



Guvernul Republicii Moldova

HOTĂRÎRE nr. _____

din _____ 2016

mun. Chișinău

**Cu privire la standardele de calitate în ceea ce privește serviciul poștal
universal**

În temeiul art. 40 alin. (4) din Legea comunicațiilor poștale nr. 36 din 17 martie 2016 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr. 114-122, art. 255), Guvernul **HOTĂRĂȘTE:**

1. Se aprobă standardele de calitate în ceea ce privește serviciul poștal universal (se anexează).

2. Implementarea standardelor de calitate pentru serviciul poștal universal se efectuează de către furnizorul de serviciu poștal universal, Întreprinderea de Stat „Poșta Moldovei”, monitorizată de Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor.

3. Controlul respectării standardelor de calitate ale serviciilor din sfera serviciului poștal universal se exercită de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației.

PRIM-MINISTRU

Pavel FILIP

Contrasemnează:
Ministrul tehnologiei
informației și comunicațiilor

Vasile BOTNARI

Ministrul economiei

Octavian CALMÎC

Standarde de calitate în ceea ce privește serviciul poștal universal

Capitolul I

Dispoziții generale

1. În sensul prezentelor standarde de calitate în ceea ce privește serviciul poștal universal (în continuare – standarde) sunt utilizate următoarele noțiuni:

distribuirea scrisorilor simple și cărților poștale – un set de operațiuni necesare pentru extragerea scrisorilor simple și cărților poștale din cutiile poștale pentru scrisori, prelucrarea, transportul și distribuirea (depunerea) acestora în cutia poștală individuală a destinatarului;

distribuirea trimiterilor poștale (cu excepția scrisorilor simple și cărților poștale) – un set de operațiuni necesare pentru recepționarea trimiterilor poștale în oficiul poștal, prelucrarea, transportul și distribuirea (înmînarea) acestora;

poșta de scrisori – scrisori simple și înregistrate, cărți poștale, imprimare, cecograme, pachete mici și saci „M”;

standard – un indicator de norme conform cărora se efectuează anumite elemente ale procesului tehnologic de producție pentru furnizarea serviciilor poștale;

trimitere poștală – bun avînd înscrisă o adresă la care urmează să fie distribuit de furnizorul de servicii poștale. Din această categorie fac parte trimiterile de corespondență, precum cărți, cataloage, ziare, publicații periodice și colete poștale conținînd bunuri cu sau fără valoare comercială;

trimitere poștală internațională – trimitere poștală expedită de pe teritoriul Republicii Moldova la o adresă care nu se află pe teritoriul acesteia sau expedită din afara Republicii Moldova la o adresă aflată pe teritoriul acesteia;

trimitere poștală înregistrată – trimitere poștală, la recepționarea căreia expeditorului i se eliberează o chitanță, iar distribuirea către destinatar se efectuează contra semnătură;

trimitere poștală locală – trimitere poștală prezentată și distribuită în raza unei localități de tip orășenesc, iar în localități rurale – în raza de deservire a unei unități poștale;

2. Standardele de calitate sunt stabilite în ceea ce privește serviciul poștal universal, pentru a garanta un serviciu poștal de bună calitate.

3. Standardele vizează, în special, durata traseului, regularitatea și fiabilitatea serviciilor, în conformitate cu Legea comunicațiilor poștale nr. 36 din 17 martie 2016 și sunt stabilite pentru furnizorul de serviciu poștal universal.

Capitolul II

Standardele privind extragerea scrisorilor simple și a cărților poștale din cutiile poștale pentru scrisori

4. Furnizorul de servicii poștale desemnat pentru prestarea serviciilor poștale universale organizează extragerea scrisorilor simple și a cărților poștale din cutiile

poștale pentru scrisori în termene care asigură prelucrarea și transportul pînă la destinație în ziua de extragere:

- 1) în orașul Chișinău – șase zile pe săptămînă;
- 2) în orașe și centre raionale – cel puțin cinci zile pe săptămînă.
5. În alte locații în care funcționează oficii poștale – cu cel mult 30 minute înainte de expedierea poștei din aceste oficii pe traseul poștal.
6. În alte locații în care nu sunt oficii poștale – în timpul parcurgerii de către poștaș a sectorului de distribuire.
7. Din cutiile poștale pentru scrisori amplasate în sălile de operare ale oficiilor poștale și la intrarea în oficii poștale, extragerile se efectuează de angajații acestor oficii poștale – cu 30 minute înainte de expedierea poștei pe traseul poștal.
8. Furnizorul de serviciu poștal universal este obligat să asigure în fiecare localitate cel puțin o colectare de la fiecare oficiu poștal și punct de acces în fiecare zi lucrătoare, dar nu mai puțin de 5 zile pe săptămînă.

Capitolul III

Standardele de distribuire a trimerilor poștale interne

9. Furnizorul de serviciu poștal universal este obligat să asigure în fiecare localitate cel puțin o livrare la adresa oricărei persoane fizice sau juridice în fiecare zi lucrătoare, dar nu mai puțin de 5 zile pe săptămînă. În orașe, în zilele de sîmbătă, oficiile poștale ale furnizorului de serviciu poștal universal vor lucra nu mai puțin de 4 ore, iar în zilele de duminică va funcționa cel puțin un oficiu poștal.

10. Trimerile poștale sunt distribuite destinatarilor, în ziua în care sosesc în punctul de sortare:

Standardul de distribuire a trimerilor poștale interne			
	Zilele săptămînii	Trimerile poștale au sosit pînă la	Standardul
Zona 1	1 – 6	orele 09:00	1–2 ori pe zi
Zona 2	1 – 5	orele 11:00	o dată pe zi
Zona 3	1 – 5	orele 15:00	o dată pe zi

11. Trimerile poștale sosite după termenul specificat, trebuie să fie distribuite către destinatari, nu mai tîrziu de următoarea zi lucrătoare a oficiului poștal.

12. Avizele pentru trimerile poștale de intrare, care urmează să fie înmîinate în sediile oficiilor poștale, trebuie să fie distribuite destinatarilor nu mai tîrziu de următoarea zi lucrătoare a oficiilor poștale.

Capitolul IV

Standardele de calitate privind distribuirea trimerilor poștale

13. Standardele de calitate se stabilesc în funcție de durata traseului măsurată de la un capăt la celălalt¹ pentru trimerile poștale din cea mai rapidă categorie de standarde, calculată în conformitate cu formula „Z + n”, unde „Z”

¹ durata traseului de la un capăt la altul se măsoară de la punctul de acces la rețea pînă la punctul de distribuire la destinatar.

reprezintă data depunerii² și „n” – numărul zilelor lucrătoare care trec de la acea dată pînă la cea a distribuirii către destinatar.

14. Standardele de calitate de distribuire a trimerilor poștale interne simple:

Standardele de calitate pentru trimerile poștale simple		
	Standardul	Obiectivul
în raza unei localități	Z + 1	95% din expedieri
în raza raionului și între centrele raionale	Z + 2	90% din expedieri
între alte localități ale diferitor raioane	Z + 3	85% din expedieri

15. Standardele de calitate de distribuire a trimerilor poștale interne înregistrate sunt cele menționate la punctul 14, fiind mărite cu o zi lucrătoare, necesară pentru prelucrare.

16. Standardele de calitate pentru trimerile poștale internaționale:

Standardele de calitate pentru trimerile poștale internaționale		
	Standardul	Obiectivul
în raza Republicii Moldova	Z + 3	85% din expedieri
	Z + 5	97% din expedieri

17. Standardele de calitate de distribuire a trimerilor poștale exprese interne:

Standardele de calitate pentru trimerile poștale rapide		
	Standardul	Obiectivul
în raza municipiului Chișinău	4 ore	95% din expedieri
în localitățile urbane	24 ore	90% din expedieri
în localitățile rurale	36 ore	85% din expedieri

18. Standardele de calitate de distribuire a trimerilor poștale exprese internaționale „EMS” de intrare sunt cele menționate la punctul 17, fiind mărite cu 24 de ore necesare pentru formalitățile vamale.

Capitolul V

Standardele de distribuire a trimerilor poștale internaționale

19. Standardele de distribuire a trimerilor poștale internaționale intrate pe teritoriul Republicii Moldova:

² „Z” este data la care trimererea poștală a fost colectată prin intermediul punctelor de acces, dacă aceasta a fost colectată înainte de ultima operațiune de ridicare a trimerilor poștale stabilită pentru respectivul punct de acces. În cazul în care colectarea are loc după acest moment-limită, se consideră că data depunerii trimererii este data următoarei zile lucrătoare celei la care trimererea poștală este colectată prin intermediul punctelor de acces.

a) Standardele de distribuire a poștei de scrisori prioritare/par avion				
Trimiterile poștale sosite în aeroport		Zilele de distribuire pe zone		
Zilele săptămânii, „Z”	Intrate în intervalul de ore	Zona 1	Zona 2	Zona 3
1	00:00 – 16:00	Z+1	Z+1	Z+2
	16:01 – 23:59	Z+2	Z+2	Z+3
2	00:00 – 16:00	Z+1	Z+1	Z+2
	16:01 – 23:59	Z+2	Z+2	Z+3
3	00:00 – 16:00	Z+1	Z+1	Z+2
	16:01 – 23:59	Z+2	Z+2	Z+6
4	00:00 – 16:00	Z+1	Z+1	Z+5
	16:01 – 23:59	Z+2	Z+5	Z+6
5	00:00 – 16:00	Z+1	Z+4	Z+5
	16:01 – 23:59	Z+4	Z+4	Z+5
6	00:00 – 23:59	Z+3	Z+3	Z+4
7	00:00 – 16:00	Z+2	Z+2	Z+3
	16:01 – 23:59	Z+3	Z+3	Z+4

b) Standardele de distribuire a poștei de scrisori terestru				
Trimiterile poștale sosite în aeroport		Zilele de distribuire pe zone		
Ziua săptămânii, „Z”	Intrate în intervalul de ore	Zona 1	Zona 2	Zona 3
1	00:00 – 08:00	Z+1	Z+1	Z+2
	08:01 – 23:59	Z+2	Z+2	Z+3
2	00:00 – 08:00	Z+1	Z+1	Z+2
	08:01 – 23:59	Z+2	Z+2	Z+3
3	00:00 – 08:00	Z+1	Z+1	Z+2
	08:01 – 23:59	Z+2	Z+2	Z+6
4	00:00 – 08:00	Z+1	Z+1	Z+5
	08:01 – 23:59	Z+2	Z+5	Z+6
5	00:00 – 08:00	Z+1	Z+4	Z+5
	08:01 – 23:59	Z+4	Z+4	Z+5
6	00:00 – 23:59	Z+3	Z+3	Z+4
7	00:00 – 08:00	Z+2	Z+2	Z+3
	08:01 – 23:59	Z+3	Z+3	Z+4

c) Standardele de distribuire a coletelor poștale par avion (inclusiv timpul necesar pentru formalitățile vamale)				
Trimiterile poștale sosite în aeroport		Zilele de distribuire pe zone		
Ziua săptămânii, „Z”	Intrate în intervalul de ore	Zona 1	Zona 2	Zona 3
1	00:00 – 08:00	Z+2	Z+3	Z+4
	08:01 – 23:59	Z+3	Z+4	Z+8
2	00:00 – 08:00	Z+2	Z+3	Z+7
	08:01 – 23:59	Z+3	Z+7	Z+8
3	00:00 – 08:00	Z+2	Z+6	Z+7
	08:01 – 23:59	Z+3	Z+7	Z+8
4	00:00 – 08:00	Z+2	Z+6	Z+7
	08:01 – 23:59	Z+5	Z+7	Z+8
5	00:00 – 08:00	Z+4	Z+6	Z+7
	08:01 – 23:59	Z+5	Z+7	Z+8
6	00:00 – 08:00	Z+4	Z+5	Z+6
	08:01 – 23:59	Z+5	Z+6	Z+7
7	00:00 – 08:00	Z+4	Z+5	Z+6
	08:01 – 23:59	Z+5	Z+6	Z+7

d) Standardele de distribuire a coletelor poștale terestre (inclusiv timpul necesar pentru formalitățile vamale)				
Trimiterile poștale sosite în aeroport		Zilele de distribuire pe zone		
Ziua săptămânii, „Z”	Intrate în intervalul de ore	Zona 1	Zona 2	Zona 3
1	00:00 – 08:00	Z+2	Z+3	Z+4
	08:01 – 23:59	Z+3	Z+4	Z+8
2	00:00 – 08:00	Z+2	Z+3	Z+7
	08:01 – 23:59	Z+3	Z+7	Z+8
3	00:00 – 08:00	Z+2	Z+6	Z+7
	08:01 – 23:59	Z+3	Z+7	Z+8
4	00:00 – 08:00	Z+2	Z+6	Z+7
	08:01 – 23:59	Z+5	Z+7	Z+8
5	00:00 – 08:00	Z+4	Z+6	Z+7
	08:01 – 23:59	Z+5	Z+7	Z+8
6	00:00 – 08:00	Z+4	Z+5	Z+6
	08:01 – 23:59	Z+5	Z+6	Z+7
7	00:00 – 08:00	Z+4	Z+5	Z+6
	08:01 – 23:59	Z+5	Z+6	Z+7

Nota 1: pentru Zona 1 – cu excepția zilelor de duminică și zilelor de sărbători. Pentru Zona 2 și 3 – cu excepția zilelor de sâmbătă, duminică și zilelor de sărbători.

Nota 2: Zonele de distribuire a trimiterilor poștale:

Zona	Codurile poștale
Zona 1	MD2000- MD2002, MD2004- MD2009, MD2012- MD2020, MD2023- MD2025, MD2028, MD2032, MD2038- MD2045, MD2051, MD2059- MD2069, MD2071, MD2072, MD2075, MD3000, MD3006, MD3100, MD3121, MD3400, MD3401, MD3500, MD3505, MD3700, MD3701, MD4100, MD4101, MD5000, MD5001, MD5400, MD5403, MD5600, MD5601, MD5800, MD5801, MD6700, MD6701, MD6800, MD6801, MD7200, MD7201.
Zona 2	MD2003, MD2011, MD2021, MD2026, MD2029, MD2033, MD2046, MD2049, MD2055, MD2070, MD2073, MD2081- MD2099, MD3600, MD3603, MD3800, MD3805, MD3900, MD3909, MD4200, MD4201, MD4300, MD4304, MD4400, MD4404, MD4572, MD4600, MD4601, MD4700, MD4701, MD4800, MD4801, MD4900, MD4901, MD5100, MD5102, MD5200, MD5202, MD5900, MD5902, MD6100, MD6104, MD6200, MD6201, MD6300, MD6301, MD6400, MD6401, MD6500, MD6501, MD7100, MD7101, MD7300, MD7301, MD7400, MD7402.
Zona 3	MD3200-MD3299, MD3300-MD3399, MD4000-MD4099, MD4500- MD3001- MD3005, MD3007- MD3099, MD3101- MD3120, MD3122- MD3199, MD3200- MD3299, MD3300- MD3399, MD3402- MD3499, MD3501- MD3504, MD3506, MD3599, MD3601, MD3602, MD3604- MD3699, MD3702- MD3799, MD3801- MD3804, MD3806- MD3899, MD3901- MD3908, MD3910- MD3999, MD4000- MD4099, MD4102- MD4199, MD4202- MD4299, MD4301- MD4303, MD4305- MD4399, MD4401- MD4403, MD4405- MD4499, MD4500- MD4571, MD4573- MD4599, MD4602- MD4699, MD4702- MD4799, MD4802- MD4899, MD4902- MD4999, MD5002- MD5099, MD5101, MD5103- MD5199, MD5201, MD5203- MD5299, MD5300- MD5399, MD5401, MD5402, MD5404- MD5499, MD5500- MD5599, MD5602- MD5699, MD5700- MD5799, MD5802- MD5899, MD5901, MD5903- MD5999, MD6101- MD6103, MD6105- MD6199, MD6202- MD6299, MD6302- MD6399, MD6402- MD6499, MD6502- MD6599, MD6600- MD6699, MD6702- MD6799, MD6802- MD6899, MD7102- MD7199, MD7202- MD7299, MD7302- MD7399, MD7401, MD7403- MD7499, MD7700- MD7799.

Nota 3: pentru trimiterile internaționale, timpul de distribuire se calculează de la intrarea trimiterii în rețeaua poștală a furnizorului de serviciu poștal universal și pînă la ieșirea acesteia din rețeaua poștală a furnizorului de serviciu poștal universal.

Nota 4: pentru trimiterile poștale internaționale se mai adaugă și timpul necesar pentru formalitățile vamale.