



**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
acesteia prin decizia de desemnare a furnizorului de serviciu universal în domeniul
serviciilor poștale

În Directiva Europeană nr.97/67/EC privind regulile comune pentru dezvoltarea pieței comunitare a serviciilor poștale și îmbunătățirea calității acestora, cu modificările și completările ulterioare, instituite prin Directiva Europeană 2002/39/EC din 10 iunie 2002 referitoare la liberalizarea pieței serviciilor poștale comunitare, sunt stabilite obiective de calitate privind serviciile poștale transfrontaliere, intra-comunitare, având ca obiect trimiteri de corespondență. Potrivit prevederilor art.17 din Directiva 67/97/EC, stabilirea obiectivelor de calitate privind serviciul poștal standard având ca obiect trimiteri individuale de corespondență interne, se va face în corelație cu stabilirea obiectivelor de calitate privind serviciile poștale transfrontaliere, intra-comunitare, având ca obiect trimiteri de corespondență.

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 scrisorilor recomandate și a altor tipuri de servicii poștale folosind sistemul de urmărire și trasabilitate;
- *EN 14012:2003*: măsurarea plângerilor 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 C30/3/2005 la data de 5.02.2005.

Potrivit prevederilor Deciziei președintelui ANRC nr.88/2004 privind desemnarea furnizorului de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, modificată prin Decizia președintelui ANRC nr.153/2004, a fost stabilită în sarcina CNPR, în calitate de furnizor de serviciu universal, obligația de a asigura îndeplinirea graduală a anumitor obiective de calitate stabilite pentru normele de distribuire a trimerilor de corespondență din cea mai rapidă categorie standard din oferta sa de servicii, respectarea acestei obligații urmând a face obiectul unei evaluări anuale de către un organism independent de monitorizare, 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 a serviciului cap-cap pentru o trimitere individuală din serviciul prioritar/prima clasă”*), în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare.

Înțelegând necesitatea monitorizării permanente a performanțelor de calitate ale CNPR prin implementarea unui sistem de măsurare cap-cap a timpului de tranzit privind trimerile de corespondență ce fac obiectul serviciului standard, ANRC consideră că este necesară implementarea de către aceasta a standardului SR EN 13850:2003. În vederea instituirii acestei obligații a fost studiat standardul, ghidul pentru implementarea acestuia, precum și modul în care anumite state europene au reglementat activitatea de monitorizare a calității serviciului standard prioritar din ofertele de servicii ale furnizorilor de serviciu universal.

Sistemul UNEX, destinat măsurării calității serviciului poștal internațional, respectă în întregime prevederile standardului EN 13850:2002, însă la nivel național s-au constatat diferite moduri de abordare a monitorizării calității serviciilor poștale interne, datorate în primul rând diferitelor interpretări ale prevederilor standardului, precum și particularităților sociale și economice existente în statele în cauză. În unele state obligativitatea implementării standardului a fost înțeleasă ca obligativitate a adoptării acestuia ca standard național, acest lucru neimplicând implementarea propriu-zisă obligatorie, în alte state a fost înțeleasă ca obligativitate de stabilire a obiectivelor de calitate corespunzătoare normelor de distribuire a trimerilor poștale, iar în alte cazuri a fost înțeleasă 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 trimerilor poștale test ce se utilizează în procesul de monitorizare a modului în care sunt respectate obiectivele de calitate corespunzătoare serviciului poștal și, ulterior, a fost schimbată distribuția ponderilor trimerilor 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 trimeri poștale test necesare pentru măsurarea calității. Măsurarea calității prin intermediul trimerilor 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 trimeri 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, a fost stabilit ca măsurarea cap-cap a timpului de tranzit prin trimeri 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 luat în considerare în vederea monitorizării 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 demarat un proces-pilot de măsurare cap-cap a timpului de tranzit pentru trimerile 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 austriac 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 trimerile de corespondență din cea mai rapidă categorie standard din oferta de servicii a CNPR, considerăm că este oportună trecerea la implementarea propriu-zisă, graduală, a sistemului de măsurare cap-cap a timpului de tranzit corespunzător trimerilor de corespondență ce fac obiectul standardului.

Astfel, prin proiectul de decizie propunem stabilirea următoarelor particularități de implementare:

- începând cu anul 2006 CNPR va realiza măsurarea fluxului real de corespondență;
- ținând cont de faptul că trecerea la noua clasificare a trimerilor poștei de scrisori care se bazează pe viteza de prelucrare a trimerilor (prioritar și non-prioritar) pe care CNPR a adoptat-o de la 01.07.2004, se face treptat și că ponderea trimerilor prioritare nu este încă semnificativă, considerăm oportun ca pentru anul 2006 măsurarea fluxului real să se facă pentru toate trimerile 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 trimerilor 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 trimerilor 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 acesteia prin decizia de desemnare a furnizorului de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale pe care vă rugăm să îl aprobați.*

Director,
Direcția Reglementare Tehnică a Pieței

Director,
Direcția Juridică