

PROCEDURA DE EXAMINARE A RECLAMAȚIILOR
privind neconformitatea serviciilor de comunicații electronice/deranjamentele/
neconformitatea dispozitivelor

1. Obiectul procedurii

Prezenta procedură descrie modalitatea de depunere și examinare a reclamațiilor/sesizărilor către "MOLDCELL" S.A. (în continuare Moldcell) în scopul asigurării transparenței informației oferite și a corectitudinii utilizării serviciilor de comunicații electronice.

2. Modalitățile de depunere a reclamațiilor/sesizărilor

Reclamațiile/sesizările pot fi înaintate de către utilizatorii finali (persoane fizice și juridice).

- în formă scrisă;
- în formă electronică;
- verbal;

Reclamațiile verbale vor fi înaintate către Moldcell prin modalitățile:

- Apel la numărul Departamentului Suport Clienți 444 (apel gratuit), 78500500 (apel gratuit din rețeaua Moldcell, iar din rețelele altor operatori se aplică tarif standard, valabil), 022444444 (apel gratuit din rețeaua Moldcell, iar din rețelele altor operatori se aplică tarif standard, valabil) și +37378500500 (pentru apeluri din străinătate - tarif standard, conform ofertei de prețuri în Roaming);
- Adresare verbală la unul din oficiile Moldcell. Contactele și programul de lucru al oficiilor Moldcell le puteți accesa [aici](#).

Reclamațiile în scris vor fi depuse către Moldcell prin modalitățile:

- Prin poștă, la adresa mun. Chișinău, str. Belgrad 3, MD-2060;
- La adresa electronică moldcell@moldcell.md;
- În Registrul (Condica) de Reclamații la unul din oficiile Moldcell. Contactele și programul de lucru al oficiilor Moldcell le puteți accesa [aici](#).

Reclamațiile în formă electronică vor fi depuse către Moldcell prin intermediul adresei de poștă electronică.

Toate reclamațiile depuse în scris de către utilizatorii finali sunt înregistrate de către Moldcell în registrul general de intrare a corespondenței sau într-un registru de reclamații, sau în registrul (condica) de reclamații, ținute în modul stabilit.

3. Forma și conținutul reclamațiilor/sesizărilor

Reclamațiile/sesizările pot fi depuse de către utilizatorul final sau de către reprezentantul acestuia împuternicit în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

Reclamațiile/sesizările urmează a fi expuse în mod clar, concis, cu bună-credință și să conțină următoarele elemente:

- a) Numele și prenumele persoanei fizice / denumirea persoanei juridice;

- b) Adresa de domiciliu sau adresa de corespondență a persoanei fizice / sediul persoanei juridice;
- c) Adresa de poștă electronică, dacă se solicită expedierea răspunsului prin intermediul poștei electronice;
- d) Număr de contact pentru o comunicare eficientă, clarificarea și soluționarea promptă a reclamațiilor.
- e) Denumirea furnizorului căruia îi este adresată reclamația/sesizarea;
- f) Obiectul reclamației/sesizării și descrierea aspectelor reclamate;
- g) Semnătura autorului reclamației/sesizării ori a reprezentantului său legal sau împuternicit conform legii;
- h) Semnătura electronică în cazul reclamațiilor/sesizărilor transmise în formă electronică. (Conform Legii nr. 124/2022 privind identificare electronică și serviciile de încredere)

Dacă reclamația/sesizarea nu corespunde cerințelor stabilite, solicitantului i se aduc la cunoștință neajunsurile și i se acordă termen rezonabil pentru înlăturarea lor. În cazul neînlăturării neajunsurilor în termenul oferit, reclamația/sesizarea nu se va examina.

Reclamațiile/sesizările anonime sau cele ce nu întrunesc cerințele indicate supra sau cele depuse fără indicarea adresei poștale sau electronice a utilizatorului, nu se examinează.

Reclamațiile/sesizările ce conțin un limbaj necenzurat sau ofensator, nu se examinează de către Moldcell.

4. Termenul de soluționare a reclamațiilor/sesizărilor

a) Reclamațiile/sesizările privind deficiențele apărute în cadrul furnizării serviciilor contractate se examinează în termen de maxim 15 zile calendaristice de la data recepționării acestora, iar în cazul în care reclamațiile/sesizările necesită o examinare suplimentară – cel mult 30 de zile din data recepționării acestora, în conformitate cu prevederile pct.38 al Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului aprobat prin Hotărârea ANRCETI nr. 48 din 10.09.2013.

b) Reclamațiile persoanelor fizice (consumatori) privind neconformitatea produsului se soluționează în termen de maxim 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștința "MOLDCELL" S.A. în calitate de vânzător neconformitatea produsului și l-a predat vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta (reprezentantului) în baza unui document de predare-primire, în conformitate cu prevederile art. 9 lit. j) al Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor.

c) Reclamațiile persoanelor fizice (consumatori) privind neconformitatea serviciului prestat se soluționează în termen de maxim 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință prestatorului neconformitatea serviciului prestat, în conformitate cu prevederile art. 10 lit. h¹) al Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor.

Termenul de soluționare a reclamațiilor/sesizărilor poate fi prelungit, cu informarea în prealabil a consumatorului.

Rezultatul examinării reclamației se aduce la cunoștință reclamantului în formă scrisă, iar cu consimțământul lui – în formă verbală.

5. Soluționarea reclamațiilor privind neconformitatea serviciilor prestate și deranjamentele.

În cazul apariției unei neconformități a serviciilor prestate, clientul poate solicita remedierea gratuită a neconformităților apărute care nu sunt imputabile clientului, înlocuirea gratuită a produselor utilizate în cadrul serviciilor respective, reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii. Aceste soluții se aplică la constatarea neconformităților în timpul prestării sau recepționării serviciilor.

Clientul (persoană fizică sau juridică) este în drept să solicite furnizorului remedierea gratuită a deranjamentelor apărute în cadrul furnizării serviciilor contractate, prin depunerea unei reclamații.

Apariția deranjamentului va fi considerată din momentul semnalării incidentului de către Abonat și confirmarea problemei de către Moldcell.

Moldcell are obligația să remedieze deranjamentele tehnice care au dus la degradarea calității sau la întreruperea furnizării serviciilor în termen:

- ✓ de 8 ore (consecutive din programul de lucru al Furnizorului) pentru incidente minore (când este afectat un punct terminal),
- ✓ în termen maxim de 24 de ore consecutive pentru incidente majore (când sunt afectate două sau mai multe puncte terminale),
- ✓ în termen maxim de 72 de ore consecutive pentru incidente critice (când sunt afectate 50 la sută sau mai multe puncte terminale, sau în cazul deranjamentelor legate de deteriorarea și/sau sustragerea ilegală de către terțe persoane a cablurilor sau altor elemente de rețea).

Termenele de remediere a deranjamentelor se vor scurge din momentul primei raportări a deranjamentului de către utilizatorul final sau, după caz, din momentul înregistrării acestuia de către sistemele de management ale Furnizorului.

Prevederile date nu se aplică în cazul:

a) deranjamentelor pentru a căror remediere este necesară intervenția în rețelele de comunicații electronice ale altor furnizori, interconectate cu cea a furnizorului vizat;

b) deranjamentelor în echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final sau în rețelele private de comunicații electronice ale acestuia.

Reclamațiile clienților (persoane fizice și juridice) privind neconformitatea serviciilor prestate (deranjamentelor) se examinează în termenul prevăzut de lege, în strictă conformitate cu prevederile Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor și a Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului aprobat prin Hotărârea ANRCETI nr. 48 din 10.09.2013.

6. Soluționarea reclamațiilor privind neconformitatea dispozitivelor.

În procesul de examinare/soluționare a reclamațiilor privind neconformitatea dispozitivelor sau neconformitatea serviciilor de comunicații electronice prestate, Moldcell acționează în conformitate cu prevederile Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, Legii comunicațiilor electronice nr. 241/2007 și a Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului aprobat prin Hotărârea ANRCETI nr. 48 din 10.09.2013.

În cazul suspectării unei neconformități/defect al dispozitivului în cadrul perioadei de garanție, clientul se poate adresa pentru reparație pe garanție, la unul din Centrele de deservire tehnică autorizat, indicate în Certificatul de garanție.

Lista Centrelor de deservire tehnică autorizate, adresa și numerele de contact a acestora le puteți accesa [aici](#).

Sau dispozitivul poate fi predat de către client la unul dintre magazinele Moldcell pentru reparație pe garanție. La predarea bunului, clientul va prezenta:

- Certificatul de garanție (original) sau;

- Bonul de casă, care confirmă data și locul procurării dispozitivului;
- Actul de identitate în scopul identificării (fără a se face copie);

Dispozitivul care se presupune a fi defect va fi transmis de Moldcell, pentru confirmarea/infirmarea defectului invocat de client, către unul dintre Centrele de deservire tehnică autorizat de Producătorul dispozitivului. Dispozitivul se predă de client în baza Actului de predare-primire.

Dacă se confirmă existența defectului invocat, iar cauza apariției defectului nu este imputabilă clientului, dispozitivul va fi reparat gratuit în termen de 14 zile calendaristice de la data la care clientul a adus la cunoștința vânzătorului neconformitatea/defectul dispozitivului și l-a predat acestuia în baza actului de predare-primire. Termenul lucrărilor de reparație poate fi prelungit cu până la 14 zile, cu informarea prealabilă a clientului (având în vedere procesele de logistică, complexitatea lucrărilor de reparație ce urmează a fi efectuate, precum și pieselor necesare pentru reparație).

Repararea dispozitivelor defecte din motive imputabile clientului sau a căror perioadă de garanție a expirat, se efectuează contra cost.

Ulterior, de la Centrul de deservire tehnică, dispozitivul va fi returnat la magazinul Moldcell, iar ca urmare a recepționării dispozitivului, clientul va fi informat despre posibilitatea ridicării acestuia de la magazinul Moldcell. La returnarea dispozitivului, clientul va semna confirmarea recepționării dispozitivului.

Dacă repararea dispozitivului este imposibilă (produsul defect nu poate fi adus la conformitate), clientul poate solicita înlocuirea cu un dispozitiv similar. În cazul în care clientul solicită înlocuirea de către Moldcell a dispozitivului defect (din motive ce nu îi sunt imputabile clientului) cu un produs similar de alt model, se recalculează prețul de cumpărare, iar dacă Moldcell nu dispune de un produs similar cu cel returnat, clientul este în drept să ceară restituirea contravalorii produsului.

Reparația sau înlocuirea dispozitivului în perioada de garanție poate fi refuzată în următoarele situații:

- Daunele (defectele) dispozitivului au fost cauzate drept urmare a utilizării incorecte, conform regulilor stabilite de Producător;
- Dispozitivul a fost deteriorat în urma acțiunilor intenționate sau neglijente;
- Dispozitivul a fost supus unor modificări sau reparații neautorizate de către o persoană sau un service neautorizat;
- Dispozitivul se află în afara perioadei de garanție specificată în certificatul de garanție;
- Se atestă că defectul a fost cauzat de obiecte străine, substanțe lichide/solide, substanțe chimice și alte circumstanțe ce nu sunt imputabile Moldcell.

În cazul dezacordului cu concluzia Centrului de deservire tehnică și cu rezoluția companiei Moldcell, clientul este în drept să solicite efectuarea expertizei independente la Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova prin una dintre modalitățile:

- Se adresează personal la Camera de Comerț și Industrie al RM cu sediul în mun. Chișinău, str. Maria Cibotari nr. 8, et. 1; prin intermediul adresei de poștă electronică expertiza@chamber.md sau prin apel telefonic la nr. de contact 022238781/022238432.
- Se adresează la magazinul Moldcell cu această solicitare.

Dacă prin Raportul de expertiză întocmit de Camera de Comerț și Industrie al Republicii Moldova se demonstrează lipsa defectelor invocate de client sau că defectul dispozitivului a apărut din vina

clientului sau drept urmare a utilizării incorecte a dispozitivului, cheltuielile suportate de Moldcell pentru efectuarea expertizei vor fi achitate de către client.

7. Dreptul de a se adresa autorităților competente în cazul dezacordului față de soluția emisă

În cazul în care utilizatorul final nu este de acord cu rezultatul examinării reclamației/sesizării, acesta are dreptul de a se adresa către:

- Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației cu sediul în mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.134;
- Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor cu sediul în mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri nr. 78,)
- instanțele judecătorești competente.

8. Audiența cu persoanele cu funcții de răspundere din cadrul "MOLDCELL" S.A.

Reclamațiile/sesizările pot fi înaintate de către utilizatorii finali în cadrul audiențelor organizate la persoanele cu funcții de răspundere din cadrul "MOLDCELL" S.A.

Audiența utilizatorilor finali în cadrul companiei Moldcell pe chestiunile ce țin de furnizarea serviciilor, se organizează la cererea solicitantului în zilele de marți, între orele 9:00 – 11:00, în baza unei programări preliminare. După programare, solicitantul este informat verbal despre data, ora și locul audienței.

Cererile de audiență pot fi depuse prin poștă în formă scrisă fiind semnate olograf de către solicitant (sau de reprezentant) sau în formă electronică semnate cu semnătură electronică. Cererile de audiență transmise la adresa de poștă electronică, urmează a fi semnate electronic în conformitate cu prevederile Legii nr. 124/2022 privind identificare electronică și serviciile de încredere. În conținutul cererii urmează a fi indicat motivul și scopul audienței.

Persoana cu funcție de răspundere din cadrul companiei Moldcell, delegată pentru audiență, se stabilește de Furnizor în dependență de obiectul reclamației.

Dacă persoanei i-a fost oferit răspuns în cadrul audienței organizate, acesta nu mai poate solicita de o audiență repetată cu privire la același subiect care a fost deja examinat sau dacă obiectul audienței nu ține de competența Moldcell.