

Autor	ANCOM
Persoană de contact	Rica VASILESCU
Cod document	2023/06/01/RO
Data publicării inițiale	27 iulie 2023
Data ultimei modificări	-
Data încheierii procesului de consultare publică	15 septembrie 2023
Statut	Proiect
Acțiune așteptată	Răspuns

În temeiul prevederilor art. 10 alin. (2) pct. 1 și pct. 30, art. 11 alin. (1) și alin. (7), art. 12 alin. (1), alin. (3) și alin. (4) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 22/2009 privind înființarea Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, aprobată prin Legea nr. 113/2010, cu modificările și completările ulterioare, precum și ale art. 5 alin. (1) - (5) și ale art. 7 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 13/2013 privind serviciile poștale, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 187/2013, cu modificările și completările ulterioare,

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU ADMINISTRARE ȘI REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII

emite prezenta:

Decizie

privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale

Art. 1. - Prezenta decizie reglementează procedura de autorizare a persoanelor care intenționează să furnizeze servicii poștale, precum și condițiile în care furnizorii de servicii poștale beneficiază de regimul de autorizare generală.

Art. 2. - (1) Regimul de autorizare generală este regimul juridic adoptat de Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, care stabilește drepturile și obligațiile furnizorilor de servicii poștale, prin notificarea intenției de a furniza servicii poștale.

(2) Drepturile și obligațiile persoanelor care furnizează servicii poștale sunt prevăzute în Anexa nr. 1.

Art. 3. - În cuprinsul prezentului act normativ:

- Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații va fi denumită *ANCOM* sau *Autoritatea*;

- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 13/2013 privind serviciile poștale, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 187/2013, cu modificările și completările ulterioare, va fi

denumită *Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 13/2013*;

- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, cu modificările și completările ulterioare, va fi *denumită Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014*;

- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare, va fi denumită *Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011*;

- Decizia președintelui ANCOM nr. 336/2013 privind mijloacele și modalitatea de transmitere de către furnizori a unor documente, date sau informații către Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, cu modificările și completările ulterioare, va fi denumită *Decizia președintelui ANCOM nr. 336/2013*.

Art. 4. - (1) În înțelesul prezentei decizii, termenii și expresiile de mai jos se definesc astfel:

a) *trimitere poștală* - bun adresat, aflat în forma finală în care urmează să fie transportat și livrat la adresa indicată de expeditor pe trimiterea în sine, pe ambalaj sau într-o listă de distribuție. Pe lângă trimiterile de corespondență, în această categorie sunt incluse, de exemplu, imprimatele, sacii „M”, pachetele mici, coletele poștale care conțin bunuri cu sau fără valoare comercială și mandatele poștale pe suport hârtie. În această categorie nu sunt incluse trimiterile hibrid;

b) *colet poștal* - trimitere poștală cu greutatea maximă de 31,5 kg, ce conține bunuri cu sau fără valoare comercială;

c) *serviciul de publicitate prin poștă* - serviciul poștal având ca obiect un număr de minimum 500 de trimiteri poștale interne sau internaționale depuse la același punct de acces, în același timp, care urmează să fie transportate și livrate la adresa indicată de expeditor pe trimiterea în sine, pe ambalajul acesteia sau într-o listă de distribuție, constând exclusiv în materiale de reclamă, marketing sau publicitate, care conțin mesaje identice, cu excepția numelui, adresei și a numărului de identificare ale destinatarului, precum și a altor modificări care nu alterează natura mesajului. Nu constituie publicitate prin poștă chitanțele, facturile, situațiile financiare și alte mesaje având un conținut diferit, precum și trimiterile poștale care conțin, în afară de publicitate prin poștă, și alte trimiteri în același ambalaj;

d) *serviciul express* - serviciul poștal care presupune, în mod cumulativ:

- eliberarea de către furnizor expeditorului a unor dovezi care permit furnizorului

identificarea internă a trimiterii în rețeaua poștală și care atestă data și ora depunerii, precum și, de regulă, plata tarifului;

- predarea trimiterii poștale la adresa destinatarului, personal către acesta sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală;

- predarea rapidă a trimiterii poștale;

- răspunderea furnizorului pentru nerespectarea timpului de livrare prevăzut de prezenta decizie;

e) *serviciul de trimitere contra ramburs* - serviciul poștal a cărui particularitate constă în achitarea de către destinatar, expeditorului, prin intermediul rețelei poștale, a contravalorii bunului care face obiectul trimiterii poștale înregistrate;

f) *serviciul confirmare de primire* - serviciul poștal a cărui particularitate constă în predarea către expeditor a dovezii privind predarea trimiterii poștale înregistrate, confirmată în scris de destinatar;

g) *serviciul livrare specială* - serviciul poștal având ca obiect trimiteri poștale înregistrate, a cărui particularitate constă în predarea trimiterii poștale, personal destinatarului sau persoanei autorizate să primească trimiterea poștală, potrivit indicațiilor expeditorului privind fie data și ora predării, la adresa indicată, fie ordinea de predare, în cazul mai multor destinatari;

h) *serviciul mandat poștal pe suport hârtie* – serviciul poștal a cărui particularitate constă în completarea unui formular în formă fizică pe baza căruia se execută, conform indicațiilor expeditorului, transferul și remiterea unei sume de bani, fără nicio deducere, destinatarului;

i) *serviciul de trimitere recomandată* – serviciul poștal ale cărui particularități constau în oferirea unei garanții forfetare împotriva riscurilor de pierdere, furt, distrugere totală sau parțială ori deteriorare a trimiterii poștale înregistrate și în eliberarea, la cerere, ulterior depunerii, respectiv livrării trimiterii poștale, a unei dovezi privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la destinatar, fără a fi confirmată în scris de către acesta;

j) *serviciul de trimitere cu valoare declarată* – serviciul poștal a cărui particularitate constă în asigurarea unei trimiteri poștale înregistrate împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă care nu poate depăși valoarea declarată de către expeditor, și în eliberarea, la cerere, ulterior depunerii, respectiv livrării trimiterii poștale, a unei dovezi privind depunerea trimiterii poștale sau livrarea la destinatar, fără a fi confirmată în scris de către acesta;

k) *ofertă comercială* - ansamblul ofertelor privind furnizarea de servicii poștale, cu excepția ofertelor individuale propuse în cadrul negocierilor directe;

l) *sisteme automate de colectare și/sau de livrare* – puncte de acces de colectare și/sau

puncte de contact de livrare nedeservite de personal, automatizate și digitalizate, care sunt utilizate pentru furnizarea de servicii poștale self-service.

(2) În cuprinsul prezentei decizii sunt, de asemenea, aplicabile definițiile prevăzute în Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 13/2013.

Art. 5. - (1) Orice persoană ce intenționează să furnizeze servicii poștale pe teritoriul României, denumită în continuare *solicitant*, este obligată să transmită ANCOM o notificare cu privire la această intenție, cel mai târziu în ziua începerii activității.

(2) Obligația de a transmite notificarea prevăzută la alin. (1) subzistă în sarcina oricărei persoane care intenționează să ofere, inclusiv prin revânzare, servicii poștale sau să presteze oricare dintre operațiunile constând în colectarea, sortarea sau livrarea trimerilor poștale.

Art. 6. - Nu au obligația de a transmite notificarea prevăzută la art. 5 alin. (1) persoanele a căror activitate constă în:

a) transportul și livrarea trimerilor proprii personal de către expeditorul persoană fizică prin prestarea acestor operațiuni direct și nemijlocit de către acest expeditor, respectiv de către expeditorul persoană juridică, prin prestarea acestor operațiuni direct și nemijlocit de către reprezentantul legal al acestui expeditor ori de către o persoană fizică în temeiul unui contract individual de muncă încheiat cu acest expeditor;

b) colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimerilor proprii ale expeditorului de către o filială ori un sediu secundar al acestuia sau de către o societate din același grup de societăți cu expeditorul, în cazul în care trimerile în cauză se referă la activitatea expeditorului și urmăresc în mod nemijlocit satisfacerea unui interes al acestuia, legat de activitatea în cauză;

c) colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimerilor proprii ale expeditorului efectuate cu titlu gratuit și în mod nemijlocit de către o persoană împuternicită de expeditor în acest scop;

d) colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimerilor poștale în cadrul unui serviciu organizat pentru uzul exclusiv al autorităților publice, în temeiul unor dispoziții legale speciale;

e) colectarea, sortarea, transportul și livrarea cu titlu gratuit a înscrisurilor care însoțesc bunurile transportate și livrate împreună cu acestea;

f) transportul și livrarea trimerilor neadresate;

g) exclusiv transportul trimerilor poștale;

h) colectarea, sortarea, transportul și livrarea preparatelor alimentare pregătite în vederea consumului imediat, inclusiv a băuturilor care însoțesc aceste preparate.

Art. 7. - (1) Notificarea prevăzută la art. 5 alin. (1) se va realiza, în mod obligatoriu, prin completarea și transmiterea către ANCOM, în condițiile art. 19 alin. (1), a formularului-tip prevăzut în Anexa nr. 2.

(2) Solicitantul va anexa la formularul-tip al notificării următoarele documente, care fac parte integrantă din aceasta:

a) documente emise de autoritățile și instituțiile publice competente în vederea identificării solicitantului, a sediului principal (social sau profesional), precum și a codului unic de identificare într-un registru relevant, care să îndeplinească cerințele de formă și de fond pentru validitate;

b) dovada calității de reprezentant al solicitantului a persoanei care semnează formularul-tip al notificării sau actul de identitate al solicitantului persoană fizică autorizată ori al titularului întreprinderii individuale, în copie;

c) condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale, în copie.

(3) Documentele nu se vor transmite conform dispozițiilor alin. (2) lit. a) și b), în măsura în care, conform legislației în vigoare, Autorității i se permite accesarea, respectiv verificarea, în bazele de date administrate conform atribuțiilor legale de alte autorități sau instituții publice, a informațiilor necesare identificării solicitantului sau furnizorului și a reprezentantului legal al acestuia.

(4) În cazul solicitantului persoană străină cu sediul principal în unul dintre statele membre ale Uniunii Europene sau ale Spațiului Economic European, care nu s-a stabilit în România, în locul documentelor prevăzute la alin. (2) lit. a) și b) se vor anexa documente emise în conformitate cu legislația din statul membru de origine conținând informații echivalente, în copie.

(5) Solicitantul persoană străină, stabilit în România prin înființarea unei unități fără personalitate juridică, va transmite, în copie, documentele de identificare corespunzătoare societății-mamă, în mod suplimentar față de documentele prevăzute la alin. (2) aferente sediului secundar, cu excepția situației în care sunt aplicabile prevederile alin. (3).

(6) Solicitantul poate indica în cuprinsul formularului-tip al notificării data estimativă a începerii furnizării fiecărui serviciu poștal. Data estimativă reprezintă data de la care solicitantul dobândește, cu respectarea condițiilor prevăzute la art. 8 alin. (1), drepturile și obligațiile prevăzute de regimul de autorizare generală pentru fiecare serviciu poștal.

(7) În cazul în care solicitantul nu a indicat nicio dată estimativă ori a indicat o dată anterioară datei realizării notificării, acesta dobândește drepturile și obligațiile prevăzute de

regimul de autorizare generală pentru serviciile indicate în notificare de la data realizării notificării în condițiile art. 8 alin. (1).

(8) Documentele redactate într-o limbă străină transmise către ANCOM trebuie însoțite și de traducerea autorizată a acestora în limba română. ANCOM poate excepta anumite documente de la obligativitatea transmiterii acestora însoțite de traducerea autorizată în limba română.

(9) Furnizorii au obligația de a comunica Autorității, în termen de 30 zile lucrătoare de la data dobândirii dreptului de a furniza servicii poștale, informații privind punctele de acces fixe deservite de personal, punctele de contact fixe deservite de personal ori alte construcții aparținând rețelei poștale a furnizorului, respectiv sistemele automate de colectare sau de livrare aparținând rețelei poștale a furnizorului, în conformitate cu prevederile art. 19 alin. (3).

Art. 8. - (1) Notificarea este considerată realizată numai dacă au fost îndeplinite toate cerințele legale privind transmiterea, forma și conținutul notificării. Până la realizarea notificării solicitantul nu are dreptul de a furniza servicii poștale pe teritoriul României.

(2) În cazul în care nu sunt îndeplinite cerințele prevăzute la alin. (1), ANCOM, în termen de 15 zile lucrătoare de la data transmiterii notificării, va cere în scris solicitantului îndeplinirea acestora.

(3) În cazul prevăzut la alin. (2), notificarea este considerată realizată la data transmiterii către ANCOM a documentelor care atestă îndeplinirea cerințelor, prevederile art. 7 alin. (6) și (7) aplicându-se în mod corespunzător.

Art. 9. - (1) Solicitantul care a realizat notificarea în condițiile prevăzute de prezenta decizie este considerat furnizor de servicii poștale, denumit în continuare furnizor, și dobândește drepturile și obligațiile specifice prevăzute de regimul de autorizare generală pentru serviciile poștale indicate în notificare, de la data prevăzută la art. 7 alin. (6) și (7), după caz.

(2) Obținerea dreptului de a furniza un anumit serviciu poștal indicat în notificare nu conferă dreptul de a furniza un alt serviciu poștal.

(3) Obținerea dreptului de a furniza anumite servicii poștale pe teritoriul României nu conferă dreptul de a furniza respectivele servicii poștale și pe teritoriul unui alt stat.

(4) Furnizorul nu are obligația de a începe furnizarea efectivă a serviciilor poștale indicate în notificare.

(5) Neînceperea furnizării efective a serviciilor poștale de către un furnizor nu amână nașterea drepturilor și obligațiilor acestuia prevăzute de regimul de autorizare generală.

(6) Dreptul de a furniza serviciile poștale indicate în notificare nu poate fi transmis cu titlu

particular către terți.

Art. 10. - În termen de 15 zile lucrătoare de la data realizării notificării, ANCOM eliberează și transmite furnizorului un certificat-tip care atestă că acesta beneficiază de dreptul de a furniza serviciile poștale indicate în notificare, precum și data de la care se naște dreptul de a furniza fiecare dintre aceste servicii poștale, în conformitate cu prevederile art. 7 alin. (6) sau (7), după caz.

Art. 11. - (1) Orice modificare a datelor cuprinse în notificare se comunică ANCOM în termen de 15 zile lucrătoare de la data apariției, respectiv de la data înregistrării la instituțiile abilitate, după caz, prin transmiterea, în copie, a unei informări. Informarea va fi însoțită, acolo unde este cazul, de actele doveditoare, cu respectarea prevederilor art. 7 alin. (2) sau alin. (4)-(5) și alin. (8), în copie, în măsura în care nu sunt aplicabile prevederile art. 7 alin. (3), după caz.

(2) În situația constatării unor astfel de modificări direct de către ANCOM, răspunderea furnizorului privind îndeplinirea obligațiilor prevăzute la alin. (1) subzistă, în condițiile stabilite de această normă.

(3) Orice modificare a condițiilor generale privind furnizarea serviciilor poștale se comunică Autorității în termenul și condițiile indicate la alin. (1), termenul urmând a fi calculat de la data oferirii, revânzării exclusive ori începerii prestării serviciilor poștale în conformitate cu respectivele condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale.

(4) Orice modificare a informațiilor prevăzute în Anexa nr. 5 cu privire la punctele de acces fixe deservite de personal, punctele de contact fixe deservite de personal ori la alte construcții aparținând rețelei poștale a furnizorului, respectiv la sistemele automate de colectare sau sistemele automate de livrare, aparținând rețelei poștale a furnizorului, se comunică Autorității, cel târziu, la momentul apariției acestora ori de la data operării efective a respectivelor elemente componente ale rețelei poștale, după caz, prin transmiterea, în condițiile art. 19 alin. (3), a unei informări.

(5) Persoana care s-a stabilit cu orice titlu în România ulterior notificării realizate în condițiile art. 7 alin. (4) are obligația să informeze ANCOM asupra acestui fapt în condițiile alin. (1), prin transmiterea documentelor indicate la art. 7 alin. (2) aferente sediului secundar, în măsura în care nu sunt aplicabile prevederile art. 7 alin. (3).

(6) În cazul în care modificarea privește furnizarea altor servicii poștale, suplimentare față de cele indicate în notificarea anterioară, ori data estimativă a începerii furnizării serviciilor

poștale, este necesară realizarea unei noi notificări, în condițiile art. 7.

(7) În cazul prevăzut la alin. (6), precum și în cazul în care modificarea privește datele de identificare a furnizorului, cuprinse în certificatul-tip, Autoritatea va elibera și transmite, cu excepția situației prevăzute la alin. (2), un nou certificat-tip furnizorului respectiv.

(8) Persoanele care devin, prin absorbție ori prin orice alt mod, succesori universali ori cu titlu universal ai unui furnizor care își încetează astfel existența au obligația de a transmite ANCOM o informare, în termenul și condițiile alin. (1).

Art. 12. - (1) Dreptul de a furniza servicii poștale, precum și celelalte drepturi și obligații prevăzute de regimul de autorizare generală încetează în următoarele cazuri:

a) la solicitarea furnizorului, prin transmiterea, în condițiile art. 19 alin. (1), a cererii-tip prevăzute în Anexa nr. 3, însoțită, dacă este cazul și, respectiv, nu sunt aplicabile prevederile art. 7 alin. (3), de documentele doveditoare privind datele de identificare a furnizorului, respectiv a reprezentantului său, dacă acestea sunt distincte de cele transmise anterior ANCOM ori calitatea de reprezentant a persoanei care semnează cererea a încetat;

b) în cazul intrării în faliment, de la data intrării în faliment în condițiile Legii nr. 85/2014 privind procedurile de prevenire a insolvenței și de insolvență, cu modificările și completările ulterioare;

c) în cazul aplicării sancțiunii retragerii acestui drept;

d) în cazul dizolvării, de la data dizolvării furnizorului înscrisă în registrul relevant;

e) în cazul încetării, în orice alt mod, a existenței furnizorului.

(2) Solicitarea prevăzută la alin. (1) lit. a) produce efecte de la data transmiterii către ANCOM sau de la o dată ulterioară prevăzută în cuprinsul acesteia, dacă au fost îndeplinite toate cerințele legale privind transmiterea, forma și conținutul acesteia. ANCOM va confirma, în scris, persoanei încetarea dreptului de a furniza toate serviciile poștale, iar în cazul în care furnizorul nu a renunțat la dreptul de a furniza toate serviciile poștale va elibera și transmite acestuia un nou certificat-tip.

(3) Prin excepție de la prevederile alin. (1) lit. a), furnizorii de serviciu universal nu pot renunța, pe perioada desemnării, la dreptul de a furniza serviciile poștale pentru care au fost desemnați furnizori de serviciu universal.

Art. 13. - Dreptul de a furniza servicii poștale se suspendă în următoarele cazuri:

a) în caz de inactivitate temporară înscrisă în registrul comerțului, constatată de către ANCOM sau la cererea furnizorului, însoțită, în măsura în care nu sunt aplicabile prevederile art.

7 alin. (3), de documentele relevante emise de registrul comerțului relevant ori de o copie a hotărârii judecătorești definitive, după caz;

b) la solicitarea furnizorului, prin transmiterea, în condițiile art. 19 alin. (1), a cererii-tip prevăzute în Anexa nr. 4, însoțită, dacă este cazul și, respectiv, nu sunt aplicabile prevederile art. 7 alin. (3), de documentele doveditoare privind datele de identificare a furnizorului, respectiv a reprezentantului său, dacă acestea sunt distincte de cele transmise anterior ANCOM ori calitatea de reprezentant a persoanei care semnează cererea a încetat;

c) în cazul aplicării sancțiunii suspendării acestui drept, în condițiile legii, prin decizia ANCOM, care se comunică furnizorului și se publică pe pagina de internet a Autorității.

Art. 14. - (1) Pe perioada suspendării dreptului de a furniza servicii poștale potrivit art. 13 lit. a) se suspendă toate drepturile și obligațiile furnizorului prevăzute de regimul de autorizare generală și de alte prevederi legale, legate de activitatea de furnizare a oricărui serviciu poștal prevăzut de prezenta decizie, în relația cu ANCOM, precum și cu alte persoane fizice sau juridice. Toate obligațiile prevăzute de regimul de autorizare generală și de alte prevederi legale, legate de activitatea de furnizare de servicii poștale, aferente perioadei anterioare suspendării dreptului de a furniza servicii poștale subzistă, furnizorul fiind ținut, în continuare, de obligația îndeplinirii acestora, în condițiile legii.

(2) Încetarea suspendării temporare a activității furnizorului prevăzută de art. 13 lit. a) produce de drept renașterea drepturilor și a obligațiilor prevăzute de regimul de autorizare generală, furnizorului revenindu-i obligația de a transmite ANCOM o informare privind reluarea activității, în termen de 15 zile lucrătoare de la data înscrierii mențiunii în registrul comerțului. Informarea va fi însoțită, în măsura în care nu sunt aplicabile prevederile art. 7 alin. (3), de documentele relevante emise de registrul comerțului relevant sau o copie a hotărârii judecătorești definitive, după caz, privind reluarea activității.

(3) Suspendarea dreptului de a furniza servicii poștale potrivit art. 13 lit. a) nu înlătură exercitarea dreptului furnizorului de a solicita încetarea dreptului de a furniza servicii poștale, în condițiile art. 12 alin. (1) lit. a) din prezenta decizie.

Art. 15. - (1) Suspendarea dreptului de a furniza servicii poștale prevăzută la art. 13 lit. b) se poate solicita de către furnizor o singură dată, pentru o perioadă de cel mult 3 ani.

(2) Solicitarea prevăzută la art. 13 lit. b) produce efecte de la data transmiterii către ANCOM sau de la o dată ulterioară prevăzută în cuprinsul acesteia, dacă au fost îndeplinite toate cerințele legale privind transmiterea, forma și conținutul acesteia. ANCOM va confirma în scris

furnizorului suspendarea dreptului de a furniza toate serviciile poștale, precum și a drepturilor și a obligațiilor corelative, cu indicarea perioadei de suspendare.

(3) Pe perioada suspendării dreptului de a furniza servicii poștale potrivit art. 13 lit. b) se suspendă toate drepturile și obligațiile furnizorului prevăzute de regimul de autorizare generală și de alte prevederi legale, legate de activitatea de furnizare a oricărui serviciu poștal prevăzut de prezenta decizie, în relația cu ANCOM, precum și cu alte persoane fizice sau juridice. Toate obligațiile prevăzute de regimul de autorizare generală și de alte prevederi legale, legate de activitatea de furnizare de servicii poștale, aferente perioadei anterioare suspendării dreptului de a furniza servicii poștale subzistă, furnizorul fiind ținut, în continuare, de obligația îndeplinirii acestora, în condițiile legii.

(4) Suspendarea dreptului furnizorului potrivit art. 13 lit. b) încetează:

a) de drept, la împlinirea termenului indicat de către furnizor, producând renașterea drepturilor și a obligațiilor prevăzute de regimul de autorizare generală;

b) la cererea furnizorului, anterior împlinirii termenului indicat de către furnizor conform lit. a), prin transmiterea, în condițiile art. 19 alin. (1) a unei solicitări exprese a furnizorului aflat în suspendare, care produce efecte de la data transmiterii către ANCOM sau de la o dată ulterioară prevăzută în cuprinsul acesteia, dacă au fost îndeplinite toate cerințele legale privind transmiterea, forma și conținutul acesteia.

(5) Prin excepție de la prevederile art. 13 lit. b), furnizorii de serviciu universal nu pot solicita suspendarea pentru perioada în care au fost desemnați furnizori de serviciu universal.

(6) Suspendarea dreptului de a furniza servicii poștale potrivit art. 13 lit. b) nu înlătură exercitarea dreptului furnizorului de a solicita încetarea dreptului de a furniza servicii poștale, în condițiile art. 12 alin. (1) lit. a) din prezenta decizie.

Art. 16. - (1) Sancțiunea suspendării dreptului de a furniza servicii poștale prevăzută la art. 13 lit. c) se poate dispune de către ANCOM pentru o perioadă de cel mult 6 luni.

(2) Pe perioada suspendării dreptului de a furniza servicii poștale potrivit art. 13 lit. c), se suspendă toate drepturile furnizorului legate de activitatea de furnizare a oricărui serviciu poștal prevăzut de prezenta decizie indiferent de data notificării intenției de furnizare a acestuia, iar obligațiile în relația cu ANCOM prevăzute de regimul de autorizare generală și de alte prevederi legale, legate de activitatea de furnizare de servicii poștale subzistă, furnizorul fiind ținut, în continuare, de obligația îndeplinirii acestora, în condițiile legii.

(3) Prin excepție de la prevederile art. 12 alin. (1) lit. a), pe perioada suspendării dreptului de a furniza servicii poștale potrivit art. 13 lit. c), dreptul de a furniza servicii poștale nu

poate înceta ca urmare a solicitării furnizorului.

(4) Încetarea sancțiunii suspendării dreptului de a furniza servicii poștale produce renașterea drepturilor prevăzute de regimul de autorizare generală. Dacă, după expirarea perioadei de suspendare, furnizorul nu elimină cauzele care au determinat luarea acestei măsuri, ANCOM va putea dispune retragerea dreptului de a furniza servicii poștale.

Art. 17. - (1) Retragera dreptului de a furniza servicii poștale se dispune prin decizia ANCOM, în condițiile legii, se comunică furnizorului și se publică pe pagina de internet a Autorității.

(2) În cazul imposibilității de comunicare a deciziei ANCOM prin care s-a dispus sancționarea furnizorului inclusiv cu retragerea dreptului de a furniza servicii poștale ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor de raportare către Autoritate a datelor statistice, ANCOM afișează respectiva decizie la sediul său central și o publică pe pagina sa de internet.

(3) Atât afișarea, cât și publicarea pe pagina de internet a ANCOM se realizează pentru un termen de 60 de zile, termen înăuntrul căruia furnizorul este în drept să se prezinte la sediul central al ANCOM pentru a i se comunica decizia și a-și îndeplini obligațiile pentru nerespectarea cărora s-a dispus sancțiunea.

(4) În situația în care furnizorul nu se prezintă în vederea comunicării deciziei ANCOM la locul și în termenul stabilite la alin. (3), decizia se consideră comunicată prin publicitate la data împlinirii termenului de 60 de zile.

(5) În cazul comunicării prin publicitate, ANCOM constată că decizia Autorității prin care s-a dispus sancționarea furnizorului a produs efecte, prin intermediul unui proces verbal ce va cuprinde cel puțin următoarele informații: denumirea furnizorului, însoțită de adresa sediului (social sau profesional) și codul unic de identificare în registrul relevant, data afișării deciziei și publicării deciziei ANCOM pe pagina de internet a Autorității și data la care se consideră aceasta comunicată, data retragerii dreptului de a furniza servicii poștale, precum și data încheierii procesului-verbal. Modelul procesului-verbal va fi publicat de către ANCOM pe pagina de internet a Autorității.

(6) Persoana căreia i s-a aplicat sancțiunea retragerii dreptului de a furniza servicii poștale nu mai poate dobândi dreptul de a furniza servicii poștale pentru o perioadă de 3 ani de la retragerea dreptului.

Art. 18. - (1) În scopul realizării unei evidențe oficiale a furnizorilor, ANCOM întocmește și actualizează Registrul public al furnizorilor de servicii poștale, disponibil pe pagina de internet

a ANCOM.

(2) În Registrul public al furnizorilor de servicii poștale sunt înscrise următoarele informații privind fiecare furnizor:

- a) datele de identificare;
- b) serviciile poștale pe care are dreptul să le furnizeze;
- c) data nașterii dreptului de a furniza fiecare tip de servicii poștale;
- d) punctele de acces fixe deservite de personal, respectiv punctele de contact fixe deservite de personal aparținând rețelei poștale a furnizorului;
- e) sistemele automate de colectare, respectiv sistemele automate de livrare aparținând rețelei poștale a furnizorului;
- f) mențiuni privind suspendarea sau încetarea dreptului de a furniza servicii poștale.

Art. 19. - (1) Documentele prevăzute în prezenta decizie transmise către ANCOM trebuie să fie semnate de reprezentantul solicitantului/furnizorului, iar transmiterea se efectuează către adresa de poștă electronică *autorizare@ancom.ro* ori prin intermediul serviciului „*My ANCOM*” prevăzut la art. 53 din Legea nr. 198/2022 pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul comunicațiilor electronice și pentru stabilirea unor măsuri de facilitare a dezvoltării rețelelor de comunicații electronice, denumit în continuare *My ANCOM*, numai ca înscris în formă electronică, căruia i s-a încorporat, atașat sau i s-a asociat logic o semnătură electronică extinsă, bazată pe un certificat calificat nesuspendat sau nerevocat la momentul respectiv și generată cu ajutorul unui dispozitiv securizat de creare a semnăturii electronice.

(2) Prin excepție de la prevederile alin. (1), în cazurile în care prezenta decizie impune solicitantului/furnizorului obligația transmiterii în copie a unor documente către ANCOM, acestea pot fi semnate olograf de către reprezentantul solicitantului/furnizorului, iar transmiterea acestora se efectuează către adresa de poștă electronică *autorizare@ancom.ro*.

(3) Prin excepție de la prevederile alin. (1), orice informare având ca obiect punctele de acces fixe deservite de personal, punctele de contact fixe deservite de personal ori alte construcții aparținând rețelei poștale, respectiv sistemele automate de colectare sau de livrare aparținând rețelei poștale a furnizorului, se transmite ANCOM în conformitate cu prevederile Deciziei președintelui ANCOM nr. 336/2013, potrivit formatului-tip și condițiilor prevăzute în Anexa nr. 5.

(4) Cu excepția transmiterii documentelor prin intermediul *My ANCOM*, în cazurile prevăzute la alin. (1) și (2), este considerată dată a transmiterii data la care s-a realizat transmiterea înscrisului în formă electronică în măsura în care transmiterea către ANCOM a fost

efectuată într-o zi lucrătoare a Autorității și, respectiv, în timpul programului de lucru al ANCOM aferent respectivei zile. În situația transmiterii documentelor cu nerespectarea uneia dintre aceste condiții, data transmiterii documentelor este considerată a fi data primei zile lucrătoare a ANCOM, ulterioare transmiterii înscrisului în formă electronică.

(5) În cazurile în care prezenta decizie prevede transmiterea unor documente de către ANCOM, acestea se transmit prin intermediul poștei electronice sau prin intermediul *My ANCOM*.

(6) Formularele prevăzute la art. 7 alin. (1), art. 12 alin. (1) lit. a) și art. 13 lit. b) pot fi obținute de la sediul central, de la orice structură teritorială a ANCOM sau de pe pagina de internet a ANCOM.

Art. 20. - (1) Până la data de 30 aprilie 2024, furnizorii de servicii poștale au obligația de a transmite către ANCOM condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale modificate în conformitate cu dispozițiile prezentei decizii. Dispozițiile art. 19 se aplică în mod corespunzător.

(2) Până la momentul începerii furnizării serviciilor poștale în conformitate cu condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale modificate în conformitate cu dispozițiile prezentei decizii, dar nu mai târziu de data prevăzută la alin. (1), vor fi aplicabile condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale elaborate și transmise ANCOM, în conformitate cu dispozițiile regimului de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale aplicabile la momentul transmiterii acestora către ANCOM.

(3) Fără a aduce atingere prevederilor alin. (1) și (2), notificarea realizată în condițiile actelor normative care au reglementat regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale își produce în continuare efectele, cu aplicarea drepturilor și obligațiilor prevăzute în cuprinsul prezentei decizii.

(4) Până la data de 15 ianuarie 2024, toți furnizorii au obligația de a transmite către ANCOM marca ori mărcile comercială(e) sau denumirea ori denumirile comercială(e) utilizată(e) pentru furnizarea serviciilor poștale. Dispozițiile art. 11 alin. (1) și art. 19 se aplică în mod corespunzător.

(5) Până la data de 15 ianuarie 2024, toți furnizorii au obligația transmiterii informațiilor privind punctele de acces fixe deservite de personal, punctele de contact fixe deservite de personal ori alte construcții aparținând rețelei poștale, respectiv a celor privind sistemele automate de colectare sau sistemele automate de livrare aparținând rețelei poștale, în condițiile art. 19 alin. (3). Dispozițiile art. 11 alin. (4) se aplică în mod corespunzător.

(6) Până la data de 15 ianuarie 2024, toți furnizorii au obligația de a transmite ANCOM, către adresa de poștă electronică [sesizări@ancom.ro](mailto:sesizari@ancom.ro), o adresă de poștă electronică și, acolo

unde este cazul, persoana de contact desemnată pentru comunicarea cu *ANCOM* în vederea soluționării reclamațiilor primite de la utilizatori.

Art. 21. - Anexele nr. 1 - 5 fac parte integrantă din prezenta decizie.

Art. 22. - (1) Prezenta decizie se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data publicării acesteia.

(2) La data intrării în vigoare a prezentei decizii se abrogă Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 313/2017 privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr.275 din 20 aprilie 2017.

**PREȘEDINTE,
VALERIU ȘTEFAN ZGONEA**

București,2023

Nr.

Regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale

1. Serviciile poștale care intră sub incidența regimului de autorizare generală

1.1. Servicii poștale incluse în sfera serviciului universal

1.1.1. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv), având ca obiect:

1.1.1.1. trimiteri de corespondență;

1.1.1.2. imprimare;

1.1.1.3. pachete mici, astfel cum acestea sunt prevăzute în Convenția Poștală Universală și Regulamentul poștei de scrisori;

1.1.2. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea cecogramelor interne și internaționale;

1.1.3. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv);

1.1.4. Servicii constând în distribuirea coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;

1.1.5. Serviciul de trimitere recomandată având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) constând în:

1.1.5.1. trimiteri de corespondență;

1.1.5.2. imprimare;

1.1.5.3. pachete mici, astfel cum acestea sunt prevăzute în Convenția Poștală Universală și Regulamentul poștei de scrisori;

1.1.6. Serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect:

1.1.6.1. trimiterile poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) prevăzute la pct. 1.1.1.;

1.1.6.2. coletele poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv);

1.1.6.3. coletele poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia.

1.1.7. Serviciul constând în distribuirea taloanelor de plată a drepturilor de protecție socială și a documentelor de informare întocmite de Casa Națională de Pensii Publice la domiciliul beneficiarilor, în situația în care aceștia au optat pentru plata în cont curent sau în cont de card, indiferent de numărul de trimiteri poștale care fac obiectul acestui serviciu, astfel cum acest serviciu este prevăzut de legislația din domeniul asigurărilor sociale de stat sau, după caz, prin legile bugetului de stat și bugetului asigurărilor sociale de stat.

1.2. Servicii poștale neincluse în sfera serviciului universal

1.2.1. Servicii având ca obiect trimiteri de corespondență în număr mare, colete poștale în număr mare, imprimate în număr mare, precum și pachete mici în număr mare;

1.2.2. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimitărilor poștale interne și internaționale în greutate mai mare de 2 kg, având ca obiect:

1.2.2.1. trimiteri de corespondență;

1.2.2.2. imprimate;

1.2.3. Servicii de publicitate prin poștă având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale;

1.2.4. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea sacilor „M”;

1.2.5. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne cu limite de greutate între 10 kg și 31,5 kg (inclusiv);

1.2.6. Servicii constând în colectarea, sortarea și transportul coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 31,5 kg (inclusiv) expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia;

1.2.7. Servicii constând în distribuirea coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 20 kg și 31,5 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;

1.2.8. Servicii care prezintă caracteristici suplimentare serviciilor poștale prevăzute la pct. 1.1. și pct. 1.2.1.-1.2.7.:

1.2.8.1. contra ramburs;

1.2.8.2. livrare specială;

1.2.8.3. confirmare de primire;

1.2.8.4. express;

1.2.9. Serviciul mandat poștal pe suport hârtie intern și internațional.

2. Regulele aplicabile furnizării serviciilor poștale

2.1. Aplicabilitatea regulilor

Regulele prevăzute în prezenta anexă se aplică tuturor serviciilor poștale, inclusiv serviciilor din sfera serviciului universal pe care are obligația să le presteze un furnizor de serviciu universal, dacă prin dispoziții speciale nu se prevede altfel.

2.2. Obiectul serviciilor poștale

2.2.1. Serviciul poștal standard constă în preluarea de către furnizor a trimiterii poștale și predarea acesteia către destinatar sau, acolo unde este cazul, către persoana autorizată să primească trimiterea poștală la adresa indicată de expeditor, într-un anumit termen și în schimbul unui tarif.

2.2.2. În cazul mandatului poștal pe suport hârtie, serviciul poștal standard constă în preluarea de către furnizor a sumei de bani care face obiectul acestui serviciu și remiterea acesteia destinatarului, conform indicațiilor expeditorului, într-un anumit termen și în schimbul unui tarif.

2.2.3. Furnizorul poate adăuga la serviciul poștal standard diferite caracteristici suplimentare care individualizează fiecare serviciu poștal pe care îl furnizează și care, de regulă, presupun costuri și tarife adiționale.

2.2.4. Serviciile prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. d)-h) sunt considerate servicii poștale

distincte; furnizorul poate adăuga la fiecare dintre aceste servicii alte caracteristici suplimentare, inclusiv caracteristici suplimentare aparținând unui alt serviciu poștal distinct, dintre cele prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. d)-h).

2.2.5. În situația în care furnizorul adaugă unuia dintre serviciile poștale prevăzute la art. 4 alin. (1) lit. d)-h) cel puțin o caracteristică suplimentară aparținând unui alt serviciu poștal dintre cele menționate la art. 4 alin. (1) lit. d)-h), acesta va stabili și indica serviciul poștal principal căruia i s-au adăugat caracteristici suplimentare. În acest caz, serviciul poștal căruia i s-au adăugat caracteristici suplimentare urmează regimul juridic al serviciului poștal desemnat ca principal, furnizorul fiind însă ținut și de respectarea normelor care stabilesc caracteristicile suplimentare adăugate acestuia.

2.2.6. Cu excepția serviciului mandat poștal pe suport hârtie, în cazul în care conform prevederilor pct. 2.2.4., caracteristici suplimentare sunt adăugate serviciului express ori printre caracteristicile suplimentare adăugate unui serviciu poștal sunt cele ce particularizează serviciul express, serviciul poștal principal va fi întotdeauna serviciul express.

2.2.7. Fără a aduce atingere prevederilor pct. 2.2.6., în cazul în care conform prevederilor pct. 2.2.4., caracteristici suplimentare sunt adăugate serviciului contra ramburs ori printre caracteristicile suplimentare adăugate unui serviciu poștal se află cea care, conform art. 4 alin. (1) lit. e), particularizează serviciul contra ramburs, serviciul poștal principal va fi întotdeauna serviciul contra ramburs.

2.3. Dreptul de a furniza servicii poștale

2.3.1. Furnizorul are dreptul de a furniza serviciile poștale indicate în notificare pe teritoriul României, pentru o perioadă nedeterminată, în condițiile ofertelor sale comerciale.

2.3.2. Furnizorul are dreptul de a furniza serviciile poștale indicate în notificare, având ca obiect trimiteri poștale internaționale, cu respectarea legislației statelor tranzitate și a celor pe teritoriul cărora prestează operațiuni componente ale serviciilor poștale respective.

2.4. Oferta de servicii poștale

2.4.1. Oferta comercială a furnizorului, stabilită cu respectarea dispozițiilor legale, cuprinde cel puțin:

- a) condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale;
- b) denumirile comerciale ale serviciilor poștale, dacă furnizorul adoptă sau utilizează denumiri comerciale pentru anumite tipuri de servicii;
- c) tarifele serviciilor poștale oferite;

d) eventualele caracteristici suplimentare, altele decât cele poștale menționate la art. 4 alin. (1) lit. d)–h), dacă acestea sunt oferite.

e) doar în cazul furnizorului a cărui activitate constă în revânzarea exclusivă a serviciilor poștale, un link către condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale ale furnizorului care prestează serviciul poștal, dacă textul ofertei sale comerciale face trimitere la condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale stabilite de către respectivul furnizor.

2.4.2. În cazul în care furnizorul adoptă denumiri comerciale ale unor servicii poștale, acesta are obligația de a menționa, în ofertele sale comerciale, categoria în care se încadrează serviciul respectiv, conform prevederilor pct. 1, cu respectarea dispozițiilor pct. 2.2.4.-2.2.7.

2.4.3. Furnizorul poate diferenția ofertele sale comerciale, printre altele, în funcție de:

a) categoria de expeditori (persoane fizice sau persoane juridice);

b) zona geografică unde se furnizează serviciul (unde se realizează colectarea, sortarea și/sau livrarea);

c) numărul minim de trimiteri poștale care pot face obiectul serviciului poștal;

d) gradul de prelucrare a trimiterilor poștale, cum ar fi presortarea, marcarea datei de prezentare sau prezentare borderou în format electronic.

2.4.4. Este interzisă introducerea în ofertele comerciale privind furnizarea serviciilor poștale a altor tipuri de servicii pe care furnizorul este autorizat să le desfășoare în alte domenii, cum ar fi, dar fără a se limita la acestea, cele de transport marfă, persoane sau regim de taxi.

2.4.5. În cazul în care furnizorul utilizează o marcă sau o denumire comercială ce conține inscripția „express” sau „expres” în titulatura comercială a unui alt serviciu poștal decât serviciul express, acesta are obligația de a preciza în oferta sa comercială că respectiva marcă sau denumire comercială este atribuită unui serviciu poștal care nu are caracteristicile serviciului express, astfel cum acest serviciu este definit și reglementat prin prezenta decizie.

2.5. Tarifarea serviciilor poștale

2.5.1. Furnizorul are dreptul de a stabili în mod liber tarifele corespunzătoare serviciilor oferite utilizatorilor, inclusiv reducerile pe care le aplică, precum cele raportate la volum, gradul de prelucrare a trimiterilor poștale etc.

2.5.2. Cu respectarea legislației în vigoare, furnizorul are dreptul să dezvolte orice fel de sisteme de plată ori de atestare a plății serviciilor pe care le furnizează, cu excepția timbrei poștale.

2.5.3. În situația în care furnizorul aplică tarife diferențiate în funcție de caracteristicile fizice ale trimiterilor poștale (în particular, în funcție de greutate), acesta are obligația de a

deține și utiliza la momentul preluării trimiterii poștale prin intermediul personalului propriu, atât la adresa indicată de expeditor, cât și la fiecare punct de acces deservit de personal, instrumentele de măsură corespunzătoare (în particular, cântare). În cazul aplicării de formule de conversie, de exemplu volumetrică sau de greutate, acestea vor fi evidențiate în mod clar în cadrul ofertelor comerciale.

2.5.4. Tariful încasat sau care urmează a fi încasat, stabilit pe baza caracteristicilor fizice ale trimiterii poștale determinate la momentul acceptării respectivei trimiteri în rețeaua poștală a furnizorului, nu mai poate fi ulterior modificat prin reanalizarea ori re-evaluarea acestor caracteristici fizice.

2.5.5. Prin excepție de la prevederile pct. 2.5.3., în situația în care furnizorul aplică tarife diferențiate în funcție de caracteristicile fizice ale trimiterii poștale, iar la momentul preluării trimiterii poștale nu utilizează instrumentele de măsură corespunzătoare, trimiterea poștală va fi preluată în conformitate cu caracteristicile fizice ale trimiterii poștale specificate de către expeditor, prevederile pct. 2.5.4. aplicându-se în mod corespunzător.

2.5.6. În cazul preluării trimiterilor poștale prin intermediul sistemelor automate de colectare dotate cu cântare omologate, tariful încasat sau care urmează a fi încasat, este stabilit pe baza greutății fizice a trimiterii poștale estimate la momentul efectuării comenzii de către expeditor sau integrator, acesta putând fi ulterior modificat ca urmare a utilizării instrumentelor de cântărire corespunzătoare ale sistemelor automate de colectare la momentul depunerii trimiterii poștale, conform formulei de calcul și a tarifului valabile la momentul introducerii trimiterii poștale în rețeaua poștală a furnizorului.

2.5.7. În cazul revânzării exclusive a serviciilor poștale prestate de un furnizor de servicii poștale, inclusiv prin intermediul unor aplicații informatice disponibile pe o pagină de internet, tariful încasat sau care urmează a fi încasat, este stabilit pe baza caracteristicilor fizice ale trimiterii poștale indicate de către expeditor ori integrator la momentul efectuării comenzii, acesta putând fi ulterior modificat ca urmare a utilizării, la momentul colectării trimiterii poștale de către furnizorul prestator, a instrumentelor de măsurare corespunzătoare, cu respectarea formulei de calcul și a tarifului valabile la momentul efectuării comenzii.

2.6. Asigurarea accesului nediscriminatoriu la serviciile poștale

2.6.1. În cazul în care furnizorul a lansat o ofertă publică, acesta are obligația de a asigura în mod nediscriminatoriu accesul la serviciile poștale indicate în aceasta, respectiv de a nu refuza prestarea acestora atâta timp cât sunt respectate regulile de acceptare stabilite prin condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale ce fac obiectul ofertei. Furnizorul nu

poate refuza accesul la un serviciu poștal indicat în oferta comercială decât din motive temeinic justificate.

2.6.2. Furnizorul de servicii poștale are dreptul de acces la rețeaua și elementele de infrastructură ale rețelei poștale publice operate de către un furnizor de serviciu universal, în măsura necesară furnizării propriilor servicii poștale, în condiții transparente, proporționale și nediscriminatorii.

2.7. Contractul de furnizare a serviciilor poștale

2.7.1. Contractul individual se consideră încheiat între expeditor sau integrator și furnizor în condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale stabilite de furnizor, la momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală.

2.7.2. În cazul furnizorilor care revând serviciile poștale prin intermediul unei aplicații informatice, momentul încheierii contractului individual și condițiile de formă pentru contractele la distanță pe care aceștia trebuie să le respecte sunt, în mod corespunzător, cele stabilite de art. 8 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014.

2.7.3. Cu excepția situației prevăzute la pct. 2.7.2., contractul se încheie prin acceptarea de către expeditor sau integrator a ofertei furnizorului, elaborată în conformitate cu dispozițiile pct. 2.4., fără a fi necesară întocmirea unui înscris.

2.7.4. Furnizorul serviciilor poștale contra ramburs, confirmare de primire, livrare specială sau, respectiv, serviciilor având ca obiect trimiteri poștale cu valoarea declarată are obligația de a elibera, inclusiv prin mijloace electronice, cel târziu la momentul acceptării trimiterii poștale, o dovadă care să ateste serviciul ales de către expeditor sau integrator.

2.7.5. Furnizorul serviciului mandat poștal pe suport hârtie are obligația să pună la dispoziția expeditorului și să îi solicite acestuia completarea formularului-tip stabilit și utilizat de furnizor în acest sens, ce va cuprinde obligatoriu rubrici privind: identitatea furnizorului de servicii poștale; suma de bani care face obiectul mandatului poștal; data la care suma de bani a fost preluată de către furnizor; numele și prenumele/denumirea, codul numeric personal sau codul unic de identificare/codul de identificare fiscală, după caz, precum și adresa expeditorului; numele și prenumele/denumirea, codul numeric personal sau codul unic de identificare/codul de identificare fiscală, după caz, adresa și, atunci când este cazul, contul bancar al destinatarului; semnătura expeditorului; semnătura destinatarului ori confirmarea remiterii sumei de bani care face obiectul mandatului poștal în contul destinatarului, după caz.

2.7.6. În cazul mandatului poștal pe suport hârtie, contractul individual între expeditor și furnizor se consideră încheiat la momentul preluării de către furnizor a formularului de mandat și

a sumei de bani ce urmează să fie transferată și remisă destinatarului prin intermediul rețelei poștale.

2.7.7. Orice alte clauze pot fi stabilite prin acordul părților, cu respectarea prevederilor legale imperative.

2.7.8. Momentul acceptării trimiterii poștale în rețeaua poștală este momentul depunerii trimiterii poștale la punctul de acces nedeservit de personal sau momentul preluării trimiterii poștale de către personalul furnizorului.

2.7.9. Prin colectarea de către personalul furnizorului a trimiterii poștale, furnizorul recunoaște respectarea de către expeditor a condițiilor de acceptare a trimiterilor poștale.

2.7.10. Contractul individual încheiat între expeditor sau integrator și furnizor încetează în unul dintre următoarele cazuri:

- a) prin predarea trimiterii poștale către destinatar sau returnarea acesteia la expeditor;
- b) prin predarea către destinatar a sumei de bani ce face obiectul mandatului poștal pe suport hârtie sau prin returnarea acesteia la expeditor;
- c) prin predarea către expeditor a contravalorii bunului care face obiectul serviciului contra ramburs;
- d) prin predarea către expeditor a dovezii privind livrarea către destinatar a trimiterii poștale care face obiectul serviciului confirmare de primire;
- e) prin acordul părților;
- f) la expirarea termenului de păstrare stabilit conform pct. 2.12.1.;
- g) prin imposibilitatea fortuită de executare a contractului, timp de 6 luni de la colectarea trimiterii poștale;
- h) de drept, în condițiile pct. 2.12.4.;
- i) în orice alte cazuri stabilite prin dispoziții legale care ar avea un asemenea efect.

2.7.11. Legea aplicabilă contractului este legea română.

2.8. Prestarea unor operațiuni de către terți

2.8.1. Furnizorul are dreptul de a încheia contracte având ca obiect prestarea de către terți a unor operațiuni de colectare, sortare, transport sau livrare a trimiterilor poștale. În cazul colectării, sortării și livrării trimiterilor poștale, aceste operațiuni pot fi realizate doar în numele și pe seama unui furnizor de servicii poștale, fie de către o persoană care deține calitatea de furnizor de servicii poștale, fie de către un terț care nu deține această calitate, pe baza unui contract încheiat în formă scrisă cu acestea.

2.8.2. Furnizorul de servicii poștale care realizează operațiuni de colectare, sortare,

transport sau livrare a trimiterilor poștale prin intermediul oricărui terț care exercită aceste operațiuni în numele și pe seama sa, răspunde față de utilizatori pentru prestarea serviciului poștal.

2.8.3. Furnizorul de servicii poștale care, inclusiv prin intermediul unor aplicații informatice disponibile pe o pagină de internet, revinde exclusiv servicii poștale este cel care răspunde față de utilizatori pentru furnizarea serviciului poștal. Răspunderea față de utilizator nu poate fi declinată de furnizorul care revinde exclusiv servicii poștale către furnizorul care prestează pentru revânzător operațiuni componente ale serviciului poștal.

2.8.4. Furnizorul are dreptul să pună la dispoziție elemente ale rețelei poștale, în vederea furnizării de servicii poștale, numai unui alt furnizor de servicii poștale și doar pe baza unui contract încheiat în formă scrisă cu acesta.

2.8.5. Prestarea serviciilor poștale oferite de către revânzătorii de servicii poștale se poate realiza doar în baza unor contracte comerciale de revânzare a serviciilor poștale încheiate în formă scrisă între furnizorii de servicii poștale, în calitate de prestatori efectivi ai acestor servicii, și revânzătorii exclusivi de servicii poștale autorizați de *ANCOM* în acest sens, în calitate de beneficiari revânzători.

2.9. Colectarea trimiterii poștale

2.9.1. Colectarea trimiterii poștale se realizează numai prin intermediul punctelor de acces nedeservite de personal (cutie poștală, sistem automat de colectare etc.) ori prin personalul furnizorului, la punctele de acces deservite de personal sau de la adresa indicată de expeditor.

2.9.2. Furnizorul are obligația de a colecta trimiterea poștală, înregistrată sau neînregistrată, chiar dacă aceasta nu are indicat numele/denumirea sau adresa expeditorului.

2.9.3. Prin excepție de la prevederile pct. 2.9.2., în cazul trimiterii poștale care face obiectul serviciului contra ramburs, furnizorul are obligația de a colecta trimiterea poștală numai în condițiile în care expeditorul a indicat în mod corect și complet toate datele sale de identificare, respectiv denumirea sau numele și prenumele expeditorului, după caz, adresa la care se dorește livrarea sumei de bani ori contul bancar în care se dorește predarea sumei de bani, după caz, precum și numărul de telefon al expeditorului, în măsura în care acest număr reprezintă, în conformitate cu prevederile pct. 2.14.3., o condiție de acceptare a respectivei trimiteri poștale în rețeaua poștală.

2.9.4. Prin excepție de la prevederile pct. 2.9.2., în cazul trimiterii poștale care face obiectul serviciului mandat poștal pe suport hârtie, furnizorul are obligația de a colecta trimiterea poștală numai în condițiile în care expeditorul a indicat în mod corect și complet toate datele sale

de identificare, respectiv toate datele prevăzute la pct. 2.7.5.

2.9.5. Furnizorul de servicii poștale are obligația de a nu schimba identitatea utilizatorilor ori a furnizorului care a colectat trimiterea poștală de la expeditor sau integrator, respectiv felul trimiterii poștale (internă sau internațională).

2.9.6. Furnizorul va putea colecta trimiteri poștale având ca obiect bunuri pentru care, prin dispoziții legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare și altele similare, sunt stabilite condiții speciale de transport și conservare, numai în măsura în care deține toate avizele și autorizațiile necesare pentru transportul, manipularea și depozitarea unor astfel de bunuri.

2.9.7. Furnizorul are obligația de a se asigura că la colectarea, respectiv preluarea trimiterii poștale aceasta este inscripționată doar cu marcile sau denumirile comerciale ale furnizorilor de servicii poștale care colaborează în vederea prestării respectivului serviciu poștal.

2.10. Predarea trimiterii poștale către destinatar

2.10.1. Predarea unei trimiteri poștale se realizează numai în una dintre următoarele modalități:

a) la orice recipient (cutia poștală de la adresa destinatarului, căsuța poștală, sistemul automat de livrare, post-restant etc.) în care destinatarul este de acord să primească trimiteri poștale; în cazul predării la orice sistem automat de livrare este obligatorie transmiterea prealabilă a unui aviz către destinatar care să anunțe sosirea trimiterii poștale;

b) la adresa indicată de expeditor, personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală;

c) la punctul de contact deservit de personal, personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală, după transmiterea prealabilă a unui aviz care să anunțe sosirea trimiterii poștale.

2.10.2. Predarea trimiterii poștale care face obiectul unui serviciu poștal standard nu poate fi condiționată de aplicarea semnăturii de către destinatar sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală pe documentul sau dispozitivul utilizat în acest sens de furnizorul de servicii poștale sau de furnizarea unui cod alfanumeric. Dacă furnizorul utilizează modalități suplimentare de identificare a destinatarului, acestea trebuie prevăzute, în mod explicit, în cadrul condițiilor generale privind furnizarea serviciilor poștale ale furnizorului, în conformitate cu prevederile pct. 2.14.2. lit. e) și 2.15.6., după caz.

2.10.3. Predarea trimiterii poștale care face obiectul serviciului confirmare de primire se

realizează numai în una dintre următoarele modalități:

a) la adresa indicată de expeditor, personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală;

b) la punctul de contact, personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală, după transmiterea prealabilă a unui aviz care să anunțe sosirea trimiterii poștale.

2.10.4. Predarea trimiterii poștale care face obiectul serviciului contra ramburs, se realizează numai în una dintre următoarele modalități:

a) la adresa indicată de expeditor, personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală;

b) la punctul de contact deservit de personal, personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală, după transmiterea prealabilă a unui aviz care să anunțe sosirea trimiterii poștale;

c) la orice sistem automat de livrare la care destinatarul este de acord să primească bunul care face obiectul serviciului contra ramburs și care permite achitarea de către destinatar a contravalorii acestuia, după transmiterea prealabilă a unui aviz către destinatar care să anunțe sosirea trimiterii poștale.

2.10.5. Predarea sumei de bani ce face obiectul serviciului mandat poștal pe suport hârtie se realizează numai în una dintre următoarele modalități:

a) la adresa indicată de expeditor, personal către destinatar;

b) personal către destinatar, la punctul de contact deservit de personal, după transmiterea prealabilă a unui aviz care să anunțe sosirea mandatului poștal;

c) în contul bancar al destinatarului indicat de către expeditor pe formularul-tip.

2.10.6. Predarea trimiterii poștale care face obiectul serviciului express sau al serviciului livrare specială se realizează la adresa indicată de expeditor, personal către destinatar sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală.

2.10.7. Furnizorul are dreptul de a refuza predarea către destinatar a trimiterii poștale, când trimiterea poștală preluată prin punctele de acces nedeservite de personal nu respectă condițiile generale de acceptare stabilite de furnizor, precum și în situația în care expeditorul nu a plătit integral tariful corespunzător serviciului poștal.

2.10.8. Furnizorul are obligația de a încasa, la predarea trimiterii poștale, contravaloarea bunului care face obiectul serviciului contra ramburs, declarată de expeditor, și de a o transmite ulterior expeditorului.

2.10.9. Predarea către expeditor a sumei de bani care face obiectul serviciului contra ramburs se realizează numai în una dintre următoarele modalități:

a) la adresa indicată de expeditor, personal către expeditor;

b) personal către expeditor, la punctul de contact (inclusiv sistem automat care permite achitarea către expeditor a sumei de bani), după transmiterea prealabilă a unui aviz care să anunțe disponibilitatea sumei de bani;

c) în contul bancar indicat de către expeditor.

2.10.10. Furnizorul are obligația de a preda trimiterea poștală care face obiectul serviciului confirmare de primire numai cu condiția ca destinatarul ori persoana autorizată să primească trimiterea poștală să confirme, în scris, primirea trimiterii poștale, prin indicarea datei și a numelui și prenumelui în clar, a calității sale în raport cu destinatarul, și, respectiv, prin adăugarea semnăturii, pe formularul stabilit și utilizat de furnizor în acest sens.

2.10.11. Furnizorul serviciului confirmare de primire are obligația de a preda expeditorului sau integratorului, în condițiile pct. 2.10.3., formularul care atestă, în scris, confirmarea primirii trimiterii poștale de către destinatar ori de către persoana autorizată să primească trimiterea poștală.

2.10.12. Furnizorul serviciului de trimitere recomandată are obligația de a elibera, în mod gratuit, expeditorului sau integratorului o dovadă care atestă depunerea trimiterii poștale în rețeaua sa poștală sau livrarea la destinatar a trimiterii poștale, atunci când se solicită de către acesta în termenul stabilit conform prevederilor pct. 2.14.6. lit. c).

2.10.13. Furnizorul serviciului de trimitere cu valoare declarată are obligația de a elibera, în mod gratuit, expeditorului sau integratorului o dovadă care atestă depunerea în rețeaua sa poștală sau livrarea la destinatar a trimiterii poștale, atunci când se solicită de către acesta în termenul stabilit conform prevederilor pct. 2.14.6. lit. d).

2.10.14. În cazul predării trimiterilor poștale prin intermediul sistemelor automate de livrare, furnizorul este obligat să asigure destinatarului un termen de ridicare a trimiterii poștale de minimum 36 de ore, care se calculează de la ora avizării acestuia cu privire la faptul că trimiterea poștală a fost depusă la sistemul automat. Păstrarea în vederea ridicării trimiterilor poștale nu poate implica plata unor tarife suplimentare.

2.10.15. În avizul prevăzut la pct. 2.10.14. vor fi indicate, cel puțin, perioada de păstrare a trimiterii poștale în vederea ridicării și datele minime necesare identificării și accesării sistemului automat de livrare, precum și programul de funcționare al sistemului, în măsura în care acesta nu este non-stop.

2.10.16. Furnizorul este obligat să respecte adresa indicată de destinatar pentru predarea trimiterii poștale. În situația în care trimiterea poștală nu poate fi predată la sistemul automat de livrare indicat de expeditor, furnizorul are obligația să obțină de la destinatarul trimiterii poștale permisiunea predării la un alt sistem automat de livrare, dacă posibilitatea schimbării adresei de predare este prevăzută în contractul încheiat cu expeditorul respectivei trimiteri poștale.

2.10.17. Cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciilor express și livrare specială, furnizorul are obligația de a aviza destinatarul, la momentul încercării de predare a trimiterii poștale, respectiv la momentul expirării termenului stabilit conform pct. 2.10.14., și de a păstra la un punct de contact, în vederea predării, trimiterile poștale care nu au putut fi livrate destinatarului sau persoanei autorizate să le primească deoarece nu a fost găsit (ă) la adresa indicată de expeditor, respectiv nu a ridicat trimiterea poștală de la sistemul automat de livrare.

2.10.18. Cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciilor express și livrare specială, furnizorul are obligația de a aviza destinatarul, prin mijloace electronice, la momentul încercării de predare a trimiterii poștale, și de a păstra la un punct de contact, în vederea predării, trimiterile poștale care nu au putut fi livrate destinatarului sau persoanei autorizate în cazurile prevăzute la pct. 2.11.1. lit. a), dacă furnizorul are datele necesare ale destinatarului în vederea transmiterii avizului prin mijloace electronice.

2.10.19. Cu excepția avizului stabilit la pct. 2.10.14., al cărui conținut minimal este prevăzut la pct. 2.10.15., în orice alt aviz prevăzut în prezenta decizie vor fi indicate, în mod obligatoriu, data avizării destinatarului, perioada de păstrare a trimiterii poștale la dispoziția destinatarului, precum și denumirea, adresa, un număr de telefon și programul de lucru cu publicul al punctului de contact de la care poate fi ridicată trimiterea poștală. Sarcina probei revine furnizorului.

2.10.20. Termenul de păstrare în vederea predării trimiterilor poștale nu poate fi mai mic de 5 zile de la data avizării destinatarului conform prevederilor pct. 2.10.17. sau 2.10.18. și nu poate implica plata unor tarife suplimentare. În măsura în care termenul de păstrare în vederea predării trimiterilor poștale stabilit de către furnizor este mai mare de 5 zile de la data avizării destinatarului, perioada suplimentară termenului minim de 5 zile poate implica plata unor tarife suplimentare.

2.10.21. În situația în care expeditorul sau integratorul a solicitat, în scris, la momentul depunerii trimiterii poștale, returnarea cu celeritate a trimiterii poștale, fără avizarea destinatarului și, respectiv, fără păstrarea trimiterii poștale la dispoziția acestuia, prin derogare de la prevederile pct. 2.10.17., 2.10.18. și 2.10.20., furnizorul va proceda la returnarea

respectivei trimiteri poștale în termenul stabilit conform pct. 2.14.6., în măsura în care oferă această facilitate prin intermediul condițiilor generale privind furnizarea serviciilor poștale. Sarcina probei revine furnizorului.

2.10.22. În cazul imposibilității de predare a trimiterii poștale din unul dintre motivele menționate la pct. 2.11.1. lit. c), furnizorul va proceda la returnarea cu celeritate a respectivei trimiteri poștale, în termenul stabilit conform pct. 2.14.6., fără avizarea destinatarului și, respectiv, fără păstrarea trimiterii poștale la dispoziția acestuia.

2.11. Returnarea trimiterii poștale

2.11.1. Furnizorul are obligația de a returna expeditorului sau integratorului, cu aplicarea, în mod corespunzător, a prevederilor pct. 2.10., trimiterea poștală înregistrată care nu a putut fi predată destinatarului din una dintre următoarele cauze:

a) adresa destinatarului nu există sau la adresa indicată nu există nicio construcție sau un recipient la care trimiterea poștală să poată fi predată ori un serviciu disponibil destinat primirii trimiterii poștale;

b) destinatarul sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală nu a fost găsit(ă) la adresa indicată, după expirarea, atunci când este cazul, a termenului de păstrare în vederea predării;

c) destinatarul sau persoana autorizată să primească trimiterea poștală a refuzat, după caz, primirea trimiterii poștale sau a sumei de bani care face obiectul serviciului mandat poștal pe suport hârtie, semnarea formularului-tip în baza căruia se execută predarea sumei de bani sau confirmarea în scris, potrivit pct. 2.10.10., a primirii trimiterii poștale în cazul serviciului confirmare de primire ori achitarea contravalorii bunului care face obiectul serviciului contra ramburs.

2.11.2. Furnizorul are obligația de a stabili termenele de returnare la expeditor sau integrator, având dreptul, în mod corelativ, de a stabili, în prealabil, tarife suplimentare pentru returnarea trimiterilor poștale pentru motivele prevăzute la pct. 2.11.1.

2.11.3. În vederea returnării oricărei trimiteri poștale, furnizorul are obligația de a aviza expeditorul, prin aplicarea în mod corespunzător a dispozițiilor pct. 2.10.17.–2.10.20. sau 2.10.14.–2.10.15., după caz.

2.12. Păstrarea trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului sau integratorului

2.12.1. Furnizorul are obligația de a păstra la dispoziția utilizatorului toate trimerile poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului sau integratorului, pentru o perioadă stabilită în condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale, dar care nu poate fi mai mică de 9 luni de la data depunerii trimiterii poștale, respectiv de 18 luni de la data depunerii trimerilor poștale care fac obiectul serviciilor din sfera serviciului universal prestate de către un furnizor de serviciu universal desemnat.

2.12.2. După expirarea termenului de păstrare, trimerile poștale nerevendicate trec din proprietatea expeditorului în proprietatea furnizorului.

2.12.3. Furnizorul are dreptul de a stabili, în prealabil, tarife suplimentare pentru păstrarea trimiterii poștale la dispoziția utilizatorului.

2.12.4. Furnizorul poate distruge trimiteria poștală care a produs sau poate produce iminent pagube importante persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimeri poștale, cu respectarea legislației aplicabile și, atunci când este posibil, cu informarea expeditorului. În acest caz contractul încetează de drept, sarcina probei revenindu-i furnizorului.

2.13. Marcarea trimerilor poștale și a elementelor rețelei poștale

2.13.1. Furnizorul are obligația de a inscripționa în mod lizibil toate trimerile poștale introduse în rețeaua sa poștală sau preluate de la un alt furnizor de servicii poștale, cu denumirea sau marca sa comercială.

2.13.2. Furnizorul are obligația de a inscripționa în mod lizibil toate trimerile poștale introduse în rețeaua sa poștală sau preluate de la un alt furnizor de servicii poștale, cu data depunerii trimerilor poștale, respectiv cu data preluării trimerilor poștale de la un alt furnizor, cu excepția trimerilor poștale care fac obiectul serviciului de publicitate prin poștă francate cu amprente obținute cu presă de imprimare sau un alt procedeu de imprimare ori de timbrare.

2.13.3. Data depunerii este data la care trimiteria poștală a fost colectată.

2.13.4. Furnizorul serviciului express are obligația de a inscripționa în mod lizibil toate trimerile poștale interne și internaționale colectate de pe teritoriul României care fac obiectul acestui serviciu, introduse în rețeaua sa poștală, cu data și ora depunerii trimerilor poștale.

2.13.5. Furnizorul are obligația de a marca toate trimerile poștale interne și internaționale colectate de pe teritoriul României care fac obiectul serviciului express cu inscripția „express”.

2.13.6. Furnizorul are obligația de a marca toate trimerile poștale care fac obiectul serviciului de publicitate prin poștă cu inscripția „publicitate”.

2.13.7. Furnizorul are obligația să asigure elemente de identificare proprii pentru personalul însărcinat cu colectarea sau distribuirea trimiterilor poștale.

2.13.8. Furnizorul are obligația să inscripționeze în mod lizibil cu denumirea sau marca sa comercială toate instalațiile fizice care fac parte din rețeaua sa poștală, inclusiv cutiile poștale, punctele de acces, mijloacele de transport și punctele de contact. Prevederile sunt aplicabile inclusiv în situația punctelor de acces sau punctelor de contact utilizate, în comun, de mai mulți furnizori de servicii poștale.

2.14. Condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale

2.14.1. Furnizorul are obligația de a stabili, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale care vor conține cel puțin informațiile prevăzute la pct. 2.14.2., pct. 2.14.4.-2.14.13., pct. 2.14.16., pct. 2.14.19.-2.14.23., având în vedere caracteristicile fiecărui serviciu poștal indicat în notificare.

2.14.2. Furnizorul are obligația de a stabili condiții de acceptare a trimiterilor poștale, respectiv reguli pe care trebuie să le îndeplinească trimiterea poștală pentru încheierea ori executarea contractului de furnizare a serviciilor poștale, referitoare la:

a) ambalarea, respectiv etichetarea, în special în ceea ce privește bunurile fragile ori care necesită o manipulare specială;

b) condițiile de returnare la expeditor sau integrator a trimiterii poștale, respectiv modalitatea de predare și de tarifare a acestei operațiuni;

c) trimiterile poștale refuzate la colectare (a căror colectare este interzisă de dispozițiile legale sau care nu pot fi prelucrate cu personalul și mijloacele obișnuite de care dispune furnizorul);

d) dovada identității expeditorului ori a calității de reprezentant al expeditorului a persoanei care depune trimiterea poștală în cazul serviciului contra ramburs, serviciului de trimitere cu valoare declarată și al serviciului mandat poștal pe suport hârtie;

e) dovada identității destinatarului, precum și modalitățile suplimentare de identificare a destinatarului, cum ar fi codurile alfanumerice ori alte informații transmise prin mijloace electronice; în cazul în care furnizorul nu utilizează modalități suplimentare de identificare a destinatarului, va face o precizare expresă în acest sens;

f) în cazul serviciului contra ramburs și al serviciului mandat poștal pe suport hârtie: limita maximă admisă a rambursului, respectiv a mandatului poștal;

g) în cazul serviciului de trimitere cu valoare declarată, indiferent dacă acesta reprezintă

serviciu principal sau o caracteristică suplimentară a altui serviciu poștal: limita maximă a valorii declarate; în cazul în care furnizorul nu oferă o asemenea caracteristică suplimentară, va face o precizare expresă în acest sens;

h) în cazul serviciului contra ramburs sau a serviciului de trimitere cu valoare declarată, declarația pe propria răspundere privind bunurile care fac obiectul trimitărilor poștale respective, în măsura în care furnizorul impune acceptarea trimitărilor poștale însoțite de completarea unei asemenea declarații;

i) modalitatea de colectare și, respectiv, de achitare, precum și moneda admisă în care se poate face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani în cazul serviciului mandat poștal pe suport hârtie sau serviciului contra ramburs;

j) felul trimitărilor poștale, respectiv interne sau internaționale, care fac obiectul serviciului poștal;

k) disponibilitatea monitorizării electronice a parcursului trimitărilor poștale (*track & trace*) pe durata operațiunilor de colectare, sortare, transport sau livrare a respectivei trimiteri poștale, în măsura în care furnizorul oferă această caracteristică suplimentară; în cazul în care furnizorul nu oferă o asemenea caracteristică suplimentară, va face o precizare expresă în acest sens;

l) modalitățile de plată a tarifului serviciului poștal și momentul încasării acestuia ori termenele de plată;

m) data la care devin aplicabile condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale.

2.14.3. Suplimentar informațiilor prevăzute la pct. 2.14.2., condițiile de acceptare a trimitărilor poștale mai pot privi:

a) dimensiunile trimitărilor poștale;

b) greutatea trimitărilor poștale;

c) modalitățile concrete de depunere a trimitărilor poștale, în funcție de caracteristicile serviciului poștal, precum și de resursele, mijloacele de transport și de manipulare de care dispune furnizorul;

d) modul de completare a datelor de identificare și a adresei expeditorului sau destinatarului;

e) numărul minim sau maxim de trimiteri poștale care pot face obiectul serviciului poștal;

f) zonele geografice în care furnizorul poate livra trimiterile poștale prin mijloace proprii și zonele geografice în care furnizorul poate asigura livrarea trimitărilor poștale prin intermediul unui alt furnizor, pentru fiecare serviciu poștal în parte.

2.14.4. Furnizorul are obligația de a stabili un termen de păstrare în vederea predării trimitărilor poștale, care nu poate fi mai mic de 5 zile de la data avizării destinatarului.

2.14.5. Furnizorul are obligația de a stabili un termen concret de păstrare a trimiterilor poștale care nu au putut fi predate destinatarului și nici returnate expeditorului, care nu poate fi mai mic de 9 luni de la data depunerii trimiterilor poștale, respectiv de 18 luni de la data depunerii trimiterilor poștale care fac obiectul serviciilor din sfera serviciului universal prestate de către un furnizor de serviciu universal desemnat.

2.14.6. Furnizorul are obligația de a stabili condițiile de calitate pe care urmează să le îndeplinească serviciile poștale furnizate, respectiv timpii de livrare la destinatar și de returnare la expeditor sau integrator a trimiterilor poștale, precum și:

a) termenele de returnare către expeditor sau integrator a contravalorii bunurilor care fac obiectul trimiterilor poștale, în cazul serviciului contra ramburs;

b) termenele de returnare către expeditor sau integrator a formularelor, completate conform pct. 2.10.10., care atestă predarea trimiterilor poștale care fac obiectul serviciului confirmare de primire;

c) termenul în care poate fi solicitată de către expeditor sau integrator dovada privind depunerea sau, respectiv, livrarea la destinatar a trimiterii poștale care face obiectul serviciului de trimitere recomandată, care însă nu poate fi mai mic de 9 luni de la data colectării de către furnizor a respectivei trimiteri poștale, precum și termenul în care furnizorul va comunica dovada solicitată;

d) termenul în care poate fi solicitată de către expeditor sau integrator dovada privind depunerea sau, respectiv, livrarea la destinatar a trimiterii poștale care face obiectul unui serviciu de trimitere cu valoare declarată, indiferent dacă acesta reprezintă serviciu principal sau o caracteristică suplimentară a altui serviciu poștal, care însă nu poate fi mai mic de 9 luni de la data colectării de către furnizor a respectivei trimiteri poștale, precum și termenul în care furnizorul va comunica dovada solicitată.

2.14.7. Furnizorul are obligația de a stabili un termen de ridicare a trimiterilor poștale livrate prin intermediul sistemelor automate de minimum 36 de ore, care se calculează de la ora avizării destinatarului cu privire la depunerea trimiterii poștale la sistemul automat.

2.14.8. Furnizorul serviciului express are obligația de a stabili timpii de livrare garanțați, care se calculează de la depunerea trimiterii poștale și care vor respecta următoarele condiții:

a) în cazul trimiterilor poștale interne, timpii de livrare nu vor depăși 12 ore în aceeași localitate, 24 de ore între reședințele de județ și intrajudețean, respectiv 36 de ore între oricare alte două localități;

b) în cazul trimiterilor poștale internaționale colectate de pe teritoriul României, timpul cât trimiterea poștală se află pe teritoriul României nu poate depăși limitele prevăzute la lit. a)

indiferent dacă trimiterea poștală urmează a fi livrată unui destinatar aflat în unul dintre statele membre ale Uniunii Europene sau ale Spațiului Economic European ori unui destinatar care nu se află în unul dintre acestea.

2.14.9. În cazul trimiterilor poștale internaționale colectate de pe teritoriul României și care urmează a fi livrate unui destinatar aflat în unul dintre statele membre ale Uniunii Europene sau ale Spațiului Economic European, furnizorul serviciului express are obligația de a stabili timpii de livrare garanțați, exprimați în ore, aferenți atât perioadei în care trimiterea poștală se află pe teritoriul României cât și în afara acestuia.

2.14.10. În cazul trimiterilor poștale internaționale colectate de pe teritoriul României și care urmează a fi livrate unui destinatar care nu se află în unul dintre statele membre ale Uniunii Europene sau ale Spațiului Economic European, furnizorul serviciului express are obligația de a stabili timpii de livrare garanțați aferenți atât perioadei în care trimiterea poștală se află pe teritoriul României cât și în afara acestuia, cu respectarea prevederilor pct. 2.14.8.

2.14.11. Furnizorul serviciului express are obligația respectării timpilor de livrare stabiliți în conformitate cu prevederile pct. 2.14.8., 2.14.9. și 2.14.10., după caz.

2.14.12. Furnizorul are obligația de a stabili condițiile în care este angajată răspunderea sa contractuală față de expeditor. Aceste condiții vor privi, cel puțin cauzele care angajează răspunderea furnizorului: pierdere, furt, distrugere, deteriorare, neexecutarea caracteristicilor suplimentare ale serviciilor etc., precum și cuantumul despăgubirilor, fără a aduce atingere prevederilor art. 42, art. 44 și art. 46 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 13/2013, care au caracter minimal.

2.14.13. Furnizorul răspunde pentru furtul, pierderea totală sau parțială, distrugerea totală sau parțială ori deteriorarea trimiterii poștale care face obiectul returnării la expeditor sau integrator, respectiv a sumei de bani care face obiectul serviciului contra ramburs ori a formularului care atestă predarea trimiterii poștale către destinatar din cadrul serviciului confirmare de primire, în condițiile stabilite conform pct. 2.14.12.

2.14.14. Expeditorul poate renunța, în favoarea destinatarului, la dreptul de despăgubire care îi revine în temeiul dispozițiilor pct. 2.14.12., respectiv pct. 2.14.13.

2.14.15. Furnizorul poate stabili clauze de agravare a răspunderii, cum ar fi angajarea răspunderii furnizorului față de utilizator pentru nerespectarea fiecărui timp de livrare și, respectiv, de returnare, stabiliți în condițiile pct. 2.14.6.

2.14.16. Furnizorul serviciului express are obligația de a stabili condițiile în care este angajată răspunderea sa față de expeditor pentru predarea cu întârziere a trimiterii poștale având în vedere caracteristicile serviciului, în special în ceea ce privește timpii de livrare.

2.14.17. În cazul unui serviciu poștal prestat de mai mulți furnizori, livrarea unei trimiteri poștale se poate realiza de către un furnizor de servicii poștale distinct de cel care a colectat trimiterea poștală, cu condiția ca acesta să fie autorizat pentru furnizarea serviciului poștal al cărui obiect îl face respectiva trimitere poștală. În cazul unui serviciu poștal prestat de mai mulți furnizori, furnizorul care a colectat trimiterea poștală răspunde față de utilizator pentru prestarea serviciului.

2.14.18. Furnizorul poate stabili condițiile în care este angajată răspunderea contractuală a expeditorului, precum și celelalte obligații ale acestuia.

2.14.19. Furnizorul are obligația de a stabili un termen de păstrare în vederea returnării trimiterilor poștale către expeditor sau integrator, cu respectarea, în mod corespunzător, a dispozițiilor pct. 2.10.17.–2.10.20. sau 2.10.14.-2.10.15., după caz.

2.14.20. Furnizorul are obligația de a stabili un mecanism simplu, transparent și accesibil de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori, în special în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea parțială ori totală sau deteriorarea trimiterii poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor. Acest mecanism trebuie să conțină, cel puțin, prevederi referitoare la:

a) persoana care poate introduce reclamația, menționându-se că acest drept revine atât expeditorului, cât și destinatarului;

b) modurile alternative de transmitere și, corelativ, de confirmare a primirii reclamației;

c) termenul de introducere a reclamației, care nu poate fi mai mic de 6 luni de la data depunerii trimiterii poștale;

d) proceduri care să permită înregistrarea și soluționarea echitabilă și promptă a reclamațiilor, cu indicarea, în special, a dovezilor acceptate, corespunzătoare evenimentului reclamat;

e) termenul de soluționare a reclamației, care, cumulat cu termenul prevăzut la lit. f), nu va putea fi mai mare de 3 luni de la data introducerii reclamației;

f) termenul și modalitățile adecvate și alternative de plată, de rambursare sau compensare a prejudiciului, în cazul reclamațiilor întemeiate.

2.14.21. În cazul reclamațiilor întemeiate, furnizorul va acorda despăgubirile în termenul și condițiile stabilite conform pct. 2.14.20. lit. f), fără a fi necesară în acest sens vreo solicitare expresă din partea utilizatorului. Acordarea despăgubirilor nu poate fi condiționată de transferul proprietății bunului care face obiectul respectivei trimiteri poștale către furnizorul de servicii poștale, cu excepția trimiterilor poștale care fac obiectul serviciilor de trimitere cu valoare declarată ori a serviciilor contra ramburs, în cazul cărora s-au acordat despăgubiri conform

dispozițiilor legale aplicabile, ca urmare a pierderii, furtului sau distrugerii totale a trimiterilor.

2.14.22. Prevederile pct. 2.14.2.-2.14.3., 2.14.6., 2.14.8.-2.14.16., 2.14.18. și 2.14.20. nu sunt aplicabile furnizorilor de servicii poștale care furnizează exclusiv servicii constând în distribuirea pe teritoriul României a trimiterilor poștale internaționale colectate de pe teritoriul altor state, indiferent dacă colectarea trimiterilor poștale de pe teritoriul respectivelor state se realizează de către aceștia sau de către terți furnizori de servicii poștale.

2.14.23. Termenele și condițiile prevăzute la pct. 2.14.20. și 2.14.21. se aplică și trimiterilor poștale internaționale expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia, cu excepția situațiilor în care prin acordurile internaționale la care România este parte se prevede altfel.

2.15. Reguli specifice privind furnizarea serviciilor poștale de către furnizorii a căror activitate constă exclusiv în revânzarea serviciilor poștale prestate de un furnizor de servicii poștale, inclusiv prin intermediul unor aplicații informatice disponibile pe o pagină de internet

2.15.1. Regulile prevăzute în prezenta anexă se aplică, în mod corespunzător, și revânzării serviciilor poștale prestate de un furnizor de servicii poștale, inclusiv prin intermediul unor aplicații informatice disponibile pe o pagină de internet, cu respectarea normelor specifice prevăzute de prezenta secțiune.

2.15.2. Furnizorul are obligația de a stabili, într-o formă clară, inteligibilă și ușor accesibilă, condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale care vor conține cel puțin informațiile prevăzute la pct. 2.15.3.-2.15.12., având în vedere caracteristicile fiecărui serviciu poștal indicat în notificare.

2.15.3. Condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale stabilite de furnizorii care revând prin intermediul unei aplicații informatice servicii poștale către utilizatorii cărora le sunt aplicabile prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2014 trebuie să respecte, în mod corespunzător, cerințele de informare pentru contractele la distanță prevăzute de art. 6 alin. (1) din acest act normativ.

2.15.4. Furnizorul are obligația de a stabili condiții de acceptare a trimiterilor poștale, respectiv reguli pe care trebuie să le îndeplinească trimiterea poștală pentru încheierea ori executarea contractului de furnizare a serviciilor poștale, respectiv de a indica:

a) în cazul furnizorului care utilizează pentru revânzarea serviciilor poștale o pagină de internet, în cadrul condițiilor sale generale privind furnizarea serviciilor poștale se vor stabili condiții de ambalare, respectiv etichetare, în special în ceea ce privește bunurile fragile ori care

necesită o manipulare specială a trimiterilor poștale, și se vor indica trimiterile poștale refuzate la colectare, inclusiv, dar nu limitativ, prin reproducerea condițiilor stabilite de furnizorul care colectează trimiterile poștale în vederea prestării serviciilor poștale oferite sau prin intermediul unui link direct cu o denumire sugestivă către aceste informații;

b) condițiile de returnare la expeditor sau integrator a trimiterii poștale, respectiv modalitatea de tarifare a acestei operațiuni;

c) în cazul serviciului contra ramburs și al serviciului mandat poștal pe suport hârtie: limita maximă admisă a rambursului, respectiv a mandatului poștal;

d) în cazul serviciului de trimitere cu valoare declarată, indiferent dacă acesta reprezintă serviciu principal sau o caracteristică suplimentară a altui serviciu poștal: limita maximă a valorii declarate; în cazul în care furnizorul nu oferă o asemenea caracteristică suplimentară, va face o precizare expresă în acest sens;

e) în cazul serviciului contra ramburs sau a serviciului de trimitere cu valoare declarată, declarația pe propria răspundere privind bunurile care fac obiectul trimiterilor poștale respective, în măsura în care furnizorul impune acceptarea trimiterilor poștale însoțite de completarea unei asemenea declarații;

f) modalitățile de plată a tarifului serviciului poștal și momentul încasării acestuia ori termenele de plată;

g) disponibilitatea monitorizării electronice a parcursului trimiterii poștale (*track & trace*) pe durata operațiunilor de colectare, sortare, transport sau livrare a respectivei trimeri poștale, în măsura în care oferă această caracteristică suplimentară; în cazul în care furnizorul nu oferă o asemenea caracteristică suplimentară, va face o precizare expresă în acest sens;

h) felul trimiterilor poștale, respectiv interne sau internaționale, care fac obiectul serviciului poștal;

i) data la care devin aplicabile condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale.

2.15.5. Returnarea trimiterilor poștale către expeditor se realizează potrivit modalităților stabilite prin intermediul condițiilor generale privind furnizarea serviciilor poștale de către furnizorul care prestează serviciul poștal respectiv, în conformitate cu prevederile pct. 2.14.2. lit. b). Furnizorul care revinde servicii poștale are obligația de a face o precizare expresă în acest sens în cadrul condițiilor sale generale privind furnizarea serviciilor poștale.

2.15.6. Dovada identității expeditorului ori a calității de reprezentant al expeditorului a persoanei care depune trimiterea poștală în cazul serviciului contra ramburs, serviciului de trimitere cu valoare declarată și al serviciului mandat poștal pe suport hârtie, respectiv dovada identității destinatarului, precum și modalitățile suplimentare de identificare a destinatarului sunt

cele stabilite prin intermediul condițiilor generale privind furnizarea serviciilor poștale, de către furnizorul care prestează serviciul poștal, în conformitate cu prevederile pct. 2.14.2. lit. d) și e). Furnizorul care revinde servicii poștale are obligația de a face o precizare expresă în acest sens în cadrul condițiilor sale generale privind furnizarea serviciilor poștale.

2.15.7. Modalitatea de colectare și, respectiv, de achitare, precum și moneda admisă în care se poate face colectarea, respectiv achitarea sumelor de bani în cazul serviciului mandat poștal pe suport hârtie sau serviciului contra ramburs, este cea stabilită prin intermediul condițiilor generale privind furnizarea serviciilor poștale, de către furnizorul care prestează serviciul poștal, în conformitate cu prevederile pct. 2.14.2. lit. i). Furnizorul care revinde servicii poștale are obligația de a face o precizare expresă în acest sens în cadrul condițiilor sale generale privind furnizarea serviciilor poștale.

2.15.8. Avizarea destinatarului și, respectiv, păstrarea în vederea predării trimiterilor poștale se realizează de către furnizorul care prestează serviciul poștal respectiv, în termenii și modalitățile stabilite de către acesta în cadrul condițiilor generale privind furnizarea serviciilor poștale, în conformitate cu prevederile pct. 2.10.17.-2.10.22. și pct. 2.14.4., respectiv pct. 2.10.14.-2.10.15. și pct. 2.14.7., după caz. Furnizorul care revinde servicii poștale are obligația de a face o precizare expresă în acest sens în cadrul condițiilor sale generale privind furnizarea serviciilor poștale.

2.15.9. Furnizorul care revinde servicii poștale trebuie să asigure păstrarea trimiterilor poștale, cu respectarea prevederilor pct. 2.14.5.

2.15.10. Furnizorul are obligația de a stabili, în conformitate cu prevederile pct. 2.14.6. și 2.14.8.-2.14.10., condițiile de calitate pe care urmează să le îndeplinească serviciile poștale oferite, în situația în care acestea sunt distincte de cele stabilite, prin intermediul condițiilor generale privind furnizarea serviciilor poștale, de către furnizorul care prestează serviciul poștal respectiv. Dacă acestea nu sunt diferite, vor fi aplicabile condițiile de calitate astfel adoptate de către furnizorul care urmează a presta serviciul poștal, furnizorul care revinde servicii poștale având obligația de a face o precizare expresă în acest sens în cadrul condițiilor sale generale privind furnizarea serviciilor poștale.

2.15.11. Furnizorul care revinde servicii poștale este singurul care răspunde în fața utilizatorului pentru serviciile poștale furnizate, având obligația de a stabili, în conformitate cu prevederile pct. 2.14.11.-2.14.16., condițiile în care este angajată răspunderea sa contractuală față de expeditor.

2.15.12. Furnizorul are obligația de a stabili un mecanism simplu, transparent și accesibil de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori, în special în ceea ce privește pierderea,

furtul, distrugerea parțială ori totală sau deteriorarea trimiterii poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor, în termenele și condițiile stabilite la pct. 2.14.20.

2.16. Informarea utilizatorilor

2.16.1. Furnizorul este obligat să pună la dispoziția utilizatorului, în limba română, la fiecare punct de acces deservit de personal și pe pagina de internet, ofertele sale comerciale elaborate conform pct. 2.4.

2.16.2. Publicarea de către furnizor a ofertelor comerciale pe pagina de internet se va face în cadrul unei secțiuni dedicate, la loc ușor vizibil și accesibil, care să aibă o denumire sugestivă, cuprinzând inclusiv data de la care acestea sunt aplicabile.

2.16.3. Furnizorul este obligat să pună la dispoziția utilizatorului, în limba română, pe pagina proprie de internet, lista actualizată a punctelor de acces și de contact operate, tipul și adresa acestora din urmă, cu excepția cutiilor poștale.

2.16.4. Este interzisă punerea la dispoziția utilizatorilor, prin intermediul punctelor de acces ori de contact deservite de personal sau a paginii de internet aparținând furnizorului, a unor informații ce nu respectă condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale.

2.16.5. Furnizorul este obligat să afișeze, în loc vizibil, la fiecare punct de acces deservit de personal, zilele și orele la care ridică trimiterile poștale de la respectivul punct de acces.

2.16.6. Toate cutiile poștale, care fac parte din rețeaua poștală a unui furnizor trebuie să fie inscripționate de către acesta, în mod lizibil, cu zilele și orele la care ridică trimiterile poștale de la respectivul punct de acces.

2.16.7. Toate sistemele automate de colectare și de livrare care fac parte din rețeaua poștală a unui furnizor trebuie să prezinte, la loc ușor vizibil, un număr de telefon pentru comunicarea dintre furnizor și utilizatorul serviciului poștal prestat prin intermediul respectivului sistem automat.

2.16.8. În cazul în care furnizorul nu poate preda, prin mijloace proprii, trimiterea poștală înregistrată, acesta, la cererea expeditorului, este obligat să îi comunice, înainte de acceptarea trimiterii poștale, denumirea furnizorului care va realiza predarea trimiterii către destinatar.

2.17. Obligații specifice aplicabile furnizorilor a căror activitate constă exclusiv în revânzarea serviciilor poștale prestate de un furnizor de servicii poștale, inclusiv

prin intermediul unor aplicații informatice disponibile pe o pagină de internet, suplimentare celor prevăzute la pct. 2.16.1.-2.16.4.

2.17.1. Dispozițiile pct. 2.16.1.-2.16.4. se aplică în mod corespunzător.

2.17.2. Furnizorul a cărui activitate constă în revânzarea serviciilor poștale prestate de un furnizor de servicii poștale, inclusiv prin intermediul unei aplicații informatice disponibile pe o pagină de internet, este obligat să pună la dispoziția utilizatorului, în limba română, la loc ușor vizibil, pe prima pagină dedicată furnizării de servicii poștale, informații clare menite să ateste faptul că prestarea serviciului poștal oferit de către furnizorul revânzător se realizează de către unul sau mai mulți furnizori de servicii poștale și să indice, cel puțin, furnizorul care realizează operațiunea de colectare a trimiterii poștale.

2.18. Secretul trimiterii poștale, protejarea integrității trimiterii poștale, protecția datelor cu caracter personal, asigurarea confidențialității informațiilor transmise sau stocate, protecția dreptului la viață privată

2.18.1. Furnizorul are obligația de a nu utiliza, pe întreaga perioadă în care deține trimiterile poștale, metode de manipulare care pot altera/deteriora, prin intervenția unor factori externi, trimiterea poștală ori conținutul acesteia.

2.18.2. Furnizorul are obligația de a nu deschide trimiterea poștală colectată închisă, cu excepția următoarelor situații:

a) când, după preluarea trimiterii poștale, rezultă în mod neîndoielnic că aceasta conține bunuri interzise la transport sau care nu respectă condițiile speciale de transport stabilite conform legislației în domeniu, respectiv legislația statelor pe teritoriul cărora urmează a se realiza livrarea ori a statelor care urmează a fi tranzitate;

b) când, după preluarea trimiterii poștale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale; în acest caz, furnizorul poate distruge trimiterea poștală cu respectarea legislației aplicabile și, atunci când este posibil, cu informarea expeditorului, contractul încetând de drept.

2.18.3. Furnizorul are obligația de a nu condiționa prestarea serviciilor poștale de deschiderea trimiterii poștale, cu excepția situațiilor în care există indicii că trimiterea poștală conține bunuri care nu respectă condițiile generale de acceptare.

2.18.4. Furnizorul are obligația de a nu utiliza metode de manipulare a trimiterilor poștale, inclusiv digitale, care pot da oricăror persoane posibilitatea de a cunoaște conținutul trimiterii poștale.

2.18.5. Furnizorul are obligația de a nu divulga și de a nu oferi terților posibilitatea de a lua cunoștință, în orice mod și în orice moment al prestării serviciilor poștale, de informații referitoare la identitatea sau la alte date cu caracter personal ale deponentului, expeditorului sau destinatarului trimiterii poștale ori la conținutul trimiterii poștale, inclusiv la cuantumul sumei care face obiectul trimiterii poștale, cu excepția cazurilor prevăzute de lege.

2.19. Gestionarea reclamațiilor

2.19.1. Furnizorul are obligația de a primi și soluționa reclamațiile prelabile adresate de utilizatorul care se consideră prejudiciat prin neexecutarea ori executarea necorespunzătoare a serviciului poștal.

2.19.2. În cazul unui serviciu poștal prestat de mai mulți furnizori, furnizorul care a predat sau care a încercat realizarea predării trimiterii poștale este obligat să transmită reclamațiile primite, spre soluționare, furnizorului care a preluat trimiterea poștală respectivă.

2.19.3. În cazul revânzării exclusive a serviciilor poștale, furnizorul care a predat sau care a încercat realizarea predării trimiterii poștale este obligat să transmită reclamațiile primite, spre soluționare, furnizorului care a revândut serviciul poștal, cu respectarea în mod corespunzător a prevederilor pct. 2.19.2.

2.19.4. În cazul revânzării exclusive a serviciilor poștale, furnizorul care revinde servicii poștale are obligația de a primi și soluționa reclamațiile prelabile adresate de utilizatorul care se consideră prejudiciat prin neexecutarea ori executarea necorespunzătoare a serviciului poștal.

2.19.5. Reclamația prelabilă poate fi adresată de către expeditor sau de către destinatar.

2.19.6. Furnizorul are obligația de a întocmi și de a actualiza permanent un registru general în care vor fi înscrise toate reclamațiile adresate de expeditori sau destinatari, documentele justificative solicitate acestora și rezultatul soluționării reclamațiilor, inclusiv în cazul în care serviciul poștal este furnizat prin intermediul altor furnizori.

2.19.7. Reclamația este considerată întemeiată atunci când este angajată răspunderea contractuală a furnizorului față de expeditor sau destinatar.

2.20. Tariful de monitorizare

Dispozițiile cap. X din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 se aplică în mod corespunzător.

2.21. Mecanismul de compensare a costului net pentru furnizarea serviciilor incluse în sfera serviciului universal

ANCOM poate impune furnizorilor de servicii poștale plata unei contribuții financiare pentru compensarea costului net înregistrat de către furnizorii de serviciu universal, generat de furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal pe care aceștia au fost desemnați să le presteze și/sau obligația de a colecta și vira contribuțiile utilizatorilor la mecanismul de compensare, în condițiile cap. V din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 13/2013.

2.22. Informarea ANCOM

Furnizorul are următoarele obligații de informare a ANCOM:

a) de a transmite informațiile solicitate potrivit prevederilor deciziei președintelui ANCOM privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de servicii poștale și de a păstra datele și documentele ce stau la baza acestora pentru o perioadă de cel puțin 5 ani de la data raportării către ANCOM;

b) de a transmite ANCOM, în copie, o adresă de poștă electronică și, acolo unde este cazul, persoana de contact desemnată pentru comunicarea cu ANCOM în vederea soluționării reclamațiilor primite de la utilizatori, în maxim 15 zile lucrătoare de la data dobândirii calității de furnizor de servicii poștale, utilizând adresa de poștă electronică [sesizări@ancom.ro](mailto:sesizari@ancom.ro);

c) de a transmite ANCOM, în copie, marca ori mărcile sau denumirea comercială ori denumirile comerciale utilizată(e) pentru furnizarea serviciilor poștale;

d) de a transmite orice informație solicitată de ANCOM în condițiile legii.

NOTIFICARE

privind furnizarea serviciilor poștale în condițiile regimului de autorizare generală

A. Date necesare identificării solicitantului și comunicării eficiente cu acesta*:

Denumirea solicitantului**:		
.....		
Sediul solicitantului:		
Adresa completă** (Str. Nr., Bl., Sc., Et., Ap.)		
Județ/Sector**	Oraș/Comună**	
Sat (dacă este cazul)**	Telefon**	E-mail**
Marca sau denumirea comercială **		Pagina de internet**
Codul unic de identificare** sub care solicitantul este înregistrat în registrul relevant***:		
Reprezentantul solicitantului - date de identificare și date de contact:		
Nume**	Prenume**	
Cod numeric personal		
Adresa completă (Str. Nr., Bl., Sc., Et., Ap.)		
Județ/Sector	Oraș/Comună	Sat
Telefon	E-mail	
Adresa de corespondență a solicitantului în relația cu ANCOM:		
Adresa completă (Str. Nr., Bl., Sc., Et., Ap.)		
Județ/Sector	Oraș/Comună	Sat
Telefon	E-mail	
Persoana de contact a solicitantului în relația cu ANCOM:		
Nume	Prenume	
Telefon	E-mail	

* În cazul solicitanților persoane străine cu sediul principal în statele membre ale Uniunii Europene sau ale Spațiului Economic European, care nu s-au stabilit în România, se vor prezenta informațiile de identificare echivalente.

** Completarea acestor câmpuri este obligatorie; obligația nu va subzista în cazul paginii de internet și a mărcii comerciale în situația în care acestea nu există.

*** De exemplu, codul unic de înregistrare la registrul comerțului, codul de înregistrare fiscală, numărul de înregistrare din Registrul asociațiilor și fundațiilor, Registrul Federațiilor sau, dacă este cazul, alt cod/număr de identificare echivalent emis de autorități din afara României etc.

B. Descrierea tipurilor de servicii pe care solicitantul intenționează să le furnizeze și data estimativă a începerii activității (data la care se va naște dreptul de a furniza serviciile respective):

<p align="center">Tipurile de servicii pe care solicitantul intenționează să le furnizeze</p> <p><input type="checkbox"/> Exclusiv revânzarea serviciilor poștale mai jos indicate</p>		<p align="center">Data (se completează cu data de la care solicitantul intenționează să dobândească dreptul de a furniza serviciile poștale: zz.ll.aaaa)</p>
<input type="checkbox"/> A. Servicii poștale incluse în sfera serviciului universal	<input type="checkbox"/> A.1. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimerilor poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (trimeri de corespondență, imprimate)	
	<input type="checkbox"/> A.2. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea cecogramelor interne și internaționale	
	<input type="checkbox"/> A.3. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv)	
	<input type="checkbox"/> A.4. Servicii constând în distribuirea coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia	
	<input type="checkbox"/> A.5. Serviciul de trimitere recomandată având ca obiect trimeri poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (trimeri de corespondență, imprimate)	
	<input type="checkbox"/> A.6. Serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimeri poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (trimeri de corespondență, imprimate) sau colete poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv), respectiv colete poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia	
<input type="checkbox"/> B. Servicii poștale neincluse în sfera serviciului universal	<input type="checkbox"/> B.1. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimerilor poștale interne și internaționale în greutate mai mare de 2 kg (trimeri de corespondență, imprimate)	
	<input type="checkbox"/> B.2. Servicii de publicitate prin poștă având ca obiect trimeri poștale interne și internaționale	
	<input type="checkbox"/> B.3. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne cu limite de greutate între 10 kg și 31,5 kg (inclusiv)	
	<input type="checkbox"/> B.4. Servicii constând în colectarea, sortarea și transportul coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 31,5 kg (inclusiv) expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia	
	<input type="checkbox"/> B.5. Servicii constând în distribuirea coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 20 kg și 31,5 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia	
	<input type="checkbox"/> B.6. Serviciul Contra ramburs	
	<input type="checkbox"/> B.7. Serviciul Livrare specială	
	<input type="checkbox"/> B.8. Serviciul Confirmare de primire	
	<input type="checkbox"/> B.9. Serviciul Express	
	<input type="checkbox"/> B.10. Serviciul Mandat poștal intern și internațional pe suport hârtie	

C. Următoarele documente sunt anexate notificării:

- documente, emise de autoritățile și instituțiile publice competente, în vederea identificării solicitantului, a sediului principal (social sau profesional), precum și a codului unic de identificare într-un registru relevant*, dacă este cazul;
- dovada calității de reprezentant al solicitantului a persoanei care semnează formularul-tip al notificării sau actul de identitate al solicitantului persoană fizică autorizată sau întreprindere individuală, dacă este cazul; *
- suplimentar, dacă este cazul, documente emise în conformitate cu legislația din statul de origine conținând informații echivalente pentru identificarea corespunzătoare a societății-mamă;
- marca ori mărcile comercială(e) sau denumirea ori denumirile comercială(e) utilizată(e) pentru furnizarea serviciilor poștale **;
- condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale.

Semnătura reprezentantului solicitantului

* (1) În cazul solicitanților persoane străine cu sediul principal în statele membre ale Uniunii Europene sau ale Spațiului Economic European, care nu s-au stabilit în România, se vor anexa documente emise în conformitate cu legislația din statul membru de origine conținând informații echivalente.

(2) Documentele nu se vor transmite, în măsura în care, conform legislației în vigoare, ANCOM i se permite accesarea, respectiv verificarea, în bazele de date administrate conform atribuțiilor legale de alte autorități sau instituții publice, a informațiilor necesare identificării solicitantului sau furnizorului și a reprezentantului legal al acestuia.

** (1) Se va atașa reprezentarea mărcii ori mărcilor comerciale sau a denumirii ori denumirilor comerciale a/ale solicitantului sau furnizorului utilizată(e) pentru furnizarea serviciilor poștale, în măsura în care aceasta/acestea există.

Către,

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații

CERERE
de renunțare la dreptul de a furniza servicii poștale

Furnizorul, cu sediul în localitatea, str., nr., bl., sc., et., ap., județul/sectorul, codul unic de identificare sub care este înregistrat în registrul relevant, reprezentat de, domiciliat în localitatea, str. nr., bl., sc., et., ap., orașul/comuna, județul/sectorul, renunță, începând cu data de, la dreptul de a furniza:

I. Toate tipurile de servicii poștale pentru care este autorizat

II. Următoarele tipuri de servicii poștale:

A. Servicii poștale incluse în sfera serviciului universal

A.1. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimerilor poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (trimeri de corespondență, imprimate)

A.2. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea cecogramelor interne și internaționale

A.3. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv)

A.4. Servicii constând în distribuirea coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia

A.5. Serviciul de trimitere recomandată având ca obiect trimeri poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (trimeri de corespondență, imprimate)

A.6. Serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimeri poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (trimeri de corespondență, imprimate) sau colete poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv), respectiv colete poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia

B. Servicii poștale neincluse în sfera serviciului universal

B.1. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimerilor poștale interne și internaționale în greutate mai mare de 2 kg (trimeri de corespondență, imprimate)

B.2. Servicii de publicitate prin poștă având ca obiect trimeri poștale interne și internaționale

B.3. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne cu limite de greutate între 10 kg și 31,5 kg (inclusiv)

B.4. Servicii constând în colectarea, sortarea și transportul coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 31,5 kg (inclusiv) expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia

B.5. Servicii constând în distribuirea coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 20 kg și 31,5 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia

B.6. Serviciul Contra ramburs

B.7. Serviciul Livrare specială

B.8. Serviciul Confirmare de primire

B.9. Serviciul Express

B.10. Serviciul Mandat poștal intern și internațional pe suport hârtie

Mențiuni (dacă este cazul):

Am luat cunoștință de faptul că, în situația în care pentru anul în curs se datorează tarif de monitorizare, netransmiterea în termen de 15 zile de la data încetării calității de furnizor a documentelor prevăzute la art. 126 alin. (2) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, are ca efect determinarea obligației de plată prin luarea în considerare a ultimei cifre de afaceri cunoscute de către ANCOM, multiplicată cu 1/12 și cu numărul lunilor din anul în care am avut această calitate fără a se fi stabilit tariful de monitorizare, exclusiv luna în care calitatea a încetat, și a ultimului procent din cifra de afaceri stabilit de ANCOM în vederea calculării tarifului de monitorizare anterior încetării calității.

Semnătura reprezentantului furnizorului

Către,

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații

**CERERE
de suspendare a dreptului de a furniza toate serviciile poștale**

Furnizorul, cu sediul în localitatea, str., nr., bl., sc., et., ap., județul/sectorul, codul unic de identificare sub care este înregistrat în registrul relevant, reprezentat de, domiciliat în localitatea, str. nr., bl., sc., et., ap., orașul/comuna, județul/sectorul,, solicită suspendarea dreptului de a furniza orice serviciu poștal, începând cu data de și până la data de * .

Am luat cunoștință de faptul că toate obligațiile prevăzute de regimul de autorizare generală și de alte prevederi legale, legate de activitatea de furnizare de servicii poștale, aferente perioadei anterioare suspendării dreptului de a furniza servicii poștale trebuie îndeplinite, în condițiile legii, chiar dacă furnizorul se află în perioada de suspendare.

Semnătura reprezentantului furnizorului

* Suspendarea dreptului de a furniza servicii poștale se poate solicita de către furnizor o singură dată, pentru o perioadă de cel mult 3 ani.

I. Detalii privind rețeaua poștală utilizată pentru furnizarea serviciilor poștale, cuprinzând puncte de acces fixe deservite de personal, puncte de contact fixe deservite de personal sau/și alte construcții aparținând rețelei poștale

A. Aveți puncte de acces fixe deservite de personal, puncte de contact fixe deservite de personal sau/și alte construcții aparținând rețelei poștale?

DA – continuați completarea / NU – încheiați completarea

B. Lista conținând toate punctele fixe de acces și de contact, deservite de personal, precum și toate celelalte construcții aparținând rețelei poștale (este **obligatorie** completarea, **în mod corect și complet**, a tuturor câmpurilor aferente fiecărui punct de acces fix deservit de personal, punct de contact fix deservit de personal și/sau altei construcții aparținând rețelei poștale):

Nr. crt.	Cod Punct/ clădire*	Punct de acces / Punct de contact / Alte clădiri	SIRUTA localitate	Județ / Sector	Oraș/ Comună	Localitate	Adresa (Str., nr. etc.)	Latitudine				Longitudine				Număr telefon	Program de lucru cu publicul**
								grade	minute	secunde	sutimi de secundă	grade	minute	secunde	sutimi de secundă		
1																	
2																	
..																	

* pentru o identificare mai facilă, fiecărui punct de acces, de contact și/sau altei clădiri trebuie să îi alocați un cod unic.

** se vor indica zilele și intervalele orare aferente acestora, de exemplu: Luni-Vineri 9:00-17:30.

Notă:

- (1) Puncte de acces fixe deservite de personal (prin intermediul cărora trimerile poștale pot fi introduse în rețeaua poștală).
- (2) Puncte de contact fixe deservite de personal (prin intermediul cărora trimerile poștale pot fi livrate destinatarilor).
- (3) Alte clădiri ce aparțin rețelei poștale (de exemplu, centre de sortare, de tranzit, depozite etc.).

II. Detalii privind rețeaua poștală utilizată pentru furnizarea serviciilor poștale cuprinzând sisteme automate de colectare sau/și sisteme automate de livrare

A. Aveți sisteme automate de colectare sau/și sisteme automate de livrare aparținând rețelei poștale?

DA – continuați completarea / NU – încheiați completarea

B. Lista conținând toate sistemele automate de colectare sau/și de livrare aparținând rețelei poștale (este **obligatorie** completarea, **în mod corect și complet**, a tuturor câmpurilor aferente fiecărui sistem automat de colectare sau/și de livrare, cu excepția indicării numărului de telefon, care este opțională):

Nr. crt.	Cod sistem*	Sistem automat de colectare/ livrare	Sistem automat deținut în calitate de proprietar	Utilizare exclusivă/ partajată**	SIRUTA localitate	Judet/ Sector	Oraș/ Comuna	Localitate	Adresa (Str., nr etc.)	Latitudine				Longitudine				Număr telefon***	Program de disponibilitate****
										grade	minute	secunde	sutimi de secundă	grade	minute	secunde	sutimi de secundă		
1.																			
2.																			
...																			

* pentru o identificare mai facilă, fiecărui sistem automat de colectare și/sau de livrare trebuie să îi alocați un cod unic.

** utilizare exclusivă, dacă sistemul automat indicat este operat în totalitate doar de către furnizorul respectiv; utilizare partajată, dacă sistemul automat indicat este operat împreună cu alte entități (care au sau nu calitatea de furnizori de servicii poștale).

*** se va indica numărul de telefon pentru comunicarea dintre furnizor și utilizatorul serviciului poștal prestat prin intermediul respectivului sistem automat, astfel prevăzut la pct. 2.16.7. din Anexa nr. 1.

**** se vor indica zilele și intervalele orare aferente acestora, de exemplu: Luni-Vineri 9:00-22:00; în cazul în care un sistem automat este disponibil non-stop pentru public în vederea colectării/livrării, se va completa «NS».

Notă:

(1) Sisteme automate de colectare a trimerilor poștale (prin intermediul cărora trimerile poștale pot fi introduse în rețeaua poștală).

(2) Sisteme automate de livrare (prin intermediul cărora trimerile poștale pot fi livrate destinatarilor).