

Правила оказания услуг почтовой связи

Утверждены приказом Министерства
цифрового развития, связи и массовых
коммуникаций Российской Федерации
от 17.04.2023 № 382

VII. Предъявление и регистрация претензий

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 заявителя (его уполномоченного представителя) (фамилия, имя, отчество (при наличии), серия и номер документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе), и доверенности либо документа, подтверждающего полномочия законного представителя заявителя, фиксируются оператором почтовой связи. Способы фиксации таких данных определяются оператором почтовой связи самостоятельно.

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 в соответствии с главой VI настоящих Правил. Предъявление претензии к организации федеральной почтовой связи с использованием информационной системы организации федеральной почтовой связи в соответствии с главой VI настоящих Правил осуществляется непосредственно заявителем.

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

а) данные документа, удостоверяющего личность заявителя (его уполномоченного представителя, если претензия подписана представителем заявителя) (фамилия, имя, отчество (при наличии), серия и номер документа,

удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе);

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) в соответствии с пунктом 19 настоящих Правил.

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

а) данные документа, удостоверяющего личность заявителя (его уполномоченного представителя, если претензия подписана представителем заявителя) (фамилия, имя, отчество (при наличии), серия и номер документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе);

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) в соответствии с пунктом 19 настоящих Правил;

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 области почтовой связи.