

## Procedura de examinare a reclamațiilor:

### 1. Scop

Prezenta procedură reglementează procedura de examinare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, clienți ai Moldtelecom (persoane fizice sau juridice) privind serviciile de comunicații electronice furnizate de către Moldtelecom: telefonie fixă, telefonie mobilă, Internet și/sau IP TV.

### 2. Definiții

**Reclamație** - exprimarea insatisfacției, adresată unei organizații, referitoare la produsele sale sau la procesul în sine de tratare a reclamațiilor, la care este așteptat în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

### 3. Cerințele față de conținutul reclamației

O reclamație scrisă de utilizatorul serviciilor de comunicații electronice trebuie să conțină:

- numele și prenumele;
- numărul de telefon și/sau numărul contului;
- adresa de domiciliu sau adresa la care urmează să fie trimis răspunsul;
- data depunerii reclamației;
- esența problemei abordate;
- copii de pe documente și dovezi, în cazul dacă problema ține de examinare a unor aspecte ce țin de confirmare încheierii contractelor prestări servicii de comunicații electronice, alte documente după caz;
- Semnătura reclamantului.

### 4. Modalitățile de adresare a reclamației

Clienții Moldtelecom pot adresa reclamațiile în scris după cum este specificat mai jos:

- prin intermediul serviciilor poștale la adresa bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 10, MD - 2001,
- în magazinele/centrelor de deservire Moldtelecom; lista magazinelor , adresele și programul de funcționare ale acestora sunt disponibile pe [www.moldtelecom.md](http://www.moldtelecom.md)>reprezentanțe;
- prin fax 022 570 111;
- la adresa electronică [reclamatii@moldtelecom.md](mailto:reclamatii@moldtelecom.md), pentru persoane fizice;
- la adresa electronică [11855@moldtelecom.md](mailto:11855@moldtelecom.md) pentru persoane juridice;
- în registrul de reclamații (condica de sugestii și reclamații).

### 5. Termenul de examinare a reclamațiilor

Furnizorul va examina reclamațiile conform termenelor stipulate în Legea cu privire la petiționare nr. 190-XIII din 19.07.1994 și în Regulamentul cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații.

#### 6. Modalitatea de comunicare a răspunsului la reclamație

Rezultatul examinării oricărei reclamații primite în scris de la client/utilizator, care corespunde cerințelor față de conținutul reclamației, expuse mai sus, va fi adus la cunoștința reclamantului în scris, prin intermediul oficiilor poștale sau e-mail, la adresa pentru corespondență indicată în contractul clientului cu S.A. "Moldtelecom" sau la adresa indicată de către utilizator în plîngere. Cu consimțământul acestuia, răspunsul la reclamație poate fi oferit clientului verbal.

#### 7. Litigii

Pentru orice litigiu ce decurge din sau în legătură cu reclamația sa și care nu s-a soluționat pe cale amiabilă, Clientul se poate adresa:

- Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), care poate emite decizii cu caracter de recomandare;
- Agenției pentru Protecția Consumatorilor (pentru persoane fizice);
- instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.

Legea aplicabilă este legislația în vigoare a Republicii Moldova.