

Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай информирует о том, что 9 апреля 2018 года вступили в силу изменения в приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.07.2014 N 234 "Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи" (далее – Правила), касающиеся порядка предъявления и регистрации претензий, связанных с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по оказанию услуг почтовой связи.

**В соответствии с п. 63 Правил** - 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**

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**

**Пунктом 64 Правил установлено, что** 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) в соответствии с пунктом 22 настоящих Правил.

**На основании** **п. 65 Правил** - 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) в соответствии с пунктом 22 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**.

Согласно п. 66 Правил - 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.

Уважаемые потребители! За консультациями по вопросам защиты прав потребителей обращайтесь в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай. «Горячая линия» работает ежедневно по будням по телефону: (38822)64241 с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00. В пятницу рабочий день сокращен до 16-45.

