

**REGULAMENTUL**  
**privind managementul de tratare a reclamațiilor în cadrul**  
**S.A., „Moldtelecom”.**

**1. Dispoziții generale**

- 1.1. Regulamentul are drept scop asigurarea unui sistem funcțional și eficient de tratare a reclamațiilor parvenite din partea clienților săi în adresa SA „Moldtelecom,, , stabilește modalitățile de recepție, tratare și soluționare a reclamațiilor, precum și subdiviziunile implicate în acest proces.
- 1.2. Prezentul Regulament definește regulile și procesul/etapele de tratare a reclamațiilor de care pot beneficia organizația și clienții săi, reclamanții precum și alte părți interesate, și este obligatoriu pentru toate subdiviziunile Companiei implicate în procesul de tratare a reclamațiilor.

**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. Obiectivele managementului de tratare a reclamațiilor:**

- 3.1. sporirea satisfacției clientului prin crearea unui mediu orientat către client;
- 3.2. recunoașterea și rezolvarea nevoilor și așteptărilor reclamanților;
- 3.3. punerea la dispoziția reclamanților a unui proces al reclamațiilor deschis, eficient și ușor de utilizat;
- 3.4. analizarea și evaluarea reclamațiilor pentru a îmbunătăți calitatea produsului și a serviciului furnizat clientului;
- 3.5. auditarea procesului de tratare a reclamațiilor;
- 3.6. analizarea eficacității și eficienței procesului de tratare a reclamațiilor;
- 3.7. respectarea legislației în vigoare, a regulamentelor interne și a deciziilor conducerii.

**4. Drepturile și garanțiile în timpul examinării reclamației**

Din momentul depunerii reclamației în adresa S.A. „Moldtelecom” reclamantul are următoarele drepturi:

- 4.1. Să solicite confirmarea înregistrării petiției;
- 4.2. Să invoce noi date și informații și să prezinte documente necesare examinării și soluționării petiției;
- 4.3. Să ia cunoștință de materialele aferente examinării reclamației în măsura în care acestea au statut de acte publice și nu încalcă drepturile altor părți;
- 4.4. Să primească răspunsul la reclamație în forma solicitată prin petiție (în scris, oral sau în formă electronică), în termenii prevăzuți de legislație;
- 4.5. Să conteste răspunsul primit la reclamație prin sesizarea instanței ierarhic superioare;

## **5. Recepționarea reclamațiilor**

Clientul/utilizatorul/abonatul poate depune reclamația utilizând una din modalitățile de mai jos:

### 5.1. prin apel:

- la numărul 1181 - Serviciul Suport Clienți, pentru persoane fizice;
- la numărul 11855 - Serviciul Suport Business Clienți, pentru persoane juridice;

### 5.2. prin e-mail:

- la adresa [reclamatii@moldtelecom.md](mailto:reclamatii@moldtelecom.md), pentru persoane fizice;
- la adresa [11855@moldtelecom.md](mailto:11855@moldtelecom.md) pentru persoane juridice;

### 5.3. prin fax:

- la numărul 030-555-855, pentru persoane juridice.

### 5.4. personal:

Vă prezentați la unul din magazinele proprii Moldtelecom. Lista adreselor magazinelor proprii și programul de funcționare ale acestora sunt disponibile pe [www.moldtelecom.md/companie/centre](http://www.moldtelecom.md/companie/centre)

### 5.5. prin poștă:

la adresa or. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 10, MD 2001.

## **6. 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 (Cont ID);
- esența/subiectul problemei abordate;
- copii de pe documente și dovezi, în cazul dacă problema ține de examinarea unor aspecte ce țin de confirmarea încheierii contractelor prestări servicii de comunicații electronice, alte documente după caz;
- adresa de domiciliu sau adresa la care urmează să fie expediat răspunsul;
- data depunerii reclamației;
- semnătura reclamantului.
- date suplimentare de contact: telefon mobil, fix sau adresă de e-mail.

## **7. Examinarea și tratarea reclamațiilor**

Examinarea reclamațiilor depuse în scris, se realizează în baza Legii nr. 190-XIII din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare, Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, Legii comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15.11.2007, Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații, altor acte regulatorii.

## **8. Modalitatea de comunicare a răspunsului la reclamație**

8.1. Rezultatul examinării oricărei reclamații primite în scris de la abonat/utilizator, va fi adus la cunoștința reclamantului în scris, prin intermediul oficiilor poștale (prin scrisoare recomandată) sau e-mail, la adresa pentru corespondență indicată în contractul clientului cu S.A.”Moldtelecom” sau la adresa indicată de către utilizator în reclamație. Cu consimțământul acestuia, răspunsul la reclamație poate fi oferit clientului verbal.

8.2. La reclamațiile adresate telefonic prin intermediul Serviciului Suport Clienți, informarea clientului se efectuează verbal, sau prin SMS, sau prin e-mail.

## **9. 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 către:

- 9.1. Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), care poate emite decizii cu caracter de recomandare;
- 9.2. Agenția pentru Protecția Consumatorilor (pentru persoane fizice);
- 9.3. Instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.

Legea aplicabilă este legislația în vigoare a Republicii Moldova.