



PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR DE SERVICII POȘTALE

în cadrul “SOFEXPOST” SRL

I. Dispoziții generale

Procedura de examinare a reclamațiilor utilizatorilor în cadrul “SOFEXPOST” SRL are drept scop stabilirea unui mecanism simplu, transparent și accesibil de examinare a reclamațiilor utilizatorilor privind furnizarea serviciilor poștale, în special ceea ce privește:

- pierdere trimiterilor poștale;
- furtul trimiterilor poștale;
- deteriorarea, parțială ori totală, ale trimiterilor poștale;
- nerespectarea standardelor de calitate a serviciilor poștale.

II. Structura procedurii

2.1 Termeni utilizați

În sensul prezentei proceduri, noțiunile utilizate sunt cele definite în Legea comunicațiilor poștale nr. 36/2016 (*în continuare Legea nr. 36/2016*) și HG pentru aprobarea Regulilor privind prestarea serviciilor poștale nr. 1457 din 30 decembrie 2016 (*în continuare Regulile nr. 1457/2016*).

2.2 Subiecții depunerii reclamației

- a) Subiecții depunerii unei reclamații sunt utilizatorii serviciilor poștale.
- b) Potrivit pct. 142 din Regulile nr. 1457/2016, pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor ce țin de prestarea serviciilor poștale, expeditorul sau destinatarul, după caz, are dreptul să înainteze furnizorului de servicii poștale reclamații, inclusiv cerințe de despăgubire a prejudiciului material.

2.3 Modalitatea prin care utilizatorul de servicii poștale poate depune o reclamație

Reclamația poate fi depusă în format online pe pagina web oficială a companiei, (<https://sofexpost.md/>) rubrica - “Reclamații”, indicând:

- a) Numele/Prenumele;
- b) Nr de telefon;
- c) Email;
- d) Mesajul.

*În mesaj se indică: numele complet a destinatarului trimiterii, adresa acestuia, numărul individual atribuit coletului, data depunerii trimiterii poștale, motivul depunerii reclamației.

2.4 Termenul de depunere a reclamației

- a) Conform pct. 141 din Regulile nr. 1457/2016 și art. 13 alin. (3) din Legea nr. 36/2016, pentru serviciile poștale, termenul de depunere a reclamațiilor este de 6 luni.

*În conformitate cu actele normative ale Uniunii Poștale Universale și tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, reclamațiile privind trimerile poștale internaționale și trimerile poștei exprese internaționale sunt admise cu condiția că aceste reclamații să fie prezentate într-un interval de șase luni începând cu ziua a doua de la data de depunere a trimiterii.

Perioada de șase luni privește relațiile între reclamanți și operatorii desemnați și nu include transmiterea reclamațiilor între operatorii desemnați.

2.5 Termenul de examinare și răspuns la reclamație

În temeiul prevederilor pct. 141 din Regulile nr. 1457/2016, Sofexpost va examina și va răspunde la reclamațiile utilizatorilor în cel mai scurt timp posibil, care nu trebuie să depășească pentru trimerile poștale internaționale - 60 de zile lucrătoare.

2.6 Modalități de comunicare a răspunsului la reclamație

Pentru orice reclamație primită în scris, electronic, de la utilizator, care corespunde cerințelor față de conținutul reclamației, furnizorul de comunicații poștale va transmite un răspuns:

- în scris, prin e-mail;
- telefonic;
- va fi înmănat personal, la solicitarea utilizatorului, la sediul furnizorului.

2.7 Despăgubiri

- a) Despăgubirea prejudiciului material se acordă de către “SOFEXPOST” SRL în conformitate cu pct. 122, pct. 127, pct. 129 și pct. 132 din Regulile nr. 1457/2016, însă obligatoriu în termenul prevăzut pentru soluționarea reclamației.
- b) În cazul despăgubirii destinatarului, se solicită suplimentare acordul expeditorului pentru ca acesta- destinatarul, să primească răspunsurile conform procedurii stabilite și, dacă este cazul, să încaseze despăgubirile.
- c) Despăgubirile se încasează o singură dată, pentru aceeași reclamație depusă în termen.
- d) În cazul în care după plata despăgubirii, trimiterea poștală, considerată anterior pierdută, a fost găsită, expeditorul sau, după caz, destinatarul este avizat că trimiterea este pusă la dispoziția acestuia pe o perioadă de trei luni, contra rambursării despăgubirii plătite.
- e) Dacă expeditorul și destinatarul renunță să preia trimiterea găsită sau nu răspund în perioada de trei luni, aceasta devine proprietatea “SOFEXPOST” SRL.

- f) “SOFEXPOST” SRL, potrivit pct. 134 din Regulile nr. 1457/2016, nu poartă răspundere în cazurile:
- 1) în care nu poate oferi informații asupra trimiterilor poștale ca urmare a distrugerii documentelor de serviciu în urma producerii unui caz de forță majoră;
 - 2) în care paguba a fost determinată de eroarea sau neglijența expeditorului sau rezultă din natura conținutului trimiterii;
 - 3) în care trimiterile poștale, al căror conținut cade sub interdicțiile prevăzute la pct. 39 și aceste trimiteri au fost sechestrate sau distruse;
 - 4) de reținere a trimiterii poștale în virtutea legislației Republicii Moldova;
 - 5) declarării frauduloase a unei valori exagerate față de valoarea reală a conținutului trimiterilor cu valoare declarată;
 - 6) în care nedistribuirea ori distribuirea cu întârziere a trimiterilor poștale are loc din vina destinatarului, cum ar fi: datele de contact greșite/ nu răspunde la telefon în mod repetat;
 - 7) în care expeditorul nu a înaintat nici o reclamație în termen de 6 luni, începând cu a doua zi din data depunerii trimiterii poștale.

2.8 Litigii

- a) În cazul în care reclamația adresată furnizorului de serviciu poștal nu a fost soluționată în mod satisfăcător, utilizatorul în cauză poate adresa o reclamație prealabilă autorității de reglementare pentru soluționarea reclamației sale. Decizia autorității de reglementare poate fi contestată în instanța de judecată, fapt prevăzut în art.146 din Regulile nr. 1457/2016 și art. 13 alin. (5) din Legea nr. 36/2016.
- b) Adresarea către ANRCETI poate fi în formă de petiție, depusă și, respectiv, examinată în conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018.
- c) Litigiile apărute vor fi soluționate în conformitate cu legislația în vigoare.



2.9 Informațiile privind numărul reclamațiilor adresate către “SOFEXPOST” SRL și modul în care acestea au fost soluționate se publică anual pe pagina web oficială a “SOFEXPOST” SRL.