

**Strategia ANCOM de reglementare în domeniul serviciilor poștale  
2012-2016  
- Proiect -**

<b>1. INTRODUCERE</b>	<b>3</b>
<b>2. SCOP</b>	<b>4</b>
<b>3. ORGANISMELE IMPLICATE ÎN REGLEMENTAREA SECTORULUI SERVICIILOR POȘTALE</b>	<b>5</b>
<b>3.1. Organizații internaționale</b>	<b>5</b>
3.1.1. Uniunea Poștală Universală (UPU)	5
3.1.2. Comitetul European de Reglementare Poștală (CERP)	5
<b>3.2. Organisme ale Uniunii Europene</b>	<b>6</b>
3.2.1. Comisia Europeană	6
3.2.2. Grupul autorităților europene de reglementare în domeniul serviciilor poștale (ERGP)	6
<b>3.3. Organisme naționale</b>	<b>6</b>
3.3.1. Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale (MCSI)	6
3.3.2. Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM)	7
<b>4. ISTORICUL REGLEMENTĂRILOR DIN DOMENIUL SERVICIILOR POȘTALE</b>	<b>8</b>
<b>5. DINAMICA ȘI REZULTATELE DERULĂRII PROCESULUI DE REGLEMENTARE A SERVICIILOR POȘTALE ÎN ULTIMII ANI</b>	<b>12</b>
<b>5.1. Concurența pe piața serviciilor poștale</b>	<b>12</b>
<b>5.2. Traficul de trimiteri poștale</b>	<b>13</b>
<b>5.3. Calitatea serviciilor</b>	<b>15</b>
<b>6. OBIECTIVE DE REGLEMENTARE A SERVICIILOR POȘTALE</b>	<b>17</b>
<b>6.1. Promovarea intereselor utilizatorilor</b>	<b>18</b>
<b>6.2. Asigurarea dreptului de acces la serviciile din sfera serviciului universal</b>	<b>19</b>
<b>6.3. Promovarea concurenței în domeniul serviciilor poștale</b>	<b>21</b>
<b>6.4. Încurajarea investițiilor și promovarea inovației</b>	<b>21</b>
<b>7. EVALUAREA ÎNDEPLINIRII OBIECTIVELOR STRATEGICE</b>	<b>23</b>
<b>7.1. Promovarea intereselor utilizatorilor</b>	<b>23</b>
<b>7.2. Asigurarea dreptului de acces la serviciile din sfera serviciului universal</b>	<b>23</b>
<b>7.3. Promovarea concurenței în domeniul serviciilor poștale</b>	<b>23</b>
<b>7.4. Încurajarea investițiilor și promovarea inovației</b>	<b>24</b>



## 1. Introducere

În conformitate cu prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 22/2009 privind înființarea Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, aprobată prin Legea nr. 113/2010, cu modificările și completările ulterioare, ANCOM are ca rol punerea în aplicare a politicii naționale în domeniul serviciilor poștale, având totodată ca obiectiv prioritar promovarea concurenței în sectorul serviciilor poștale, acționând în special în sensul prevenirii acțiunilor ce pot avea ca efect distorsionarea ori restrângerea concurenței în domeniu. De asemenea, unul dintre obiectivele prioritare ale ANCOM în ceea ce privește asigurarea unui mediu concurențial optim constă în luarea tuturor măsurilor necesare pentru ca utilizatorii, inclusiv cei cu handicap sau cu nevoi sociale speciale, să obțină un maximum de beneficii în condițiile unei piețe concurențiale, în ceea ce privește diversitatea ofertei, tarifele și calitatea serviciilor poștale.

Prin funcția instituțională de reglementare ce i-a fost atribuită, ANCOM contribuie la dezvoltarea pieței poștale prin crearea și implementarea unui cadru de reglementare prin care asigură un nivel înalt de protecție a utilizatorilor serviciilor poștale în relațiile acestora cu furnizorii, prin asigurarea condițiilor de exercitare a dreptului de acces la serviciul universal și prin promovarea intereselor specifice ale utilizatorilor cu handicap și ale celor cu nevoi sociale speciale.

De la înființarea sa până în prezent ANCOM a emis reglementările sectoriale secundare în domeniul serviciilor poștale, a adoptat și implementat decizii cu caracter normativ și individual, precum și proceduri funcționale, operaționale și financiare prin care a urmărit punerea în aplicare a politicii naționale în domeniu, precum și reglarea pieței serviciilor în cauză prin crearea unui cadru legislativ propice dezvoltării sectoriale.

Având în vedere dinamica deosebită pe care a înregistrat-o domeniul serviciilor poștale în ultimii ani, precum și tendințele comunitare europene de dezvoltare, s-a putut constata faptul că procesul de armonizare a cadrului de reglementare național cu cel comunitar a fost influențat de schimbările generate în domeniu de tranziția la o piață complet liberalizată. Existența unui cadru coerent și transparent privind prognoza activității de reglementare contribuie la asigurarea unei predictabilități și certitudini în procesul de adoptare și implementare a reglementărilor din domeniul serviciilor poștale.

Astfel, în cursul anilor 2009-2011 s-a putut constata necesitatea realizării prezentului document, ca document proiectiv-programatic pe baza căruia va fi fundamentat procesul de reglementare în domeniul serviciilor poștale în următorii ani.

## 2. Scop

Prin realizarea acestui document se urmărește ordonarea programatică a procesului de reglementare a domeniului serviciilor poștale pe următorii ani, în vederea creșterii coerenței, predictibilității și eficienței activității de reglementare în acest domeniu, prin:

- reglementarea activităților din domeniul serviciilor poștale, prin adoptarea și implementarea de decizii cu caracter normativ și individual, precum și de proceduri funcționale, operaționale și financiare prin care se pun în aplicare politicile în domeniu, de urmărire și control al respectării acestora;

- comunicarea cu utilizatorii și furnizorii de servicii poștale, cu societatea civilă și cu celelalte structuri ale administrației publice;

- monitorizarea permanentă a pieței serviciilor poștale și emiterea unor decizii de reglementare necesare promovării concurenței pe piață;

- monitorizarea permanentă a relațiilor furnizori-utilizatori, în scopul asigurării protecției intereselor utilizatorilor pe piața serviciilor poștale.

Astfel, prin strategia de reglementare a ANCOM pentru perioada 2012-2016 sunt vizate, printre altele, următoarele direcții:

- promovarea concurenței în domeniul serviciilor poștale;

- promovarea transparenței față de utilizatori, prin informarea corespunzătoare a acestora de către furnizorii de servicii poștale, inclusiv cu privire la tarife și la condițiile obligatorii de furnizare a serviciilor;

- asigurarea condițiilor de exercitare a dreptului utilizatorilor de a avea acces la serviciul universal, astfel cum acesta este prevăzut de legislația specială din domeniu;

- protecția drepturilor și a intereselor utilizatorilor cu privire la serviciile poștale, 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 handicap și ale celor cu nevoi sociale speciale; respectiv,

- încurajarea investițiilor eficiente în infrastructură și promovarea inovației în ceea ce privește furnizarea serviciilor poștale.

### 3. Organismele implicate în reglementarea sectorului serviciilor poștale

#### 3.1. Organizații internaționale

##### 3.1.1. Uniunea Poștală Universală (UPU)

UPU este una dintre cele mai vechi organizații internaționale existente, fiind înființată în anul 1874, actualmente funcționând sub umbrela Organizației Națiunilor Unite, reprezentând un forum de cooperare cu rol de comunicare între administrațiile poștale naționale, aceasta stabilind reguli de desfășurare a schimburilor internaționale de bunuri și făcând recomandări membrilor în vederea stimulării creșterii traficului real de trimiteri poștale și a îmbunătățirii calității serviciilor din statele afiliate. În conformitate cu prevederile art. 65 alin. (2) din Ordonanța de Guvern nr. 31/2002 privind serviciile poștale, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 642/2002, cu modificările și completările ulterioare, „Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale reprezintă administrația poștală română în relațiile cu toate organizațiile internaționale”.

În perioada anilor 2000-2004 una dintre preocupările pregnante ale UPU a fost implementarea și dezvoltarea serviciului universal în domeniul serviciilor poștale din statele membre. În prezent, preocupările majore ale UPU sunt restructurarea instituțională a Uniunii, în sensul eficientizării activității, precum și stabilirea și implementarea de standarde comune de calitate, eficiență și accesibilitate, care să nu intre în conflict cu standardele europene de aceeași natură emise pe teritoriile UPU.

Conform prevederilor Constituției UPU, organele acesteia sunt Congresul - organul suprem al UPU, compus din reprezentanți ai țărilor membre, Consiliul de administrație, Consiliul de exploatare poștală și Biroul Internațional.

La Congres participă delegațiile statelor membre UPU, în componența cărora intră persoanele desemnate în acest sens de către statul în cauză. Biroul Congresului este organul central al Congresului și este însărcinat să conducă lucrările Congresului, fiind compus din Președinții și Vice - Președinții Congresului, precum și din Președinții Comisiilor. Acesta se reunește periodic pentru a examina derularea lucrărilor Congresului și Comisiilor acestuia și pentru a formula recomandări.

*Al 24-lea Congres al UPU* a fost organizat în Elveția, la Geneva, în lunile iulie – august 2008. Cele mai importante direcții de dezvoltare decise în perioada Congresului au fost legate de implementarea de noi tehnologii și standarde având ca obiect serviciile poștale, toate acestea fiind baza de fundamentare a Strategiei de dezvoltare pentru perioada 2009-2012.

*Al 25-lea Congres al UPU* va fi organizat în Qatar, la Doha, în perioada 24 septembrie - 15 octombrie 2012.

##### 3.1.2. Comitetul European de Reglementare Poștală (CERP)

CERP este un comitet de reglementare ce funcționează în cadrul Conferinței Europene de Poștă și Telecomunicații (CEPT), ca organism paneuropean ce constituie principalul forum de dezbatere a problemelor sectoriale, în care sunt reprezentate toate organismele însărcinate cu elaborarea și aplicarea politicilor și actelor de reglementare europene din domeniu.

CERP este forumul de dezbatere a problemelor specifice domeniului serviciilor poștale, unele dintre principalele priorități ale acestuia fiind, în ultimii ani, promovarea implementării armonizate a reglementărilor în domeniu, precum și promovarea nevoii de armonizare a

standardelor de calitate impuse pe teritoriul Comunității Europene cu standardele de calitate impuse membrilor săi de către Uniunea Poștală Universală.

Reprezentarea României în cadrul CERP este asigurată de către ANCOM, în calitate de autoritate publică autonomă cu rol de reglementare și de punere în aplicare a politicii naționale în domeniul serviciilor poștale.

## **3.2. Organisme ale Uniunii Europene**

### **3.2.1. Comisia Europeană**

Obiectivele politicii Uniunii Europene în domeniul serviciilor poștale vizează realizarea pieței interne a serviciilor poștale, precum și asigurarea unei calități ridicate pentru serviciile incluse în sfera serviciului universal.

Atingerea acestor obiective este urmărită prin deschiderea graduală și controlată a pieței serviciilor poștale către concurență, conform prevederilor Directivei 97/67/CE a Parlamentului European și a Consiliului privind regulile comune pentru dezvoltarea pieței interne a serviciilor poștale comunitare și îmbunătățirea calității serviciilor, cu modificările și completările ulterioare.

Îmbunătățirea calității serviciilor și în particular a termenelor de livrare sunt aspecte esențiale ale acestui cadru european.

Comisia Europeană monitorizează și asigură corecta transpunere în legislațiile naționale a cadrului european și, acolo unde consideră necesar, propune modificări ale acestui cadru în vederea atingerii obiectivelor politicii comunitare în domeniul serviciilor poștale.

### **3.2.2. Grupul autorităților europene de reglementare în domeniul serviciilor poștale (ERGP)**

În cursul anului 2010 Comisia Europeană a luat decizia înființării ERGP, organism care *„să servească ca forum pentru reflecție, dezbateri și consultanță în favoarea Comisiei în domeniul serviciilor poștale. Grupul trebuie să faciliteze consultarea, coordonarea și cooperarea dintre autoritățile naționale de reglementare independente din statele membre și dintre aceste autorități și Comisie, în vederea consolidării pieței interne pentru servicii poștale și a aplicării consecvente a Directivei 97/67/CE”*.

Ca membru cu drepturi depline al ERGP, precum și prin prisma obiectivului său de a contribui la dezvoltarea pieței interne a Comunității Europene, ANCOM are obligația de a participa la întâlnirile acestui organism, care îi oferă oportunitatea de a se implica în mod efectiv în elaborarea și implementarea unor practici de reglementare coerente în domeniul serviciilor poștale, în acord cu interesul național și european.

## **3.3. Organisme naționale**

### **3.3.1. Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale (MCSI)**

În conformitate cu art. 1 al Hotărârii Guvernului nr. 12/2009 privind organizarea și funcționarea Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale (MCSI), cu modificările și completările ulterioare, acesta funcționează ca organ de specialitate al administrației publice centrale și are rolul de a realiza politica Guvernului, printre altele, în domeniul serviciilor poștale.

Totodată, conform dispozițiilor art. 6 alin. (1) din Ordonanța Guvernului nr. 31/2002, MCSI stabilește politica și strategia privind implementarea serviciului universal, cu respectarea principiilor transparenței, obiectivității, proporționalității și nediscriminării. În stabilirea acestei politici și strategii MCSI va acționa în vederea limitării posibilelor efecte negative asupra concurenței, determinate de furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal, precum și a asigurării protecției interesului public.

### **3.3.2. Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM)**

În conformitate cu prevederile art. 2 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr.22/2009, ANCOM are ca rol punerea în aplicare a politicii naționale în domeniul serviciilor poștale, inclusiv prin reglementarea pieței și reglementarea tehnică a acestui domeniu. În acest sens, conform prevederilor aceluiași act normativ, ANCOM își aduce la îndeplinire rolul prin adoptarea și implementarea de decizii cu caracter normativ și individual, precum și prin implementarea de proceduri funcționale, operaționale și financiare, prin care se pun în aplicare politicile în domeniu.

De asemenea, conform dispozițiilor Ordonanței Guvernului nr. 31/2002, ANCOM desemnează furnizorii de serviciu universal din domeniul serviciilor poștale și stabilește condițiile pe care aceștia trebuie să le respecte pentru furnizarea acestor servicii.

În ceea ce privește autorizarea furnizării serviciilor poștale, autoritatea de reglementare stabilește regimul de autorizare generală, precum și condițiile și procedura de obținere, modificare, suspendare și retragere a dreptului de a furniza servicii poștale.

Planurile emisiunilor filatelice, condițiile de emitere, tipărire, punere în circulație, retragere din circulație și de comercializare a timbrelor și efectelor poștale, se stabilesc, de asemenea, de către autoritatea de reglementare.

#### 4. Istoricul reglementărilor din domeniul serviciilor poștale

De-a lungul timpului, sectorul serviciilor poștale din România a fost reglementat printr-o succesiune de acte normative prin care a fost asigurată transpunerea Directivelor europene privind reglementarea Pieței Comune, în prezent, reglementarea serviciilor poștale aflându-se sub incidența următoarelor acte normative:

- Actele Uniunii Poștale Universale;
- Directiva nr. 97/67/CE privind regulile comune pentru dezvoltarea pieței serviciilor poștale comunitare și îmbunătățirea calității serviciilor poștale modificată și completată prin Directiva nr. 2002/39/CE, respectiv Directiva nr. 2008/6/CE cu privire la realizarea integrală a pieței interne a serviciilor poștale ale Comunității;

- Ordonanța Guvernului nr. 31/2002 privind serviciile poștale, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 642/2002, cu modificările ulterioare - aceasta reprezentând cadrul general de reglementare a domeniului serviciilor poștale pe plan național;

- Ordinul Ministrului Comunicațiilor și Tehnologiei Informației nr. 118/2004 privind desemnarea unor persoane juridice de drept privat responsabile cu îndeplinirea obligațiilor care decurg din ratificarea de către România a Convenției UPU, a Aranjamentului serviciilor de plată ale poștei și a regulamentelor de aplicare - prin care au fost desemnate persoanele juridice responsabile cu îndeplinirea obligațiilor reglementate prin Actele UPU;

- Decizia nr. 1468/2005 privind stabilirea condițiilor și procedurii de evaluare a respectării de către Compania Națională Poșta Română S.A. a obiectivelor de calitate impuse prin decizia de desemnare a acesteia ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale - decizie prin care a fost implementat de drept în peisajul legislativ autohton Standardul tehnic european nr. 13850, cu aplicabilitate în procesul de măsurare a calității serviciilor furnizate de Compania Națională Poșta Română S.A.;

- Decizia nr. 1480/2005 privind condițiile de întocmire și auditare a situațiilor financiare separate de către Compania Națională Poșta Română S.A.;

- Decizia nr. 2858/2007 privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale, cu modificările și completările ulterioare;

- Decizia nr. 3442/2007 privind condițiile și procedura de desemnare a furnizorilor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale - prin care este reglementat procesul de desemnare a furnizorului de serviciu universal;

- Decizia președintelui ANCOM nr. 293/2009 privind desemnarea Companiei Naționale Posta Româna S.A. ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale - prin care Compania Națională Posta Româna S.A. a dobândit drepturile specifice activității de asigurare a accesului la serviciu universal tuturor utilizatorilor, precum și obligațiile specifice, până la data de 31 decembrie 2012;

- Decizia președintelui ANCOM nr. 127/2009 privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de servicii poștale - actul normativ prin care au fost actualizate prevederile privind procesul de colectare anuală a datelor statistice corespunzătoare domeniului serviciilor poștale din România;

- Decizia președintelui ANCOM nr. 968/2011 privind planurile emisiunilor filatelice, condițiile de emitere, tipărire, punere în circulație, retragere din circulație și de comercializare a timbrelor și efectelor poștale - act normativ prin care se reglementează, printre altele, procesul de emitere, punere în circulație și comercializare a timbrelor și efectelor poștale.

Cele mai importante decizii de reglementare din ultimii ani, în ceea ce privește sectorul serviciilor poștale din România, au vizat revizuirea cadrului de reglementare secundar, în conformitate cu modificările aduse legislației primare și cu necesitățile de reglementare ale domeniului date de evoluția sa concurențială. Astfel, a fost adoptat un nou regim privind autorizarea furnizorilor de servicii poștale, s-a desemnat un furnizor de serviciu universal



pentru perioada 26 aprilie 2009 - 31 decembrie 2012, respectiv s-a instituit un nou cadru privind raportarea unor date statistice de către furnizori. Actualizarea cadrului legal a presupus printre altele:

- prelungirea dreptului rezervat pentru furnizorul de serviciu universal până la 31 decembrie 2012;
- reclasificarea serviciilor poștale;
- elaborarea unui nou regim de autorizare generală, mult simplificat;
- îndepărtarea barierelor de intrare pe piața serviciilor poștale a persoanelor fizice, acestea dobândind dreptul de a furniza asemenea servicii;
- simplificarea structurii chestionarelor de raportare a datelor statistice.

Referindu-ne la reglementarea furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului universal, în cursul anului 2003 a fost emis Ordinul ministrului comunicațiilor și tehnologiei informației nr. 225/2003 privind politica și strategia de implementare a serviciului universal în sectorul serviciilor poștale pe perioada 2003-2007, act normativ prin care s-au urmărit, în special, limitarea efectelor negative pe care le-ar fi putut avea asupra mediului concurențial activitatea de furnizare a serviciilor din sfera serviciului universal, precum și asigurarea protecției intereselor utilizatorilor serviciilor poștale din România.

Obiectivul prioritar al strategiei de dezvoltare a sectorului serviciilor poștale din România, concepută în anul 2003, a constat în crearea cadrului necesar în vederea implementării serviciului universal în condițiile finalizării procesului de adoptare a acquis-ului comunitar în domeniul serviciilor poștale. Cu alte cuvinte, prin acest document de strategie s-a urmărit, în special, respectarea cerințelor comunitare privind liberalizarea parțială a pieței poștale și asigurarea unui cadru național de furnizare a serviciilor poștale din sfera serviciului universal, eficiente și de calitate, strategia înscriindu-se într-un proces mai larg de adoptare a legislației și standardelor sectoriale europene.

În baza strategiei respective și a cadrului legislativ în vigoare Autoritatea de reglementare a stabilit procedura și condițiile ce urmau a fi aplicate în vederea desemnării unui furnizor de servicii poștale ca furnizor de serviciu universal, precum și obligațiile specifice pe care acesta trebuie să le respecte și drepturile de care beneficiază în furnizarea serviciilor respective.

Astfel, în temeiul prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 79/2002 privind cadrul general de reglementare a comunicațiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 591/2002, cu modificările și completările ulterioare, precum și ale prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 31/2002, și având în vedere prevederile Ordinului ministrului comunicațiilor și tehnologiei informației nr. 225/2003, președintele Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații a emis Decizia nr. 1351/2003 privind condițiile și procedura de desemnare a furnizorilor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale. În anul 2007, această decizie a fost abrogată, modalitatea de desemnare a furnizorilor de serviciu universal în sectorul serviciilor poștale intrând sub incidența Deciziei Președintelui Autorității Naționale pentru Reglementare în Comunicații și Tehnologia Informației nr. 3442/2007. Prin intermediul acestei decizii autoritatea de reglementare a stabilit că poate fi desemnat ca furnizor de serviciu universal, la cerere sau din oficiu, pentru unul sau mai multe servicii din sfera serviciului universal, pentru o perioadă de cel mult 5 ani, numai un furnizor autorizat să furnizeze serviciile incluse în sfera serviciului universal pentru care urmează a fi desemnat, în condițiile regimului de autorizare generală, care asigură îndeplinirea condițiilor prevăzute în Ordonanța Guvernului nr. 31/2002.

Prin urmare, având în vedere condițiile și procedura de desemnare prevăzute în cele două acte normative succesive, prin Decizia nr. 88/2004 privind desemnarea furnizorului de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, cu modificările și completările ulterioare, Compania Națională Poșta Română S.A. (CNPR) a fost desemnată, din oficiu, până la data de 25 aprilie 2009, ca furnizor de serviciu universal pentru asigurarea următoarelor servicii din sfera serviciului universal. Serviciile poștale pe care CNPR, în conformitate cu actul normativ

respectiv, avea obligația să le presteze pe întreg teritoriul României, la tarife accesibile și la anumite standarde de calitate constau în:

- colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor de corespondență, imprimatelor și trimiterilor de publicitate prin poștă, interne și internaționale, în greutate de până la 2 kg (inclusiv 2 kg);

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

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

- serviciul de trimitere recomandat având ca obiect:

1. trimiteri poștale interne și internaționale, în greutate de până la 2 kg (inclusiv 2 kg);

2. colete poștale interne și internaționale, în greutate de până la 10 kg (inclusiv 10 kg);

3. colete poștale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg (inclusiv 20 kg) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;

- serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect:

1. trimiteri poștale interne și internaționale, în greutate de până la 2 kg (inclusiv 2 kg);

2. colete poștale interne și internaționale, în greutate de până la 10 kg (inclusiv 10 kg);

3. colete poștale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg (inclusiv 20 kg) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia.

Conform prevederilor Deciziei nr. 88/2004, CNPR a beneficiat de dreptul exclusiv de a presta servicii poștale având ca obiect trimiteri de corespondență, indiferent dacă livrarea acestora este accelerată sau nu, a căror greutate este mai mică de 50 g și al căror tarif este mai mic de 1,2 lei, constând în:

- a) colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor de corespondență interne;

- b) distribuirea trimiterilor de corespondență expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia.

Ceilalți furnizori de servicii poștale aveau posibilitatea să furnizeze servicii din aria serviciilor rezervate CNPR, dar numai cu condiția respectării limitelor de greutate și tarif acordate CNPR conform prevederilor Deciziei menționate.

În vederea dezvoltării nivelului de calitate a serviciilor poștale pe care furnizorul de serviciu universal avea obligația să le furnizeze, autoritatea de reglementare a impus Companiei Naționale Poșta Română obiective de calitate pentru normele de distribuire Z+1 și Z+2 pentru trimiterile de corespondență internă și, respectiv, Z+3 și Z+5 pentru trimiterile de corespondență intracomunitară. Norma de distribuire impusă pentru aceste trimiteri trebuie să fie respectată pentru relația cu fiecare stat în parte.

Ulterior desemnării furnizorilor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, în cursul anului 2005, a intrat în vigoare Decizia nr. 1468/2005 privind stabilirea condițiilor și procedurii de evaluare a respectării de către Compania Națională Poșta Română S.A. a obiectivelor de calitate impuse prin Decizia nr. 88/2004. În acest sens, evaluarea respectării de către CNPR a obiectivelor de calitate în ceea ce privește furnizarea serviciilor poștale interne, trebuie să fie determinată de un organism independent, care să măsoare, în conformitate cu prevederile Standardului *SR EN 13850:2003 – Servicii Poștale. Calitatea Serviciului. Măsurarea timpului de tranzit cap-cap, pentru o trimitere de corespondență prioritară*, modul în care aceasta a atins obiectivele de calitate impuse.

În mod excepțional, prin acest act normativ este stipulat că măsurătorile având ca obiect modul în care Compania Națională Poșta Română S.A. și-a îndeplinit obiectivele de calitate impuse, în ceea ce privește serviciile poștale având ca obiect trimiteri poștale intra-europene, trebuie efectuate în condițiile sistemului UNEX.

Totodată, conform dispozițiilor Deciziei președintelui ANC nr. 1468/2005, monitorizarea dinamicii calității serviciilor poștale a devenit un proces anual în urma căruia autoritatea de reglementare constată evoluția modului în care furnizorul de serviciu universal își optimizează activitatea.

Având în vedere că obligațiile CNPR privind furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal au încetat la data de 25 aprilie 2009, a fost necesară desemnarea unui nou furnizor de serviciu universal, pentru a asigura continuitatea disponibilității acestor servicii pentru utilizatori. În urma derulării procedurii de selecție autoritatea de reglementare a desemnat CNPR ca furnizor de serviciu universal pentru perioada 26 aprilie 2009 – 31 decembrie 2012. S-a considerat că CNPR deține cel mai mare grad de acoperire la nivel național, asigurând și un anumit grad de densitate a punctelor de acces, fiind astfel în măsură să îndeplinească cerințele legate de furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal pentru toți cetățenii României.

Astfel, conform Deciziei președintelui ANCOM nr. 293/2009, CNPR are obligația să presteze următoarele servicii poștale:

a) colectarea, sortarea, transportul și livrarea următoarelor categorii de trimiteri poștale, în greutate de până la 2 kg inclusiv:

1. trimiteri de corespondență, interne și internaționale;
2. imprimare, interne și internaționale;
3. trimiteri interne de publicitate prin poștă;

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

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

d) serviciul de trimitere recomandată având ca obiect:

1. trimiterile poștale prevăzute la lit. a), în greutate de până la 2 kg inclusiv;
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 inclusiv expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;

e) serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect:

1. trimiterile poștale prevăzute la lit. a), în greutate de până la 2 kg inclusiv;
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 inclusiv expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia.

Totodată, prin Decizia nr. 293/2009 s-a stabilit că furnizorul de serviciu universal va beneficia de dreptul exclusiv de a presta aceleași servicii poștale stabilite prin Decizia 88/2004, având însă ca obiect trimiteri de corespondență a căror greutate este mai mică de 50g și al căror tarif este mai mic de 2 lei, până la 31 decembrie 2012.

De asemenea, CNPR are obligația de a asigura în fiecare localitate în care prestează serviciile din sfera serviciului universal, cel puțin o colectare de la fiecare punct de acces și cel puțin o livrare la locuința fiecărei persoane fizice și la sediul fiecărei persoane juridice, în fiecare zi lucrătoare, dar nu mai puțin de 5 zile pe săptămână, cu excepția cazurilor sau condițiilor geografice considerate excepționale. În legătură cu aceste cazuri sau condiții geografice excepționale, autoritatea de reglementare stabilește lista acestor localități, la propunerea CNPR, lista putând fi revizuită din oficiu sau la solicitarea furnizorului desemnat. În cazul acestor localități, furnizorul de serviciu universal are obligația de a asigura cel puțin două colectări de la fiecare punct de acces și cel puțin două livrări la locuința fiecărei persoane fizice și la sediul fiecărei persoane juridice, situate în intravilanul localității, în fiecare săptămână.

## 5. Dinamica și rezultatele derulării procesului de reglementare a serviciilor poștale în ultimii ani

Activitatea ANCOM se încadrează în politica generală, comună, europeană, stabilită prin reglementările comunitare, în sensul dezvoltării unei piețe interne competitive în interiorul căreia furnizorii de servicii poștale să poată oferi servicii de calitate. Datorită dinamicii pieței serviciilor poștale în România și din perspectiva liberalizării pieței în anul 2013, pe parcursul anilor piața serviciilor poștale din România a devenit atractivă pentru marii operatori poștali internaționali. Aceștia și-au făcut simțită prezența, inițial prin parteneriate cu furnizorii locali și ulterior prin preluarea în totalitate a acestora, entuziasmul sectorial fiind înlocuit cu dimensiunile pragmatismului maturizării economice a principalilor furnizori de pe piață.

### 5.1. Concurența pe piața serviciilor poștale

Rezultatele derulării procesului de reglementare a domeniului serviciilor poștale se regăsesc în evoluția pieței în ultimii ani.

Astfel, în ceea ce privește numărul de furnizori de servicii poștale, acesta a fluctuat după cum urmează:

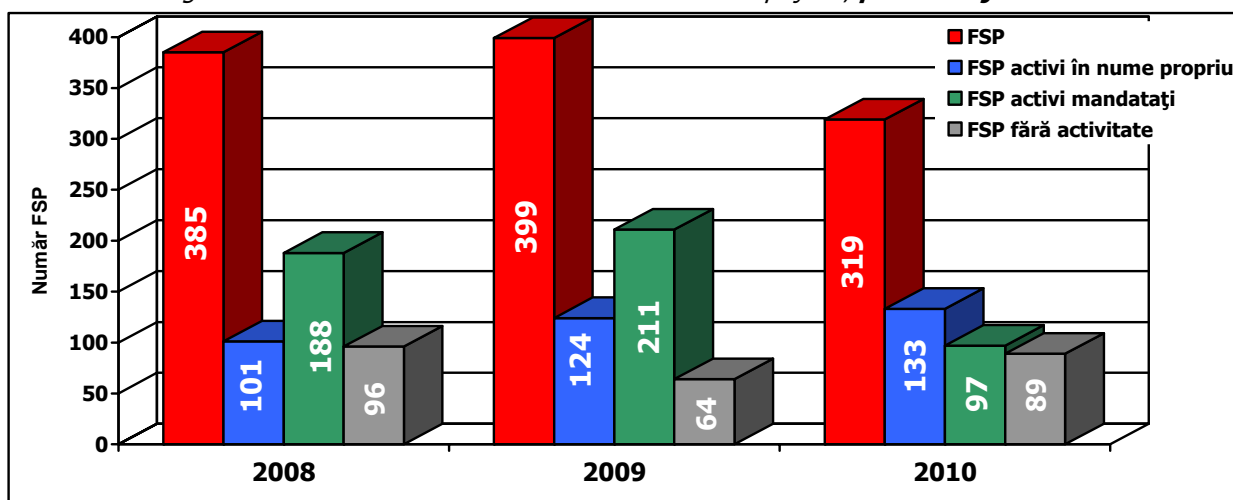
- 789 furnizori în anul 2008;
- 889 furnizori în anul 2009;
- 465 furnizori în anul 2010;
- 346 furnizori în anul 2011.

Prin modificările aduse Deciziei președintelui ANCOM nr. 2858/2007 a fost simplificată procedura de autorizare, subcontractanții ce lucrează în numele altor furnizori nemaifiind obligați să se notifice.

În același timp, un număr semnificativ dintre subcontractanții din domeniu au renunțat, în timp, la calitatea de furnizor, continuând să presteze servicii pe piața serviciilor poștale în numele altor furnizori. Astfel, în perioada 2009 – 2011 numărul furnizorilor de servicii poștale autorizați a scăzut de la 889 (în anul 2009) la 346. Trebuie menționat aici faptul că în cursul anilor 2008 – 2009 peste 35% dintre furnizorii de servicii poștale erau persoane fizice autorizate, lucrând ca subcontractori ai altor furnizori. Degradarea condițiilor economice s-a făcut simțită și pe piața serviciilor poștale încă din anul 2009 prin sporirea substanțială a numărului de furnizori de servicii fără activitate (156 furnizori), acesta menținându-se la un nivel ridicat și în 2010 (113 furnizori).

Dintr-o altă perspectivă, în cursul anului 2010, procesul de dezvoltare a pieței serviciilor poștale din România, din punct de vedere al numărului *furnizorilor autorizați persoane juridice*, a suferit un regres față de anul 2009, scăzând de la 508 la 371.

Fig. nr. 1 – Dinamica numărului furnizorilor de servicii poștale, *persoane juridice*

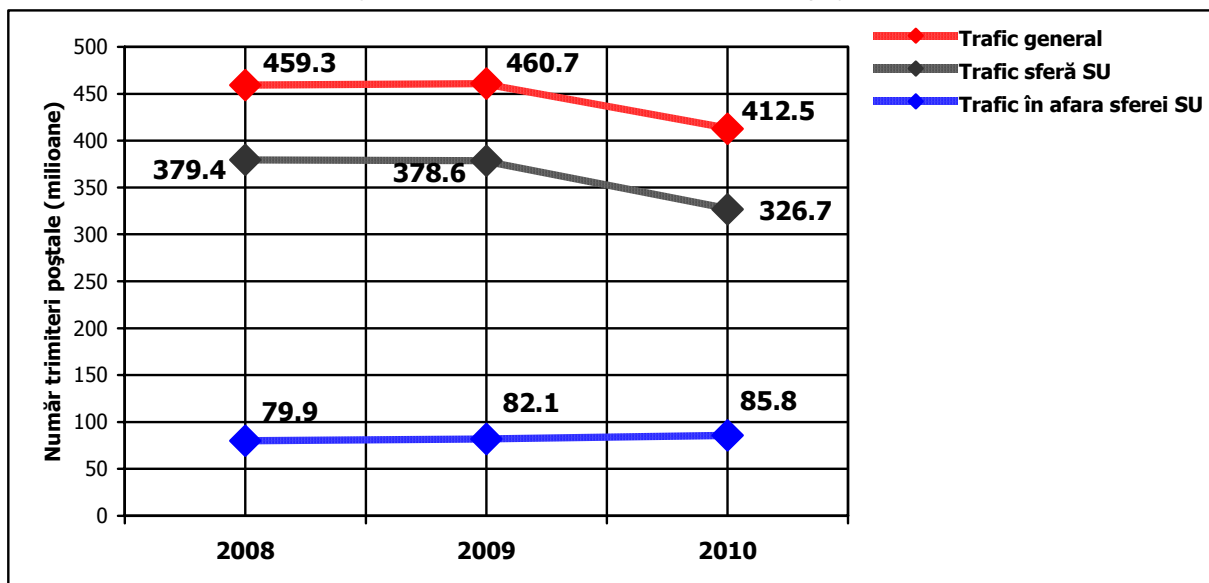


Sursa: ANCOM, pe baza datelor colectate din piață

## 5.2. Traficul de trimiteri poștale

În ceea ce privește traficul de trimiteri poștale, în perioada 2008 – 2010 piața s-a aflat pe o pantă descendentă, în anul 2010 înregistrându-se o scădere a pieței de circa 10,2% față de anul 2008.

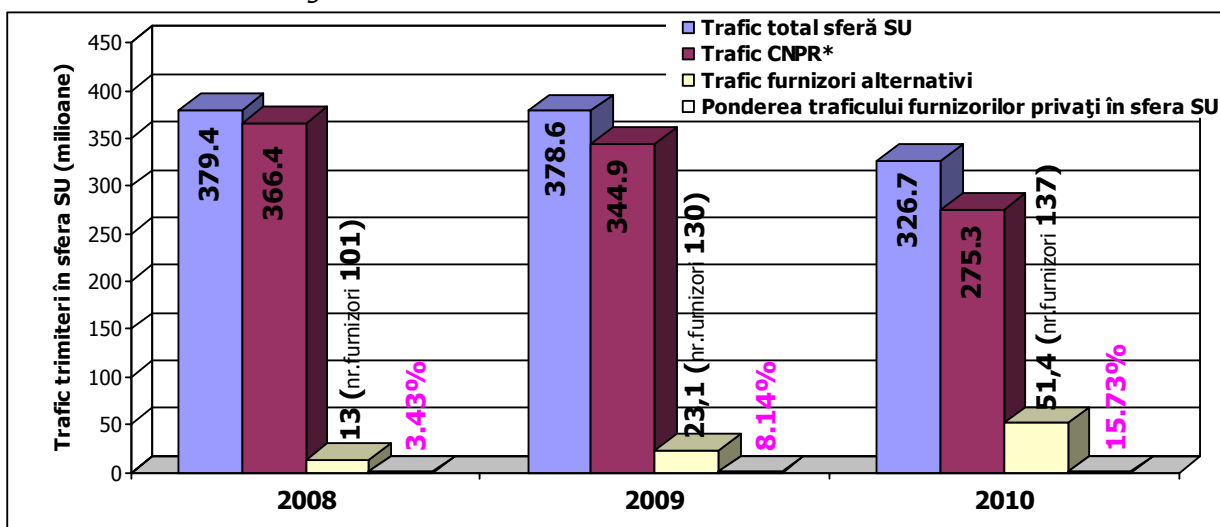
Fig. nr. 2 – Dinamica traficului de trimiteri poștale



Sursa: ANCOM, pe baza datelor colectate din piață

ANCOM a încurajat creșterea concurenței sectoriale prin noile reglementări privind piața serviciilor poștale, reglementări care au continuat să faciliteze intrarea pe segmentul reprezentat de serviciile din sfera serviciului universal și a altor furnizori de servicii poștale, așa încât, în ultimii 3 ani, serviciile poștale din sfera serviciului universal au fost furnizate, atât de către CNPR, în calitate de furnizor de serviciu universal, cât și de alți furnizori de servicii poștale. Astfel, dacă în anul 2008 furnizorii alternativi (privați) procesau numai 3,43% din traficul din sfera serviciului universal, în anul 2010 acest procent a crescut de aproximativ cinci ori.

Fig. nr. 3 – Dinamica traficului din sfera serviciului universal

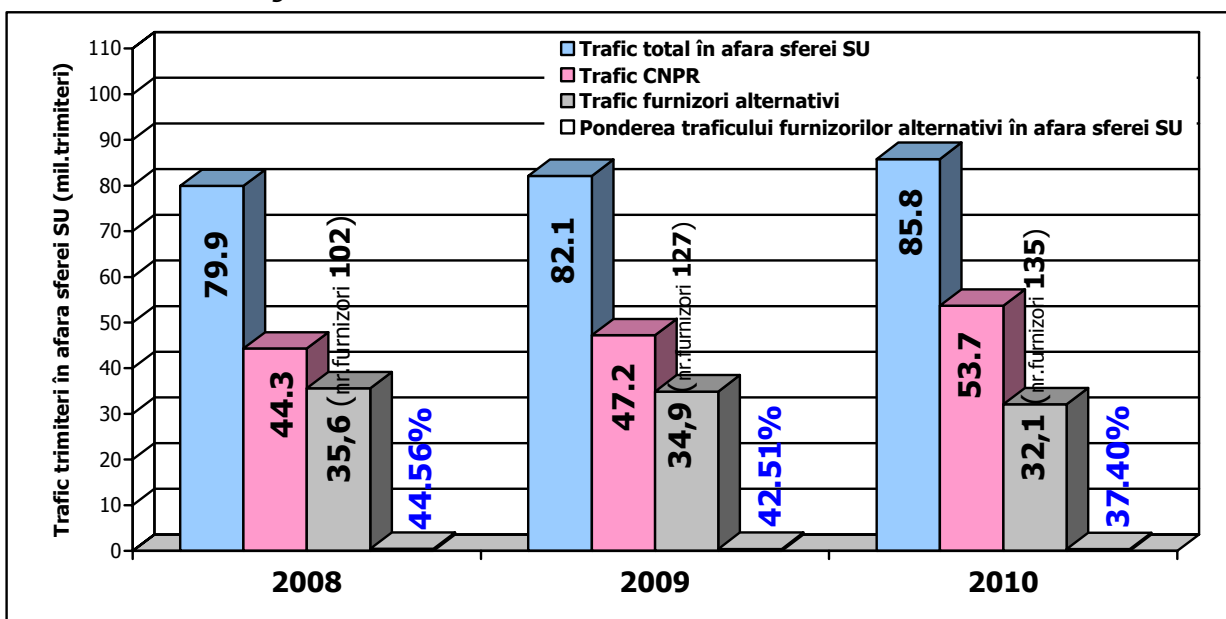


Sursa: ANCOM, pe baza datelor colectate din piață

\* Traficul CNPR aferent anului 2008 a fost corectat conform noii metodologii de raportare din anul 2009

Tot în aceeași perioadă de timp, traficul furnizorilor alternativi ce au prestat servicii poștale din afara sferei serviciului universal, s-a situat pe o pantă descendentă înregistrând o scădere de aproximativ 9,83%.

Fig. nr. 4 – Dinamica traficului din afara sferei serviciului universal



Sursa: ANCOM, pe baza datelor colectate din piață

Aceste creșteri de trafic pe segmentul serviciilor din sfera serviciului universal, respectiv scăderi de trafic pe segmentul serviciilor din afara sferei serviciului universal înregistrate de furnizorii alternativi pot fi explicate și prin faptul că o parte din furnizorii care prestau servicii poștale în afara sferei serviciului universal au început să presteze și servicii în sfera serviciului universal, în timp ce alții au migrat către furnizarea exclusivă de servicii în sfera serviciului universal. Serviciile din sfera serviciului universal sunt servicii fără caracteristici suplimentare, cu condiții de procesare mai simple și tarife mai mici, deci mai accesibile utilizatorilor.

### 5.3. Calitatea serviciilor

Indicatorii de calitate relevanți pentru serviciile poștale sunt timpii de distribuție și numărul reclamațiilor primite de la utilizatori referitoare la prestarea serviciului poștal.

În vederea asigurării unui serviciu de calitate fiecărui utilizator de servicii poștale, autoritatea de reglementare a impus furnizorului de serviciu universal, Compania Națională Poșta Română, următoarele obiective de calitate pentru normele de distribuire Z+1 și Z+2 („Z” este ziua depunerii trimiterii poștale la punctul de acces):

a) pentru distribuirea trimiterilor interne de corespondență din cea mai rapidă categorie standard:

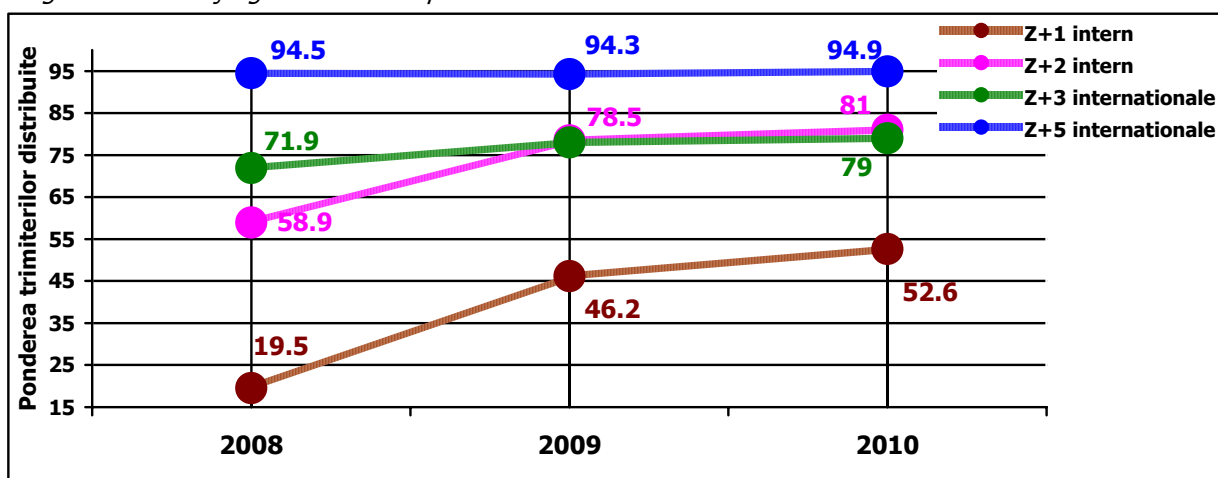
- 85% din totalul trimiterilor de corespondență în Z+1 și,
- 97% din totalul trimiterilor de corespondență în Z+2.

b) pentru distribuirea trimiterilor internaționale de corespondență din cea mai rapidă categorie standard:

- 85% din totalul trimiterilor de corespondență în Z+3 și,
- 97% din totalul trimiterilor de corespondență în Z+5.

În vederea evaluării îndeplinirii obiectivelor de calitate impuse furnizorului de serviciu universal pentru trimiterile de corespondență interne și internaționale din cea mai rapidă categorie standard, în cursul ultimilor 3 ani au fost efectuate măsurători în conformitate cu prevederile Standardului tehnic european 13850/2003. Deși obiectivele de calitate nu au fost atinse, rezultatele măsurătorilor s-au situat pe o curbă ascendentă în perioada 2008 – 2010.

Fig. nr. 5 – Evoluția gradului de îndeplinire a obiectivelor de calitate de către furnizorul de serviciu universal

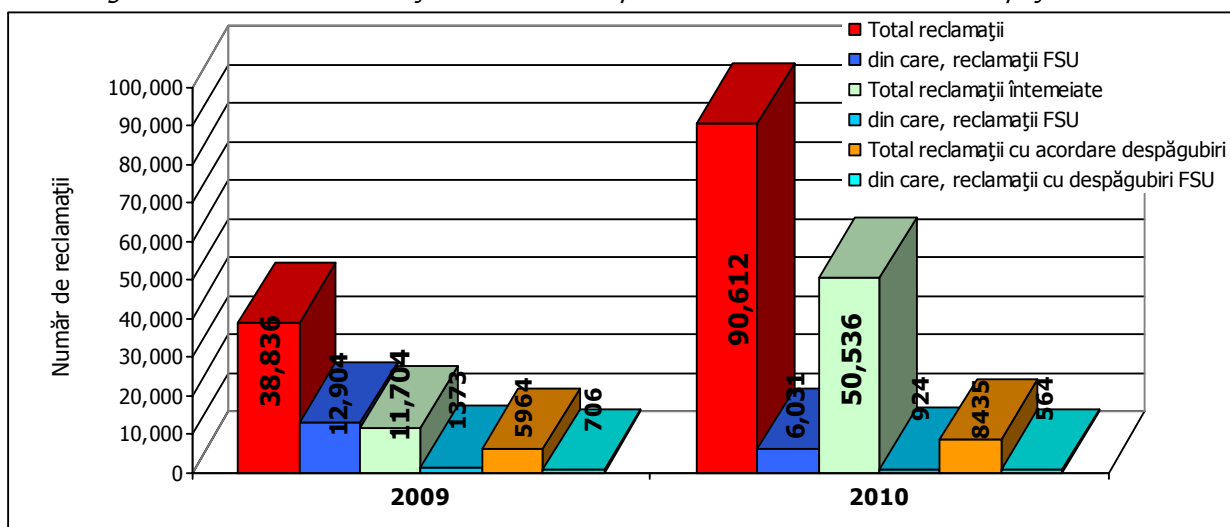


Sursa: ANCOM

Având în vedere atribuțiile sale, precum și faptul că furnizorul de serviciu universal nu a reușit încă să atingă obiectivele de calitate impuse, ANCOM continuă să monitorizeze derularea procesului de măsurare a calității serviciilor oferite de furnizorul de serviciu universal.

În ceea ce privește reclamațiile întemeiate primite de la utilizatorii serviciilor poștale, acestea pot fi soluționate cu sau fără acordarea unor despăgubiri, în funcție de prejudiciile aduse utilizatorilor, conform prevederilor legale, răspunderea furnizorilor fiind angajată cel puțin la nivelul pragurilor minime prevăzute potrivit dispozițiilor Ordonanței Guvernului nr. 31/2002.

Fig. nr. 6 – Dinamica reclamațiilor referitoare la prestarea defectuoasă a serviciilor poștale



Sursa: ANCOM, pe baza datelor colectate din piață

Începând cu anul 2009 autoritatea de reglementare a demarat strângerea de date statistice referitoare la reclamațiile formulate de utilizatorii de servicii poștale.

Astfel, s-a constatat creșterea semnificativă a numărului de reclamații raportate în 2010 față de 2009, care se poate explica și prin adoptarea graduală, în timp, a acestui indicator de către furnizorii din piață, prin introducerea în mecanismele interne de monitorizare. Nu în ultimul rând, creșterea numărului de reclamații rezidă și din faptul că începând cu acest an a avut loc o intensificare a controalelor realizate de personalul calificat al ANCOM, la punctele de acces/contact ale furnizorilor de servicii poștale care au program de lucru cu publicul. Intensificarea activității de control a autorității de reglementare a dus la corectarea masivă a comportamentului comercial al furnizorilor de servicii în sensul că aceștia au făcut cunoscut, prin afișare, în punctele de acces la rețelele poștale pe care le operează condițiile generale de furnizare a serviciilor și drepturile utilizatorilor. Ca urmare a luării la cunoștință a acestor condiții generale obligatorii pentru furnizori, utilizatorii, cunoscându-și în mai mare măsură drepturile, au reclamat mai frecvent încălcarea acestor drepturi.



## 6. Obiective de reglementare a serviciilor poștale

Din analiza principalilor indicatori menționați ANCOM constată evoluția generală bună, conform așteptărilor, a pieței serviciilor poștale, corelată cu realitățile economico-sociale ale societății românești. Dificultățile de ordin economic ce au afectat economia românească începând cu anii 2008/2009 nu au ocolit sectorul serviciilor poștale, numărul de furnizori autorizați diminuându-se semnificativ în perioada 2008-2011, totodată numărul furnizorilor fără activitate raportat la numărul furnizorilor autorizați fiind în creștere.

În ce privește traficul trimiterilor poștale ANCOM constată o scădere a traficului din sfera serviciului universal, trafic ce cuprinde trimiterile poștale având ca obiect corespondența generată de activitățile curente ale agenților economici și ale populației (ex. facturi, informări către clienți, scrisori, cărți poștale). În opinia ANCOM aceste scăderi se datorează în principal instalării unui climat economic auster ce a caracterizat perioada 2008-2011, afectând sectorul serviciilor poștale atât direct, prin restrângerea activității unui număr semnificativ de agenți economici – clienți ai furnizorilor de servicii poștale, cât și indirect, prin accelerarea adoptării unor noi metode, mai eficiente din punct de vedere economic, de transmitere a informațiilor vehiculate prin aceste trimiteri poștale, de exemplu prin mijloace electronice.

Pe de altă parte, deși la valori mult mai mici în termeni de număr de trimiteri poștale, traficul trimiterilor din afara sferei serviciului universal (ex. colete) a cunoscut o creștere constantă în această perioadă, nefiind influențat de contextul economic negativ. O posibilă explicație a acestei evoluții o reprezintă faptul că trimiterile poștale din această categorie de servicii deservesc domenii de activitate mai puțin sau deloc afectate de contextul economic negativ din perioada cercetată. Se pot include în această categorie acele servicii poștale ce intră în componența serviciilor de achiziție online de bunuri și servicii sau cele aferente unor servicii de logistică ușoară (ex. transmitere de documente și/sau bunuri de dimensiuni reduse).

Din perspectiva calității serviciilor furnizate, dinamica pieței este una pozitivă. Astfel, calitatea serviciilor poștale din sfera serviciului universal prestate de furnizorul de serviciu universal și monitorizate conform standardului 13850 arată un trend pozitiv în ce privește atingerea obiectivelor de calitate, mai ales pe segmentul trimiterilor internaționale. În ce privește segmentul trimiterilor interne, deși aflat pe un trend pozitiv, acesta se află destul de departe de îndeplinirea obiectivelor de calitate. Este necesară urmărirea atentă și pe viitor, a evoluțiilor din acest domeniu, astfel încât să se continue și să se accelereze tendința de îmbunătățire a calității acestor servicii.

În ce privește dinamica puternic crescătoare a reclamațiilor referitoare la prestarea necorespunzătoare a serviciilor poștale, ea reprezintă un efect al măsurilor active de control al respectării obligațiilor de informare față de utilizatori. Această creștere puternică arată necesitatea unei atenții sporite în domeniul asigurării informării corespunzătoare a utilizatorului de servicii poștale.

În prezent, dezvoltarea serviciilor poștale este marcată de o serie de provocări generate de necesitatea schimbării modelului monopolist cu modelul competitiv, în tot acest proces de reformă a domeniului serviciilor poștale fiind implicate multe alte domenii și direcții de dezvoltare globală, cum ar fi progresul tehnologic și implementarea ultimelor tehnologii. Astfel, se constată substituirea serviciilor tradiționale prin implementarea de servicii a căror particularitate este reprezentată de utilizarea mijloacelor electronice, o scădere a traficului poștal reprezentat de trimiterile tradiționale din poșta de scrisori putând fi anticipată pentru viitorul apropiat.

Mai mult decât atât, ceea ce era definit ca fiind furnizorul de serviciu universal, conform regulilor pieței libere, se află în plin proces de transformare într-o organizație care funcționează concentrându-se pe profitabilitate, eficiență a costurilor, reducerea cheltuielilor

și a necesarului de forță de muncă prin implementarea noilor tehnologii, ceea ce a făcut ca demarcarea existentă între principiile de funcționare a furnizorilor de serviciu universal desemnați și a celor ce furnizează servicii poștale pe piața liberalizată să nu mai fie foarte clară.

Nu în ultimul rând, adoptarea, în perioada următoare, a noului cadru legislativ privind furnizarea de servicii poștale pe piața din România poate aduce provocări suplimentare din perspectiva reglementatorului.

Având în vedere tendințele identificate în piața românească de servicii poștale, provocările menționate, dar și necesitatea de monitorizare constantă și promovare continuă a obiectivelor stabilite în sarcina ANCOM de actele normative în vigoare, autoritatea de reglementare își propune ca în perioada 2012-2016 să se concentreze cu precădere asupra următoarelor direcții de acțiune:

1. Promovarea intereselor utilizatorilor de servicii poștale;
2. Asigurarea dreptului de acces la serviciu universal în sectorul serviciilor poștale;
3. Promovarea concurenței în sectorul serviciilor poștale;
4. Încurajarea investițiilor și promovarea inovației în sectorul serviciilor poștale.

## **6.1. Promovarea intereselor utilizatorilor**

- Asigurarea calității și securității serviciilor poștale

În limita atribuțiilor ce i-au fost stabilite prin lege, ANCOM își va concentra eforturile pe crearea unui cadru de reglementare care să aibă ca rezultat creșterea calității și securității serviciilor poștale, precum și a eficienței furnizorului de serviciu universal în sensul satisfacerii permanente a nevoilor utilizatorilor, la standardele de calitate impuse de ANCOM.

Statisticile privind reclamațiile primite de furnizorii de servicii poștale indică existența unor probleme legate de calitatea serviciilor și respectarea drepturilor utilizatorilor, inclusiv prin interpretarea abuzivă a prevederilor legale din domeniu de către furnizori. Ținând cont de acestea, autoritatea de reglementare intenționează să continue monitorizarea modului în care furnizorii își respectă obligațiile față de utilizatori, precum și a modului în care sunt tratate reclamațiile acestora, luând în acest sens măsurile de remediere care se impun.

Cu precădere, ANCOM intenționează să continue monitorizarea nivelului calității serviciilor oferite de furnizorul de serviciu universal, în conformitate cu Standardul 13850.

Totodată, ANCOM va analiza modalitățile de asigurare a securității, integrității și confidențialității trimiterilor poștale utilizate de furnizori.

În ceea ce privește furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal, în cursul următorilor ani va fi analizat și, după caz, actualizat Contractul-cadru de furnizare a serviciilor din sfera serviciului universal, precum și Regulile aplicabile acestora.

De asemenea, ANCOM va continua activitatea de revizuire a 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, astfel încât furnizarea acestor servicii poștale să fie asigurată în condiții nediscriminatorii către populația României.

- Informarea utilizatorilor

Autoritatea de reglementare a analizat modalitățile prin care utilizatorii pot obține informații cu privire la disponibilitatea și condițiile de furnizare ale serviciilor poștale și a constatat că acestea nu sunt suficiente pentru a permite utilizatorilor să obțină maximul de beneficii în relația cu furnizorii de astfel de servicii.

Astfel, autoritatea are în vedere sporirea gradului de informare a utilizatorilor cu privire la condițiile generale de furnizare a serviciilor poștale puse la dispoziție de către furnizori.

În plus, Autoritatea de reglementare are în vedere identificarea măsurilor optime ce pot fi impuse furnizorilor de servicii poștale în vederea sporirii nivelului de transparență a procesului de furnizare a acestor servicii, astfel încât utilizatorii să poată lua decizii informate cu privire la serviciile poștale pe care intenționează să le contracteze.

Totodată, ANCOM va urmări crearea unui cadru de dialog social-instituțional prin care să crească gradul de cooperare și interacțiune dintre participanții de pe piața serviciilor poștale.

➤ Promovarea măsurilor de incluziune socială

În spiritul politicilor europene de promovare a incluziunii sociale, o prioritate pentru autoritatea de reglementare va fi promovarea intereselor specifice ale utilizatorilor cu dizabilități. În acest sens, ANCOM va crea premisele pentru asigurarea accesului persoanelor cu dizabilități la serviciile poștale în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori.

ANCOM va urmări și asigurarea unei informări corespunzătoare a utilizatorilor cu dizabilități, maximizând astfel beneficiile sociale pe care le generează un acces optim la serviciul universal.

## **6.2. Asigurarea dreptului de acces la serviciile din sfera serviciului universal**

În vederea uniformizării cadrului legislativ național cu actele normative europene ce reglementează sectorul serviciilor poștale, acțiunile ANCOM în ceea ce privește optimizarea activității de reglementare a acestui sector vor fi ghidate de următoarele direcții strategice:

➤ Definirea serviciului universal și accesul utilizatorilor la aceste servicii

Un obiectiv important pe termen scurt al autorității îl constituie garantarea accesului la serviciile incluse în sfera serviciului universal, începând cu data de 01.01.2013, în condițiile în care piața de servicii poștale se liberalizează complet de la această dată.

În procesul de revizuire a actelor normative ce reglementează furnizarea serviciilor poștale din sfera serviciului universal, ANCOM va avea în vedere necesitatea asigurării unei continuități în ceea ce privește prestarea acestor servicii, urmând ca desemnarea unui furnizor de serviciu universal și stabilirea cadrului legal pentru furnizarea acestor servicii să se realizeze în acord cu necesitățile identificate, respectând în același timp principiile obiectivității, transparenței, nediscriminării, proporționalității și minimei atingeri aduse concurenței pe piață, principii necesare pentru garantarea furnizării libere a serviciilor poștale pe piața internă.

Prin urmare, vor fi reanalizate și definite serviciile incluse în sfera serviciului universal, astfel încât prin serviciul universal să fie asigurat un set minim de servicii poștale, la o calitate determinată și la un preț accesibil, tuturor utilizatorilor, în orice punct de pe teritoriul României.

ANCOM va garanta, în continuare, asigurarea a cel puțin unei colectări de la fiecare punct de acces și a cel puțin unei livrări la locuința fiecărei persoane fizice și la sediul fiecărei persoane juridice cel puțin cinci zile pe săptămână, prin intermediul mecanismelor de serviciu universal, cu excepția cazurilor sau condițiilor geografice considerate excepționale de autoritatea de reglementare. De asemenea, autoritatea va acorda importanță în continuare menținerii unor rețele publice poștale funcționale, cu un număr suficient de puncte de acces în zonele rurale sau puțin populate, stabilind obligații specifice furnizorului de serviciu universal.

Totodată, ANCOM va investiga posibilitățile practice de eficientizare a procedurilor de desemnare a furnizorului de serviciu universal, și va reevalua drepturile și obligațiile acestuia cu scopul de a actualiza condițiile și procedura de desemnare a furnizorului universal.

Rezultatele acestor analize se vor concretiza prin emiterea unei noi decizii, prin care se va urmări armonizarea prevederilor legislative în vigoare cu specificitățile și necesitățile identificate ale pieței serviciilor poștale din România. ANCOM are în vedere, în principiu, deschiderea accesului altor operatori de pe piața serviciilor poștale la serviciile rezervate până la data de 31.12.2012 CNPR, ca urmare a parcurgerii unui ultim pas spre liberalizarea completă a serviciilor poștale, dar și o eventuală stabilire a mecanismelor de finanțare a costului net generat de furnizarea serviciului universal și a modalității de compensare a acestuia.

- Stabilirea condițiilor de furnizare a serviciilor poștale de către furnizorul de serviciu universal și verificarea îndeplinirii acestora

În scopul asigurării accesului la serviciu universal tuturor utilizatorilor, ANCOM va continua să monitorizeze modul de implementare și furnizare a serviciilor pe care furnizorul de serviciu universal a fost desemnat să le furnizeze. Astfel, o prioritate pentru ANCOM va consta în monitorizarea, în continuare, a respectării de către furnizorul de serviciu universal a obligației ce îi incumbă cu privire la practicarea unor tarife accesibile, transparente, nediscriminatorii și fundamentate în funcție de costuri eficiente.

Respectarea cerinței de accesibilitate va putea fi monitorizată de către ANCOM prin analizarea, în principal, a două aspecte, și anume:

- nivelul tarifelor la care serviciul furnizat încetează să mai fie accesibil;
- categoriile de utilizatori care la o creștere a tarifelor vor renunța să mai acceseze serviciile în cauză.

În urma unei analize care va stabili în ce măsură tarifele sunt accesibile, se va decide dacă este oportună realizarea unor studii de piață și a unor comparații cu datele din alte piețe europene pentru a decide remediile care vor fi adoptate.

În scopul asigurării transparenței tarifelor practicate, ANCOM va impune furnizorului de serviciu universal publicarea pe pagina sa de internet a unei versiuni a situațiilor financiare separate, oferind astfel persoanelor interesate posibilitatea de a înțelege care sunt costurile furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului universal și de a lua decizii pe baza acestora informații.

Pentru a asigura respectarea obligației de fundamentare pe costuri a tarifelor de către furnizorul de serviciu universal, ANCOM va putea impune acestuia implementarea și menținerea unui sistem de evidență internă a costurilor, suficient de detaliat, care să permită identificarea costului furnizării individuale a serviciilor sau categoriilor de servicii incluse în sfera serviciului universal. Pe baza acestui sistem, furnizorul de serviciu universal va realiza, în cadrul contabilității interne de gestiune, separarea activităților aflate în sfera serviciului universal de cele aflate în afara sferei serviciului universal. În acest sens, ANCOM va stabili stabili cerințele privind conținutul metodologiei de dezvoltare a sistemului de evidență contabilă separată și elaborarea evidențelor contabile separate ce urmează a fi realizate de furnizorul de serviciu universal.

Pentru a crește gradul de certitudine a informațiilor furnizate prin intermediul situațiilor contabile separate, acestea vor fi evaluate, anual, de un auditor independent care va stabili dacă au fost întocmite în concordanță cu parametrii stabiliți de ANCOM.

În scopul promovării și protejării intereselor utilizatorilor serviciilor poștale, ANCOM va acționa prin reglementarea echilibrată a tarifelor aferente serviciilor poștale din sfera serviciului universal în vederea menținerii accesibilității acestora, precum și prin stabilirea unor standarde ridicate de calitate pentru prestarea acestor servicii.

- Determinarea costului net și stabilirea mecanismelor de finanțare a acestuia

Cu ajutorul rezultatelor generate prin sistemul de evidență contabilă separată va fi posibilă inclusiv determinarea costului net generat de furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal. Costul net al obligațiilor de serviciu universal se va calcula ca diferență

dintre costul net suportat de furnizorul de serviciu universal ca urmare a îndeplinirii obligațiilor de serviciu universal și costul net înregistrat de acest furnizor, în cazul în care și-ar desfășura activitatea fără a avea obligațiile de serviciu universal. Întrucât furnizarea serviciului universal poate constitui o sarcină injustă pentru furnizorul desemnat, ANCOM va analiza atât implicațiile furnizării serviciului universal asupra furnizorului desemnat, cât și impactul asupra celorlalți operatori de servicii poștale, precum și asupra utilizatorilor, ca urmare a compensării eventualelor pierderi rezultate în urma furnizării serviciilor din sfera serviciului universal. Acoperirea acestor pierderi va putea fi realizată prin stabilirea unui fond de serviciu universal alcătuit ca urmare a colectării contribuțiilor furnizorilor de servicii poștale și, dacă e cazul, prin fonduri publice, condițiile specifice privind reglementarea acestor aspecte urmând să facă obiectul legislației secundare emise de autoritatea de reglementare.

### **6.3. Promovarea concurenței în domeniul serviciilor poștale**

ANCOM va continua să promoveze concurența în sectorul serviciilor poștale, acționând în special pentru prevenirea demersurilor ce au sau pot avea ca efect distorsionarea ori restrângerea concurenței în acest domeniu.

Măsurile ce vor fi luate pentru promovarea concurenței în perioada 2012-2016, în cadrul procesului de punere în aplicare a prezentei strategii, vor viza adoptarea și implementarea măsurilor impuse de liberalizarea totală a pieței serviciilor poștale începând cu 1 ianuarie 2013, optimizarea activității de autorizare a furnizorilor de servicii poștale, 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.

De asemenea, pentru o mai bună cunoaștere a pieței, ANCOM va avea în vedere optimizarea, în mod dinamic, a procesului de colectare a datelor statistice corespunzătoare furnizării serviciilor poștale, prin revizuirea în funcție de necesități a indicatorilor statistici specifici.

### **6.4. Încurajarea investițiilor și promovarea inovației**

Dezvoltarea serviciilor de comunicații electronice exercită o presiune crescândă asupra serviciilor poștale, afectând cu precădere serviciile poștale tradiționale, dar mijloacele electronice de prelucrare ce pot fi implementate în domeniul serviciilor poștale au condus la apariția unor servicii noi în acest domeniu. În acest context, în ultimii ani legislația europeană a pus accentul pe posibilitatea statelor membre de a dezvolta domeniul poștal prin reglementarea unor servicii suplimentare sau complementare, distincte de cele care întregesc sfera serviciului universal.

În prezent, în România, prevederile Ordonanței Guvernului nr.31/2002 și ale Deciziei președintelui ANCOM nr.2858/2007 statuează faptul că serviciile poștale neincluse în sfera serviciului universal, dar reglementate, sunt, printre altele, serviciile *distincte*: Ramburs, Schimbare destinație, Livrare specială, Confirmare de primire și Express, toate acestea având, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, o trăsătură comună, constând în faptul că presupun prelucrarea trimiterilor poștale altfel decât electronic.

Având în vedere dezvoltarea fără precedent din ultimii ani a tehnologiilor electronice și a soluțiilor integrate bazate pe internet, inclusiv în domeniul serviciilor poștale, ANCOM intenționează să analizeze, printre altele, oportunitatea definirii serviciului ce are ca obiect

trimiteri *hibrid*<sup>1</sup> ca serviciu poștal distinct. Prin analizarea acestei categorii de servicii se va urmări stabilirea gradului de utilizare a acestora, precum și a modului în care apariția acestor servicii a influențat evoluția pieței serviciilor poștale.

Pe de altă parte, factorii tehnologici asociați cu factorii socio-culturali creează noi moduri de satisfacere a nevoilor utilizatorilor de servicii poștale și influențează cererea de asemenea servicii. Deși aparent noile tehnologii reduc cererea de servicii poștale, acestea ajută la dezvoltarea de noi produse și servicii (e-commerce) și atragerea de noi consumatori. Menținerea și dezvoltarea segmentului trimiterilor de corespondență și publicitate prin poștă depind foarte mult de implementarea soluțiilor integrate, poșta hibridă, comunicare digitală, menite să contracareze efectele substituției electronice și eventualele majorări ale tarifelor în anii următori. Din acest punct de vedere, autoritatea de reglementare va urmări actualizarea cadrului de reglementare în vederea alinierii permanente a acestuia la cerințele pieței serviciilor poștale.

De asemenea, una dintre prioritățile strâns legate de acest obiectiv strategic o reprezintă dezvoltarea și implementarea în România a unor puncte de lucru prin intermediul cărora să fie oferite utilizatorilor serviciilor poștale o multitudine de servicii conexe activității de furnizare a serviciilor poștale (ambalare, presortare etc.), astfel încât activitatea de furnizare a serviciilor poștale să fie eficientizată, iar utilizatorii să beneficieze de servicii deosebite (conceptul „One Stop Shopping”).

Pe fondul acestor evoluții, ANCOM consideră oportună stimularea investițiilor în noi tehnologii și a promovării inovației în sectorul serviciilor poștale, cu scopul de a oferi utilizatorilor din România acces la servicii diverse, accesibile și de a asigura sustenabilitatea companiilor din acest sector. Măsurile ce vor fi luate de autoritatea de reglementare în sensul încurajării investițiilor și promovării inovației, în cadrul procesului de implementare a prezentei strategii, vor consta în analiza oportunității definirii unor servicii poștale inovative (ex. Serviciul Hibrid și serviciile de tip „One stop shopping” etc.) și monitorizarea permanentă a modului în care serviciile de comerț electronic vor fi dezvoltate de către furnizorii de servicii poștale.

---

<sup>1</sup> Trimiteri hibrid - acele trimiteri prezentate de către expeditor în formă fizică sau electronică (poștă electronică, SMS, fax etc.) și în cazul cărora furnizorul a procesat mesajul (decompactare, decriptare, arhivare etc.), transportul realizându-se în principal în format electronic către punctele din rețeaua furnizorului mai apropiate de destinatar, de unde trimiterile sunt distribuite în formă fizică destinatarului.

## 7. Evaluarea îndeplinirii obiectivelor strategice

Programul acțiunilor specifice de reglementare pe care autoritatea națională de reglementare îl va desfășura în perioada 2012-2016 va fi dublat permanent de acțiuni de evaluare a îndeplinirii obiectivelor strategice, prin monitorizarea următorilor parametri:

### 7.1. Promovarea intereselor utilizatorilor

- *Asigurarea calității și securității serviciilor poștale:*
  - gradul de satisfacție a utilizatorilor apreciat prin: (1) numărul reclamațiilor primite privind calitatea și securitatea serviciilor poștale prestate de furnizorul de serviciu universal, (2) numărul reclamațiilor soluționate cu acordarea de despăgubiri pentru serviciile prestate de către furnizorul de serviciu universal;
  - ponderea reclamațiilor în volumul trimiterilor poștale procesate de furnizorii vizați (trimiteri de corespondență, colete etc.).
- *Informarea utilizatorilor:*
  - percepțiile și gradul de cunoaștere de către consumatori a nivelului tarifelor;
  - disponibilitatea informațiilor privind nivelul efectiv al tarifelor;
  - numărul de accesări și interogări ale paginii de internet dedicate utilizatorilor.

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

- *Definirea și accesul la serviciul universal:*
  - numărul punctelor de acces (deservite de personal și cutiile poștale) ale furnizorului de serviciu universal aflate în localități situate în cazuri sau condiții geografice considerate excepționale de autoritatea de reglementare;
  - dinamica, după data de 31 decembrie 2012, tarifelor principalilor furnizori de servicii din sfera serviciului universal pentru serviciile care au ca obiect trimiteri de corespondență standard cu greutatea de până la 50 g.
- *Stabilirea condițiilor de furnizare a serviciilor poștale de către furnizorul de serviciu universal și verificarea îndeplinirii acestora:*
  - numărul furnizorilor de serviciu universal desemnați;
  - dinamica nivelului calității serviciilor pentru care au fost desemnați, oferite de furnizorii de serviciu universal.
- *Determinarea costului net și stabilirea mecanismelor de finanțare a acestuia:*
  - determinarea valorii sarcinii injuste generată de furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal de către furnizorul desemnat;
  - valoarea costului net generat de îndeplinirea obligațiilor de furnizare a serviciilor din sfera serviciului universal ce urmează a fi compensat furnizorului desemnat.

### 7.3. Promovarea concurenței în domeniul serviciilor poștale

- numărul furnizorilor care vor oferi servicii care au ca obiect trimiteri de corespondență standard cu greutatea de până la 50 g, după data de 31 decembrie 2012;

- dinamica anuală a indicatorului Herfindahl-Hirshman Index (HHI);
- dinamica tarifelor serviciilor poștale oferite de principalii furnizori de servicii poștale;
- numărul integratorilor de trimiteri poștale care beneficiază de tarife speciale;
- numărul acțiunilor de control desfășurate anual.

#### **7.4. Încurajarea investițiilor și promovarea inovației**

- numărul trimiterilor ce vor face obiectul serviciilor prestate de furnizorii de servicii poștale, utilizând tehnologii electronice și platforme internet;
- rata de lansare de noi produse și servicii poștale.



## 8. Program strategic de reglementare pentru perioada 2012 - 2016<sup>2</sup>

Nr.	Acțiune
<b>Promovarea intereselor utilizatorilor</b>	
1.	Monitorizarea procesului de măsurare a calității de către furnizorul de serviciu universal, în conformitate cu 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.	Analiza modalităților de asigurare a securității, integrității și confidențialității trimerilor poștale
4.	Analiza 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 autoritatea de reglementare, furnizorii și utilizatorii de servicii poștale
8.	Analiza situației pe piața serviciilor poștale și evaluarea măsurilor necesare pentru asigurarea accesului persoanelor cu dizabilități la serviciile poștale în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori
<b>Asigurarea dreptului de acces la serviciul universal</b>	
9.	Analiza posibilităților practice de eficientizare a procedurilor de desemnare a furnizorului de serviciu universal și evaluarea drepturilor și obligațiilor acestuia
10.	Stabilirea, dacă este cazul, a modului de calcul a costului net generat de îndeplinirea obligațiilor de furnizare a serviciilor din sfera serviciului universal
11.	Stabilirea unui mecanism de finanțare pentru compensarea costului net al furnizorului de serviciu universal
12.	Desemnarea unui furnizor de serviciu universal (după data de 31.12.2012)
13.	Analiza și evaluarea oportunității modificării setului de servicii din sfera serviciului universal
<b>Promovarea concurenței în domeniul serviciilor poștale</b>	
14.	Analiza 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
<b>Încurajarea investițiilor și promovarea inovației</b>	
16.	Analiza serviciilor conexe serviciilor poștale
17.	Stimularea dezvoltării și implementării de produse și servicii noi (ex. <i>One stop shopping</i> )
18.	Realizarea de studii de piață pentru identificarea nevoilor utilizatorilor serviciilor poștale

<sup>2</sup> Măsurile de reglementare propuse de autoritatea de reglementare în domeniul serviciilor poștale pentru perioada 2012 - 2016