



**SC DAM SERVICE SRL** str Soimilor, nr33, Tarnaveni, judetul Mures  
**Punct de lucru: Faget, Str. 1 Dec 1918, Nr.1, judetul Timis**  
CUI: RO17470228 Nr. Reg. Com.:J26/673/2005  
Contul: RO50RNCB3640000283870001 Banca: BCR Tarnaveni



## **PROCEDURA PRIVIND SOLUTIONARE A RECLAMATIILOR UTILIZATORILOR FINALI**

### **Modalitatile prin care clientii pot depune sesizari in legatura cu serviciile DAM SERVICE:**

- Telefonic la numarul – 0356711311
- In scris, pe email, la adresa [dispecerat@dsnet.ro](mailto:dispecerat@dsnet.ro)
- In scris, prin posta, la adresa: Faget, str. Calea Lugojului, nr.12, jud. Timis cod postal 305300
- Departamentul de Relatii cu Clientii este insarcinat cu primirea, inregistrarea si comunicarea raspunsului la sesizarile pentru serviciile DsNet(Dam Service). Adresa departamentului este: Faget, str. Calea Lugojului, nr.12, jud. Timis. Programul de lucru al departamentului este: luni – duminica 8.00 – 22.00.
- Termenul limita in care se poate depune o sesizare referitor la serviciile Dam Service este de maxim 2 luni de la producerea evenimentului reclamat (avarie tehnica, emiterea facturii pentru servicii, etc).
- Termenul maxim pentru solutionarea unei reclamatii este de 20 zile lucratoare de la data receptionarii acesteia. Acest termen poate fi depasit in situatii care nu tin de responsabilitatea Dam Service – situatii de forta majora, avarii generale generate de acte de vandalism a caror remediere necesita un numar mai mare de zile de interventie.

### **Modalitatile de raspuns la sesizarile utilizatorilor finali legate de serviciile Dam Service:**

- Telefonic – pentru situatiile in care sesizarea a fost depusa telefonic
- In scris - pentru situatiile in care abonatul solicita acest lucru.
- In cazul în care litigiul nu poate fi solutionat pe cale amiabila, clientul are posibilitatea de a se adresa **ANCOM** sau de a urma alte proceduri extrajudiciare de solutionare a litigiilor; de asemenea, clientul are posibilitatea de a se adresa instantelor de judecata competente.