

## **CARTA CONSUMATORULUI DE SERVICII POȘTALE**

Poșta Română acționează constant să își îmbunătățească serviciile și să își întărească relațiile de afaceri cu toți clienții.

Această "Cartă a consumatorului" este o expresie a angajamentului nostru permanent de a ne îmbunătăți serviciile și de a comunica cu clienții.

Carta prezintă așteptările clienților în legătură cu serviciile pe care le oferim, explică cum se pot obține informații și cum se fac eventualele reclamații.

De asemenea, oferă posibilitatea de a comunica cu noi, pentru ca, prin serviciile oferite, să venim în întâmpinarea nevoilor și necesităților dumneavoastră.

Carta consumatorului de servicii poștale evidențiază promisiunea de a furniza profesional, fără lacune, un serviciu de înaltă calitate, aceasta însemnând că permanent:

- clientul va fi tratat cu respect și considerație, iar salariații noștri vor fi disponibili pentru executarea serviciilor poștale;
- întrebările și problemele clienților vor avea un răspuns prompt;
- vom furniza un serviciu poștal integral;
- nu vom divulga nicio informație despre client, fără a avea consimțământul acestuia, exceptând situațiile cerute de lege;

Angajamentul nostru de serviciu se aplică la toate prestațiile noastre - începând cu serviciul de corespondență sau oricare alt serviciu poștal, pe care îl realizăm cu ajutorul salariaților noștri.

### **OBLIGAȚIILE FAȚĂ DE COMUNITATE**

#### **Transparență - Disponibilitate - Universalitate**

Ne-am asumat furnizarea serviciilor incluse în sfera serviciului poștal universal; aceste servicii (corespondență, recomandate, trimiteri cu valoare declarată și colete) trebuie să fie, peste tot în țară:

- accesibile tuturor clienților;
- uniforme, la același standard calitativ;
- la același preț.

Prin urmare, costurile noastre de livrare pentru unele trimiteri pot fi de multe ori mai mari decât costul taxei poștale percepute.

Costul pentru satisfacerea obligațiilor sociale pentru comunitate survine atunci când costul real de livrare depășește taxa încasată pentru realizarea serviciului poștal.

Pentru realizarea serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal nu beneficiem de nicio subvenție care să acopere costurile suplimentare legate de prestarea serviciilor poștale față de comunitate.

## **SERVICIILE DE TRIMITERI POȘTALE**

Corespondență, recomandate, trimiteri cu valoare declarată și colete poștale prezentate într-un anumit punct.

Există diferite moduri de a trimite corespondență, recomandate, trimiteri cu valoare declarată și colete poștale.

Trimiterile pot fi expediate de la mai mult de 7.000 subunități poștale deservite de personal sau de la mai mult de 15.000 cutii poștale stradale independente – doar pentru corespondența din cadrul serviciului standard.

Clienții noștri pot expedia volume mari de trimiteri din locații dedicate ale Poștei Române.

În cazul trimiterilor înregistrate (recomandate și colete), personalul nostru asigură asistența operațiunilor, trimiterile fiind transmise de la oricare oficiu cu activitate de prezentare (de preluare) spre oricare oficiu cu activitate de distribuire (livrare).

Datoria noastră este de a asigura o bună accesibilitate a depunerii trimiterilor poștale, pentru a satisface cerințele serviciului poștal universal.

Cutiile poștale stradale sunt amplasate în locuri care necesită sau se anticipează că necesită acest lucru, incluzând supermarketuri, stații de transport în comun, spitale și azile, judecătorii și alte instituții publice sau alte locații de interes public.

Uneori, gradul de utilizare a unei cutii poștale scade, și atunci devine necesară echilibrarea balanței de costuri legate de colectarea trimiterilor poștale. În cazul în care gradul de utilizare a unei cutii poștale scade, cutia va fi realocată sau desființată, după înștiințarea comunității locale prin intermediul site-ului Poștei Române.

## **EXPEDIERI LA TIMP**

Trimiterile dumneavoastră prioritare ajung la destinație în ziua următoare depunerii. Pentru asigurarea unui nivel înalt al serviciilor, este indicat ca cea mai târzie depunere să fie efectuată conform informațiilor furnizate de entitatea poștală, de luni până vineri, în municipii, mari orașe, orașe și localități din mediul rural.

O altă abordare se aplică în anumite zone din mediul rural, greu accesibile sau izolate, deoarece pentru efectuarea serviciului poștal se utilizează mașini, nave fluviale și bărci etc., ale căror ore de plecare sau sosire sunt influențate de alți factori.

Pentru a vă ajuta, timpii de depunere a corespondenței sunt precizați, în toate cazurile, pe cutia poștală.

## ORARUL DE LIVRARE

Livrarea standard este aplicată tuturor trimiterilor poștale depuse la entitățile poștale până la ora de colectare precizată.

**Standardul de livrare pe care ni-l propunem este redat în tabelul de mai jos:**

Adresa de livrare	Timpul de livrare (distribuire)
Livrarea în aceeași regiune poștală:	
În aceeași arie: municipii, mari orașe sau alte localități urbane	O zi lucrătoare, de la data depunerii
Între aria municipiilor și aria rurală	Două zile lucrătoare de la data depunerii
Între două zone rurale	Două zile lucrătoare de la data depunerii
Livrare între două regiuni poștale:	
Între două municipii reședință de județ	Două zile lucrătoare de la data depunerii
Între un municipiu și o localitate rurală	Trei zile lucrătoare de la data depunerii
Între două localități rurale	Cinci zile lucrătoare de la data depunerii

- Livrare la nivel național:

Trimiteri prioritare, oriunde în țară	O zi lucrătoare, de la data depunerii
---------------------------------------	---------------------------------------

Deși avem ca țintă îndeplinirea acestor standarde în condițiile menținerii unor prețuri permissive, nu este întotdeauna posibil să livrăm toate trimiterile la timp, din cauza modurilor variate de transport, distanțelor mari, traficului supraaglomerat, condițiilor meteo și de relief.

**Ținta noastră este de a livra 95% din trimiteri la timp.**

## ACHIZIȚIONAREA DE TIMBRE POȘTALE

Timbrele sunt disponibile în zona: urbană, rurală, precum și în zonele greu accesibile.

Încercăm să menținem pe piață cel puțin 5.800 de entități poștale care să ofere timbre și care să încaseze taxele poștale, preluând trimiterile în vederea livrării către destinatari.

Timbrele sunt disponibile, în unele cazuri, și prin factorii poștali.

## SERVICIUL DE LIVRARE

Poșta Română livrează trimerile poștale la adresa – domiciliul sau sediul destinatarului prin predare sau prin depunere la cutia poștală, la oficii poștale și căsuțe poștale, iar la solicitarea utilizatorilor, contra unor costuri suplimentare, la Post-Restant sau la o adresă situată în extravilanul localităților.

Tariful trimerilor include livrarea acestora atât către destinatar, cât și către expeditor (în cazul înapoierii trimerilor).

Ținând cont de importanța serviciului de corespondență, Poșta va continua să furnizeze acest serviciu tuturor utilizatorilor, pe baze echitabile. Pentru a putea finaliza livrarea trimerilor, este foarte important sprijinul dumneavoastră care constă în instalarea la domiciliu de cutii poștale ușor accesibile salariaților poștali.

**Ținta noastră este de a livra trimerile preluată direct la domiciliul destinatarului.**

Acolo unde acest lucru nu este posibil, trimerile poștale vor fi livrate destinatarului la sediul subunităților poștale.

Când stabilim o nouă modalitate de livrare sau propunem schimbarea celei actuale, politica noastră este de a înștiința comunitatea locală implicată.

## FRECVENȚA COLECTĂRILOR

Standardul nostru de colectare a corespondenței depuse la cutiile poștale stradale este de: luni/vineri, de 5 ori pe săptămână.

Pentru adresele rurale, standardul este, în principiu, de 5 ori pe săptămână, dar poate fi și de 2 ori pe săptămână, în funcție de cost și de accesibilitatea localităților (condiții de vreme sau/și geografice).

Puteți contacta Centrul de relații clienți, **Infopost – telefon 021/9393** din București și **021/9393111** din țară pentru a afla frecvența colectărilor/livrărilor în localitatea în care locuiți pentru corespondență, recomandate și colete.

## PREȚUL DE BAZĂ AL TRIMERILOR

Costul de bază al serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal (trimeri standard livrate în orice colț al țării) nu este acoperit de taxele poștale încasate.

**Înainte de introducerea oricărei propuneri de creștere a prețurilor serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal, se înștiințează Autoritatea Națională pentru Comunicații (ANCOM).**

## ALTE SERVICII

Prin rețeaua poștală, vom satisface nevoile consumatorilor în ceea ce privește: transferul de bani intern (mandatul poștal), serviciile electronice și de poștă hybrid, servicii de marketing direct și publicitate, încasarea facturilor de utilități, depunerile și retragerile bancare, precum și alte servicii.

În locuri convenabil situate, corespunzător echipate și având personal adecvat, se vor asigura aceste servicii în mod prompt, la un înalt standard de calitate, conform așteptărilor dumneavoastră.

## PENTRU REALIZAREA SERVICIULUI POȘTAL

Există numeroase modalități prin care puteți ajuta Poșta să vă asigure un serviciu de calitate.

### Ca expeditor, asigurați-vă că:

- trimiterile sunt adresate corect, iar coletele împachetate conform indicațiilor, pentru livrare și manipulare în siguranță;
- nu ați introdus articole periculoase în trimiterile poștale, (pentru mai multe informații, consultați lista mărfurilor periculoase, accesibilă în oficiile poștale și pe site-ul Poștei Române).
- trimiterile sunt depuse conform cerințelor - ambalate corect, respectă greutatea și dimensiunile, formularele poștale sunt completate corespunzător, taxele sunt plătite.
- pe trimiterile poștale ați precizat codul poștal.

### Ca destinatar, asigurați-vă că:

- aveți, mențineți și asigurați în mod corespunzător accesibilitatea cutiei dumneavoastră poștale pentru salariații poștali;
- livrarea la destinație este sigură pentru personalul nostru (avem în vedere zonele și/sau animalele periculoase);
- cutia poștală respectă standardele referitoare la dimensiuni, este eliberată regulat și nu este obstrucționată de alte trimiteri livrate anterior;
- orice schimbare de adresă va fi anunțată în avans.

**Dacă putem îmbunătăți serviciile pentru dumneavoastră, vă vom contacta personal pentru a discuta și a vă solicita sprijinul.**

## RECLAMAȚIILE

Dacă aveți nemulțumiri privind serviciile poștale, vă rugăm să ne înștiințați. Noi privim rezolvarea reclamațiilor prelabile și a petițiilor ca o parte importantă din procesul de îmbunătățire a serviciilor poștale.

Credem că cel mai eficace și rapid mod de rezolvare a reclamațiilor prelabile

și a petițiilor este acela de a rezolva reclamația prealabilă sau petiția în punctul în care serviciul poștal a fost furnizat.

### **Reclamațiile prelabile și petițiile pot fi depuse în mai multe moduri:**

- personal, prin viu grai sau în scris, la orice oficiu poștal sau altă entitate poștală;
- pe cale poștală – prin scrisoare adresată subunității poștale;
- electronic, e-mail la adresa: **infopost@posta-romana.ro**; pe website: **www.posta-romana.ro**;
- telefonic: **Infopost; 021/ 9393** din București; **021/ 9393111** din țară.
- în scris, la Directorul General al Poștei Române, la adresa - B-dul Dacia nr. 140, sector 2, cod poștal 020065, București.

Standardul pentru soluționarea reclamațiilor prelabile care au ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale, incluse sau nu în sfera serviciului universal, este de 3 luni, conform legii serviciilor poștale – O.G. nr. 31/2002 cu modificările și completările ulterioare, aprobată prin Legea nr. 642/2002 cu modificările și completările ulterioare.

Pentru unele servicii poștale externe se pot prevedea alte termene de tratare a reclamațiilor prelabile în funcție de acordurile internaționale la care Poșta Română este parte.

În cazul petițiilor care au ca obiect atitudinea salariaților, mediul de lucru sau alte aspecte în legătură cu serviciile poștale, dar fără a se referi la acestea, termenul de tratare și răspuns este de 30 de zile, cu posibilitatea de prelungire cu încă 15 zile, conform O.G. nr. 27/2002 de soluționare a petițiilor.

### **DESPĂGUBIRILE**

Poșta nu este răspunzătoare pentru nicio pierdere sau pagubă în cazul trimiterilor neînregistrate.

Pentru a vă proteja trimiterile de valoare, trebuie să plătiți costuri suplimentare, care să acopere asigurarea lor.

Pentru trimiterile înregistrate (inclusiv cele asigurate), pierdute sau deteriorate, sunteți îndreptățit să cereți despăgubiri.

Despăgubirile vor fi suportate de către Poșta Română în conformitate cu prevederile legale în vigoare – O.G. nr. 31/2002 așa cum a fost aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 642/2002.

Cererea de despăgubire poate fi depusă la orice oficiu poștal împreună cu dovada depunerii (tichetul sau chitanța) trimiterii poștale ce constituie obiectul reclamației prelabile.

Dacă nu sunteți mulțumiți de răspuns, puteți apela la Directorul Regiunii Poștale de care aparțineți sau la sediul central al Poștei Române - B-dul Dacia nr. 140, sector 2, cod poștal 020065, București.

După primirea răspunsului, în cazul în care sunteți nemulțumiți de răspuns sau după expirarea termenului în care trebuia să primiți răspunsul, aveți posibilitatea să vă adresați instanțelor de judecată române.

## **RAPORTUL DE REALIZARE**

Vom întocmi un raport anual privind modul în care ne-am îndeplinit standardele asumate în această Cartă, care va fi prezentat public.

Acest raport va fi accesibil pe website-ul nostru – **[www.posta-romana.ro](http://www.posta-romana.ro)**, la Directorul General al Poștei Române sau la Directorii Regionali din teritoriu.