

CÂND ȘI CUM FACI O RECLAMAȚIE CĂTRE ANCOM

- ghid utilizatori -

1. Adresează-te întâi furnizorului reclamat!

Înainte de a formula o reclamație la ANCOM, asigură-te că te-ai adresat mai întâi furnizorului. Verifică informațiile sau documentele care se referă la serviciile contractate (contractul și anexele sale, procedura de soluționare a reclamațiilor, facturile de servicii emise, alte date relevante) și ține cont de termenul de răspuns al furnizorului la sesizarea ta, prevăzut în contractul încheiat cu acesta.

Ai accesat secțiunea noastră de **Întrebări frecvente**? S-ar putea să găsești aici **răspunsul la problema ta sau opinia ANCOM cu privire la situația cu care te confrunți**.

2. Cum te adresezi ANCOM

Dacă furnizorul nu-ți soluționează sesizarea sau dacă nu găsești răspunsul pe site-ul nostru, trimite-ne o sesizare **în scris**. Deși ai mai multe căi prin care te poți adresa ANCOM (electronic sau prin poștă), **îți sugerăm să utilizezi formularul nostru online**, disponibil [aici](#).

Pentru a nu fi clasată, **sesizarea trebuie să conțină, în mod obligatoriu, datele tale de identificare (adică nume, prenume și adresa de domiciliu/reședință)**.

Dacă sesizarea este transmisă în numele altei persoane, trebuie însoțită de o declarație pe proprie răspundere semnată de petiționar (în cazul rudelor până la gradul al doilea inclusiv) sau de o procură notarială (în cazul altor persoane).

De asemenea, este indicat ca aceasta să fie redactată într-un mod cât mai concis, clar și la obiect și **să ne fie adresată direct**. Dacă dorești să te adresezi, în principal, altui destinatar (furnizor sau instituție), te rugăm să aștepti întâi răspunsul acestuia și apoi să te adresezi ANCOM. **Nu ne transmite doar corespondența pe care o ai cu furnizorul/altă instituție (fără a explica situația reclamată), nu o vom considera o petiție!**



3. Trimite-ne toate informațiile necesare

În vederea investigării sesizării tale de către ANCOM, este important să ne comunicăm cât mai multe date și/sau informații relevante pentru a descrie situația reclamată.

Pe lângă datele tale de identificare, ne sunt necesare și date precum: denumirea furnizorului reclamat, copii ale contractului încheiat cu acesta, copii ale facturilor reclamate, corespondența cu furnizorul etc. În multe cazuri, **în lipsa unor astfel de informații, ANCOM nu poate investiga problema cu care te confrunți!**

Totodată, ar fi util să ne spui și modul în care consideri soluționată sesizarea ta.

4. Cum soluționăm sesizarea ta

După preluarea sesizării tale, **vei primi, prin poșta electronică, un număr de înregistrare**.

În vederea soluționării sesizării, ANCOM analizează în ce măsură există încălcări ale legislației din domeniile care intră în sfera sa de competență și, dacă este cazul, aplică sancțiunile prevăzute de lege.

În cadrul procesului de soluționare a sesizării, ANCOM îți poate solicita ție, sau furnizorului reclamat, informații și documente suplimentare.

Vei primi un răspuns ce va conține modul de soluționare a sesizării tale, în termenul legal de soluționare a petițiilor (de regulă, 30 de zile). Dacă este cazul, îți vom comunica și sugestiile noastre privind modalități alternative de soluționare a celor reclamate.

5. Alte demersuri

Chiar dacă ai reclamat un furnizor de servicii de comunicații electronice/servicii poștale, ANCOM **nu poate verifica orice aspect al activității acestuia, ci doar acele aspecte care intră în sfera sa de competență**. De exemplu, nu putem verifica modul în care furnizorul respectă contractul pe care l-a încheiat cu tine.

Dacă te confrunți cu o astfel de problemă, **adresează-te ANPC**. Totodată, dacă te-ai confruntat cu situații ce vizează anumite infracțiuni (de exemplu, furt sau înșelăciune), **îți sugerăm să te adresezi poliției**.

Ai în vedere și căile alternative de soluționare a problemelor cu care te confrunți în relația cu furnizorul (**SAL**).

