



**ANRCETI**

**Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații  
Electronice și Tehnologia Informației**



# **GHIDUL FURNIZORULUI DE SERVICII POȘTALE**

*bd. Ștefan cel Mare 134, MD-2012, Chișinău*

*Tel: +373 22251317, Fax: +373 2222885, E-mail: [office@anrceti.md](mailto:office@anrceti.md)*

[www.anrceti.md](http://www.anrceti.md)

## CUPRINS:

INTRODUCERE.....	3
<b>CAPITOLUL I. REGIMUL DE AUTORIZARE GENERALĂ.....</b>	<b>4</b>
<b>CAPITOLUL II. DREPTURILE, OBLIGAȚIILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE FURNIZORULUI DE SERVICII POȘTALE.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPITOLUL III. SANCTIUNI.....</b>	<b>10</b>

2017

## INTRODUCERE

Inexistența unui cadru coerent și transparent privind prognoza activității de reglementare a contribuit la elaborarea și adoptarea Legii comunicațiilor poștale nr. 36 din 17 martie 2016 (*în continuare - Legea nr. 36/2016*), care are drept scop stabilirea principalelor norme și condiții de activitate în domeniul comunicațiilor poștale, cadrului legal pentru furnizarea serviciilor poștale, precum și la stabilirea relațiilor dintre furnizorii de servicii poștale și utilizatorii serviciilor poștale, drepturile și obligațiile statului, persoanelor fizice și juridice.



Conform prevederilor din *Legea nr. 36/2016* și Regulilor privind prestarea serviciilor poștale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1457 din 30 decembrie 2016, **serviciile poștale** sunt serviciile destinate publicului, care constau în colectarea, ambalarea (în caz de necesitate), sortarea, transportul și distribuirea sau înmânarea trimiterilor poștale destinatarilor.

În prezent, activitatea de furnizare a serviciilor poștale este reglementată, în principal, de *Legea nr. 36/2016*, dar și de actele subsidiare emise în baza acestora.

Funcțiile de reglementare a activităților în domeniul comunicațiilor poștale, statul le-a încredințat ANRCETI, care contribuie la dezvoltarea pieței comunicațiilor poștale prin crearea și implementarea unui cadru de reglementare necesar asigurării unui nivel înalt de calitate a serviciilor poștale, dar și de protecție a utilizatorilor acestora în relațiile cu furnizorii.

ANRCETI reglementează piața serviciilor poștale, prin punerea în aplicare a documentelor de politici în domeniul comunicațiilor poștale, implementarea și aplicarea regimului de autorizare generală a furnizării serviciilor poștale, supravegherea și controlul îndeplinirii obligațiilor impuse prin lege furnizorului de serviciu poștal universal și a condițiilor regimului de autorizare generală de către furnizorii de servicii poștale, exercitarea controlului performanțelor serviciului poștal universal și a respectării standardelor de calitate ale serviciilor furnizate, examinarea și soluționarea reclamațiilor utilizatorilor de servicii poștale, precum și a litigiilor dintre furnizorii de servicii poștale.

ANRCETI este, de asemenea, responsabilă de aprobarea tarifelor pentru serviciile poștale din sfera serviciului poștal universal și a tarifelor aplicate pentru utilizarea de către furnizorii poștali a rețelei poștale publice, de emiterea reglementărilor privind mecanismul de finanțare și compensare a costului net al furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului poștal universal, de stabilirea principiilor și regulilor de utilizare a rețelei poștale publice a furnizorului de serviciu poștal universal.

Pentru punerea în aplicare a politicii naționale în domeniul comunicațiilor poștale, ANRCETI a emis un șir de reglementări, precum și a adoptat și implementat o serie de proceduri funcționale și operaționale. Din categoria celor din urmă face parte și prezentul **Ghid al furnizorului de servicii poștale**, care are drept scop elucidarea modalității de punere în practică a clauzelor legale, prevăzute în actele normative și legislative din domeniul comunicațiilor poștale, prevăzute în *Legea nr. 36/2016*.

În afară de aceasta, ANRCETI a creat, pe pagina sa web <http://www.anrceti.md/>, un compartiment intitulat „**Comunicații poștale**” care structurează prevederile legale în funcție de domeniile de profil – *autorizarea generală în sectorul poștal, serviciul poștal universal, tarife, reclamații etc.*

## CAPITOLUL I. REGIMUL DE AUTORIZARE GENERALĂ

În conformitate cu art. 34 alin. (2) din *Legea nr. 36/2016*, orice persoană fizică sau juridică, înregistrată în calitate de întreprinzător în Republica Moldova, care intenționează să furnizeze servicii poștale, înainte de a începe activitatea, **are obligația** de a transmite la ANRCETI o **notificare** cu privire la această intenție.



Notificarea se va realiza în mod obligatoriu prin completarea și transmiterea, în original, a **formularului-tip al notificării** conform *Anexei nr. 1 la Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 18 din 5 august 2016 (în continuare – HCA nr. 18/2016)*, la care se vor atașa documentele necesare, după cum urmează:

- ✓ Copia Deciziei de înregistrare eliberată de Camera Înregistrării de Stat/Extras din Registrul de stat al persoanelor juridice;
- ✓ Copia de pe buletinul de identitate al administratorului întreprinderii sau organizației pentru care se transmite notificarea;
- ✓ Procura pentru persoana împuternicită să depună notificarea.



Procedura de autorizare în vederea dobândirii dreptului de a furniza servicii poștale este **gratuită**, iar **dreptul de a furniza servicii poștale** în condițiile regimului de autorizare generală **nu este limitat în timp**.

Transmiterea notificării, însoțită de documentele enunțate, se efectuează în unul din următoarele moduri:

a) prin **depunere**, personal sau de către reprezentantul împuternicit al persoanei care intenționează să furnizeze servicii poștale, contra semnătură;

b) prin **serviciul de trimitere poștală recomandată** cu confirmare de primire;

c) printr-un **înscriș în formă electronică**, căruia i s-a aplicat o semnătură electronică autentică.



Este considerată data transmiterii notificării, data înscrierii în registrul general de evidență a corespondenței de intrare a ANRCETI, sau data confirmării primirii prin serviciul de trimitere poștală recomandată sau data primirii înscrișului în formă electronică.

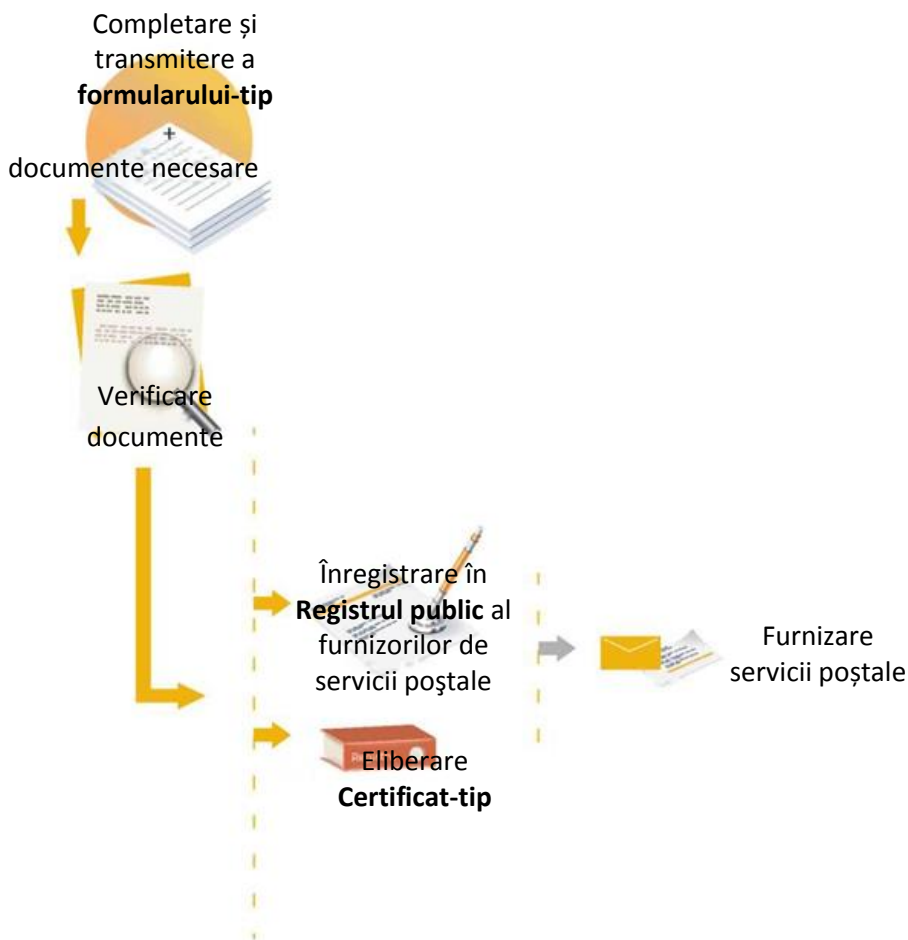
Notificarea se consideră realizată în cazul în care au fost îndeplinite toate cerințele ce țin de transmiterea, forma și conținutul acesteia. În cazul în care nu sunt îndeplinite cerințele respective, ANRCETI, în termen de **5 zile lucrătoare** de la data transmiterii notificării, va cere, în scris, persoanei care a transmis notificarea să îndeplinească aceste cerințe.



Până la realizarea notificării **NU** aveți dreptul de a furniza servicii poștale.

ANRCETI, în cel mult **15 zile** de la data realizării notificării, va elibera persoanei care a transmis notificarea un **Certificat-tip** conform **Anexei nr. 2** la **HCA nr. 18/2016**, prin care se atestă transmiterea notificării de către persoana fizică sau juridică, înscrierea acesteia în Registrul public al furnizorilor de servicii poștale, precum și drepturile și obligațiile furnizorului de servicii poștale.





**Note:**



1. *Dacă ați realizat notificarea în conformitate cu dispozițiile legale sunteți considerat furnizor de servicii poștale pentru tipurile de servicii indicate în notificare, dobândind drepturile și obligațiile specifice prevăzute de autorizația generală, precum și dreptul de a furniza servicii poștale de la data indicată în Certificatul-tip, eliberat în urma realizării notificării ca fiind data estimativă a începerii furnizării serviciilor respective.*
2. *Obținerea dreptului de a furniza un anumit serviciu poștal NU conferă și dreptul de a furniza un alt serviciu poștal.*
3. *Orice modificare a datelor incluse în notificare se va transmite ANRCETI în termen de 10 zile de la intervenirea modificării.*
4. *Furnizorii de servicii poștale care au intenția de a-și sista activitatea sunt obligați să notifice ANRCETI, prin completarea Formularului notificării privind sistarea activității de furnizare a serviciilor poștale conform Anexei nr. 3 la HCA nr. 18/2016 și să informeze utilizatorii asupra acestui fapt cu cel puțin 30 de zile înainte de data sistării activității.*

## CAPITOLUL II. DREPTURILE, OBLIGAȚIILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE FURNIZORULUI DE SERVICII POȘTALE

### DREPTURILE FURNIZORULUI DE SERVICII POȘTALE

*Furnizorul de servicii poștale are următoarele drepturi:*

1) să furnizeze serviciile poștale care sunt specificate în notificare, cu respectarea, în modul corespunzător, a regimului de autorizare generală privind furnizarea serviciilor poștale;

2) să furnizeze serviciile poștale indicate în notificare având ca obiect trimiteri poștale internaționale, cu respectarea legislației statelor tranzitate și a celor pe teritoriul cărora sunt furnizate serviciile poștale respective;

3) să utilizeze rețeaua poștală cu marcarea distinctă a elementelor de rețea în vederea identificării furnizorului de servicii poștale;

4) să stabilească și să aplice tarife pentru furnizarea serviciilor poștale, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;

5) să negocieze și să încheie contracte cu expeditorul pentru furnizarea serviciilor poștale în condițiile prevăzute de *Legea nr. 36/2016*;

6) să încheie acorduri de utilizare a rețelei poștale publice cu Furnizorul serviciului poștal universal;

7) să instaleze, întrețină, înlocuiască și să mute gratuit cutiile poștale pentru scrisori, fie pe drumuri publice, fie pe imobilele aflate în proprietatea publică a statului sau a unităților administrativ-teritoriale, în urma coordonării cu autoritățile responsabile de gestionarea drumurilor publice sau imobilelor respective;

8) să beneficieze de dreptul de acces cu prioritate la punctele de trecere a frontierei de stat și la organele vamale, în vederea respectării termenelor de distribuire a trimiterilor poștale internaționale.



Trimiterile poștale internaționale sunt supuse **controlului vamal** conform legislației.

## OBLIGAȚIILE FURNIZORULUI DE SERVICII POȘTALE

*Furnizorul de servicii poștale are următoarele obligații:*

- 1) **să pună la dispoziția utilizatorilor condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale**, care vor conține cel puțin următoarele:
  - a) condițiile de acceptare a trimerilor poștale;
  - b) condițiile de calitate pe care urmează să le întrunească serviciile poștale furnizate;
  - c) răspunderea furnizorului de servicii poștale;
  - d) un mecanism simplu, transparent și accesibil de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori, în special în ceea ce privește pierderea, furtul, deteriorarea, parțială ori totală, a trimerilor poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor
  
- 2) **să transmită ANRCETI date statistice prin completarea formularului tipizat conform Anexei nr. 1 la Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 19 din 5 august 2016, trimestrial, până la data de 10 a lunii următoare perioadei de raportare.**
  
- 3) **să asigure confidențialitatea corespondenței și a altor trimiteri poștale.**
  
- 4) **să publice tarifele pentru serviciile poștale și serviciile de plăți poștale.**
  
- 5) **să achite ANRCETI plăți de reglementare și monitorizare.**



ANRCETI prin decizia sa, stabilește cuantumul plăților de reglementare și monitorizare pentru anul următor, în mărime de **până la 0,1%** din venitul din vânzări al fiecărui furnizor de servicii poștale, venit provenit din activitățile de furnizare a serviciilor poștale din anul anterior.



Decizia ANRCETI privind cuantumul plăților de reglementare și monitorizare, se publică anual, **până la data de 1 noiembrie**, în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

*Note:*





*Achitarea plăților de reglementare și monitorizare de către furnizorul de servicii poștale se efectuează în conformitate cu Instrucțiunea, aprobată prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 16 din 21 iulie 2016, conform căreia:*

*1. furnizorii de servicii poștale prezintă ANRCETI anual, până la data de 20 ianuarie, Raportul privind venitul provenit din activitățile de furnizare a serviciilor poștale pentru anul precedent (anul de raportare), prin completarea unui formular tipizat conform Anexei la Instrucțiune;*

*2. ANRCETI calculează mărimea plății de reglementare și monitorizare și înaintează furnizorilor respectivi factura (cont de plată) și factura de expediție, conform sumei calculate, care urmează a fi achitată;*

*3. furnizorii de servicii poștale transferă, în baza facturii (contului de plată), plățile în contul curent al ANRCETI, până la data de 25 ianuarie.*



## RESPONSABILITĂȚILE FURNIZORULUI DE SERVICII POȘTALE

Furnizorul de servicii poștale **este responsabil** față de utilizatori pentru:

- a) furnizarea serviciilor în condițiile prevăzute de lege;
- b) paguba care rezultă din pierderea ori deteriorarea totală sau parțială a trimiterii poștale survenită din momentul depunerii acesteia la oficiul poștal sau la punctul de acces și până la livrarea către destinatar.

**Note:**



*1. Furnizorul de servicii poștale poate refuza recepționarea oricărei trimiteri poștale dacă prin acceptarea acesteia în circuitul poștal se pune în pericol viața sau sănătatea unor persoane ori se pot produce pagube materiale sau deteriorarea altor trimiteri poștale.*

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

## CAPITOLUL IV. SANCTIUNI

În cazul în care furnizorul de servicii poștale încalcă condițiile regimului de autorizare generală și/sau prevederile legilor și/sau ale altor acte normative din domeniul comunicațiilor poștale, ANRCETI emite o decizie privind încetarea încălcării și/sau luarea unor măsuri de remediere a consecințelor acesteia.



Dreptul de furnizare a serviciilor poștale poate fi suspendat prin hotărâre judecătorească, la cererea ANRCETI, în caz de nerespectare de către titularul acestuia a deciziei privind remedierea încălcărilor obligațiilor stabilite în condițiile regimului de autorizare generală.

Dreptul de furnizare a serviciilor poștale poate fi retras prin hotărâre judecătorească, la cererea ANRCETI, în caz de neînlăturare, în termenul rezonabil stabilit, a circumstanțelor ce au dus la suspendarea acestuia.

Dreptul de furnizare a serviciilor poștale în condițiile regimului de autorizare generală își pierde valabilitatea în următoarele cazuri:

- a) furnizorul de servicii poștale a notificat autoritatea de reglementare, în condițiile prezentei legi, în vederea încetării furnizării serviciilor poștale;
- b) furnizorul de servicii poștale a fost declarat insolubil sau radiat din Registrul de stat al persoanelor juridice.



Nerespectarea de către furnizorul de servicii poștale a reglementărilor și a normelor tehnice din domeniul comunicațiilor poștale se sancționează conform prevederilor Codului contravențional al Republicii Moldova, Legea nr. 218 din 24 octombrie 2008 (*Republicat: în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 78-84, art. 100*).