

REGULAMENT

privind procedura de depunere și soluționare a reclamațiilor

CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Prezentul Regulament stabilește modalitățile de recepție și examinare a reclamațiilor parvenite din partea utilizatorilor finali/abonaților în adresa SRL „Arax-Impex” (în continuare - Arax) privind serviciile de comunicații electronice furnizate de Arax.

1.2. Regulamentul dat este elaborat în conformitate cu Legea cu privire la petiționare nr.190-XIII din 19.07.1994, cu modificările ulterioare, Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007, Legea protecției consumatorilor nr.105 din 13 martie 2003, alte acte legislative în vigoare, precum și cu Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice, aprobat prin Hotărârea ANRCETI nr. 48 din 10.09.2013 și alte acte/regulamente interne în vigoare.

În sensul prezentului Regulament se aplică următoarele noțiuni și definiții:

1.3. *Reclamație* - orice solicitare scrisă sau verbală, înaintată de către abonatul Arax sau altă persoană fizică ori juridică, prin care se cere rezolvarea unor situații considerate de către acesta drept abatere de la condițiile legale sau contractuale de furnizare a serviciului, la care se așteaptă un răspuns sau o rezoluție.

1.4. *Utilizator final/abonat* - persoană fizică sau juridică care utilizează sau solicită serviciile de comunicații electronice furnizate de Arax.

CAPITOLUL II. DESCRIEREA PROCESULUI DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR

2.1. Utilizatorii finali pot depune reclamații în adresa Arax în forma următoare:

2.1.1. în scris:

- a) prin poștă, către „Arax-Impex” S.R.L., Serviciul Clienți, str.Mitropolit Dosoftei, nr.118, MD-2004, Chișinău
- 2.1.1.2. la sediul Arax din str. Mitropolit Dosoftei, nr.118, Chișinău, de luni până sâmbătă, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare
- b) prin înscrierea reclamațiilor în Registrul de reclamații aflat la sediul Arax din str. Mitropolit Dosoftei, nr.118, Chișinău, de luni până sâmbătă, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare.
- c) prin fax, la numărul 0 22 838 001, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare
- b) prin e-mail, la adresa info@arax.md, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare

2.1.2. verbal:

- a) prin apelarea Serviciului Clienți, la numărul 022838 000, la orice oră. Apel cu tarif standard, conform tipului de abonament contractat de către abonat.
- b) în cadrul audienței la persoanele cu funcții de răspundere, la sediul Arax din str. Mitropolit Dosoftei, nr.118, Chișinău.

2.2. O reclamație scrisă trebuie să conțină:

- a) numele și prenumele (denumirea) reclamantului
- b) obiectul reclamației (esența problemei abordate în reclamație, când a avut loc fapta reclamată, numărul de telefon, codul clientului (Cont ID),după caz numărul contractului de abonament, care face obiectul reclamației)
- c) adresa poștală a reclamantului la care se solicită să fie informat referitor la rezultatele examinării reclamației, cu excepția cazului în care reclamantul solicită ca răspunsul să fie comunicat verbal sau să îi fie înmănat personal, la sediul Arax.
- d) la dorința reclamantului un număr de telefon la care să fie comunicat rezultatul soluționării reclamației;
- e) data depunerii reclamației
- f) semnătura reclamantului.

- 2.3. Pentru orice reclamație primită în scris de la utilizatorul final, care corespunde cerințelor față de conținutul reclamației, expuse mai sus, Arax va transmite un răspuns în scris, prin poștă sau prin e-mail, la adresa pentru corespondență indicată de reclamant sau, la solicitarea utilizatorului final, i-l va înmâna personal, la sediul Arax. Cu consimțământul acestuia, răspunsul la reclamație poate fi comunicat clientului verbal. În cazul în care reclamantul nu indică datele sale de contact și acestea nu pot fi identificate din alte surse disponibile, Arax este scutită de obligația de a răspunde la reclamația înaintată.
- 2.4. Pentru reclamațiile adresate verbal, nu se prevede transmiterea unui răspuns scris.
- 2.5. Termenul maxim pentru depunerea unei reclamații în legătură cu contravaloarea Serviciilor evidențiată într-o factură lunară este de 5 zile calendaristice de la data emiterii facturii, dar nu mai târziu de data la care factura devine scadentă. La sfârșitul acestei perioade, suma facturată este considerată ca fiind în mod irevocabil acceptată la plată. Termenul maxim pentru depunerea unei reclamații în legătură cu Serviciile este de 30 zile calendaristice de la producerea evenimentului reclamat.
- 2.6. Reclamațiile sunt transmise/expediate persoanei responsabile din oficiul Arax în ziua înregistrării lor și sunt prelucrate în dependență de modul de depunere în felul următor:
- 2.6.1. Reclamațiile scrise parvenite prin poștă sau depuse personal la sediul Arax sunt înregistrate de managerii de la front desk în Registrul general de intrare a corespondenței sau într-un registru de reclamații în care vor specifica numele și prenumele reclamantului, data depunerii reclamației, numărul de intrare, esența problemei abordate în reclamație. Managerul de la front desk indică pe exemplarul doi al reclamației numărul de înregistrare, fie înmânează reclamantului o copie a reclamației cu numărul de intrare care confirmă recepționarea acestora.
- 2.6.2. Reclamația oral sau prin telefon – este primită de la utilizatorul final de către managerii de la front desk sau managerii de la NOC (Network Operation Center).
- 2.7. La primirea reclamațiilor scrise managerii de la front desk o scanează și o înregistrează în sistemul intern TTS (Ticket Trouble System) cu indicarea subiectului problemei “reclamația” spre examinare Directorului comercial. În dependență de caracterul și esența problemei reclamate Directorul comercial repartizează reclamația subdiviziunilor responsabile pentru pregătirea unui răspuns.
- 2.8. La primirea reclamației oral sau prin telefon managerii de la front desk sau managerii de la NOC, în dependență de esența problemei reclamate, soluționează reclamația imediat, fie creează un ticket, care va fi executat de subdiviziunile responsabile.
- 2.9. Directorul comercial sau persoana responsabilă care este împuternicit de a examina reclamația este în drept să solicite de la persoanele (subdiviziunile companiei) implicate în reclamația dată comentarii/explicații pe acest fapt.
- 2.10. În procesul examinării reclamației și pregătirii unui răspuns persoana împuternicită de a examina problema sesizată se va conduce în primul rând de interesele utilizatorului final, legislația națională în vigoare, precum și regulamentele sau procedurile interne.
- 2.11. În termen de 7 zile din momentul primirii reclamației persoana împuternicită de a examina problema sesizată transmite Directorului comercial, proiectul de răspuns către reclamant, precum, comentariile și explicațiile părților implicate în această problemă. Reclamația poate fi satisfăcută în totalitate, parțial, fie respinsă. În oricare din aceste situații soluția propusă de persoana responsabilă trebuie să fie una motivată.
- 2.12. Răspunsul la reclamație se coordonează cu Directorul comercial sau cu persoana care îl înlocuiește. În caz de necesitate, răspunsul se coordonează inclusiv cu Serviciul juridic. Redacția finală a răspunsului se semnează de către directorul Arax sau adjunctul său.
- 2.13. Termenul de examinare al reclamației nu poate fi mai mare de 30 zile din momentul înregistrării ei. Reclamațiile care nu necesită o studiere suplimentară se examinează în termen de 15 zile din data înregistrării lor. Termenul de examinare a reclamației poate fi prelungit cu cel mult 15 zile.
- 2.14. Reclamațiile primite în zilele de odihnă sau de sărbătoare se consideră primite în următoarea zi lucrătoare.
- 2.15. Răspunsul la reclamație se înregistrează de către persoana responsabilă în Registrul de ieșire cu indicarea numelui și prenumelui reclamantului, numărul de ieșire și data înregistrării. La reclamațiile depuse în formă electronică, răspunsul se expediază în formă electronică la adresa de e-mail al petiționarului.
- 2.16. Persoanele care au primit un răspuns la reclamația înaintată nu mai pot adresa o reclamație repetată cu același subiect.
- 2.17. Utilizatorii finali pot face sesizări sau depune reclamații în cadrul audienței la persoanele cu funcții de răspundere ale Arax.
- 2.18. Audiențele au loc fiecare joi, cu excepția zilelor de sărbătoare, între orele 16:00-17:00, la recepția Arax din str. Mitropoliei Dosoftei, 118, Chișinău.
- 2.19. Programarea pentru audiență se face de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepția zilelor de sărbătoare, prin apel la numărul 022 838 000 sau personal la recepția Arax. După programare, solicitantul va primi o confirmare verbală despre data, ora, locul audienței.
- 2.20. Persoana cu funcții de răspundere a Arax delegată pentru audiență se stabilește de Arax în funcție de obiectul reclamației.

CAPITOLUL III. DISPOZIȚII FINAL

3.1. În cazul în care reclamantul nu este satisfăcut de soluția sau răspunsul primit acesta este în drept să se adreseze la:

a) Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (bd. Ștefan cel Mare, 134, MD-2012, Chișinău), care poate emite decizii cu caracter de recomandare;

b) Agenției pentru Protecția Consumatorilor - pentru persoane fizice (str. Vasile Alecsandri, 78, MD-2012, Chișinău);

c) Instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.

3.2. Legea aplicabilă este legislația în vigoare a Republicii Moldova.

3.3. Utilizatorii finali vor fi informați privind prevederile regulamentului dat prin afișarea la sediul Arax și pe site-ul oficial www.arax.md.

3.4. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării sale de către directorul companiei.