

PROCEDURA DE EXAMINARE A RECLAMAȚIILOR

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. Forma 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. 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.

6. 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.

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.