



ROMÂNIA

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII

B-dul Libertății 14, sector 5, 050706 București

www.anrc.ro

Tel.: +40 21 307 54 00 | +40 21 307 54 01 | Fax: +40 21 307 54 02 | e-mail: anrc@anrc.ro

**APROBAT,
PREȘEDINTE
DAN CRISTIAN GEORGESCU**

REFERAT DE APROBARE

**la proiectul Deciziei președintelui Autorității Naționale de Reglementare în
Comunicații privind stabilirea condițiilor și procedurii de evaluare a respectării de
către Compania Națională „Poșta Română” - S.A. a obiectivelor de calitate impuse
prin decizia privind desemnarea furnizorului de serviciu universal în domeniul
serviciilor poștale**

Directiva nr.97/67/EC privind regulile comune pentru dezvoltarea pieței interne comunitare a serviciilor poștale și îmbunătățirea calității acestora, cu modificările și completările aduse prin Directiva 2002/39/EC în ceea ce privește continuarea liberalizării pieței serviciilor poștale comunitare, denumită în continuare *Directiva privind Serviciile Poștale*, stabilește anumite obiective de calitate pentru furnizarea, în cadrul obligațiilor de serviciu universal, a serviciilor poștale având ca obiect trimiteri de corespondență internaționale intracomunitare. Potrivit prevederilor art.17 din *Directiva privind Serviciile Poștale*, obiectivele de calitate pentru serviciile ce au ca obiect trimiteri de corespondență interne, care se stabilesc la nivel național, trebuie să fie compatibile cu obiectivele de calitate impuse de Directivă pentru serviciile ce au ca obiect trimiteri de corespondență internaționale intracomunitare.

Datorită necesității existenței unei metodologii comune de măsurare a calității serviciilor poștale, Comitetul European de Standardizare (CEN) a elaborat cinci standarde privind măsurarea parametrilor de calitate a serviciilor poștale:

- *EN 13850:2002*: măsurarea timpului de tranzit a serviciului cap-cap pentru o trimitere individuală din serviciul prioritar/prima clasă;
- *EN 14508:2003*: măsurarea timpului de tranzit pentru serviciile cap-cap, pentru o trimitere poștală neprioritară individuală;
- *EN 14137:2003*: măsurarea pierderilor pentru serviciul de trimitere recomandată și pentru alte tipuri de servicii poștale, folosind sistemul de urmărire și trasabilitate;
- *EN 14012:2003*: măsurarea reclamațiilor și proceduri de soluționare;
- *EN 14534:2003*: măsurarea timpului de tranzit pentru serviciile cap-cap, pentru trimiterile poștale de volum mare.

Obligativitatea implementării acestor standarde a fost discutată în Comitetul Directivei Poștale în noiembrie 2003, ajungându-se la concluzia că numai standardul EN 13850:2002 va fi declarat obligatoriu, acesta fiind publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene nr.C30/3/2005 la data de 5.02.2005.

În aplicarea prevederilor Directivei privind Serviciile Poștale, prin Decizia președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații nr.88/EN/2004 privind desemnarea

furnizorului de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, modificată prin Decizia nr.153/EN/2004, Companiei Naționale „Poșta Română” - S.A., denumită în continuare CNPR, i s-a impus, în calitate de furnizor de serviciu universal, obligația de a asigura îndeplinirea graduală a anumitor obiective de calitate atât pentru serviciile ce au ca obiect trimiteri de corespondență interne, cât și pentru cele care au ca obiect trimiteri de corespondență internaționale intraeuropene, respectarea acestei obligații urmând a face obiectul unei evaluări anuale de către un organism independent, în condițiile și conform procedurii stabilite prin decizie a președintelui ANRC.

Asociația de Standardizare din România, în calitate de membru afiliat al CEN, a adoptat, prin andorsare, standardul EN 13850:2002 ca standard național (*SR EN 13850:2003 „Servicii poștale. Calitatea serviciului. Măsurarea timpului de tranzit de la intrarea în sistemul de colectare până la destinația finală pentru o trimitere individuală din serviciul prioritar/prima clasă”*), în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare.

Data fiind necesitatea monitorizării permanente a performanțelor de calitate ale furnizorului de serviciu universal pe baza unui sistem de măsurare cap-cap a timpului de tranzit privind trimiterile de corespondență ce fac obiectul serviciului standard, ANRC consideră că este necesară implementarea de către CNPR a standardului SR EN 13850:2003. La baza impunerii acestei obligații au stat analiza standardului, a ghidului pentru implementarea acestuia, precum și a modului în care statele europene au reglementat monitorizarea calității serviciului standard prioritar din ofertele de servicii ale furnizorilor de serviciu universal.

Sistemul UNEX, destinat măsurării calității serviciului poștal internațional, respectă prevederile standardului EN 13850:2002, însă analiza efectuată la nivelul practicilor din statele europene a evidențiat existența unor moduri de abordare diferite a monitorizării calității serviciilor poștale interne, datorate în primul rând diferențelor de interpretare a prevederilor standardului, precum și particularităților sociale și economice existente în statele în cauză. Astfel, obligativitatea implementării standardului a fost interpretată în unele state ca obligativitate a adoptării acestuia ca standard național, acest lucru neimplicând obligativitatea implementării propriu-zise, pe când în alte state a fost interpretată ca obligativitate a stabilirii obiectivelor de calitate corespunzătoare normelor de distribuire a trimiterilor poștale, iar în alte state a fost interpretată ca obligativitate de implementare propriu-zisă a sistemului de măsurare a calității prevăzut în standardul EN 13850:2002.

Astfel, în Olanda, în anul 2003, au fost stabiliți pentru o perioadă de 4 ani destinatarii trimiterilor poștale test care se utilizează în procesul de monitorizare a modului în care sunt respectate obiectivele de calitate și, ulterior, a fost schimbată distribuția ponderilor trimiterilor poștale test în concordanță cu fluxul real de corespondență.

De asemenea, în Polonia, în cursul anului 2002, în urma unui studiu având ca obiect standardul EN 13850:2002, teritoriul național a fost împărțit în 10 arii geografice de testare și a fost stabilit un număr de 10.000 de trimiteri poștale test necesare pentru măsurare. Măsurarea calității prin intermediul trimiterilor test în cauză s-a efectuat o dată pe an. Ulterior, în anul 2004, în concordanță cu prevederile standardului, teritoriul Poloniei a fost împărțit în 30 de arii geografice de testare și a fost revizuit numărul de trimiteri test necesare măsurărilor de calitate, acesta coborând la 9.600 de bucăți. În urma acestor modificări ale planului general de monitorizare a performanțelor de calitate, s-a stabilit ca măsurarea cap-cap a timpului de tranzit prin trimiteri test să se efectueze de 4 ori pe an.

În Portugalia, primele studii privind fluxul real de corespondență au avut loc în anul 1999. De asemenea, în același an a fost stabilit un eșantion statistic de testare, a fost dezvoltat un program software necesar înmagazinării și interpretării datelor obținute prin măsurarea calității și a fost emis un manual privind procedurile de monitorizare a calității serviciului standard. În anul 2002 a avut loc un proces de certificare ISO 9000 având ca obiect implementarea standardului. Este de precizat însă că verificarea preciziei măsurătorilor de calitate face obiectul auditării anuale încă din 1999, în urma rezultatelor acestui audit autoritatea de reglementare din Portugalia recomandând furnizorului de serviciu universal să aducă anumite modificări procesului de măsurare, în vederea îmbunătățirii performanțelor sistemului de monitorizare a calității.

În cursul anului 2001, în Austria a fost inițiat procesul de selectare a unui organism independent de monitorizare a performanțelor de calitate. Ulterior, în anul 2002, a fost lansat un proces-pilot de măsurare cap-cap a timpului de tranzit pentru trimiterile ce fac obiectul standardului EN 13850:2002. În anul 2003 a început implementarea propriu-zisă a standardului. Cu toate acestea, standardul a fost adoptat ca standard național abia în anul 2005.

Având în vedere rezultatele studiului efectuat, și ținând cont de faptul că România a depășit fazele adoptării standardului ca standard național și impunerii obiectivelor de calitate privind normele de distribuire pentru trimiterile de corespondență din cea mai rapidă categorie standard din oferta de servicii a CNPR, se impune trecerea la implementarea propriu-zisă, graduală, a sistemului de măsurare cap-cap a timpului de tranzit corespunzător trimiterilor de corespondență ce fac obiectul standardului.

Astfel, prin proiectul de decizie se propune stabilirea următoarelor principii de implementare:

- începând cu anul 2006 CNPR va realiza măsurarea fluxului real de corespondență;
- ținând cont de faptul că noua clasificare a trimiterilor de corespondență care se bazează pe viteza de prelucrare a trimiterilor (prioritar și non-prioritar) a fost adoptată de CNPR la 01.07.2004, astfel încât ponderea trimiterilor prioritare nu este încă semnificativă la acest moment, considerăm oportun ca pentru anul 2006 măsurarea fluxului real să se facă pentru toate trimiterile interne care fac obiectul serviciului standard;
- întrucât la începutul anului 2006 nu vor exista informații despre fluxul real, se admite ca în acest an măsurătorile cap-cap să se facă pe baza unei distribuții a trimiterilor test considerată adecvată de CNPR, corecțiile necesare urmând să se facă la sfârșitul anului, când rezultatele privind fluxul real vor fi disponibile (conform punctului 5.2 din standard);
- măsurătorile cap-cap ale timpului de tranzit corespunzător trimiterilor de corespondență se vor efectua cu o marjă de eroare de 5%, pentru un nivel de încredere de 95%.

Având în vedere cele de mai sus, a fost elaborat prezentul proiect al *Deciziei președintelui ANRC privind stabilirea condițiilor și procedurii de evaluare a respectării de către Compania Națională „Poșta Română” - S.A. a obiectivelor de calitate impuse prin decizia privind desemnarea furnizorului de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale*, pe care vă rugăm să îl aprobați.

Director,
Direcția Reglementare Tehnică a Pieței

Director,
Direcția Juridică