

Процедура рассмотрения жалоб:

1. Цель

Процедура регулирует порядок рассмотрения жалоб, полученных от пользователей услуг, клиентов Moldtelecom (физических или юридических лиц) в отношении услуг электронной связи, предоставляемых Moldtelecom: фиксированная телефония, мобильная телефония, Интернет и / или IP TV.

2. Определения

Жалоба - выражение недовольства, адресованное организации, относительно ее продуктов или самого процесса рассмотрения жалоб, на которые ожидается ответ или решение.

3. Требования к содержанию жалобы

Письменная жалоба пользователя услуг электронной связи должна содержать:

- имя и фамилия;
- номер телефона и / или номер счета;
- домашний адрес или адрес, на который должен быть отправлен ответ;
- дата подачи жалобы;
- суть решаемой проблемы;
- копии документов и доказательств, если вопрос касается изучения вопросов, связанных с заключением договоров на оказание услуг электронных коммуникаций, другие документы по мере необходимости;
- подпись заявителя.

4. Способы рассмотрения жалобы

Клиенты Moldtelecom могут обращаться с письменными жалобами, как указано ниже:

- через почтовые службы на адрес г. Кишинев, бул. Штефан чел Маре, 10, MD - 2001,
- в магазинах Moldtelecom; список магазинов, их адреса и часы работы доступны на www.moldtelecom.md представительства;
- по факсу 022 570 111;
- на адрес электронной почты reclamatii@moldtelecom.md, для физических лиц;
- la adresa electronică 11855@moldtelecom.md pentru persoane juridic
- по адресу электронной почты 11855@moldtelecom.md для юридических лиц;
- в реестре жалоб (книга жалоб и предложений)

5. Срок рассмотрения жалоб

Поставщик рассмотрит жалобы в соответствии с условиями, предусмотренными в Положении о предоставлении публичных услуг электронной связи, утвержденном Решением НАРЭКИТ №. 48 от 10.09.2013 и в Положении об управлении Регистром жалоб.

6. Сообщение ответа на жалобу

Результат рассмотрения любой жалобы, полученной в письменной форме от клиента / пользователя, которая отвечает изложенным выше требованиям к содержанию жалобы, будет отправлена заявителю в письменной форме по почтовому адресу, указанному в договоре клиента с S.A. «Moldtelecom», или по адресу, указанному пользователем в жалобе или по электронной почте, с согласия клиента ответ на жалобу может быть предоставлен устно..

7. Споры

Для любого спора, возникающего из или в связи с его жалобой и который не был урегулирован по взаимному согласию, Клиент может обратиться:

- Национальное агентство по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий (НАРЭКИТ), которое может принимать решения рекомендательного характера
- Агентство по защите прав потребителей (для физических лиц);
- компетентные суды Республики Молдова.

Применимым правом является действующее законодательство Республики Молдова.