



S.C. SECURITY P.E.C. S.R.L.

Adresa: Calea Prutului nr. 12 – Biroul 1, cod 800219, Galati, Romania

Tel / Fax: 0236/448555; e-mail: securit_pec@yahoo.com



LICENTE I.G.P.R. nr. 1103 / P / 31.01.2008; 1347 / T / 03.06.2008
AUTORIZAȚII I.G.S.U.-C.N.S.I.P.C. Seria A, nr. 1682, 1684 / 06.01.2012

PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Prezenta procedura reglementeaza procesul de solutionare a sesizarilor primite de la utilizatorii finali, clienti persoane fizice sau juridice ai S.C. SECURITY P.E.C. S.R.L, care beneficiaza de servicii de telecomunicatii prin contract.

Sesizarea este o solicitare a utilizatorilor finali de rezolvare a unor situatii considerate de catre acestia drept abateri de la conditiile legale sau contractuale de furnizare a serviciilor, la care este asteptat un raspuns sau o rezolutie.

Clientii care beneficiaza de servicii de telecomunicatii furnizate de S.C. SECURITY P.E.C. S.R.L pot adresa sesizarile:

- **Telefonic**, la numărul de interventii 0756 019 688, program Luni-Vineri 08:00-16:00 și la numărul de telefon 0236 448 555 program Sâmbătă-Duminică 09:00-12:00;
- **Prin e-mail**, la adresa tehnic@securitypec.ro;
- **La sediul firmei** din Galați, str. Calea Prutului, nr. 12, birou 1
- **Prin poștă la adresa** Galați, str. Calea Prutului, nr. 12, birou 1

Este necesar ca sesizarea sa cuprinda datele de identificare ale clientului care reclama, cat si datele sale de contact (adresa si numar telefon) la care doreste sa primeasca raspunsul.

O sesizare poate fi depusa in termen de 30 zile calendaristice de la data producerii evenimentului constatat, exceptand cazurile in care este prevazut altfel in contract pentru situatii specifice.

Se considera întrerupere a furnizării serviciilor orice întrerupere neanunțată a acestora cu o durată mai mare de 30 minute. Durata întreruperii se contorizează din momentul anunțării de către Client (moment în care SECURITY P.E.C va acorda sesizării un număr de înregistrare, înregistrând și ora exactă a primirii acesteia), până la momentul rezolvării ei de către tehnicienii SECURITY P.E.C.

Dupa preluarea sesizarii de catre un reprezentant SECURITY P.E.C., clientul este contactat telefonic, pentru eventuale detalii suplimentare.

Tehnicienii SECURITY P.E.C se vor deplasa la sediul / locația Clientului în maxim 24 de ore dacă solicitarea a sosit într-o zi lucrătoare.

In cazul in care verificarile impun prelungirea termenului de raspuns, clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul de solutionare precum si noul termen de raspuns.

In cazul nerespectării termenului de soluționare a reclamației, SECURITY P.E.C. acordă reduceri ale abonamentului lunar proporționale cu perioadele de nefuncționare.

Orice neintelegere privind sesizarea clientului va fi rezolvata amiabil. Daca o astfel de rezolvare nu este posibila, clientul poate adresa o plangere catre ANPC (detalii de contact se gasesc pe site-ul www.anpc.gov.ro) sau poate formula o actiune in fata instantelor judecatoresti competente.

Clientul se poate adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 și în legătură cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de aceasta și prevăzute în Contract, ori în legătură cu executarea acestor clauze și care nu au fost rezolvate pe cale amiabilă cu SECURITY P.E.C. Litigiul va fi înaintat către ANCOM, la sediul autorității din: Str. Delea Nouă, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, București, România. Telefon Registratură ANCOM: 0372.845.454, 0372.845.472.

