



*Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații
Electronice și Tehnologia Informației*

**Ghid pentru elaborarea procedurii privind
soluționarea reclamațiilor utilizatorilor de servicii
poștale**

PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR DE SERVICII POȘTALE

(denumirea furnizorului)

I. DISPOZIȚII GENERALE

În conformitate cu art. 13 alin. (1) din Legea comunicațiilor poștale nr. 36/2016 (*în continuare Legea nr. 36/2016*), furnizorii de servicii poștale au obligația să stabilească o procedură transparentă, simplă și necostisitoare de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori, în special în ceea ce privește:

- pierderea trimiterilor poștale,
- furtul trimiterilor poștale,
- deteriorarea, parțială ori totală, ale trimiterilor poștale,
- nerespectarea standardelor de calitate a serviciilor poștale.

Prezenta procedură include recomandări pentru furnizori în vederea elaborării procedurii de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor de servicii poștale.

II. STRUCTURA PROCEDURII

2.1. Termeni utilizați

În sensul prezentei proceduri, noțiunile utilizate sunt cele definite în Legea comunicațiilor poștale nr. 36/2016 (*în continuare Legea nr. 36/2016*) și Hotărârea Guvernului pentru aprobarea Regulilor privind prestarea serviciilor poștale nr. 1457 din 30 decembrie 2016 (*în continuare Regulile nr. 1457/2016*).

2.2. Subiecții depunerii reclamației

Subiecții depunerii unei reclamații sunt utilizatorii serviciilor poștale.

Potrivit pct. 142 din Regulile nr. 1457/2016, pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor ce țin de prestarea serviciilor poștale, expeditorul sau destinatarul, după caz, are dreptul să înainteze furnizorului de servicii poștale reclamații, inclusiv cerințe de despăgubire a prejudiciului material.

Expeditorul sau destinatarul poate împuternici o terță persoană să depună reclamația. În cazul în care reclamația este depusă de o terță persoană împuternicită în acest scop, la reclamație se anexează procura de unică folosință sau copia procurii generale.

2.3. Modalitatea prin care utilizatorul de servicii poștale poate depune o reclamație

În conformitate cu pct. 96, pct. 143 și pct. 144 din Regulile nr. 1457/2016, reclamațiile se depun la oficiul poștal.

Reclamația poate fi depusă:

- a) în formă scrisă, prin poștă sau fax;

- b) în formă electronică cu semnătură digitală;
- c) depusă verbal, fiind consemnată într-un proces-verbal.

Dacă se transmite în formă electronică, petiția trebuie să corespundă cerințelor legale stabilite pentru un document electronic.

La depunerea reclamației, petiționarul trebuie să prezinte unul dintre documentele de legitimare:

- 1) buletinul de identitate;
- 2) pașaportul;
- 3) permisul de ședere;
- 4) documentul de călătorie eliberat persoanelor cărora li s-a acordat statutul de refugiat sau protecție umanitară;
- 5) livretul militar al militarilor în termen;
- 6) permisul de conducere auto.

Orice reclamație referitoare la trimerile poștale se face în scris, prin completarea unei cereri de reclamații și depunerea ei la oficiul poștal.

În cerere se indică:

- 1) numele complet sau denumirea destinatarului trimiterii, adresa acestuia;
- 2) serviciul poștal;
- 3) categoria și tipul trimiterii poștale, cu numărul de înregistrare (pentru trimerile înregistrate) și suma valorii declarate, dacă este cazul;
- 4) copia bonului de plată;
- 5) oficiul poștal la care a fost depusă trimeria poștală;
- 6) data depunerii trimiterii poștale;
- 7) motivul depunerii reclamației;
- 8) datele de contact: numele și adresa, telefonul sau adresa poștei electronice unde dorește să primească informația în legătură cu reclamația depusă.

2.4. Informații despre furnizorul de servicii poștale

Procedura privind soluționarea reclamațiilor utilizatorilor de servicii poștale, va include cel puțin următoarele informații:

- denumirea completă și/sau prescurtată;
- adresa sediului la care este stabilit furnizorul (după caz, a oficiului poștal);
- programul de lucru și de audiență al punctului de deservire (oficiului comercial) al furnizorului responsabil de primirea și înregistrarea reclamațiilor;
- numărul de telefon, numărul de fax, adresa poștală și adresa de poștă electronică ale acestuia, la care utilizatorul poate trimite eventualele reclamații.

2.5. Termenul de depunere a reclamației

Conform pct. 141 din Regulile nr. 1457/2016 și art. 13 alin. (3) din Legea nr. 36/2016, pentru serviciile poștale, termenul de depunere a reclamațiilor se stabilește prin contract încheiat între furnizorul de servicii poștale și utilizator, dar nu poate fi mai mic de 30 de zile, și se calculează de la data depunerii trimiterii poștale.

În conformitate cu actele normative ale Uniunii Poștale Universale și tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, reclamațiile privind trimerile poștale internaționale și trimerile poștei exprese internaționale sunt admise cu condiția că aceste reclamații să fie prezentate într-un interval de șase luni începând cu ziua a doua de la data de depunere a trimiterii.

Perioada de șase luni privește relațiile între reclamanți și operatorii desemnați și nu include transmiterea reclamațiilor între operatorii desemnați.

2.6. Termenul de examinare și răspuns la reclamație

În virtutea prevederilor pct. 141 din Regulile nr. 1457/2016, furnizorul de servicii poștale examinează și răspunde la reclamațiile utilizatorilor în cel mai scurt timp posibil, care nu trebuie să depășească 30 de zile de la data depunerii reclamației pentru trimerile poștale interne, iar pentru trimerile poștale internaționale – în termen care nu va depăși 60 de zile lucrătoare.

2.7. Modalități de comunicare a răspunsului la reclamație

Pentru orice reclamație primită în scris de la utilizator, care corespunde cerințelor față de conținutul reclamației, furnizorul de comunicații poștale va transmite un răspuns:

- în scris,
- prin poștă sau prin e-mail, la adresa pentru corespondență indicată în contractul utilizatorului cu furnizorul,
- va fi înmănat personal, la solicitarea utilizatorului, la sediul furnizorului.

2.8. Despăgubiri

Despăgubirea prejudiciului material se acordă de către furnizorul de servicii poștale, în conformitate cu pct. 122, pct. 127, pct. 129 și pct. 132 din Regulile nr. 1457/2016.

În cazul în care furnizorul de servicii poștale refuză să despăgubească prejudiciul material cauzat utilizatorilor în urma activității sale nesatisfăcătoare, recuperarea daunelor se face conform hotărârii instanței judecătorești, în conformitate cu legislația.

Furnizorul de servicii poștale, potrivit pct. 134 din Regulile nr. 1457/2016, nu poartă răspundere în cazurile:

- 1) în care nu poate oferi informații asupra trimerilor poștale ca urmare a distrugerii documentelor de serviciu în urma producerii unui caz de forță majoră;
- 2) în care paguba a fost determinată de eroarea sau neglijența expeditorului sau rezultă din natura conținutului trimerii;
- 3) în care trimerile poștale, al căror conținut cade sub interdicțiile prevăzute la pct. 39 și aceste trimeri au fost sechestrate sau distruse;
- 4) de reținere a trimerii poștale în virtutea legislației țării de destinație, conform notificării administrației poștale a acestei țări;
- 5) declarării frauduloase a unei valori exagerate față de valoarea reală a conținutului trimerilor cu valoare declarată;
- 6) în care nedistribuirea ori distribuția cu întârziere a trimerilor poștale are loc din vina destinatarului, cum ar fi: nu este instalată cutia poștală individuală, destinatarul nu s-a prezentat la oficiul poștal urmare a avizării acestuia;
- 7) în care expeditorul nu a înaintat nici o reclamație în termen de 6 luni, începând cu a doua zi din data depunerii trimerii poștale în unitatea poștală.

2.9. Litigii

În cazul în care reclamația adresată furnizorului de serviciu poștal nu a fost soluționată în mod satisfăcător, utilizatorul în cauză poate adresa o reclamație prealabilă

autorității de reglementare pentru soluționarea reclamației sale. Decizia autorității de reglementare poate fi contestată în instanța de judecată, fapt prevăzut în art.146 din Regulile nr. 1457/2016 și art. 13 alin. (5) din Legea nr. 36/2016.

Adresarea către ANRCETI poate fi în formă de petiție, depusă și, respectiv, examinată în conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018.

Litigiile apărute vor fi soluționate în conformitate cu legislația în vigoare.