



CONSILIUL PENTRU PREVENIREA ȘI ELIMINAREA DISCRIMINĂRII ȘI ASIGURAREA EGALITĂȚII

СОВЕТ ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ И ЛИКВИДАЦИИ ДИСКРИМИНАЦИИ И ОБЕСПЕЧЕНИЮ РАВЕНСТВА
COUNCIL ON THE PREVENTION AND ELIMINATION OF DISCRIMINATION AND ENSURING EQUALITY

Adresa: Republica Moldova, Chișinău, MD-2004
bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.180, bir. 405
tel.: +373 (0) 22 21-28-17

Адрес: Республика Молдова, Кишинёв, MD-2004
бул. Штефан чел Маре, 180, каб. 405
тел.: +373 (0) 22 21-28-17

DECIZIE din 20 noiembrie 2018 cauza nr. 102/18

Membrii Consiliului participanți la ședința de deliberare:

Ian FELDMAN – președinte
Svetlana DOLTU – membră
Andrei BRIGHIDIN – membru
Victorina LUCA – membră
Evghenii Alexandrovici GOLOȘCEAPOV – membru

au examinat, în ședință publică, susținerile scrise și verbale ale
petiționarului: XXXXXX
reclamaților: Î.S. Poșta Moldovei și Centrul de Poștă Nisporeni și,
au deliberat, în ședință închisă, cu privire la următoarele.

I. Obiectul plângerii

Discriminare pe criteriu de dizabilitate în acces la serviciul poștal.

II. Admisibilitatea obiectului plângerii

Plângerea corespunde cerințelor art. 13 din Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 121 din 25.05.2012 și nu ridică excepții de inadmisibilitate prevăzute de pct. 42 din Legea cu privire la activitatea Consiliului pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității nr.298 din 21.12.2012.

III. Susținerile părților

Alegațiile petiționarului

- 3.1 Petiționarul, persoană cu dizabilități vizuale (nevăzător), notează că la 7 martie 2018 s-a adresat către Centrul de Poștă Nisporeni cu solicitarea de a fi ajutat să expedieze o scrisoare recomandată de urgență. Operatorul centrului poștal nu i-a acordat asistența necesară, ținând cont de particularitățile acestuia, respectiv scrisoarea a fost remisă pe o adresă greșită, fapt ce a prejudiciat petiționarul. Petiționarul susține că a fost discriminat în acces la servicii publice pe criteriu de dizabilitate.

Poziția reclamaților

- 3.2 Î.S. Poșta Moldovei menționează că la data de 07.03.2018 petiționarul a expediat un mandat poștal de urgență din oficiul poștal or. Nisporeni. Reclamatul infirmă

alegațiile petiționarului, precum că s-a adresat către persoana de la ghișeuul oficiului poștal pentru a-l ajuta să completeze formularul pentru expedierea mandatului poștal. Reclamatul menționează că completarea formularelor este un serviciu auxiliar și, la solicitare, lucrătorul poștal avea sarcina să-l presteze. Reclamatul confirmă că scrisoarea a fost expedită la o adresă greșită, explicând că petiționarul a indicat adresa de destinație - satul Tomaiul Vechi, pe când în raionul Leova, sat cu această denumire nu există. În raionul Leova există satul Tomai și satul Tomaiul Nou. În așa fel, fiind indicată greșit localitatea destinatarului, lucrătorul poștal a expedit mandatul în Tomaiul Nou. În Tomaiul Nou, nefiind identificat destinatarul, mandatul a fost înapoiat în oficiul poștal de depunere (or. Nisporeni), după care a fost reexpedit în satul Tomai și înmănat destinatarului la orele 16:50, în aceeași zi.

- 3.3 Referitor la accesibilitatea serviciilor poștale, reclamatul notează că sunt scutite de taxe poștale serviciile prestate de furnizorul de serviciu poștal universal în ce privește cecogramele - trimitere poștală cecografică depusă deschis, clișeu care poartă însemne ale cecografiei, înregistrare sonoră și pe hârtie specială destinată numai pentru folosința nevăzătorilor, dacă este expedită de sau către o instituție pentru nevăzători.
- 3.4 Reclamatul notează că petiționarul s-a adresat către Î.S. „Poșta Moldovei” invocând că mandatul a fost expedit cu întârziere. Pe acest caz Î.S. „Poșta Moldovei” a desfășurat o anchetă de serviciu în scopul estimării prejudiciului material cauzat și identificării persoanelor de producerea neregulilor. Astfel, prin Ordinul nr. 127 din 08 mai 2018 s-a constatat că întârzierea a avut loc din vina operatorului din oficiul poștal din or. Nisporeni, fapt pentru care operatorul a fost sancționat disciplinar, iar expeditorului i-a fost restituită diferența de tarif dintre mandatul urgent și mandatul obișnuit în sumă de 10 lei.
- 3.5 **Centrul de Poștă Nisporeni** menționează că după incident la data de 07.03.2018 a discutat cu toți salariații, antrenați în prestarea serviciilor poștale și a solicitat explicații de rigoare. De asemenea, susține că, în procesul de lucru, la instruirile de producere, în alte forme și procese de perfectare a calității serviciilor, toți salariații sunt atenționați a fi cât mai corecți cu clienții, în special persoanele cu dizabilități. Referitor la modalitățile de asigurare a accesibilității serviciilor poștale pentru persoanele cu dizabilități, reclamatul informează că nici un alt serviciu nu dispune de astfel de posibilități, cum ar fi factorii poștali (poștașii), care, zilnic, după necesități, se întâlnesc aproape cu toți cetățenii și, nu a orașului, ci a întregului raion Nisporeni, dânsii fiind în număr de 55 persoane, fiecare din ei avându-și sectorul de distribuție astfel, parcurgând de la poartă la poartă, întâlnindu-se cu cetățenii, știindu-le doleanțele, reacționând cu receptivitate.

IV. Dreptul național și internațional relevant

- 4.1. **Constituția Republicii Moldova prin art. 16 alin. 2** garantează dreptul la egalitate, iar toți cetățenii Republicii Moldova sînt egali în fața legii și a autorităților publice, fără deosebire de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, opinie, apartenență politică, avere sau de origine socială.
- 4.2. **Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 121 din 25.05.2012 la art. 1 alin. (1)** stabilește că scopul prezentei legi este prevenirea și combaterea discriminării, precum și asigurarea egalității tuturor persoanelor aflate pe teritoriul Republicii

Moldova în sferile politică, economică, socială, culturală și alte sfere ale vieții, fără deosebire de rasă, culoare, naționalitate, origine etnică, limbă, religie sau convingeri, sex, vârstă, dizabilitate, opinie, apartenență politică sau orice alt criteriu similar; **art. 2** oferă definiția discriminării ca fiind orice deosebire, excludere, restricție ori preferință în drepturi și libertăți a persoanei sau a unui grup de persoane, precum și susținerea comportamentului discriminatoriu bazat pe criteriile reale, stipulate de prezenta lege sau pe criterii; acomodare rezonabilă – orice modificare sau adaptare necesară și adecvată, într-un caz particular, care nu impune o sarcină disproporționată sau nejustificată atunci când este nevoie pentru a asigura unei persoane, în cazurile stabilite de lege, exercitarea drepturilor și libertăților fundamentale în condiții de egalitate cu ceilalți; **art. 3** stabilește că subiecți în domeniul discriminării sunt persoanele fizice și juridice din domeniul public și privat; **art. 6** orice formă de discriminare este interzisă; **art. 8 lit. h)** alte servicii și bunuri disponibile publicului.

4.3. **Legea comunicațiilor poștale nr. 36 din 17.03.2016 la art. 21 alin. (2) prevede că** accesul oricărei persoane fizice sau juridice la serviciul poștal universal este garantat pe întreg teritoriul țării în condiții nediscriminatorii; **art. 24 alin. (2) lit. c)** să ofere servicii poștale tuturor utilizatorilor, fără nici o formă de discriminare.

4.4. **Regulilor privind prestarea serviciilor poștale, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1457 din 20.12.2016 la pct. 9 subpunctul 5** *Cecograme* - trimerile pentru nevăzători trebuie să fie ambalate astfel încât conținutul lor să fie suficient protejat. Cecogramele trebuie să prevadă pe partea cu adresă o etichetă albă cu un simbol prin care se identifică trimiterea destinată nevăzătorilor. Cecogramele nu pot purta nici o adnotație și nu pot conține nici vreun element de corespondență. Pot fi expediate drept cecograme scrisorile cecografice depuse deschis și clișeele care poartă semne ale cecografiei. Același lucru este valabil și pentru înregistrările sonore și pe hârtie specială destinate numai pentru folosința nevăzătorilor, cu condiția ca ele să fie expediate de către o instituție oficial recunoscută pentru nevăzători sau adresate unei astfel de instituții. Cecogramele se împart în simple și recomandate; **pct. 22 subpunct 4)** sunt scutite de taxe poștale serviciile prestate de furnizorul de serviciu poștal universal în ce privește cecogramele, cu excepția suprataxelor aeriene; **pct. 37** în cecograme se expediază scrisori cecografice depuse deschis, precum și înregistrări sonore sau înregistrări pe hârtie specială, mijloace tiflotehnice pentru nevăzători, expediate de instituțiile pentru nevăzători sau adresate unor astfel de instituții. Se expediază gratuit numai cecogramele simple expediate pe cale de suprafață. Pentru cecogramele expediate recomandat, par avion sau cu alte servicii suplimentare se aplică taxele respective conform tarifelor în vigoare; **pct. 102** Predarea trimiterilor poștale nevăzătorilor sau persoanelor care nu pot semna se efectuează în prezența unui martor (cu excepția lucrătorului poștal), care semnează ca asistent la predarea trimiterii. În acest caz lucrătorul poștal indică pe documentele respective datele din documentul de legitimare al destinatarului și martorului, precum și adresa de domiciliu al martorului.

4.5. **Legea privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități nr. 60 din 30.03.2012 la art. 2** definește dizabilitatea ca fiind un termen generic pentru afectări/deficiențe, limitări de activitate și restricții de participare, care denotă aspectele negative ale interacțiunii dintre individ (care are o problemă de sănătate) și factorii contextuali în care se regăsește (factorii de mediu și cei personali); persoana

cu dizabilități ca fiind persoane cu deficiențe fizice, mintale, intelectuale sau senzoriale, deficiențe care, în interacțiune cu diverse bariere/obstacole, pot îngreuna participarea ei deplină și eficientă la viața societății în condiții de egalitate cu celelalte persoane; dizabilitatea – termen generic pentru afectări/deficiențe, limitări de activitate și restricții de participare, care denotă aspectele negative ale interacțiunii dintre individ (care are o problemă de sănătate) și factorii contextuali în care se regăsește (factorii de mediu și cei personali); incluziune socială – ansamblu de măsuri și acțiuni multidimensionale din domeniile protecției sociale, ocupării forței de muncă, locuirii, educației, sportului, ocrotirii sănătății, informării și comunicării, mobilității, securității, justiției și culturii, precum și din alte domenii destinate integrării persoanelor cu dizabilități în societate; adaptare rezonabilă – modificările și ajustările necesare și adecvate, care nu impun un efort disproporționat sau nejustificat atunci când este necesar, pentru a permite persoanelor cu dizabilități să se bucure sau să-și exercite, în condiții de egalitate cu ceilalți, toate drepturile și libertățile fundamentale ale omului; **art.17 alin.(1)** stabilește că în scopul asigurării unei vieți independente persoanelor cu dizabilități, autoritățile publice centrale și locale, organizațiile nonguvernamentale, agenții economici, indiferent de forma de organizare juridică, în funcție de competențele lor funcționale, evaluează situația în domeniu și întreprind măsuri concrete pentru a facilita accesul persoanelor cu dizabilități, în condiții de egalitate cu ceilalți, la mediul fizic, la transport, la informație și la mijloacele de comunicare, inclusiv la tehnologia informației și la comunicațiile electronice, la alte utilități și servicii deschise sau furnizate publicului, atât în localitățile urbane, cât și în localitățile rurale, în conformitate cu normativele în vigoare.

- 4.6. **Convenția Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități ratificată prin Legea nr. 166 din 9 iulie 2010 la art. 3** principiile prezentei convenții sunt: a) respectarea demnității inalienabile, a autonomiei individuale, inclusiv a libertății de a face propriile alegeri și a independenței persoanelor; b) nediscriminarea; c) participarea și integrarea deplină și efectivă în societate; d) respectul pentru diversitate și acceptarea persoanelor cu dizabilități ca parte a diversității umane și a umanității; e) egalitatea de șanse; f) accesibilitatea; h) respectul pentru capacitățile de evoluție ale copiilor cu dizabilități și respectul pentru dreptul copiilor cu dizabilități de a-și păstra 4 propria identitate; **art. 4 pct. 1** Statele părți se angajează să asigure și să promoveze exercitarea deplină a tuturor drepturilor și libertăților fundamentale ale omului pentru toate persoanele cu dizabilități, fără niciun fel de discriminare pe criterii de dizabilitate; **art. 5 alin. (2)** Statele Părți vor interzice toate tipurile de discriminare pe criterii de dizabilitate și vor garanta tuturor persoanelor cu dizabilități protecție juridică egală și efectivă împotriva discriminării de orice fel.

V. În concluzie, Consiliul reține următoarele

- 5.1 Din materialele dosarului, Consiliul stabilește că urmează să se pronunțe asupra existenței faptei de discriminare pe criteriu de dizabilitate în acces la serviciul poștal.
- 5.2 Petiționarul susține că a fost discriminat de către operatorul poștal al Centrului de Poștă Nisporeni prin faptul că acesta, cu rea credință, a expediat scrisoarea la o altă adresă și nu la cea indicată de dânsul. Consiliul a stabilit că petiționarul, în data de

07.03.2018, s-a adresat la Centrul de Poștă Nisporeni, solicitând expedierea unei scrisori recomandate de urgență. Consiliul a reținut că acesta a fost ajutat de către operatorul poștal să completeze formularul cu datele necesare pentru trimiterea poștală (f.d. 8). Consiliul a luat act de faptul că ulterior operatorul a fost sancționat disciplinar, iar petiționarului i-a fost restituită diferența de tarif.

- 5.3 Acestea fiind stabilite, Consiliul reamintește că atât legislația națională (art. 15 alin. 1 și art. 19 din Legea nr. 121 cu privire la asigurarea egalității), cât și practica Curții Europene a Drepturilor Omului (printre multe altele, a se vedea cauza D. H. și alții v. Republica Cehă par. 82-84, par.177, cauza Chassagnou și alții v. Franța par. 91-92, Timishev v. Rusia par.57) prevede o regulă specială referitor la sarcina probei în litigiile privind discriminarea, și anume: sarcina probei trece la reclamat atunci când petiționarul prezintă dovezi din care se poate prezuma că a existat un tratament discriminatoriu. Pentru a institui o prezumție a discriminării petiționarul urma să prezinte fapte care ar arăta existența cumulativă a următoarelor elemente:
- a) tratamentul mai puțin favorabil (excludere, deosebire, etc.) în exercitarea unui drept
 - b) aplicat în comparație cu alte persoane
 - c) cu care acesta se afla în situație analogică
 - d) în baza unui criteriu protejat.
- 5.4 Analizând materialele dosarului, Consiliul nu stabilește o prezumție a discriminării. Consiliul admite că incidentul deplâns de petiționar l-a determinat să se simtă defavorizat. Cu toate acestea, Consiliul a stabilit că acesta s-a produs din cauza că adresa destinatarului a fost indicată incorect, iar operatorul nu a verificat corectitudinea adresei comunicate până la expediere, și nu din cauza dizabilității. Cu alte cuvinte, Consiliul nu stabilește legătura de cauzalitate dintre tratamentul deplâns și criteriul invocat.
- 5.5 Totodată, Consiliul examinând circumstanțele cauzei, a reținut un aspect important în partea ce vizează accesibilitatea serviciilor poștale. Consiliul a luat act că printre serviciile auxiliare prestate, la solicitarea clientului, scrierea adresei pe trimiterea poștală, completarea formularului, imprimarea, implicuirea și lipirea, pot fi efectuate de către operatorul poștal. Acest serviciu este prestat contra plată, fiind stabilit un tarif de 2 lei. În opinia Consiliului, la acest serviciu auxiliar, preponderent, ar putea să apeleze persoanele cu diferite tipuri de dizabilități (fizice, senzoriale, intelectuale). Astfel, deși, prevederea este neutră și se aplică tuturor, ea dezavantajează persoanele cu dizabilități, din considerentul că persoanele care nu întâmpină deficiente la scriere nu vor apela la acest serviciu și nu vor achita acest tarif. În astfel de circumstanțe, persoanele cu diferite dizabilități, *per ansamblu*, vor achita mai mult pentru serviciile poștale. Or, persoanele cu dizabilități trebuie să se bucure de serviciile disponibile publicului, în condiții de egalitate cu ceilalți. Mai mult ca atât, Consiliul subliniază că în cazul persoanelor cu dizabilități, acest serviciu auxiliar trebuie să devină o măsură de acomodare rezonabilă, iar toți operatorii poștali ar trebui să-l presteze în mod gratis și obligatoriu.

Astfel, conducându-se de prevederile art. 1, 2, 3, art. 8 lit. h) și art. 15 alin. (4) din Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 121 din 25.05.2012, coroborat cu pct. 61 din Legea

cu privire la activitatea Consiliului pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității al Legii nr. 298 din 21.12.2012,

CONSILIUL DECIDE

1. Faptele constatate nu reprezintă discriminare pe criteriu de dizabilitate în acces la serviciul poștal.
2. Consiliul constată că punctul 3.1 din ordinul care reglementează tarifele pentru serviciile auxiliare aprobate de Î.S. "Poșta Moldovei" este discriminatoriu față de persoanele cu dizabilități (fizice, senzoriale, intelectuale), persoane analfabete.
3. Consiliul recomandă Î.S. Poșta Moldovei să modifice ordinul, prin specificarea că tariful stabilit pentru serviciul auxiliar (scriere manuală a unei adrese pe trimiterea poștală sau completarea unui formular) prestat persoanelor fizice nu se percepe de la persoanele cu dizabilități (fizice, senzoriale, intelectuale), persoane analfabete.
4. Î.S. Poșta Moldovei va informa Consiliul în termen de 10 de zile din momentul recepționării deciziei, despre măsurile întreprinse pentru soluționarea situației discriminatorii constatate sau măsurile planificate.
5. Decizia se comunică părților și va fi făcută publică pe adresa www.egalitate.md.
6. Decizia este cu drept de atac în instanța de contencios administrativ, conform prevederilor pct. 65 ale Legii nr.298 din 21.12.2012 cu privire la activitatea Consiliului pentru prevenirea și eliminarea discriminării și asigurarea egalității și ale Legii contenciosului administrativ nr. 793 din 10.02.2000.

Membrii Consiliului care au votat decizia:

Ian FELDMAN – președinte

Svetlana DOLTU – membră

Andrei BRIGHIDIN – membru

Victorina LUCA – membră

Evghenii Alexandrovici GOLOȘCEAPOV – membru