



MINISTERUL TRANSPORTURILOR
Societatea "TELECOMUNICAȚII CFR" S.A.

C.I.F. RO 15034095

J40/11983/2002

Bd. Dinicu Golescu, nr.38, sector 1,

Tel: (40)-21-314.60.46

București, cod postal 010873

Fax: (40)-21-314.60.45

www.tccfr.ro



PROCEDURA DE SOLUȚIONARE
A RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Reclamațiile privind produsele și serviciile de comunicații electronice furnizate de către Societatea Telecomunicații CFR pot fi înaintate de către persoane juridice (Telecomunicații CFR nu furnizează servicii către persoane fizice) - în oricare din următoarele moduri:

- a) prin fax, la numărul: +4 021 314 6045
- b) prin email, la adresele: comercial@tccfr.ro
- c) prin poștă, adresate către:

Societatea Telecomunicații CFR, Serviciul Comercial, Bld. Dinicu Golescu, nr. 38, sector 1, cod postal 010873, București.

Reclamațiile trebuie să conțină atât denumirea clientului (persoana juridică) numele și prenumele reprezentantului legal, numărul contractului, datele de contact ale clientului, numărul de telefon, descrierea aspectelor reclamate precum și modul în care dorește să primească răspuns la sesizare, respectiv prin fax, prin email sau prin poștă.

Programul de lucru pentru primirea reclamațiilor scrise, adresate Societății Telecomunicații CFR este 9:00-14:00, de Luni până Vineri, cu excepția zilelor legale nelucrătoare.

Orice reclamație legată de serviciile comercializate de către Societatea Telecomunicații CFR, va primi răspuns în termen de maxim 30 de zile lucrătoare de la data primirii acesteia de către Societatea Telecomunicații CFR, prin oricare din modurile de transmitere enumerate mai sus, convenite de către persoana juridică care face sesizarea.

Orice contestație a clientului legată de factura de servicii trebuie adresată în scris, în maxim 15 de zile de la data primirii facturii. Fiecare contestație trebuie să cuprindă suma contestată și serviciile facturate/contestate. Obligația clientului de a plăti suma contestată nu este suspendată pe perioada soluționării reclamației, clientul fiind obligat să achite suma facturată în termenul specificat pe factură și în condițiile prevăzute în contractul încheiat între cele două părți. În cazul în care prin verificări efectuate urmare a contestației se demonstrează că aceasta este întemeiată, Societatea Telecomunicații CFR, va proceda la regularizarea sumelor facturate în cadrul următoarei facturi ce va fi emisă.

În cazul în care reclamația nu este soluționată pe cale amiabilă, clientul are posibilitatea de a se adresa în vederea soluționării litigiului către autoritatea de reglementare, respectiv către instanța competentă, după caz.