



ROMÂNIA

Avocatul Poporului

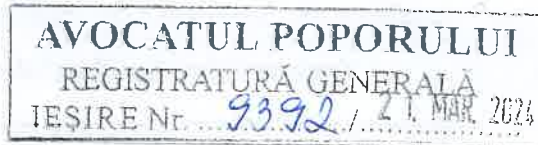
Str. George Vrăca nr. 8, Sector 1, București
www.avp.ro



Tel.: +40-21-312.71.01, Fax: +40-21-312.49.21, E-mail: avp@avp.ro
Tel. dispecerat: +40-21-312.71.34, E-mail: petitii@avp.ro

Nr. 26018/2023

Domnului Director Nicolaie Avram,
Oficiul Județean de Poștă și Curierat Timiș



RECOMANDARE

Nr. 65 din 21. MAR. 2024 2024

privind distribuirea taloanelor speciale de călătorie prevăzute de
Legea 147/2000 privind reducerile acordate pensionarilor pentru transportul intern

Prin sesizarea înregistrată la Biroul Teritorial Timișoara al Instituției Avocatul Poporului cu nr. 26018/22.09.2023, domnul _____, domiciliat în _____ str. _____, nr. _____ jud. Timiș, ne-a sesizat în legătură cu încălcarea prevederilor art. 47 și art. 51 din Constituția României, republicată, referitoare la dreptul la un nivel de trai decent și respectiv dreptul la petiționare.

În acest sens, petentul arată că prin cererea înregistrată cu nr. 733 din 13.06.2023 a reclamat Oficiului Județean de Poștă Timiș neprimirea tichetelor de călătorie CFR pe anul 2023, solicitând a se verifica dacă tichetele au fost predate sau dacă au fost returnate la Casa Județeană de Pensii Timiș.

Potentul precizează că până în prezent nu a primit răspuns la cererile sale și nici nu i s-au furnizat informații clare cu privire la posibilitatea intrării în posesia tichetelor de călătorie, nici cu ocazia deplasării la Casa de pensii Timiș și nici la oficiul poștal de care aparține.

Având în vedere prevederile art. 47 și art. 51 din Constituția României, și ale Legii 147/2000 privind sistemul unitar de pensii publice coroborate cu prevederile OUG nr. 13/2013 privind serviciile poștale,

în baza art. 4 și art. 16 alin. (1) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, Avocatul Poporului a dispus

efectuarea de demersuri scrise către Casa Județeană de Pensii Timiș și respectiv Sucursala Regională de Poștă Timiș cu solicitarea de a ne comunica măsurile luate pentru soluționarea celor reclamate, precum și dacă petentul primit o informare în acest sens.

Prin adresa nr. 66494/1/20.10.2023, **Casa Județeană de Pensii Timiș** ne-a comunicat că instituția a comunicat un răspuns la solicitarea petentului, în data de 16.05.2023, așa cum rezultă și din formularul de confirmare de primire anexat.

S-a menționat faptul că taloanele de călătorie se află la Oficiul Poștal Timișoara, unde petentul avea posibilitatea să le ridice, din data de 12.04.2023.

Prin adresa nr. 339/102/09.02.2024, **Oficiul Județean de Poștă și Curierat Timiș** ne-a comunicat următoarele:

1. Documentul de informare (talon mov) care include și talonul special de călătorie, este introdus în sistemul poștal în conformitate cu Convenția nr. 4412/MMSSF/ 23.12.2003, nr. 652/CNPAS/ 22.12.2003, respectiv 100/555/CNPR/ 22.12.2003, completată prin Act adițional nr. 34, art. 7, pct. (2), lit. b), sub. 1.

2. Distribuirea documentelor de informare (taloane mov) care includ și talonul special, se realizează în baza Procesului Tehnologic nr. 109/4205/15.07.2021, activitate desfășurată în baza convențiilor încheiate.

3. Tichetele de călătorie ce fac parte integrantă din documentul de informare (talon mov), începând cu luna martie 2022, se distribuie doar în luna decembrie și au valabilitate tot anul următor, cu precizarea că în restul perioadei, se distribuie doar taloane de plată privind efectuarea plății drepturilor sociale în contul beneficiarului (taloane mov).

Din verificările interne efectuate asupra obiectului sesizării formulate de către domnul
s-au constatat următoarele:

- d-nul. în calitate de beneficiar al tichetelor speciale de călătorie, documente care sunt distribuite beneficiarilor în luna decembrie, cu valabilitate în anul următor, a depus o sesizare la Oficiul Poștal Timișoara în data de 13.06.2023 înregistrată sub nr. 733, prin care exprima nemulțumiri deoarece nu a intrat în posesia unui număr de 12 tichete de călătorie aferente anului 2023 (în conformitate cu prevederile Legii 147/2000 privind reducerile acordate pensionarilor pentru transportul intern, se acordă un număr de 6 călătorii simple cu reducere de 50 % din tarif).

- deoarece în sesizarea transmisă, nu se comunică nr. dosarelor de pensie (petentul susținând neprimirea a 12 tichete de călătorie, s-a dedus că este beneficiarul a mai multor drepturi sociale), s-a interogat baza de date și conform acesteia a rezultat că domnul

este beneficiar al talonului de plată a drepturilor sociale ce se identifică doar prin dosar de pensie nr. și plata în cont, având domiciliul declarat în str.

nr. jud. Timiș.

- în ceea ce privește neprimirea în luna decembrie 2022 a talonului mov și a tichetelor de călătorie aferente anului 2023, Oficiul Poștal Timișoara a precizat faptul că nu se poate pronunța asupra acestui aspect deoarece în evidențele existente, talonul de plată care conține și tichetele de călătorie din luna decembrie 2022 figurează ca fiind distribuite. În scopul verificării veridicității situației scriptice, s-a solicitat factorului poștal informații referitoare la situația talonului de plată în cauză, și datorită perioadei mari de la distribuire, respectiv 15.12.2022, acesta nu mai poate oferi informații precise.

Din analiza răspunsului primit din partea OJPC Timiș constatăm faptul, că deși există proceduri de lucru privind distribuirea taloanelor speciale pentru călătoriile pe calea ferată cu trenuri regio R și trenuri interregio IR fără regim de rezervare clasa a II-a, cu mijloace auto sau cu navele de călători clasa a II-a, la transportul intern în comun, între localități, aceste proceduri de lucru nu sunt respectate sau nu asigură urmărirea eficientă a traseului de distribuire până la beneficiarul final.

Mai mult, deși petentul a depus o reclamație privind nedistribuirea taloanelor speciale de călătorie pentru anul 2023, sesizarea sa nu a fost soluționată în termenul legal, iar reclamația sa a fost clasată fără a se verifica dacă pretențiile sale sunt întemeiate și fără a se oferi petentului un răspuns în scris.

Conform art. 8 alin. (3) lit. f¹) din **Ordonanța de urgență a Guvernului 13/2013 privind serviciile poștale**, dreptul de a beneficia de furnizarea permanentă a serviciilor poștale, la un anumit nivel de calitate, include și *”serviciul de distribuire a 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.”*

De asemenea, art. 38 al aceleiași OUG nr. 13/2013 prevede:

”(1) În cazul pierderii totale sau parțiale, distrugerii totale sau parțiale ori al deteriorării trimiterii poștale, furnizorul de servicii poștale răspunde pentru paguba pricinuită, dacă aceste împrejurări au survenit între momentul depunerii trimiterii și momentul livrării la destinatar.

(2) Utilizatorul care se consideră prejudiciat, în condițiile alin. (1), prin prestarea necorespunzătoare a serviciului de către furnizorul de servicii poștale poate adresa acestuia o reclamație prealabilă. Reclamația prealabilă poate fi adresată de către expeditor sau de către destinatar.

(3) Termenul de introducere a reclamației prealabile adresate furnizorului de servicii poștale este de 6 luni și se calculează de la data depunerii trimiterii poștale.

(4) Furnizorul de servicii poștale are obligația de a soluționa reclamația prealabilă în termen de 3 luni de la data introducerii acesteia. (...)”

Având în vedere cele de mai sus, în temeiul art. 59 din Constituția României, coroborat cu dispozițiile art. 16 și ale art. 24 alin. (1) și (2) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată,

Pentru realizarea scopului constituțional și legal al Avocatului Poporului, respectiv apărarea drepturilor și libertăților persoanelor fizice în raporturile acestora cu autoritățile publice, Avocatul Poporului emite prezenta

RECOMANDARE

Directorul Oficiului Județean de Poștă și Curierat Timiș, în exercitarea atribuțiilor prevăzute de legislația în vigoare, va dispune măsurile legale pentru:

- Respectarea procedurii privind evidența distribuirii taloanelor speciale de călătorie, separat de taloanele de plată a drepturilor de pensie, în sensul identificării și remedierii situațiilor în care taloanele speciale de călătorie nu sunt distribuite beneficiarilor;
- Respectarea termenului de 3 luni pentru soluționarea reclamațiilor, de la data introducerii acestora și formularea unui răspuns către petenți privind rezultatul verificărilor.

Directorul Oficiului Județean de Poștă și Curierat Timiș va informa, în termen de 30 zile, instituția Avocatul Poporului cu privire la însușirea Recomandării, precum și referitor la toate măsurile dispuse, anexând copii ale documentelor care susțin adresa de însușire.

Avocatul Poporului,

Renate Weber



București, 19 martie 2024

Instituția Avocatul Poporului, cu sediul precizat în antet vă prelucurează datele personale în baza reglementărilor legale aplicabile în domeniul specific de activitate. Scopul prelucrării este de îndeplinire a unei sarcini care serveste unui interes public sau care rezultă din exercitarea autorității publice cu care este investit operatorul. În exercitarea atribuțiilor avute, prelucrarea datelor cu caracter personal de către instituția Avocatul Poporului se circumscrie situației definite de art. 6 alin. 1) lit. e) din Regulamentul UE nr. 679 din 27 aprilie 2016, în limitele atribuțiilor și obligațiilor legale cu respectarea aplicării legislației privind protecția datelor personale. Datele personale sunt obținute din corespondența transmisă de dumneavoastră instituției noastre, fie în cadrul audiențelor sau al serviciului de dispecerat, precum și de la autorități publice sau din consultarea bazelor de date publice. Datele personale pot fi dezvăluite către alte autorități sau instituții publice ori către autorități cu care instituția Avocatul Poporului cooperează în vederea îndeplinirii atribuțiilor sale legale. În cazul în care nu doriți ca anumite date personale să fie dezvăluite, aveți posibilitatea de a vă exercita dreptul de opoziție, în condițiile prevăzute de art. 21 din RGPD. Datele dumneavoastră personale sunt stocate pe perioada necesară efectuării tuturor demersurilor întreprinse pentru susținerea activităților domeniilor de activitate serviciilor birourilor teritoriale centrelor zonale din cadrul Instituției Avocatul Poporului de relații publice, petiționare, formulare de puncte de vedere, organizare, derulare evenimente, soluționarea acțiunilor de către instanțele de judecată competente, îndeplinirea atribuțiilor legale de vizite, soluționare a petițiilor, înregistrarea și soluționarea notificărilor de încălcare a securității datelor cu caracter personal, precum și înregistrarea formularelor de declarare responsabil cu protecția datelor, după care vor fi arhivate potrivit legislației aplicabile. Persoanele ale căror date personale sunt prelucrate de către Instituția Avocatul Poporului pot să își exercite drepturile de acces la date, de rectificare, ștergere, restricționare, în conformitate cu dispozițiile art. 15-19 din RGPD, precum și dreptul de a depune o plângere la ANSPDPC pentru modul de soluționare a cererilor de exercitare a acestor drepturi, printr-o scrisoare trimisă prin poștă la sediul ANSPDPC sau la adresa anspdpc@dataprotection.ro.

Mai multe informații privind prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal puteți consulta pe site-ul www.avp.ro, secțiunea Protecția datelor cu caracter personal. Vă mulțumim!