

MECANISM DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

CADRUL LEGAL

- **Legislație principală:**

1. Prevederile Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 13/2013 privind serviciile poștale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 187/2013.
2. Reglementările Actelor Uniunii Poștale Universale în vigoare.

- **Legislație secundară:** Decizia nr.2858/2007 a președintelui Autorității Naționale pentru Reglementare în Comunicații și Tehnologia Informației nr. 2858/2007 privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale, cu completările și modificările ulterioare.

OBIECTUL RECLAMAȚIEI PREALABILE

- Reclamația prealabilă poate avea ca obiect servicii poștale referitoare la trimiteri interne sau internaționale.

DEPUNEREA RECLAMAȚIEI PREALABILE

- Reclamația prealabilă poate fi depusă la oricare subunitate poștală numai de către utilizatorul de servicii poștale: expeditor sau destinatar. Utilizatorul de servicii poștale poate fi persoană fizică sau persoană juridică.
- În cazul în care trimiterea poștală este livrată prin intermediul mai multor furnizori de servicii poștale, C.N "Poșta Română" S.A. (CNPR) răspunde doar pentru partea sa de vină, în limita acestei culpe.
- Reclamația prealabilă poate fi transmisă prin orice canal de comunicare:
- **Scris**, transmisă pe cale poștală sau prin completarea și depunerea unui formular tip la ghișeul poștal;

- **Telefonic**, la numărul **021.9393** și **021.9393111** ;
- **Electronic**, website-ul **www.posta-romana.ro** sau e-mail: **infopost@posta-romana.ro**.

TERMENE APLICABILE RECLAMAȚIILOR PREALABILE

- **Termen de depunere a reclamației prealabile: 6 luni**, cu precizarea că, în cazul trimiterilor internaționale Express, termenul de reclamare este conform prevederilor acordurilor internaționale.

- **Termen de soluționare a reclamației prealabile: 3 luni**, inclusiv acordarea despăgubirii, calculat de la data introducerii reclamației.

În cazul mandatelor internaționale pe suport de hârtie, termenul de soluționare a reclamației prealabile este de 2 luni, inclusiv acordarea despăgubirilor, de la data introducerii reclamației.

- **Termen de păstrare pentru trimerile nerevendicate de utilizatori, cu excepția mandatului poștal pe suport de hârtie: 18 luni.**

- **Termen de păstrare a sumelor a căror plată sau nerambursare nu au fost revedincate de către utilizatori: 6 luni.**

Pasul 1: Depunerea și înregistrarea reclamației prealabile

- Utilizatorul depune sau transmite reclamația prealabilă și primește un număr de înregistrare al acesteia.
- Utilizatorul indică în solicitarea sa, în mod obligatoriu, următoarele: numele complet sau denumirea destinatarului trimerii, adresa acestuia, serviciul poștal, felul trimerii – corespondență, colet poștal etc., numărul de înregistrare (pentru trimerile înregistrate) și punctul de acces (deservit sau nu de personal) unde a fost depusă trimerrea, data depunerii trimerii poștale, motivul depunerii reclamației, precum și datele sale de contact: numele și adresa, telefonul sau adresa poștei electronice unde dorește să primească informări în legătură cu reclamația prealabilă depusă; pentru trimerile internaționale înregistrate se indică în mod obligatoriu și valoarea taxelor poștale achitate la prezentare, respectiv conținutul detaliat al trimerii reclamate.

- Salariatul poștal care preia reclamația prealabilă verifică completarea datelor obligatorii și eliberează utilizatorului un tichet de înregistrare al reclamației prealabile depuse. În funcție de situație, salariatul poștal solicită reclamantului să pună la dispoziție date relevante privind evenimentul, dovezile necesare soluționării reclamației ce trebuie depuse de către reclamant, cum ar fi ambalajul trimiterii poștale, factura sau tichetul care atestă plata serviciului, procesul verbal de constatare etc.

Pasul 2:

- **Utilizatorul** care a depus solicitarea **primește, în termen de 5 zile** lucrătoare de la depunerea reclamației prealabile, pe cale poștală sau pe e-mail, o informare - "Primul răspuns" prin care se comunică numărul de înregistrare al reclamației și este încunoștințat de cadrul legal aplicabil sesizării sale, situațiile în care nu este angajată răspunderea CNPR, cuantumul despăgubirilor cuvenite, în cazul în care reclamația prealabilă se dovedește întemeiată, precum și de stadiul cercetărilor. **"Primul răspuns" poate fi și răspunsul final.**

Pasul 3:

- Sunt finalizate cercetările și se transmite răspunsul final utilizatorului care a depus reclamația prealabilă.
- Atunci când reclamația prealabilă este întemeiată se acordă despăgubiri; acestea sunt remise utilizatorului, la adresa indicată, prin mandat poștal pe suport de hârtie, de către CNPR, după finalizarea cercetărilor, obligatoriu în termenul prevăzut pentru soluționarea reclamației. Poate fi utilizată și altă modalitate de plată, de comun acord cu utilizatorul.
- Pentru încasarea despăgubirilor, utilizatorul trebuie să prezinte dovada – factura, tichetul - depunerii trimiterii poștale ce constituie obiectul reclamației prealabile.
- În cazul destinatarului se solicită, suplimentar, acordul expeditorului pentru ca acesta - destinatarul, să primească răspunsurile conform procedurii arătate și, dacă este cazul, să încaseze despăgubirile.
- Despăgubirile se încasează de către unul dintre utilizatori, expeditor sau destinatar, o singură dată, pentru aceeași reclamație prealabilă întemeiată.

MENȚIUNE:

Sesizărilor care au ca obiect **atitudinea salariaților** li se aplică următoarele termene:

- **Termen de depunere a reclamației prealabile: 6 luni.**
- **Termen de soluționare a reclamației prealabile: 30 zile** (cu posibilitatea de prelungire de 15 zile).