

Anexa

Statistica reclamatilor adresate C.N. Posta Romana S.A. in calitate de furnizor de serviciu universal desemnat - Anul 2007

Trimiteri postale din sfera SPU	Reclamatii intemeiate			Reclamatii neintemeiate	Modul de solutionare (reclamatii intemeiate)		Promila (‰)
	Nepredate	Predate deteriorate	Violate		Cu despagubire	Fara despagubir	
0	1	2	3	4	5	6	7
Corespondență si imprimate - TOTAL, din care ¹:	-	-	-	-	-	-	-
a) interna	-	-	-	-	-	-	-
b) internationala	-	-	-	-	-	-	-
Colete postale cu greutatea pana in 10 kg - TOTAL, din care:	57	7	2	12.072	21	45	0,0632
a) interna	40	6	1	11.593	13	34	0,0497
b) internationala	17	1	1	479	8	11	0,1938
Distribuire colete postale internationale intre 10 kg si 20 kg - TOTAL	8	0	0	308	3	5	0,1667
Recomandate - TOTAL, din care:	1.049	12	0	12.763	891	170	0,0218
a) interna	993	5	0	11.534	849	149	0,0209
b) internationala	56	7	0	1.229	42	21	0,0751
Trimiteri cu valoare - TOTAL, din care:	9	0	0	286	2	7	0,0045
a) interna	9	0	0	273	2	7	0,0045
b) internationala	0	0	0	13	0	0	0,0000
Total	1.123	19	2	25.429	917	227	0,0034

Nota: *

1) Trimiterile postale neinregistrate pot constitui obiectul reclamatiilor. Aceste aspecte sunt solutionate prin cercetari cu caracter informativ. Exemplu: sondaje si metode specifice (trimiteri monitorizate, trimiteri de incercare pentru punctele de acces si destinatiile reclamate, declaratii de la utilizatori etc.). In anul 2007 au fost inregistrate 4.003 reclamatii, din care: 3.586 pentru trimiterile de corespondenta si imprimate interne si 417 pentru trimiterile de corespondenta si imprimate internationale.

2) C.N. Posta Romana S.A. a inregistrat in anul 2007 un numar de 79 sesizari intemeiate privind atitudinea salariatilor postali.