

## Strategia de reglementare în domeniul serviciilor poștale 2017 - 2020

## Cuprins

I. Introducere.....	3
II. Evoluție legislativă .....	4
III. Stadiul actual .....	5
III.1. Promovarea intereselor utilizatorilor.....	5
III.2. Asigurarea dreptului de acces la serviciul universal .....	6
III.3. Promovarea concurenței în domeniul serviciilor poștale.....	6
III.4. Încurajarea investițiilor și promovării inovației .....	6
IV. Tendințe .....	7
IV.1. Evoluția generală .....	7
IV.2. Evoluția indicatorilor esențiali de piață: 2012-2015 .....	8
V. Direcțiile de acțiune și obiectivele strategice de reglementare .....	11
V.1. Obiective strategice de dezvoltare organizațională .....	11
V.2. Direcțiile de acțiune .....	11
V.2.1. Promovarea intereselor utilizatorilor de servicii poștale .....	12
V.2.2. Asigurarea dreptului de acces la serviciul universal în sectorul serviciilor poștale .....	12
V.2.3. Promovarea concurenței în sectorul serviciilor poștale.....	13
V.2.4. Încurajarea investițiilor și promovarea inovației în sectorul serviciilor poștale.....	14
V.3. Obiectivele strategice și evaluarea îndeplinirii acestora.....	14
V.3.1. Promovarea intereselor utilizatorilor.....	14
V.3.2. Asigurarea dreptului de acces la serviciu universal .....	15
V.3.3. Promovarea concurenței.....	16
V.3.4. Încurajarea investițiilor și promovarea inovației.....	16
VI. Parametri utilizați în vederea evaluării îndeplinirii obiectivelor strategice .....	16
VI.1. Promovarea intereselor utilizatorilor .....	16
VI.1.1. Calitatea serviciilor poștale .....	16
VI.1.2. Informarea utilizatorilor .....	17
VI.1.3. Promovarea intereselor utilizatorilor cu nevoi speciale .....	17
VI.2. Asigurarea dreptului de acces la serviciile din sfera serviciului universal.....	17
VI.3. Promovarea concurenței în domeniul serviciilor poștale .....	17
VI.4. Încurajarea investițiilor și promovarea inovației.....	18

## I. Introducere

Prin Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 22/2009, aprobată prin Legea nr. 113/2010, cu modificările și completările ulterioare a fost înființată Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, denumită în continuare ANCOM, având ca rol, printre altele, punerea în aplicare a politicii naționale în domeniul serviciilor poștale, inclusiv prin reglementarea pieței și reglementarea tehnică în acest domeniu.

În acest sens, ANCOM are obligația ca prin reglementarea sectorială să urmărească protecția intereselor utilizatorilor de servicii poștale în relațiile pe care aceștia le au cu furnizorii serviciilor în cauză, punând accent pe asigurarea dreptului de acces la serviciul universal și promovarea intereselor specifice ale utilizatorilor cu dizabilități, ale utilizatorilor vârstnici sau ale celor cu nevoi sociale speciale.

Astfel, din activitatea Autorității a rezultat cadrul secundar de reglementare în domeniul serviciilor poștale, cadru legislativ ce constă în decizii prin care s-a urmărit crearea premiselor de dezvoltare armonioasă a domeniului serviciilor poștale din România. Activitatea ANCOM, în ultimii ani, s-a concentrat, printre altele, pe revizuirea și implementarea cadrului legal primar în domeniu, realizarea de studii și analize de piață, asigurarea accesului la serviciile din sfera serviciului universal, monitorizarea calității acestor servicii, monitorizarea periodică a dinamicii pieței, supravegherea pieței și monitorizarea condițiilor de prestare a serviciilor poștale.

În ultimii ani, în urma proceselor de colectare și analizare a datelor statistice sectoriale<sup>1</sup> derulate la nivel național, s-a putut concluziona faptul că procesul de dezvoltare a pieței serviciilor poștale din România a înregistrat o dinamică deplin conectată la tendințele de dezvoltare a piețelor serviciilor în cauză în Statele Membre ale Uniunii Europene.

Astfel, „șocul” liberalizării totale a pieței (ianuarie 2013) a fost depășit, evoluția indicatorilor statistici corespunzători activității de furnizare a serviciilor poștale relevând că, până în prezent, piața din România a înregistrat o dinamică înscrisă firesc în cadrul evolutiv al pieței comunitare europene. Luând în considerare cele de mai sus și având în vedere utilitatea realizării unui document proiectiv-programatic pe baza căruia să își fundamenteze activitatea de reglementare, ANCOM a elaborat „Strategia de reglementare în domeniul serviciilor poștale 2012-2016”<sup>2</sup>, denumită în cele ce urmează *Strategia 2012-2016*, document prin care s-au stabilit direcțiile principale de acțiune pentru perioada respectivă în sectorul serviciilor poștale, precum și pașii necesari pentru implementarea acestora.

Având în vedere că procesul de implementare a direcțiilor de acțiune stabilite prin *Strategia 2012-2016* se va finaliza la sfârșitul anului curent, pentru asigurarea continuității acestui demers, prin intermediul prezentului document sunt trasate direcțiile de acțiune și obiectivele strategice ce vor sta la baza desfășurării activității ANCOM în sectorul poștal în perioada 2017-2020 concomitent cu prezentarea pe scurt a evenimentelor legislative, precum și a modului în care au fost urmărite obiectivele stabilite pentru perioada 2012-2016.

Astfel, în Capitolul II – „Evoluție legislativă” sunt enumerate principalele evenimente care au avut loc în perioada 2012-2016 în ceea ce privește cadrul de reglementare a serviciilor poștale din România.

În Capitolul III – „Stadiul actual” sunt enumerate direcțiile de acțiune și obiectivele vizate prin aplicarea *Strategiei 2012-2016*, fiind prezentată o analiză succintă a activităților din ultimii ani prin care ANCOM a urmărit implementarea acesteia.

---

<sup>1</sup> Vezi Decizia președintelui ANCOM nr. 127/2009 privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de servicii poștale, cu modificările ulterioare

<sup>2</sup> [http://www.ancom.org.ro/strategia-de-reglementare-2012-2016\\_4781](http://www.ancom.org.ro/strategia-de-reglementare-2012-2016_4781)

În Capitolul IV – „Tendințe” este prezentat pe scurt parcursul pieței serviciilor poștale constat atît la nivel european, cît și la nivel național, dinamica principalilor parametri statistici descriși în *Strategia 2012-2016* fiind luată în considerare în procesul de identificare a direcțiilor de acțiune și obiectivelor strategice ale ANCOM pentru perioada următoare.

În Capitolul V – „Atingerea obiectivelor strategice și evaluarea îndeplinirii acestora” sunt enumerate acțiunile prin care Autoritatea își propune implementarea strategiei de reglementare pentru următorii ani.

În Capitolul VI – „Parametri utilizați în vederea evaluării îndeplinirii obiectivelor strategice” sunt enumerați parametri specifici ce vor sta la baza monitorizării modului de implementare a Strategiei 2017-2020.

## II. Evoluție legislativă

În perioada 2012-2016, din perspectiva cadrului de reglementare au avut loc, printre altele, următoarele evenimente notabile:

1. A intrat în vigoare Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 13/2013 privind serviciile poștale aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 187/2013, cu modificările și completările ulterioare, prin acest act normativ fiind adoptat un set de norme menite să asigure liberalizarea completă a domeniului serviciilor poștale în România, garantându-se totodată furnizarea unor servicii minime, incluse în sfera serviciului universal, la tarife accesibile, pe întreg teritoriul național, cu respectarea anumitor cerințe de calitate.

2. Au fost modificate și completate prevederile Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Reglementare în Comunicații și Tehnologia Informației nr. 2858/2007 privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale, cu modificările și completările ulterioare, urmărindu-se, în principal, transpunerea cît mai fidelă a prevederilor legale nou intrate în vigoare la nivel primar, care s-a reflectat, printre altele, și în cadrul formularului-tip al notificării prin reclassificarea tipurilor de servicii poștale, și, în subsidiar, aducerea unor clarificări menite să valorifice experiența dobândită de către Autoritate ca urmare a aplicării legislației secundare.

3. Au fost actualizate condițiile și procedura de desemnare a furnizorilor de serviciu universal prin adoptarea Deciziei președintelui ANCOM nr. 541/2013. Acest act normativ a vizat aspecte legate, în principal, de procedura de desemnare a furnizorilor de serviciu universal, mecanismul de finanțare a costului net generat de furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal, precum și o serie de drepturi și obligații asociate calității de furnizor de serviciu universal.

4. A intrat în vigoare Decizia președintelui ANCOM nr. 1158/2013 privind desemnarea Companiei Naționale Poșta Română S.A. (CNPR) ca furnizor de serviciu universal, asigurându-se astfel continuitatea disponibilității serviciului universal pentru utilizatori pentru o perioadă de 5 ani, prin dispozițiile acestui act normativ fiind stabilite atît drepturile cît și obligațiile ce revin CNPR în virtutea acestui statut.

5. A fost adoptată Decizia președintelui ANCOM nr. 583/2014 privind stabilirea condițiilor și procedurii de evaluare a gradului de îndeplinire a cerințelor minime de calitate pentru livrarea trimiterilor poștale interne impuse CNPR prin decizia de desemnare ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale.

6. A intrat în vigoare Decizia președintelui ANCOM nr. 1159/2013 privind condițiile de întocmire și auditare a situațiilor financiare separate de către CNPR, prin dispozițiile acestui act

normativ fiind stabilite metodologia de dezvoltare a sistemului de evidență contabilă separată și metodologia de elaborare a situațiilor financiare separate ale furnizorului de serviciu universal, precum și a condițiilor de auditare a acestor situații financiare.

### III. Stadiul actual

Prin *Strategia 2012-2016* au fost stabilite ca priorități ale activității ANCOM, acțiuni prin care s-au urmărit, în perioada de referință: promovarea concurenței în domeniu; eficientizarea relațiilor sectoriale prin informarea corespunzătoare a utilizatorilor de către furnizorii de servicii poștale, inclusiv cu privire la tarife și la condițiile obligatorii ce trebuie îndeplinite pentru furnizarea serviciilor; asigurarea condițiilor de exercitare a dreptului utilizatorilor de a avea acces la serviciul universal, astfel cum acesta este prevăzut în actele normative în vigoare; protecția drepturilor și a intereselor utilizatorilor, inclusiv prin luarea tuturor măsurilor necesare pentru ca aceștia să obțină un maxim de beneficii în condițiile unei piețe concurențiale, în ceea ce privește diversitatea ofertei, tarifele și calitatea serviciilor; promovarea intereselor specifice ale utilizatorilor cu dizabilități și ale celor cu nevoi sociale speciale; încurajarea investițiilor eficiente în infrastructură și promovarea inovației în ceea ce privește furnizarea serviciilor poștale.

Activitatea Autorității în ultimii ani a fost structurată pe următoarele direcții de acțiune și obiective strategice, o analiză detaliată privind implementarea *Strategiei 2012-2016* fiind publicată în raportul de implementare a acesteia, document ce poate fi consultat pe pagina de internet a ANCOM.

#### III.1. Promovarea intereselor utilizatorilor

III.1.1. Calitatea serviciilor: au fost monitorizate activitățile furnizorului de serviciu universal în scopul verificării modalității în care acesta îndeplinește obligațiile aferente obiectivelor de calitate impuse acestuia în virtutea calității sale de furnizor de serviciu universal. În acest scop, ANCOM a verificat conformitatea măsurătorilor de flux real și conformitatea măsurătorilor de calitate efectuate de către CNPR cu prevederile standardului 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*. Ca urmare a acestui proces de monitorizare și dat fiind faptul că, în perioada de referință, activitatea furnizorului de serviciu universal nu a fost, cu regularitate, conformă cu prevederile legale, Autoritatea a luat măsurile corespunzătoare, CNPR fiind sancționată cu avertisment în anii 2012 și, respectiv, 2014, precum și cu amendă de 10.000 de lei în anul 2015.

III.1.2. Analizarea și actualizarea prevederilor Contractului-cadru și ale Regulilor aplicabile serviciilor din sfera serviciului universal: ANCOM a demarat analiza și actualizarea prevederilor Contractului-cadru de furnizare a serviciilor din sfera serviciului universal, precum și ale Regulilor aplicabile acestora, proces care se află în prezent în curs de desfășurare.

III.1.3. Actualizarea listei localităților considerate a se afla în cazuri sau condiții geografice excepționale: ANCOM a stabilit criteriile pe baza cărora poate fi constatat caracterul de excepționalitate ce poate afecta frecvența colectărilor și livrărilor efectuate de către furnizorul de serviciu universal. Totodată, Autoritatea a revizuit, la solicitarea CNPR, lista localităților considerate a se afla în condiții geografice excepționale și în care aceasta are obligații reduse în ceea ce privește asigurarea accesului la serviciile poștale din sfera serviciului universal.

III.1.4. Monitorizare și control: În perioada 2012-2015 personalul împuternicit al ANCOM a desfășurat peste 4.000 de acțiuni de control în domeniul serviciilor poștale, în urma cărora a aplicat 66 de amenzi, în cuantum total de 526.500 de lei, și 349 de avertismente.

III.1.5. Analize și studii de piață: În cursul anului 2015, ANCOM a realizat mai multe studii și analize de piață, care au vizat printre altele: preferințele de consum ale utilizatorilor de servicii poștale, persoane fizice; utilizarea serviciilor poștale – persoane fizice; nevoile de consum ale utilizatorilor de servicii poștale – persoane cu dizabilități vizuale; utilizarea serviciilor poștale – persoane juridice.

Toate studiile menționate mai sus pot fi consultate pe pagina de internet a ANCOM<sup>3</sup>.

### III.2. Asigurarea dreptului de acces la serviciul universal

În conformitate cu prevederile Deciziei președintelui ANCOM nr. 541/2013 privind condițiile și procedura de desemnare a furnizorilor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, Autoritatea a publicat, în cursul lunii septembrie 2013, anunțul de intenție privind desemnarea furnizorului de serviciu universal pentru perioada 1 ianuarie 2014 – 31 decembrie 2018. Având în vedere că 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, Autoritatea a desemnat, din oficiu, CNPR ca furnizor de serviciu universal, ținând cont inclusiv de capacitatea funcțională a acesteia (peste 5.000 de puncte de acces/contact deservite de personal, rețea care acoperă întreg teritoriul național etc.). În acest sens, a fost emisă Decizia președintelui ANCOM nr. 1158/2013 privind desemnarea CNPR ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale.

Ulterior, având în vedere obligația CNPR de a elabora și transmite ANCOM, situațiile financiare separate, pe baza unui sistem de evidență contabilă dezvoltat în cadrul contabilității interne de gestiune, Autoritatea a emis Decizia președintelui ANCOM nr. 1159/2013 privind condițiile de întocmire și auditare a situațiilor financiare separate de către CNPR.

### III.3. 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. Trebuie subliniat că până în prezent, ANCOM nu a constatat necesitatea stabilirii unor condiții minime care trebuie să fie respectate la încheierea contractelor de acces la facilitățile rețelelor poștale, acestea putând fi încheiate în mod liber, pe baze comerciale.

În sensul promovării concurenței în domeniul serviciilor poștale, în ultimii ani, ANCOM a continuat activitatea de monitorizare a pieței, efectuând numeroase controale prin intermediul personalului împuternicit, controale prin care a fost vizată eliminarea din activitatea furnizorilor de servicii poștale a acțiunilor ce pot avea ca efect distorsionarea mediului concurențial de pe piață.

De asemenea, ANCOM a continuat să colaboreze cu Consiliul Concurenței, ca organ abilitat să asigure în România aplicarea cadrului legislativ privind concurența, punând la dispoziția instituției în cauză informațiile necesare derulării investigațiilor privind posibilele încălcări ale prevederilor Legii nr. 21/1996 privind concurența, republicată, cu modificările ulterioare.

### III.4. Încurajarea investițiilor și promovării inovației

<sup>3</sup> <https://statistica.ancom.org.ro:8000/sscpds/public/alldocuments/marketstudy>

Având în vedere faptul că în prezent, comportamentul și preferințele de consum ale utilizatorilor de servicii poștale s-au modificat, în perioada 2012-2016, ANCOM a monitorizat modul în care furnizorii de servicii poștale din România au inclus soluții tehnologice moderne în procesele de prelucrare a trimiterilor, destinate creșterii vitezei de distribuție.

Una dintre concluziile activității de monitorizare desfășurate de către Autoritate în ultimii ani, a fost faptul că diversificarea nevoilor de consum ale utilizatorilor s-a reflectat firesc în activitatea furnizorilor de servicii poștale din România, aceștia implementând soluții inovative de prelucrare a trimiterilor poștale fără să fie necesară o intervenție a ANCOM în acest sens.

## IV. Tendințe

### IV.1. Evoluția generală

În ultimii ani, sectorul serviciilor poștale a cunoscut un grad de tehnologizare din ce în ce mai mare prin integrarea în procesele de prelucrare a trimiterilor poștale a unor soluții tehnice moderne, care au devenit în timp suportul trecerii sectoriale de la realitatea aparent statică a anilor 2000 la cea prezentă, caracterizată de creșterea vitezelor de prelucrare și eficientizarea proceselor prin implementarea de noi soluții tehnologice.

Industria poștală din România trece printr-un proces de tehnologizare și implementare de soluții moderne de prelucrare a trimiterilor poștale, acest fapt fiind generat de necesitatea furnizorilor de a răspunde nevoilor din ce în ce mai complexe ale utilizatorilor, în condițiile creșterii volumelor traficului de colete, pe fondul dezvoltării accelerate a comerțului on-line. Astfel, în timp ce în trecut nu foarte îndepărtat, achiziționarea de bunuri de consum direct din mediul on-line era de obicei un atribut al utilizatorilor din mediul urban, în prezent, acesta a devenit aplicabil inclusiv locuitorilor din mediul rural, fiind considerat din ce în ce mai des ca o variantă de conectare a zonelor izolate.

Dezvoltarea comerțului on-line, atât la nivelul Uniunii Europene, cât și în România, a influențat în mod consistent piața serviciilor poștale, fapt ce a determinat Comisia Europeană să publice un pachet de măsuri legislative prin care urmărește să sprijine consumatorii și companiile să cumpere și să vândă produse și servicii on-line mai ușor și mai sigur în întreg spațiul comunitar. Aceste măsuri legislative sunt axate pe trei direcții: eliminarea discriminării și blocajelor geografice nejustificate, o mai mare transparență a prețurilor pentru serviciile de livrare transfrontalieră a coletelor poștale în Uniunea Europeană, promovarea încrederii consumatorilor în comerțul electronic transfrontalier prin asigurarea unei protecții sporite și printr-o îmbunătățire a aplicării legislației în domeniu.

La baza propunerii făcute de către Comisia Europeană stă inclusiv faptul că, în urma studiilor și analizelor de piață efectuate la nivelul Directoratului General „GROWTH”<sup>4</sup> în perioada 2012-2015, s-a constatat că utilizatorii serviciilor poștale intra-comunitare, precum și comercianții din mediul on-line nu se bucură de toate avantajele pe care le presupune piața internă europeană (de ex. în cursul anului 2014, doar 15% dintre consumatorii din Statele Membre au făcut cumpărături on-line din alte state, în timp ce 44% au făcut cumpărături on-line în statele lor de reședință).

Astfel, având în vedere că există mai multe motive care stau la baza dezvoltării insuficiente a serviciilor de comerț on-line transfrontalier pe teritoriul Uniunii Europene, Comisia Europeană a elaborat un set de măsuri prin care să se îmbunătățească accesul on-line al utilizatorilor casnici și persoanelor juridice la bunuri și servicii de pe tot cuprinsul ariei comunitare. Printre aceste măsuri

---

<sup>4</sup> Directoratul General „Creștere Economică – Piață internă, Industrie, Antreprenoriat și IMM-uri”:  
[http://ec.europa.eu/growth/index\\_ro](http://ec.europa.eu/growth/index_ro)

se află, așa cum am precizat mai sus, eliminarea oricăror forme de discriminare bazată pe locul de rezidență sau naționalitate, armonizarea prevederilor contractuale privind comercializarea de bunuri on-line etc. De asemenea, trebuie subliniat faptul că în prezent, la nivelul instituțiilor europene se consideră că îmbunătățirea proceselor de livrare intra-comunitară a bunurilor comercializate on-line este un element cheie în dezvoltarea și creșterea indicatorilor economici specifici domeniului e-commerce.

Creșterea volumelor traficului transfrontalier de colete, rezultat din dezvoltarea rapidă a comerțului on-line, a generat inclusiv o schimbare de atitudine a principalilor jucători din piața serviciilor poștale, precum și nevoia acestora de interconectare cu rețelele poștale ale altor furnizori de servicii poștale.

Trendul global de creștere a traficului de colete la nivel internațional datorat dezvoltării comerțului on-line este replicat și la nivelul pieței serviciilor poștale din România, volumele de trafic real de colete cunoscând în perioada de referință o creștere permanentă (2012 – aprox. 25 de milioane; 2013 – aprox. 27 de milioane, 2014 – 62 de milioane, respectiv 2015 – 127 de milioane).

Volumele de trafic de trimiteri de corespondență ce fac obiectul serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal, înregistrează un trend descendent, atingând, în cursul anului 2014, cea mai mică valoare din ultimii 5 ani, cu o scădere de peste 35% față de anul 2013. Deși în 2015 s-a înregistrat creșterea cu cca. 22% a indicatorului respectiv, comparativ cu datele aferente anului 2012 se confirmă trendul descendent (-29%).

Serviciile poștale din România au reprezentat în 2014 o piață de peste 522 de milioane de Euro<sup>5</sup>, din care mai mult de 90% este distribuit între primii 10 furnizori mari de pe piață. Acest fapt este explicabil având în vedere faptul că din totalul volumelor de trafic (ex. 623.000.000 de trimiteri poștale în 2014) peste 95% este procesat de aceiași furnizori care rulează peste 90% din valoarea pieței. În cursul anului 2015 valoarea pieței serviciilor poștale din România s-a situat la peste 533 de milioane de Euro<sup>6</sup>, în creștere cu aproximativ 2% față de anul precedent.

#### IV.2. Evoluția indicatorilor esențiali de piață: 2012-2015

În perioada 2012-2015, ANCOM și-a continuat activitatea de monitorizare a pieței serviciilor poștale din România, acest proces fiind concentrat pe analizarea dinamicii indicatorilor esențiali, specifici statisticii sectoriale, urmărindu-se astfel identificarea anumitor tendințe calitative și cantitative manifestate în parcursul evolutiv al domeniului.

În urma acestui proces de monitorizare s-au constatat următoarele:

1. Numărul furnizorilor de servicii poștale autorizați și numărul furnizorilor de servicii poștale activi: evoluția acestor indicatori oferă indicii cu privire la gradul de atractivitate sectorială.

La 31 decembrie 2012, în „Registrul Public al furnizorilor de servicii poștale”<sup>7</sup> figurau 368 de furnizori, 227 dintre aceștia furnizând efectiv servicii (mai mulți cu 6% decât în cursul anului anterior). La sfârșitul anului 2013, în România existau 383 de furnizori, din care, pe parcursul anului în cauză, au fost activi pe piață 238 (creștere cu aproape 5% față de anul anterior). În cursul anului 2014, dintr-un total de 371 de furnizori de servicii poștale care aveau dreptul să presteze servicii poștale, numai 237 au fost furnizori activi. La data de 31 decembrie 2015, dețineau dreptul de a furniza servicii poștale un număr de 386 de furnizori, din care 236 au desfășurat activitate efectivă

<sup>5</sup> Curs de schimb 1 EUR = 4.4 LEI

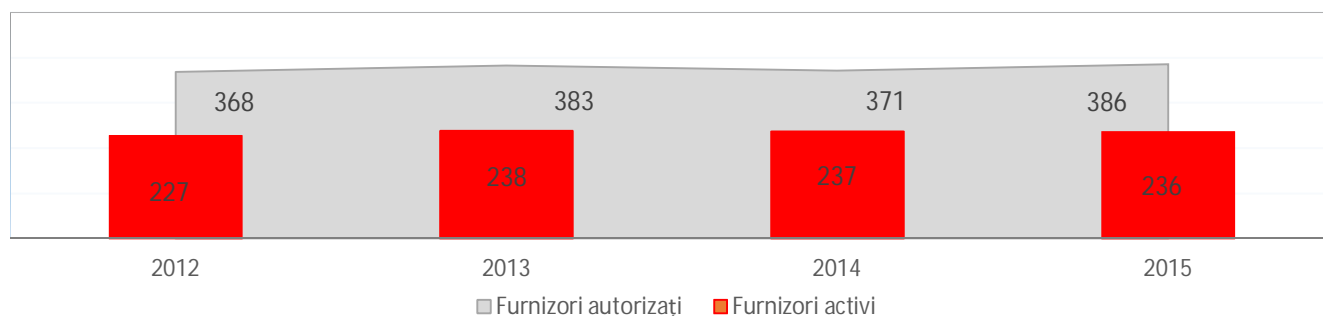
<sup>6</sup> Curs de schimb 1 EUR = 4.5 LEI

<sup>7</sup> registru întocmit de ANCOM în baza prevederilor art. 7, alin. (3) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 13/2013 privind serviciile poștale, cu modificările și completările ulterioare: [http://www.ancom.org.ro/furnizori-servicii-postale\\_3330](http://www.ancom.org.ro/furnizori-servicii-postale_3330).



în cursul anului. Dinamica numărului furnizorilor de servicii și numărului de furnizori activi pe piață în perioada 2012-2015 este prezentată grafic în figura de mai jos, în care se poate observa fenomenul de stabilizare a pieței, neînregistrându-se în perioada de referință nicio fluctuație mai mare de 10%.

Dinamică furnizori și furnizori activi: 2012-2015

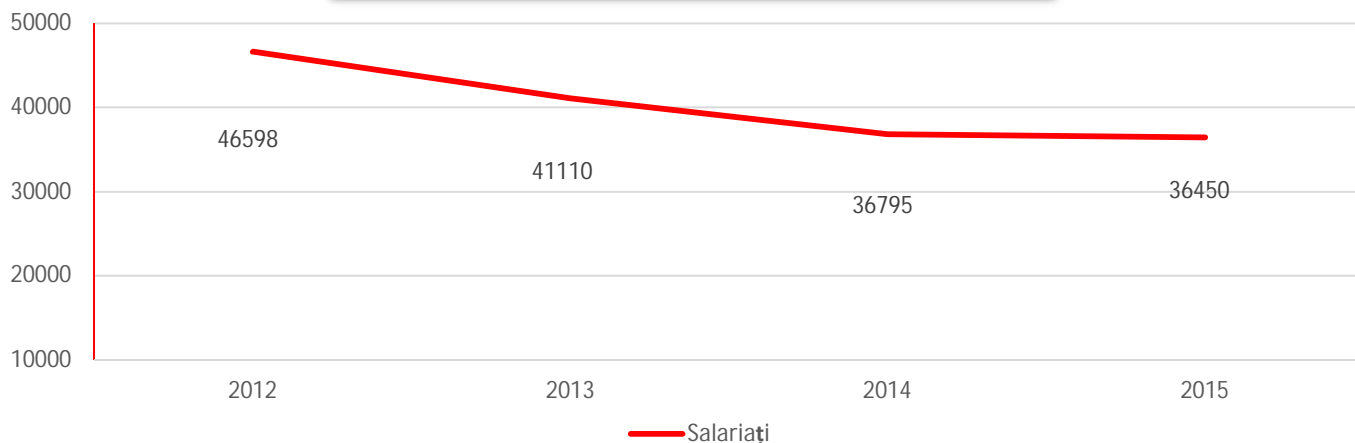


În ceea ce privește gradul de atractivitate al pieței, în considerarea raportului rezultat între numărul furnizorilor activi și cel al locuitorilor, la nivel național (cca. 19,6 milioane), concurența în domeniul serviciilor poștale din România este situată la cca. 1 furnizor/83.000 locuitori.

2. Numărul de salariați care își desfășoară activitatea în domeniul serviciilor poștale: dinamica acestui indicator furnizează informații relevante privind atractivitatea domeniului serviciilor poștale pentru populația activă, dar și informații privind dezvoltarea comercială sustenabilă a furnizorilor activi din punct de vedere sectorial.

Numărul salariaților ce își desfășoară activitatea în domeniul serviciilor poștale din România, a scăzut în ultimii ani de la 46.598, în 2012, la 36.450 în 2015, această descreștere fiind progresivă și continuă (41.110 în 2013, respectiv 36.795 în 2014), în ultimul an înregistrându-se o tendință de stabilizare, după cum se poate vedea în figura de mai jos.

Număr de salariați în domeniul serviciilor poștale: 2012-2015



Scăderea numărului de salariați din domeniul serviciilor poștale din România, în perioada 2012-2015, s-a înscris în trendul general european. Această dinamică descrescătoare s-a constatat la nivelul tuturor Statelor Membre comunitare<sup>8</sup> pentru intervalul 2012-2015, fiind determinată de

<sup>8</sup> Sursă: ERGP - Report on core indicators on the postal market 2015. Documentul este publicat și poate fi consultat la adresa de internet: <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/14688/attachments/1/translations>.

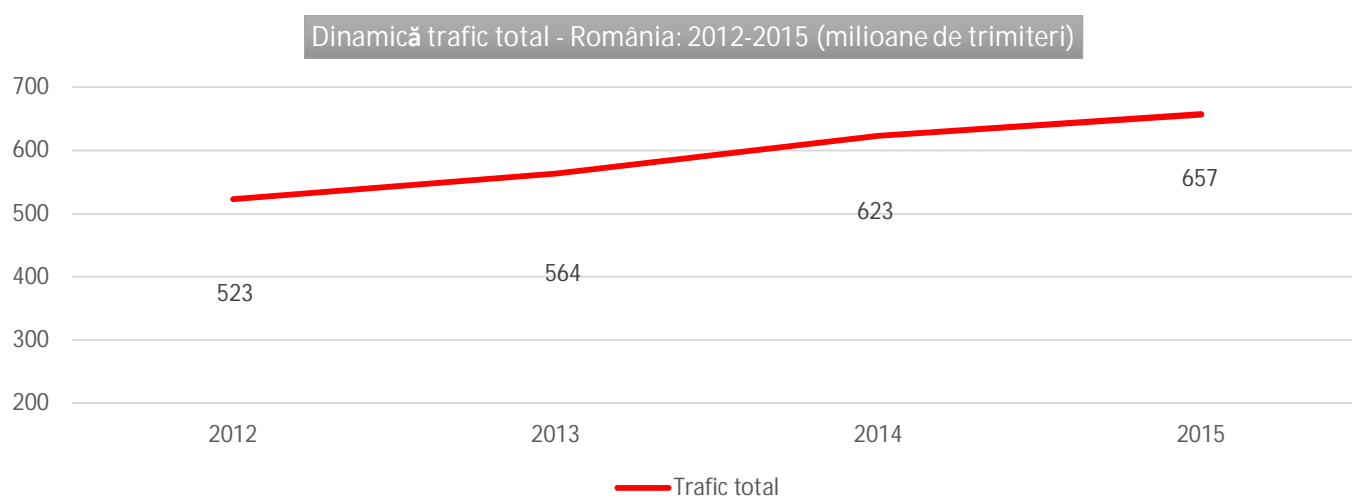
scăderile semnificative ale efectivelor de personal ale furnizorilor de serviciu universal desemnați, România nefiind o excepție din acest punct de vedere.

Pentru 2012-2015, dinamica descrescătoare a numărului de salariați ai furnizorului de serviciu universal este cauzată, ca de altfel în cazul tuturor furnizorilor de serviciu universal desemnați din Statele Membre, în primul rând de eforturile de eficientizare a activității în contextul liberalizării totale a pieței de resort.

În ceea ce privește gradul de atractivitate al domeniului serviciilor poștale, raportând numărul de salariați din industrie la numărul de salariați din România, înregistrat în cursul primului trimestru al anului 2015<sup>9</sup> (5.9 milioane - inclusiv salariați ai forțelor armate, persoane care lucrează fără forme legale etc.), se poate constata că, în cursul anului trecut, aproape 1% dintre aceștia și-au desfășurat activitatea în domeniul serviciilor poștale. Cu toate acestea, trebuie subliniat faptul că în perioada 2012-2015, în România, numărul salariaților furnizorilor de servicii poștale privați a scăzut de la 13.711 în 2012, la 10.172 în 2015.

3. Numărul trimiterilor poștale prelucrate de către furnizori: evoluția domeniului serviciilor nu trebuie observată în afara dinamicii fluxului real de trimiteri poștale prelucrate de către furnizori, pe baza dinamicii acestui indicator putând fi fundamentat potențialul de dezvoltare sectorială.

După cum se poate constata din figura următoare, în ceea ce privește dinamica traficului poștal total, piața serviciilor poștale din România a cunoscut în perioada de referință 2012-2015 o creștere semnificativă, de la aproximativ 523 de milioane de trimiteri poștale în 2012, la aproximativ 657 de milioane de trimiteri, în 2015.



Unul dintre fundamentele creșterii volumului total de trafic poștal din România, în ultimii ani, a fost faptul că s-a dezvoltat segmentul de piață constând în prelucrarea coletelor poștale, între anii 2013-2014, din punct de vedere al traficului total de colete înregistrându-se o creștere de peste 130% (de la aproximativ 27 de milioane, la peste 62 de milioane), acest parcurs păstrându-se și pentru perioada 2014-2015 (de la 62 de milioane, la aproximativ 127 de milioane – creștere de peste 100%).

4. Valoarea pieței: datele corespunzătoare acestui indicator statistic au fost colectate de către ANCOM pentru prima dată în cursul anului 2015, corespunzător anului 2014.

<sup>9</sup> Sursă: [http://www.insse.ro/cms/sites/default/files/com\\_presa/com\\_pdf/somaj\\_tr1r\\_15.pdf](http://www.insse.ro/cms/sites/default/files/com_presa/com_pdf/somaj_tr1r_15.pdf).

Față de anul 2014, când valoarea totală a pieței serviciilor poștale din România a fost de peste 522 de milioane de EUR, în cursul anului 2015, totalul veniturilor realizate din furnizarea de servicii poștale în România a fost de peste 533 de milioane de EUR, peste 90% din acestea reprezentând veniturile primilor 15 furnizori din punct de vedere al traficului procesat (față de doar 10 în 2014), printre aceștia aflându-se și furnizorul de serviciu universal.

## V. Direcțiile de acțiune și obiectivele strategice de reglementare

### V.1. Obiective strategice de dezvoltare organizațională

Definirea priorităților strategice ale ANCOM este realizată în cadrul misiunii sale, drept răspuns la evoluțiile preconizate la nivelul segmentelor de piață, tehnologiilor implementate în procesele de prelucrare a trimerilor poștale și comportamentului de consum, precum și luându-se în considerare mijloacele aflate la dispoziția Autorității.

În concordanță cu evoluția pieței și în conformitate cu prevederile *Strategiei de dezvoltare organizațională a ANCOM*, activitatea de reglementare a serviciilor poștale va fi armonizată cu direcțiile de acțiune și cu obiectivele strategice de reglementare, așa cum sunt acestea definite prin actele normative care guvernează domeniul. De asemenea, prioritățile activității de reglementare vor fi pe deplin armonizate cu procesul de dezvoltare organizațională a Autorității, așa cum este acesta programat prin documentul de strategie menționat mai sus.

Astfel, prin prezenta *Strategie de reglementare*, sunt stabilite direcțiile de acțiune și obiectivele strategice de reglementare, în deplină concordanță cu obiectivele fundamentale corelative de dezvoltare organizațională a Autorității, și anume: creșterea notorietății ANCOM în domeniul serviciilor poștale, respectiv, consolidarea rolului Autorității în dezvoltarea pieței în condițiile evoluțiilor sectoriale actuale.

Creșterea notorietății ANCOM și consolidarea rolului acesteia în poziția de organism de reglementare sectorială vor fi atinse prin:

- desfășurarea unei activități competente de reglementare a pieței, bazată pe principiile și standardele recunoscute la nivelul Uniunii Europene și adaptate specificului național, pe prevederile actelor normative în vigoare, precum și pe cele mai bune practici în domeniu;
- desfășurarea unei activități competente de control al respectării obligațiilor legale sau impuse prin acte administrative în domeniul serviciilor poștale;

Având în vedere aspectele menționate mai sus, ANCOM își propune ca în perioada 2017-2020 să asigure cu excelență implementarea direcțiilor de acțiune și obiectivelor strategice de reglementare, așa cum sunt acestea identificate mai jos.

### V.2. Direcțiile de acțiune

Având în vedere obiectivele strategice în domeniul serviciilor poștale, tendințele identificate în piața românească de servicii poștale, evoluțiile și provocările identificate la nivel european/internațional, precum și necesitatea de supraveghere permanentă a pieței în vederea monitorizării continue a modului în care sunt respectate prevederile legale în vigoare, ANCOM consideră necesară menținerea, pentru perioada 2017-2020, a direcțiilor strategice identificate prin *Strategia 2012-2016*, și anume:

- V.2.1. Promovarea intereselor utilizatorilor de servicii poștale;
- V.2.2. Asigurarea dreptului de acces la serviciu universal în sectorul serviciilor poștale;
- V.2.3. Promovarea concurenței în sectorul serviciilor poștale;
- V.2.4. Încurajarea investițiilor și promovarea inovației în sectorul serviciilor poștale.

## V.2.1. Promovarea intereselor utilizatorilor de servicii poștale

În exercitarea atribuțiilor sale, ANCOM urmărește promovarea intereselor utilizatorilor, acordând o atenție sporită celor cu dizabilități, boli cronice, cu vârstă înaintată, cu venituri mici sau care locuiesc în zone izolate, în zone din perimetrul rural sau în cele cu densitate demografică redusă. Viziunea ANCOM pentru perioada 2017-2020 presupune identificarea nevoilor utilizatorilor și promovarea intereselor acestora printr-o activitate concentrată pe calitatea serviciilor poștale din sfera serviciului universal, informarea corectă și completă a utilizatorilor și promovarea de măsuri de incluziune socială a utilizatorilor cu nevoi speciale.

În ceea ce privește calitatea serviciilor poștale, ANCOM va continua procesul anual de monitorizare a calității serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal ținând cont de faptul că, în conformitate cu prevederile legale, asigurarea accesului la aceste servicii trebuie susținută la standardele de calitate impuse în sarcina furnizorului de serviciu universal.

În măsura identificării oportunității, vor fi organizate acțiuni prin care furnizorii de servicii să fie direcționați către o bună cunoaștere și respectare a prevederilor actelor normative în vigoare prin care le incumbă obligații în relația lor directă cu utilizatorii.

În ceea ce privește informarea utilizatorilor, ANCOM a constatat că utilizatorii nu dețin întotdeauna informații suficiente cu privire la caracteristicile serviciilor utilizate, cum ar fi disponibilitatea sau condițiile de furnizare a serviciilor poștale. Acest lucru nu permite utilizatorilor obținerea unui maxim de beneficii din utilizarea acestor servicii. Astfel, Autoritatea de reglementare a identificat ca fiind necesară demararea unor acțiuni prin care aceștia să fie informați cu privire la drepturile pe care le dețin în virtutea prevederilor actelor normative care reglementează domeniul serviciilor poștale.

În vederea promovării intereselor utilizatorilor cu nevoi speciale, pentru perioada următorilor ani, ANCOM își propune să analizeze în ce măsură serviciile poștale disponibile pe piață și condițiile de furnizare a acestora asigură satisfacerea necesităților specifice ale utilizatorilor cu nevoi speciale, urmărind inclusiv să identifice modul în care furnizorii de servicii poștale pot veni, cât mai eficient, în întâmpinarea nevoilor speciale ale furnizorilor, prin furnizarea de servicii noi.

## V.2.2. Asigurarea dreptului de acces la serviciul universal în sectorul serviciilor poștale

În exercitarea atribuțiilor sale, ANCOM funcționează ca garant al dreptului utilizatorilor de a beneficia de furnizarea permanentă a serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal, la un anumit nivel de calitate, în orice punct de pe teritoriul României, la tarife accesibile tuturor utilizatorilor.

În acest sens, activitatea ANCOM va fi axată, în primul rând, pe monitorizarea modului în care furnizorul de serviciu universal își îndeplinește obligațiile ce îi incumbă în conformitate cu prevederile deciziei de desemnare, astfel încât serviciile din sfera serviciului universal să fie furnizate în condițiile de calitate stabilite prin intermediul deciziei de desemnare, în mod transparent și nediscriminatoriu, urmărind, totodată, stabilirea celor mai potrivite măsuri de reglementare în ceea ce privește tarifele aferente acestor servicii.

În ceea ce privește obligațiile ce incumbă CNPR în calitate de furnizor de serviciu universal, acestea se referă la asigurarea unei densități optime a punctelor de acces și de contact, precum și la îndeplinirea anumitor standarde de calitate privind colectarea, respectiv prestarea serviciilor din sfera serviciului universal, astfel încât toți utilizatorii să beneficieze de acestea.

Astfel, furnizorul de serviciu universal are obligația de a asigura, în fiecare localitate în care prestează serviciile din sfera serviciului universal pe care are obligația să le furnizeze, cel puțin o colectare de la fiecare punct de acces și cel puțin o livrare la adresa indicată, în fiecare zi lucrătoare, dar nu mai puțin de 5 zile pe săptămână, cu excepția cazurilor sau a condițiilor geografice considerate excepționale aprobate de către ANCOM. În această privință, Autoritatea va acționa, la cererea furnizorului de serviciu universal sau din oficiu, în direcția actualizării „Listei localităților aflate în cazuri sau condiții geografice excepționale”, cu stabilirea clară a frecvenței de colectare și distribuire a trimerilor poștale ce fac obiectul serviciilor incluse în sfera serviciului universal.

Obligațiile ce incumbă furnizorului de serviciu universal în această calitate sunt contrabalansate prin acordarea dreptului acestuia de a solicita compensarea costului net aferent eventualelor pierderi suferite ca urmare a furnizării serviciilor din sfera serviciului universal.

Astfel, Autoritatea va analiza cererile de compensare transmise de furnizorul de serviciu universal urmând să decidă cu privire la măsura în care costul net determinat de furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal reprezintă o sarcină injustă pentru acesta, concluzie ce va fi marcată prin emiterea unei decizii individuale a președintelui ANCOM. În situația în care, din procesul de analiză desfășurat în acest scop, va rezulta necesitatea compensării costului net, parcursul decizional al ANCOM va fi continuat prin derularea proceselor privind stabilirea modalității de finanțare a costului net, respectiv, dacă va fi cazul, a celor de colectare a contribuțiilor financiare de la furnizorii de servicii poștale și/sau utilizatorii serviciilor poștale, astfel cum prevăd dispozițiile legale în vigoare.

Având în vedere noutățile legislative survenite la nivelul cadrului legal primar în privința aspectelor legate de serviciul universal, în perioada următoare se impune revizuirea legislației secundare în domeniu în mod corespunzător. Totodată, activitatea ANCOM va fi orientată mai ales spre modificarea măsurilor de reglementare în ceea ce privește modalitatea de stabilire a tarifelor aferente serviciilor din sfera serviciului universal.

Astfel cum dispun prevederile art. 1, alin. (1) din Decizia președintelui ANCOM nr. 1158/2013, CNPR este desemnată ca furnizor de serviciu universal până la data de 31 decembrie 2018. Așadar, după expirarea acestei perioade, în direcția asigurării continuității furnizării serviciului universal, va fi analizată măsura în care este oportună organizarea unei noi proceduri de desemnare ori dacă serviciile din sfera serviciului universal pot fi asigurate prin intermediul mecanismelor concurențiale din piață.

În viziunea ANCOM, având în vedere mai ales modificările legislației primare din domeniul serviciilor poștale, intervalul 2017-2020 va fi caracterizat prin transpunerea acestora în legislația secundară, respectiv implementarea acestor prevederi prin măsuri concrete de reglementare, dar și prin asigurarea continuității unora dintre proiectele și acțiunile Autorității în scopul asigurării dreptului de acces la serviciul universal trasate prin intermediul *Strategiei 2012-2016*.

### V.2.3. Promovarea concurenței în sectorul serviciilor poștale

Pentru perioada 2017-2020, ANCOM își propune să analizeze evoluțiile legate de dezvoltarea sectorului e-commerce și a implicațiilor acestuia asupra dinamicii serviciilor poștale, pentru a stimula dezvoltarea serviciilor de distribuție contractate de retailerii on-line pe baze concurențiale corecte, având în vedere și identificarea modului în care se influențează reciproc cele două sectoare de activitate. De altfel, una dintre prioritățile Autorității va rămâne asigurarea unui cadru de reglementare în acord cu evoluția pieței serviciilor poștale, îndeosebi prin implementarea măsurilor ce urmează a fi adoptate la nivel european în ceea ce privește serviciile de livrare de colete, dar și în acord cu evoluția tehnologică.

În conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare, în scopul aducerii la bună îndeplinire a rolului și atribuțiilor ce îi incumbă prin lege din punct de vedere al promovării concurenței, ANCOM va continua activitatea de colaborare și consultare cu Autoritatea care pune în aplicare legislația din domeniul concurenței, și anume Consiliul Concurenței.

În scopul promovării eficienței economice și a concurenței efective pe piața serviciilor poștale concomitent cu maximizarea beneficiilor utilizatorilor, ANCOM va analiza, în perioada vizată prin prezenta strategie, situațiile în care se impune necesitatea stabilirii unor condiții de acces la rețeaua poștală publică a CNPR.

În măsura în care acest lucru se va impune, vor fi stabilite condițiile tehnice și economice în care se poate realiza accesul la rețeaua poștală publică, elementele de infrastructură, precum și eventual la serviciile furnizate de către CNPR prin definirea unei metodologii care va permite identificarea punctelor de acces în cazul cărora acordarea accesului ar fi fezabilă, precum și prin stabilirea unui model tehnico-economic de calculație a costurilor rețelei, ale elementelor de infrastructură și, eventual, ale serviciilor furnizate de către CNPR.

Totodată, în vederea promovării concurenței sectoriale, ANCOM își propune intensificarea comunicării cu principalii actori din industrie în sensul unei mai bune înțelegeri a mecanismelor pieței și a potențialelor direcții de evoluție a acesteia.

#### V.2.4. Încurajarea investițiilor și promovarea inovației în sectorul serviciilor poștale

În contextul actual, în care comportamentul și preferințele de consum ale utilizatorilor de servicii poștale sunt influențate din ce în ce mai mult de progresul tehnologic, serviciile poștale tradiționale se confruntă cu necesitatea de adaptare rapidă la nou, prin acceptarea și implementarea de soluții inovative. În ultimii ani, în domeniul serviciilor poștale, a putut fi constatată accelerarea tendinței de implementare de modalități noi de prelucrare a trimerilor poștale, cum ar fi soluțiile integrate de tipul „PCL” (Parcels Locker Service), „electronic self delivery”, „self-service” etc.

Introducerea pe piață a acestor servicii se poate constata în ultimii ani, aceasta fiind o consecință firească a dezvoltării domeniului serviciilor poștale, motiv pentru care nu a fost constatată necesitatea stabilirii unor reglementări speciale.

Cu toate acestea, ANCOM își propune să monitorizeze evoluția tendințelor de implementare de soluții inovative și soluții tehnologice integrate de prelucrare a trimerilor poștale, astfel încât să fie în măsură să ia în orice moment măsurile potrivite în sensul facilitării și dezvoltării de noi servicii, în condiții de competiție corectă, în folosul utilizatorilor de servicii poștale.

### V.3. Obiectivele strategice și evaluarea îndeplinirii acestora

Ținând cont de resursele ce vor trebui implicate în atingerea obiectivelor strategice de reglementare în orizontul menționat, încercând totodată să anticipeze schimbările ce vor avea loc în domeniul serviciilor poștale, ANCOM se va concentra în următorii 4 ani pe derularea unei serii de activități necesare urmării fiecărui obiectiv specific de reglementare:

#### V.3.1. Promovarea intereselor utilizatorilor

##### V.3.1.1. Calitatea serviciilor poștale

- continuarea procesului anual de monitorizare a calității serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal pentru care furnizorul de serviciu universal are, conform legislației în vigoare, obligația respectării anumitor obiective de calitate;

- derularea, dacă se va considera necesar, a unor acțiuni prin care furnizorii de servicii să fie direcționați către o bună cunoaștere și respectare a prevederilor actelor normative în vigoare prin care le incumbă obligații în relația lor directă cu utilizatorii serviciilor pe care le furnizează.

#### V.3.1.2. Informarea utilizatorilor

- desfășurarea unor acțiuni specifice prin care utilizatorii să fie informați cu privire la drepturile pe care le dețin în virtutea prevederilor actelor normative care reglementează domeniul serviciilor poștale;

- analizarea modului în care furnizorii de servicii poștale aduc la cunoștința utilizatorilor condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale pe care le prestează;

- organizarea, dacă va fi necesar, a unor evenimente prin care să crească gradul de interacțiune între participanții de pe piața serviciilor poștale din România.

#### V.3.1.3. Promovarea intereselor utilizatorilor cu nevoi speciale

- realizarea unor analize suplimentare privind identificarea gradului de satisfacere a necesităților specifice ale utilizatorilor cu nevoi speciale prin furnizarea serviciilor existente, precum și a modului în care furnizorii pot veni în întâmpinarea nevoilor speciale ale utilizatorilor prin introducerea de servicii noi.

#### V.3.2. Asigurarea dreptului de acces la serviciu universal

- analizarea oportunității desemnării unui nou furnizor de serviciu universal, inclusiv cu luarea în considerare a eventualului impact al nedesemnării unui nou furnizor de serviciu universal; în cazul în care acest lucru se va dovedi necesar, la sfârșitul anului 2018, va fi organizată și derulată procedura pentru desemnarea unuia sau a mai multor furnizori de serviciu universal;

- analizarea solicitărilor furnizorului de serviciu universal cu privire la modificarea regulilor aplicabile serviciilor poștale din sfera serviciului universal și a contractului-cadru de furnizare a acestor servicii și aprobarea acestora, dacă va fi cazul;

- impunerea de măsuri tarifare în sarcina furnizorului de serviciu universal;

- derularea de acțiuni de control menite să verifice modul de îndeplinire, de către furnizorul de serviciu universal a obligațiilor ce îi revin privind asigurarea serviciilor din sfera serviciului universal și luarea măsurilor ce se impun în scopul remedierii eventualelor cazuri de încălcare a prevederilor legale aplicabile în acest sens;

- reverificarea, din oficiu sau la solicitarea furnizorului de serviciu universal, a cazurilor și condițiilor de excepționalitate din cazul localităților aflate în „Lista localităților aflate în cazuri sau condiții geografice excepționale” și actualizarea documentului respectiv, ori de câte ori se va dovedi a fi necesar;

- revizuirea dispozițiilor legislației secundare în domeniu, în acord cu evoluția recentă a cadrului legal primar.

### V.3.3. Promovarea concurenței

- punerea la dispoziția Consiliului Concurenței a tuturor datelor și informațiilor necesare acestuia în vederea derulării investigațiilor privind eventualele încălcări ale prevederilor Legii Concurenței nr. 21/1996, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

- derularea unor studii în scopul identificării situațiilor în care stabilirea condițiilor tehnice și economice de acces la rețeaua CNPR ar fi necesară, precum și, atunci când se impune, stabilirea condițiilor tehnico-economice de accesul la rețeaua poștală a furnizorului de serviciu universal, la elementele de infrastructură a rețelei poștale publice și, eventual, la serviciile din sfera serviciului universal furnizate de către CNPR.

- actualizarea și armonizarea prevederilor legislației naționale cu prevederile Regulamentului Comisiei Europene privind condițiile de furnizare a serviciilor de distribuire a trimiterilor poștale transfrontaliere care conțin bunuri generate de mediul e-commerce, după publicarea sa în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, în măsura în care se va dovedi a fi necesar acest lucru;

- implementarea măsurilor ce vor fi adoptate la nivel european privind serviciile de livrare transfrontalieră a coletelor;

- derularea de acțiuni destinate îmbunătățirii comunicării ANCOM cu principalii actori din industrie în sensul unei mai bune înțelegeri a mecanismelor pieței și a potențialelor direcții de evoluție a acesteia.

### V.3.4. Încurajarea investițiilor și promovarea inovației

- realizarea unui studiu privind volumele de trafic accesate de către furnizorii de servicii poștale din zona comerțului on-line;

- reglementarea, dacă se va dovedi necesar, a unor noi servicii poștale și a condițiilor în care acestea pot fi furnizate.

## VI. Parametri utilizați în vederea evaluării îndeplinirii obiectivelor strategice

Programul acțiunilor specifice pe care Autoritatea îl va desfășura în perioada 2017-2020 va fi urmat în cursul anului 2020 prin evaluarea îndeplinirii obiectivelor strategice, prin analiza dinamicii următorilor parametri, specifici fiecărei direcții de acțiune în parte:

### VI.1. Promovarea intereselor utilizatorilor

#### VI.1.1. Calitatea serviciilor poștale

- numărul anual de reclamații întemeiate primite de către ANCOM și CNPR, de la utilizatori, privind calitatea serviciilor poștale din sfera serviciului universal;

- numărul anual de reclamații soluționate cu acordare de despăgubiri pentru serviciile din sfera serviciului universal;

- dinamica despăgubirilor acordate de furnizorul de serviciu universal pentru serviciile din sfera serviciului universal;



- gradul de respectare de către furnizorul de serviciu universal a obiectivelor de calitate ce îi sunt impuse prin decizia de desemnare.

#### VI.1.2. Informarea utilizatorilor

- numărul anual de acțiuni prin care ANCOM va asigura cunoașterea de către utilizatori a drepturilor ce le revin în conformitate cu prevederile actelor normative ce reglementează domeniul serviciilor poștale;

- numărul anual al acțiunilor de control privind accesibilitatea informațiilor privind obligațiile ce le revin furnizorilor de servicii poștale în relația pe care o au cu utilizatorii propriilor servicii și concluziile rezultate din acestea;

- numărul anual de accesări ale unor informații relevante pentru utilizatorii de servicii poștale de pe pagina de internet a ANCOM.

#### VI.1.3. Promovarea intereselor utilizatorilor cu nevoi speciale

- fluxul real de cecograme;

- numărul de puncte de acces/contact în care furnizorii de servicii poștale asigură asistență utilizatorilor cu nevoi speciale.

#### VI.2. Asigurarea dreptului de acces la serviciile din sfera serviciului universal

- dinamica numărului punctelor de acces ale furnizorului de serviciu universal;

- dinamica numărului de localități situate în cazuri sau condiții geografice excepționale;

- dinamica nivelului calității serviciilor prestate de către furnizorul de serviciu universal în cazul cărora sunt impuse obiective minime de calitate;

- dinamica tarifelor practicate de furnizorul de serviciu universal pentru serviciile pentru care a fost desemnat să le presteze;

- valoarea costului net generat de îndeplinirea obligațiilor de furnizare a serviciilor din sfera serviciului universal ce urmează a fi compensat furnizorului de serviciu universal;

- numărul furnizorilor de serviciu universal desemnați.

#### VI.3. Promovarea concurenței în domeniul serviciilor poștale

- numărul anual al furnizorilor de servicii poștale autorizați;

- numărul anual al furnizorilor de servicii poștale activi;

- numărul anual al integratorilor de servicii poștale;

- dinamica anuală a indicatorului Herfindahl-Hirshman Index (HHI);

- dinamica traficului de colete internaționale;

- numărul anual de acorduri de acces la elementele de infrastructură și serviciile furnizorului de serviciu universal;

- numărul anual de acțiuni pe care ANCOM le-a inițiat în vederea comunicării directe cu principalii actori din industrie.

#### VI.4. Încurajarea investițiilor și promovarea inovației

- dinamica procesului prin care furnizorii au inclus soluții tehnologice moderne în procesele de prelucrare a trimerilor, destinate creșterii vitezei de distribuție.