

Procedura de examinare a reclamațiilor utilizatorilor în cadrul Î.S. „Poșta Moldovei”

1. Procedura de examinare a reclamațiilor utilizatorilor în cadrul Î.S. „Poșta Moldovei” are drept scop stabilirea unui mecanism simplu, transparent și accesibil de examinare a reclamațiilor utilizatorilor privind furnizarea serviciilor poștale și a serviciilor de plată:

- în cazuri de furt, pierdere, deteriorare, parțială ori totală ale trimiterilor poștale;

- în caz de neplată a mandatului poștal, a sumelor referitoare la serviciile aferente transferurilor de mijloace bănești și a sumelor referitoare la serviciul de intermediere a transferurilor de mijloace bănești;

- precum și în cazul nerespectării standardelor de calitate a serviciilor.

2. Cadrul legal care stă la baza mecanismului de examinare a reclamațiilor depuse de utilizatori furnizorului de servicii poștale:

- Legea comunicațiilor poștale nr. 36 din 17 martie 2016;

- Legea cu privire la serviciile de plată și moneda electronică nr.114 din 18.05.2012;

- Codul contravențional nr.218 din 24 octombrie 2008;

- Legea nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal;

- Actele Uniunii Poștale Universale la care Republica Moldova este parte;

- Regulile privind prestarea serviciilor poștale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.1457 din 30 decembrie 2016;

3. Reclamația prealabilă poate avea ca obiect servicii poștale referitoare la trimiterile poștale interne sau internaționale și servicii de plată, inclusiv de transferuri de mijloace bănești, interne și internaționale.

4. Reclamația prealabilă poate fi depusă la orice oficiu poștal al Î.S. „Poșta Moldovei” de către utilizatorul de servicii poștale și/sau servicii de plată: expeditor sau destinatar. Utilizatorul poate fi persoană fizică sau persoană juridică.

5. Reclamația prealabilă poate fi transmisă prin orice canal de comunicare:

- Scris: transmisă pe cale poștală la adresa: Î.S. „Poșta Moldovei”, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr.134, MD-2012 CHIȘINĂU sau prin completarea și depunerea unui formular la ghișeul oficiului poștal;
- Telefonic: la numerele 022 271089; 022 270044; 1310;
- Electronic: la pagina web www.posta.md sau e-mail: reclamatii@posta.md sau informatii@posta.md.
- Programul de lucru al oficiilor poștale se regăsește la pagina: https://www.posta.md/ro/postal_code.html .

6. Termene:

- Termen de depunere a reclamației prealabile - 6 luni. Termenul se calculează de la data depunerii trimiterii poștale.
- Termen de examinare și răspuns la reclamația prealabilă:
 - a) pentru trimerile poștale interne - în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai târziu de 30 de zile de la data depunerii reclamației;
 - b) pentru trimerile poștale internaționale - în termenul stabilit prin tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte;
 - c) pentru serviciile de plată, inclusiv de transferuri de mijloace bănești – în cel mult 15 zile de la primirea reclamației.

7. Depunerea și înregistrarea reclamației prealabile:

- Utilizatorul depune sau transmite reclamația prealabilă și primește un număr de înregistrare al acesteia. În cazul transmiterii reclamației pe cale poștală, la cerere, utilizatorului se va transmite prin scrisoare număr de înregistrare.
- Reclamația prealabilă trebuie să conțină următoarele: numele complet sau denumirea destinatarului trimiterii, adresa acestuia; serviciul poștal; categoria și tipul trimiterii poștale cu numărul de înregistrare (pentru trimerile înregistrate) și suma valorii declarate, dacă este cazul; oficiul poștal la care a fost depusă trimerile poștale; data depunerii trimiterii poștale; copia bonului de plată; motivul depunerii reclamației; datele de contact ale reclamantului: numele și adresa, telefonul sau adresa poștei electronice unde dorește să primească informația în legătură cu reclamația prealabilă depusă. În cazul serviciilor de plată, inclusiv de transferuri de mijloace bănești, reclamația va conține și informația privind suma remiterii și denumirea sistemului de plată.
- Răspunsurile la reclamațiile depuse prin e-mail sau prin alte mijloace electronice vor fi transmise, dacă este posibil, prin aceleași mijloace.

8. În cazul în care reclamația prealabilă este întemeiată, după finalizarea cercetărilor, Î.S. „Poșta Moldovei” acordă despăgubiri, însă obligatoriu în termenul prevăzut pentru soluționarea reclamației. Plata despăgubirilor se face în numerar, la orice oficiu poștal sau prin altă modalitate convenită cu clientul.

9. Pentru trimerile poștale interne Î.S. „Poșta Moldovei” despăgubește pe cel în drept în termen de o lună, pentru trimerile poștale internaționale - în termen de trei luni, începând din a doua zi după ziua depunerii reclamației.

10. În cazul despăgubirii destinatarului, se solicită suplimentar acordul expeditorului pentru ca acesta - destinatarul, să primească răspunsurile conform procedurii stabilite și, dacă este cazul, să încaseze despăgubirile.

11. Despăgubirile se încasează de către unul dintre utilizatori, expeditor sau destinatar, o singură dată, pentru aceeași reclamație prealabilă întemeiată.

12. În cazul în care, după plata despăgubirii, trimiterea poștală, considerată anterior pierdută, a fost găsită, expeditorul sau, după caz, destinatarul este avizat că trimiterea este pusă la dispoziția acestuia pe o perioadă de trei luni, contra rambursării sumei despăgubirii plătite.

13. Dacă expeditorul și destinatarul renunță să preia trimiterea găsită, sau nu răspund în perioada de timp de trei luni, aceasta devine proprietatea Î.S.„Poșta Moldovei” sau, dacă este cazul, a operatorilor poștali care au suportat paguba.

14. În cazul în care reclamația prealabilă nu a fost soluționată în mod satisfăcător, utilizatorul în cauză poate depune o reclamație autorității de reglementare sau se poate adresa în instanța de judecată. Dacă s-a adresat cu reclamație la autoritatea de reglementare, decizia autorității de reglementare poate fi contestată ulterior în instanța de judecată.

15. În cazul în care utilizatorul s-a adresat imediat în instanța de judecată, acesta nu poate depune în paralel sau ulterior o reclamație la autoritatea de reglementare în privința aceluiași caz.

16. Informațiile privind numărul reclamațiilor adresate Î.S. „Poșta Moldovei” și modul în care acestea au fost soluționate se publică anual pe pagina web oficială a Î.S. „Poșta Moldovei”.

LEGE Nr. 36
din 17-03-2016

comunicațiilor poștale

Publicat : 29-04-2016 în Monitorul Oficial Nr. 114-122 art. 225

MODIFICAT

LP41 din 06.03.20, MO101/07.04.20 art.165; în vigoare 01.09.21

...

Articolul 13. Reclamații

(1) Furnizorii de servicii poștale au obligația să stabilească o procedură transparentă, simplă și necostisitoare de examinare a reclamațiilor utilizatorilor, în special în cazuri de furt, pierdere, deteriorare, parțiale ori totale, ale trimiterilor poștale, precum și în cazul nerespectării standardelor de calitate a serviciilor.

(2) Înainte de a se adresa instanței de judecată sau, după caz, autorității de reglementare, în condițiile alin. (7), utilizatorul care se consideră prejudiciat de către furnizorul de servicii poștale prin prestarea necorespunzătoare a serviciului adresează o reclamație acestuia.

(3) Utilizatorul poate adresa furnizorului de serviciu poștal universal reclamații pentru trimiterile poștale interne în termen de 6 luni, care se calculează de la data depunerii trimiterii poștale.

(4) Furnizorul de serviciu poștal universal are obligația de a examina și de a răspunde la reclamația utilizatorului în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai târziu de 30 de zile de la data depunerii reclamației pentru trimiterile poștale interne.

(5) Termenele prevăzute la alin. (3) și (4) se aplică și în cazul trimiterilor poștale internaționale, dacă prin tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte nu se prevede altfel.

...

(7) În cazul în care reclamația adresată furnizorului de serviciu poștal nu a fost soluționată în mod satisfăcător, utilizatorul în cauză poate depune o reclamație autorității de reglementare sau se poate adresa în instanța de judecată. Dacă s-a adresat cu reclamație la autoritatea de reglementare, decizia autorității de reglementare poate fi contestată ulterior în instanța de judecată. În cazul în care s-a adresat imediat în instanța de judecată, utilizatorul nu poate depune în paralel sau ulterior o reclamație la autoritatea de reglementare în privința aceluiași caz.

(8) Informațiile privind numărul reclamațiilor adresate furnizorului de serviciu poștal universal și modul în care acestea au fost soluționate se publică anual pe pagina web oficială a furnizorului de serviciu poștal universal.

Articolul 14. Responsabilitatea furnizorilor de servicii poștale

(1) Furnizorii de servicii poștale sînt responsabili față de utilizatori pentru:

a) furnizarea serviciilor în condițiile prevăzute de lege și de contractul încheiat cu expeditorul;

b) paguba care rezultă din pierderea ori deteriorarea totală sau parțială a trimiterii poștale survenită din momentul depunerii acesteia la oficiul poștal sau la punctul de acces și pînă la livrarea către destinatar.

(1¹) Furnizorii de servicii poștale sînt responsabili pentru utilizarea datelor cu caracter personal ale utilizatorilor. Datele cu caracter personal se utilizează numai în scopul pentru care au fost acumulate. Accesul la datele cu caracter personal se realizează în condițiile Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.