

GESTIONE RECLAMI E GUASTI

Gestione dei guasti :

Il Cliente segnalerà tempestivamente al provider ogni anomalia funzionale rilevata avvalendosi dei seguenti metodi:

Telefono 079.9576171

Mail assistenza@flytel.it , Fornendo il proprio nominativo e numero contratto o codice cliente, la descrizione dell'anomalia rilevata, la durata della stessa

Gestione Reclami

eventuali reclami vanno inoltrati, in forma scritta a:

**NewMedia – Ufficio reclami -
Via Vittorio Emanuele, 68 – 07041 Alghero**

in dicando chiaramente, il proprio nome, un recapito telefonico, l'eventuale numero di contratto e la natura del reclamo

In un periodo di tempo non superiore a 30 giorni dal ricevimento del reclamo, il Provider provvederà ad analizzare con attenzione quanto reclamato, e fornirà risposta scritta all'interessato comunicando il rigetto o l'accoglimento del reclamo, le motivazioni e l'eventuale indennizzo riconosciuto.

Conciliazione

Qualora il Cliente non si ritenesse soddisfatto dall'esito del reclamo e desiderasse agire diversamente, potrà promuovere un tentativo di conciliazione secondo la normativa vigente. (vedi Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 182/02/CONS). Potrà anche rivolgersi alle Associazioni dei Consumatori che avvieranno una procedura di conciliazione tramite una delle Commissioni di Conciliazione Regionale.