

Date referitoare la statistica reclamatilor adresate furnizorului de servicii postale

E. Date referitoare la statistica reclamatilor adresate furnizorului de servicii postale AN 2016

Indicator				Numar reclamatii		Valoarea totala acordata ca despagubiri (lei)		Nr. rand	
				In sfera serviciului universal	In afara sferei serviciului universal	In sfera serviciului universal	In afara sferei serviciului universal		
Reclamatii inregistrate privind prestarea serviciilor postale	Intemeiate	Cu acordarea de despagubiri	Interne	933	756	19.367,36	45.918,19	E1	
			Internationale	2.467	77	494.200,78	26.519,98	E2	
		Fara acordarea de despagubiri	Interne	336	2.442			E3	
			Internationale	0	67			E4	
	Total reclamatii intemeiate			3.736	3.342	513.568,14	72.438,17	E5	
	Neintemeiate	Interne		22.617				E6	
		Internationale		13.046				E7	
	Total reclamatii neintemeiate			35.663				E8	
	TOTAL (reclamatii inregistrate privind prestarea serviciilor postale)				17.711	25.030	513.568,14	72.438,17	E9
	Alte reclamatii privind relatia utilizator - furnizor de servicii postale (de exemplu: informarea corecta si completa a utilizatorului, respectarea orarului de functionare, conduita personalului angajat, aspectul punctului de acces/contact etc).				910				E10

\* Se vor raporta reclamatii intemeiate aferente serviciilor postale inregistrate la pct. F (din sfera serviciului universal), respectiv pct. G (din afara sferei serviciului universal).