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 de reclamatii de mai sus.

I. Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale si factorii care influenteaza obtinerea acestora

Viteza maxima estimata se determina ca valoarea maxima a tuturor vitezelor masurate intr-un set de masuratori dintr-o anumita locatie. Toate masuratorile se efectueaza in conditii de exterior (nu in interiorul cladirilor, subteran sau in orice alta locatie ingradita intrucat pot exista diferente intre parametrii de calitate determinati in exteriorul sau interiorul cladirilor, in special in zonele in care semnalul din interior este perturbat de un obstacol), in locuri degajate de obstacole (de ex. nu intre cladiri inalte apropiate), la interval orare diferite (noaptea deoarece sunt mai putini utilizatori de date mobile activi este mai probabil sa se atinga Viteza Contractuala).

Masuratorile se vor efectua cu un terminal smartphone care are specificatii tehnice ce ii permit sa atinga Vitezele Contractuale conform capabilitatilor tehnice ale retelei. Pentru 4G si 5G, terminalul trebuie sa permita 4G+ respective 5G pentru a putea atinge Vitezele Contractuale de descarcare si capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Vitezele Contractuale de incarcare, iar pentru 2G terminalul trebuie sa aiba capabilitate EDGE. In plus, pentru a se putea atinge Viteza Contractuala, terminalele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente ("carrier aggregation"). In cazul in care terminalele au aceste capabilitati iar Abonatul se afla in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteza maxima estimata este masurata (pentru 4G trebuie sa fie aria de acoperire corespunzatoare 4G+ carrier aggregation) la momentul efectuării masuratorilor pe ecran va aparea afisat 5G, LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv EDGE in cazul 2G. In efectuarea masuratorilor s-au avut in vedere si lipsa incidentei factorilor care influenteaza viteza de transfer a Datelor mentionati in Informarea Contractuala.

Obtinerea Vitezelor Contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii TKRM:

- (i) Caracteristicile echipamentului terminal utilizat (capabilitatile tehnologice si limitarile impuse de sistemul de operare al echipamentului terminal) - Viteza Contractuala nu poate fi atinsa daca echipamentul terminal al Abonatului nu suporta viteza de transfer respectiva (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzatoare 4G) sau daca sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabila la momentul efectuarii masuratorilor. Utilizarea echipamentului terminal in modul „economisire baterie” poate impacta in mod negativ valoarea vitezei de transfer. In plus, terminalele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (“carrier aggregation”).
- (ii) Distanta dintre echipamentul terminal si statia de baza. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numarul de liniute sau ceruculete pline ale indicatorului de semnal al terminalului sa fie maxim.
- (iii) Supraaglomerarea sau congestionarea traficului se poate produce atunci cand mai multi utilizatori finali acceseaza simultan serviciul de acces la internet, de regula la ore de varf in intervalul 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare in intervalul 22:30 pm si 7:00 am;
- (iv) Modul de utilizare al aplicatiilor/serviciilor de continut. Viteza de transfer se va reduce in cazul descarcarii si incarcarii simultane de continut de pe internet, utilizarii de aplicatii care genereaza trafic de date (de 3 exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta);
- (v) Conditiiile meteorologice nefavorabile (vant puternic, furtuna, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor, deoarece aceste conditii afecteaza calitatea legaturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul retelelor mobile;
- (vi) Conditiiile de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbata de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de ex. interferente si perturbatii eventuale produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio/TV, cladiri, tunele, denivelari accentuate ale solului, in prezenta lacurilor, marii, locatiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstructii, vai, defileu etc. ce pot perturba receptia intr-o anumita locatie) sau alti factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectata si poate duce la scaderea vitezei de transfer.
- (vii) Mobilitatea utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la intreruperi ale serviciului de Date, dar si la viteze de transfer mai scazute datorita limitarilor legate de tehnologie. (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de utilizatorul final. Viteza de transfer va fi viteza celui mai incet segment din lantul de legatura dintre utilizatorul final si continutul accesat.
- (viii) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 avand o rata de transfer a datelor limitata la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv);
- (ix) Situarea in alta arie de acoperire decat cea pentru tehnologia a carei viteza face obiectul masuratorilor.

Incidenta oricarui dintre factorii mentionati mai sus poate duce la diferente intre vitezele efective si Viteza Contractuala. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor efective si Viteza Contractuala nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de Date oferit.

II. Conditii prealabile efectuării măsurătorilor

1. Conditii care tin de echipamentul abonatului si pe care abonatul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide:
 - (a) toate masuratorile 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) să utilizeze o cartela SIM compatibilă cu tehnologia aferentă Vitezei Contractuale contestate;

(e) terminalul să nu fie setat să funcționeze doar în tehnologii care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate;

(f) toate aplicațiile care rulează pe terminal și toate sesiunile de descărcări sunt oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor;

(g) numărul de liniute sau cercurile pline ale indicatorului de semnal al terminalului să fie maxim;

(h) pentru 4G și 5G terminalul trebuie să permită 4G+, respectiv 5G pentru a putea atinge Viteza Contractuală de descărcare și capacitate 4G+ respectiv 5G împreună cu 64 QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuală de încărcare pentru 2G terminalul trebuie să aibă capacitate EDGE;

(i) terminalele trebuie să aibă capacități compatibile cu standardul de cumulare a capacității pe mai multe frecvențe (“carrier aggregation”). În acest scop, la momentul efectuării măsurătorilor și sub condiția ca abonatul să se afle în aria de acoperire corespunzătoare, pe ecran este afișat 5G, respectiv LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv EDGE în cazul 2G.

2. Condiții care țin de mediul în care sunt efectuate măsurătorile și pe care abonatul trebuie să le îndeplinească în mod cumulativ pentru ca măsurătorile să fie valide:

(a) toate măsurătorile se vor efectua din aceeași locație, respectiv de la aceleași coordonate GPS 12 - WGS84 (grade, minute, secunde - latitudine / longitudine);

(b) să se afle în exteriorul oricărui construcții (nu în interiorul clădirilor, în subteran sau orice altă locație îngrădită);

(c) să se afle în aria de acoperire aferentă tehnologiei a cărei Viteza Contractuală este contestată; pentru 4G/4G+ abonatul trebuie să se afle în aria de acoperire corespunzătoare 4G/4G+ “carrier aggregation”;

(d) să se asigure că la momentul efectuării măsurătorilor nu sunt condiții meteorologice defavorabile de natură să influențeze negativ vitezele reale;

(e) măsurătorile să nu fie efectuate pe perioada existenței unor Deranjamente sau lucrări planificate la Rețea, comunicate ca atare.

3. Condiții care țin de caracteristicile Serviciului de Date contractat și pe care abonatul trebuie să le îndeplinească în mod cumulativ pentru ca măsurătorile să fie valide:

(a) în cazul abonamentelor care includ o cantitate lunară de date la o anumită viteză iar după consumarea acesteia viteză traficului adițional scade, măsurătorile se vor efectua anterior scaderii vitezei;

(b) în cazul abonamentelor cu trafic de date recomandat, măsurătorile se vor efectua numai utilizând date din volumul recomandat;

(c) pe perioada măsurătorilor abonatul va dezactiva dacă este cazul serviciile/ofertele active care implică măsuri de gestionare a traficului. Neîndeplinirea oricăreia dintre condițiile prelabile din această secțiune, necesare pentru ca măsurătorile să fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neîntemeiată a reclamației abonatului.

III. Pași necesari pentru efectuarea măsurătorilor și pe care abonatul trebuie să îi urmeze pentru ca măsurătorile să fie valide:

(a) abonatul trebuie să-și creeze și să fie titularul unui cont de utilizator în aplicația Netograf.ro cu numele sau astfel încât abonatul să fie identificabil (prin asigurarea concordanței între contul din aplicația Netograf și IMSI – titular contract de furnizare servicii de date mobile);

(b) Să efectueze măsurătorile prin aplicația Netograf (rezultatele măsurătorilor vor fi descărcate de către abonat în format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); traficul în aplicația Netograf este gratuit (nu se tarifează și nu consumă din beneficiile de Date incluse în Contract);

(c) masurarea Vitezei maxime estimate consta in initierea descarcarii de date (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date (pentru masurarea vitezei de incarcare). Realizarea masuratorii 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 abonat 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 abonat reclama probleme de performanta sub aspectul Vitezei maxime estimate 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).

Instructiuni detaliate pentru utilizarea Netograf se regasesc si pe https://media.mobile.telekom.ro/images/docs/Legal_docs/Mobile/Proceduri_Netograf_Creare_Cont_Masuratori_Download_Istoric_Masuratori_2026.pdf

IV. Transmiterea reclamatiei.

A. Pentru persoane fizice (consumatori)

In cazul in care, in urma efectuarii masuratorilor conform Procedurii de masurare, abonatul doreste sa depuna o reclamatie, acesta trebuie sa urmeze urmatoorii pasi pentru ca reclamatia sa fie valida:

(a) reclamatia se depune doar de catre abonat (titularul contractului de abonament in baza caruia este furnizat Serviciul de Date obiect al reclamatiei);

(b) reclamatia sa fie primita de Telekom in termen de maxim 30 de zile de la data la care abonatul 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 la sediul Telekom, in magazinele Telekom sau online pe <https://mobile.telekom.ro/formular-contact/>;

(g) reclamatia va fi insotita de rezultatele tuturor masuratorilor efectuate conform prezentei Proceduri.

Termenul de raspuns la o reclamatie este de maxim 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. Abonatul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluasi canal de comunicare

utilizat pentru depunerea acesteia. In vederea furnizarii raspunsului la reclamatie, Telekom va putea realiza masuratori proprii.

B. 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 urmatoorii 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; (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.

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 aceluasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. In vederea furnizarii raspunsului la reclamatie, Telekom va putea realiza masuratori proprii.