

MECANISM DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Cadrul legal care stă la baza mecanismului de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori, în special în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea parțială ori totală sau deteriorarea trimiterii poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor cuprinde:

› **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. Prevederile Ordonanței nr. 27/2016 pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 13/2013 privind serviciile poștale, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 238/2016.
3. Prevederile Legii nr. 109 din 24 mai 2019 privind modificarea și completarea unor acte normative în domeniul comunicațiilor electronice, serviciilor poștale și supravegherii pieței echipamentelor.
4. Prevederile Ordonanței nr. 27 din 27 august 2019 pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 13/2013 privind serviciile poștale, aprobată cu modificările și completările ulterioare.
5. Reglementările Actelor Uniunii Poștale Universale în vigoare.

- ### › **Legislație secundară:** Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 313/2017 privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale.

OBIECTUL RECLAMAȚIEI PRELABILE

- ### ›
- Reclamația prelabilă poate avea ca obiect nemulțumirea utilizatorilor de servicii față de prestarea serviciului poștal sau petițiilor care au ca obiect: atitudinea salariaților poștali, răspunsul primit în urma depunerii reclamației sau alte aspecte legate de serviciile poștale, dar fără a se referi strict la acestea.

DEPUNEREA RECLAMAȚIEI PRELABILE

- ### ›
- Reclamația prelabilă poate fi depusă numai de către utilizatorul de servicii poștale: expeditor sau destinatar. Utilizatorul de servicii poștale poate fi persoană fizică sau persoană juridică.
- ### ›
- Reclamația prelabilă 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** pentru apelurile interne și la numărul și **021.9393.111** pentru apeluri din afara țării;
 - › **Electronic**, pe website-ul www.posta-romana.ro prin completarea formularului tip sau la adresa de e-mail: suportclienti@posta-romana.ro.

TERMENE APLICABILE RECLAMAȚIILOR PRELABILE

- ### ›
- În termen de 6 luni calculat de la data depunerii trimiterii poștale interne, respectiv din ziua următoare datei depunerii trimiterii internaționale la punctul de acces în rețeaua poștală a CNPR, utilizatorul (expeditorul sau destinatarul) are dreptul de a reclama pierderea, spolierea, distrugerea trimiterii poștale, întârzierea trimiterilor express și executarea necorespunzătoare a serviciului de mandat poștal pe suport de hârtie. În cazul trimiterilor internaționale express, termenul de reclamare este conform prevederilor acordurilor internaționale.
- ### ›
- Termenul de soluționare a reclamației prelabile este de 3 luni, inclusiv acordarea despăgubirii convenite, calculat de la data introducerii reclamației. În cazul mandatelor internaționale pe suport de hârtie, termenul de soluționare a reclamației prelabile este de 2 luni, inclusiv acordarea despăgubirilor, de la data introducerii reclamației.
- ### ›
- Trimiterile poștale, care nu au putut fi livrate/predate destinatarilor și nici returnate expeditorilor, sunt păstrate de către CNPR la dispoziția utilizatorilor timp de 18 luni, de la data depunerii. În cazul trimiterilor internaționale cu conținut supus controlului vamal, termenul este de 90 de zile de la data prezentării trimiterii în vamă, conform legislației vamale.
- ### ›
- Sumele rămase neachitate, în cazul mandatului poștal pe suport de hârtie, a căror plată sau rambursare nu a fost reclamată de către cei în drept, în termen de 6 luni de la data depunerii acestora, rămân definitiv câștigate de către CNPR.

Depunerea și înregistrarea reclamației prelabile se face cu respectarea următoarelor reguli:

- › Utilizatorul depune sau transmite reclamația prelabilă și primește un număr de înregistrare al acesteia.
- › Utilizatorul indică în solicitarea sa, în mod obligatoriu, următoarele: numele complet sau denumirea destinatarului trimiterii, adresa acestuia, serviciul poștal, felul trimiterii – corespondență, colet poștal etc, numărul de înregistrare (pentru trimiterile înregistrate) și punctul de acces (deservit sau nu de personal) unde a fost depusă trimiterea, data depunerii trimiterii poștale, motivul depunerii reclamației, precum și datele sale de contact: numele și adresa, telefonul sau adresa poștei electronice unde dorește să primească informații în legătură cu reclamația prelabilă depusă; pentru trimiterile internaționale înregistrate se indică în mod obligatoriu și valoarea tarifelor poștale achitate la colectare/preluare, respectiv conținutul detaliat al trimiterii reclamate.
- › Salariatul poștal care preia reclamația prelabilă verifică completarea datelor obligatorii și eliberează utilizatorului un tichet de înregistrare al reclamației prelabile depuse.
- › În funcție de situație, salariatul poștal solicită reclamantului să pună la dispoziția CNPR datele relevante privind evenimentul, precum și dovezile pe care le deține și pe care le consideră utile în soluționarea reclamației (ambalajul trimiterii poștale, factura sau tichetul care atestă plata serviciului, procesul verbal de constatare etc).
- › Utilizatorul care a depus solicitarea primește, în termen de 5 zile lucrătoare de la înregistrarea reclamației prelabile, pe cale poștală sau pe e-mail, o informare ("Primul răspuns") prin care se comunică numărul de înregistrare al reclamației și prin care este înștiințat în ceea ce privește cadrul legal aplicabil sesizării sale, situațiile în care nu este angajată răspunderea CNPR, cuantumul despăgubirii convenite în cazul în care reclamația prelabilă se dovedește întemeiată precum și stadiul cercetărilor. "Primul răspuns" poate fi și răspunsul final.
- › După finalizarea cercetărilor se transmite răspunsul final utilizatorului care a depus reclamația prelabilă.
- › Atunci când reclamația prelabilă este întemeiată, se acordă despăgubiri; acestea sunt remise utilizatorului, la adresa indicată, prin mandat poștal pe suport de hârtie, de către CNPR, în termen de 30 zile calendaristice de la finalizarea cercetărilor, fără a se depăși termenul prevăzut pentru soluționarea reclamației. Poate fi utilizată și altă modalitate de plată, de comun acord cu utilizatorul.
- › Pentru încasarea despăgubirii, utilizatorul trebuie să prezinte dovada – factura, tichetul - depunerii trimiterii poștale ce constituie obiectul reclamației prelabile sau să completeze o declarație pe propria răspundere că a pierdut documentul care atestă plata serviciului.
- › În cazul destinatarului se solicită, suplimentar, acordul expeditorului pentru ca destinatarul, să încaseze despăgubirea.
- › În cazul reclamației întemeiate, despăgubirea se încasează de unul dintre utilizatori, expeditor sau destinatar, o singură dată.
- › Toate reclamațiile utilizatorilor sunt acceptate de către CNPR în mod gratuit.

MENȚIUNE:

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

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