

Претензии, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по оказанию услуг почтовой связи, вправе предъявлять отправитель, адресат (далее - заявитель) или уполномоченный представитель заявителя.

При подаче претензии заявитель (его уполномоченный представитель) должен предъявить документ, удостоверяющий личность. В случае если с претензией обращается представитель заявителя, также предъявляется доверенность, выданная на имя этого лица, либо документ, подтверждающий полномочия законного представителя заявителя. Данные документа, удостоверяющего личность представителя заявителя, и доверенности либо документа, подтверждающего полномочия законного представителя заявителя, фиксируются оператором почтовой связи.

Претензия может предъявляться в объект почтовой связи по месту приема почтового отправления или в объект почтовой связи по месту назначения почтового отправления. Претензия к организации федеральной почтовой связи может также предъявляться с использованием информационной системы организации федеральной почтовой связи. Предъявление претензии к организации федеральной почтовой связи с использованием информационной системы организации федеральной почтовой связи осуществляется непосредственно заявителем.

Претензия о нарушении срока пересылки почтового отправления или осуществления почтового перевода должна содержать:

- а) данные документа, удостоверяющего личность заявителя, а также данные документа, удостоверяющего личность представителя заявителя (если претензия подписана представителем заявителя);
- б) номер регистрируемого почтового отправления (почтового перевода) либо оболочку простого почтового отправления или простую почтовую карточку, содержащие отметки оператора почтовой связи с датами приема и доставки почтового отправления;
- в) реквизиты адресов отправителя и адресата почтового отправления (почтового перевода).

Претензии, не связанные с нарушением срока пересылки почтового отправления или осуществления почтового перевода, должны содержать:

- а) данные документа, удостоверяющего личность заявителя, а также данные документа, удостоверяющего личность представителя заявителя (если претензия подписана представителем заявителя);
- б) вид и категорию почтового отправления (почтового перевода);
- в) номер регистрируемого почтового отправления (почтового перевода);
- г) дату и место приема почтового отправления (почтового перевода);
- д) сумму объявленной ценности (при наличии) почтового отправления или сумму почтового перевода;
- е) перечень вложения в почтовое отправление;
- ж) сумму наложенного платежа (при наличии) почтового отправления;
- з) реквизиты адресов отправителя и адресата почтового отправления (почтового перевода);
- и) вид упаковки почтового отправления (при наличии);
- к) причину подачи претензии.

Претензии, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников оператора почтовой связи, а также членов их семей не принимаются и не регистрируются.

При регистрации претензии оператором почтовой связи ей присваивается идентификационный номер.

Претензии, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по оказанию услуг почтовой связи, рассматриваются оператором почтовой связи в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации:

- в отношении почтовых отправлений и почтовых переводов, пересылаемых в пределах одного населенного пункта – в течение 5 дней,
- в отношении всех других почтовых отправлений и почтовых переводов – в течение 30 дней.