

GHIDUL DE EXAMINARE A RECLAMAȚIILOR

Stimate Abonat,

În cazul în care doriți să sesizați compania SCORTEL cu orice adresare sau reclamație, Vă îndemnăm să urmați sfaturile expuse în prezentul Ghid.

Orice adresare sau reclamație trebuie să conțină neapărat numele și prenumele Dvs., data depunerii reclamației, esența problemei, numărul de telefon și semnătura.*

Reclamațiile pot fi depuse în scris:

- Prin poștă la adresa mun. Chișinău, str.Cetatea Alba, 141/1, MD-2002;
- Prin email la info.scortel@gmail.com;
- Personal în oficiu la adresa mun. Chișinău, str.Cetatea Alba, 141/1 sau în Condica de Sugestii și Reclamații din oficiul Scortel. Contactele și programul de lucru al oficiului Scortel puteți vedea pe site www.scortel.md.

Consultanții noștri Vă stau la dispoziție pentru orice adresare verbală:

- Prin telefon, la numărul Serviciului Clientela 022-894444 sau Serviciul Suport Tehnic 022-894445 și 079894445 (valabil și din rețelele altor operatori).
- La oficiul Scortel.

În cadrul companiei Scortel, audiențele de către persoana cu funcție de răspundere, sunt organizate în fiecare zi de vineri, între orele 9-13, în baza programărilor prealabile efectuate prin modalitățile descrise mai sus.

Adresările și reclamațiile Dvs., vor fi înregistrate de către Scortel în registrul corespondenței sau în Condica de Sugestii și Reclamații din cadrul oficiului Scortel și vor fi soluționate în termen de 15 zile.

În cazul unor adresări complexe, care necesită o abordare mai profundă, fie implicarea mai multor specialiști, Scortel va depune eforturi pentru soluționarea acestora în termeni rezonabili, care nu vor depăși 30 de zile.

Despre prelungirea termenului veți fi informați prealabil prin intermediul unui apel telefonic.

În cazul puțin probabil, al nesoluționării reclamației în corespundere cu așteptările Dvs., aveți posibilitatea să Vă adresați Agenției Naționale pentru Reglementare în Telecomunicații și Informatică sau în instanțele judecătorești competente.

Rezultatul examinării reclamației Vă va fi adus la cunoștință în scris, iar cu consimțământul Dvs. – verbal.

* Adresările și reclamațiile trebuie să fie semnate de autor, indicându-se numele, prenumele și domiciliul. Petițiile în formă electronică conțin informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a petiționarului.

Petițiile ce nu întrunesc condițiile prevăzute se consideră anonime în conformitate cu Legea cu privire la petiționare 190/1994 și nu vor fi examinate de Scortel.