

## RECLAMAȚII

			Număr			Valoare despăgubiri	Observații
			Total, din care:	Întemeiate, din care:	Cu acordare de despăgubiri		
i901	Total reclamații înregistrate, din care:		21.102	2.708	1.252	266.388	
i901a1a	reclamatii privind prestarea serviciilor postale	din sfera serviciului universal	<b>Trafic intern, din care:</b>	2.240	583	303	70.623,34
i901a1a1			pentru colete postale	484	127	51	12.273,85
i901a1b			<b>Trafic internațional intrat, din care:</b>	7.772	10	1	436,10
i901a1b1			pentru colete postale din care:	1.772	1	1	436,10
i901a1b1a			- din UE/SEE	633	1	1	436,10
i901a1c			<b>Trafic internațional ieșit, din care:</b>	2.649	321	321	113.254
i901a1c1			- pentru colete postale, din care:	1.101	139	139	89.111
i901a1c1a		- catre UE/SEE	644	66	66	38.975	
i901a2a		din afara serviciului universal	<b>Trafic intern, din care:</b>	4.869	1.372	473	31.828,41
i901a2a1			- pentru colete postale	1.547	459	89	8.826,39
i901a2b			<b>Trafic internațional intrat, din care:</b>	635	0	0	0,00
i901a2b1			- pentru colete postale, din care:	612	0	0	0,00
i901a2b1a			- din UE/SEE	19	0	0	0,00
i901a2c			<b>Trafic internațional ieșit, din care:</b>	1.694	154	154	50.246
i901a2c1			- pentru colete postale, din care:	644	121	121	38.237
i901a2c1a		- catre UE/SEE	422	70	70	19.964	
i901b		alte reclamatii		1.243	268	0	0

**Instrucțiuni de completare:**

Alte reclamatii - de exemplu, pentru informarea incorectă și incompletă a utilizatorului, nerespectarea orarului de funcționare, conduita personalului angajat, aspectul punctului de acces/contact etc.

În coloana „Valoare despăgubiri” se va raporta valoarea despăgubirilor acordate, aferente serviciilor furnizate în perioada 1 ianuarie - 31 decembrie a anului precedent, în lei, fără TVA. În cazul în care s-au acordat despăgubiri în altă monedă, valoarea acestora se va raporta în lei, fiind calculată la cursul mediu publicat de Banca Națională a României pentru perioada de raportare.