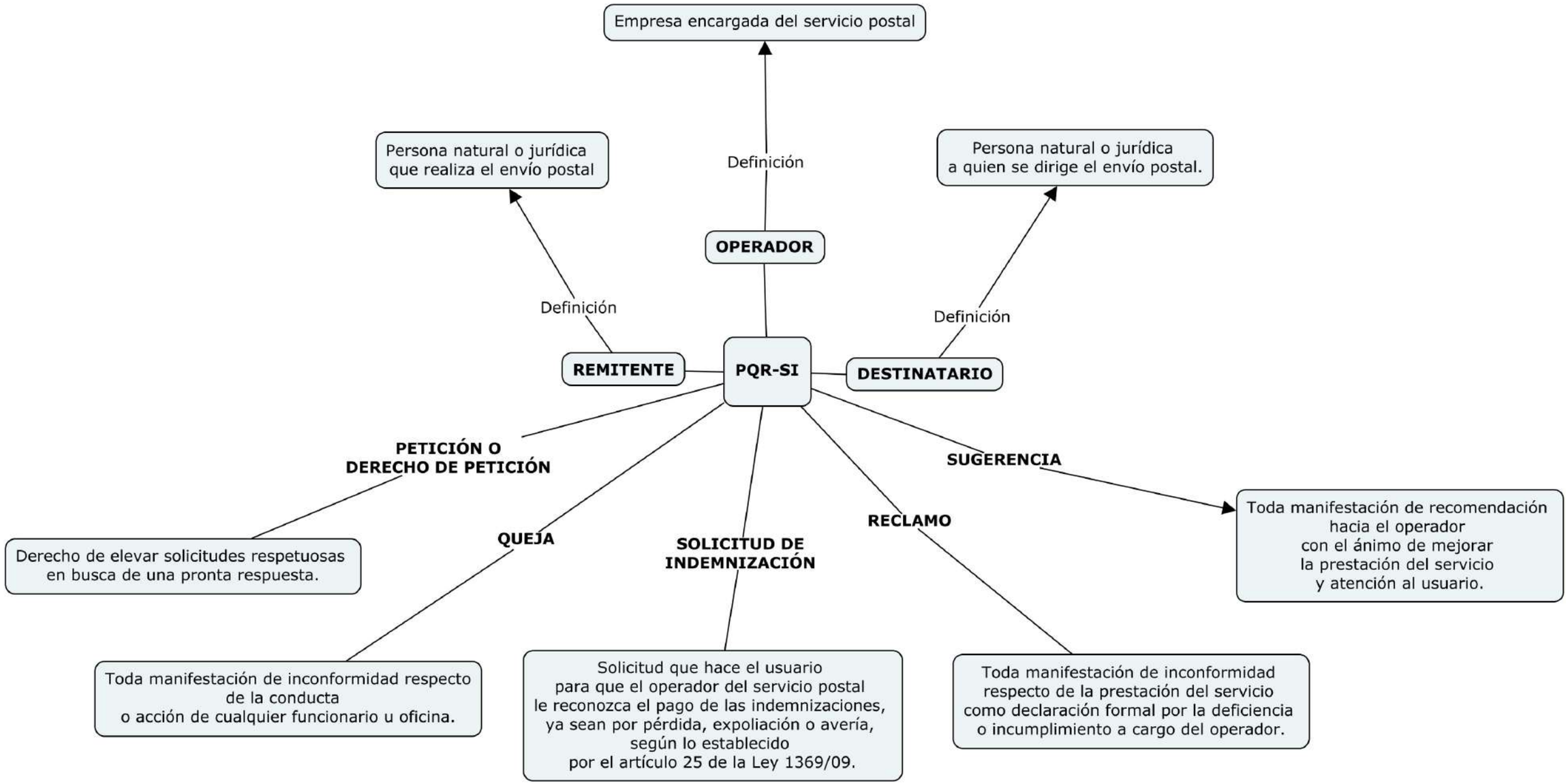
Empresa encargada del servicio postal
Definición
Persona natural o jurídica que realiza el envío postal
Persona natural o jurídica a quien se dirige el envío postal.
OPERADOR
Definición
Definición
REMITENTE
PQR-SI
DESTINATARIO
PETICIÓN O DERECHO DE PETICIÓN
SUGERENCIA
Derecho de elevar solicitudes respetuosas en busca de una pronta respuesta.
Toda manifestación de recomendación hacia el operador con el ánimo de mejorar la prestación del servicio y atención al usuario.
QUEJA
SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN
RECLAMO
Toda manifestación de inconformidad respecto de la conducta o acción de cualquier funcionario u oficina.
Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal le reconozca el pago de las indemnizaciones, ya sean por pérdida, expoliación o avería, según lo establecido por el artículo 25 de la Ley 1369/09.
Toda manifestación de inconformidad respecto de la prestación del servicio como declaración formal por la deficiencia o incumplimiento a cargo del operador.