



# GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

**HOTĂRÎRE** nr. \_\_\_\_\_

din \_\_\_\_\_  
Chișinău

**Pentru aprobarea Regulilor privind  
prestarea serviciilor poștale**

-----

În temeiul art. 8 și art. 40 alin. (4) din Legea comunicațiilor poștale nr. 36 din 17 martie 2016 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr. 114-122, art. 225) și în vederea reglementării modului de prestare a serviciilor poștale și a relațiilor dintre utilizatorii și furnizorii de servicii poștale, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Regulile privind prestarea serviciilor poștale, conform anexei nr.1.
2. Regulile privind prestarea serviciilor poștale se pun în aplicare de la 1 februarie 2017.
3. La data intrării în vigoare a prezentelor Reguli, se abrogă unele hotărâri ale Guvernului, conform anexei nr.2.

**Prim-ministru**

**PAVEL FILIP**

## **REGULI PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR POȘTALE**

### **I. Dispoziții generale**

1. Regulile privind prestarea serviciilor poștale, denumite în cele ce urmează *Reguli*, sînt elaborate în conformitate cu Legea comunicațiilor poștale nr. 36 din 17 martie 2016, Convenția Uniunii Poștale Universale, Convenția pentru unificarea anumitor reguli referitoare la transportul aerian internațional, semnată la Montreal la 28 mai 1929, Convenția relativă la contractul de transport internațional al mărfurilor pe șosele (CMR), semnată la Geneva la 19 mai 1956 și cu alte tratate internaționale la care Republica Moldova este parte.

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

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 de abonament, codul poștal, denumirea localității, denumirea țării;

*aerogramă* – plic special destinat expedierii corespondenței pe calea aerului și care este format dintr-o singură foaie de hîrtie, 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;

*autoritate de reglementare* – organism căruia statul îi încredințează funcțiile de reglementare ce intră sub incidența domeniului de aplicare a Legii comunicațiilor poștale;

*carte poștală* – trimitere poștală deschisă, din foaie de carton subțire sau hîrtie destul de rezistentă, folosită pentru diferite comunicări;

*căsuță poștală de abonament* – utilaj special instalat în oficiul poștal pentru primirea poștei destinate utilizatorului;

*cecogramă* – trimitere poștală cecografică depusă deschis, clișeu care poartă însemne ale cecografiei, înregistrare sonoră și pe hîrtie specială destinată numai pentru folosința nevăzătorilor, dacă este expediată de sau către o instituție pentru nevăzători;

*cod poștal* – indicativ reprezentat de un anumit număr de cifre sau litere, corespunzător fiecărei localități, necesar pentru facilitarea trierii corespondenței și creării posibilității de automatizare a acestei operații. Codul poștal 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 depășește limitele stabilite;

*corespondență comercială-răspuns internațională* – 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 Uniunea Poștală Universală, 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;

*date cu caracter personal* – orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal);

*destinatar* – persoană fizică sau juridică pe adresa căreia este expediată o trimitere poștală;

*drept special de tragere* – unitate de decontare a Fondului Monetar Internațional utilizată de către țările membre ale Uniunii Poștale Universale 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 sau imprimată, constituind întreguri poștale;

*expeditor* – persoană fizică sau juridică care introduce trimiterea poștală în rețeaua poștală personal sau prin intermediul unei persoane terțe;

*factură de expediție* – document poștal de însoțire a trimiterilor poștale exprese, care fac obiectul serviciilor poștale deschise concurenței;

*fragil* – indicație specială pe trimiterile poștale care implică o atenție sporită la prelucrarea, transportarea și păstrarea acestora;

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

*furnizor de servicii poștale* – persoană fizică sau juridică autorizată, înregistrată în calitate de întreprinzător în Republica Moldova, a cărei activitate constă, în totalitate sau în parte, în furnizarea serviciilor poștale;

*furnizor de serviciu poștal universal* – furnizor/prestator de servicii poștale din sfera serviciului poștal universal;

*imprimat* – trimitere poștală a cărei conținut este tipărit sau reprodus cu caracter de imprimare generală și care circulă de la depunere pînă 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* – serviciu 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 în format 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 Uniunii Poștale Universale;

*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 amprente ștampilei de zi poștale 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 acestuia;

*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;

*prelucrare a datelor cu caracter personal* – orice operațiune sau serie de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal prin mijloace automatizate sau neautomatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, păstrarea, restabilirea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea prin transmitere, diseminare sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea;

*rețea poștală* – sistem de organizare și de resurse de orice fel utilizate de furnizorul de servicii poștale, în special pentru:

- 1) colectarea trimiterilor poștale de la punctele de acces;
- 2) sortarea la centrul de sortare și transportul trimiterilor poștale;

3) distribuirea trimiterilor poștale la adresele indicate pe acestea;

*saci M* – saci speciali conținând ziare, publicații periodice, cărți și documente tipărite similar, pe adresa aceluiași destinatar și aceeași destinații;

*servicii poștale* – servicii destinate publicului, constând în colectarea, ambalarea, în caz de necesitate, sortarea, transportul trimiterilor poștale și distribuirea sau înmînarea acestora destinatarilor;

*servicii poștale deschise concurenței* - servicii poștale altele decît cele rezervate;

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

*serviciu poștal universal* – furnizare permanentă a unui set de servicii poștale, de o calitate determinată, în toate localitățile de pe teritoriul țării, la prețuri accesibile pentru toți utilizatorii;

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

*sigiliu nominal* – mecanism pentru aplicarea amprenteii pe documente și trimiteri poștale care indică denumirea oficiului poștal, data prezentării sau distribuirii trimiterilor poștale;

*taxă poștală* – plată a unei prestații poștale;

*taxă-porto* – taxă cu care sînt 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 pînă la destinație, inclusiv pentru efectuarea operațiunilor de prelucrare a acestora;

*trimitere avion* - trimitere poștală transportată prin mijloace de transport aeriene;

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

*trimitere nedistribuită* – trimitere poștală, distribuirea (în mînarea) căreia către destinatar din diferite motive nu a fost posibilă și, din lipsa adresei expeditorului, nu s-a realizat înapoierea ei către expeditor;

*trimitere nereclamată* – trimitere poștală care nu a fost distribuită (predată) destinatarului din cauza nesolicitării sau refuzului de recepționare a acesteia;

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

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

*trimitere poștală înregistrată* – trimitere poștală care face obiectul unui serviciu ce are drept particularitate eliberarea de către furnizorul de servicii

poștale către expeditor 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 (centru de poștă, oficiu poștal, agenție poștală);

*Uniunea Poștală Universală* – organizație internațională care coordonează politicile poștale ale statelor membre și sistemul poștal global, fiind o agenție specializată a Organizației Națiunilor Unite, din 1 iulie 1948, cu 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 Uniunii Poștale Universale cu dreptul de a utiliza formularele Uniunii Poștale Universale.

Furnizorii de servicii poștale deschise concurenței furnizează servicii poștale în conformitate cu Legea comunicațiilor poștale. Serviciile poștale internaționale se furnizează în baza acordurilor semnate cu operatori poștali sau cu companii specializate în livrarea bunurilor și documentelor din alte state.

**4.** Furnizorii de servicii poștale trebuie să asigure:

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 de calitate în ceea ce privește serviciul poștal universal și conform condițiilor prevăzute în contractele încheiate cu utilizatorii în ceea ce privește serviciile poștale deschise concurenței;

4) confidențialitatea și securitatea datelor cu caracter personal referitoare la utilizatorii persoane fizice în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal. Furnizorii de servicii poștale informează clienții săi privind utilizarea datelor lor cu caracter personal și scopul pentru care au fost colectate. Datele cu caracter personal utilizate se referă la numele, prenumele și adresa utilizatorului;

5) transparența, obiectivitatea și nediscriminarea prestării serviciilor poștale.

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

1) la intrarea în oficiul poștal trebuie să fie amplasate la un loc vizibil: firma unității poștale; cutia poștală pentru scrisori; codul poștal; programul de

lucru. În oficiile poștale orășenești 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 de lucru al acestuia. Textele firmei și ale avizelor sînt executate în conformitate cu legislația în vigoare;

2) în sala de operațiuni a oficiului poștal trebuie să fie instalate în locuri accesibile utilizatorilor cutia poștală pentru scrisori, după caz, și panourile informative privind prestațiile poștale, și anume:

- a) condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale;
- b) lista serviciilor prestate;
- c) categoriile, tipurile și dimensiunile trimiterilor poștale;
- d) modalitatea de completare a formularelor și de scriere a adresei;
- e) informații despre tarifele poștale;
- f) codurile poștale;
- g) termenele de păstrare a trimiterilor poștale;
- h) informații privind obiectele interzise în trimiterile poștale;
- i) condițiile de ambalare a trimiterilor poștale;
- j) standardele de calitate în ceea ce privește serviciul poștal universal;
- k) răspunderea furnizorului de servicii poștale;
- l) zilele și orele de audiență în structurile de conducere ale unității poștale;

3) furnizorul de serviciu poștal universal 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 cuvîntul „Poștă”, numărul de ordine al cutiei poștale, ora extragerii scrisorilor și ziua în care extragerea corespondenței nu se efectuează. În localitățile rurale se indică și codul poștal al localității respective.

**7.** Furnizorul de servicii poștale deschise concurenței trebuie să asigure prestarea serviciilor poștale în condițiile:

1) respectării cerințelor esențiale: condiții generale, fără caracter economic, prin care se impun cerințe pentru furnizarea serviciilor poștale, constînd în: respectarea confidențialității corespondenței, asigurarea securității rețelei poștale în ceea ce privește transportul produselor periculoase, precum și, în cazuri justificative, protecția datelor, protecția mediului și respectarea normelor de planificare a teritoriului. Protecția datelor include protecția datelor cu caracter personal, confidențialitatea informațiilor transmise sau stocate și protecția dreptului la viața privată;

2) dispunerii de local pentru deservirea utilizatorilor (oficii poștale), de echipament tehnic și de mijloace de transport necesare furnizării serviciilor;

3) afișării programului de lucru la loc vizibil și asigurării accesului liber al utilizatorilor în oficiile poștale în timpul orelor de lucru;

4) instalării panourilor informative în sala de operațiuni a oficiului poștal privind prestațiile poștale, și anume:

- a) condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale;
- b) lista serviciilor prestate;
- c) informațiile despre tarifele poștale;
- d) informațiile privind obiectele interzise în trimerile poștale;
- e) răspunderea furnizorului de servicii poștale;

5) marcării tuturor instalațiilor 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 de servicii poștale;

6) asigurării cu elemente de identificare proprii a personalului însărcinat cu colectarea și distribuirea trimerilor poștale al furnizorului de servicii poștale;

**8.** În vederea respectării termenelor de distribuire a trimerilor poștale internaționale, furnizorii de servicii poștale beneficiază, cu prioritate, de dreptul de acces în punctele de trecere a frontierei de stat și în organele vamale.

Reținerea premeditată a unităților de transport ale furnizorilor de servicii poștale (marcate cu logourile acestora) este interzisă.

**9.** Trimerile poștale se împart în următoarele categorii:

1) *Scrisori*. Scrisorile trebuie să fie puse în plicuri dreptunghiulare. Partea cu adresă a scrisorii este rezervată pentru adresă, francare, mențiuni de serviciu sau etichete. Se recomandă adăugarea mențiunii „Scrisoare” („Lettre”) pe partea cu adresă a scrisorilor care din cauza volumului pot fi confundate cu trimerile francate cu o taxă redusă. Scrisorile se împart în simple, recomandate și cu valoare declarată.

2) *Aerograme*. Aerogramele trebuie să fie dreptunghiulare și confecționate astfel 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” („Aérogramme”). 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. Partea cu adresă a cărții poștale este rezervată pentru adresă, francare, mențiuni de serviciu sau etichete. Cărțile poștale trebuie să aibă în antetul de pe partea cu adresă titlul „Carte poștală” („Carte postale”). Cărțile poștale se împart în simple și recomandate.

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

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 trimerirea destinată nevăzătorilor. Cecogramele nu pot purta nici o adnotație și nu pot



conține nici 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 hîrtie 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 instituții. Cecogramele se împart în simple și recomandate.

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

7) *Saci M*. În afară de imprimate sacii M pot include alte obiecte cum ar fi: discuri, benzi magnetice, casete, eșantioane comerciale de fabricanți și distribuitori, alte articole comerciale dar nepasibile de drepturi vamale. Adresa destinatarului se indică pe fiecare pachet de imprimate introdus în sacul M. Sacul M trebuie să fie prevăzut cu o etichetă-adresă dreptunghiulară furnizată de expeditor și care indică numele, prenumele și adresa destinatarului. Eticheta-adresă trebuie să fie din pînză suficient de rigidă, carton tare, material plastic, pergament sau hîrtie 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 se împart în simpli și recomandați.

8) *Colete poștale*. Orice colet trebuie să fie ambalat și închis conform greutății, 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 se împart în ordinare și cu valoare declarată.

## II. Condiții de acceptare în rețeaua poștală a trimiterilor poștale

**10.** 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 de paralelipiped sau de rulou 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 dimensiunilor 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) 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.

Pentru ca trimiterile de corespondență, să fie acceptate în rețeaua poștală a furnizorului de serviciu poștal universal, 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 (cu o 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, începînd de la marginea superioară, și 74 mm lungime, începînd 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 sînt 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 dimensiunilor 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: 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.

*Imprimarele:*

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 dimensiunilor 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) 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.

**11.** Condiții de dimensiuni și greutate pentru trimiterile poștale care fac obiectul serviciilor poștale neincluse în sfera serviciului universal, furnizate în conformitate cu actele Uniunii Poștale Universale.

- 1) *Trimiterile 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 Uniunii Poștale Universale;
  - d) greutate maximă la distribuire (colete internaționale): 31,5 kg.
- 3) *Trimiterile 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:
    - trimiteri interne: 31,5 kg;
    - trimiteri internaționale: 31,5 kg, cu respectarea greutății maxime stabilite de către fiecare țară membră a Uniunii Poștale Universale;
  - d) greutate maximă la distribuire (trimiteri internaționale): 31,5 kg.
- 4) *Trimiterile 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.

**12.** Ambalarea trimiterilor 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 trimiteri și cauzarea de prejudiciu lucrătorilor poștali. Ambalajul este ales de către expeditor.

**13.** Condiții generale de ambalare.

1) Pentru a fi acceptate în rețeaua poștală a furnizorului de serviciu poștal universal trimiterile 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, precum și modului și duratei transportului și să fie în forme ușor de mînuit;
- b) ambalajul și închiderea trimiterii 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 trimiteri 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 trimiterilor nu trebuie să fie tăioase și nici să împiedice executarea serviciului poștal;

d) este interzis să se aplice pe trimiterile 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) trimiterile 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 trimiterile de corespondență care conțin și obiecte fără valoare comercială (de exemplu: fotografii, măștișoare, 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 trimiterile 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) Trimiterile de colete poștale și trimiterile 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 hîrtie, pînză rezistentă dintr-o bucată, material plastic sau mușama;

hîrtie;

valize, containere;

genți, sacoșe;

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

c) în cazul în care sînt necesare cusături la ambalaje, acestea se fac în interior, exceptîndu-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 dintre 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 sînt acoperite (ex.: se lipește hârtie, etichete, autocolante etc.).

**14.** 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.

Este interzis ca ambalajele, formularele, blanchetele și etichetele pe care sînt aplicate marca comercială sau logoul unui furnizor de servicii poștale să fie utilizate de către alți furnizori de servicii poștale.

### III. Servicii poștale și servicii de plată

**15.** *Servicii 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 pînă la 2 kg;

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

3) distribuirea coletelor poștale cu o greutate de pînă 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 pînă la 7 kg.

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

**16.** *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 pînă la 2 kg;

2) scrisori, cărți poștale, imprimare și pachete mici pînă la 2 kg;

3) cecograme (trimiteri pentru nevăzători) pînă la 7 kilograme;

4) saci speciali conținând ziare, publicații periodice, cărți și documente tipărite similar, pe adresa aceluiași destinatar și aceleiași 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 Uniunii Poștale Universale.

#### **17. Servicii poștale suplimentare.**

1) Furnizorul de serviciu poștal universal asigură prestarea următoarelor servicii suplimentare obligatorii:

a) *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;

b) *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 antetul „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.

c) *Serviciul de trimitere cu valoare declarată.* Scrisorile care conțin hîrtii de valoare, documente sau obiecte de valoare, precum și coletele poștale pot fi depuse, cu asigurarea conținutului ca trimiteri cu valoare declarată. Trimiterile cu valoare declarată trebuie prevăzute cu 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 greutateii sînt 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 Uniunii Poștale Universale, pentru serviciul internațional este de 2000 de drepturi speciale de tragere, pentru serviciul intern – nelimitat. Declararea valorii nu poate depăși valoarea reală a conținutului trimiterii, dar este permis să nu se declare decît o parte din această valoare. Suma valorii declarate a hîrtilor, care reprezintă valoarea datorată producerii lor, nu poate depăși cheltuielile eventuale de înlocuire a acestor documente în caz de pierdere.

2) Furnizorul de serviciu poștal universal poate asigura prestarea următoarelor servicii suplimentare facultative:

a) *Serviciul 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 sînt prevăzute, pe partea cu adresă, pe cît este posibil în unghiul superior stîng, 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 cuvîntul „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;

b) *Serviciul de predare în mîină proprie*. Trimiterile recomandate ale poștei de scrisori, trimiterile cu predare atestată și trimiterile cu valoare declarată pot fi expediate prin serviciul de predare în mîină proprie. Trimiterile cu predare în mîină proprie trebuie să poarte în caractere foarte vizibile, mențiunea „Predare în mîină proprie” („A remettre en main propre”). Această mențiune trebuie să figureze pe partea cu adresă și pe cît este posibil în unghiul superior stîng, eventual sub numele și adresa expeditorului. La primirea trimiterii „Predare în mîină proprie” destinatarul sau, după caz, mandatarul, trebuie să semneze formularul confirmării de primire A.R., care este înapoiat expeditorului. Schimbul de trimiteri poștale internaționale de predare în mîină proprie se efectuează doar cu țările care și-au declarat acordul de a accepta aceste trimiteri în relațiile reciproce cu Republica Moldova;

c) *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, ce se pot sparge ușor și care trebuie manevrate cu o 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 un tarif suplimentar pentru fiecare trimitere. Dacă coletul, concomitent, este „Fragil” și „Voluminos” taxa suplimentară este percepută o singură dată.

Schimbul de colete fragile și colete voluminoase internaționale se efectuează doar cu țările care și-au declarat acordul de a accepta aceste trimiteri în relațiile reciproce cu furnizorul de serviciu poștal universal al Republicii Moldova;

d) *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 sînt fixate bilateral între administrația de origine și cea de destinație pe baza dispozițiilor definite de către Consiliul de Exploatare Poștală al Uniunii Poștale Universale. Schimbul de trimiteri grupate „Consignație” se efectuează doar cu țările care și-au declarat acordul de a accepta aceste trimiteri în relațiile reciproce cu Republica Moldova;

e) *Serviciul de returnare a mărfurilor*. Serviciul dat presupune returnarea mărfurilor de către destinatar expeditorului țării de origine, cu autorizarea acestuia din urmă. Serviciul de returnare a mărfurilor este asigurat doar cu țările care și-au declarat acordul de a accepta acest serviciu în relațiile reciproce cu Republica Moldova.

3) Furnizorul de serviciu poștal universal asigură prestarea următoarelor servicii suplimentare care au aspecte obligatorii și aspecte facultative:

a) *Serviciul de corespondență comercială-răspuns internațională*. Serviciul de corespondență comercială-răspuns internațională are ca obiect acordarea permisiunii expeditorilor autorizați să francheze în prealabil trimiterile de răspuns depuse de către corespondenții lor rezidenți în străinătate. Trimiterile de corespondență comercială-răspuns internațională conțin fiecare câte un plic, o carte poștală sau o etichetă de corespondență comercială-răspuns internațională. Corespondenții rezidenți din țara străină pot să utilizeze plicurile, cărțile poștale sau etichetele de corespondență comercială-răspuns internațională pentru a răspunde expeditorului. Corespondența comercială-răspuns internațională trebuie să fie conform limitelor de dimensiuni aplicabile trimiterilor poștei de scrisori. Trimiterile de corespondență comercială-răspuns internațională nu trebuie să cîntărească mai mult de 50 de grame. Trimiterile de corespondență comercială-răspuns internaționale pot să conțină corespondență și imprimate. Corespondențele comerciale-răspuns internațională se admit numai simple. Trimiterile de corespondență comercială-răspuns internațională depuse în Republica Moldova sînt transmise țării de destinație și predate expeditorului autorizat;

b) *Serviciul de cupoane-răspuns internaționale*. Furnizorul de serviciu poștal universal asigură vînzarea cupoanelor-răspuns internaționale emise de Biroul Internațional al Uniunii Poștale Universale. Prețul de vînzare a cuponului-

răspuns internațional este stabilit de autoritatea de reglementare dar nu poate fi inferior valorii de 0,74 drepturi speciale de tragere prevăzute 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;

c) *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 stîng, eventual sub numele și adresa expeditorului. Trimerile cu confirmare de primire sînt 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 trimiteri de către oficiul poștal de depunere și este fixat solid de trimiteri. La distribuirea trimiterii cu confirmare de primire, formularul confirmării de primire A.R. care însoțește trimiteri, 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.

4) Furnizorul de serviciu poștal universal poate asigura prestarea următoarelor servicii suplimentare:

a) *Distribuția pachetelor mici cu greutatea mai mare de 500 de grame.* Serviciul presupune distribuția la domiciliu, cu perceperea taxelor speciale;

b) *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;

c) *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 trimiteri trebuie să fie ridicată. Mențiunea „Post restant” trebuie să fie înscrisă cu caractere aldine alături de adresă. Folosirea pentru aceste trimeri a inițialelor, cifrelor, pseudonimelor, seriei și numărului documentului nu este admisă;

d) *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 trimitere a poștei de scrisori care depășește 500 g, al cărei destinatar nu a ridicat trimiterea în termenele prescrise. Această taxă nu se aplică cecogramelor;

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

f) *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 Uniunii Poștale Universale privind serviciile poștale de plată la care Republica Moldova este parte;

g) *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 ghișeul oficiului poștal.

**18.** Furnizorii de servicii poștale deschise concurenței pot presta servicii poștale de bază și servicii poștale suplimentare în modalitatea și condițiile stabilite de aceștia.

**19.** Furnizorii de servicii poștale sînt autorizați să supună trimiterile poștale internaționale controlului vamal. Organele vamale efectuează controlul vamal și perfectarea vamală a trimerilor poștale internaționale în conformitate cu legislația vamală.

Controlul vamal se efectuează în cadrul locului de schimb internațional al furnizorului de serviciu poștal universal și înregistrat de Biroul Internațional al Uniunii Poștale Universale.

Controlul vamal al trimerilor poștale internaționale, care fac obiectul serviciilor poștale deschise concurenței, se efectuează în locurile de schimb internațional din oficiile furnizorilor de servicii poștale deschise concurenței, special amenajate pentru asigurarea supravegherii și controlului vamal deplin și definitiv.

**20.** Scrisorile simple și recomandate internaționale se admit spre expediere în toate țările cu care furnizorul de serviciu poștal universal are stabilit schimbul de poștă.

Scrisorile cu valoare declarată, pachetele mici și coletele poștale internaționale cu sau fără valoare declarată se admit spre expediere doar în țările care și-au declarat acordul pentru acceptarea acestor trimiteri în relațiile reciproce cu furnizorul de serviciu poștal universal sau într-un singur sens.

Coletele poștale internaționale, cu sau fără valoare declarată, care fac obiectul serviciilor poștale deschise concurenței, pot fi depuse spre expediere și primite în / din țările stabilite de către furnizorul de servicii poștale.

**21.** 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 sus-menționate.

**22.** Sunt scutite de taxe poștale serviciile prestate de furnizorul de serviciu poștal universal în ce privește:

1) trimiterile poștei 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) trimiterile poștei de scrisori, cu excepția suprataxelor aeriene, schimbate cu organele Uniunii Poștale Universale;

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

4) cecogramele, cu excepția suprataxelor aeriene.

**23.** Trimiterile care beneficiază de scutire de la plata taxelor poștale trebuie să poarte pe partea cu adresă, în unghiul drept de sus una dintre 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” („Cécogrammes”).

**24.** Tarifele pentru serviciile poștale deschise concurenței se stabilesc de către furnizorul de servicii poștale.

**25.** 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 trimiterile 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 trimitere (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.

**26.** 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 se înapoiază unităților poștale. Mărcile poștale scoase din circulație, obliterate, deteriorate, decupate de pe efecte poștale, precum și mărcile poștale ale altor țări nu sînt acceptate pentru achitarea taxelor de expediere a trimiterilor poștale.

**27.** 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 hîrtie care, după imprimare, se lipește pe trimiterea respectivă.

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

**28.** 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 amprente clișeului mașinii de francat, achitînd concomitent în avans o sumă echivalentă cu cheltuielile lunare medii de expediere a trimiterilor poștale.

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

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

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

**30.** Utilizatorul, care dorește să-și ridice trimerile personal de la o subunitate poștală a furnizorului de serviciu poștal universal, poate 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 sînt numerotate fără a se indica numele abonatului. Se permite folosirea unei căsuțe poștale doar de către un singur abonat.

**31.** 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 de legitimare prezentat (dintre cele indicate la pct. 96) și datele acestuia (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.

**32.** 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 decît peste o lună din data expirării termenului de abonare sau întreruperii termenului de chirie. Trimerile poștale sosite după expirarea termenului de chirie se înapoiază expeditorului, iar în cazul lipsei adresei expeditorului se trec la categoria trimiteri nedistribuite.

**33.** În scrisori simple și recomandate interne și internaționale se expediază mesaje scrise, hîrtii de afaceri, chitanțe, facturi, conturi, fotografii, cărți poștale, cărți poștale ilustrate și alte produse poligrafice similare.

În scrisori cu valoare declarată interne se expediază obiecte, documente, hîrtii de valoare, fotografii, mărci poștale, manuscrite care prezintă pentru utilizatori o anumită valoare.

În scrisori cu valoare declarată internațională se expediază hîrtii de valoare, documente sau obiecte de valoare.

**34.** În pachete mici se expediază obiecte sau mostre de mărfuri, care nu prezintă o 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.

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

**36.** În colete interne se expediază bunuri acceptate în circuitul poștal (produse alimentare cu durata de păstrare de peste 5 zile, publicații periodice, plante, medicamente, albine etc.).

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.

**37.** În cecograme se expediază scrisori cecografice depuse deschis, precum și înregistrări sonore sau înregistrări pe hîrtie specială, mijloace tiflotehnice pentru nevăzători, expediate de instituțiile pentru nevăzători sau adresate unor astfel de instituții.

Se expediază gratuit numai cecogramele simple expediate pe cale de suprafață. Pentru cecogramele expediate recomandat, par avion sau cu alte servicii suplimentare se aplică taxele respective conform tarifelor în vigoare.

**38.** Trimiterile care nu îndeplinesc condițiile cerute prin prezentele Regulii nu sînt admise. De asemenea, nu sînt admise trimiterile expediate în vederea săvîrșirii unui act fraudulos sau cu intenția de neplată integrală a sumelor datorate.

**39.** Introducerea obiectelor menționate mai jos este interzisă la 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 la 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 cu caracter de corespondență actuală și personală schimbate între persoane altele decât expeditorul și destinatarul sau persoanele care locuiesc cu aceștia.

**40.** Introducerea de animale vii este interzisă la toate categoriile de trimiteri. În mod excepțional sînt 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.

**41.** 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 care locuiesc cu aceștia.

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

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

**43.** În trimiterile poștale se admit 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.

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

**45.** Unitățile poștale rețin trimiterile 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.

**46.** Trimiterile care conțin obiecte menționate la pct. 39 subpct. 1), 2), 3), și 4) nu sînt în nici un caz îndrumate la destinație, nici distribuite destinatarilor, nici înapoiate la origine. Dacă obiectele menționate la pct. 39 subpct. 1), 2), și 3) sînt descoperite între trimiterile în tranzit, acestea din urmă vor fi reținute.

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

Obiectele menționate la pct. 42 depistate în trimerile poștale, altele decât în trimerile poștei de scrisori cu valoare declarată sau în colete cu valoare declarată sînt reținute și tratate în conformitate cu legislația.

Obiectele menționate la pct. 44 depistate în trimerile poștale internaționale și care nu corespund cerințelor stipulate la art. 34 din Legea nr. 62-XVI din 21 martie 2008 privind reglementarea valutară, sînt 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 de control 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 sînt confiscate de furnizorii de servicii poștale și nimicite, dacă acest pericol nu poate fi lichidat prin alte metode.

**47.** 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 trimerilor poștale spre expediere**

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

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

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

**50.** Pe trimerile poștale și blanchetele de însoțire adresele destinatarului și expeditorului sînt scrise de expeditor. În adrese nu sînt 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 stîng de sus pe partea recto a trimiterii poștale sau pe partea verso a acesteia.

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

**51.** Datele despre adresa expeditorului și destinatarului trebuie să fie corecte și complete, să fie scrise citeț sau tipărite în mod tipografic cu caractere latine și cifre arabe. Numele destinatarului, localității și al țării de destinație se scriu cu majuscule și se completează 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 atît pe trimiterile poștale, cît și pe documentele de însoțire.

**52.** Trimiterile poștale se adresează „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.

**53.** 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.

**54.** În funcție de categoria și tipul trimiterii poștale, expeditorul trebuie să scrie pe partea cu adresă a trimiterii poștale și pe blanchetele de însoțire ale acesteia sau lucrătorul poștal trebuie să aplice ștampile cu următoarele mențiuni:

- 1) pe trimiterile recomandate – „*Recomandată*” („*Recommandé*”);
- 2) pe pachete mici – „*Pachet mic*” („*Petit paquet*”);
- 3) pe cecograme – „*Cecogramă*” („*Cécogramme*”);
- 4) pe scrisori cu valoare declarată – „*Cu valoare declarată*” („*Avec valeur déclarée*”). Pe scrisorile cu valoare declarată, la care s-a anexat nota de inventar, se indică suplimentar mențiunea „*Cu notă de inventar*”;
- 5) pe aerograme – „*Aerogramă*” („*Aérogramme*”);
- 6) pe trimiterile poștale expediate contra ramburs – „*Cu valoare declarată*” și „*Contra ramburs*” („*Remboursement*”);
- 7) pe trimiterile poștale cu confirmare de primire – „*Cu confirmare de primire*” („*Avis de réception*”);
- 8) pe trimiterile poștale cu distribuirea plătită de expeditor – „*Cu distribuire plătită*” („*Taxe percue*”);

- 9) pe trimiterile EMS – logoul „EMS”;
- 10) pe trimiterile poștale cu înmînare personal destinatarului – „*Predare în mînă proprie*” („*A remettre en main propre*”);
- 11) pe trimiterile poștale cu obiecte fragile – „*Fragil*” („*Fragile*”);
- 12) pe scrisorile cu citații – „*Citație*”;
- 13) pe scrisorile cu înștiințări ale organelor administrativ-militare – „*Înștiințare*”;
- 14) pe colete și blanchetele de însoțire ale acestora:
  - a) cu dimensiunile ce depășesc limitele stabilite – „*Voluminos*” („*Encombrant*”);
  - b) cu valoare 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 lînă, țepi, păr, pene, puf – „*Cu certificat veterinar*”;
  - h) cu fructe și legume proaspete – „*Fructe*”, „*Legume*”;
- 15) pe trimiterile 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, atît pe ambalajul trimiterii, cît și pe blanchetele de însoțire. Această mențiune se indică și în chitanța eliberată expeditorului.

**55.** Trimiterile poștale exprese, care fac obiectul serviciilor poștale deschise concurenței, sînt însoțite de blanchete necesare și facturi de expediții. Modul de perfectare a trimiterilor poștale (scrierea adresei, indicarea mențiunilor suplimentare), a blanchetelor și facturilor de expediții sînt stabilite de către furnizorii de servicii poștale în cauză.

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

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

**58.** La depunerea trimiterii poștale lucrătorul furnizorului de servicii poștale 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, aceasta nu este acceptată spre expediere.

**59.** La depunerea coletelor expeditorul perfectează un buletin de expediție ce însoțește trimiterea poștală, în care se indică numele, prenumele și adresa expeditorului și a destinatarului.

**60.** 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 sanitar-veterinar, cu indicarea numărului de bucăți de blană, piei de rozătoare etc.

**61.** Pentru expedierea scrisorilor de către deținuți, pe teritoriul penitenciarului se instalează cutii poștale, la care aceștia au acces. Scrisorile simple se depun în cutiile poștale, în plicuri închise, personal de către deținuți. Extragerea corespondenței din cutiile poștale se efectuează de către lucrătorii oficiului poștal din raza de circumscripție a penitenciarului.

Scrisorile recomandate și cu valoare declarată, se expediază prin intermediul colaboratorului împuternicit al penitenciarului care le depune la oficiul poștal din raza de circumscripție a penitenciarului.

**62.** La depunerea trimiteri poștale înregistrate, expeditorului i se eliberează un bon de plată (chitanță), în care se indică tipul trimiterii, destinatarul, suma achitată, data depunerii și furnizorul de servicii poștale.

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 trimitere. În acest caz expeditorului i se eliberează o singură chitanță și copia borderoului.

**63.** 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 trimiterilor 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 de lei se ambalează suplimentar în pânză rezistentă de culoare uni deschisă.

Orice declarație frauduloasă a unei valori superioare valorii reale a conținutului unei trimiteri este pasibilă de sancționare conform prevederilor legislației țării expeditorului.

**64.** 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.

**65.** În localitățile în care este declarat regim de carantină trimiterile cu plante, semințe sau animale nu se admit spre expediere.

**66.** 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 dintre instrucțiunile autorizate. Instrucțiunea indicată pe buletinul de expediție este neapărat reprodusă și pe colet. Instrucțiunile se scriu în limba franceză sau într-o altă limbă cunoscută în țara de destinație.

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

În cazul sosirii trimiterilor de corespondență simple și recomandate cu ambalajele deteriorate sau dezlipite, cu urme de clei sau de umezeală, 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.

**68.** Mandatele poștale se depun spre expediție la ghișeele din oficiile poștale, cu completarea unui formular, prin care se solicită plata fondurilor depuse fără nici o deducere în numerar destinatarului.

**69.** Expedierea mandatelor poștale de către deținuți se efectuează numai prin administrația penitenciarului. Colaboratorul împuternicit al penitenciarului depune la oficiul poștal din raza de circumscripție a penitenciarului mandatele poștale expediate de deținuți.

**70.** 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 se admit 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 confirmat 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.

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

- 1) mandatele poștale și scrisorile cu valoare declarată în sumă de peste 2000 de lei;
- 2) scrisorile cu valoare declarată adresate persoanelor juridice;
- 3) trimiterile poștale cu mențiunea „*Contra ramburs*”;

4) trimerile postale expediate „*Post restant*” și la „*Căsuța poștală de abonament*” în adresa unităților militare și penitenciarelor;

5) coletele.

**72.** La alegerea expeditorului, trimerile postale internaționale se expediază pe cale de suprafață sau pe cale aeriană, dacă spre destinația respectivă există o cale aeriană.

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

**74.** Recepționarea și prelucrarea trimerilor postale exprese depuse spre expediere care fac obiectul serviciilor postale deschise concurenței se efectuează conform modului și procedurilor stabilite de către furnizorii de servicii postale în cauză.

## **V. Distribuirea și predarea trimerilor postale**

**75.** Trimerile postale sosite în oficiile postale 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 postale utilizatorii trebuie să instaleze cutii postale individuale la intrare în blocul locativ, casa individuală sau sediul persoanei juridice, asigurând accesul factorului poștal la aceste cutii. În blocurile locative și sediile persoanelor juridice cutiile postale individuale se instalează la parter.

**76.** Se distribuie la domiciliu (la sediul persoanei juridice):

1) trimerile simple și recomandate ale poștei de scrisori (cărți postale și scrisori, imprimate, confirmări de primire, pachete mici);

2) scrisorile interne cu valoare declarată și mandatele postale cu taxa de distribuie achitată de expeditor;

3) trimerile poștei exprese sau „EMS”;

4) trimerile poștei hibride;

5) avizele vizând trimerile înregistrate și mandatele postale care nu se distribuie la domiciliu.

**77.** Se distribuie prin intermediul cutiei postale individuale sau căsuței postale de abonament:

1) scrisorile și cărțile postale simple;

2) imprimatele și pachetele mici simple;

3) confirmările de înmânare simple;

4) avizele primare la trimerile înregistrate, în cazul în care trimerile nu au putut fi înmânate din cauza lipsei destinatarului;

5) avizele privind trimerile postale simple, ale căror dimensiuni nu permit depunerea lor în cutia poștală individuală sau în căsuța poștală de abonament;

6) publicațiile periodice.

**78.** Sunt predate la ghișeul oficiului poștal:

1) trimiterile poștei de scrisori recomandate și cu predare atestată, care nu au fost distribuite la domiciliu din cauza lipsei destinatarului;

2) trimiterile poștei de scrisori a căror valoare declarată depășește suma de 2000 de 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 poștale care depășesc suma de 2000 de 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. 76 care nu au fost înmânate la prima distribuie;

12) trimiterile poștei de scrisori simple, ale căror dimensiuni nu permit depunerea lor în cutia poștală individuală sau în căsuța poștală de abonament.

**79.** În cazul în care cutiile poștale individuale și căsuțele poștale de abonament sînt 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 trimerile poștale respective se predau la oficiile poștale.

Instalarea, înlocuirea, reparația și deservirea cutiilor poștale din casele scărilor 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.

**80.** Trimerile poștale, adresate persoanelor juridice, se eliberează la oficiile poștale persoanelor împuternicite în acest scop. Trimerile poștale simple, confirmările de primire și avizele la trimerile poștale înregistrate, adresate persoanelor juridice, pot fi distribuite la sediul acestora în cutii speciale, instalate la parter.

Modalitatea și timpul de distribuie a trimerilor poștale la sediul persoanelor juridice sau adresate persoanelor fizice la locul de muncă, persoanelor care 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, nemijlocit destinatarilor, a trimerilor poștale, a confirmărilor de primire și a avizelor se efectuează cu forțele și mijloacele proprii ale acestor instituții.

**81.** Trimerile poștei de scrisori înregistrate, exceptînd trimerile cu mențiunea „*Predarea în mîină proprie*” sau cu mențiunea „*Citație*” ori „*Înștiințare*”, pot fi eliberate fără procură membrilor familiei de gradul întâi, care au atins vîrsta majoratului, la prezentarea unuia dintre documentele de

legitimare, indicate la pct. 96 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 la unitatea poștală, trimerile menționate la alin. 1 pot fi înmânate vecinilor.

**82.** Trimerile poștale cu mențiunea „*Predarea în mână proprie*”, „*Citație*” sau „*Înștiințare*” se înmânează personal destinatarului. În lipsa acestuia, în cutia poștală se lasă avizul pentru primirea trimiterii în unitatea poștală.

Trimerile 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.

**83.** Scrisorile, inclusiv cele recomandate și cu valoare declarată, adresate persoanelor aflate în locuri de detenție, se predau colaboratorului penitenciarului, împuternicit în acest scop, la ghișeul oficiului poștal din raza de circumscripție a penitenciarului.

**84.** Achitarea mandatelor poștale adresate deținuților se efectuează numai prin administrația penitenciarului. Colaboratorul împuternicit al penitenciarului ridică, de la oficiul poștal din raza de circumscripție a penitenciarului, mandatele poștale sosite în adresa deținuților.

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

**86.** La solicitarea destinatarului, scrisorile interne cu valoarea declarată fără notă de inventar, mandatele poștale în sumă de până la 2000 de 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.

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

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, avizele repetate 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 depus în cutia poștală individuală.

**88.** Pentru păstrarea trimiterilor poștale, specificate la pct. 17 subpct. 4) lit. d), la unitățile poștale mai mult de o zi lucrătoare după predarea avizului repetat sau depunerea acestuia în cutia poștală individuală (ziua predării sau depunerii nu se ia în calcul), destinatarul achită taxa de magazinaj pentru fiecare zi

lucrătoare, conform tarifelor în vigoare. Pentru păstrarea trimitărilor poștale adresate „post restant” și la căsuța poștală de abonament taxa de magazinaj nu se percepe.

După expirarea termenului de păstrare indicat la pct. 101, trimitățile nereclamate de destinatar se înapoiază oficiului de depunere. Taxa pentru înapoiere se achită de către expeditor la momentul primirii trimității înapoiate.

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

**89.** În cazul în care destinatarul refuză primirea trimității 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.

**90.** Trimitățile poștale cu valoare declarată și mandatele poștale se predau personal destinatarilor sau persoanelor împuternicite în acest scop, la prezentarea procurii legalizate notarial.

Trimitățile poștale, adresate minorilor sau persoanelor în incapacitate de exercițiu, se predau părinților sau persoanelor cu drept de tutelă fără procură, la prezentarea unuia dintre documentele de legitimare indicate la pct. 96 și a documentului care confirmă relațiile de rudenie ori a dreptului de tutelă.

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

**91.** La eliberarea trimităților cu valoare declarată, mandatelor poștale și coletelor, destinatarul indică pe aviz datele documentului prezentat și semnează.

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

**92.** Trimitățile poștale care nu pot fi distribuite din cauza necorespunderii datelor din documentele de legitimare prezentate și a celor scrise pe trimitere nu se predau pînă la înlăturarea acestei necorespunderi.

Destinatarul informează expeditorul despre necorespunderea datelor și solicită 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.

**93.** Trimitățile poștale cu notă de inventar și trimitățile deteriorate se eliberează la unitatea poștală în formă deschisă. Dacă la deschiderea trimității conținutul este intact și corespunde notei de inventar sau declarației vamale, trimiterea se predă destinatarului.

Dacă la deschiderea trimității 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 trimității și de către destinatar. Un exemplar al procesului-



verbal de nereguli, împreună cu conținutul trimiterii, se predau destinatarului. Ambalajul trimiterii se păstrează la 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 sînt declinate orice reclamații vizînd lipsa sau deteriorarea conținutului trimiterii poștale predate.

**94.** Trimiterile poștale contra ramburs se predau destinatarilor după achitarea completă a sumei de ramburs și taxei pentru expedierea mandatului poștal. Pînă 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 înmînează.

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 înmînează destinatarului. Trimiterea este păstrată la unitatea poștală pînă 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 Uniunii Poștale Universale la care Republica Moldova este parte.

**95.** Trimiterile poștale internaționale, inclusiv coletele poștale, supuse drepturilor vamale, se predau destinatarilor la unitatea poștală, sau sînt livrate la adresa de destinație după achitarea drepturilor vamale.

**96.** Documentele de legitimare în baza cărora se eliberează trimiterile poștale sînt următoarele:

- 1) buletinul de identitate;
- 2) pașaportul;
- 3) permisul de ședere;
- 4) documentul de călătorie eliberat persoanelor cărora li s-a acordat statutul de refugiat sau protecție umanitară;
- 5) livretul militar al militarilor în termen;
- 6) permisul de conducere auto.

**97.** Pentru primirea trimiterii poștale destinatarul prezintă avizul de înștiințare și unul dintre documentele de legitimare indicate la pct. 96.

În cazul în care trimiterile poștale se predau în baza unei procuri, persoana împuternicită în acest scop prezintă procura, avizul de înștiințare și unul dintre documentele de legitimare indicate la pct. 96.

În cazul în care trimiterile poștale se predau în baza unei procuri de unică folosință, aceasta rămîne la unitatea poștală, iar în cazul unei procuri cu termenul indicat, persoana împuternicită prezintă 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.

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

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

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

**101.** Trimiterile poștale se păstrează în unitatea poștală, în așteptarea destinatarului, timp de 15 zile calendaristice pentru trimiterile poștale interne și timp de 30 de zile calendaristice pentru trimiterile poștale internaționale, din ziua următoare zilei de sosire a acestora la oficiul poștal de destinație. Scrisorile recomandate cu mențiunile speciale „Citație” și „Înștiințare” se păstrează timp de 7 zile calendaristice.

La cererea în scris a expeditorului sau destinatarului, termenul de păstrare a trimiterilor poștale poate fi prelungit, cu excepția scrisorilor cu mențiunile „Citație” și „Înștiințare”, pînă la 2 luni din ziua următoare zilei de sosire a acestora la oficiul poștal de destinație.

**102.** 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.

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

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

**104.** 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 trimiterii mențiunea „*Retur*” („Retour”) și să aplice ștampila sa de zi pe versoul scrisorii sau pe fața cărților poștale.

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

Corespondența simplă fără adresă, cu adresă 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 la oficiile poștale de destinație timp de o lună, apoi se trec la categoria de trimiteri nedistribuite.

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

**106.** Trimiterile nedistribuite și cele nereclamate 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 nimicesc. Celelalte trimiteri poștale se deschid și conținutul acestora se nimicește sau, după caz, se valorifică și devine 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.

**107.** În cazul trimiterilor 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 se livrează destinatarilor și nu se returnează expeditorilor, fiind nimicite.

**108.** Ordinea de nimicire a trimiterilor poștale din categoriile „Nedistribuite” și „Nereclamate” este următoarea:

Trimiterile poștale din categoriile „Nedistribuite” și „Nereclamate” se nimicesc, cu condiția respectării secretului corespondenței, datelor cu caracter personal și cerințelor necesare de securitate. Nimicirea trimiterilor poștale se

efectuează de către o comisie, desemnată prin ordinul conducătorului furnizorului de servicii poștale.

Dacă în urma examinărilor preliminare se constată că conținutul trimiterilor 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 trimiterilor poștale (cu sau fără deschidere) urmează a fi întocmit un proces-verbal, în care se indică denumirea obiectelor și descrierea particularităților lor distinctive (materialul din care sînt 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.).

**109.** Coletele poștale internaționale „Nedistribuite” și „Nereclamate” care se află sub supraveghere vamală se distrug în conformitate cu actele normative și procedurile prescrise de organele vamale.

**110.** Distribuirea și predarea trimiterilor poștale exprese, care fac obiectul serviciilor poștale deschise concurenței, se efectuează conform modului și procedurilor stabilite de către furnizorii de servicii poștale în cauză.

**111.** Reexpedierea, retragerea, modificarea sau corectarea adresei și ordinea de păstrare a trimiterilor poștale exprese, care fac obiectul serviciilor poștale deschise concurenței se efectuează conform procedurilor stabilite de furnizorii de servicii poștale în cauză.

## **VI. Drepturile și obligațiile utilizatorilor de servicii poștale**

**112.** Orice trimitere poștală aparține expeditorului atît timp cît nu a fost distribuită celui în drept, cu excepția cazului în care trimiterea a fost reținută sau distrusă conform prevederilor legislației țării de origine sau de destinație, precum și țării de tranzit.

Expeditorul trimiterii poștale are dreptul, în temeiul cererii depuse în scris, contra unei taxe și cu anexarea bonului de plată a trimiterii poștale expediate și a copiei documentului de legitimare prevăzut la pct. 96, să dea următoarele dispoziții:

- 1) să retragă trimiterea poștală;
- 2) să readreseze trimiterea poștală sau achitarea mandatului poștal altei persoane și pe altă adresă, sau să ceară distribuirea trimiterii către același destinatar, dar pe o altă adresă;
- 3) să prelungească termenul de păstrare a trimiterii poștale la unitatea poștală de destinație conform pct. 101 alin. 2;
- 4) să mandateze furnizorul să perceapă de la destinatar suma de ramburs pentru trimiterile cu valoare declarată care au fost depuse fără mențiunea „*Contra ramburs*”;
- 5) să contramandeze sau să modifice suma de ramburs.

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

Din copia documentului de legitimare menționat în alin. 2 se utilizează datele cu caracter personal privind numele, prenumele și adresa expeditorului trimiterii poștale.

**113.** La retragerea trimiterii, dacă aceasta nu a fost expediată din oficiul de depunere, expeditorului i se restituie taxa achitată, cu excepția plăților achitate cu mărci poștale, a taxei de recomandare și de asigurare.

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.

**114.** La depunerea 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 trimitere.

**115.** Destinatarul trimiterii poștale are dreptul, în temeiul cererii depuse în scris, contra unei taxe, să dea următoarele dispoziții privind:

1) prelungirea termenului de păstrare a trimiterilor poștale sosite în adresa sa, conform pct. 101 alin. 2;

2) distribuirea sau expedierea trimiterilor poștale care vor sosi în adresa sa, pe altă adresă sau pe adresa altui destinatar pe un termen de trei luni de la data depunerii cererii;

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.

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

**117.** Datele cu caracter personal referitoare la utilizatori se divulgă numai terților autorizați de legislație, pentru a le accesa.

Accesul la datele cu caracter personal se realizează în condițiile Legii privind protecția datelor cu caracter personal.

**118.** În scopul depistării infracțiunilor și constatării tuturor circumstanțelor, 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, sînt obligați să asigure condiții tehnice necesare executării de către organele împuternicite a măsurilor operative de investigații, precum și să întreprindă acțiuni necesare pentru neadmiterea divulgării conținutului, metodelor și tacticilor acestor măsuri.

**119.** 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) sînt efectuate de către reprezentanții organelor abilitate în temeiul unei hotărîri a instanței judecătorești și în prezența conducătorului întreprinderii poștale, cu perfectarea actului respectiv (procesului-verbal). Un exemplar al actului și copia hotărîrii judecătorești rămîne la întreprinderea poștală.

**120.** În cazul 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 informează expeditorul sau destinatarul trimiterii numai cu permisiunea organelor menționate.

**121.** În cazul încălcării obligațiilor privind confidențialitatea și securitatea datelor cu caracter personal, utilizatorul de servicii poștale este îndreptățit la repararea integrală a prejudiciului cauzat în urma unei prelucrări de date cu caracter personal, efectuată ilegal, sau căruia i-au fost încălcate drepturile și interesele garantate de capitolul III al Legii privind protecția datelor cu caracter personal.

## **VII. Responsabilitatea furnizorilor de servicii poștale**

**122.** 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 sînt 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 pînă la livrarea către destinatar.

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

**124.** 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 Uniunii Poștale Universale și Legea comunicațiilor poștale.

**125.** Responsabilitatea furnizorului de servicii poștale începe de la depunerea trimiterilor și se extinde pînă la înmînarea acestora destinatarilor sau expirarea termenului de reclamare.

Pentru furnizorul de serviciu poștal universal termenul de reclamare pentru trimiterile poștale interne este de 6 luni, iar pentru trimiterile poștale internaționale – termenul este stabilit prin tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte.

Pentru furnizorii de servicii poștale deschise concurenței, termenul de reclamare se stabilește prin contract încheiat între furnizorul de servicii poștale și utilizator, dar nu poate fi mai mic de 30 de zile.

**126.** Furnizorul de serviciu poștal universal poartă răspundere pentru trimerile 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, pînă 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, cînd 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. Pentru trimerile poștale internaționale – termenul de distribuire se calculează din momentul intrării acestora în Republica Moldova.

Pe lîngă 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.

**127.** Pentru trimerile 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 contrar, furnizorul de servicii poștale nu este obligat să plătească despăgubiri.

**128.** 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.

**129.** 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 trimerilor poștale.

**130.** Furnizorul de servicii poștale poartă răspundere pentru încălcarea măsurilor organizatorice și tehnice necesare pentru protecția datelor cu caracter personal împotriva distrugerii, modificării, blocării, copierii, răspîndirii, precum și împotriva altor acțiuni ilicite, măsuri menite să asigure un nivel de securitate și confidențialitate adecvat în ceea ce privește riscurile prezentate de prelucrare și caracterul datelor prelucrate, în conformitate cu cerințele legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

**131.** 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.

**132.** 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 face conform hotărîrii instanței de judecată, în conformitate cu legislația.

**133.** 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 Regulii.

**134.** Furnizorul de servicii poștale nu poartă răspundere în cazurile:

1) în care nu poate oferi informații asupra trimerilor 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 la pct. 39 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 trimerilor cu valoare declarată;

6) în care nedistribuirea ori distribuirea cu întârziere a trimerilor 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, începînd cu a doua zi din data depunerii trimiterii în unitatea poștală.

**135.** 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 trimitărilor supuse controlului vamal.

**136.** În cazul producerii incidentelor de securitate în cadrul sistemelor informaționale de evidență, administratorul sistemului întreprinde măsurile necesare pentru depistarea sursei de producere a incidentului, efectuează analiza acestuia și înlătură cauzele incidentului de securitate, cu informarea în termen de 24 de ore din momentul producerii incidentului de securitate a Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal.

În cadrul controalelor efectuate de Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal, persoanele responsabile sînt obligate să ofere suportul necesar și să asigure accesul la informațiile necesare relevante obiectului controlului.

## **VIII. Responsabilitatea utilizatorilor**

**137.** 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.

**138.** Utilizatorii poartă răspundere pentru:

1) depunerea la un punct de acces a următoarelor categorii de trimiteri poștale:

a) trimiteri poștale constînd în bunuri care, prin natura lor sau prin modul cum sînt ambalate, pot pricinui pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlalte bunuri;

b) trimiteri poștale pe ambalajul cărora sînt inscripții care contravin bunelor moravuri;

c) trimiteri poștale constînd în bunuri al căror transport este interzis prin lege;

d) trimiteri poștale constînd în bunuri pentru care sînt stabilite condiții speciale de transport, prin dispoziții legale, sanitare, veterinare, fitosanitare și altele similare, cu încălcarea condițiilor obligatorii prevăzute prin aceste dispoziții;

2) expeditorul rămîne responsabil chiar dacă oficiul de depunere a acceptat una dintre trimiterile menționate la subpct. 1);

3) introducerea în trimiterile poștale cu tarif inferior a unor trimiteri poștale pentru care sînt stabilite tarife superioare;

4) francarea trimiterilor poștale cu mărci decupate din efecte poștale cu mărci poștale utilizate sau prin oricare alt mijloc fraudulos.

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

## **IX. Soluționarea reclamațiilor**

**140.** 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 martie 2016;
- 2) Legea nr. 190-XIII din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare;
- 3) Legea nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- 4) Actele Uniunii Poștale Universale la care Republica Moldova este parte;
- 5) Prezentele Reguli;
- 6) Procedura de examinare a reclamațiilor elaborată de către furnizorii de servicii poștale și aprobată de autoritatea de reglementare.

**141.** 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 examinează și răspunde la reclamațiile utilizatorilor în cel mai scurt timp posibil, care nu trebuie să depășească 30 de zile de la data depunerii reclamației pentru trimiterile poștale interne, iar pentru trimiterile poștale internaționale – termenul stabilit prin tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte.

Furnizorul de servicii poștale deschise concurenței examinează și răspunde la reclamațiile utilizatorilor în cel mai scurt timp posibil, care nu trebuie să depășească 30 de zile de la data depunerii reclamației pentru trimiterile poștale interne, iar pentru trimiterile poștale internaționale – în termen care nu va depăși 60 de zile lucrătoare.

**142.** 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 poate împuternici o terță persoană să depună reclamația.

Reclamațiile se depun atât la oficiul de prezentare și la oficiul de destinație a trimiterii, cât și la alte oficii poștale.

Reclamațiile privind trimiterile poștale internaționale sînt admise în termenele prevăzute de actele normative ale Uniunii Poștale Universale. Pentru

trimiterile poștei exprese internaționale reclamațiile se depun în modul și termenele specificate în tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte.

**143.** La depunerea reclamației, reclamantul trebuie să prezinte unul dintre documentele de legitimare indicate la pct. 96, datele căruia le 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 trimiterile poștale înregistrate, se depun împreună cu bonul de plată și, după caz, cu copia borderoului – tip, eliberat de unitatea poștală la depunerea trimiterilor.

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

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

**144.** Orice reclamație referitoare la trimiterile poștale se face în scris, prin completarea unei cereri de reclamații și depunerea ei la oficiul poștal. În cerere se indică:

- 1) numele complet sau denumirea destinatarului trimiterii, adresa acestuia;
- 2) serviciul poștal;
- 3) categoria și tipul trimiterii poștale, cu numărul de înregistrare (pentru trimiterile înregistrate) și suma valorii declarate, dacă este cazul;
- 4) copia bonului de plată;
- 5) oficiul poștal la care a fost depusă trimiterea poștală;
- 6) data depunerii trimiterii 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.

**145.** În cazul în care cerințele expuse în reclamație sînt justificate legal, organul sau persoana oficială care a adoptat decizia privind satisfacerea lor este obligată 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 trimiterile poștale interne furnizorul de servicii poștale despăgubește pe cel în drept în termen de o lună din data adoptării deciziei de despăgubire. Pentru trimiterile poștale internaționale – în termenul stabilit prin tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte.

**146.** În cazul în care reclamația adresată furnizorului de serviciu poștal universal 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.

**147.** În cazul în care după achitarea despăgubirii, trimiterea recomandată, coletul sau trimiterea cu valoare 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 valoare 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.

**148.** Controlul legalității operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal în cadrul prestării serviciilor poștale se efectuează de către Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal.

Anexa nr. 2  
la Hotărârea Guvernului nr.  
din 2016

### **Lista hotărârilor de Guvern care se abrogă**

1. Hotărârea Guvernului nr. 798 din 18 iunie 2002 „Pentru aprobarea Regulilor privind prestarea serviciilor poștale” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002, nr. 91-94, art. 898);

2. Punctul 16 din Hotărârea Guvernului nr. 1110 din 11 septembrie 2003 „Despre aprobarea Modificărilor și completărilor ce se operează în unele hotărâri ale Guvernului” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr. 204-207, art. 1177);

3. Hotărârea Guvernului nr. 448 din 24 aprilie 2007 „Cu privire la aprobarea modificării ce se operează în Hotărârea Guvernului nr. 798 din 18 iunie 2002” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr. 60-63, art. 481);

4. Punctul 13 din modificările și completările ce se operează în unele hotărâri ale Guvernului, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 928 din 12 decembrie 2012 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 263-269, art. 1001).

**NOTA INFORMATIVĂ**  
**privind aprobarea proiectului hotărârii Guvernului**  
**cu privire la aprobarea regulilor privind prestarea serviciilor poștale**

Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor a elaborat proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea regulilor privind prestarea serviciilor poștale, în conformitate cu Legea comunicațiilor poștale nr. 36 din 17 martie 2016 și Convenția Poștală Universală de la Doha, ratificată de către Parlamentul Republicii Moldova la data de 07 iulie 2016.

Proiectul stabilește normele privind prestarea serviciilor poștale, include condițiile de acceptare în rețeaua poștală a trimiterilor poștale, servicii poștale și servicii de plată furnizate, modalitatea de depunere a trimiterilor poștale spre expediere, distribuirea și predarea acestora destinatarilor, drepturile și obligațiile utilizatorilor de servicii poștale, responsabilitatea furnizorilor și a utilizatorilor de servicii poștale și soluționarea reclamațiilor. Proiectul completează cadrul normativ în vederea reglementării sectorului poștal de rând cu Legea comunicațiilor poștale, care stabilește cadrul legal de reglementare a pieței poștale și Convenția poștală universală, care reglementează relațiile internaționale în activitatea de schimb al trimiterilor poștale cu alte țări.

Conform proiectului, furnizorii de servicii poștale urmează să asigure calitatea prestării serviciilor poștale conform standardelor și documentelor normative în vigoare, precum și confidențialitatea și securitatea datelor cu caracter personal referitoare la utilizatori.

Totodată, proiectul prevede și posibilitatea utilizatorilor de a expedia și primi din alte țări mijloace bănești în valută străină. Prin urmare, va crea oportunități și pentru cetățenii care muncesc peste hotarele țării.

Proiectul fiind la baza reglementării relațiilor dintre beneficiarii și furnizorii de servicii poștale, va realiza un efect major social, deoarece în calitate de beneficiar este atât populația țării, cât și agenții economici. Este semnificativ și efectul economic al proiectului, deoarece serviciile poștale reprezintă o infrastructură importantă a economiei naționale.

Impactul de reglementare al proiectului constă în promovarea dezvoltării infrastructurii poștale în asigurarea cetățenilor și a mediului de afaceri cu servicii poștale moderne necesare în procesul de comunicare.

Implementarea noii reglementări prin intermediul proiectului de hotărâre, nu va necesita cheltuieli financiare suplimentare, acesta fiind doar un cadru nou dezvoltat al Regulilor privind prestarea serviciilor poștale în vigoare, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.798 din 18 iunie 2002.

Proiectul a fost avizat de către Ministerul Economiei, Ministerul Finanțelor, Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Apărării, Procuratura Generală, Serviciul de Informare și Securitate, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal, Banca Națională a Moldovei, Î.S. „Poșta Moldovei”, S.R.L. „Sergiu plus Nicolae”, „UPS-Moldova” S.R.L., „Corst Grup” S.R.L.

Proiectul a fost supus expertizei anticorupție de către Centrul Național Anticorupție și expertizei juridice de către Ministerul Justiției.

Totodată, proiectul a fost examinat și avizat pozitiv în cadrul ședinței Grupului de lucru al Comisiei de stat pentru reglementarea activității de întreprinzător.

Ministru

*S. Botnari*

Vasile BOTNARI