

## 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 Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, aprobat prin Hotărîrea ANRCETI nr. 48 din 10.09.2013 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 consimțămîntul 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.