

REGULILE PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR POȘTALE

I. Dispoziții generale

1. Regulile privind prestarea serviciilor poștale, denumite în cele ce urmează Reguli, sunt elaborate în conformitate cu Legea comunicațiilor poștale nr. 36 din 17.03.2016 și cu actele poștale internaționale la care Republica Moldova este parte.

Prezentele Reguli reglementează relațiile dintre operatorii poștali care prestează servicii poștale, denumiți furnizori de servicii poștale și beneficiarii acestor servicii (în continuare – utilizatori), inclusiv drepturile și obligațiile acestora și stabilește modul de furnizare a serviciilor poștale.

Prezentele Reguli sunt obligatorii pentru toți furnizorii de servicii poștale, precum și pentru utilizatorii acestor servicii.

2. În sensul prezentelor Reguli se definesc următoarele noțiuni:

adresă poștală - indicație pe trimiterile poștale care include ansamblul de date privind numele persoanei sau denumirea instituției, strada, blocul, apartamentul sau căsuța poștală, codul poștal, denumirea localității, denumirea țării;

aerogramă - plic special destinat expedierii corespondenței pe calea aerului și format dintr-o singură foaie de hârtie, îndoită și lipită pe toate laturile;

aviz de înștiințare - formular prin care destinatarul trimiterii poștale este invitat să se prezinte la oficiul poștal pentru a o ridica;

carte poștală - trimitere poștală deschisă, din foaie de carton subțire sau hârtie destul de rezistentă, folosită pentru diferite comunicări;

căsuță poștală de abonament - utilaj special instalat în oficiul poștal pentru a primi poșta destinată utilizatorului;

cecogramă - trimiteri poștale cecografice depuse deschise, clișee care poartă însemne ale cecografiei, înregistrări sonore și pe hârtie specială destinate numai pentru folosința nevăzătorilor, dacă sunt expediate de sau către o instituție pentru nevăzători;

cod poștal - indicativ reprezentat de un anumit număr de cifre sau litere, corespunzător fiecărei localități, necesar pentru a facilita trierea corespondenței și a crea posibilități de automatizare a acestei operații. Servește pentru îndrumarea și/sau distribuirea trimiterilor poștale;

colet poștal - bunuri, cu sau fără valoare comercială, expediate prin rețele poștale;

colet voluminos - colet poștal, dimensiunile sau volumul căruia depășesc limitele stabilite;

corespondență comercială-răspuns internațională (CCRI) - serviciu care permite expeditorilor autorizați să francheze în prealabil trimiterile-răspuns depuse de corespondenții lor care locuiesc în străinătate;

cupon-răspuns internațional - imprimat de valoare emis de UPU, care servește pentru schimbul pe mărci poștale naționale cu o valoare suficientă pentru francarea minimă a unei trimiteri prioritare simple a poștei de scrisori sau a unei scrisori avion simple expediate în străinătate;

cutie poștală individuală - cutie în care poșta este distribuită la domiciliul destinatarului;

cutie poștală pentru scrisori - cutie destinată publicului pentru depunerea scrisorilor spre expediere; punct de acces în rețeaua poștală publică;

drept special de tragere (DST) - unitate de decontare a Fondului Monetar Internațional utilizată de către țările membre ale UPU în relațiile dintre acestea;

EMS (abrevierea sintagmei în limba engleză „Express Mail Service”) - serviciu poștal expres pentru documente și mărfuri și care constituie, pe cât este posibil, cel mai rapid dintre serviciile poștale prin mijloace fizice;

efect poștal - plic, aerogramă sau carte poștală cu marcă fixă imprimată, constituind întreguri poștale;

fragil - indicație specială pe trimiterile poștale care implică o atenție deosebită la prelucrare, transportare și păstrare a acestora;

francare - modalitate de atestare a plății anticipate a tarifelor poștale prin utilizarea mărcilor poștale, a etichetelor autoadezive sau a impresiunilor obținute prin tipărire sau ștampilare;

imprimat - trimitere poștală a cărei conținut este tipărit sau reprodus cu caracter de imprimare generală și circulă de la depunere până la distribuire în ambalaje deschise;

magazinaj - taxă încasată de furnizorii de servicii poștale pentru trimiterea poștală neridicată de destinatar în intervalul de timp prevăzut în prezentele Reguli;

mandat poștal - serviciul poștal a cărui particularitate constă în completarea unui formular în formă fizică pe baza căruia se execută, conform indicațiilor expeditorului, transferul și remiterea unei sume de bani destinatarului. Poate fi transmis pe suport de hârtie prin rețeaua poștală sau electronic prin rețeaua de comunicații electronice;

marcă poștală - imprimat de valoare emis și pus în circulație exclusiv sub autoritatea statului, ca atribut al suveranității acestuia, constituind dovada francării corespunzătoare valorii sale intrinsece atunci când este aplicat pe o trimitere poștală în conformitate cu actele UPU;

mașină de francare - dispozitiv pentru francarea trimiterilor poștale prin aplicarea unei ștampile (imprimarea semnelor de francare pe trimiterile poștale conform tarifelor în vigoare);

obliterare - aplicarea pe trimiterile poștale a amprentei ștampilei de zi care indică oficiul poștal și data depunerii;

oficiu poștal - unitate poștală deschisă publicului pentru prestarea serviciilor poștale;

pachet mic - trimitere poștală care conține diferite obiecte sau probe de mărfuri;

par avion - etichetă sau mențiune specială aplicată pe trimiterile care urmează să fie expediate pe calea aerului;

plic poștal - obiect plat rectangular, din hârtie sau dintr-un material similar, cu o clapă gumată sau negumată de-a lungul unei laturi, care servește la închiderea lui;

Post restant - serviciu suplimentar admis pentru trimiterile de corespondență (cu excepția citațiilor), coletele și mandatele poștale, care urmează să fie ridicate de destinatar în oficiul poștal;

poștă hibridă - sistem ce combină mesageria electronică și serviciul poștal în cazul în care un mesaj se expediază prin sistemul electronic spre un punct în care se tipărește pe hârtie, se introduce în plic și se distribuie destinatarului;

predare în mână proprie - mențiune specială aplicată pe trimiterile înregistrate cu confirmare poștală de primire și care urmează a fi înmânate personal destinatarului;

saci M - saci speciali conținând ziare, publicații periodice, cărți și documente tipărite similar, pe adresa aceluiași destinatar și aceleiași destinații;

servicii poștale - servicii destinate publicului, constând în colectarea, ambalarea (în caz de necesitate), sortarea, transportul trimiterilor poștale și distribuirea sau înmânarea acestora la destinatari;

servicii poștale deschise concurenței - serviciile poștale altele decât cele rezervate;

serviciu de trimitere cu predare atestată - serviciu poștal al cărui particularitate constă în faptul că, la depunerea trimiterii, expeditorului i se eliberează o chitanță, trimiterea se înmânează destinatarului contra semnătură, dar nu se oferă garanții împotriva riscurilor de pierdere, furt sau deteriorare;

scrisoare - trimitere poștală închisă în plic prin care se transmit anumite comunicări;

sigiliu nominal - mecanism pentru aplicarea amprentei pe documente și trimiteri poștale care indică denumirea oficiului poștal, data prezentării sau distribuiri trimiterilor poștale;

taxă poștală - plata unei prestații poștale;

taxă-porto - taxa cu care sunt grevate trimiterile nefrancate sau insuficient francate; sigiliu aplicat pe trimiterile poștale simple nefrancate sau insuficient francate;

termen normativ de distribuire - timp stabilit pentru expedierea trimiterilor poștale de la locul de depunere și până la destinație, inclusiv efectuarea operațiunilor de prelucrare a acestora;

trimitere de suprafață - trimitere poștală transportată prin mijloace de transport terestre, fluviale sau maritime;

trimitere nedistribuită - trimitere, distribuie (înmânarea) căreia către destinatar nu a fost posibilă și, din lipsa adresei expeditorului, nu a fost posibilă înapoierea ei către expeditor;

trimitere nereclamată - trimitere care nu a fost predată destinatarului din cauza nesolicitării acesteia;

trimitere expresă - trimitere care este colectată, ambalată, transmisă și distribuită prin mijloace fizice într-un mod cât mai rapid posibil;

trimitere poștală înregistrată - trimitere poștală care face obiectul unui serviciu care are drept particularitate eliberarea de către furnizorul de servicii poștale expeditorului a unui document care atestă data depunerii trimiterii, precum și, de regulă, plata tarifului;

trimitere poștală locală - trimitere poștală depusă și distribuită în raza unui oraș, iar în localitățile rurale – în raza de deservire a unui oficiu poștal;

unitate poștală - subdiviziune a furnizorului de servicii poștale (direcție de poștă, centru de poștă, oficiu poștal, agenție poștală);

Uniunea Poștală Universală (UPU) - organizație internațională care coordonează politicile poștale ale statelor membre și sistemul poștal global și este o agenție specializată a Organizației Națiunilor Unite, din 1 iulie 1948, având sediul la Berna (Elveția);

utilizator - persoană fizică sau juridică care beneficiază de servicii poștale în calitate de expeditor sau destinatar.

3. Furnizorul de serviciu poștal universal asigură furnizarea serviciilor poștale din sfera serviciului poștal universal în conformitate cu legislația.

Furnizorul de serviciu poștal universal asigură exploatarea serviciilor poștale internaționale și îndeplinește obligațiile care decurg din Actele UPU cu dreptul de a utiliza formularele UPU.

Furnizorii de servicii poștale, alții decât furnizorul de serviciu poștal universal, pot furniza servicii poștale nerezervate în conformitate cu Legea comunicațiilor poștale nr. 36 din 17 martie 2016.

4. Furnizorii de servicii poștale vor asigura:

1) expedierea trimiterilor poștale către utilizatori:

a) pentru trimiterile din sfera serviciului poștal universal – în termenele normative de distribuire stabilite;

b) pentru trimiterile din sfera serviciilor poștale deschise concurenței – în termenele stabilite de furnizorul de servicii poștale;

2) integritatea trimiterilor poștale și a mijloacelor bănești depuse de utilizatori;

3) calitatea prestării serviciilor poștale conform standardelor și documentelor normative în vigoare;

4) confidențialitatea și securitatea datelor cu caracter personal referitoare la utilizatori în conformitate cu legislația. Furnizorii de servicii poștale informează clienții săi despre utilizarea datelor lor cu caracter personal și de scopul pentru care au fost colectate.

5. Amenajarea oficiului poștal al furnizorului de serviciu poștal universal prevede următoarele:

1) la intrarea în oficiul poștal trebuie să fie etalate la un loc vizibil: firma unității poștale; cutia poștală pentru scrisori; codul poștal; programul de lucru. În oficiile poștale orașenești care lucrează cu program flexibil cu pauză pentru masă sau zi liberă, lângă acestea urmează a fi amplasat și un aviz cu adresa celui mai apropiat oficiu poștal și programul lui de lucru. Textele firmei și ale avizelor vor fi executate în conformitate cu legislația în vigoare.

2) în sala de operațiuni a oficiului poștal, după caz, la intrare în oficiul poștal vor fi instalate în locuri accesibile utilizatorilor cutia poștală pentru scrisori și panourile informative privind prestațiile poștale, și anume:

a) lista serviciilor prestate;

b) categoriile, tipurile și dimensiunile trimiterilor poștale;

c) modalitatea de completare a formularelor și de scriere a adresei;

d) informații despre tarifele poștale;

e) codurile poștale;

f) termenele de păstrare a trimiterilor poștale;

- g) informații privind obiectele interzise în trimerile poștale;
- h) condițiile de ambalare a trimiterilor poștale;
- i) zilele și orele de audiență în structurile de conducere ale unității poștale;
- j) Standardele de calitate.

3) Furnizorul de servicii poștale este obligat să-i asigure utilizatorului, la solicitare, accesul necondiționat la:

- a) Legea comunicațiilor poștale;
- b) Regulile privind prestarea serviciilor poștale;
- c) Lista obiectelor interzise și admise condiționat în circuitul poștal.

6. Furnizorul de serviciu poștal universal plasează cutii poștale pentru scrisori pe drumurile publice, pe imobilele aflate în proprietatea publică a statului sau a unităților administrativ-teritoriale.

Pe cutia poștală pentru scrisori se aplică emblema furnizorului de serviciu poștal universal și cuvântul „Poștă”, numărul de ordine al cutiei poștale, ora extragerii scrisorilor și ziua în care extragerea corespondenței nu se efectuează. În localitățile rurale se va indica și codul poștal al localității respective.

7. Orice furnizor de servicii poștale deschise concurenței, are obligația să marcheze toate instalațiile fizice care fac parte din rețeaua poștală, inclusiv punctele de acces, cutiile poștale, mijloacele de transport, cu un semn distinctiv, care să asigure identificarea furnizorului în cauză.

8. Trimerile poștale se împart în următoarele categorii:

1) *Scrisori*. Scrisorile trebuie să fie puse în plicuri dreptunghiulare. Se recomandă a se adăuga mențiunea „Scrisoare” („Lettre”) pe partea cu adresă a scrisorilor care datorită volumului pot fi confundate cu trimiterile francate cu o taxă redusă. Scrisorile pot fi simple, recomandate sau cu valoare declarată.

2) *Aerograme*. Aerogramele trebuie să fie dreptunghiulare și confecționate așa încât să nu îngreuneze prelucrarea poștei. Partea cu adresă a aerogramei este rezervată pentru adresă, francare, mențiuni de serviciu sau etichete. Ea are obligatoriu mențiunea imprimată „Aerogramă” („Aéogramme”). Aerograma nu trebuie să conțină nici un obiect. Aerogramele pot fi simple sau recomandate.

3) *Cărți poștale*. Cărțile poștale trebuie să fie dreptunghiulare și confecționate din carton sau material la fel de consistent pentru a permite o prelucrare fără dificultate. Cărțile poștale trebuie să aibă în antetul de pe partea cu adresă titlul „Carte poștală” („Carte postale”). Cărțile poștale pot fi simple sau recomandate.

4) *Imprimare*. Imprimarele trebuie să poarte pe partea cu adresă în unghiul superior stâng, eventual sub numele și adresa expeditorului, mențiunea „Imprimare” („Imprimés”). Imprimarele pot fi simple sau recomandate. Imprimarele nu pot purta nici o adnotație nici să conțină vreun element de corespondență.

5) *Cecograme*. Trimerile pentru nevăzători trebuie să fie ambalate astfel încât conținutul lor să fie suficient protejat. Cecogramele trebuie să prevadă pe partea cu adresă o etichetă albă cu un simbol prin care se identifică trimiterea destinată nevăzătorilor. Cecogramele pot fi simple sau recomandate. Cecogramele nu pot purta nici o adnotație nici să conțină vreun element de corespondență. Pot fi expediate drept cecograme scrisorile cecografice depuse deschis și clișeele care poartă semne ale cecografiei. Același lucru este valabil și pentru înregistrările sonore și pe hârtie specială destinate numai pentru folosința nevăzătorilor, cu condiția ca ele să fie expediate de către o instituție oficial recunoscută pentru nevăzători sau adresate unei astfel de instituție.

6) *Pachete mici*. Pachetele mici trebuie să poarte pe partea cu adresă a trimiterii în unghiul superior stâng, eventual sub numele și adresa expeditorului, mențiunea „Pachet mic” („Petit paquet”). Pachetele mici pot fi simple sau recomandate.

7) *Saci M*. În afară de imprimare sacii M pot include alte obiecte ce se limitează la următoarele articole: discuri, benzi magnetice, casete, eșantioane comerciale de fabricanți și distribuitori, alte articole comerciale dar nepasibile de drepturi vamale. Adresa destinatarului va fi

indicată pe fiecare pachet de imprimare înserat în sacul M. Sacul M trebuie să fie prevăzut cu o etichetă-adresă dreptunghiulară furnizată de expeditor și care indică toate informațiile privind destinatarul. Eticheta-adresă trebuie să fie din pânză suficient de rigidă, carton tare, material plastic, pergament sau hârtie lipită pe o plăcuță și prevăzută cu un orificiu. Dimensiunile ei trebuie să fie nu mai mici de 90 x 140 mm. Francarea totală a sacilor M este reprezentată pe eticheta-adresă a sacului. Sacii M pot fi simpli sau recomandați.

8) *Colete poștale*. Orice colet trebuie să fie ambalat și închis conform greutateii, formei și caracterului conținutului. Pe ambalajul coletului trebuie să fie prevăzut suficient spațiu pentru amplasarea adreselor destinatarului și a expeditorului, a mențiunilor de serviciu sau aplicarea ștampilelor și etichetelor. Furnizorul de servicii poștale trebuie să recomande expeditorului să însereze în colet copia adresei sale și cea a destinatarului. Coletele pot fi ordinare sau cu valoare declarată.

II. Condiții de acceptare în rețeaua poștală a trimiterilor poștale

9. Condiții de formă, dimensiuni și greutate pentru trimiterile poștale care fac obiectul serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal.

Trimiterile de corespondență:

1) format standard (plic sau carte poștală adresată, de formă dreptunghiulară, a cărei lungime este cel puțin egală cu lățimea multiplicată cu 1.41):

- a) dimensiuni minime: 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- b) dimensiuni maxime: 165 x 235 mm, cu o toleranță de 2 mm;
- c) grosime maximă: 5 mm;
- d) greutate maximă: 20 g.

2) format „plicuri plate” (plicuri dreptunghiulare, cărți poștale dreptunghiulare sau cărți poștale cu formă neregulată):

- a) dimensiuni maxime: 305 x 381 mm;
- b) grosime maximă: 20 mm;
- c) greutate maximă: 500 g.

3) format „pachete” (orice trimitere sub formă paralelipiped sau de rulo care depășește oricare dintre dimensiunile prevăzute la categoria standard și la categoria plicuri plate):

a) pachete paralelipipedice:

dimensiuni minime: să aibă o față ale cărei dimensiuni să nu fie inferioare dimensiunii 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;

dimensiuni maxime: lungimea, lățimea și grosimea însumate: 900 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 600 mm, cu o toleranță de 2 mm;

greutate maximă: 2 kg.

b) rulo:

dimensiuni minime: lungimea plus de două ori diametrul: 170 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să fie inferioară la 100 mm;

dimensiuni maxime: lungimea plus de două ori diametrul: 1040 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 900 mm, cu o toleranță de 2 mm;

greutate maximă: 2 kg.

Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală a furnizorului de serviciu poștal universal trimiterile de corespondență, formatul standard trebuie să îndeplinească următoarele condiții speciale:

1) plicurile trebuie să fie închise prin lipirea continuă a clapei de închidere, iar înscrisurile trebuie să fie realizate pe partea plicului, care nu este prevăzută cu clapă de închidere;

2) înscrisurile trebuie să fie realizate în zona dreptunghiulară situată la o distanță minimă de 40 mm față de marginea superioară a plicului (toleranță de 2 mm), 15 mm față de marginea laterală dreaptă și 15 mm față de marginea inferioară;

3) pe partea înscrisurilor, o zonă dreptunghiulară de 40 mm înălțime, începând de la marginea superioară, și 74 mm lungime, începând de la marginea din dreapta, este rezervată francării și amprentelor de obliterate.

Nu fac parte din categoria trimiterilor de corespondență, formatul standard: cărțile poștale pliate; trimiterile care sunt închise cu agrafe, urechi de prindere metalice sau croșete îndoite; trimiterile pliate, expediate deschis, fără plic.

Pachete mici (trimiteri sub formă de paralelipiped sau de rulou):

1) pachete paralelipipedice:

a) dimensiuni minime: să aibă o față ale cărei dimensiuni să nu fie inferioare dimensiunii 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;

b) dimensiuni maxime: lungimea, lățimea și grosimea însumate: 900 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 600 mm, cu o toleranță de 2 mm;

c) greutatea maximă: 2 kg.

2) rulouri:

a) dimensiuni minime: lungimea plus de două ori diametrul: 170 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să fie inferioară la 100 mm;

b) dimensiuni maxime: lungimea plus de două ori diametrul: 1040 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 900 mm, cu o toleranță de 2 mm;

c) greutate maximă: 2 kg.

Imprimările:

1) format "plicuri plate":

a) dimensiuni minime: 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;

b) dimensiuni maxime: 305 x 381 mm;

c) grosime maximă: 20 mm;

d) greutate maximă: 500 g.

2) format „pachete” (orice trimitere sub formă de paralelipiped sau rulou care depășește oricare dintre dimensiunile prevăzute la categoria plicuri plate):

a) pachete paralelipipedice:

dimensiuni minime: să aibă o față ale cărei dimensiuni să nu fie inferioare dimensiunii 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;

dimensiuni maxime: lungimea, lățimea și grosimea însumate: 900 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 600 mm, cu o toleranță de 2 mm;

greutatea maximă: 2 kg.

b) rulouri:

dimensiuni minime: lungimea plus de două ori diametrul: 170 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să fie inferioară la 100 mm;

dimensiuni maxime: lungimea plus de două ori diametrul: 1040 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 900 mm, cu o toleranță de 2 mm;

greutate maximă: 2 kg.

Coletele poștale:

1) format standard:

a) dimensiuni minime: 150 x 210 mm;

b) dimensiuni maxime: 700 x 700 x 700 mm;

c) greutate maximă la depunere (colete interne și internaționale): 10 kg;

d) greutate maximă la distribuire (colete internaționale): 20 kg.

2) colete voluminoase:

a) dimensiuni minime: 700 x 700 x 700 mm;

b) dimensiuni maxime: 2 m pentru una dintre dimensiuni sau 3 m pentru suma lungimii și a celui mai mare perimetru luat în alt sens decât cel al lungimii;

c) greutate maximă la depunere (colete interne și internaționale): 10 kg;

d) greutate maximă la distribuire (colete internaționale): 20 kg.

Cecogramele:

1) dimensiuni minime: 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;

2) dimensiuni maxime: 305 x 381 mm;

3) grosime maximă: 20 mm;

4) greutate maximă: 7 kg.

10. Condiții de dimensiuni și greutate pentru trimerile poștale care fac obiectul serviciilor poștale neincluse în sfera serviciului universal.

1) *Trimerile de corespondență, imprimate și publicitate prin poștă:*

a) dimensiuni minime: 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;

b) dimensiuni maxime: lungimea, lățimea și grosimea însumate: 900 mm, fără ca dimensiunea cea mai mare să depășească 600 mm, cu o toleranță de 2 mm;

c) greutate maximă: 5 kg.

2) *Coletele poștale:*

a) dimensiuni minime: 150 x 210 mm;

b) dimensiuni maxime: 2 m pentru una dintre dimensiuni sau 3 m pentru suma lungimii și a celui mai mare perimetru luat în alt sens decât cel al lungimii;

c) greutate maximă la depunere pentru:

coletele interne: 15 kg colete obișnuite / 20 kg conținut indivizibil;

coletele internaționale: 31,5 kg, cu respectarea greutății maxime stabilite de către fiecare țară membră a UPU;

d) greutate maximă la distribuire (colete internaționale): 31,5 kg.

3) *Trimerile poștale care fac obiectul serviciului Express:*

a) 90 x 140 mm, cu o toleranță de 2 mm;

b) dimensiuni maxime: 2 m pentru una dintre dimensiuni sau 3 m pentru suma lungimii și a celui mai mare perimetru luat în alt sens decât cel al lungimii;

c) greutate maximă la depunere pentru:

trimeri interne: 31,5 kg;

trimeri internaționale: 31,5 kg, cu respectarea greutății maxime stabilite de către fiecare țară membră a UPU;

d) greutate maximă la distribuire (trimeri internaționale): 31,5 kg.

4) *Trimerile poștale care fac obiectul serviciului mandat poștal pe suport de hârtie și care circulă pe cale poștală:*

a) dimensiuni minime: 202 x 114 mm;

b) dimensiuni maxime: 210 x 185 mm.

11. Ambalarea trimerilor poștale se efectuează în funcție de conținut, dimensiuni, greutate și valoare, astfel încât să asigure stabilitatea și integritatea conținutului la prelucrare, transportare și distribuire, precum și să excludă deteriorarea altor trimeri și cauzarea de prejudiciu lucrătorilor poștali. Ambalajul este ales de către expeditor.

12. Condiții generale de ambalare.

1) Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală a furnizorului de serviciu poștal universal trimerile poștale trebuie să îndeplinească următoarele condiții de ambalare:

a) trebuie să fie închise de către expeditor într-un ambalaj intact (fără crăpături, rupturi) care să corespundă greutății, formei și naturii conținutului, cât și modului și duratei transportului și să fie în forme ușor de mânuit;

b) ambalajul și închiderea trimerii poștale trebuie să protejeze conținutul acesteia în așa fel încât acesta să nu poată fi deteriorat prin presiune sau prin manipulări succesive și să nu se amestece cu conținutul altor trimeri poștale, iar accesul la conținut să fie imposibil de realizat fără ca o acțiune de spoliere să fie vizibilă;

c) agrafele metalice care servesc la închiderea trimerilor nu trebuie să fie tăioase și nici să împiedice executarea serviciului poștal;

d) este interzis să se aplice pe trimerile poștale alte etichete decât cele care se raportează la serviciile poștale, cu excepția celor aplicate pe ambalajul original al bunului, sau să se aplice pe acestea timbre poștale și etichete reutilizate.

e) trimerile poștale trebuie să prezinte, pe ambalaj sau anvelopă, spații suficiente pentru înscrierea mențiunilor de serviciu și aplicarea etichetelor.

2) Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală a furnizorului de serviciu poștal universal trimerile de corespondență care conțin și obiecte fără valoare comercială (ex.: fotografii,

mărțișoare, agrafe de prindere a documentelor etc.) trebuie să fie ambalate astfel încât să nu împiedice operațiunile de prelucrare.

3) Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală a furnizorului de serviciu poștal universal trimerile poștale constând în imprimare și publicitate prin poștă trebuie să îndeplinească și următoarele condiții specifice:

a) trebuie să fie ambalate de către expeditor în așa fel încât conținutul lor să fie suficient protejat;

b) trebuie să permită verificarea conținutului trimiterii poștale de către furnizorul de serviciu poștal universal în momentul prezentării acesteia la punctul de acces.

4) Trimerile de colete poștale și trimerile cu conținut de bunuri, cu sau fără valoare comercială, care fac obiectul serviciilor: Ramburs, Confirmare de primire și Express se depun în ambalaje proprii sau de tip poștal, cu următoarele precizări:

a) aceste ambalaje pot fi din:

cutii din carton, placaj, lemn, tablă sau plastic;

saci din hârtie, pânză rezistentă dintr-o bucată, material plastic sau mușama;

hârtie;

valize, containere;

geți, sacoșe.

b) sacii și cutiile metalice trebuie să fie prevăzute cu sisteme de închidere și sigilare.

c) în cazul în care sunt necesare cusături la ambalaje, acestea se fac în interior, exceptându-se partea rezervată introducerii conținutului care se coase în exterior; cusăturile trebuie să fie uniforme, cu ață rezistentă de aceeași calitate și culoare, fără noduri.

5) Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală a furnizorului de serviciu poștal universal bunurile neambalate trebuie să îndeplinească următoarele condiții specifice:

a) să poată fi reunite, îmbinate sau menținute printr-o legătură solidă asigurată cu plumbi sau alte sigilii, în așa fel încât să formeze un întreg;

b) să fie bunuri dintr-o singură bucată (ex: bucăți de lemn, piese metalice etc.), a căror ambalare nu intră în uzanțele comerciale.

c) în circuitul intern se acceptă neambalate: planșete desen, cărucioare și triciclete pentru copii, coșuri, ambalaje goale, canistre goale, damigene goale, etc.

6) La ambalarea trimiterilor poștale nu se acceptă ambalaje deja folosite, decât pentru acceptarea la depunere a trimiterii de colet poștal și a trimiterii cu conținut bunuri cu sau fără valoare comercială care face obiectul serviciilor: Ramburs, Confirmare de primire și Express, respectându-se una din următoarele condiții:

a) se asigură reambalarea trimiterii în hârtie rezistentă;

b) ambalajele nu prezintă nici o deteriorare, conținutul trimiterii este asigurat corespunzător și vechile înscrisuri sunt acoperite (ex.: se lipește hârtie, etichete autocolante etc.).

13. Dimensiunile minime și maxime ale trimiterilor poștale, greutatea, condițiile de ambalare și numărul de locuri care constituie o trimitere poștală, ce fac obiectul serviciilor poștale deschise concurenței, se stabilesc de către furnizorul de servicii poștale.

III. Servicii poștale și servicii de plată

14. Serviciile poștale incluse în sfera serviciului poștal universal. Furnizorul de serviciu poștal universal asigură furnizarea serviciilor poștale incluse în sfera serviciului poștal universal, și anume:

1) colectarea, sortarea, transportul și distribuirea trimiterilor poștale interne și internaționale cu o greutate de până la 2 kg;

2) colectarea, sortarea, transportul și distribuirea coletelor poștale interne și internaționale cu o greutate de până la 10 kg;

3) distribuirea coletelor poștale cu o greutate de până la 20 kg, expediate din afara teritoriului Republicii Moldova către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;

4) serviciul de trimitere recomandată internă sau internațională;

- 5) serviciul de trimitere cu valoare declarată internă sau internațională;
- 6) colectarea, sortarea, transportul și distribuirea cecogramelor interne și internaționale cu o greutate de până la 7 kg.

Autoritatea de reglementare poate mări limita de greutate prevăzută la subpct. 2) până la cel mult 20 kg și poate stabili condiții speciale pentru livrarea la domiciliu a coletelor poștale respective.

15. Servicii poștale de bază. Furnizorul de serviciu poștal universal asigură acceptarea, prelucrarea, transportul și distribuirea trimiterilor poștei de scrisori și a coletelor poștale.

Trimiterile poștei de scrisori includ:

- 1) trimiteri prioritare și non-prioritare până la 2 kg;
- 2) scrisori, cărți poștale, imprimare și pachete mici până la 2 kg;
- 3) cecograme (trimiteri pentru nevăzători) până la 7 kilograme;
- 4) saci speciali conținând ziare, publicații periodice, cărți și documente tipărite similar, pe adresa aceluiași destinatar și aceeași destinații, denumiți saci M cu greutatea până la 30 kg;

Coletele poștale pot fi până la 20 kg. Limitele de greutate superioară a 20 kg se aplică facultativ anumitor categorii de colete poștale, în condițiile specificate de Regulamentul privind coletele poștale al UPU.

16. Servicii poștale suplimentare. Utilizatorii pot beneficia de următoarele servicii suplimentare:

1) *Serviciul de trimiteri recomandate.* Trimiterile poștei de scrisori pot fi expediate prin serviciul de trimiteri recomandate. Trimiterile recomandate trebuie să poarte în mod clar și în caractere foarte vizibile antetul „Recomandată” („Recommandé”). Trimiterile recomandate trebuie prevăzute cu o etichetă care poartă, în caractere latine, litera R, denumirea oficiului poștal de depunere și numărul de ordine al trimiterii. Eticheta și antetul „Recomandată” trebuie aplicate pe partea cu adresă, pe cât posibil în unghiul superior stâng, eventual sub numele și adresa expeditorului.

În traficul internațional este asigurat serviciul de recomandare pentru trimiterile-avion și trimiterile prioritare de ieșire ale poștei de scrisori și pentru toate trimiterile poștei de scrisori recomandate de intrare.

2) *Serviciul de trimitere cu predare atestată.* Trimiterile poștei de scrisori interne pot fi expediate prin serviciul de trimiteri cu predare atestată. Trimiterile trebuie să fie prevăzute cu o etichetă care poartă, în caractere latine „Distribuire atestată” („Livraison attestée”), denumirea oficiului poștal de depunere și numărul de ordine al trimiterii. Eticheta trebuie să fie aplicată pe partea cu adresă, pe cât posibil în unghiul superior stâng, eventual sub numele și adresa expeditorului.

3) *Serviciu de trimitere cu valoarea declarată.* Scrisorile care conțin hârtii de valoare, documente sau obiecte de valoare precum și coletele poștale pot fi depuse cu asigurarea conținutului ca trimiteri cu valoarea declarată. Trimiterile cu valoare declarată trebuie prevăzute o etichetă care poartă, în caractere latine, litera V ce înseamnă „Valoare declarată” („Valeur déclarée”), denumirea oficiului poștal de depunere și numărul de ordine al trimiterii. Greutatea exactă în grame este înscrisă pe trimitere. Eticheta V și indicația greutății sunt plasate pe partea cu adresă și pe cât este posibil în unghiul superior stâng, eventual sub numele și adresa expeditorului.

Schimbul de trimiteri poștale cu valoare declarată internaționale este limitat în relațiile cu țările care și-au declarat acordul de a accepta aceste trimiteri. Limita valorii declarate, determinată și definită în actele UPU, pentru serviciul internaționale este de 2000 DST, pentru serviciul intern – nelimitat. Declararea valorii nu poate depăși valoarea reală a conținutului trimiterii, dar este permis să nu se declare decât o parte din această valoare. Suma valorii declarate a hârtiilor, care reprezintă valoarea datorată producerii lor, nu poate depăși cheltuielile eventuale de înlocuire a acestor documente în caz de pierdere.

Limita valorii declarate a trimiterilor poștale deschise concurenței se stabilește de către furnizorul de servicii poștale.

4) *Serviciu de trimiteri contra ramburs*. Trimiterile poștei de scrisori și coletele pot fi expediate prin serviciul de trimiteri contra ramburs. Trimiterile contra ramburs trebuie să poarte în mod foarte vizibil antetul „Ramburs” („Remboursement”) urmat de indicația sumei rambursului. Trimiterile contra ramburs sunt prevăzute, pe partea cu adresă, pe cât este posibil în unghiul superior stâng, eventual sub numele și adresa expeditorului, cu o etichetă, care poartă în caractere latine denumirea oficiului poștal de depunere, litera R, numărul de ordine al trimiterii și un triunghi de culoare portocalie în care figurează cuvântul „Ramburs”. Suma rambursului nu poate depăși suma valorii declarate. Destinatarul mandatului poștal cu mențiunea „Ramburs” este expeditorul trimiterii.

Schimbul de trimiteri poștale internaționale contra ramburs se efectuează doar cu țările care și-au declarat acordul de a accepta aceste trimiteri în relațiile reciproce cu Republica Moldova.

5) *Serviciu de predare în mână proprie*. Trimiterile recomandate ale poștei de scrisori, trimiterile cu predare atestată și trimiterile cu valoare declarată pot fi expediate prin serviciul de predare în mână proprie.

Trimiterile cu predare în mână proprie trebuie să poarte în caractere foarte vizibile, mențiunea „Predare în mână proprie” („A remettre en main propre”). Această mențiune trebuie să figureze pe partea cu adresă și pe cât este posibil în unghiul superior stâng, eventual sub numele și adresa expeditorului. La primirea trimiterii „Predare în mână proprie” destinatarul sau, după caz, mandatarul, trebuie să semneze formularul confirmării de primire A.R., care este înapoiat expeditorului.

6) *Serviciul de colete fragile și colete voluminoase*. Obiectele din sticlă și alte obiecte fragile trebuie să fie ambalate într-o cutie rezistentă, umplută cu materiale protectoare corespunzătoare. Orice frecare sau lovire în cursul transportului, fie între obiecte, fie între obiecte și pereții cutiei, trebuie să fie împiedicată.

„FRAGIL” – se aplică coletelor, care conțin obiecte, care se pot sparge ușor și care este necesar a fi manevrate cu atenție specială. Protejarea conținutului în interiorul ambalajului cade exclusiv în sarcina expeditorului, clienții fiind îndrumați să ambaleze trimiterile în cutii de tablă, lemn sau carton, cu material protector în interior. Trimiterile din această categorie, trebuie să fie marcate, de către expeditor sau de către subunitatea poștală de depunere, cu mențiunea FRAGIL. În procesul de prelucrare și transportare se asigură o manipulare mai precaută.

„VOLUMINOS” – se aplică coletelor a căror dimensiuni sau volum depășesc limitele standard (700 mm x 700mm x 500 mm), au volum disproporționat în raport cu greutatea sau care prin forma sa nu pot fi prelucrate, stivuite cu alte trimiteri.

La depunerea coletelor din categoria „Fragil” / „Voluminos” se încasează tarif suplimentar, pentru fiecare trimitere. Dacă coletul, concomitent, este „Fragil” și „Voluminos” taxa suplimentară este percepută o singură dată.

7) *Serviciul de trimiteri grupate „Consignație”*. Serviciu de trimiteri grupate denumit „Consignație” („Consignment”) poate fi utilizat pentru expedierea trimiterilor grupate ale unui singur expeditor destinate pentru străinătate. Logo-ul destinat să identifice serviciul „Consignment” este compus din următoarele elemente: cuvântul „CONSIGNMENT” în albastru și trei benzi orizontale (una roșie, una albastră și una verde). Detaliile acestui serviciu sunt fixate bilateral între administrația de origine și cea de destinație pe baza dispozițiilor definite de către Consiliul de Exploatare Poștală al UPU.

8) *Serviciul de returnare a mărfurilor*. Serviciul dat presupune returnarea mărfurilor de către destinatar expeditorului țării de origine cu autorizarea acestuia din urmă.

9) *Serviciul de corespondență comercială-răspuns internațională (CCRI)*. Serviciul CCRI are ca obiect să permită expeditorilor autorizați să francheze în prealabil trimiterile de răspuns depuse de către corespondenții lor rezidenți în străinătate. Trimiterile CCRI conțin fiecare câte un plic, o carte poștală sau o etichetă CCRI. Corespondenții rezidenți din țara străină pot să utilizeze plicurile, cărțile poștale sau etichetele CCRI pentru a răspunde expeditorului. CCRI trebuie să fie conform limitelor de dimensiuni aplicabile trimiterilor poștei de scrisori. Trimiterile CCRI nu trebuie să cântărească mai mult de 50 grame. Trimiterile CCRI pot să conțină corespondență și imprimare. CCRI pot fi numai simple. Trimiterile CCRI depuse în Republica Moldova sunt transmise țării de destinație și predate expeditorului autorizat.

10) *Serviciul de cupoane-răspuns internaționale*. Furnizorul de serviciu poștal universal asigură vânzarea cupoanelor - răspuns internaționale emise de Biroul Internațional al UPU. Prețul de vânzare a cuponului-răspuns este stabilit de autoritatea de reglementare dar nu poate fi inferior valorii de 0,74 DST prevăzut de Convenția Poștală Universală.

La prezentarea de către utilizator a cuponului-răspuns internațional furnizorul de serviciu poștal universal asigură schimbarea acestuia pe mărci poștale sau pe întreguri poștale sau pe amprente de francare poștală reprezentând francarea minimală a unei scrisori simple par avion/prioritar expediate în străinătate.

11) *Serviciul confirmare de primire*. Pentru trimerile poștei de scrisori recomandate, colete, trimerile cu predare atestată și trimerile cu valoare declarată, expeditorul la momentul prezentării poate să solicite serviciul confirmare de primire.

Trimerile pentru care expeditorul solicită o confirmare de primire trebuie să poarte pe partea cu adresă, în caractere foarte vizibile, literele A.R., pe cât este posibil în unghiul superior stâng, eventual sub numele și adresa expeditorului. Trimerile cu confirmare de primire sunt însoțite de un formular de consistența unei cărți poștale, de culoare roșu deschis. Acest formular trebuie să poarte, în caractere foarte vizibile, literele A.R. Expeditorul completează, în caractere latine, rubricile cerute de formular. Formularul este completat suplimentar cu datele despre trimer de către oficiul poștal de depunere și este fixat solid de trimer.

La distribuirea trimiterii cu confirmare de primire, formularul confirmării de primire A.R. care însoțește trimerul, trebuie să fie semnat de către destinatar sau de către persoana autorizată pentru aceasta. Semnătura trebuie să fie urmată de numele destinatarului scris deplin, cu litere lizibile. Formularul confirmării de primire A.R. semnat este înapoiat expeditorului pe calea cea mai rapidă.

La cererea expeditorului, confirmarea de primire neînapoiată sau completată incorect/incomplet, este reclamată de către unitatea poștală, prin expedierea unui duplicat.

Pentru trimerile poștale internaționale înregistrate confirmarea de primire poate fi doar simplă.

12) *Distribuirea pachetelor mici cu greutatea mai mare de 500 de grame*. Serviciul presupune livrarea la domiciliu cu perceperea taxelor speciale.

13) *Colectarea trimiterilor poștale la domiciliul expeditorului*. Serviciul presupune o taxă de ridicare a trimiterii poștale de la domiciliul expeditorului, percepută de la acesta din urmă.

14) *Post restant*. Furnizorul de serviciu poștal universal asigură serviciul „Post restant” pentru trimerile de corespondență (cu excepția citațiilor), coletele și mandatele poștale, care urmează să fie ridicate de destinatar în oficiul poștal. Adresa trimiterilor expediate „Post restant” trebuie să indice numele destinatarului, al localității, al țării de destinație și, pe cât este posibil, al biroului poștal de unde trimerul trebuie să fie ridicat. Mențiunea „Post restant” trebuie să fie înscrisă cu caractere îngroșate alături de adresă. Folosirea pentru aceste trimeri a inițialelor, cifrelor, pseudonimelor, seriei și numărului documentului nu este admisă.

15) *Magazinajul trimiterilor poștei de scrisori cu greutatea mai mare de 500 de grame și al coletelor poștale*. Serviciul prevede o taxă de magazinaj pentru orice trimer a poștei de scrisori care depășește 500 g, al cărei destinatar nu a ridicat trimerul în termenele prescrise. Această taxă nu se aplică cecogramelor.

16) *Livrarea coletelor ca răspuns la avizul de sosire*. Serviciul presupune livrarea coletelor la domiciliul destinatarului, cu perceperea taxelor speciale.

17) *Serviciul de mandate poștale*. Serviciul de expediere/primire a mijloacelor bănești prin rețeaua poștală și prin rețeaua de comunicații electronice. Serviciul de mandate poștale internaționale este prestat în baza acordurilor internaționale bilaterale încheiate în conformitate cu Aranjamentul UPU privind serviciile poștale de plată la care Republica Moldova este parte.

18) *Serviciul de aplicare și obținere a unor acte permissive*. Presupune recepționarea cererilor de solicitare a actelor permissive din partea antreprenorilor, oferirea asistenței la completarea corectă a formularelor cererii și a informației de bază despre procesul de obținere a actelor permissive. Actul permisiv elaborat de autoritățile publice responsabile, este expedit prin intermediul rețelei poștale la adresa solicitantului sau înmănat acestuia la ghișeu al oficiului poștal.

17. Furnizorii de servicii poștale sunt autorizați să supună trimerile poștale internaționale controlului vamal. Autoritățile vamale efectuează controlul vamal și perfectarea vamală a trimerilor poștale internaționale în conformitate cu legislația vamală.

Controlul vamal se efectuează în cadrul Biroului de schimb internațional al furnizorului de serviciu poștal universal și înregistrat de Biroul Internațional al UPU și în locul de schimb internațional al furnizorilor de servicii poștale deschise concurenței.

18. Scrisorile simple și recomandate internaționale pot fi depuse spre expediție în toate țările cu care este stabilit schimbul de poștă.

Scrisorile cu valoare declarată, pachetele mici și coletele poștale internaționale cu sau fără valoare declarată pot fi depuse spre expediție doar în țările care și-au declarat acordul pentru acceptarea acestor trimiteri în relațiile reciproce sau într-un singur sens.

19. Plata pentru serviciile poștale se efectuează conform tarifelor în vigoare la momentul depunerii trimerilor poștale. Plata pentru serviciile poștale se achită în monedă națională, fiind efectuată în numerar, prin transfer bancar, card sau cont de avans. Furnizorul de servicii poștale poate accepta, prin încheierea unui contract, plata în alte condiții decât cele susmenționate.

20. Sunt scutite de taxe poștale:

1) trimerile poștale de scrisori, care se referă la corespondența de serviciu, expediate de către administrațiile poștale sau birourile lor, fie par avion, fie pe cale de suprafață sau pe cale de suprafață și transportate par avion;

2) trimerile poștale de scrisori, cu excepția suprataxelor aeriene, schimbate cu organele UPU;

3) trimerile poștale de scrisori, coletele poștale și trimerile serviciilor financiare poștale, cu excepția suprataxelor aeriene, adresate prizonierilor de război sau expediate de către aceștia;

4) cecogramele, cu excepția suprataxelor aeriene.

21. Trimerile care beneficiază de scutire de la plata taxelor poștale trebuie să poarte pe partea cu adresă, în unghiul drept de sus una din indicațiile de mai jos:

1) „Serviciu poștal” („Service des postes”);

2) „Serviciul prizonierilor de război” („Service des prisonniers de guerre”);

3) „Serviciul internaților civili” („Service des internes civils”);

4) „Cecograme” („Cecogrammes”).

22. Tarifele pentru serviciile poștale deschise concurenței se stabilesc de către furnizorul de servicii poștale, care poate aplica reduceri în funcție de volumul, gradul de prelucrare, țara și localitatea de destinație.

23. În calitate de semne de plată poștală pentru serviciile prestate de furnizorul de serviciu poștal universal, se utilizează mărcile poștale oficiale ale Republicii Moldova, lipite pe trimerile poștale sau imprimate tipografic pe ele, și impresiunile aplicate cu ajutorul mașinilor de francat. Indicația valorii francării poate fi înlocuită cu o mențiune care să notifice că achitarea a fost efectuată integral, de exemplu „Taxă achitată” („Taxe perçu”).

Orice mențiune, imprimată suplimentar pe trimiteri (figuri, desene, fotografii sau texte), se admite cu achitarea taxelor de reclamă prevăzute de legislație.

Furnizorul de serviciu poștal universal are sarcina să supravegheze utilizarea corectă a mașinilor de francat aflate în rețeaua poștală a acestuia.

24. Mărcile poștale și amprente de plată se aplică pe partea de adresă în colțul drept de sus al trimiterii. Se interzice lipirea pe trimiteri a mărcilor poștale una peste alta.

Mărcile poștale și efectele poștale comercializate nu pot fi înapoiate unităților poștale. Mărcile poștale scoase din circulație, obliterate, deteriorate, decupate de pe efecte poștale, precum

și mărcile poștale ale altor țări nu sunt acceptate pentru achitarea taxelor de expediere a trimiterilor poștale.

25. Trimiterile cu suprafață neuniformă, inclusiv plicurile și imprimatele voluminoase, nu se franchează cu mașina de francat. În asemenea cazuri se franchează plicul, eventual ambalajul imprimatului, sau o bandă de hârtie care, după imprimare, se lipește pe trimiterea respectivă.

Pentru trimiterile poștale, francate insuficient de mașina de francat, taxele pot fi completate prin aplicarea de mărci poștale.

26. Mașinile de francat ale agentului economic trebuie să fie înregistrate de către furnizorul de servicii poștale.

Pentru obținerea dreptului de utilizare a mașinii de francat agentul economic depune o cerere privind înregistrarea mașinii, la care anexează specimenul amprenteii clișeului mașinii de francat, achitând concomitent în avans o sumă echivalentă cu cheltuielile lunare medii de expediere a trimiterilor poștale.

27. Scrisorile și cărțile poștale nefrancate sau insuficient francate, extrase din cutiile poștale pentru scrisori, nu se expediază conform destinației și sunt înapoiate expeditorului fără obliterare pentru achitarea valorii lipsă a francării.

În cazul în care lipsește adresa expeditorului, trimiterile poștale interne se expediază conform destinației și se înmânează destinatarului după achitarea taxei-porto, iar cele internaționale se trec în categoria trimiterilor nedistribuite.

În cazul în care destinatarul refuză să achite taxa-porto, trimiterile poștale se păstrează la oficiul poștal în termen de o lună ca trimiteri nereclamate, după care se trec în categoria trimiteri nedistribuite.

28. Utilizatorul care dorește să-și ridice trimiterile personal de la o subunitate poștală, pot închiria, pe bază de abonament, contra plată, o căsuță poștală. În acest scop furnizorul de servicii poștale pe cont propriu instalează în incinta oficiilor poștale căsuțe poștale de abonament, cu condiția că unitatea poștală să dispună de asemenea posibilități. Acestea sunt numerotate fără a se indica numele abonatului. Se permite folosirea unei căsuțe poștale doar de un singur abonat.

29. Pentru a beneficia de căsuțe poștale de abonament contra taxei de abonat stabilite, persoanele fizice și juridice depun o cerere pe numele șefului oficiului poștal corespunzător. În cerere persoanele fizice indică denumirea documentului prezentat (dintre cele indicate în pct. 86) și datele din buletinul de identitate (numărul, seria, data eliberării, oficiul emitent), precum și adresa domiciliului.

Persoanele juridice indică în cerere datele din certificatul privind înregistrarea de stat (denumirea, seria, numărul, data înregistrării și autoritatea emitentă), precum și adresa juridică.

30. În cazul în care abonatul renunță la căsuța poștală de abonament, înainte de expirarea termenului de chirie, aceasta nu poate fi dată în chirie altui abonat mai devreme decât peste o lună din data expirării termenului de abonare sau întreruperii termenului de chirie. Trimiterile poștale sosite după expirarea termenului de chirie se înapoiază expeditorului, iar în cazul lipsei adresei expeditorului se trec în categoria trimiteri nedistribuite.

31. În scrisori simple și recomandate interne și internaționale pot fi expediate mesaje scrise, hârtii de afaceri, chitanțe, facturi, conturi, fotografii, cărți poștale, cărți poștale ilustrate și alte produse poligrafice similare.

În scrisori cu valoare declarată interne pot fi expediate obiecte, documente, hârtii de valoare, fotografii, mărci poștale, manuscrise care prezintă pentru utilizatori o anumită valoare.

În scrisori cu valoare declarată internaționale pot fi expediate hârtii de valoare, documente sau obiecte de valoare.

32. În pachete mici se expediază obiecte sau mostre de mărfuri, care nu prezintă valoare deosebită pentru expeditor.

Valoarea obiectelor din pachetele mici recomandate nu trebuie să depășească suma de despăgubire, în caz de pierdere sau spoliere a trimiterilor recomandate.

33. În imprimare simple și recomandate se expediază: ziare, publicații periodice, cărți, broșuri, partituri muzicale, hărți geografice și alte tipărituri.

34. În colete interne se expediază bunuri acceptate în circuitul poștal.

În colete internaționale se expediază bunuri acceptate în circuitul poștal internațional și neinterzise pentru:

- 1) intrare pe teritoriul Republicii Moldova;
- 2) ieșire din teritoriul Republicii Moldova și intrare în țara de destinație.

35. În cecograme pot fi expediate scrisori cecografice depuse deschis, precum și înregistrări sonore sau înregistrări pe hârtie specială, mijloace tiflotehnice pentru nevăzători, expediate de instituțiile pentru nevăzători sau adresate unor astfel de instituții.

Pot fi expediate gratuit numai cecogramele simple expediate pe cale de suprafață. Pentru cecogramele expediate recomandat, par avion sau cu alte servicii suplimentare se vor aplica taxele respective conform tarifelor în vigoare.

36. Trimiterile care nu îndeplinesc condițiile cerute prin prezentele Reguli nu sunt admise. De asemenea, nu sunt admise trimiterile expediate în vederea unui act fraudulos sau cu intenția de neplătă integrală a sumelor datorate.

37. Introducerea obiectelor menționate mai jos este interzisă în toate categoriile de trimiteri poștale:

- 1) stupefiante și substanțe psihotrope;
- 2) materiale explozibile, inflamabile și alte substanțe periculoase, precum și materiale radioactive;
- 3) introducerea de dispozitive explozive și echipamente militare inerte, inclusiv grenade inerte, obuze inerte și alte articole analogice, precum și replicile de astfel de dispozitive și articole, este interzisă în toate categoriile de trimiteri.
- 4) obiecte obscene sau imorale;
- 5) obiecte al căror import sau circulație este interzisă în țara de destinație;
- 6) obiecte care, prin natura lor sau a ambalajului lor, pot prezenta pericol pentru agenți sau marele public, pot păta sau deteriora celelalte trimiteri, echipamentul poștal sau bunurile care aparțin terților;
- 7) documente ce au caracter de corespondență actuală și personală schimbate între persoane altele decât expeditorul și destinatarul sau persoanele care locuiesc cu aceștia.

38. Introducerea de animale vii este interzisă în toate categoriile de trimiteri. În mod excepțional sunt admise în trimiterile poștei de scrisori altele decât trimiterile cu valoare declarată următoarele animale vii:

- 1) albinele, lipitorile și viermii de mătase;
- 2) paraziții și distrugătorii de insecte nocive destinați controlului acestor insecte și schimbului între instituțiile oficial recunoscute;
- 3) muștele din familia Drosophilidae utilizate pentru cercetarea biomedicală și schimbate între instituții recunoscute oficial.

39. Introducerea obiectelor menționate mai jos este interzisă în coletele poștale:

- 1) documentele ce au caracter de corespondență actuală și personală;
- 2) corespondența de orice natură schimbată între persoane altele decât expeditorul și destinatarul sau persoanele ce locuiesc cu aceștia.

40. Este interzisă introducerea de monede, cekuri de bancă, bancnote sau valori mobiliare, cekuri de călătorie, platină, aur sau argint, prelucrate sau nu, pietre prețioase, bijuterii și alte obiecte prețioase:

- 1) în trimerile poștei de scrisori fără valoare declarată;
- 2) în coletele fără valoare declarată.

41. În trimerile poștale se admit condiționat spre expediere cu autorizarea autorităților abilitate următoarele obiecte:

- 1) semințe și material săditor;
- 2) minerale, soluri, mostre paleontologice și arheologice;
- 3) obiecte de cult religios și cu valoare culturală, inclusiv distincții de stat, ordine și medalii.

42. Expedierea în/din Republica Moldova a numerarului în valută străină și în moneda națională, cecurilor de călătorie în valută străină prin trimiteri poștale internaționale se efectuează cu respectarea prevederilor legislației și reglementării valutare.

43. Unitățile poștale vor reține trimerile poștale ce conțin obiecte, materiale și substanțe interzise spre expediere în locul de depistare a acestora.

Păstrarea provizorie a unor asemenea trimiteri poștale se efectuează în unitățile poștale cu asigurarea evidenței și integrității lor. Se exclude posibilitatea accesului persoanelor străine la aceste trimiteri.

44. Trimerile care conțin obiecte menționate la pct. 37 subpct. 1), 2), 3), și 4) nu sunt în nici un caz îndrumate la destinație, nici distribuite destinatarilor, nici înapoiate la origine. Dacă obiectele menționate la pct. 37 subpct. 1), 2), și 3) sunt descoperite între trimerile în tranzit, acestea din urmă vor fi reținute.

Despre depistarea și reținerea acestor trimiteri poștale, unitățile poștale anunță organele de drept. Colaboratorii organelor de drept efectuează în prezența conducătorului unității poștale confiscarea obiectelor și substanțelor interzise în conformitate cu legislația.

Obiectele menționate la pct. 40 depistate în trimerile poștale, altele decât în trimerile poștei de scrisori cu valoare declarată sau în colete cu valoare declarată sunt reținute și tratate în conformitate cu legislația.

Obiectele menționate la pct. 42 depistate în trimerile poștale internaționale și care nu corespund cerințelor stipulate în art. 34 din Legea nr. 62-XVI din 21 martie 2008 privind reglementarea valutară, sunt reținute și tratate în conformitate cu legislația.

Animalele și plantele otrăvitoare depistate în trimerile poștale se transmit conform unui proces-verbal autorităților veterinare sau organelor controlului fitosanitar.

Produsele alimentare ușor alterabile depistate în trimerile poștale, care, potrivit însușirilor lor, pot prezenta pericol pentru viața și sănătatea lucrătorilor poștali sau altor persoane, sau care pot deteriora ori păta alte trimiteri și utilaje poștale sunt confiscate de furnizorii de servicii poștale și nimicite, dacă acest pericol nu poate fi lichidat prin alte metode.

45. Despre confiscarea sau nimicirea obiectelor, materialelor și substanțelor interzise în trimerile poștale furnizorii de servicii poștale întocmesc un proces-verbal, un exemplar al căruia în termen de zece zile se trimite expeditorului pentru trimerile interne sau administrației poștale a țării de origine pentru trimerile internaționale, cu excepția cazurilor în care organele de drept au decis efectuarea unei anchete privind faptul depistării obiectelor, materialelor sau substanțelor interzise.

IV. Depunerea trimiterilor poștale spre expediere

46. Scrisorile și cărțile poștale simple se depun spre expediere în cutiile poștale pentru scrisori sau în oficiile poștale. Trimiterile poștale simple, ale căror dimensiuni nu permit depunerea lor în cutiile poștale, se prezintă pentru expediere în oficiile poștale.

Trimiterile poștale înregistrate se depun spre expediere la ghișeele din oficiile poștale, cu indicarea obligatorie a adresei expeditorului, cu excepția trimiterilor poștale adresate comisiilor de concurs.

47. Furnizorul de servicii poștale are obligația de a inscripționa în mod lizibil toate trimiterile poștale introduse în rețeaua poștală cu denumirea sau marca sa comercială, precum și cu data depunerii sau cu data colectării trimiterii poștale.

48. Pe trimiterile poștale și blanchetele de însoțire adresele destinatarului și expeditorului sunt scrise de expeditor. În adrese nu sunt admise prescurtări.

Adresa se scrie în următoarea ordine:

1) destinatarul (expeditorul) (numele, prenumele sau denumirea completă a instituției ori întreprinderii);

2) denumirea străzii, numărul casei, numărul apartamentului;

3) codul poștal;

4) localitatea;

5) denumirea țării.

Adresa destinatarului se scrie pe partea plicului care nu este prevăzută cu clapă de închidere sau pe partea recto a trimiterii poștale, în jumătatea dreaptă de jos. Adresa expeditorului se scrie în unghiul stâng de sus pe partea recto a trimiterii poștale sau pe partea verso a acesteia.

Mărcile poștale sau amprentele de francare se aplică pe partea de adresă a trimiterii poștale, în unghiul drept de sus.

49. Datele despre adresa expeditorului și destinatarului trebuie să fie redactate într-un mod precis și complet, să fie scrise criteț sau tipărite în mod tipografic cu caractere latine și cifre arabe. Numele destinatarului, localității și al țării de destinație se vor scrie cu majuscule și se vor completa eventual cu numărul codului poștal.

Pe trimiterile poștale internaționale adresa destinatarului se scrie în modul recomandat de țara de destinație. În acest caz, denumirea țării de destinație se scrie repetat în paranteze în limba de stat.

Pentru completarea adresei pot fi confecționate ștampile care să conțină datele necesare pentru aplicare atât pe trimiterile poștale, cât și pe documentele de însoțire.

50. Trimiterile poștale pot fi adresate „Post restant” numai în localitățile unde funcționează oficii poștale, cu indicarea numelui destinatarului, localității și oficiului de poștă de unde trimiterea trebuie ridicată.

Pentru trimiterile poștale adresate la căsuța poștală de abonament se înscrie numele și prenumele destinatarului sau denumirea completă a persoanei juridice, numărul căsuței poștale de abonament și denumirea oficiului poștal de unde urmează să fie ridicată trimiterea.

51. Expeditorul poate adresa trimiterea poștală internă către doi destinatari (cu excepția celor expediate „Post restant” sau la căsuța poștală de abonament) dacă destinatarii au același domiciliu. În acest caz, trimiterea poștală se predă unuia dintre destinatari.

Pentru trimiterile poștale internaționale ca destinatar este admisă o singură persoană fizică sau juridică.

52. În funcție de categoria și tipul trimiterii poștale, expeditorul va scrie pe partea cu adresă a trimiterii poștale și pe blanchetele de însoțire ale acesteia sau lucrătorul poștal va aplica ștampile cu următoarele mențiuni:

- 1) pe trimerile recomandate – „*Recomandată*” („*Recommandé*”);
- 2) pe pachete mici – „*Pachet mic*” („*Petit paquet*”);
- 3) pe cecograme – „*Cecogramă*” („*Cécogramme*”);
- 4) pe scrisori cu valoarea declarată – „*Cu valoare declarată*” („*Avec valeur déclarée*”). Pe scrisorile cu valoarea declarată, la care s-a anexat nota de inventar, se va indica suplimentar mențiunea „*Cu notă de inventar*”;
- 5) pe aerograme – „*Aerogramă*” („*Aérogramme*”);
- 6) pe trimerile poștale expediate contra ramburs – „*Cu valoare declarată*” și „*Contra ramburs*” („*Remboursement*”);
- 7) pe trimerile poștale cu confirmare de primire – „*Cu confirmare de primire*” („*Avis de réception*”);
- 8) pe trimerile poștale cu distribuirea plătită de expeditor – „*Cu distribuire plătită*” („*Taxe percue*”);
- 9) pe trimerile EMS – logoul „*EMS*”;
- 10) pe trimerile poștale cu înmânare personal destinatarului – „*Predare în mână proprie*” („*A remettre en main propre*”);
- 11) pe trimerile poștale cu obiecte fragile – „*Fragil*” („*Fragile*”);
- 12) pe scrisorile cu citații – „*Citație*”;
- 13) pe scrisorile cu înștiințări ale comisariatelor militare – „*Înștiințare*”;
- 14) pe colete și blanchetele de însoțire ale acestora:
 - a) cu dimensiunile ce depășesc limitele stabilite – „*Voluminos*” („*Encombrant*”);
 - b) cu valoarea declarată – „*Cu valoare declarată*”;
 - c) cu valoare declarată și cu notă de inventar – „*Cu valoare declarată*” și „*Cu notă de inventar*”;
 - d) cu răsad – „*Răsad*”;
 - e) cu albine – „*Atenție, albine. A proteja de soare. Cu certificat veterinar*”;
 - f) cu blănuri, piei de rozătoare – „*Blănuri. Cu certificat veterinar*”;
 - g) cu lână, țepi, păr, pene, puf – „*Cu certificat veterinar*”;
 - h) cu fructe și legume proaspete – „*Fructe*”, „*Legume*”;
- 15) pe trimerile poștale expediate prioritar sau pe cale aeriană – „*Prioritar*” sau „*Par avion*”.

Sumele prevăzute pentru indicațiile speciale „*Cu valoare declarată*” sau „*Contra ramburs*” se scriu de către expeditori în cifre și litere, atât pe ambalajul trimiterii, cât și pe blanchetele de însoțire. Această mențiune se indică și în chitanța eliberată expeditorului.

53. La depunerea unei trimiteri poștale internaționale, al cărei conținut trebuie supus controlului vamal expeditorul completează o declarație vamală, în care înscrie, pe propria răspundere, detaliat, conținutul trimiterii în cauză.

54. La trimerile poștale interne cu valoare declarată depuse în formă deschisă, expeditorul completează nota de inventar. În nota de inventar fiecare bun se înscrie în mod separat cu număr de exemplare, cu specificarea valorii bunului.

55. La depunerea trimiterii poștale lucrătorul poștal este în drept să solicite expeditorului deschiderea trimiterii poștale cu scopul verificării acesteia dacă nu conține obiecte interzise pentru expediere.

În cazul în care expeditorul refuză deschiderea trimiterii poștale, trimiterea poștală spre expediere nu este acceptată.

56. La depunerea coletelor expeditorul perfectează un buletin de expediție.

57. Coletele cu albine se depun cu certificatul de proveniență care însoțește trimiterea poștală.

Coletele cu blănuri, piei de rozătoare neprelucrate industrial, precum și coletele cu lână, țepi, păr, pene și puf se depun pentru expediere cu prezentarea de către expeditor a certificatului de proveniență eliberat de furnizorul materiei prime. La expedierea concomitentă a mai multor asemenea colete, adresate unui destinatar la aceeași adresă, se prezintă un certificat veterinar unic, cu indicarea numărului de bucăți de blană, piei de rozătoare etc.

58. La depunerea trimiteri poștale înregistrate, expeditorului i se eliberează un bon de plată (chitanță).

Expedierea simultană a zece și mai multe trimiteri poștale interne înregistrate se efectuează cu completarea borderoului tip (elaborat de către furnizorul de servicii poștale). Borderoul se completează de către expeditor în două exemplare, separat pentru fiecare tip de trimiteri. În acest caz expeditorului i se eliberează o singură chitanță și copia borderoului.

59. Suma valorii declarate a scrisorilor și coletelor interne nu este limitată. Ea este determinată de expeditor reieșind din valoarea reală a conținutului.

Pentru trimiterile poștale internaționale suma valorii declarate se declară reieșind din valoarea reală a conținutului, însă ea nu poate depăși suma indicată în „*Îndreptarul privind depunerea trimitărilor poștale internaționale*”. Valoarea declarată a scrisorilor care conțin documente, copii legalizate notarial și certificate nu poate depăși suma necesară pentru restabilirea acestor documente în caz de pierdere.

Ambalajul coletelor cu valoare declarată se alege de expeditor. Coletele cu valoarea declarată de peste 5000 lei se ambalează suplimentar în pânză rezistentă de culoare uni deschisă.

Orice declarație frauduloasă a unei valori exagerate față de valoarea reală a conținutului unui colet este pasibilă de sancționare conform prevederilor legislației.

60. Trimiterile cu suprafață neuniformă (din cauza conținutului) nu se introduc în cutiile poștale pentru scrisori și se prezintă la ghișeul oficiului poștal. Mesajele scrise depuse fără plic în cutiile poștale pentru scrisori (cu excepția cărților poștale) nu se expediază spre destinație.

61. În localitățile în care este declarat regim de carantină trimitărilor cu plante, semințe sau animale nu pot fi depuse spre expediere.

62. La depunerea unui colet internațional, expeditorul este obligat să indice ce tratament se va aplica coletului în cazul imposibilității predării acestuia către destinatar. În acest scop, el bifează căsuța corespunzătoare din buletinul de expediție. Poate fi bifată doar una din instrucțiunile autorizate. Instrucțiunea indicată pe buletinul de expediție va fi neapărat reprodusă și pe colet. Instrucțiunile se vor scrie în limba franceză sau într-o altă limbă cunoscută în țara de destinație.

63. La depistarea coletelor, scrisorilor cu valoare declarată și a pachetelor mici deteriorate, angajații poștali întocmesc și semnează procesele-verbale corespunzătoare. Trimiterea poștală se reambalează și, împreună cu două exemplare de procesele-verbale, se expediază către oficiul poștal din raza de deservire a destinatarului. În cazul depistării trimitărilor poștale internaționale deteriorate, procesele-verbale se semnează și de către colaboratorii organelor vamale.

În cazul sosirii trimitărilor de corespondență simple și recomandate cu ambalajele deteriorate sau dezlipite, lucrătorul poștal, care a făcut constatarea, consemnează pe trimiterea respectivă mențiunea privind modul defectuos în care a sosit – „Recepționată în stare deteriorată”, după care semnează și aplică ștampila de zi.

64. Pentru expedierea mijloacelor bănești prin mandat poștal intern se încasează monedă națională. Pentru expedierea mijloacelor bănești prin intermediul serviciilor de plăți poștale internaționale, inclusiv prin mandat poștal internațional, la solicitarea expeditorului, poate fi încasată valuta străină supusă expedierii, altă valută străină sau moneda națională. Mandatele poștale internaționale pot fi depuse doar în adresa țărilor care și-au declarat acordul pentru acceptarea acestor trimiteri.

Expedierea mijloacelor bănești prin virament poștal se efectuează numai la prezentarea ordinului de plată confirmată de bancă.

La expedierea mijloacelor bănești se utilizează formulare conform Aranjamentului privind serviciile de plată. La completarea formularelor de către expeditor nu se admit corectări.

65. Nu se admit pentru depunere cu mențiunea „*Distribuire plătită*” următoarele trimiteri poștale:

- 1) mandatele poștale și scrisorile cu valoarea declarată în sumă de peste 2000 lei;
- 2) scrisorile cu valoarea declarată adresate persoanelor juridice;
- 3) trimiterile poștale cu mențiunea „*Contra ramburs*”;
- 4) trimiterile poștale expediate „*Post restant*” și la „*Căsuța poștală de abonament*” în adresa unităților militare și penitenciarelor;
- 5) coletele.

66. La alegerea expeditorului, trimiterile poștale internaționale pot fi expediate pe cale de suprafață sau pe cale aeriană, dacă spre destinația respectivă există o cale aeriană.

67. Pe trimiterile poștale pot fi amplasate, contra plată, informații publicitare (reclamă). Modul de eliberare a autorizațiilor pentru amplasarea informațiilor publicitare pe trimiterile poștale se stabilește în conformitate cu Legea cu privire la publicitate nr. 1227-XIII din 27 iunie 1997.

V. Distribuirea și predarea trimitărilor poștale

68. Trimiterile poștale sosite în oficiile poștale se distribuie destinatarului la domiciliu (sediul persoanei juridice) sau se înmânează la ghișeul oficiului poștal în aceeași zi, dar nu mai târziu de a doua zi de la sosire. Pentru a beneficia de serviciile poștale utilizatorii trebuie să instaleze cutii poștale individuale la intrare în blocul locativ, casa individuală sau sediul persoanei juridice, asigurând accesul factorului poștal la aceste cutii.

69. Se distribuie la domiciliu (la sediul persoanei juridice):

- 1) trimiterile simple și recomandate ale poștei de scrisori (cărți poștale și scrisori, imprimate, confirmări de primire, pachete mici);
- 2) scrisorile interne cu valoare declarată și mandatele poștale cu taxa de distribuire achitată de expeditor;
- 3) trimiterile poștei exprese sau „*EMS*”;
- 4) trimiterile poștei hibride;
- 5) avizele vizând trimiterile înregistrate și mandatele bănești care nu se distribuie la domiciliu.

70. Se distribuie prin intermediul cutiei poștale individuale sau căsuței poștale de abonament:

- 1) scrisorile și cărțile poștale simple;
- 2) imprimatele și pachetele mici simple;
- 3) confirmările de înmânare simple;
- 4) avizele primare la trimiterile înregistrate, în cazul în care trimiterile nu pot fi înmânate dată fiind lipsa destinatarului;
- 5) avizele privind trimiterile poștale simple, ale căror dimensiuni nu permit depunerea lor în cutia poștală individuală sau în căsuța poștală de abonament;
- 6) publicațiile periodice.

71. Sunt predate la ghișeul oficiului poștal:

- 1) trimiterile poștei de scrisori recomandate și cu predare, care nu au fost distribuite la domiciliu din cauza lipsei destinatarului;
- 2) trimiterile poștei de scrisori cu valoarea declarată depășește suma de 2000 lei;

- 3) trimiterile internaționale ale poștei de scrisori cu valoare declarată care au fost supuse drepturilor vamale;
- 4) coletele poștale;
- 5) trimiterile contra ramburs;
- 6) mandatele care depășesc suma de 2000 lei;
- 7) trimiterile poștale cu mențiunea „*Post restant*”;
- 8) sacii „M”;
- 9) trimiterile adresate unităților militare și penitenciarelor;
- 10) trimiterile deteriorate și trimiterile însoțite de procese-verbale privind neregulile depistate;
- 11) trimiterile indicate la pct. 69 care nu au fost înmânate la prima distribuție;
- 12) trimiterile poștei de scrisori simple, ale căror dimensiuni nu permit depunerea lor în cutia poștală individuală sau în căsuța poștală de abonament.

72. În cazul în care cutiile poștale individuale și căsuțele poștale de abonament sunt deteriorate, deschise sau lipsă corespondența și publicațiile periodice prin aceste instalații nu se distribuie. Destinatarul este anunțat în ziua sosirii trimitărilor poștale prin metode disponibile despre imposibilitatea distribuirii. În acest caz trimitățile poștale respective se predau în oficiile poștale.

Instalarea, înlocuirea, reparația și deservirea cutiilor poștale din casele scării blocurilor locative se efectuează în bază de contract cu furnizorul de serviciu poștal universal sau cu alți agenți economici, inclusiv cu forțele proprii ale locatarilor, asociațiilor de coproprietari în condominiu, asociațiilor de proprietari ai locuințelor. Cutiile poștale instalate trebuie să corespundă standardelor în vigoare.

73. Trimitățile poștale simple, confirmările de primire și avizele la trimitățile poștale înregistrate adresate persoanelor juridice se eliberează în oficiile poștale persoanelor împuternicite în acest scop sau se distribuie la sediul acestora în cutii speciale, instalate la parter.

Modalitatea și timpul distribuirii trimităților poștale la sediul persoanelor juridice sau adresate persoanelor fizice la locul de muncă, persoanelor ce locuiesc în cămine, internate, cămine de copii, spitale, aziluri, hoteluri etc. se stabilesc în baza unor scrisori oficiale sau contracte încheiate de persoanele juridice sau instituțiile respective cu unitățile poștale. Predarea trimităților poștale, a confirmărilor de primire și avizelor nemijlocit destinatarilor se efectuează cu forțele și mijloacele proprii ale acestor instituții.

74. Trimitățile poștei de scrisori înregistrate, exceptând trimitățile cu mențiunea „*Predarea în mână proprie*” sau cu mențiunea „*Citație*” ori „*Înștiințare*”, pot fi eliberate fără procură membrilor familiei de gradul întâi, care au atins vârsta majoratului, la prezentarea unuia din documentele de legitimare indicate în pct. 86 și a documentului care confirmă relațiile de rudenie, pe aviz fiind indicată relația de rudenie (mamă, tată, fiu, fiică, soț, soție, frate, soră).

În baza cererii depuse în scris de către destinatari în unitatea poștală, trimitățile menționate la alin. 1 pot fi înmânate vecinilor.

75. Trimitățile poștale cu mențiunea „*Predarea în mână proprie*”, „*Citație*” sau „*Înștiințare*” se înmânează personal destinatarului. În lipsa acestuia, în cutia poștală se lasă avizul de sosire pentru primirea trimității în unitatea poștală.

Trimitățile poștale adresate persoanelor fizice și juridice, sediul cărora se află în afara localităților (stații meteorologice, ferme etc.), se ridică în unitățile poștale, cu forțele și mijloacele proprii, de către destinatari.

76. Coletele și pachetele mici adresate persoanelor aflate în locuri de detenție se predau la ghișeu oficiului poștal de destinație, angajatului penitenciarului împuternicit în acest scop. La distribuție

77. Mandatele poștale interne se achită în monedă națională. Plățile poștale internaționale, inclusiv mandatele poștale internaționale, la solicitarea destinatarului, pot fi achitate în valuta străină primită din străinătate, în altă valută străină sau în moneda națională. Plățile poștale adresate persoanelor juridice se achită prin transferarea sumelor bănești pe contul de decontare al destinatarului.

La solicitarea destinatarului, scrisorile interne cu valoarea declarată fără notă de inventar, mandatele poștale în sumă de până la 2000 lei și coletele cu greutatea de până la 10 kg, pentru care expeditorul nu a achitat taxa de distribuire, se distribuie la domiciliul destinatarului contra plată, conform tarifelor în vigoare.

78. În cazul în care destinatarul nu s-a prezentat pentru a-și primi trimiterea poștală, în termen de cinci zile lucrătoare din ziua sosirii trimiterii poștale, oficiul poștal de distribuire va scrie un aviz repetat. Avizele repetate se distribuie la domiciliu și se înmânează destinatarilor contra semnătură.

Avizele repetate pentru trimerile poștei exprese, „EMS”, coletele cu legume și fructe proaspete, cu albine, răsad, scrisorile cu mențiuni speciale „*Cu bilete de tratament balnear*”, „*Cu bilete*”, „*Cu documente*”, „*Citație*”, „*Înștiințare*”, mandatele electronice se distribuie și se înmânează destinatarilor contra semnătură peste trei zile lucrătoare din data sosirii trimiterii.

În cazul în care destinatarul este lipsă și predarea contra semnătură a avizului repetat nu este posibilă, avizul repetat este lăsat în cutia poștală individuală. În termen de trei zile după ce avizul repetat a fost lăsat în cutia poștală individuală, pentru trimerile menționate în alin. 2, sau de cinci zile, pentru trimerile altele decât cele menționate în alin. 2, furnizorul de servicii poștale mai face o încercare de distribuire a avizului repetat.

Pentru păstrarea trimerilor înregistrate în unitățile poștale mai mult de o zi lucrătoare după predarea primului aviz repetat (ziua predării nu se va lua în calcul), destinatarul achită taxa de magazinaj pentru fiecare zi lucrătoare, conform tarifelor în vigoare. Pentru păstrarea trimerilor poștale adresate „Post restant” și la căsuța poștală de abonament taxa de magazinaj nu se percepe.

După expirarea termenului de păstrare indicat în pct. 90, trimerile nereclamate de destinatar se înapoiază oficiului de depunere. Taxa pentru înapoiere se achită de către expeditor la momentul primirii trimiterii înapoiate.

În cazul în care lipsește adresa expeditorului ori expeditorul refuză să primească trimiterea înapoiată sau să achite taxa de înapoiere, aceste trimeri se predau la păstrare ca trimeri nedistribuite.

79. În cazul în care destinatarul refuză primirea trimiterii poștale înregistrate sosite pe adresa lui, lucrătorul poștal cere să se facă mențiunea „*Refuz primirea*”, confirmată prin semnătură pe aviz sau pe buletinul de expediție. Dacă destinatarul refuză să înscrie această mențiune, angajatul poștal înscrie mențiunea „*Refuzată, destinatarul refuză să facă mențiunea*”, după care semnează și scrie data.

80. Trimerile poștale cu valoarea declarată și mandatele poștale se predau personal destinatarilor sau persoanelor împuternicite în acest scop, la prezentarea procurii legalizate notarial.

Trimerile poștale, adresate minorilor sau persoanelor în incapacitate de exercițiu, se predau părinților sau persoanelor cu drept de tutelă fără procură, la prezentarea unuia din documentele indicate în pct. 86 și a documentului care confirmă relațiile de rudenie ori a dreptului de tutelă.

Trimerile poștale, adresate minorilor care se află sau locuiesc în școli-internate sau case de copii, se predau în baza procurii, persoanelor împuternicite în acest scop de către aceste instituții.

81. La eliberarea trimerilor cu valoarea declarată, mandatelor poștale și coletelor, destinatarul indică pe aviz datele documentului prezentat și semnează.

În cazul în care trimerile sunt adresate „Post restant” sau la căsuțe poștale de abonament destinatarul indică pe aviz adresa domiciliului.

82. Trimiterile poștale care nu pot fi distribuite din cauza necorespunderii datelor de legitimare prezentate și a celor scrise pe trimitere nu se predau până la înlăturarea acestei necorespunderi.

Destinatarul va informa expeditorul despre necorespunderea datelor și va solicita modificarea acestora prin intermediul oficiului poștal de depunere. Trimiterea în cauză se eliberează numai după ce oficiul poștal de destinație primește dispoziția în scris de la oficiul poștal de depunere.

83. Trimiterile poștale cu notă de inventar și trimiterile deteriorate se eliberează în unitatea poștală în formă deschisă. Dacă la deschiderea trimiterii conținutul este intact și corespunde notei de inventar sau declarației vamale, trimiterea se predă destinatarului.

Dacă la deschiderea trimiterii poștale cu notă de inventar s-au depistat careva lipsuri de conținut, schimbarea conținutului, deteriorarea parțială/integrală sau degradarea conținutului, se întocmește un proces-verbal de nereguli, care este semnat de către conducătorul unității poștale, lucrătorii poștali care au efectuat deschiderea trimiterii și de către destinatar. Un exemplar al procesului-verbal de nereguli, împreună cu conținutul trimiterii, se predau destinatarului. Ambalajul trimiterii se păstrează în oficiul poștal pentru investigații. În cazul în care se întocmește un proces-verbal de nereguli privind o trimitere poștală internațională, un exemplar al procesului-verbal se expediază biroului de origine.

Destinatarul este în drept să refuze deschiderea trimiterii poștale. Faptul de refuz se fixează pe documentele de însoțire ale trimiterii sau pe avizul de înștiințare, se confirmă prin semnătura destinatarului și trimiterea se predă fără a fi deschisă. În acest caz sunt declinate orice reclamații vizând lipsa sau deteriorarea conținutului trimiterii poștale predate.

84. Trimiterile poștale contra ramburs se predau destinatarilor după achitarea completă a sumei de ramburs și taxei pentru expedierea mandatului poștal. Până la achitarea sumei de ramburs destinatarul are dreptul să ceară informații referitoare la expeditorul trimiterii.

După ce trimiterea poștală contra ramburs a fost predată destinatarului, aceasta nu poate fi înapoiată, iar suma de ramburs și plata pentru expedierea mandatului poștal nu se restituie.

Trimiterile poștale contra ramburs cu notă de inventar deteriorate se deschid în prezența destinatarului la momentul predării. Dacă conținutul trimiterii este intact și corespunde notei de inventar, destinatarul achită suma de ramburs, după care trimiterea i se înmânează.

În cazul în care la deschiderea trimiterii poștale contra ramburs cu notă de inventar deteriorate se depistează lipsuri parțiale sau lipsa totală a conținutului ori deteriorarea acestuia, se întocmește un proces-verbal de nereguli, semnat de către conducătorul unității poștale, lucrătorii poștali care au efectuat deschiderea trimiterii și de către destinatar. Un exemplar al procesului-verbal se înmânează destinatarului. Trimiterea este păstrată la unitatea poștală până la finalizarea investigațiilor privind neregulile. În cazul în care este întocmit un proces-verbal de nereguli privind o trimitere poștală internațională, un exemplar al procesului-verbal se expediază la locul de schimb internațional al poștei unde s-a efectuat controlul vamal al trimiterii și cazul se investighează în conformitate cu actele UPU la care Republica Moldova este parte.

85. Trimiterile poștale internaționale, inclusiv coletele poștale, supuse drepturilor vamale, se predau destinatarilor în unitatea poștală după achitarea drepturilor vamale.

86. Documentele de legitimare în baza cărora se eliberează trimiterile poștale sunt următoarele:

- 1) buletinul de identitate;
- 2) pașaportul;
- 3) permisul de ședere;
- 4) documentul de călătorie ale refugiaților și ale beneficiarilor de protecție umanitară;
- 5) livretul militar al militarilor în termen;
- 6) permisul de conducere auto.

87. Pentru primirea trimiterii poștale destinatarul prezintă avizul de înștiințare și unul din documentele de legitimare indicate în pct. 86.

În cazul în care trimiterile poștale se predau în baza unei procuri, persoana împuternicită în acest scop prezintă procura, avizul de înștiințare și unul din documentele de legitimare indicate în pct. 86.

În cazul în care trimiterile poștale se predau în baza unei procuri de unică folosință, aceasta rămâne în unitatea poștală, iar în cazul unei procuri cu termenul indicat, persoana împuternicită va prezenta și o copie a acesteia. În acest caz lucrătorul poștal, pe lângă datele documentului de legitimare al destinatarului, mai înscrie numărul procurii, data și autoritatea emitentă.

88. Persoanele juridice care primesc trimiteri înregistrate, perfectează procuri cu drept de primire a trimitărilor poștale pe numele unei persoane împuternicite în acest scop. Procura rămâne la persoana împuternicită și trebuie prezentată de fiecare dată la primirea trimitărilor poștale. Copia procurii rămâne în oficiul poștal. Procura trebuie să fie semnată de către conducătorul care reprezintă persoana juridică.

89. Trimiterile poștale simple și recomandate, confirmările de primire la trimiterile cu valoare declarată, coletele și mandatele poștale adresate unităților militare se eliberează în sediul unităților poștale personal destinatarilor, poștașilor militari sau altor persoane abilitate în acest scop.

Predarea trimitărilor poștale nevăzătorilor sau persoanelor care nu pot semna se efectuează în prezența unui martor (cu excepția lucrătorului poștal), care semnează ca asistent la predarea trimitărilor. În acest caz, lucrătorul poștal indică pe documentele respective datele de legitimare ale destinatarului și martorului, precum și adresa de domiciliul al martorului.

90. În cazul în care nu este posibilă distribuirea trimitărilor poștale către destinatari, acestea se păstrează la unitatea poștală timp de o lună, trimiterile exprese, inclusiv „EMS” - 14 zile, iar scrisorile recomandate cu mențiunile speciale „Citație” și „Înștiințare” - 7 zile.

Termenele de păstrare pot fi prelungite la cererea expeditorului sau destinatarului, cu excepția scrisorilor cu mențiunile „Citație” și „Înștiințare”:

- 1) pentru trimiterile exprese, inclusiv „EMS” - până la o lună;
- 2) pentru trimiterile interne și internaționale - până la două luni din data sosirii lor.

91. Trimiterile poștale, care nu au putut fi distribuite destinatarilor se înapoiază expeditorului în următoarele situații:

- 1) la expirarea termenelor de păstrare;
- 2) la cererea expeditorului;
- 3) destinatarul refuză să primească trimiterea;
- 4) destinatarul nu este la adresa indicată;
- 5) adresatul căsuței poștale de abonament nu este indicat sau este indicat incorect;
- 6) adresa destinatarului indicată pe trimitere este ștearsă sau ruptă;
- 7) destinatarul este decedat.

92. Reexpedierea, retragerea trimitărilor poștale înregistrate, modificarea sau corectarea adresei se face la cererea expeditorului. Cererea de înapoiere, reexpediere, retragere a trimitărilor, de modificare sau corectare a adresei, determină completarea de către expeditor a unui formular.

Înapoierea, reexpedierea, retragerea trimitărilor poștale înregistrate, modificarea sau corectarea adresei, în baza cererilor, se efectuează contra plată, conform tarifelor în vigoare.

93. Trimiterile poștale internaționale nedistribuite se înapoiază către administrația poștală a țării de origine ale cărei mărci de francare figurează pe trimitere. Înainte de înapoiere oficiul de destinație trebuie să indice pe trimitere cauza nedistribuirii: „Necunoscut” („Inconnu”), „Refuzat” („Refusé”), „Mutat” („Déménagé”), „Nereclamat” („Non réclamé”), „Adresă incompletă” („Adresse insuffisante”) sau altă cauză, să înscrie pe fața trimitărilor mențiunea „Retur” („Retour”) și să aplice ștampila sa de zi pe verso scrisorii sau pe fața cărților poștale.

94. Trimiterile poștale care nu au putut fi distribuite și nici înapoiate expeditorilor, după expirarea termenului de păstrarea a acestora, se trec la categoria de trimiteri nedistribuite.

Correspondența simplă fără adresă, cu adresa incompletă, neclară sau prescurtată, care face imposibilă expedierea ei la destinație sau înapoierea la expeditor extrasă din cutiile poștale pentru scrisori, precum și trimiterile grevate cu „*Taxă-porto*” refuzate de destinatari, se păstrează în oficiile poștale de destinație timp de o lună, apoi se trec la categoria de trimiteri nedistribuite.

Mandatele poștale nereclamate se păstrează în oficiile poștale de destinație timp de o lună, apoi se trec la categoria de trimiteri nedistribuite.

95. Trimiterile nedistribuite se păstrează de către furnizorul de servicii poștale, la dispoziția utilizatorilor, timp de 6 luni. După expirarea termenului de 6 luni, scrisorile, care nu au putut fi predate destinatarilor și nici expeditorilor, se vor nimici. Celelalte trimiteri poștale se vor deschide și conținutul acestora se va nimici sau, după caz, se va valorifica și va deveni proprietatea furnizorului de servicii poștale.

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, devin proprietatea furnizorului de servicii poștale.

96. În cazul trimitărilor poștale care conțin alimente ușor alterabile, cu termen de păstrare limitat sau substanțe care prin natura lor aduc atingere mediului înconjurător, persoanelor sau celorlalte trimiteri poștale, acestea nu pot fi livrate destinatarilor și nici returnate expeditorilor, fiind nimicite.

97. Ordinea de nimicire a trimitărilor poștale din categoria „Nedistribuite”.

Trimiterile poștale din categoria „Nedistribuite” se nimicesc cu condiția de respectare a tainei corespondenței, datelor cu caracter personal și cu respectarea cerințelor necesare de securitate. Nimicirea trimitărilor poștale se va efectua de către o comisie, desemnată prin ordinul conducătorului furnizorului de servicii poștale.

Dacă în urma examinărilor preliminare se constată că conținutul trimitărilor care urmează să fie nimicite la deschidere poate pune în pericol viața și sănătatea lucrătorilor poștali, acestea se nimicesc fără a fi deschise.

La nimicirea trimitărilor poștale (cu sau fără deschidere) urmează a fi întocmit un proces-verbal, în care se va indica denumirea obiectelor, descrierea particularităților lor distinctive (materialul din care sunt confecționate, cantitatea, greutatea, lungimea, calitatea, etc.).

Pentru a evita utilizarea bunurilor supuse distrugerii, ele urmează a fi nimicite în modul stabilit (prin îngropare, ardere, vărsare în canalizare, etc.).

98. Distribuirea și predarea trimitărilor poștale care fac obiectul serviciilor poștale deschise concurenței se efectuează conform procedurii stabilite de furnizorii acestor servicii.

VI. Drepturile și obligațiile utilizatorilor de servicii poștale

99. Orice trimiteră poștală aparține expeditorului atâta timp cât nu a fost distribuită celui în drept, cu excepția cazului în care trimiteră a fost reținută sau distrusă conform prevederilor legislației țării de origine sau de destinație, precum și țării de tranzit.

Expeditorul are dreptul, în temeiul cererii depuse în scris sau în mod electronic, contra unei taxe și cu anexarea bonului de plată și copia actului de identitate, să dea următoarele dispoziții:

- 1) să retragă trimiteră poștală;
- 2) să readreseze trimiteră poștală sau achitarea mandatului poștal altei persoane și pe altă adresă, sau să ceară distribuirea trimitărilor către același destinatar, dar pe o altă adresă;
- 3) să prelungească termenul de păstrare a trimitărilor în unitatea poștală până la două luni din momentul sosirii ei;

4) să mandateze furnizorul să perceapă de la destinatar suma de ramburs pentru trimerile cu valoare declarată care au fost depuse fără mențiunea „*Contra ramburs*”;

5) să contramandeze sau să modifice suma de ramburs.

Dispozițiile indicate în alin. 2 ce țin de serviciile de plăți poștale sunt aplicabile în măsura în care nu contravin prevederilor reglementării valutare.

100. La retragerea trimiterii, dacă aceasta nu a fost expediată din oficiul de depunere, expeditorului i se restituie taxa achitată, cu excepția plăților achitate cu semnele poștale ale taxelor de asigurări și a costului serviciilor auxiliare.

Restituirea mandatelor poștale către persoanele juridice se efectuează prin transferul mijloacelor bănești la contul bancar al acestora. În acest caz, taxa de expediere nu se restituie.

101. La depunerea a unui colet internațional, expeditorul este obligat să dea indicații privind tratamentul aplicat coletului în cazul imposibilității predării lui conforme și să efectueze mențiunile respective pe formularul buletinului de expediere și pe trimiteri.

102. Destinatarul are dreptul să dea dispoziții prin cerere în scris, contra unei plăți suplimentare, privind:

1) păstrarea trimiterilor poștale sosite în adresa sa pe un termen până la două luni din data sosirii;

2) distribuirea sau expedierea trimiterilor poștale care vor sosi în adresa sa, pe altă adresă sau pe adresa altui destinatar;

3) transferarea sumelor mandatelor poștale care au sosit în adresa sa, pe contul bancar personal.

Destinatarul are dreptul să refuze primirea trimiterii sosite în adresa sa.

103. Respectarea secretului scrisorilor și altor trimiteri poștale este garantat prin Constituție, Legea comunicațiilor poștale și prezentele Reguli. Persoanele antrenate în activități poștale sunt obligate să asigure confidențialitatea acestor trimiteri. Este interzisă violarea secretului corespondenței sau divulgarea conținutului acesteia ori al altor trimiteri poștale.

104. Datele cu caracter personal referitoare la utilizatori vor fi divulgate numai terților autorizați de legislație, pentru a le accesa.

105. În scopul depistării infracțiunilor și constatării tuturor circumstanțelor ce au importanță pentru justa soluționare a cauzei, furnizorul de servicii poștale este obligat să pună la dispoziția organelor care desfășoară activitate operativă de investigații, organelor de urmărire penală și instanțelor de judecată, în condițiile legii, trimiterile poștale ce constituie corpuri delictive și actele necesare. Reținerea, cercetarea, predarea, percheziționarea sau ridicarea trimiterilor poștale se efectuează doar cu autorizația judecătorului de instrucție. Autorizația respectivă se transmite șefului instituției poștale, pentru care executarea acesteia este obligatorie.

Furnizorii de servicii poștale, indiferent de tipul de proprietate, sunt obligați să asigure condiții tehnice necesare îndeplinirii de către organele împuternicite a măsurilor operative de investigații, precum și să întreprindă acțiuni necesare pentru neadmiterea divulgării conținutului, metodelor și tacticii acestor măsuri.

106. În cazurile în care se întreprind măsuri de cercetare operativă, examinarea și deschiderea trimiterilor poștale (inclusiv controlul conținutului acestor trimiteri și al documentelor ce țin de activitatea furnizorului) sunt efectuate de către reprezentanții organelor abilitate în temeiul unei hotărâri a instanței judecătorești și în prezența conducătorului întreprinderii poștale, cu perfectarea actului respectiv (procesului-verbal). Un exemplar al actului și copia hotărârii judecătorești rămâne în întreprinderea poștală.

107. În cazurile în care parvin cereri privind căutarea unei trimiteri poștale pentru care organele de drept au emis decizia de a efectua cercetări operative, furnizorul de servicii poștale va informa expeditorul sau destinatarul trimiterii numai cu permisiunea organelor menționate.

VII. Responsabilitatea furnizorilor de servicii poștale

108. Pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor privind prestarea serviciilor, furnizorii de servicii poștale poartă răspundere materială față de utilizatorii serviciilor poștale.

Furnizorii de servicii poștale sunt responsabili față de utilizatori pentru:

1) furnizarea serviciilor în condițiile prevăzute de lege și de contractul încheiat cu expeditorul;

2) paguba care rezultă din pierderea ori deteriorarea totală sau parțială a trimiterii poștale survenită din momentul depunerii acesteia la oficiul poștal sau la punctul de acces și până la livrarea către destinatar.

În caz de responsabilitate, pierderile indirecte, beneficiile nerealizate sau daunele morale, provenite din erori, pierderi sau întârzieri în predarea sau distribuirea trimiterilor poștale, nu sunt luate în considerare în suma despăgubirii ce urmează a fi plătită de către furnizorii de servicii poștale.

Furnizorul de serviciu poștal universal este responsabil pentru trimiterile poștale internaționale în conformitate cu prevederile tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte, inclusiv cu obligațiile care rezultă din actele UPU și Legea comunicațiilor poștale.

Responsabilitatea furnizorului de servicii poștale începe de la depunerea trimiterilor și se extinde până la înmânarea acestora destinatarilor sau expirarea termenului de reclamare de 6 luni. Pentru serviciile poștale deschise concurenței termenul de reclamare este de 3 luni.

109. Furnizorul de serviciu poștal universal poartă răspundere pentru trimiterile poștale interne înregistrate și acordă despăgubiri din mijloacele proprii după cum urmează:

1) în caz de pierdere totală, furt total sau deteriorare totală:

a) în mărimea sumei ce constituie 5 tarife de recomandare – pentru o trimitere poștală care face obiectul serviciului de trimitere recomandată;

b) în mărimea sumei tarifului plătit – pentru o trimitere poștală care face obiectul serviciului de trimitere cu predare atestată;

c) în mărimea valorii declarate – pentru o trimitere poștală care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată;

d) în mărimea valorii declarate – pentru o trimitere poștală care face obiectul serviciului de trimitere contra ramburs, până la momentul livrării la destinatar;

e) în mărimea valorii rambursului – pentru o trimitere poștală care face obiectul serviciului de trimitere contra ramburs, după livrarea acesteia destinatarului, când furnizorul de servicii poștale a omis încasarea rambursului de la destinatar;

f) în mărimea sumei ce constituie 5 tarife – pentru un colet poștal care nu face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată, indiferent de greutate.

2) în caz de pierdere parțială, furt parțial sau deteriorare parțială:

a) în mărimea valorii declarate pentru partea lipsă sau pentru partea deteriorată, înscrisă de expeditor în nota de inventar – pentru o trimitere poștală care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată;

b) în mărimea cotei-părți corespunzătoare greutății lipsă din valoarea declarată – pentru o trimitere poștală depusă fără notă de inventar, care face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată;

c) în mărimea cotei-părți din suma ce constituie 5 tarife, stabilită în raport cu greutatea lipsă sau cu greutatea conținutului deteriorat – pentru un colet poștal care nu face obiectul serviciului de trimitere cu valoare declarată;

3) în caz de nerespectare a termenelor de distribuire – în mărimea sumei ce constituie 5% din suma tarifului de expediere – pentru fiecare zi de întârziere, însă nu mai mult de suma totală a tarifului de expediere.

Pe lângă despăgubirile prevăzute la subpct. 1), se restituie și tarifele încasate la depunerea trimiterii poștale la oficiul poștal, cu excepția taxelor de recomandare și de asigurare.

110. Pentru trimiterile poștale interne neînregistrate (simple), se acordă despăgubiri în mărimea tarifului achitat, doar dacă expeditorul sau mandatarul acestuia, prezintă dovada depunerii trimiterii în cauză la punctul de acces, în caz în contrar, furnizorul de servicii poștale nu este obligat să plătească despăgubiri.

111. Furnizorul de servicii poștale poartă răspundere pentru prestarea necorespunzătoare a serviciilor de plăți poștale și acordă despăgubiri din mijloacele proprii după cum urmează:

1) în caz de neplată a mandatului poștal, a sumelor referitoare la serviciile aferente transferurilor de mijloace bănești și a sumelor referitoare la serviciul de intermediere a transferurilor de mijloace bănești – în mărimea sumei depuse;

2) în caz de netransferare a mijloacelor bănești pe contul bancar al destinatarului – în mărimea sumei viramentului netransferat.

112. Furnizorul de servicii poștale deschise concurenței poartă răspundere, conform contractelor încheiate cu utilizatorii, pentru pierderea, deteriorarea, lipsa conținutului, nelivrarea sau încălcarea termenului de livrare a trimiterilor poștale.

113. Furnizorul de servicii poștale nu poartă răspundere pentru trimiterile poștale în cazul în care paguba a fost cauzată din vina expeditorului ori ca urmare a circumstanțelor de forță majoră sau a situațiilor excepționale, precum și pentru trimiterile poștale care au fost primite fără obiecții de către destinatar.

114. Despăgubirea prejudiciului material se compensează de către furnizorul de servicii poștale. În cazul în care furnizorul de servicii poștale refuză să despăgubească prejudiciul material cauzat utilizatorilor în urma activității sale nesatisfăcătoare, recuperarea daunelor se va face conform hotărârii instanței de judecată, în conformitate cu legislația.

115. Furnizorul de servicii poștale încetează să fie responsabil de trimiterile recomandate, coletele și trimiterile cu valoare declarată după ce le-a predat cu respectarea tuturor condițiilor prevăzute de prezentele Reguli.

116. Furnizorul de servicii poștale nu poartă răspundere în cazurile:

1) în care nu poate oferi informații asupra trimiterilor poștale ca urmare a distrugerii documentelor de serviciu în rezultatul 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 în pct. 37 și aceste trimiteri au fost sechestrate sau distruse;

4) de reținere a trimiterii poștale în virtutea legislației țării de destinație, conform notificării administrației poștale a acestei țări;

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: nu este instalată cutia poștală individuală, destinatarul nu s-a prezentat la oficiul poștal urmare a avizării acestuia.

7) în care expeditorul nu a formulat nici o reclamație în termen de 6 luni începând cu a doua zi din data depunerii trimiterii în unitatea poștală;

117. Furnizorul de servicii poștale nu își asumă nici o responsabilitate în privința declarației vamale, indiferent de forma efectuării acesteia și deciziile luate de către serviciile vamale în legătură cu verificarea trimiterilor supuse controlului vamal.

VIII. Responsabilitatea utilizatorilor

118. Expeditorul trimiterii poștale răspunde în fața furnizorului de servicii poștale pentru daunele rezultate din natura periculoasă a trimiterii sau ambalarea neadecvată a conținutului acesteia. Răspunderea este în limita valorii daunelor și a sumelor plătite ca despăgubire altor utilizatori ai serviciilor poștale, ale căror trimiteri au fost deteriorate din această cauză.

119. Utilizatorii poartă răspunde pentru:

- 1) depunerea la un punct de acces a următoarelor categorii de trimiteri poștale:
 - a) trimiteri poștale constând în bunuri care, prin natura lor sau prin modul cum sunt ambalate, pot pricinui pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlalte bunuri;
 - b) trimiteri poștale pe ambalajul cărora sunt inscripții care contravin bunelor moravuri;
 - c) trimiteri poștale constând în bunuri al căror transport este interzis prin lege;
 - d) trimiteri poștale constând în bunuri pentru care sunt stabilite condiții speciale de transport, prin dispoziții legale, sanitare, veterinare, fitosanitare și altele similare, cu încălcarea condițiilor obligatorii prevăzute prin aceste dispoziții.
- 2) expeditorul rămâne responsabil chiar dacă oficiul de depunere a acceptat una din trimiterile menționate la subpct. 1).
- 3) introducerea în trimiterile poștale cu tarif inferior a unor trimiteri poștale pentru care sunt stabilite tarife superioare;
- 4) francarea trimiterilor poștale cu mărci decupate din efecte poștale, cu mărci poștale utilizate sau prin oricare alt mijloc fraudulos.

120. În cazul în care condițiile de acceptare au fost respectate de către expeditor, acesta nu este responsabil în măsura în care a existat o greșală sau neglijență a furnizorilor de servicii poștale sau a transportatorilor, în prelucrarea trimiterilor după ce au fost acceptate.

IX. Soluționarea reclamațiilor

121. Cadrul legal care stă la baza mecanismului de soluționare a reclamațiilor depuse de utilizatori furnizorului de servicii poștale:

- 1) Legea comunicațiilor poștale nr. 36 din 17.03.2016;
- 2) Legea cu privire la petiționare nr. 190-XIII din 19.07.1994;
- 3) Actele UPU la care Republica Moldova este parte;
- 4) Prezentele Reguli;
- 5) Procedura de examinare a reclamațiilor elaborată de către furnizorii de servicii poștale și aprobată de autoritatea de reglementare .

122. Utilizatorul poate adresa furnizorului de serviciu poștal universal reclamații prealabile pentru trimiterile poștale interne și internaționale – în termen de 6 luni. Termenul se calculează de la data depunerii trimiterii poștale.

Pentru serviciile poștale deschise concurenței, termenul de depunere a reclamațiilor se stabilește prin contract încheiat între furnizorul de servicii poștale și utilizator, dar nu poate fi mai mic de 30 de zile, și se calculează de la data depunerii trimiterii poștale.

Furnizorul de serviciu poștal universal va examina și va răspunde la reclamațiile utilizatorilor în cel mai scurt timp posibil, care nu va depăși 30 de zile de la data depunerii reclamației pentru trimiterile poștale interne, iar pentru trimiterile poștale internaționale – 90 zile lucrătoare.

123. 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. Expeditorul sau destinatarul pot împuternici o terță persoană să depună reclamația.

Reclamațiile pot fi depuse atât la oficiul de prezentare și la oficiul de destinație a trimiterii, cât și în alte oficii poștale.

Reclamațiile privind trimerile poștale internaționale sunt admise în termenele prevăzute de actele normative ale UPU. Pentru trimerile poștei exprese internaționale reclamațiile se depun în modul și termenele specificate în tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte.

124. La depunerea reclamației, reclamantul trebuie să prezinte unul din actele de legitimare indicate în pct. 86, datele cărui le va înscrie în reclamație. În cazul în care reclamația este depusă de o terță persoană împuternicită în acest scop, la reclamație se anexează procura de unică folosință sau copia procurii generale.

Reclamațiile, inclusiv cererile de despăgubire a prejudiciului material referitor la trimerile poștale înregistrate, se depun împreună cu bonul de plată și, după caz, cu copia borderoului tip, eliberat de unitatea poștală la depunerea trimerilor.

Reclamațiile ce vizează nerespectarea termenelor de distribuire a trimerilor poștale simple se depun împreună cu ambalajul acestora care poartă amprenta ștampilei de zi.

Dacă trimerile poștale au fost depuse în oficiul poștal în serie și bonuri de plată diferite, reclamațiile privind despăgubirea prejudiciului material pentru trimerile pierdute, lipsă sau cu conținutul schimbat se depun în mod separat pentru fiecare bon sau borderoul-tip, conform cărora au fost depuse.

125. Orice reclamație referitoare la trimerile poștale se face în scris, prin completarea unei cereri de reclamații și depunerea ei în oficiul poștal. În cerere se va indica:

- 1) numele complet sau denumirea destinatarului trimerii, adresa acestuia;
- 2) serviciul poștal;
- 3) categoria și tipul trimerii poștale, cu numărul de înregistrarea (pentru trimerile înregistrate) și suma valorii declarate, dacă este cazul;
- 4) copia bonului de plată;
- 5) oficiul poștal în care a fost depusă trimeria poștală;
- 6) data depunerii trimerii poștale;
- 7) motivul depunerii reclamației;
- 8) datele de contact ale reclamantului: numele și adresa, telefonul sau adresa poștei electronice unde dorește să primească informația în legătură cu reclamația depusă.

126. În cazul în care cerințele expuse în reclamație sunt justificate legal, organul sau persoana oficială care a adoptat decizia privind satisfacerea lor este obligat să ia măsuri în vederea compensării prejudiciului material celui în drept. Plata despăgubirilor se face prin mandat bănesc, la adresa beneficiarului plății sau prin altă modalitate convenită cu acesta.

Pentru trimerile poștale interne furnizorul de servicii poștale despăgubește pe cel în drept în termen de o lună din data adoptării deciziei de despăgubire. Pentru trimerile poștale internaționale – în termenul stabilit prin tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte.

127. În cazul în care reclamația adresată furnizorului de servicii poștale 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.

128. În cazul în care după achitarea despăgubirii, trimeria recomandată, coletul sau trimeria cu valoarea declarată sau o parte a conținutului considerată pierdută a fost găsită,

expeditorul sau destinatarul, după caz, este avizat că trimiterea este ținută în unitatea poștală o perioadă de trei luni, contra rambursării valorii despăgubirii plătite.

Dacă expeditorul și destinatarul renunță să preia trimiterea, aceasta devine proprietatea unității poștale sau a unității care a suportat paguba.

În caz de descoperire ulterioară a unei trimiteri cu valoarea declarată, conținutul căreia este recunoscut ca fiind de valoare inferioară sumei despăgubirii plătite, expeditorul sau destinatarul, după caz, rambursează suma acestei despăgubiri contra preluării trimiterii, fără aplicarea consecințelor care decurg din declararea frauduloasă a valorii ei.