

GHIDUL DE EXAMINARE A RECLAMAȚIILOR

Stimate Abonat,

Prezentul Ghid descrie modalitatea de depunere și examinarea a reclamațiilor/sesizărilor către compania Moldcell în scopul asigurării transparenței informației oferite și a corectitudinii utilizării serviciilor.

Reclamațiile/sesizările pot fi depuse în una din formele:

- Verbal;
- În scris.

Reclamațiile verbale vor fi înaintate către compania Moldcell prin modalitățile:

- Apel la numărul Departamentului Suport Clienți 444/500 (apel gratuit), 78500500 (tarif standard, valabil și din rețelele altor operatori), 022444444 (tarif standard, valabil și din rețelele altor operatori) și +37378500500 (tarif standard, conform ofertei de prețuri în Roaming);
- Asistență Online de pe pagina web a companiei www.moldcell.md, din aplicația My Moldcell, secțiunea Ajutor/Chat online și prin intermediul rețelelor sociale.
- 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 compania Moldcell prin modalitățile:

- Poșta Moldovei, către adresa mun. Chișinău, str. Belgrad 3, MD-2060;
- La adresa electronică moldcell@moldcell.md;
- În Registrul de Reclamații la unul din oficiile Moldcell. Contactele și programul de lucru al oficiilor Moldcell le puteți accesa aici.

Reclamațiile/sesizările trebuie să fie semnate de autor, indicându-se numele, prenumele și domiciliul. Reclamațiile/sesizările în formă electronică trebuie să conțină informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a reclamantului. Reclamațiile ce nu întrunesc condițiile prevăzute se consideră anonime și nu vor fi examinate de către compania Moldcell.

Reclamațiile/sesizările se examinează în termen de 30 de zile de la data înregistrării acesteia, în conformitate cu prevederile Regulamentului cu privire la furnizarea serviciilor de comunicații electronice accesibile publicului aprobat prin Hotărârea nr. 48 din 10.09.2013. Reclamațiile privind neconformitatea serviciului și/sau produsului se soluționează în termen de 14 zile de la data aducerii la cunoștință prestatorului, în conformitate cu prevederile Legii privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13.03.2003. În cazuri deosebite, termenul de examinare poate fi prelungit, cu informarea în prealabil a reclamantului. Rezultatul examinării reclamației se aduce la cunoștință reclamantului în formă scrisă, iar cu consimțământul lui – în formă verbală.

În cazul în care abonatul reclamant nu este de acord cu rezultatul examinării reclamației, acesta are dreptul de a se adresa către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (bd. Ștefan cel Mare, 134, mun. Chișinău), Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (str. Vasile Alecsandri, 78, mun. Chișinău) și de către instanțele judecătorești competente.

Totodată, în cadrul companiei Moldcell sunt stabilite ore de audiență a abonaților de către persoana cu funcție de răspundere în zilele de marți, orele 9:00 – 11:00, în baza unei programări preliminare.