

Raport de evaluare privind  
implementarea Strategiei de reglementare  
a domeniului serviciilor poștale  
2012-2016

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM), a trasat, prin intermediul *Strategiei de reglementare a domeniului serviciilor poștale 2012-2016*, denumită în cele ce urmează *Strategia 2012-2016*, următoarele obiective strategice cu acțiunile corelative specifice actului de reglementare:

I. Promovarea intereselor utilizatorilor

1. Monitorizarea procesului de măsurare a calității de către furnizorul de serviciu universal, în conformitate cu standardul tehnic *SR EN 13850: 2013 - Servicii poștale - Calitatea serviciului - Măsurarea timpului de circulație de la intrarea în sistemul de colectare până la destinația finală, pentru trimiterea poștală individuală din serviciul prioritar/prima clasă (Standardul 13850)*.

2. Revizuirea *Listei localităților considerate a se afla în condiții geografice excepționale*, în care furnizorul de serviciu universal are obligații reduse în ceea ce privește asigurarea accesului la serviciile poștale din sfera serviciului universal.

3. Analizarea modalităților de asigurare a securității, integrității și confidențialității trimiterilor poștale.

4. Analizarea și actualizarea prevederilor din *Contractul-cadru de furnizare a serviciilor din sfera serviciului universal*, precum și *Regulile aplicabile* acestora.

5. Monitorizarea modului în care furnizorii își respectă obligațiile față de utilizatori, precum și a modului în care sunt tratate petițiile acestora.

6. Informarea utilizatorilor cu privire la condițiile generale de furnizare a serviciilor poștale puse la dispoziție de către furnizori.

7. Crearea și dezvoltarea unui cadru de dialog social-instituțional între ANCOM și furnizorii și utilizatorii de servicii poștale.

8. Analizarea situației pe piața serviciilor poștale și evaluarea măsurilor necesare pentru asigurarea accesului persoanelor cu dizabilități la serviciile în cauză în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori.

II. Asigurarea dreptului de acces la serviciul universal

9. Analizarea posibilităților practice de eficientizare a procedurilor de desemnare a furnizorului de serviciu universal și evaluarea drepturilor și obligațiilor acestuia.

10. Stabilirea modului de calcul a costului net generat de îndeplinirea obligațiilor de furnizare a serviciilor din sfera serviciului universal.

11. Stabilirea, dacă este cazul, a unui mecanism de finanțare pentru compensarea costului net al furnizării serviciilor din sfera serviciului universal.

12. Desemnarea unui furnizor de serviciu universal.

13. Analizarea și evaluarea oportunității modificării setului de servicii din sfera serviciului universal.

### III. Promovarea concurenței în domeniul serviciilor poștale:

14. Analizarea și optimizarea activității de autorizare a furnizorilor de servicii poștale.

15. Monitorizarea pieței și intensificarea activității de control a personalului împuternicit al ANCOM, în scopul eliminării eficiente din activitatea de furnizare a serviciilor poștale a acțiunilor furnizorilor de servicii poștale care pot distorsiona concurența pe această piață.

### IV. Încurajarea investițiilor și promovarea inovației:

16. Analizarea serviciilor conexe serviciilor poștale.

17. Stimularea dezvoltării și implementării de produse și servicii noi.

18. Realizarea de studii de piață pentru identificarea nevoilor utilizatorilor serviciilor poștale.

În perioada 2012-2016, activitatea ANCOM a constat în desfășurarea mai multor acțiuni în sensul implementării direcțiilor strategice și atingerii obiectivelor menționate mai sus, descrierea acestora făcând obiectul prezentului înscris.

Dinamica anuală a celor mai importanți parametri de evaluare a îndeplinirii obiectivelor strategice face obiectul rapoartelor statistice anuale privind piața serviciilor poștale din România, acestea putând fi consultate pe pagina de internet a ANCOM<sup>1</sup>.

### I. Promovarea intereselor utilizatorilor

1. Monitorizarea procesului de măsurare a calității de către furnizorul de serviciu universal, în conformitate cu standardul tehnic *SR EN 13850: 2013 - Servicii poștale - Calitatea serviciului - Măsurarea timpului de circulație de la intrarea în sistemul de colectare până la destinația finală, pentru trimiterea poștală individuală din serviciul prioritar/prima clasă (Standardul 13850)*

În conformitate cu prevederile Deciziei președintelui ANCOM nr. 1158/2013<sup>2</sup>, Compania Națională Poșta-Română S.A. (CNPR) a fost desemnată ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, pentru perioada 1 ianuarie 2014 - 31 decembrie 2018, pentru furnizarea tuturor serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal. Astfel, CNPR are obligația de a furniza, pe întregul teritoriul României, următoarele servicii:

- colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor poștale interne și internaționale, în greutate de până la 2 kg (inclusiv), având ca obiect trimiteri de corespondență și imprimate;

- colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne și internaționale, în greutate de până la 10 kg (inclusiv);

- distribuirea coletelor poștale cu limite de greutate între 10 și 20 kg expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;

- serviciul de trimitere recomandat având ca obiect trimiteri de corespondență și imprimate, interne și internaționale, în greutate de până la 2 kg (inclusiv);

- serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimiteri de corespondență și imprimate, interne și internaționale, în greutate de până la 2 kg (inclusiv), coletele poștale interne și internaționale, în greutate de până la 10 kg (inclusiv), precum și coletele poștale cu limite de greutate între 10 și 20 kg expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;

- colectarea, sortarea, transportul și livrarea cecogramelor interne și internaționale.

<sup>1</sup> [http://www.ancom.org.ro/statistici-serviciipostale\\_1838](http://www.ancom.org.ro/statistici-serviciipostale_1838)

<sup>2</sup> privind desemnarea Companiei Naționale Poșta Română S.A. ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, cu modificările și completările ulterioare

În scopul furnizării serviciilor poștale descrise mai sus, CNPR are obligația de a respecta anumite cerințe de calitate, astfel cum dispun prevederile art. 12 alin. (1) - (4) din Decizia președintelui ANCOM nr. 1158/2013, și anume:

- pentru serviciile care constau în livrarea la destinatari a trimiterilor poștale intracomunitare din cea mai rapidă categorie standard:

a) 85% din numărul total al acestor trimiteri poștale vor fi livrate în cel mult 3 zile lucrătoare de la data depunerii acestora la punctele de acces;

b) 97% din numărul total al acestor trimiteri poștale vor fi livrate în cel mult 5 zile lucrătoare de la data depunerii acestora la punctele de acces;

- pentru serviciile care constau în livrarea la destinatari a trimiterilor poștale interne de corespondență și imprimate din cea mai rapidă categorie standard:

a) 85% din numărul total al acestor trimiteri poștale vor fi livrate în cel mult o zi lucrătoare de la data depunerii acestora la punctele de acces;

b) 97% din numărul total al acestor trimiteri poștale vor fi livrate în cel mult două zile lucrătoare de la data depunerii acestora la punctele de acces; respectiv,

- pentru serviciile care constau în livrarea la destinatari a trimiterilor poștale interne constând în colete în greutate de până la 10 kg (inclusiv) și cecograme, din cea mai rapidă categorie standard:

a) 85% din numărul total al acestor trimiteri poștale vor fi livrate în cel mult două zile lucrătoare de la data depunerii acestora la punctele de acces;

b) 97% din numărul total al acestor trimiteri poștale vor fi livrate în cel mult patru zile lucrătoare de la data depunerii acestora la punctele de acces.

În vederea monitorizării procesului de măsurare, de către CNPR, a acestor obiective de calitate, a fost emisă Decizia președintelui ANCOM nr. 583/2014<sup>3</sup>. Dispozițiile acestui act normativ stabilesc faptul că evaluarea gradului de îndeplinire a cerințelor minime de calitate trebuie să se realizeze prin încheierea unui contract cu un organism de monitorizare independent având ca obiect efectuarea măsurătorilor necesare prin aplicarea Standardului 13850. Pentru asigurarea unui grad ridicat de acuratețe în ceea ce privește rezultatele măsurătorilor de calitate, același act normativ dispune ca procesul de măsurare a calității să fie fundamentat pe rezultatele obținute în procesul de determinare a fluxului real, acesta fiind calculat cel puțin o dată la 3 ani cu respectarea unei marje de eroare statistică ce nu trebuie să depășească 5%, pentru un nivel de încredere de 95%.

De asemenea, în scopul analizării, de către ANCOM, a măsurii în care furnizorul de serviciu universal, asigură respectarea cerințelor minime de calitate, acesta are obligația de auditare a rezultatelor aferente măsurătorilor de flux real și a măsurătorilor de calitate, în conformitate cu prevederile Standardului 13850. Aceste rezultate fac obiectul unui contract încheiat între CNPR și un organism de audit independent care nu poate avea nicio legătură de proprietate sau control cu organismul independent care realizează măsurătorile de flux real și, după caz, măsurătorile de calitate.

Furnizorul de serviciu universal asigură evaluarea gradului de îndeplinire a obiectivelor de calitate corespunzătoare trimiterilor intracomunitare de corespondență prin intermediul IPC (International Post Corporation) pe baza sistemului de măsurare a calității UMMS (UNEX Mail Measurement System).

În perioada 2012-2016, ANCOM a monitorizat modul în care CNPR a derulat procesele anuale de măsurare a cerințelor de calitate pentru serviciile poștale din sfera serviciului universal, rezultatele măsurătorilor fiind consemnate în rapoartele anuale ale furnizorului de serviciu universal. Având în vedere cele de mai sus și ținând cont de faptul că în perioada de referință, activitatea CNPR nu a fost, cu regularitate, conformă cu prevederile legale, Autoritatea a luat măsurile corespunzătoare, aceasta fiind

---

<sup>3</sup> privind stabilirea condițiilor și procedurii de evaluare a gradului de îndeplinire a cerințelor minime de calitate pentru livrarea trimiterilor poștale interne impuse prin Decizia președintelui ANCOM nr. 1158/2013 privind desemnarea Companiei Naționale Poșta Română S.A. ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale. Înainte de anul 2014 evaluarea gradului de îndeplinire a cerințelor de calitate se făcea în conformitate cu Decizia președintelui ANRC nr. 1468/2005 privind stabilirea condițiilor și procedurii de evaluare a respectării de către CNPR a obiectivelor de calitate impuse prin Decizia președintelui ANRC nr. 88/2004 privind desemnarea furnizorului de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, cu modificările ulterioare.

sanționată cu avertisment în anii 2012, respectiv 2014, cu amendă de 10.000 de lei în anul 2015 și cu amendă de 35.000 de lei în anul 2016.

2. Revizuirea *Listei localităților considerate a se afla în condiții geografice excepționale*, în care furnizorul de serviciu universal are obligații reduse în ceea ce privește asigurarea accesului la serviciile poștale din sfera serviciului universal

În conformitate cu prevederile art. 6 din Decizia președintelui ANCOM nr. 1158/2013, CNPR are obligația, în calitate de furnizor de serviciu universal, de a asigura, în fiecare localitate de pe teritoriul României, cel puțin o colectare de la fiecare punct de acces și cel puțin o livrare la fiecare adresă indicată, în fiecare zi lucrătoare, dar nu mai puțin de 5 zile pe săptămână.

Prin derogare de la aceste dispoziții, CNPR are obligația de a asigura cel puțin două colectări de la fiecare punct de acces și cel puțin două livrări la fiecare adresă indicată, situată în intravilanul localității, în fiecare săptămână, în cazuri sau în condiții geografice excepționale stabilite de către ANCOM, inclusiv pe baza propunerilor CNPR.

În vederea identificării localităților ce se pot încadra în aria cazurilor și condițiilor excepționale existente pe teritoriul României, Autoritatea a stabilit mai multe criterii de apreciere a caracterului de excepție, procesul de verificare a existenței acestora fiind inițiat la nivelul sediului central al ANCOM, fiind extins ulterior la nivelul Direcțiilor Regionale și Oficiilor Județene ale acesteia. Confirmarea sau neconfirmarea criteriilor de apreciere a caracterului de excepționalitate stau la baza procesului de actualizare a *Listei localităților aflate în cazuri sau condiții geografice excepționale*.

În intervalul 2012-2016, CNPR a solicitat ANCOM actualizarea *Listei localităților aflate în cazuri sau condiții geografice excepționale* de 4 ori, numărul cazurilor de excepționalitate înregistrând următoarea dinamică: septembrie 2013 = 613 localități; iulie 2014 = 626 localități; mai 2015 = 848 localități; ianuarie 2016 = 846 localități. În localitățile care fac obiectul cazurilor de derogare CNPR are obligația de a asigura serviciul de două sau de trei ori pe săptămână, după caz, precum și, în funcție de programul navei „Pasager”, în cazul anumitor localități situate în Delta Dunării.

Avându-se în vedere prevederile art. 10 alin. (4) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 13/2013 privind serviciile poștale, cu modificările și completările ulterioare<sup>4</sup>, ANCOM are obligația să informeze Comisia Europeană și celelalte autorități de reglementare din statele membre ale Uniunii Europene cu privire la situațiile excepționale care influențează frecvența de furnizare a serviciilor din sfera serviciului universal de către furnizorul de serviciu universal. Prin urmare, ANCOM a transmis *Lista localităților aflate în cazuri sau condiții geografice excepționale* secretariatului Directoratului General „Piață Internă, Industrie, Antreprenoriat și IMM-uri” (GROWTH) din cadrul Comisiei Europene, aceasta fiind comunicată ulterior tuturor autorităților naționale de reglementare din Statele Membre.

3. Analizarea modalităților de asigurare a securității, integrității și confidențialității trimiterilor poștale

În perioada 2012-2016, ANCOM a analizat oportunitatea implementării unor modalități suplimentare de asigurare a securității, integrității și confidențialității trimiterilor poștale, dar în urma acestui proces nu au fost identificate necesități suplimentare de reglementare.

4. Analizarea și actualizarea prevederilor din *Contractul-cadru de furnizare a serviciilor din sfera serviciului universal*, precum și *Regulile aplicabile* acestora

---

<sup>4</sup> Ordonanța Guvernului nr. 27/2016 pentru modificarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 13 /2013 privind serviciile poștale, intrată în vigoare la data de 3 septembrie 2016

În perioada de referință, ANCOM a demarat, la cererea CNPR, procesul de actualizare a prevederilor *Contractului-cadru de furnizare a serviciilor din sfera serviciului universal și a Regulilor aplicabile serviciilor în cauză* aplicate de CNPR în calitate de furnizor de serviciu universal, proces ce se află în curs de desfășurare.

5. Monitorizarea modului în care furnizorii își respectă obligațiile față de utilizatori, precum și a modului în care sunt tratate petițiile acestora

Pe parcursul anilor 2013 și 2014, ANCOM a derulat o amplă acțiune de monitorizare a modului în care furnizorii de servicii poștale își respectă obligațiile pe care le au față de utilizatorii serviciilor pe care le furnizează, acțiune pentru care au fost selectați primii 25 de furnizori<sup>5</sup> de servicii poștale, în ordinea descrescătoare a volumelor de trafic pe care aceștia le prelucrează pe piața serviciilor poștale din România.

De asemenea, în perioada 2014 – 2015 au fost efectuate, în 2 etape, acțiuni de control tematice la toți furnizorii de servicii poștale care nu aveau actualizate condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale, ca urmare a modificării cadrului legislativ, în acestea fiind prevăzute inclusiv obligațiile pe care și le asumă furnizorii în relația cu utilizatorii. Astfel, în anul 2014 campania menționată mai sus a vizat un număr de 219 furnizori de servicii poștale, iar, în anul 2015 un număr de 155 de furnizori de servicii poștale. Toți furnizorii verificați de personalul de specialitate al ANCOM pe parcursul acestei acțiuni, și-au modificat condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale, astfel încât să respecte prevederile legale.

6. Informarea utilizatorilor cu privire la condițiile generale de furnizare a serviciilor poștale puse la dispoziție de către furnizori

În perioada 2012-2016, ANCOM s-a preocupat constant de informarea utilizatorilor de servicii poștale, pe pagina de internet a acesteia fiind publicate toate datele pe care utilizatorii trebuie să le cunoască pentru a fi în măsură să aleagă cel mai potrivit furnizor, cele mai potrivite servicii etc.

În acest scop, la adresa de internet [http://www.ancom.org.ro/utilizatori\\_5060](http://www.ancom.org.ro/utilizatori_5060) au fost publicate datele esențiale, necesare pentru o bună cunoaștere a domeniului serviciilor poștale din România, acestea fiind grupate pe mai multe categorii de informații, după cum urmează:

- trimiterile poștale;
- tipurile de servicii poștale;
- alegerea furnizorului de servicii poștale;
- condițiile generale de furnizare a serviciilor poștale;
- condițiile de depunere a trimiterilor poștale;
- tarifele serviciilor poștale;
- soluționarea reclamațiilor;
- lista furnizorilor de servicii poștale;
- lista furnizorilor de servicii poștale activi etc.

7. Crearea și dezvoltarea unui cadru de dialog social-instituțional între ANCOM și furnizorii și utilizatorii de servicii poștale

În linia efortului de creare și dezvoltare a unui cadru de dialog social-instituțional între ANCOM, furnizorii și utilizatorii de servicii poștale, dar și orice altă entitate interesată pe plan intern sau internațional, Autoritatea a organizat în data de 19 noiembrie 2014, la București, primul atelier de lucru la care au participat peste 150 de reprezentanți din partea a peste 30 de autorități de reglementare din Europa și a principalilor actori pe piața serviciilor poștale din Europa<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Primii 25 de furnizori în ordinea volumelor de trafic prelucrează, de regulă, peste 90 % din totalul trimiterilor poștale

<sup>6</sup> [http://www.ancom.org.ro/workshop-ergp\\_5285](http://www.ancom.org.ro/workshop-ergp_5285)

Dezbaterile ce au avut loc în cadrul evenimentului au fost concentrate pe implementarea serviciului universal în sectorul poștal, inclusiv în contextul modificării obligațiilor aferente serviciilor din sfera serviciului universal în unele state membre. Participanții au fost invitați să-și exprime opiniile cu privire la aspecte legate de modalitatea de definire a sferei serviciului universal și a mecanismului de finanțare a serviciului universal, dar și modalitatea de desemnare a furnizorilor de serviciu universal sau impactul asupra concurenței din piața serviciilor poștale, fiind analizat, totodată, impactul, pe termen lung, a evoluției pieței asupra sustenabilității obligațiilor aferente serviciului universal.

8. Analizarea situației pe piața serviciilor poștale și evaluarea măsurilor necesare pentru asigurarea accesului persoanelor cu dizabilități la serviciile în cauză în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori

În cursul anului 2015, ANCOM a contractat realizarea unui *Studiu calitativ privind nevoile de consum ale utilizatorilor de servicii poștale din România – persoane cu dizabilități vizuale*.

Principalele concluzii ale acestui studiu au relevat faptul că serviciile poștale ar fi mai ușor de accesat de către utilizatorii cu dizabilități vizuale în condițiile în care furnizorii de servicii poștale ar asigura următoarele facilități specifice:

- distribuirea cecogramelor fără intermedierea acestui serviciu de către un institut pentru nevăzători;
- colectarea și livrarea trimerilor poștale de la/la domiciliu/adresa indicată, precum și existența unor puncte de colectare în fiecare sat, chiar dacă acolo nu există un oficiu poștal;
- dotarea oficiilor poștale cu rampă de acces și covoraș tactil, ca element ajutător de orientare a persoanelor cu dizabilități vizuale în interiorul oficiilor poștale;
- elaborarea unor proceduri de asistență pentru persoanele cu dizabilități vizuale pe parcursul desfășurării operațiunilor poștale.

O cercetare detaliată a acestor concluzii poate fi realizată prin accesarea Raportului de cercetare *Nevoile de consum ale utilizatorilor de servicii poștale – persoane cu dizabilități vizuale*, acesta fiind publicat pe pagina de internet a autorității naționale de reglementare, la adresa: <https://statistica.ancom.org.ro:8000/sscpds/public/alldocuments/marketstudy>.

## II. Asigurarea dreptului de acces la serviciul universal

9. Analizarea posibilităților practice de eficientizare a procedurilor de desemnare a furnizorului de serviciu universal și evaluarea drepturilor și obligațiilor acestuia

În cursul anului 2013, ca urmare a modificării legislației primare care guvernează domeniul serviciilor poștale, prin intrarea în vigoare a Ordonanței de urgență a Guvernului nr.13/2013 privind serviciile poștale, a fost actualizat și cadrul legislativ secundar prin care au fost stabilite condițiile și procedura de desemnare a furnizorilor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale prin intermediul Deciziei președintelui ANCOM nr. 541/2013<sup>7</sup>.

Principalele elemente de noutate aduse cadrului de reglementare modificat cu ocazia adoptării acestui act normativ au fost:

a) *desemnarea unuia sau a mai multor furnizori de serviciu universal pentru întreg teritoriul sau pentru diverse zone din România*: desemnarea ca furnizori de serviciu universal, în zone diferite de pe teritoriul României, a doi sau mai mulți furnizori care concurează pe aceleași piețe se poate realiza astfel încât aceștia să nu fie dezavantajați din punct de vedere concurențial, în acest sens fiind luate în considerare atât avantajele de ordin competitiv de care ar putea beneficia fiecare furnizor de serviciu universal, cât și

---

<sup>7</sup> privind condițiile și procedura de desemnare a furnizorilor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale

necesitatea menținerii unui echilibru din punct de vedere al rentabilității prestării serviciilor poștale între zonele pentru care au fost desemnați respectivii furnizori.

b) *perioada maximă de desemnare a furnizorului de serviciu universal*: un furnizor de serviciu universal se desemnează pentru o perioadă suficientă prin care este asigurată sustenabilitatea serviciilor furnizate, dar nu mai mult de 10 ani, ANCOM putând dispune prelungirea cu cel mult 1 an a perioadei de desemnare, fără însă a depăși perioada maximă de 10 ani.

c) *modificarea dispozițiilor privind drepturile și obligațiile furnizorului de serviciu universal*: a fost eliminat dreptul furnizorului de serviciu universal privind accesul cu prioritate la punctele de frontieră și la organele vamale, iar dreptul de a instala, întreține, înlocui și muta, cu titlu gratuit, cutii poștale pe imobilele aflate în proprietatea publică a statului sau a unităților administrativ-teritoriale nu a mai fost menținut ca un drept exclusiv al furnizorului de serviciu universal, acesta putând fi un beneficiu al oricărui furnizor de servicii poștale incluse în sfera serviciului universal.

d) *compensarea costului net determinat de îndeplinirea obligațiilor de serviciu universal*: au fost stabilite ca surse de finanțare a costului net contribuțiile provenite de la anumiți furnizori de servicii poștale, dar și pe cele ale utilizatorilor de servicii poștale, atât în mod complementar, cât și în mod alternativ.

De asemenea, prin aceeași decizie au fost adăugate sau, după caz, armonizate cu cerințe impuse de legislația primară o serie de drepturi și obligații ale furnizorului de serviciu universal, precum:

- obligația de a respecta cerințele esențiale, inclusiv normele privind securitatea rețelei poștale publice pe care o operează;

- obligația de a asigura accesul persoanelor cu dizabilități la serviciile din sfera serviciului universal pe care are obligația să le presteze în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori, cu respectarea normelor adoptate de ANCOM;

- obligația de a asigura accesul altor furnizori de servicii poștale la serviciile poștale care intră în sfera serviciului universal pe care are obligația să le presteze și la elementele de infrastructură a rețelei poștale publice pe care o operează, în măsura necesară furnizării propriilor servicii poștale, în condiții transparente, proporționale și nediscriminatorii;

- dreptul de a practica tarife speciale, cu respectarea anumitor principii și sub rezerva aprobării de către ANCOM a criteriilor și condițiilor pe baza cărora se acordă aceste tarife, precum și a oricăror modificări sau completări aduse acestora;

- obligația de a asigura accesul utilizatorilor, al furnizorilor de servicii poștale, dar și al integratorilor la rețeaua poștală publică pe care o operează;

- obligația de a furniza anumite servicii, precum cecogramele interne și internaționale și alte categorii de trimiteri poștale a căror gratuitate este prevăzută în acordurile internaționale la care România este parte sau este stabilită prin hotărâre a Guvernului, cu titlu gratuit.

10. Stabilirea modului de calcul al costului net generat de îndeplinirea obligațiilor de furnizare a serviciilor din sfera serviciului universal

Conform dispozițiilor art. 5 alin. (2) din Decizia președintelui ANCOM nr. 1158/2013, calculul costului net aferent furnizării serviciilor din sfera serviciului universal se realizează conform metodologiei prevăzute în anexa actului normativ în cauză. Prin urmare, modalitatea de calcul a costului net aferent obligațiilor de serviciu universal a fost stabilită ca fiind reprezentată prin diferența dintre costul net suportat de CNPR, ca urmare a îndeplinirii obligațiilor de serviciu universal (scenariul de bază) și costul net al CNPR, în cazul în care și-ar desfășura activitatea fără a avea obligațiile de serviciu universal (scenariul alternativ).

Totodată, pentru identificarea cuantumului costului net sunt luați în considerare toți factorii relevanți, inclusiv beneficiile intangibile, avantajele comerciale de care CNPR beneficiază ca urmare a desemnării ca furnizor de serviciu universal, existența unei marje rezonabile de profit și stimularea eficienței costurilor.

Conform prevederilor art. 5 alin. (4) din Decizia președintelui ANCOM nr. 1158/2013, situația privind costurile, veniturile și capitalul angajat aferente furnizării serviciilor din sfera serviciului universal care însoțește cererea pentru compensarea costului net trebuie certificată de un auditor independent, într-un raport de constatări factice, adresat atât acționarilor CNPR, cât și ANCOM. Raportul auditorului menționat trebuie să indice în toate aspectele materiale, informațiile din documentele contabile și situațiile financiare relevante ale furnizorului de serviciu universal, precum și dacă procedurile de colectare și prelucrare a informațiilor contabile respectă principiile și criteriile de calcul și evidența separată a costurilor, veniturilor și capitalului angajat, stabilite de ANCOM, în conformitate cu Standardul internațional privind *serviciile conexe 4400* al Federației Internaționale a Contabililor (IFAC), *Angajamente pentru realizarea procedurilor convenite privind informațiile financiare*.

În conformitate cu prevederile art. 14 alin. (1) din Decizia președintelui ANCOM nr. 541/2013, dacă în urma calculării de către CNPR a costului net al furnizării serviciilor din sfera serviciului universal, ANCOM constată că furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal constituie o sarcină injustă pentru furnizorul de serviciu universal, Autoritatea va decide compensarea acestui cost net, în limita sumei solicitate de către furnizorul de serviciu universal.<sup>8</sup>

În urma analizei cererii de compensare transmise ANCOM de către CNPR, în calitate de furnizor de serviciu universal poștal, Autoritatea a verificat și a ajustat valoarea costului net al furnizării serviciilor incluse în sfera serviciului universal calculat în anul 2013 de către CNPR. În urma evaluării, Autoritatea a constatat că serviciile din sfera serviciului universal au adus profit companiei și costul net aferent furnizării acestora nu constituie o sarcină injustă pentru CNPR, considerând prin urmare că nu este necesară compensarea acestuia.

De asemenea, în cursul anului 2015, ANCOM a analizat cererea de compensare transmisă de CNPR evaluând caracterul de sarcină injustă a costului net aferent furnizării serviciului universal poștal în anul 2014 de către CNPR și a constatat că rentabilitatea capitalului mediu angajat pe segmentul serviciului universal a depășit nivelul ratei rezonabile de rentabilitate. Prin urmare, costul net aferent furnizării acestor servicii nu a putut fi considerat o sarcină injustă pentru CNPR, Autoritatea comunicând CNPR faptul că nu este necesară compensarea acestuia.

11. Stabilirea, dacă este cazul, a unui mecanism de finanțare pentru compensarea costului net al furnizării serviciilor din sfera serviciului universal

Mecanismul de finanțare a costului net rezultat ca urmare a furnizării serviciilor din sfera serviciului universal a fost reglementat, până la data de 3 septembrie 2016, dată la care cadrul legal primar a fost revizuit, prin intermediul prevederilor Capitolului V din Decizia președintelui ANCOM nr. 541/2013. Mai exact, compensarea costului net putea fi realizată prin intermediul unui fond de serviciu universal administrat de ANCOM și alimentat din contribuțiile financiare ale anumitor furnizori de servicii poștale autorizați conform procedurii de autorizare generală și/sau din contribuțiile utilizatorilor finali ai serviciilor poștale, prin intermediul unei taxe aplicate serviciilor poștale pe care aceștia le utilizează.

Totodată, aceleași dispoziții au prevăzut ca posibilă modalitate de compensare, complementară celor menționate anterior, finanțarea prin fonduri de la bugetul de stat.

Din punct de vedere al aplicabilității acestor prevederi, Autoritatea nu a derulat nicio procedură de compensare a costului net având în vedere că până în prezent nu a rezultat, din analizele efectuate pe parcursul anilor 2013, respectiv 2014, un cost net care să reprezinte o sarcină injustă pentru CNPR.

În ceea ce privește analiza costului net aferent serviciilor prestate de CNPR în 2015, Autoritatea se află în plin proces de verificare a informațiilor puse la dispoziție de CNPR în acest scop, urmând a se pronunța, asupra compensării costului net rezultat.

<sup>8</sup> Această dispoziție a fost aplicabilă până la data de 3 septembrie 2016, dată la care a intrat în vigoare Ordonanța Guvernului nr. 27/2016 pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 13/2013 privind serviciile poștale



În acest context, menționăm evoluțiile legislative înregistrate în cursul anului 2016 la nivelul legislației primare. Astfel, potrivit noii reglementări stabilite prin dispozițiile art. 22 și ale art. 23 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 13/2013, astfel cum a fost modificată de Ordonanța Guvernului nr. 27/2016, în cazul în care, în urma verificării cererii de compensare a costului net transmisă de către furnizorul de serviciu universal, ANCOM decide că din furnizarea acestor servicii rezultă un cost net care constituie o sarcină injustă pentru furnizorul de serviciu universal, fiind astfel necesară compensarea acestui cost net, finanțarea serviciului universal se poate realiza prin intermediul uneia dintre următoarele surse alternative de finanțare:

- a) din fonduri de la bugetul de stat, prin bugetul Ministerului Comunicațiilor și pentru Societatea Informațională;
- b) prin partajarea costului net între furnizorii de servicii poștale și/sau utilizatori.

Sursa de finanțare a costului net generat de îndeplinirea obligațiilor de serviciu universal se stabilește prin Hotărâre a Guvernului, proiectul acesteia fiind inițiat de Ministerul Comunicațiilor și pentru Societatea Informațională în urma comunicării de către ANCOM a deciziei privind cuantumul costului net. Această decizie trebuie adoptată de Autoritatea de reglementare în termen de 160 de zile de la primirea unei cereri de compensare a costului net corecte și complete din partea furnizorului de serviciu universal în cauză.

Utilizarea uneia din cele două surse de finanțare a costului net va fi stabilită cu respectarea principiilor transparenței, al minimei atingeri aduse concurenței, al nediscriminării și al proporționalității, luându-se în considerare și exigențele art. 23 alin. (3) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 13/2013, potrivit căruia partajarea costului net între furnizorii de servicii poștale și/sau utilizatori poate fi pusă în aplicare doar în măsura în care cuantumul sumelor care ar putea fi colectate ar fi rezonabil și nu ar aduce atingere viabilității economice a furnizorilor, fără a putea depăși limita maximă de 0,6% din cifra de afaceri din furnizarea anumitor servicii. La stabilirea acestor servicii nu vor fi luate în calcul serviciile care au ca obiect trimiteri poștale care le exclud din sfera serviciului universal și nici serviciile care prezintă caracteristici suplimentare față de cele prevăzute de prezenta ordonanță de urgență pentru serviciile incluse în sfera serviciului universal, astfel cum acestea au fost stabilite de Autoritatea de reglementare.

De asemenea, partajarea costului net între utilizatori se poate realiza doar cu condiția menținerii accesibilității tarifelor pentru serviciile stabilite conform celor precizate mai sus, condiție a cărei respectare va fi stabilită de Autoritatea de reglementare și comunicată Ministerului Comunicațiilor și pentru Societatea Informațională.

Totodată, în ipoteza în care, după analiza costului net, ANCOM va stabili caracterul de sarcină injustă a costului net înregistrat de furnizorul de serviciu universal ca urmare a obligațiilor ce decurg din această calitate, Autorității de reglementare îi revine, potrivit art. 23 alin. (3) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 13/2013, obligația calculării și comunicării către Ministerul Comunicațiilor și pentru Societatea Informațională a cifrei de afaceri menționate anterior.

## 12. Desemnarea unui furnizor de serviciu universal

Având în vedere că la data de 31 decembrie 2013 a expirat perioada de desemnare a CNPR ca furnizor de serviciu universal, a fost necesară desemnarea unui nou furnizor de serviciu universal, pentru a se asigura continuitatea disponibilității acestor servicii pentru utilizatori, acest proces fiind derulat în baza prevederilor Deciziei președintelui ANCOM nr. 541/2013.

Urmând procedura prevăzută de lege, ANCOM a publicat la data de 25 septembrie 2013 un anunț de intenție privind desemnarea furnizorului de serviciu universal pentru furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal în domeniul serviciilor poștale.

Potrivit acestui anunț, ANCOM a invitat toate persoanele interesate să depună cerere pentru

dobândirea calității de furnizor de serviciu universal urma să aibă obligația să furnizeze, de la data de 01 ianuarie 2014 până la data de 31 decembrie 2018, pe întreg teritoriul României, în condițiile stabilite prin legislația din domeniul serviciilor poștale, următoarele servicii poștale incluse în sfera serviciului universal:

- a) colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv), având ca obiect trimiteri de corespondență și imprimare;
- b) colectarea, sortarea, transportul și livrarea cecogramelor interne și internaționale;
- c) colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv);
- d) distribuirea coletelor poștale cu limite de greutate între 10 și 20 kg expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;
- e) serviciul de trimitere recomandată, având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) prevăzute la lit. a);
- f) serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect:
  1. trimiteri poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) prevăzute la lit. a);
  2. colete poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv);
  3. colete poștale cu limite de greutate între 10 și 20 kg expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia.

Întrucât până la împlinirea termenului limită de depunere a cererilor de desemnare, nicio companie nu a depus o cerere care să îndeplinească condițiile de formă și de eligibilitate pentru a fi desemnată ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, ANCOM a inițiat demersurile pentru desemnarea din oficiu a furnizorului de serviciu universal.

Având în vedere necesitatea asigurării serviciului universal pentru toți cetățenii României, prin furnizarea unor servicii minime, la un anumit nivel de calitate, ANCOM a analizat capacitatea furnizorilor de servicii poștale autorizați în România de a respecta obligațiile ce revin furnizorului de serviciu universal în vederea desemnării din oficiu a unuia dintre aceștia. Rezultatele analizei au relevat faptul că CNPR este singura companie care poate asigura respectarea obligațiilor din sfera serviciului universal dat fiind gradul de acoperire teritorială, precum și capacitatea tehnică, fiind totodată în măsură să susțină un nivel uniform al tarifelor pe întreg teritoriul țării. Prin urmare, CNPR a fost desemnată, din oficiu, să presteze toate serviciile din sfera serviciului universal pentru o perioadă de 5 ani, în intervalul 2013-2018.

### 13. Analizarea și evaluarea oportunității modificării setului de servicii din sfera serviciului universal

Având în vedere parcursul pieței poștale constatate atât la nivel european, precum și național, ANCOM a analizat măsura în care prevederile legale ale Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 13/2013 pot asigura o reglementare eficientă a acestui sector. Prin urmare, Autoritatea a investigat, prin intermediul unor studii de piață, nevoile/preferințele persoanelor fizice, inclusiv ale persoanelor cu dizabilități de vedere, precum și ale celor juridice în ceea ce privește utilizarea serviciilor poștale.

Pe baza concluziilor studiilor menționate mai sus, precum și pornind de la anumite deficiențe constatate în practică și sesizate de către furnizorii de servicii poștale, ANCOM a identificat oportunitatea revizuirii unor dispoziții ale cadrului legislativ primar în domeniul serviciilor poștale menite să remedieze anumite neajunsuri ale aspectelor constatate.

Așadar, a fost adoptat un act normativ care vizează modificarea cadrului legislativ existent, prin aceasta urmărindu-se detalierea, clarificarea sau, după caz, optimizarea reglementărilor curente, prin particularizarea anumitor aspecte din cadrul normativ primar referitoare la definiții ale anumitor servicii poștale, serviciul universal, autorizarea generală, cerințele de calitate etc.

Cu referire la problematica serviciilor din sfera serviciului universal, cadrul legal primar a fost revizuit în sensul:

- definirii și reglementării pachetului mic și a sacului „M” în conformitate cu prevederile Convenției Uniunii Poștale Universale la care România este parte;
- restrângerii sferei serviciului universal prin excluderea serviciilor care au ca obiect trimerile în număr mare;
- modificării principiilor de reglementare a tarifelor aferente serviciilor din sfera serviciului universal;
- modificării mecanismului de finanțare a costului net determinat de prestarea serviciilor din sfera serviciului universal.

### III. Promovarea concurenței în domeniul serviciilor poștale:

În vederea promovării unei concurențe efective pe piața serviciilor poștale, și totodată pentru asigurarea unor condiții care să permită furnizarea tuturor serviciilor poștale la standarde de calitate ridicate, prin Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 13/2013 a fost reglementată obligația furnizorului de serviciu universal de a asigura accesul altor furnizori de servicii poștale la elementele de infrastructură a rețelei poștale publice. Condițiile tehnice și economice în care se realizează accesul se stabilesc pe baza unui contract, Autoritatea putând stabili condițiile minime care trebuie respectate la încheierea oricărui contract de acces.

În consecință, în perioada de referință, ANCOM s-a concentrat pe identificarea unor indicii privind existența unor distorsiuni pe piață generate de neîndeplinirea de către furnizorul de serviciu universal a obligației de asigurare a accesului la facilitățile rețelei poștale publice celorlalți furnizori de pe piață. Astfel, Autoritatea a urmărit eventuala apariție a unor sesizări venite din partea furnizorilor de servicii poștale privind aceste aspecte, precum și a unor indicii desprinse din plângerile utilizatorilor privind furnizarea serviciilor poștale din care să rezulte că sunt necesare condiții minime de încheiere a contractelor de acces.

Până în prezent, ANCOM nu a constatat necesitatea stabilirii unor condiții minime care să fie respectate la încheierea contractelor de acces la facilitățile rețelei poștale publice, acestea putând fi încheiate în mod liber, pe baze comerciale, și prin urmare, nu a inițiat nicio măsură de reglementare în acest sens.

#### 14. Analizarea și optimizarea activității de autorizare a furnizorilor de servicii poștale

Acest proces a implicat, în principal, asigurarea unui cadru legal adecvat evoluțiilor din piață, propice dezvoltării sectoriale, și, în mod corelativ, o analiză riguroasă și obiectivă a condițiilor generale privind furnizarea serviciilor poștale în ceea ce privește acuratețea respectării legislației din domeniu, transparența, proporționalitatea și nediscriminarea, măsuri care au contribuit la susținerea și dezvoltarea unui climat concurențial.

Din punct de vedere legislativ, anul 2013 s-a remarcat în domeniul serviciilor poștale prin intrarea în vigoare a Ordonanței de urgență nr. 13/2013, care a generat o nouă realitate juridică cu implicații directe, inclusiv, la nivelul regimului de autorizare generală și care s-a concretizat prin adoptarea de către ANCOM a Deciziei nr. 513/2013, menită să modifice și să completeze Decizia nr. 2.858/2007<sup>9</sup>. Aceasta a presupus, pe de o parte, armonizarea cât mai fidelă a dispozițiilor celei din urmă decizii cu prevederile legislației primare, iar, pe de altă parte, prin prisma experienței acumulate de Autoritate ca urmare a aplicării legislației secundare, consolidarea și clarificarea anumitor aspecte punctuale care au creat dificultăți de implementare și abordare uniformă.

Printre modificările și completările semnificative aduse prin noul act normativ se numără: actualizarea listei de servicii poștale și a condițiilor aferente de furnizare, simplificarea procedurii de autorizare cu privire la documentele solicitate, clarificarea procedurii de autorizare generală aplicabilă furnizorilor străini, respectiv revizuirea procedurii de suspendare a dreptului de a furniza servicii poștale, în caz de inactivitate temporară.

<sup>9</sup> privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale, cu modificările și completările ulterioare

În continuarea celor de mai sus, trebuie subliniat că evoluțiile pieței au generat necesitatea actualizării unora dintre dispozițiile legale adoptate la nivelul anului 2013, în sensul adaptării lor la noile tendințe inovative din domeniu, moment care a culminat și cu modificările și completările aduse, în cursul anului 2016 Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 13/2013. Drept urmare, Autoritatea a procedat la revizuirea legislației secundare în materie și, la data de 29 noiembrie 2016, a publicat spre consultare publică proiectul unei noi decizii privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale, act normativ care urmează să intre în vigoare în prima parte a anului 2017.

În ceea ce privește numărul furnizorilor de servicii poștale, acesta a rămas relativ constant în perioada de referință 2012-2016, indicând așadar o stabilizare la nivelul sectorului serviciilor poștale.

15. Monitorizarea pieței și intensificarea activității de control a personalului împuternicit al ANCOM, în scopul eliminării eficiente din activitatea de furnizare a serviciilor poștale a acțiunilor furnizorilor de servicii poștale care pot distorsiona concurența pe această piață

În baza atribuțiilor legale care îi revin, ANCOM asigură respectarea normelor legale de către furnizorii de servicii poștale prin efectuarea unor acțiuni de control stabilite conform *Planului anual de control*, a campaniilor de control sau al controalelor individuale survenite ca urmare a solicitărilor și sesizărilor apărute pe parcursul anului și care intră în sfera competențelor legale ale ANCOM.

Astfel, în perioada 2012 – 2016 au fost desfășurate peste 4.000 de acțiuni de control, împărțite astfel:

- în anul 2012, 1.326 de acțiuni de control. În urma acestora, au fost aplicate 24 de amenzi, în cuantum total de 363.000 de lei și 96 de avertismente.
- în anul 2013, 195 de acțiuni de control. În urma acestora, au fost aplicate 5 amenzi, în cuantum total de 35.500 de lei și 10 avertismente;
- în anul 2014, 1.367 de acțiuni de control. În urma acestora, a fost întocmită o notificare și au fost aplicate 14 amenzi în cuantum total de 62.500 de lei și 121 de avertismente;
- în anul 2015, 1.321 de acțiuni de control. În urma acestora, au fost întocmite 6 notificări și au fost aplicate 23 de amenzi în cuantum total de 65.500 de lei și 122 de avertismente;
- în anul 2016, 272 de acțiuni de control. În urma acestora, au fost aplicate 6 amenzi în valoare de 50.750 de lei și 14 avertismente.

IV. Încurajarea investițiilor și promovarea inovației:

16. Analizarea serviciilor conexe serviciilor poștale

Datorită progresului tehnologic, în industria poștală, se dezvoltă servicii conexe, specifice domeniului, dar având ca obiect trimiteri neadresate, precum și așa numitele trimiteri hibrid. Chiar dacă serviciile respective nu sunt servicii poștale, având în vedere faptul că volumele de trafic real corespunzătoare serviciilor respective pot influența într-un mod consistent activitatea furnizorilor de servicii poștale, ANCOM a considerat oportun să monitorizeze fluxurile respective, în vederea obținerii de informații specifice privind evoluția serviciilor conexe menționate.

Astfel, prin Decizia președintelui ANCOM nr. 127/2009 privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de servicii poștale, cu modificările și completările ulterioare, au fost definiți indicatorii statistici

*trimiteri neadresate*<sup>10</sup> și *trimiteri hybrid*<sup>11</sup>, monitorizarea acestora continuând în perioada 2012-2016. În urma analizării dinamicii indicatorilor statistici, ANCOM a considerat până în prezent că reglementarea serviciilor conexe industriei poștale nu este necesară, dar totodată își propune să monitorizeze în continuare evoluția volumelor de trafic respective.

## 17. Stimularea dezvoltării și implementării de produse și servicii noi

În data de 25 mai 2016 Comisia Europeană a publicat un pachet de măsuri legislative care urmăresc să sprijine consumatorii și companiile să cumpere și să vândă produse și servicii online mai ușor și mai sigur în Uniunea Europeană, axate pe trei direcții: eliminarea discriminării și blocajelor geografice nejustificate, o mai mare transparență a prețurilor pentru serviciile de livrare transfrontalieră a coletelor în Uniunea Europeană, promovarea încrederii consumatorilor în comerțul electronic transfrontalier prin asigurarea unei protecții sporite și printr-o îmbunătățire a aplicării legislației în domeniu.

Propunerea de regulament privind serviciile de livrare transfrontaliere a coletelor generate de comerțul electronic are în vedere încurajarea concurenței prin creșterea gradului de transparență în ceea ce privește prețurile, precum și prin stabilirea unui cadru european unitar de monitorizare a evoluției acestui domeniu, obiectivul final fiind îmbunătățirea calității și accesibilității serviciilor de livrare transfrontaliere a coletelor generate de comerțul electronic.

În opinia Comisiei Europene comerțul electronic trebuie să se bazeze pe o piață eficientă a livrărilor transfrontaliere de colete. În ultimii ani, atât la nivel național cât și la nivel european se înregistrează o creștere accelerată a numărului de tranzacții electronice de bunuri și servicii, această tendință urmând a se menține și în următoarea perioadă. Această creștere a tranzacțiilor electronice generează o creștere a numărului de livrări transfrontaliere de colete poștale.

În contextul în care preocupările Comisiei Europene legate de creșterea accelerată a numărului de tranzacții electronice de bunuri și servicii care influențează direct domeniul serviciilor poștale, devin o constantă a ultimilor ani, ANCOM s-a implicat activ în procesul de reglementare a viitoarelor norme de distribuire a trimiterilor poștale transfrontaliere intraeuropene. Astfel, la solicitarea Comisiei pentru Afaceri Europene din cadrul Senatului României, sesizată în vederea întocmirii raportului la propunerea de Regulament, ANCOM a transmis un punct de vedere, preluat în cadrul documentului elaborat de Comisia pentru Afaceri Europene. Totodată, în cadrul sub-grupului de lucru privind serviciile de livrare a coletelor transfrontaliere generate de comerțul electronic din cadrul Grupului Reglementatorilor Europeni în Domeniul Serviciilor Poștale (ERGP), ANCOM a avut o participare activă urmărind îmbunătățirea textului propus de Comisia Europeană.

## 18. Realizarea de studii de piață pentru identificarea nevoilor utilizatorilor serviciilor poștale

În cursul anului 2015, Autoritatea a realizat mai multe studii de piață, cele mai importante fiind *Studiul privind utilizarea serviciilor poștale de către utilizatorii persoane fizice* și *Studiul privind utilizarea serviciilor poștale de către utilizatorii persoane juridice*.

Din derularea *Studiului privind utilizarea serviciilor poștale de către utilizatorii persoane fizice*, a rezultat că aceștia doresc, printre altele, următoarele:

- implementarea de soluții tehnologice avansate și angajarea de personal suplimentar în mediul rural;

<sup>10</sup> trimiteri de publicitate pe care nu a fost indicată o adresă, distribuite pe baza unor criterii profesionale, demografice, geografice etc.

<sup>11</sup> trimiteri prezentate de către expeditor în formă fizică sau electronică în cazul cărora furnizorul procesează mesajul prin decompactare, decriptare, arhivare etc. și realizează transportul în principal în format electronic către punctele de contact mai apropiate de adresa destinatarului, de unde trimiterile sunt distribuite în formă fizică acestuia din urmă.

- asigurarea livrărilor la destinatari într-un mod flexibil (la locul de muncă, la domiciliu, dar la ore stabilite de comun acord cu destinatarul etc.);
- crearea și implementarea unor politici noi de management al relației furnizorilor cu utilizatorii serviciilor pe care le prestează;
- accelerarea vitezei de prelucrare a trimiterilor poștale, în vederea scurtării timpilor de livrare;
- prelungirea programului de lucru cu publicul;
- creșterea numărului de puncte de acces deservite de personal, mai ales în mediul rural;
- modernizarea punctelor de acces și de contact;
- actualizarea permanentă a site-urilor furnizorilor de servicii poștale, astfel încât utilizatorii să fie în măsură să obțină toate informațiile de care au nevoie în legătură cu aceștia doar prin accesarea paginilor de internet respective etc.

*Studiul privind utilizarea serviciilor poștale de către utilizatorii persoane juridice a relevat, printre altele, următoarele:*

- majoritatea utilizatorilor persoane juridice nu sunt dispuși să schimbe furnizorul de servicii poștale în următorul an, considerând că unul dintre cele mai importante motive pentru care ar face acest lucru ar fi nerespectarea termenelor de livrare;
- dacă s-ar menține nivelul actual al tarifelor, aproximativ 80% dintre persoanele juridice consideră ca fiind indispensabil serviciul poștal având ca obiect trimiteri prioritare de corespondență, acest serviciu implicând livrarea mai rapidă a trimiterilor;
- utilizatorii persoane juridice consideră că ar fi necesar ca pe viitor furnizorii de servicii poștale să implementeze servicii poștale noi care să răspundă mai eficient nevoilor speciale ale utilizatorilor (ex. servicii poștale având ca obiect colete ce presupun un regim special de prelucrare, cum ar fi colete cu dimensiuni și greutate atipice etc.).

Studiile de piață în cauză, sunt publicate pe pagina de internet a ANCOM și pot fi consultate prin accesarea linkului la adresa <https://statistica.ancom.org.ro:8000/sscpds/public/alldocuments/marketstudy>.