



# GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

**HOTĂRÎRE** nr. \_\_\_\_\_

din \_\_\_\_\_  
Chișinău

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

---

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

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

2. Implementarea standardelor de calitate în ceea ce privește serviciul poștal universal se efectuează de către furnizorul de serviciu poștal universal, Întreprinderea de Stat „Poșta Moldovei”, în care Ministerul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor exercită calitatea de fondator.

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

**Prim-ministru**

**PAVEL FILIP**

Aprobate  
prin Hotărîrea Guvernului nr.  
din 2016

## STANDARDELE DE CALITATE în ceea ce privește serviciul poștal universal

Standardele de calitate în ceea ce privește serviciul poștal universal transpun articolele 16 și 17, precum și anexa la Directiva 97/67/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 15 decembrie 1997 privind normele comune pentru dezvoltarea pieței interne a serviciilor poștale ale Comunității și îmbunătățirea calității serviciului, publicată în *Jurnalul Oficial al Comunităților Europene* L 15 din 21 ianuarie 1998.

### I. DISPOZIȚII GENERALE

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

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

*distribuire a scrisorilor simple și a cărților poștale* – set de operațiuni necesare pentru extragerea scrisorilor simple și a cărților poștale din cutiile poștale pentru scrisori, prelucrarea, transportul și distribuirea prin introducerea acestora în cutia poștală individuală a destinatarului;

*MDKIVA* – cod al locului de schimb internațional al poștei furnizorului de serviciu poștal universal, amplasat în cadrul Centrului de prelucrare și transportare a poștei;

*MDKIVB* – cod al punctului de schimb internațional al poștei furnizorului de serviciu poștal universal, amplasat în cadrul aeroportului internațional Chișinău;

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

*poștă de scrisori* – serviciu poștal privind scrisorile, cărțile poștale, imprimare, cecogramele, pachetele mici și sacii „M”;

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

*trimiteri poștală* – bun avînd înscrisă o adresă la care urmează să fie distribuit de către furnizorul de servicii poștale. Din această categorie fac parte trimiterile de corespondență, precum și cărțile, cataloagele, ziarele, publicațiile periodice și coletele poștale conținînd bunuri cu sau fără valoare comercială;

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

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

*trimitere poștală simplă* – trimitere care nu este supusă nici unei formalități speciale sau pentru care nu se cere prelucrare particulară, fiind expediată prin poștă pe cale obișnuită (fără înregistrare);

*zonă de distribuire* – diviziune a teritoriului național care încadrează un anumit număr de coduri poștale pentru a stabili standardele de calitate.

2. Prezentele Standarde de calitate sînt stabilite pentru a garanta un serviciu poștal universal de bună calitate.

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

4. Zonele de distribuire a trimiterilor poștale:

<b>Zona</b>	<b>Codurile poștale</b>
Zona 1	MD-2000–MD-2002, MD-2004–MD-2010, MD-2012–MD-2028, MD-2030–MD-2045, MD-2047–MD-2051, MD-2053, MD-2054, MD-2056–MD-2075
Zona 2	MD-2003, MD-2011, MD-2029, MD-2046, MD-2052, MD-2055, MD-2076–MD-2099, MD-3001, MD-3006, MD-3101, MD-3121, MD-3301, MD-3401, MD-3501, MD-3505, MD-3601, MD-3603, MD-3701, MD-3801, MD-3805, MD-3901, MD-3909, MD-4101, MD-4201, MD-4301, MD-4304, MD-4401, MD-4404, MD-4572, MD-4601, MD-4701, MD-4801, MD-4901, MD-5001, MD-5101, MD-5102, MD-5201, MD-5202, MD-5301, MD-5401, MD-5403, MD-5601, MD-5801, MD-5901, MD-5902, MD-6101, MD-6104, MD-6201, MD-6301, MD-6401, MD-6501, MD-6701, MD-6801, MD-7101, MD-7201, MD-7301, MD-7401, MD-7402, MD-7701
Zona 3	MD-3002–MD-3005, MD-3007–MD-3099, MD-3102–MD-3120, MD-3122–MD-3199, MD-3201–MD-3299, MD-3302–MD-3399, MD-3402–MD-3499, MD-3502–MD-3504, MD-3506–MD-3599, MD-3602, MD-3604–MD-3699, MD-3702–MD-3799, MD-3802–MD-3804, MD-3806–MD-3899, MD-3902–MD-3908, MD-3910–MD-3999, MD-4001–MD-4099, MD-4102–MD-4199, MD-4202–MD-4299, MD-4302–MD-4303, MD-4305–MD-4399, MD-4402–MD-4403, MD-4405–MD-4499, MD-4501–MD-4571, MD-4573–MD-4599, MD-4602–MD-4699, MD-4702–MD-4799, MD-4802–MD-4899, MD-4902–MD-4999, MD-5002–MD-5099, MD-5103–MD-5199, MD-5203–MD-5299, MD-5302–MD-5399, MD-5402, MD-5404–MD-499, MD-5501–MD-5599, MD-5602–MD-5699,

MD-5701–MD-5799,	MD-5802–MD-5899,	MD-5903–MD-5999,
MD-6102–MD-6103,	MD-6105–MD-6199,	MD-6202–MD-6299,
MD-6302–MD-6399,	MD-6402–MD-6499,	MD-6502–MD-6599,
MD-6601–MD-6699,	MD-6702–MD-6799,	MD-6802–MD-6899,
MD-7102–MD-7199,	MD-7202–MD-7299,	MD-7302–MD-7399,
MD-7403–MD-7499,	MD-7702–MD-7799	

5. Codul poștal este compus din două elemente: MD – codul internațional al Republicii Moldova, conform standardului ISO Alfa-2, și codul numeric intern, alcătuit din 4 cifre. Primele două cifre ale codului numeric intern reprezintă un „cod de îndrumare” spre un centru de poștă. Ultimele două cifre ale codului numeric intern este „cod de distribuire” și corespunde unui oficiu poștal concret.

Exemple:

1) Satul Mingir din raionul Hîncești are codul poștal MD-3436, unde 34 reprezintă Centrul de Poștă Hîncești, iar 36 – Oficiul poștal din Mingir;

2) Oficiul poștal nr. 21 din municipiul Bălți are codul poștal MD-3121, unde 31 reprezintă Centrul de Poștă Bălți, iar 21 – Oficiul poștal nr. 21 din Bălți.

## **II. STANDARDELE PRIVIND EXTRAGEREA SCRISORILOR SIMPLE ȘI A CĂRȚILOR POȘTALE DIN CUTILE POȘTALE PENTRU SCRISORI**

6. Furnizorul de serviciu poștal universal este obligat să asigure în fiecare localitate cel puțin o colectare de la fiecare oficiu poștal și punct de acces în fiecare zi lucrătoare, dar nu mai puțin de 5 zile pe săptămână.

7. Furnizorul de servicii poștale desemnat pentru prestarea serviciilor poștale universale organizează extragerea scrisorilor simple și a cărților poștale din cutiile poștale pentru scrisori în termene care asigură prelucrarea și transportul pînă la punctul de sortare în ziua de extragere:

- 1) în orașul Chișinău – 6 zile pe săptămână;
- 2) în orașe și centre raionale – cel puțin 5 zile pe săptămână;
- 3) în localitățile în care funcționează oficii poștale – cu cel mult 30 de minute înainte de expedierea poștei din aceste oficii pe traseul poștal;
- 4) în localitățile în care nu există oficii poștale – în timpul parcurgerii sectorului de distribuire de către poștaş;
- 5) din cutiile poștale pentru scrisori amplasate în sălile de operare ale oficiilor poștale și la intrarea în oficii poștale, extragere care se efectuează de către angajații acestor oficii poștale – cu 30 de minute înainte de expedierea poștei.

### III. STANDARDELE DE DISTRIBUIRE A TRIMITERILOR POȘTALE INTERNE

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

9. Trimiterile poștale sînt distribuite destinatarilor în ziua în care sosesc în oficiul poștal de destinație, conform standardelor de distribuire a trimiterilor poștale interne:

	<b>Zilele săptămînii</b>	<b>Trimiterile poștale au sosit pînă la ora:</b>	<b>Standardul</b>
Zona 1	1–6	09.00	o dată pe zi
Zona 2	1–5	11.00	o dată pe zi
Zona 3	1–5	15.00	o dată pe zi

10. Trimiterile poștale sosite după ora-limită, indicată în pct. 9, se distribuie în ziua lucrătoare următoare celei în care a sosit trimiterea poștală. În zilele de sărbători, distribuirea trimiterilor poștale nu se efectuează.

11. Trimiterile poștale sosite după termenul specificat se distribuie către destinatari în următoarea zi lucrătoare a oficiului poștal.

12. Avizele pentru trimiterile poștale de intrare care urmează să fie înmîinate în sediile oficiilor poștale se distribuie destinatarilor nu mai tîrziu de următoarea zi lucrătoare a oficiilor poștale.

### IV. STANDARDELE DE CALITATE PRIVIND LIVRAREA TRIMITERILOR POȘTALE

13. Standardele de calitate privind livrarea trimiterilor poștale se stabilesc în funcție de durata traseului, măsurată de la un capăt la celălalt, pentru trimiterile poștale din cea mai rapidă categorie de standarde.

Durata traseului se măsoară de la punctul de acces la rețea pînă la punctul de distribuire la destinatar și se calculează în conformitate cu formula „Z + n”, unde „Z” reprezintă data depunerii și „n” – numărul zilelor lucrătoare care trec de la acea dată pînă la data livrării către destinatar.

„Z” este data la care trimiterea poștală a fost colectată prin intermediul punctelor de acces, dacă aceasta a fost colectată înainte de ultima operațiune de ridicare a trimiterilor poștale stabilită pentru respectivul punct de acces. În cazul în care colectarea are loc după acest moment-limită, se consideră că data

depunerii trimiterii este data următoarei zile lucrătoare celei la care trimiterea poștală este colectată prin intermediul punctelor de acces.

14. Standardele de calitate de livrare a trimiterilor poștale interne simple:

Pentru livrarea:	Timpul de livrare	Obiectivul
în raza unei localități	$Z + 1$	95% din trimiterile poștale colectate
în raza raionului și între centrele raionale	$Z + 2$	90% din trimiterile poștale colectate
între alte localități ale diferitor raioane	$Z + 3$	85% din trimiterile poștale colectate

15. Standardele de calitate de livrare a trimiterilor poștale interne înregistrate sînt cele menționate la pct. 14, fiind mărite cu o zi lucrătoare, aceasta fiind necesară pentru prelucrare.

16. Standardele de calitate de livrare a trimiterilor poștei de scrisori internaționale:

Pentru trimiterile poștale sosite din:	Timpul de livrare	Obiectivul
Statele-membre ale Uniunii Europene	$Z + 3$	85% din trimiterile poștale
	$Z + 5$	97% din trimiterile poștale
Statele-membre ale Uniunii Poștale Universale	$Z + 5$	85% din trimiterile poștale

## V. STANDARDELE DE DISTRIBUIRE A TRIMITERILOR POȘTALE INTERNAȚIONALE

17. Standardele de distribuire a trimiterilor poștale internaționale intrate pe teritoriul Republicii Moldova:

1) standardele de distribuire a poștei de scrisori prioritare/par avion:

Trimiterile poștale sosite în punctul de schimb internațional al poștei – MDKIVB		Zilele de distribuire pe zone		
Zilele săptămînii	Intrate în intervalul de ore	Zona 1	Zona 2	Zona 3
Luni	00.00–16.00	Marți	Marți	Miercuri
	16.01–23.59	Miercuri	Miercuri	Joi
Marți	00.00–16.00	Miercuri	Miercuri	Joi
	16.01–23.59	Joi	Joi	Vineri
	00.00–16.00	Joi	Joi	Vineri

Miercuri	16.01–23.59	Vineri	Vineri	Luni <sup>+1</sup>
Joi	00.00–16.00	Vineri	Vineri	Luni <sup>+1</sup>
	16.01–23.59	Sîmbătă	Luni <sup>+1</sup>	Marți <sup>+1</sup>
Vineri	00.00–16.00	Sîmbătă	Luni <sup>+1</sup>	Marți <sup>+1</sup>
	16.01–23.59	Luni <sup>+1</sup>	Luni <sup>+1</sup>	Marți <sup>+1</sup>
Sîmbătă	00.00–23.59	Luni <sup>+1</sup>	Luni <sup>+1</sup>	Marți <sup>+1</sup>
Duminică	00.00–16.00	Luni <sup>+1</sup>	Luni <sup>+1</sup>	Marți <sup>+1</sup>
	16.01–23.59	Marți <sup>+1</sup>	Marți <sup>+1</sup>	Miercuri <sup>+1</sup>

2) standardele de distribuire a poștei de scrisori terestru:

Trimiterile poștale sosite în locul de schimb internațional al poștei – MDKIVA		Zilele de distribuire pe zone		
Zilele săptămînii	Intrate în intervalul de ore	Zona 1	Zona 2	Zona 3
Luni	00.00–16.00	Marți	Marți	Miercuri
	16.01–23.59	Miercuri	Miercuri	Joi
Marți	00.00–16.00	Miercuri	Miercuri	Joi
	16.01–23.59	Joi	Joi	Vineri
Miercuri	00.00–16.00	Joi	Joi	Vineri
	16.01–23.59	Vineri	Vineri	Luni <sup>+1</sup>
Joi	00.00–16.00	Vineri	Vineri	Luni <sup>+1</sup>
	16.01–23.59	Sîmbătă	Luni <sup>+1</sup>	Marți <sup>+1</sup>
Vineri	00.00–16.00	Sîmbătă	Luni <sup>+1</sup>	Marți <sup>+1</sup>
	16.01–23.59	Luni <sup>+1</sup>	Luni <sup>+1</sup>	Marți <sup>+1</sup>
Sîmbătă	00.00–23.59	Luni <sup>+1</sup>	Luni <sup>+1</sup>	Marți <sup>+1</sup>
Duminică	00.00–16.00	Luni <sup>+1</sup>	Luni <sup>+1</sup>	Marți <sup>+1</sup>
	16.01–23.59	Marți <sup>+1</sup>	Marți <sup>+1</sup>	Miercuri <sup>+1</sup>

3) standardele de distribuire a coletelor poștale par avion:

Trimiterile poștale sosite în punctul de schimb internațional al poștei – MDKIVB		Zilele de distribuire pe zone		
Zilele săptămînii	Intrate în intervalul de ore	Zona 1	Zona 2	Zona 3
Luni	00.00 – 08.00	Miercuri	Joi	Vineri
	08.01 – 23.59	Joi	Vineri	Luni <sup>+1</sup>
	00.00 – 08.00	Joi	Vineri	Luni <sup>+1</sup>

Marți	08.01 – 23.59	Vineri	Luni <sup>+1</sup>	Luni <sup>+1</sup>
Miercuri	00.00 – 08.00	Vineri	Luni <sup>+1</sup>	Marți <sup>+1</sup>
	08.01 – 23.59	Sâmbătă	Luni <sup>+1</sup>	Marți <sup>+1</sup>
Joi	00.00 – 08.00	Sâmbătă	Luni <sup>+1</sup>	Marți <sup>+1</sup>
	08.01 – 23.59	Luni <sup>+1</sup>	Marți <sup>+1</sup>	Miercuri <sup>+1</sup>
Vineri	00.00 – 23.59	Marți <sup>+1</sup>	Miercuri <sup>+1</sup>	Joi <sup>+1</sup>
Sâmbătă	00.00 – 23.59	Marți <sup>+1</sup>	Miercuri <sup>+1</sup>	Joi <sup>+1</sup>
Duminică	00.00 – 08.00	Marți <sup>+1</sup>	Miercuri <sup>+1</sup>	Joi <sup>+1</sup>
	08.01 – 23.59	Miercuri <sup>+1</sup>	Joi <sup>+1</sup>	Vineri <sup>+1</sup>

4) standardele de distribuire a coletelor poștale terestre:

Trimiterile poștale sosite în locul de schimb internațional al poștei – MDKIVA		Zilele de distribuire pe zone		
Zilele săptămânii	Intrate în intervalul de ore	Zona 1	Zona 2	Zona 3
Luni	00.00–08.00	Joi	Vineri	Luni <sup>+1p</sup>
	08.01–23.59	Vineri	Luni <sup>+1</sup>	Marți <sup>+1</sup>
Marți	00.00–08.00	Vineri	Luni <sup>+1</sup>	Marți <sup>+1</sup>
	08.01–23.59	Sâmbătă	Luni <sup>+1</sup>	Marți <sup>+1</sup>
Miercuri	00.00–08.00	Luni <sup>+1</sup>	Marți <sup>+1</sup>	Miercuri <sup>+1</sup>
	08.01–23.59	Marți <sup>+1</sup>	Miercuri <sup>+1</sup>	Joi <sup>+1</sup>
Joi	00.00–08.00	Marți <sup>+1</sup>	Miercuri <sup>+1</sup>	Joi <sup>+1</sup>
	08.01–23.59	Miercuri <sup>+1</sup>	Joi <sup>+1</sup>	Vineri <sup>+1</sup>
Vineri	00.00–08.00	Miercuri <sup>+1</sup>	Joi <sup>+1</sup>	Vineri <sup>+1</sup>
Sâmbătă	08.01–23.59	Miercuri <sup>+1</sup>	Joi <sup>+1</sup>	Vineri <sup>+1</sup>
Duminică	00.00–08.00	Miercuri <sup>+1</sup>	Joi <sup>+1</sup>	Vineri <sup>+1</sup>
	08.01–23.59	Joi <sup>+1</sup>	Vineri <sup>+1</sup>	Luni <sup>+2</sup>

5) <sup>+1</sup> și <sup>+2</sup> – numărul de săptămâni din momentul sosirii trimiterii poștale;

6) pentru trimiterile internaționale, timpul de distribuire se calculează de la intrarea trimiterii în rețeaua poștală a furnizorului de serviciu poștal universal și până la ieșirea acesteia din rețeaua poștală a acestuia;

7) pentru trimiterile poștale internaționale se mai adaugă și timpul necesar pentru formalitățile vamale.



**NOTA INFORMATIVĂ**  
**cu privire la aprobarea proiectului hotărîrii Guvernului**  
**privind aprobarea standardelor de calitate în ceea ce priveşte serviciul**  
**poştal universal**

Ministerul Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor a elaborat proiectul hotărîrii Guvernului privind aprobarea standardelor de calitate în ceea ce priveşte serviciul poştal, în conformitate cu Legea comunicaţiilor poştale nr. 36 din 17 martie 2016, Convenţia Poştală Universală de la Doha, ratificată de către Parlamentul Republicii Moldova la data de 07 iulie 2016 precum şi Directiva Parlamentului European şi al Consiliului nr. 97/67/EC din 15 decembrie 1997 privind normele comune pentru dezvoltarea pieţei interne a serviciilor poştale ale Comunităţii şi îmbunătăţirea calităţii serviciului.

Proiectul stabileşte standardele privind distribuirea trimiterilor poştale şi termenele normative de distribuire pentru trimiterile poştale interne, internaţionale precum şi pentru cele exprese. Prevederile din proiect sînt ajustate la normele stabilite de Directiva poştală europeană 97/67/EC.

Impactul de reglementare al proiectului constă în stabilirea unor standarde de calitate pentru serviciile din sfera serviciului poştal universal precum şi asigurarea unui nivel de calitate al serviciilor poştale furnizate de către furnizorii de servicii poştale universale.

Punerea în aplicare a hotărîrii sus-menţionate nu necesită cheltuieli suplimentare din Bugetul de stat şi nu afectează negativ activitatea de întreprinzător.

Proiectul a fost avizat pozitiv de către Ministerul Economiei, Ministerul Finanţelor, Ministerul Afacerilor Externe şi Integrării Europene, Agenţia Naţională pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei, Centrul Naţional Anticorupţie, Centrul de Armonizare a Legislaţiei şi Ministerul Justiţiei şi Î.S. „Pošta Moldovei”, în care Ministerul Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor exercită calitatea de fondator.

De asemenea, proiectul a fost supus expertizei de compatibilitate, expertizei anticorupţie şi juridice.

**Ministru**

*S. Botnari*

**Vasile BOTNARI**