



## «Порядок рассмотрения претензий»

В целях повышения качества обслуживания и улучшения взаимодействия с пользователями услуг электросвязи в СЗАО «Интерднестрком» установлен следующий Порядок рассмотрения претензий.

### 1. Цель настоящего Порядка:

- повышение лояльности и степени удовлетворенности клиентов;
- повышение способности компании последовательно, систематично и в доброжелательной форме разрешать претензии с ориентацией на удовлетворение интересов потребителей;
- устранение причин претензий и постоянное улучшение деятельности компании.

### 2. Общие положения

Настоящий Порядок разработан в соответствии с законами ПМР «О защите прав потребителей», «Об электросвязи», нормами Правил оказания услуг электросвязи (Публичных условий).

*Претензия* - выражение неудовлетворенности товарами или услугами компании:

- неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по оказанию услуг электросвязи;
- нарушением прав потребителя;
- несогласием с суммой, указанной в выставленном счете, квитанции за оказанные услуги электросвязи;
- нетактичным либо неправильным поведением работника компании;
- условиями обслуживания.

### 3. Подача претензии

Претензии, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по оказанию услуг электросвязи или выполнением работ в области электросвязи, а также в случаях несогласия с суммой, указанной в выставленном счете за оказанные услуги электросвязи могут быть предъявлены в течение 6 месяцев со дня оказания услуги, отказа в её оказании или дня выставления счета за оказанную услугу. Исключение составляет претензии, связанные с доставкой телеграммы или с искажением текста телеграммы, изменяющим её смысл – в течение одного месяца.

Приём обращений претензионного характера производится в Центрах связи, по телефону контакт-центра, по почте, на официальном сайте в разделе «Клиентская поддержка». Ограничений в приеме обращений претензионного характера от клиентов в компании быть не должно.

Как правило, при оформлении претензии клиент заполняет соответствующую форму с обязательными полями, указывает желаемый способ получения ответа. При подаче претензии клиент уведомляется, что «обращения, которые не содержат информации о заявителе (Ф.И.О., адрес и номер телефона, либо лицевой счет), признаются анонимными и не рассматриваются. Обращения, содержащие оскорбительные и нецензурные выражения, не рассматриваются. Претензии, связанные с информацией, составляющей тайну связи (детализацией звонков и др.), подаются письменно в Центрах связи компании лично абонентом с удостоверением личности.

Информация об авторе претензии используется только в целях рассмотрения претензии и ни в коем случае не должна разглашаться, если заявитель не даст согласие на это.

Информация о порядке и процедуре работы с обращениями должна быть открыта, доступна для потребителей и размещена на официальном сайте компании.

### **3. Рассмотрение претензий**

Все поступившие претензии анализируются работниками компании. При необходимости работник может уточнить представленную в ней информацию у заявителя.

По результатам рассмотрения и принятия решения об обоснованности или необоснованности претензии заявителю оформляется ответ с пояснением.

Срок рассмотрения претензии по законодательству ПМР - претензия рассматривается в месячный срок со дня её регистрации (30 дней). В исключительных случаях возможно продление срока рассмотрения претензии на срок не более 30 дней, о чем заявитель уведомляется дополнительно.

### **4. Проведение анализа и принятие мер по претензии**

По факту рассмотрения претензии персоналом компании проводится анализ в части выявленных нарушений либо несоответствий в процессе предоставления услуг, которые повлекли поступление претензии. По обоснованным претензиям принимаются меры по недопущению в дальнейшем аналогичных обращений пользователей.

Претензии и ответы на них хранятся в архиве компании согласно нормативных сроков хранения по номенклатуре делопроизводства.