APROBAT
ORDIN nr.142/19P
din 11 semptembrie 2019
Directorul A.Tsitsinovskii

REGULAMENT
privind procedura de depunere şi soluţionare a reclamaţiilor

CAPITOLUL I. DISPOZIŢII GENERALE

1.1. Prezentul Regulament stabileşte modalităţile de recepţie şi examinare a reclamaţiilor parvenite din partea utilizatorilor finali/abonaţilor în adresa SRL „Arax-Impex" (în continuare - Arax) privind serviciile de comunicaţii electronice furnizate de Arax.

1.2. Regulamentul dat este elaborat în conformitate cu Legea comunicaţiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007, Legea protecţiei consumatorilor nr.105 din 13 martie 2003, Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicaţii electronice, aprobat prin Hotărârea ANRCETI nr. 48 din 10.09.2013, alte acte/regulamente interne în vigoare precum şi alte acte legislative în vigoare.

În sensul prezentului Regulament se aplică următoarele noţiuni şi definiţii:

1.3. *Reclamaţie* - orice solicitare scrisă sau verbală, înaintată de către abonatul Arax sau altă persoană fizică ori juridică, prin care se cere rezolvarea unor situaţii considerate de către acesta drept abatere de la condiţiile legale sau contractuale de furnizare a serviciului, la care se aşteaptă un răspuns sau o rezoluţie.

1.4. U*tilizator final/abonat* - persoană fizică sau juridică care utilizează sau solicită serviciile de comunicaţii electronice furnizate de Arax.

CAPITOLUL II. DESCRIEREA PROCESULUI DE TRATARE A RECLAMAŢIILOR

2.1. Utilizatorii finali pot depune reclamaţii în adresa Arax în forma următoare:
2.1.1. în scris:
a) prin trimitere poştală, către „Arax-Impex" S.R.L., Serviciul Clienţi, str.Mitropolit Dosoftei, nr.118, MD-2004, Chişinău
2.1.1.2. la sediul Arax din str. Mitropolit Dosoftei, nr.118, Chişinău.
b) prin depunere personală, fie prin înscriere în Registru de reclamaţii aflat la sediul Arax din str. Mitropolit Dosoftei, nr.118, Chişinău, de luni până vineri, între orele 08:00-19:00 şi sâmbătă între orele 10:00-18:00 cu excepţia zilelor de sărbătoare.
c) prin fax, la numărul 0 22 838 001, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepţia zilelor de sărbătoare
b) prin e-mail, la adresa info@arax.md, de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepţia zilelor de sărbătoare
2.1.2. verbal pentru deranjamente:
a) prin apelarea Serviciului Clienti, la numărul 022838 000, la orice oră. Apel cu tarif standard, conform tipului de abonament contractat de către abonat.
b) la sediul Arax din str. Mitropolit Dosoftei, nr.118, Chişinău, inclusiv în cadrul audienţei la persoanele cu funcţii de răspundere Arax.

2.2. Conţinutul reclamaţiei:
2.2.1. O reclamaţie scrisă trebuie să conţină:
a) numele şi prenumele (denumirea) reclamantului
b) obiectul reclamaţiei (esenţa problemei abordate în reclamaţie, când a avut loc fapta reclamată,
numărul de telefon, codul clientului (Cont ID),după caz numărul contractului de abonament, care face obiectul reclamaţiei)
c) adresa poştală a reclamantului la care se solicită să fie informat referitor la rezultatele examinării reclamaţiei, cu excepţia cazului în care reclamantul solicită ca răspunsul să fie comunicat verbal sau să îi fie înmânat personal, la sediul Arax.

d) la dorinţa reclamantului un număr de telefon la care să fie comunicat rezultatul soluţionării reclamaţiei;
e) data depunerii reclamaţiei
f) semnătura reclamantului.
2.2.2. O reclamaţie verbală trebuie să conţină:
a) numele şi prenumele (denumirea) reclamantului, fie Codul de identificare a Clientului (Cont ID), fie numărul contractului de abonament
b) adresa punctului de conectare la Serviciu
c) problema tehnică reclamată (esenţa problemei per serviciu)
d) alte informaţii pertinente soluţionării reclamaţiei
2.3. Pentru orice reclamaţie primită în scris de la utilizatorul final, care corespunde cerinţelor faţă de conţinutul reclamaţiei, expuse mai sus, Arax va transmite un răspuns în scris, prin poştă sau prin e-mail, la adresa pentru corespondenţă indicată de reclamant sau, la solicitarea utilizatorului final, i-l va înmâna
personal, la sediul Arax. Cu consimţământul acestuia, răspunsul la reclamaţie poate fi comunicat clientului verbal. În cazul în care reclamantul nu indică datele sale de contact şi acestea nu pot fi identificate din alte surse disponibile, Arax este scutită de obligaţia de a răspunde la reclamaţia înaintată.
2.4. Pentru reclamaţiile adresate verbal, nu se prevede transmiterea unui răspuns scris.
2.5. Termenul maxim pentru depunerea unei reclamaţii în legătură cu contravaloarea Serviciilor evidenţiată într-o factură lunară este de 5 zile calendaristice de la data emiterii facturii, dar nu mai tîrziu de data la care factura devine scadenta. Reclamaţiile referitoare la corectitudinea faturării pot fi depuse doar în formă scrisă depusă conform pct.2.1.1. a prezentului Regulament. La sfârşitul acestei perioade, suma facturata este considerata ca fiind in mod irevocabil acceptata la plata. Termenul maxim pentru depunerea unei reclamaţii în legătură cu calitatea Serviciilor este de 30 zile calendaristice de la producerea evenimentului reclamat.
2.6. Reclamaţiile sunt transmise/expediate persoanei responsabile din oficiul Arax în ziua înregistrării lor şi sunt prelucrate în dependenţă de modul de depunere în felul următor:
2.6.1. Reclamaţiile scrise parvenite prin poştă sau depuse personal la sediul Arax sunt înregistrate de managerii de la front desk în Registrul general de intrare a corespondenţei sau într-un registru de reclamaţii în care vor specifica numele şi prenumele reclamantului, data depunerii reclamaţiei, numărul de intrare, esenţa problemei abordate în reclamaţie. Managerul de la front desk indică pe exemplarul doi al reclamaţiei numărul de înregistrare, fie înmânează reclamantului o copie a reclamaţiei cu numărul de intrare care confirmă recepţionarea acestea.
2.6.2. Reclamaţia verbală 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 reclamaţiilor scrise managerii de la front desk o scanează şi o înregistreză în sistemul intern TTS (Ticket Trouble System) cu indicarea subiectului problemei "reclamatia" spre examinare Directorului comercial. În dependenţă de caracterul şi esenţa problemei reclamate Directorul comercial repartizează reclamaţia subdiviziunilor responsabile pentru pregătirea unui răspuns.
2.8. La primirea reclamaţiei oral sau prin telefon managerii de la front desk sau managerii de la NOC, în dependenţă de esenţa problemei reclamate, soluţionează reclamaţia 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 reclamaţia este în drept să solicite de la persoanele (subdiviziunile companiei) implicate în reclamaţia dată comentarii/explicaţii pe acest fapt.
2.10. În procesul examinării reclamaţiei şi pregătirii unui răspuns persoana împuternicită de a examina problema sesizată se va conduce în primul rînd de interesele utilizatorului final, legislaţia naţională în vigoare, precum şi regulamentele sau procedurile interne.
2.11. În termen de 7 zile din momentul primirii reclamaţiei persoana împuternicită de a examina problema sesizată transmite Directorului comercial, proiectul de răspuns către reclamant, precum, comentariile şi explicaţiile părţilor implicate în această problemă. Reclamaţia poate fi satisfăcută în totalitate, parţial, fie respinsă. În oricare din aceste situaţii soluţia propusă de persoana responsabilă trebuie să fie una motivată.
2.12. Răspunsul la reclamaţie se coordonează cu Directorul comercial sau cu persoana care îl înlocuieşte. În caz de necesitate, răspunsul se coordonează inclusiv cu Serviciul juridic. Redacţia finală a răspunsului se semnează de către directorul Arax sau adjunctul său.
2.13. Termenul de examinare al reclamaţiei nu poate fi mai mare de 30 zile din momentul înregistrării ei. Reclamaţiile care nu necesită o studiere suplimentară se examinează în termen de 15 zile din data înregistrării lor. Termenul de examinare a reclamaţiei poate fi prelungit cu cel mult 15 zile. Termenul de examinare a unei reclamaţii referitoare la deranjamente nu poate depăşi termenul maxim prevăzut de Regulamentul cu privire la furnizarea serviciilor publice de comunicaţii electronice aprobat prin Hotărîrea ANRCETI nr. 48 din 10.09.2013.
2.14. Reclamaţiile primite în zilele de odihnă sau de sărbătoare se consideră primite în următoarea zi lucrătoare.
2.15. Răspunsul la reclamaţia scrisă se înregistrează de către persoana responsabilă în Registrul de ieşire cu indicarea numele şi prenumele reclamantului, numărul de ieşire şi data înregistrării. La reclamaţiile depuse în formă electronică, răspunsul se expediază în formă electronică la adresa de e-mail al petiţionarului.

2.16. Reclamaţiile adresate repetat, care nu conţin argumente, date sau informaţii noi, nu se reexaminează, despre faptul dat urmând a fi informat în scris sau în formă electronică reclamantul.
2.17. În situaţia în care o persoană adresează în aceeaşi perioadă de timp mai multe reclamaţii cu acelaşi subiect, acestea se vor conexa, reclamantul urmând să primească un singur răspuns.
2.18. Dacă după expedierea răspunsului parvine o nouă reclamaţie cu acelaşi conţinut sau care se referă la aceeaşi problemă, aceasta se ataşează la reclamaţia iniţială, făcându-se menţiune că s-a răspuns şi se informează reclamantul.
2.19. În cazul în care o reclamaţie este semnată de mai multe persoane fizice sau juridice, se va indica persoana căreia urmează să i se expedieze răspunsul. În absenţa acestei menţiuni, primul semnatar este considerat a fi reclamantul căruia urmează să-i fie expediat răspunsul.
2.20. În cazul parvenirii unor reclamaţii, textul cărora nu poate fi descifrat sau care nu conţin date suficiente pentru examinarea lor, în termen de 3 zile lucrătoare reclamantul va fi înştiinţat despre acest fapt, solicitîndu-i-se concretizarea problemelor abordate.
2.21. În cazul în care o reclamaţie este adresată greşit, aceasta se remite înapoi reclamantului în termen de 3 zile lucrătoare.
2.22. Utilizatorii finali pot face sesizări sau depune reclamaţii în cadrul audienţei la persoanele cu funcţii de răspundere ale Arax.
2.23. Audienţele au loc fiecare joi, cu excepţia zilelor de sărbătoare, între orele 16:00-17:00, la recepţia Arax din str. Mitropolit Dosoftei, 118, Chişinău.
2.24. Programarea pentru audienţă se face de luni până vineri, între orele 09:00-18:00, cu excepţia zilelor de sărbătoare, prin apel la numărul 022 838 000 sau personal la recepţia Arax. După programare, solicitantul va primi o confirmare verbală despre data, ora, locul audienţei.
2.25. Persoana cu funcţii de răspundere a Arax delegată pentru audienţă se stabileşte de Arax în funcţie de obiectul reclamaţie.

CAPITOLUL III. DISPOZIŢII FINAL

3.1. În cazul în care reclamantul nu este satisfăcut de soluţia sau răspunsul primit acesta este în drept să se adreseze la:
a) Agenţia Naţională pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei (bd. Ştefan cel Mare, 134, MD-2012, Chişinău), care poate emite decizii cu caracter de recomandare;
b) Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor - pentru persoane fizice (str. Vasile Alecsandri, 78, MD-2012, Chişinău);
c) Instanţelor de judecată competente din Republica Moldova.
3.2. Legea aplicabilă este legislaţia în vigoare a Republicii Moldova.
3.3. Utilizatorii finali vor fi informaţi privind prevederile Regulamentului dat prin afişarea la sediul Arax şi pe site-ul oficial www.arax.md.
3.4. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării sale de către directorul companiei.
3.5. Prezentul Regulament se completează cu prevederile legislaţiei în vigoare şi se revizuieşte în cazul în care intervin modificări în cadrul legal sau în procesele de lucru a companiei prin aprobarea modificărilor de către directorul companiei.