

# **Raport de evaluare privind implementarea strategiei de reglementare a domeniului serviciilor poștale 2017-2020**

## Cuprins:

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Introducere.....                                                   | 3  |
| I. Promovarea intereselor utilizatorilor .....                     | 4  |
| I.1. Calitatea serviciilor poștale .....                           | 4  |
| I.2. Informarea utilizatorilor.....                                | 7  |
| I.3. Promovarea intereselor utilizatorilor cu nevoi speciale ..... | 9  |
| II. Asigurarea dreptului de acces la serviciul universal .....     | 10 |
| III. Promovarea concurenței.....                                   | 15 |
| IV. Încurajarea investițiilor și promovarea inovației.....         | 18 |
| Concluzie:.....                                                    | 21 |

## Introducere

**Strategia de reglementare a domeniului serviciilor poștale în perioada 2017-2020**<sup>1</sup>, consultată public în perioada 5 ianuarie – 20 februarie 2017 și adoptată în urma ședinței Consiliului Consultativ din data de 12 aprilie 2017, a fost structurată pe direcțiile de acțiune ce au decurs din actele normative ce guvernau domeniul serviciilor poștale din România la acel moment.

Astfel, în acord cu obiectivele Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, denumită în continuare ANCOM sau Autoritatea, stabilite prin prevederile art. 48, alin. (2), din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 13/2013 privind serviciile poștale, denumită în cele ce urmează *Ordonanța privind serviciile poștale*, prin Strategia de reglementare au fost stabilite direcțiile de acțiune pentru perioada 2017-2020, și anume:

- *promovarea intereselor utilizatorilor;*
- *asigurarea dreptului de acces la serviciul universal;*
- *promovarea concurenței;*
- *încurajarea investițiilor și promovarea inovației.*

În vederea atingerii obiectivelor strategice, în ultimii patru ani au fost derulate de către ANCOM, următoarele acțiuni care s-au subscris direcțiilor de acțiune:

a) realizarea 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;

b) derularea 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;

c) 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;

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

e) organizarea unor evenimente prin care să crească gradul de interacțiune între participanții de pe piața serviciilor poștale din România;

f) 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;

g) analizarea oportunității desemnării unui nou furnizor de serviciu universal, organizarea și derularea procedurii pentru desemnarea unuia sau a mai multor furnizori de serviciu universal;

h) 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;

i) impunerea de măsuri tarifare în sarcina furnizorului de serviciu universal;

j) analizarea cererilor de compensare a costului net presupus de furnizarea serviciilor incluse în sfera serviciului universal;

k) derularea de acțiuni de control menite să verifice modul de îndeplinire de către furnizorii de servicii poștale a obligațiilor ce le revin în baza legislației aplicabile, precum și modul în care furnizorul de serviciu universal își îndeplinește obligațiile ce îi revin privind asigurarea serviciilor din sfera serviciului universal și luarea măsurilor ce

---

<sup>1</sup> [https://www.ancom.ro/strategia-de-servicii-postale-2017-2020\\_5736](https://www.ancom.ro/strategia-de-servicii-postale-2017-2020_5736);

se impun în scopul remedierii eventualelor cazuri de încălcare a prevederilor legale aplicabile;

l) 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;

m) revizuirea dispozițiilor legislației secundare în domeniu, în acord cu evoluția recentă a cadrului legal primar;

n) 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;

o) 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 privind 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;

p) 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;

q) implementarea măsurilor adoptate la nivel european privind serviciile de livrare transfrontalieră a coletelor;

r) 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 acestora;

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

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

În continuare sunt detaliate activitățile derulate în perioada 2017 - 2020 în procesul de implementare a strategiei de reglementare sectorială, evaluarea procesului de implementare a strategiei fiind efectuată pe structura prevăzută în capitolul *V.3. – Obiectivele strategice și evaluarea îndeplinirii acestora*, din documentul de strategie realizat în cursul anului 2017.

## **I. Promovarea intereselor utilizatorilor**

### **I.1. Calitatea serviciilor poștale**

**a) monitorizarea anuală 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:**

În perioada 2017-2020, monitorizarea procesului de măsurare a calității de către furnizorul de serviciu universal s-a realizat, la nivelul ANCOM, prin verificarea conformității măsurărilor de calitate cu prevederile din standardul *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.*

Monitorizarea calității serviciilor având ca obiect trimiteri poștale internaționale a fost realizată de către International Post Corporation – IPC și a avut la bază, de asemenea, standardul SR EN 13850: 2013.

În urma analizării aspectelor menționate mai sus, s-a constatat conformitatea procesului de măsurare a calității cu standardul SR EN 13850, rezultatele măsurărilor fiind consemnate în rapoartele anuale ale furnizorului de serviciu universal (FSU) desemnat, Compania Națională „Poșta Română” S.A. (CNPR) și apoi publicate pe pagina de internet a acesteia.

Astfel, în ceea ce privește gradul de respectare de către furnizorul de serviciu universal a obiectivelor de calitate ce au fost stabilite în sarcina acestuia prin decizia de desemnare, performanțele de calitate ale acestuia au înregistrat în perioada 2017-2020 valorile detaliate următoare:

### **Performanțe de calitate – trimiteri poștale internaționale intracomunitare, import:**

- **2017** - 61,4% din totalul trimiterilor prelucrate au fost distribuite în Z+3<sup>2</sup> (în loc de 85%), respectiv, 87,7% din totalul trimiterilor prelucrate au fost distribuite în Z+5 (în loc de 97%);

- **2018** - 58,9% din totalul trimiterilor prelucrate au fost distribuite în Z+3<sup>3</sup> (în loc de 85%), respectiv, 87,4% din totalul trimiterilor prelucrate au fost distribuite în Z+5 (în loc de 97%);

- **2019** - 47,9% din totalul trimiterilor prelucrate au fost distribuite în Z+3<sup>4</sup> (în loc de 85%), respectiv, 83,7% din totalul trimiterilor prelucrate au fost distribuite în Z+5 (în loc de 97%);

- **2020** - 17,6% din totalul trimiterilor prelucrate au fost distribuite în Z+3<sup>5</sup> (în loc de 85%), respectiv, 41,7% din totalul trimiterilor prelucrate au fost distribuite în Z+5 (în loc de 97%).

### **Performanțe de calitate – trimiteri poștale interne:**

- **2017** - 30,01% din trimiterile interne de corespondență prioritară au fost distribuite în Z+1 (în loc de 85%), respectiv, 59,70% din trimiterile interne de corespondență prioritară au fost distribuite în Z+2 (în loc de 97%);

- **2018** - 57,10% din totalul trimiterilor prelucrate au fost distribuite în Z+2<sup>6</sup> (în loc de 85%), respectiv, 86,05% din totalul trimiterilor prelucrate au fost distribuite în Z+4 (în loc de 97%);

- **2019** - 51,80% din totalul trimiterilor prelucrate au fost distribuite în Z+2 (în loc de 85%), respectiv, 78,00% din totalul trimiterilor prelucrate au fost distribuite în Z+4 (în loc de 97%);

---

<sup>2</sup> Ca urmare a modificărilor legislative ce au avut loc în perioada de referință, norma de calitate impusă în sarcina furnizorului de serviciu universal s-a transformat din Z+1 în Z+2 și respectiv, din Z+2 în Z+4;

<sup>3</sup> Ca urmare a modificărilor legislative ce au avut loc în perioada de referință, norma de calitate impusă în sarcina furnizorului de serviciu universal s-a transformat din Z+1 în Z+2 și respectiv, din Z+2 în Z+4;

<sup>4</sup> Ca urmare a modificărilor legislative ce au avut loc în perioada de referință, norma de calitate impusă în sarcina furnizorului de serviciu universal s-a transformat din Z+1 în Z+2 și respectiv, din Z+2 în Z+4;

<sup>5</sup> Ca urmare a modificărilor legislative ce au avut loc în perioada de referință, norma de calitate impusă în sarcina furnizorului de serviciu universal s-a transformat din Z+1 în Z+2 și respectiv, din Z+2 în Z+4;

<sup>6</sup> Ca urmare a modificărilor legislative ce au avut loc în perioada de referință, norma de calitate impusă în sarcina furnizorului de serviciu universal s-a transformat din Z+1 în Z+2 și respectiv, din Z+2 în Z+4;

- **2020** - 69,11% din totalul trimiterilor prelucrate au fost distribuite în Z+2 (în loc de 85%), respectiv, 90,12% din totalul trimiterilor prelucrate au fost distribuite în Z+4 (în loc de 97%).

Având în vedere cele de mai sus și ținând cont de faptul că, în perioada de referință, activitatea CNPR nu a fost, cu regularitate, conformă cu prevederile legale, Autoritatea a luat în fiecare an măsurile corespunzătoare, furnizorul fiind sancționat contravențional astfel:

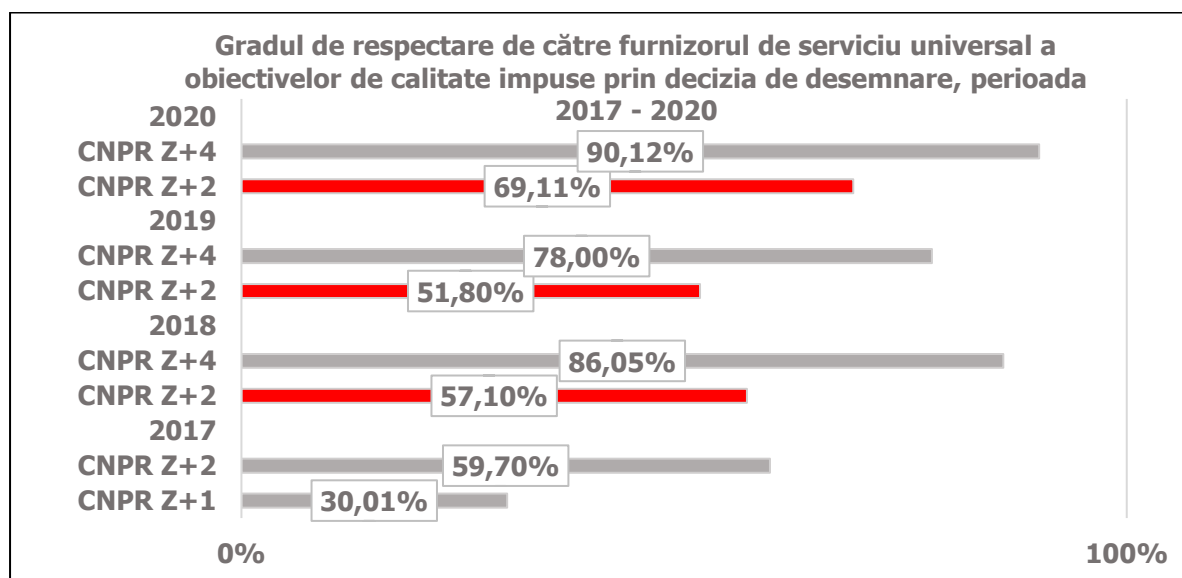
- **2017**: amendă de 20.000 de lei pentru neîndeplinirea obiectivelor de calitate în cursul anului 2016;

- **2018**: amendă de 25.000 de lei pentru neîndeplinirea obiectivelor de calitate în cursul anului 2017;

- **2019**: amendă de 30.000 de lei pentru neîndeplinirea obiectivelor de calitate în cursul anului 2018;

- **2020**: amendă de 35.000 de lei pentru neîndeplinirea obiectivelor de calitate în cursul anului 2019; respectiv,

- **2021**: amendă de 5.000 de lei pentru neîndeplinirea obiectivelor de calitate în cursul anului 2020.

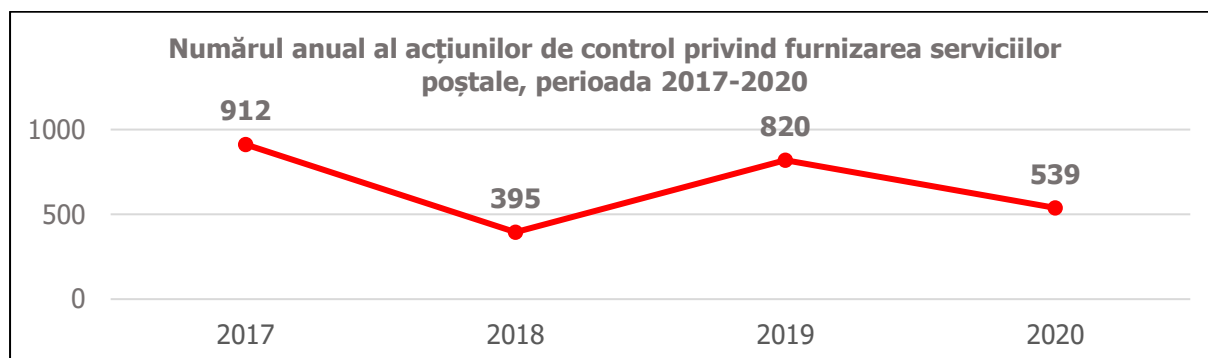


**b) derularea unor acțiuni prin care furnizorii de servicii au fost direcționați către o bună cunoaștere și respectare a prevederilor actelor normative în vigoare prin care le incumbă obligații în relația lor directă cu utilizatorii:**

În perioada 2017-2020, la nivelul compartimentelor implicate, au fost derulate mai multe activități care au presupus interacțiunea cu furnizorii de servicii poștale din România, în sensul îndrumării acestora, de către personalul Autorității, spre o mai bună cunoaștere a actelor normative în vigoare, implicit spre respectarea de către aceștia a obligațiilor pe care le au în relația cu utilizatorii.

Astfel, Autoritatea a pus la dispoziția furnizorilor informații actualizate privind normele legale aplicabile în domeniu și a acordat acestora sprijinul necesar în vederea parcurgerii eficiente a procesului de autorizare generală, precum și a înțelegerii obligațiilor pe care și le asumă în relația cu utilizatorii în momentul dobândirii acestei calități de furnizor de servicii poștale (minim 700 de interacțiuni directe anual). Îndrumarea furnizorilor de servicii poștale în sensul unei mai bune înțelegeri și asumări a prevederilor actelor normative în vigoare a fost implicit realizată și prin derularea

unor acțiuni de control, de către personalul specializat al ANCOM, în perioada 2017-2020 (peste 2.600 de acțiuni: 2017 - 912, 2018 - 395, 2019 - 820, 2020 - 539).



Procesul de informare a furnizorilor cu privire la prevederile legale care guvernează domeniul s-a derulat indirect inclusiv prin realizarea *Studiului privind calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului electronic asupra pieței serviciilor poștale*. Acest studiu a fost efectuat anual, și a presupus, printre altele, comunicarea directă cu reprezentanții furnizorilor în procesele de colectare, centralizare și validare a datelor primite de la aceștia cu privire la anumite caracteristici ale serviciilor prestate precum și obligațiile de raportare ce le revin (2017-2020: peste 5.000 de interviuri telefonice dedicate) sau punerea la dispoziția furnizorilor a unui document prin care au fost subliniate diferențele dintre prevederile deciziei statistice care a fost în vigoare până în martie 2020 și prevederile *Deciziei președintelui ANCOM nr. 388/2020 privind raportarea unor date statistice de către furnizori*.

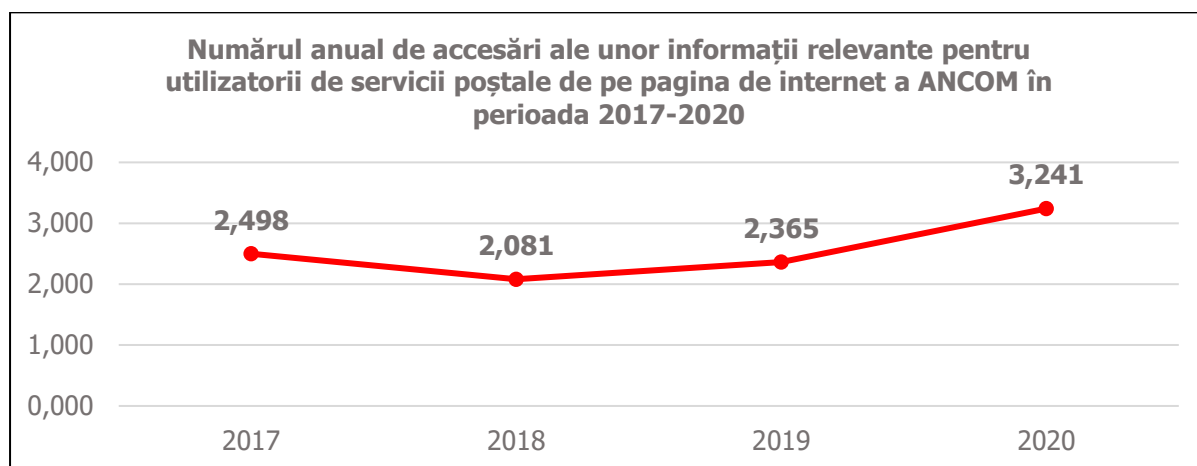
## **I.2. Informarea utilizatorilor**

**a) desfășurarea unor acțiuni specifice prin care utilizatorii au fost informați cu privire la drepturile pe care le dețin în virtutea prevederilor actelor normative care reglementează domeniul serviciilor poștale:**

În perioada 2017-2020, Autoritatea a asigurat publicarea și actualizarea permanentă a informațiilor necesare utilizatorilor de servicii poștale astfel încât aceștia să fie îndrumați către o mai bună cunoaștere și înțelegere a drepturilor pe care le au în relația cu furnizorii. În acest sens, secțiunea *InfoCentru*, din pagina de internet a ANCOM a fost dedicată exclusiv utilizatorilor, fiind actualizată permanent.

Pe parcursul anului 2019, Autoritatea a acordat o atenție sporită componentei de informare și educare a utilizatorilor finali din România în ceea ce privește piața și serviciile poștale, în scopul creșterii capacității utilizatorilor de a-și apăra mai bine interesele în relația lor cu furnizorii de servicii. În acest sens, suplimentar procesului de optimizare continuă a secțiunii *InfoCentru*, a fost derulată o campanie publică de informare și educare privind drepturile utilizatorilor de servicii poștale. Prin campania de informare menționată utilizatorii au putut afla care sunt drepturile lor în calitate de utilizatori de servicii poștale, care sunt tarifele pentru serviciile poștale din sfera serviciului universal, care sunt caracteristicile definitorii ale fiecărui serviciu poștal în parte etc. Campania de informare s-a derulat în perioada 1 octombrie – 15 decembrie 2019, prin intermediul a 10 stații TV, 4 posturi de radio cu audiență națională, în mediul online, precum și prin mijloace de afișare indoor și outdoor, Autoritatea atingându-și obiectivele și indicatorii de comunicare pe care și i-a propus.

De asemenea, pe tot parcursul perioadei de referință, toate modificările legislative care privesc piața serviciilor poștale au fost diseminate și transmise publicului interesat prin comunicate de presă emise de instituție.



**b) analizarea modului în care furnizorii aduc la cunoștința utilizatorilor condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale pe care le prestează:**

Pe întreaga perioadă de implementare, 2017-2020, ANCOM a realizat campanii anuale de verificare a concordanței dintre condițiile generale privind furnizarea serviciilor poștale înregistrate la Autoritate de către fiecare furnizor în parte în cursul procesului de autorizare și ofertele comerciale pe care furnizorii le-au pus la dispoziția publicului pe paginile proprii de internet.

Mai mult decât atât, în anii 2018 și 2019 au fost organizate peste 600 de acțiuni de control care au vizat în mod special actualizarea de către furnizori a condițiilor generale privind furnizarea serviciilor poștale, în conformitate cu prevederile Deciziei președintelui ANCOM nr. 313/2017 privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale. După caz, furnizorii au fost sancționați cu avertismente prin care au fost atenționați să își actualizeze condițiile generale de furnizare a serviciilor în conformitate cu modificările legislative de la momentul respectiv.

**c) organizarea de către ANCOM sau participarea acesteia la evenimente prin care s-a asigurat creșterea gradului de interacțiune între participanții din piața serviciilor poștale:**

Începând cu anul 2017, Autoritatea a participat anual la *Forumul furnizorilor de servicii de curierat din România*<sup>7</sup>, reprezentanții instituției prezentând cu aceste ocazii evoluția pieței serviciilor poștale din România și măsurile luate în activitatea de reglementare a domeniului. Forumul, organizat de către GovNet Conferences<sup>8</sup>, este un eveniment dedicat industriei de curierat și servicii poștale la care participă companii din industria serviciilor poștale și care constă într-o conferință interactivă, în care sunt dezbătute provocările sectoriale implicate de procesul de prelucrare a trimiterilor poștale și sunt totodată discutate potențiale soluții de creștere a eficienței proceselor de distribuție implicate de prelucrarea fluxurilor poștale. De asemenea, în cadrul acestui eveniment sunt prezentate bune practici și soluții tehnice inovatoare.

<sup>7</sup> <https://govnet.ro/Romanian-Courier-and-Postal-Services-Forum-2017;>  
<https://govnet.ro/Courier-and-Postal-Services-Forum-2018;>  
<https://govnet.ro/Romanian-Courier-and-Postal-Services-Forum-2019-;>  
<https://govnet.ro/Romanian-Courier-and-Postal-Services-Forum-2020;>

<sup>8</sup> [https://www.govnet.ro/;](https://www.govnet.ro/)

În anul 2020, a fost planificată organizarea la sediul Autorității a unei reuniuni de lucru dedicată principalilor furnizori de servicii poștale din România, prin care să se comunice acestora modificările și completările ce au fost aduse metodologiei de realizare a studiului privind calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului electronic asupra pieței, precum și informații detaliate privind modificările legislative care au survenit în procesul de monitorizare statistică a pieței. Avându-se în vedere contextul sanitar pandemic al anului 2020, evenimentul în cauză a fost anulat.

De asemenea, este de menționat participarea activă a personalului de specialitate al ANCOM în grupurile de lucru internaționale pe domeniul serviciilor poștale organizate în cadrul Comisiei Europene, al Grupului Reglementatorilor Europeni de Poștă (ERGPost), al Comitetului European de Reglementare Poștală (CERP), precum și la lucrările Congresului Uniunii Poștale Universale (UPU) și la sesiunile de lucru relevante ale Consiliului de Administrație al UPU.

### **I.3. Promovarea intereselor utilizatorilor cu nevoi speciale**

#### **a) realizarea unor analize privind identificarea gradului de satisfacere a necesităților utilizatorilor:**

În anii 2019 și 2020, Autoritatea a realizat cercetări de piață privind utilizarea serviciilor poștale<sup>9</sup> în rândul utilizatorilor finali – persoane fizice.

Conform celui mai recent raport de cercetare, realizat în anul 2020, 65% dintre respondenții inițiali au utilizat în ultimele 12 luni servicii poștale, în calitate de destinatar (62% din total) sau de expeditor (26% din total).

Din documentul respectiv evidențiem următoarele rezultate:

- din punct de vedere al notorietății, cele mai cunoscute servicii poștale sunt cele având ca obiect coletele (notorietate 97%, spontană și asistată), urmate de trimerile de corespondență (notorietate 91%, spontană și asistată);
- cele mai des utilizate servicii poștale în calitate de *expeditor* sunt cele având ca obiect colete (19% dintre expeditori le utilizează de câteva ori pe lună, iar 46% de câteva ori pe an), precum și cele având ca obiect trimeri de corespondență (15% dintre expeditori le utilizează de câteva ori pe lună, iar 35% de câteva ori pe an);
- cele mai des utilizate servicii poștale în calitate de *destinatar* sunt cele având ca obiect colete (27% dintre destinatari le primesc de câteva ori pe lună, iar 45% de câteva ori pe an), precum și cele având ca obiect trimeri de corespondență (15% dintre destinatari le primesc de câteva ori pe lună, iar 29% de câteva ori pe an);
- 71% dintre utilizatorii de servicii poștale au declarat că au realizat achiziții online în ultimele 12 luni (75% în urban, respectiv 65% în rural);
- costul mediu de livrare pentru magazinele online naționale „.ro” a fost de 26 lei, 13% dintre livrări fiind gratuite;
- în medie, o gospodărie în care au fost utilizate servicii poștale în ultimele 12 luni, a cheltuit aproximativ 110 lei cu serviciile poștale utilizate;
- marea majoritate a respondenților au menționat că preferă ca livrarea trimerilor poștale să fie efectuată la domiciliu/serviciu (82%), de luni până vineri, în intervalul orar 9-17 (52%); 3% dintre utilizatori ar fi de acord să plătească un cost

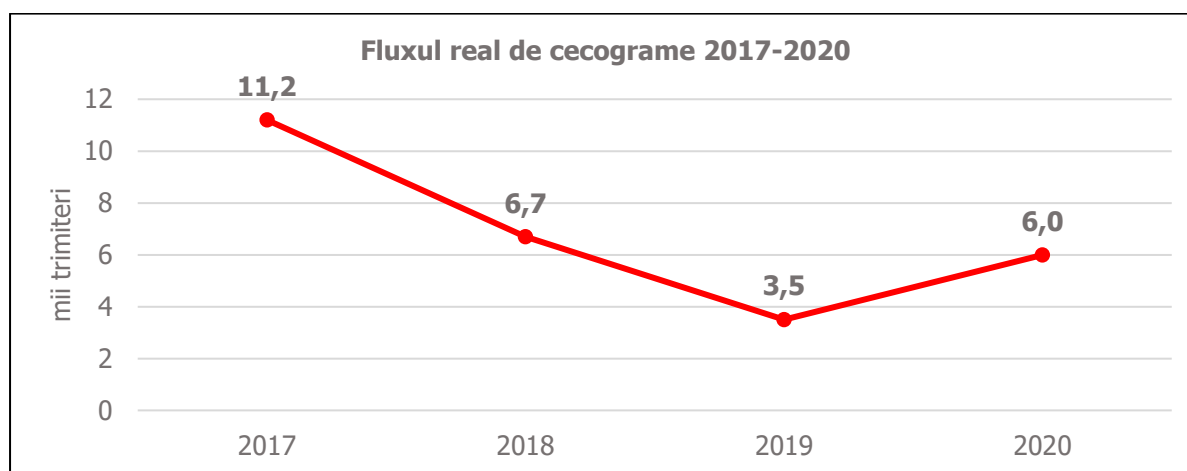
<sup>9</sup> <https://statistica.ancom.ro/sscpds/public/alldocuments/marketstudy> - Utilizarea serviciilor poștale de către utilizatorii finali - persoane fizice;

suplimentar pentru mărirea intervalului de livrare de luni până vineri, între 8-20, iar 3% ar plăti suplimentar pentru ca livrările să se realizeze și în zilele de sâmbătă;

- satisfacția generală a utilizatorilor față de serviciile poștale utilizate în ultimele 12 luni a fost de 8,2 puncte din maximum de 10 posibile; în cazul coletelor, satisfacția a fost de 8,5/10.

De asemenea, în scopul identificării gradului de satisfacere a necesităților utilizatorilor cu nevoi speciale, ANCOM a tratat cu celeritate sesizările venite de la utilizatorii în cauză, derulând acțiuni de control dedicate ori de câte ori a fost cazul.

Totodată, acordându-se o atenție sporită dinamicii fluxurilor reale constând în cecograme s-a putut constata că fluxurile reale respective sunt în continuă descreștere, păstrându-se trendul din ultimii aproximativ 10 ani. O explicație posibilă pentru acest fapt este aceea că progresul tehnologic și digitalizarea au influențat masiv, în ultimii ani, necesitățile specifice ale utilizatorilor nevăzători, trimerile poștale cecografice fiind înlocuite cu alte mijloace de comunicare.



## **II. Asigurarea dreptului de acces la serviciul universal**

**a) analizarea oportunității desemnării unui nou furnizor de serviciu universal, organizarea și derularea procedurii pentru desemnarea unuia sau a mai multor furnizori de serviciu universal:**

În urma expirării perioadei de desemnare a CNPR ca furnizor de serviciu universal la data de 31 decembrie 2018, a fost adoptată Decizia președintelui ANCOM nr. 1210/2018 pentru modificarea Deciziei președintelui ANCOM nr. 1158/2013 privind desemnarea CNPR ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, cu modificările și completările ulterioare, prin intermediul căreia perioada de desemnare a CNPR ca furnizor de serviciu universal a fost prelungită până la data de 31 ianuarie 2019. Perioada de desemnare a fost ulterior extinsă prin Decizia președintelui ANCOM nr. 93/2019 pentru modificarea Deciziei președintelui ANCOM nr. 1158/2013 privind desemnarea CNPR ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, cu modificările și completările ulterioare, aceasta fiind prelungită până la data de 31 decembrie 2019.

În anul 2019, ANCOM a finalizat activitățile subsumate procedurii de desemnare a furnizorului de serviciu universal, conform direcțiilor de acțiune stabilite prin intermediul documentului de politică și strategie privind implementarea serviciului universal în sectorul serviciilor poștale, respectiv Ordinul nr. 641/2019 emis de MCSI pentru aprobarea Documentului de politică și strategie privind implementarea

serviciului universal în sectorul serviciilor poștale. În urma acestui proces, prin Decizia președintelui ANCOM nr. 1363/2019, CNPR a fost desemnată ca furnizor de serviciu universal pentru următorii 5 ani, în perioada 1 ianuarie 2020 - 31 decembrie 2024.

**b) analizarea, actualizarea și aprobarea prevederilor *Contractului-cadru privind furnizarea serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal* și ale *Regulilor aplicabile serviciilor din sfera serviciului universal*:**

În perioada 2019 - 2020, ca urmare a solicitării furnizorului de serviciu universal de aprobare a *Regulilor aplicabile serviciilor poștale din sfera serviciului universal* și a *Contractului-cadru de furnizare a acestor servicii*, compartimentele responsabile au derulat procesul de analiză la nivelul Autorității a prevederilor documentelor respective. Constatându-se neconformitatea acestora cu actele normative care reglementează domeniul, ANCOM a respins de 3 ori aprobarea celor două documente în cauză.

Prin urmare, în cursul lunii decembrie 2020, CNPR a reluat procesul de aprobare a celor două documente. La nivelul Autorității, compartimentele implicate au reluat la rândul lor analiza conformității acestora cu prevederile legale în vigoare, documentele fiind aprobate în luna august 2021.

**c) impunerea de măsuri tarifare în sarcina furnizorului de serviciu universal:**

Conform prevederilor *Ordonanței privind serviciile poștale*, „tarifele practicate de furnizorul de serviciu universal pentru serviciile din sfera serviciului universal pe care are obligația să le presteze trebuie să fie accesibile, indiferent de localizarea geografică, transparente, nediscriminatorii și fundamentate în funcție de costuri și să stimuleze furnizarea unui serviciu universal eficient”. În acest context legislativ, dispozițiile Deciziei președintelui ANCOM nr. 1158/2013 privind desemnarea furnizorului de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, cu modificările și completările ulterioare, stabileau pentru CNPR obligația de a supune spre aprobarea Autorității orice modificare a tarifelor pe care intenționează să le practice pentru furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal pe care a fost desemnată să le presteze. Obligațiile în cauză au fost reiterate ulterior prin prevederile Deciziei președintelui ANCOM nr. 1363/2019 privind desemnarea furnizorului de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale pentru următorul ciclu de desemnare, de la data de 1 ianuarie 2020 până la data de 31 decembrie 2024.

Prin urmare, CNPR a transmis ANCOM o serie de solicitări de actualizare a tarifelor percepute pentru furnizarea anumitor servicii poștale din sfera serviciului universal ca urmare a modificării anumitor elemente de cost. În urma analizării de către Autoritate a costurilor și veniturilor aferente acestor servicii, astfel cum acestea au fost înregistrate în situațiile financiare separate întocmite de CNPR, conform obligațiilor stabilite în sarcina sa, cât și pe baza informațiilor suplimentare solicitate de către ANCOM în scopul justificării anumitor elemente de cost ce au stat la baza propunerilor tarifare înaintate, au fost aprobate tarifele care au făcut obiectul solicitărilor, cu excepția celor aferente serviciilor având ca obiect pachetele mici. În urma transmiterii de către CNPR a propunerilor tarifare privind furnizarea serviciilor având ca obiect aceste categorii de trimiteri, ANCOM a constatat și transmis furnizorului faptul că informațiile justificative puse la dispoziție nu conțineau toate datele necesare validării propunerilor tarifare întrucât acestea nu asigurau respectarea principiului fundamentării în funcție de costuri.

**d) analiza cererii de compensare a costului net presupus de furnizarea serviciilor incluse în sfera serviciului universal:**

Conform art. 22 din *Ordonanța privind serviciile poștale*, "în cazul în care autoritatea de reglementare decide că din furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal, în condițiile art. 8-12, rezultă un cost net care constituie **o sarcină injustă** pentru furnizorii de serviciu universal, prin hotărâre a Guvernului se va stabili un mecanism de compensare a acestui cost net prin utilizarea uneia dintre următoarele surse de finanțare: a) din fonduri de la bugetul de stat prin bugetul Ministerului Comunicațiilor și pentru Societatea Informațională, cu respectarea cadrului legal național și european din domeniul ajutorului de stat; b) prin partajarea costului net între furnizorii de servicii poștale și/sau utilizatori, cu respectarea cadrului legal național și european din domeniul ajutorului de stat".

Având în vedere cele de mai sus, în anul 2017 a fost emisă *Decizia președintelui ANCOM nr. 327/2017 privind cererea de compensare a costului net aferent furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului universal în anul 2015*, conform căreia costul net aferent furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului universal în anul 2015 nu constituie o sarcină injustă pentru CNPR, prin urmare nu va fi compensat.

De asemenea, în cursul anului 2018, a fost emisă *Decizia președintelui ANCOM nr. 438/2018 privind cererea de compensare a costului net aferent furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului universal în anul 2016*, conform căreia costul net aferent furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului universal în anul 2016 nu constituie o sarcină injustă pentru CNPR, prin urmare nu va fi compensat pentru costul net aferent furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului universal pentru care a fost desemnat ca furnizor de serviciu universal în anul 2016.

În cursul anului 2020, a fost emisă *Decizia președintelui ANCOM nr. 808/2020 privind compensarea costului net aferent furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului universal în anul 2017*, conform căreia valoarea costului net înregistrat în anul 2017 de către CNPR ca urmare a îndeplinirii obligațiilor care decurg din calitatea de furnizor desemnat de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, inclusiv beneficiile intangibile, este de 12.473.069 lei și constituie o sarcină injustă pentru furnizor. Conform prevederilor art. 14 alin. (9) din *Decizia președintelui ANCOM nr. 541/2013*, suma maximă ce poate fi compensată pentru costul net aferent furnizării în anul 2017 a serviciilor poștale din sfera serviciului universal pentru care furnizorul a fost desemnat ca furnizor de serviciu universal este de 4.252.328 lei.

În ultimul trimestru din 2020 a fost finalizat procesul de consultare publică cu privire la proiectul de decizie privind compensarea costului net pentru anul 2018, iar în februarie 2021 a fost emisă *Decizia președintelui ANCOM nr. 86/2021 privind compensarea costului net aferent furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului universal în anul 2018*, conform căreia valoarea costului net înregistrat în anul 2018 de către CNPR ca urmare a îndeplinirii obligațiilor care decurg din calitatea de furnizor desemnat de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, inclusiv beneficiile intangibile, este de 16.278.484 lei și constituie o sarcină injustă pentru acesta. Conform prevederilor art. 14 alin. (9) din *Decizia președintelui ANCOM nr. 541/2013*, suma maximă ce poate fi compensată pentru costul net aferent furnizării în anul 2018 a serviciilor poștale din sfera serviciului universal pentru care furnizorul a fost desemnat ca furnizor de serviciu universal este de 6.285.244 lei.

În prezent este în curs de finalizare cererea de compensare a costului net aferentă anului 2019.

Trebuie subliniat că, luând în considerare propunerea financiară asumată de către CNPR prin cererea de desemnare, pentru perioada 1 ianuarie 2020 – 31 decembrie 2024, nu vor mai putea fi compensate costurile implicate de furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal pentru ciclul actual de desemnare.

**e) 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:**

În perioada 2017-2020, Autoritatea a monitorizat permanent îndeplinirea de către furnizorul desemnat a obligațiilor ce decurg din această calitate (acțiuni de control dedicate: 2017 - 390<sup>10</sup>, 2018 - 3, 2019 - 2, 2020 - 18). Astfel, au fost verificate o serie de obligații ce incumbau CNPR, unele dintre ele prin intermediul unor acțiuni de control dedicate, aceste verificări vizând respectarea prevederilor legislative privind:

- numărul de colectări de la fiecare punct de acces și numărul de livrări la locuința fiecărei persoane fizice și la sediul fiecărei persoane juridice;
- îndeplinirea standardelor de calitate;
- confidențialitatea și securitatea trimiterilor poștale;
- asigurarea unei densități optime a punctelor de acces și a cutiilor poștale;
- accesibilitatea, transparența și fundamentarea în funcție de costuri a tarifelor;
- uniformitatea tarifelor la nivel național;
- implementarea unui sistem de evidență contabilă separată;
- punerea la dispoziția utilizatorilor, în mod regulat, de informații precise, detaliate și actualizate cu privire la caracteristicile serviciilor poștale.

**f) reverificarea, din oficiu sau la solicitarea furnizorului de serviciu universal, a cazurilor și condițiilor de excepționalitate din documentul „*Lista localităților aflate în cazuri sau condiții geografice excepționale*” și actualizarea documentului respectiv:**

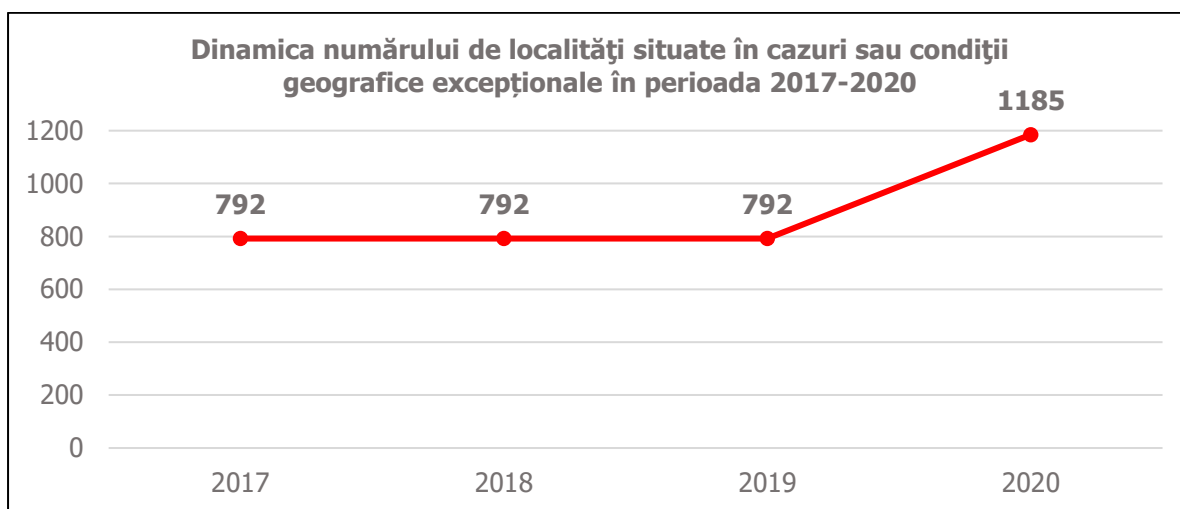
În anul 2020 au fost verificate în teren cazurile de excepționalitate geografică propuse de către CNPR în vederea actualizării *Listei localităților aflate în cazuri și/sau condiții geografice excepționale*<sup>11</sup>.

În urma acestui proces documentul respectiv a fost aprobat, conținând un număr de 1.185 de localități considerate ca fiind situate în cazuri sau condiții geografice excepționale, acestea având în total o populație de aproximativ 72.000 de locuitori. Ulterior, lista a fost comunicată furnizorului desemnat și a fost publicată în luna iulie 2020. De asemenea, documentul în cauză a fost comunicat și Comisiei Europene în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

---

<sup>10</sup> În cursul anului 2017 a avut loc o campanie națională de verificare în unitățile teritoriale ale CNPR a modului în care tarifele corespunzătoare serviciilor din sfera serviciului universal sunt aplicate și comunicate utilizatorilor, conform legislației în vigoare;

<sup>11</sup> [https://www.ancom.ro/uploads/links\\_files/lista\\_localitati\\_situate\\_in\\_conditii\\_exceptionale\\_iulie\\_2020.pdf](https://www.ancom.ro/uploads/links_files/lista_localitati_situate_in_conditii_exceptionale_iulie_2020.pdf) - Lista localităților aflate în cazuri și/sau condiții geografice excepționale.



**g) revizuirea dispozițiilor legislației secundare în domeniu, în acord cu evoluția cadrului legal primar:**

În cursul anului 2017 a fost emisă *Decizia președintelui ANCOM nr. 1098/2017 pentru modificarea și completarea Deciziei președintelui ANCOM nr. 541/2013 privind condițiile și procedura de desemnare a furnizorilor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale.*

Având în vedere faptul că, în data de 31 august 2016 a fost publicată în Monitorul Oficial al României Ordonanța Guvernului nr. 27/2016 pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 13/2013 privind serviciile poștale, ultimele prevederi ale acestui act normativ au intrat în vigoare la data de 1 ianuarie 2017. Prin urmare de la această dată cadrul normativ primar în domeniul serviciilor poștale a fost modificat și completat cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 27/2016. Aceste dispoziții au stabilit un nou conținut pentru o serie de reglementări din domeniul serviciilor poștale, modificările și completările aduse vizând, în principal, sfera serviciului universal, dar și aspecte privind definirea și reglementarea unor noi servicii (având ca obiect pachete mici, imprimate, saci „M”), în unele cazuri pentru o punere în acord cu prevederile actelor Uniunii Poștale Universale (UPU), clarificarea modalității de angajare a răspunderii furnizorilor de servicii poștale, definirea și excluderea din sfera serviciului universal a trimiterilor poștale în număr mare, precum și noutăți legate de mecanismul de compensare a costului net determinat de furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal.

Întrucât aceste completări și modificări aduse cadrului legislativ primar în domeniul serviciilor poștale vizau aspecte incluse deja în cadrul reglementărilor de la nivelul legislației secundare în materie, noile dispoziții au impus transpunerea lor în decizia emisă de către președintele ANCOM pentru reglementarea condițiilor și a procedurii de desemnare a furnizorilor de serviciu universal. În acest scop, Autoritatea a adoptat *Decizia președintelui ANCOM nr. 1098/2017*, asigurând prin acest demers continuarea furnizării serviciului universal în acord cu prevederile legale în vigoare.

În perioada imediat următoare, a fost emisă și *Decizia președintelui ANCOM nr. 1099/2017 pentru modificarea și completarea Deciziei președintelui ANCOM nr. 1158/2013 privind desemnarea CNPR ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale.* De asemenea, modificările aduse Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 13/2013 privind serviciile poștale, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 187/2013, au adus o serie de elemente de noutate în conținutul normelor care reglementează serviciile poștale vizând, în principal, aria serviciului universal. Prin

urmare, în scopul asigurării concordanței prevederilor legislației secundare cu actul normativ primar, Autoritatea adoptat *Decizia președintelui ANCOM nr. 1099/2017*.

Totodată, conform modificărilor și completărilor legislației naționale în materie, au fost actualizate drepturile și obligațiile furnizorului de serviciu universal desemnat să presteze serviciile poștale din sfera serviciului universal, dispuse prin prevederile Deciziei președintelui ANCOM nr. 1158/2013.

De asemenea, în baza modificărilor de la nivelul legislației primare, a fost emisă *Decizia președintelui ANCOM nr. 313/2017 privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale*. În cursul trimestrului I al anului 2020, ca urmare a modificărilor aduse *Ordonanței privind serviciile poștale*, ANCOM a inițiat procesul de modificare și completare a *Deciziei președintelui ANCOM nr. 313/13 aprilie 2017*, care urmează a fi finalizat în cursul anului 2021.

Tot în cursul anului 2017, a fost emisă *Decizia președintelui ANCOM nr. 314/2017 privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de servicii poștale*. Structura datelor statistice colectate de către Autoritate a fost revizuită radical începând cu raportarea aferentă anului 2019, prin adoptarea *Deciziei președintelui ANCOM nr. 388/2020 privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de servicii poștale*, având în vedere necesitatea de a identifica în mod optim și facil atât totalitatea pieței serviciilor poștale, cât și cele mai relevante segmente componente, precum și raportările necesar a fi realizate de către furnizori în conformitate cu prevederile *Regulamentului (UE) 2018/644 al Parlamentului European și al Consiliului din 18 aprilie 2018 privind serviciile de livrare transfrontalieră de colete și ale Regulamentului de punere în aplicare (UE) 2018/1263 al Comisiei din 20 septembrie 2018 de stabilire a formularelor pentru transmiterea informațiilor de către furnizorii de servicii de livrare de colete în conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/644 al Parlamentului European și al Consiliului*.

În cursul lunii decembrie a anului 2019, având în vedere prevederile *Ordinului MCSI nr. 641/2019 pentru aprobarea Documentului de politică și strategie privind implementarea serviciului universal în sectorul serviciilor poștale*, a fost emisă *Decizia președintelui ANCOM nr. 934/2019 privind condițiile și procedura de desemnare a furnizorilor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale*. În baza acestei decizii, s-a derulat procedura privind desemnarea unuia sau mai multor furnizori de serviciu universal, finalizată cu emiterea *Deciziei președintelui ANCOM nr. 1363/2019 privind desemnarea CNPR ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale*, actul normativ intrând în vigoare la data de 1 ianuarie 2020.

Ca urmare a intrării în vigoare a Deciziei nr. 1363/2019, în cursul anului 2020 au fost emise *Decizia președintelui ANCOM nr. 465/2020 privind condițiile de întocmire și auditare a situațiilor financiare separate de către CNPR* și *Decizia președintelui ANCOM nr. 598/2020 privind stabilirea condițiilor și procedurii de evaluare a gradului de îndeplinire a cerințelor minime de calitate pentru livrarea trimitărilor de corespondență interne, din cea mai rapidă categorie standard, impuse CNPR prin Decizia președintelui ANCOM nr. 1363/2019 privind desemnarea furnizorului de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale*.

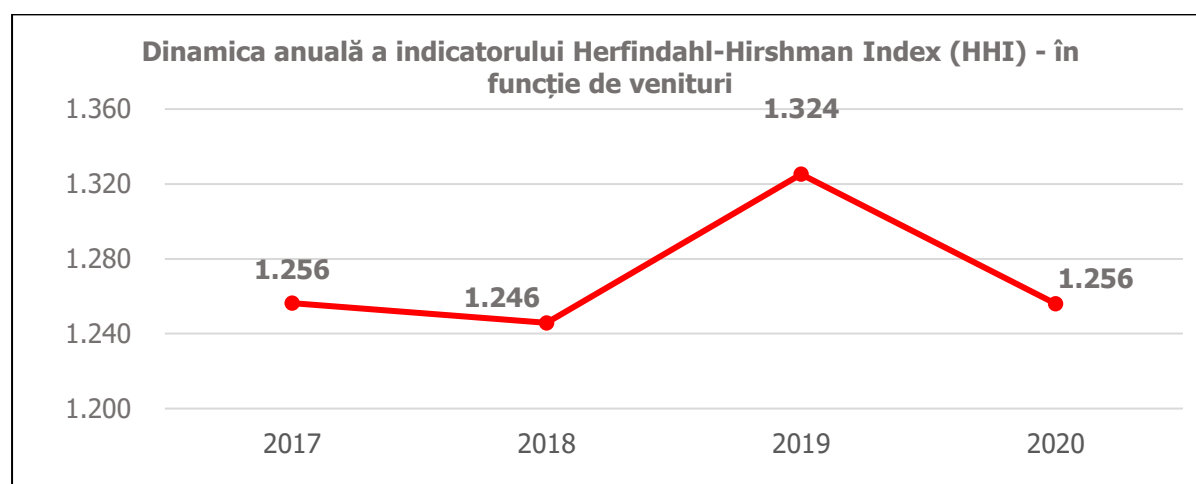
### **III. Promovarea concurenței**

**a) punerea la dispoziția Consiliului Concurenței a tuturor datelor și informațiilor necesare în vederea derulării investigațiilor privind eventualele**

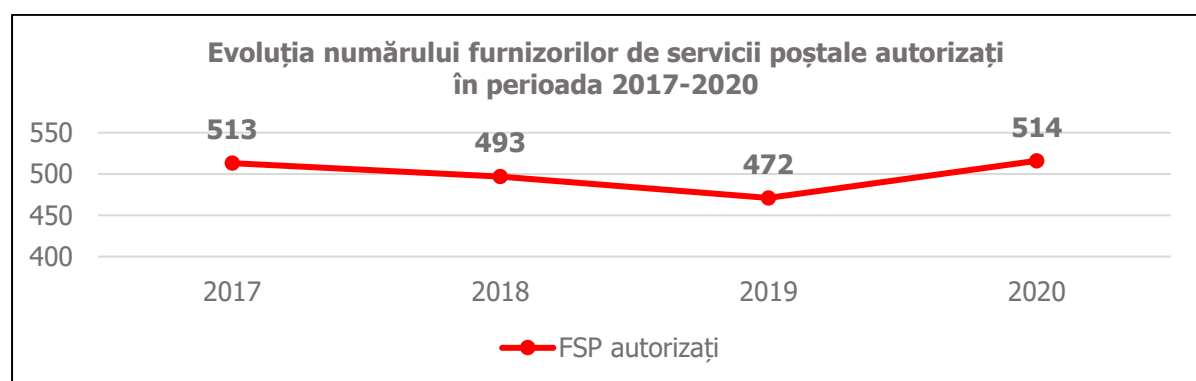
## Încălcări ale prevederilor Legii Concurenței nr. 21/1996, republicată, cu modificările și completările ulterioare:

Pe parcursul perioadei de referință, la solicitarea Consiliului Concurenței, au fost puse la dispoziția acestuia datele statistice corespunzătoare activității de furnizare a serviciilor poștale în România, precum și alte informații relevante privind activitatea anumitor furnizori de servicii poștale. De asemenea, în conformitate cu prevederile Ordonanței privind serviciile poștale, ANCOM a acordat o atenție sporită tuturor aspectelor practice problematice constatate în activitatea de monitorizare și control a domeniului serviciilor poștale, acționând în vederea limitării posibilelor efecte negative ale acestora asupra concurenței.

În ceea ce privește mediul concurențial din piața serviciilor poștale din România, în perioada 2017-2020 a fost remarcată o dinamică fluctuantă a indicatorului concurențial Herfindahl-Hirshman Index<sup>12</sup> (HHI). Astfel, pe întreaga perioadă de implementare a *Strategiei*, 2017-2020, se constată un grad de concentrare moderat al pieței serviciilor poștale din România.



Cu toate acestea, din activitatea de autorizare a furnizorilor de servicii poștale din România, rezultă că numărul furnizorilor de servicii, în perioada 2017-2020 a rămas relativ constant, între 470 și 520.



Dintre aceștia, numărul de furnizori activi efectiv s-a păstrat, pentru întreaga perioadă de referință, între 200 și 250.

<sup>12</sup> Gradul de concentrare a pieței a fost calculat pe baza indicelui Herfindahl – Hirschman (HHI) și reprezintă suma pătratelor cotelor de piață deținute de furnizori. În cazul furnizorilor care acționează în cadrul aceluiași grup economic, cotele de piață ale acestora au fost cumulate, fiind considerați ca o singură entitate în calculul HHI. Dacă  $HHI < 1.000$ , gradul de concentrare a pieței este mic; dacă  $1.000 < HHI < 1.800$ , gradul de concentrare a pieței este moderat; dacă  $HHI > 1.800$ , gradul de concentrare a pieței este mare; o valoare a HHI de 10.000 este specifică situației de monopol;

De asemenea, în contextul monitorizării mediului concurențial, Autoritatea a realizat *Rapoartele statistice anuale privind sectorul serviciilor poștale din România în 2017, 2018, respectiv 2019*<sup>13</sup>, în cadrul căruia au început să fie publicate inclusiv informații privind cotele de piață ale principalilor furnizori de servicii poștale. În acest context, pe parcursul anului 2020 au fost emise 349 de decizii pentru sancționarea furnizorilor care nu și-au îndeplinit obligațiile de a transmite datele statistice aferente anilor 2017, 2018 și 2019. Totodată, ANCOM a demarat în anul 2019 realizarea unui studiu de piață de tip *tracking* cu o periodicitate anuală - *Studiu de piață privind utilizarea serviciilor poștale în rândul utilizatorilor finali – persoane fizice*, acesta fiind realizat și în anul 2020. Rezultatele studiului sunt detaliate în secțiunea I.3 a).

**b) derularea unor studii în scopul identificării situațiilor în care stabilirea condițiilor tehnice și economice de acces la rețeaua FSU ar fi necesară, precum și, atunci când se impune, stabilirea condițiilor tehnico-economice privind 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 acesta:**

În anul 2017, Autoritatea a prezentat *Studiul privind identificarea condițiilor în care este necesar accesul altor furnizori de servicii poștale la rețeaua poștală publică, la serviciile poștale care intră în sfera serviciului universal pe care CNPR are obligația să le presteze și la elementele de infrastructură a rețelei poștale publice pe care aceasta o operează*<sup>14</sup>. Conform acestui studiu, majoritatea furnizorilor de servicii care consideră necesar accesul la elementele de infrastructură a rețelei poștale publice a CNPR ar solicita accesul la elemente de natură non-fizică a infrastructurii: baze de date, cod poștal și diverse rapoarte referitoare la activitatea furnizorului desemnat.

Referitor la necesitatea intervenției suplimentare a ANCOM în stabilirea condițiilor tehnico-economice privind accesul, doar 3 respondenți (dintre cei 30 de furnizori care au răspuns la aceste întrebări) consideră că intervenția Autorității este necesară, piața fiind considerată ca fiind suficient de concurențială (doar 3 respondenți au menționat că din punctul lor de vedere piața nu este concurențială). Prin urmare, nu există o opinie consistentă care să justifice necesitatea intervenției suplimentare a Autorității în stabilirea condițiilor tehnico-economice în care se poate realiza accesul, iar ANCOM a luat act de acest lucru.

**c) actualizarea și armonizarea prevederilor legislației naționale cu prevederile Regulamentului Comisiei Europene privind condițiile de furnizare a serviciilor de distribuție 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:**

În anul 2018, la nivelul Uniunii Europene a fost adoptat *Regulamentul (UE) 2018/644 al Parlamentului European și al Consiliului din 18 aprilie 2018 privind serviciile de livrare transfrontaliară de colete*, precum și *Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2018/1263 al Comisiei din 20 septembrie 2018 de stabilire a formularelor pentru transmiterea informațiilor de către furnizorii de servicii de livrare de colete în*

<sup>13</sup> <https://statistica.ancom.ro/sscpds/public/alldocuments/report> - Raport anual de date statistice privind serviciile poștale, perioada 2017-2019;

<sup>14</sup> <https://www.ancom.ro/formdata-269-49-330;>

*conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/644 al Parlamentului European și al Consiliului.*

Având în vedere modificarea cadrului legislativ european și necesitatea armonizării cadrului legislativ național cu acesta, precum și necesitatea optimizării procesului de colectare de date statistice pentru a se crea un cadru de raportare mai ușor de utilizat și care, în același timp, să faciliteze analizarea datelor transmise, în cursul anului 2020, în cadrul Autorității s-au derulat activități legate de procesul de revizuire a *Deciziei nr. 314/2017 privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de servicii poștale*, această acțiune finalizându-se prin emiterea *Deciziei nr. 388/2020 privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de servicii poștale*.

#### **d) implementarea măsurilor adoptate la nivel european privind serviciile de livrare transfrontalieră a coletelor:**

Conform art. 4 și 5 ale *Regulamentului (UE) 2018/644*, la nivelul Autorității au fost colectate, verificate, prelucrate și transmise către Comisia Europeană date statistice și informații privind tarifele percepute de furnizorii de servicii poștale din România pentru furnizarea serviciilor de livrare transfrontalieră a coletelor.

De asemenea, conform art. 6 din același Regulament, ANCOM a derulat două exerciții anuale (2019, respectiv 2020) de analiză a tarifelor aferente fiecărei trimiteri poștale din sfera serviciului universal dintre cele listate în Anexa la Regulament, în vederea verificării măsurii în care acestea pot fi considerate a fi nerezonabil de mari, conform criteriilor metodologice stabilite la nivel european. În urma acestei analize, conform obligației stabilite în sarcina Statelor Membre, a fost redactat și transmis Comisiei Europene, *Raportul privind rezultatele analizei de evaluare a tarifelor practicate de furnizorul de serviciu universal pentru serviciile din sfera serviciului universal având ca obiect trimiteri poștale intracomunitare*.

#### **e) 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 acestora:**

Prin proiectele care au vizat sectorul serviciilor poștale, Autoritatea a urmărit permanent să asigure o comunicare transparentă și susținută a activității sale către toate părțile interesate, acordând o atenție sporită creșterii gradului de interacțiune între participanții de pe piața serviciilor poștale din România.

Și în acest sens, pentru primul trimestru al anului 2020, a fost programată o reuniune de lucru cu reprezentanți ai principalilor furnizori de servicii poștale de pe piață. Această acțiune ar fi trebuit să aibă loc la sediul ANCOM, în luna martie, dar a fost anulată, ca urmare a contextului sanitar excepțional generat de starea de pandemie.

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

#### **a) realizarea unui studiu privind volumele de trafic realizate de către furnizorii de servicii poștale din zona comerțului on-line:**

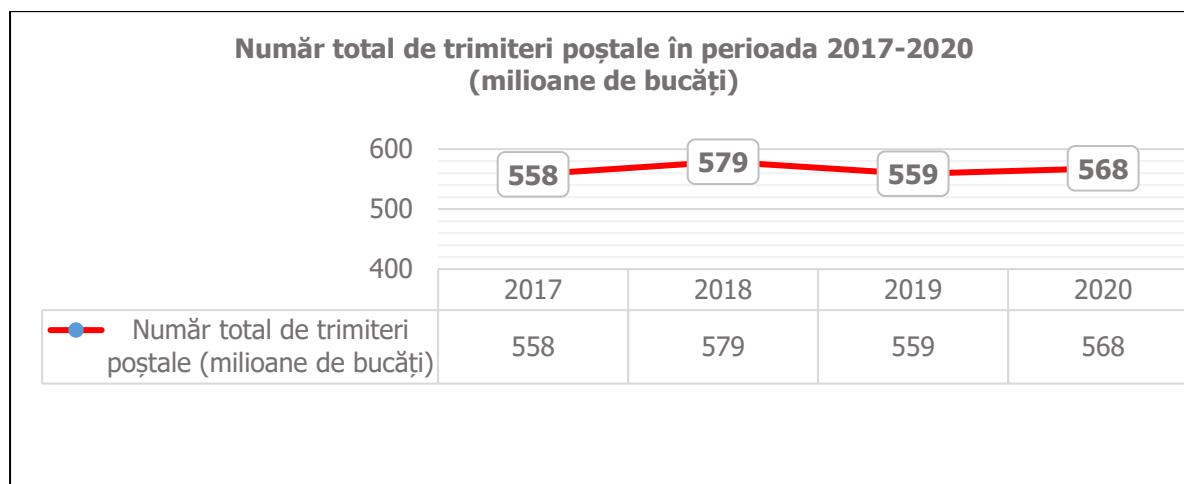
Conform ultimelor studii derulate la nivelul Comisiei Europene, s-a constatat încă din cursul anului 2016, necesitatea creării de către autoritățile naționale de reglementare a unor instrumente de monitorizare a impactului comerțului electronic

asupra pieței serviciilor poștale. În această perspectivă, ANCOM a fost prima autoritate de reglementare care a decis încă din anul 2017 monitorizarea anuală a impactului comerțului electronic asupra pieței serviciilor poștale, dezvoltând astfel una dintre primele metode de monitorizare în acest sens.

În procesul de monitorizare a impactului comerțului electronic asupra pieței, Autoritatea a utilizat cele mai recente date privind evoluția industriei poștale, date care au fost generate prin raportările statistice anuale ce intră în sarcina furnizorilor de servicii poștale<sup>15</sup>, dar și informațiile transmise de către respondenții selecționați în panelurile de cercetare.

Astfel, în perioada 2017-2020, Autoritatea a realizat anual *Studiul privind calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului electronic asupra domeniului serviciilor poștale*<sup>16</sup>, aceste documente fiind publicate pe pagina de internet a ANCOM.

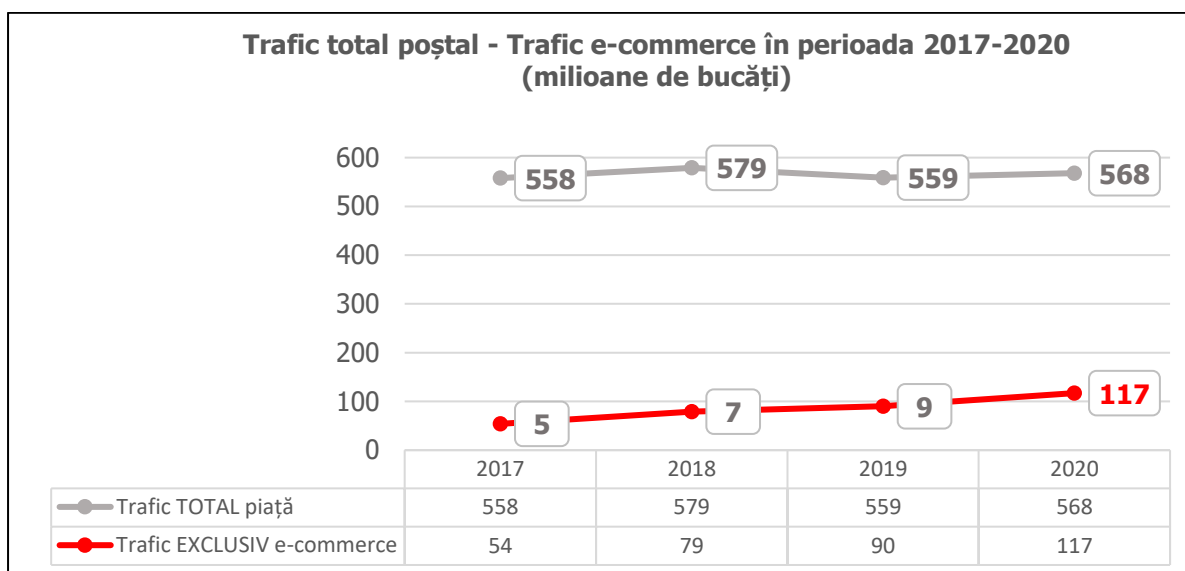
Studiul a arătat că, din punct de vedere al volumelor de trafic și al veniturilor încasate, comerțul electronic a căpătat o pondere consistentă în ansamblul domeniului serviciilor poștale din România, influențând piața cu precădere pe serviciile din afara sferei serviciului universal, majoritatea utilizatorilor finali solicitând în cazul trimiterilor poștale generate de acest segment servicii poștale *Ramburs* și *Confirmare de primire*.



Totodată, traficul poștal generat de segmentul comerțului on-line a cunoscut în ultimii ani un trend ascendent, crescând de la aproximativ 54 de milioane de colete în 2017, la puțin peste 79 de milioane de colete în anul 2018 (ponderea acestuia în traficul poștal total este de asemenea în creștere față de 2017, de la 9,68% la 13,64%), ajungând la 90 de milioane de colete în anul 2019 (pondere de 16,10% în traficul total al pieței pentru 2019), depășind valoarea de aproximativ 117 milioane de colete în anul 2020 (pondere de 21% în traficul total al pieței pentru anul 2020).

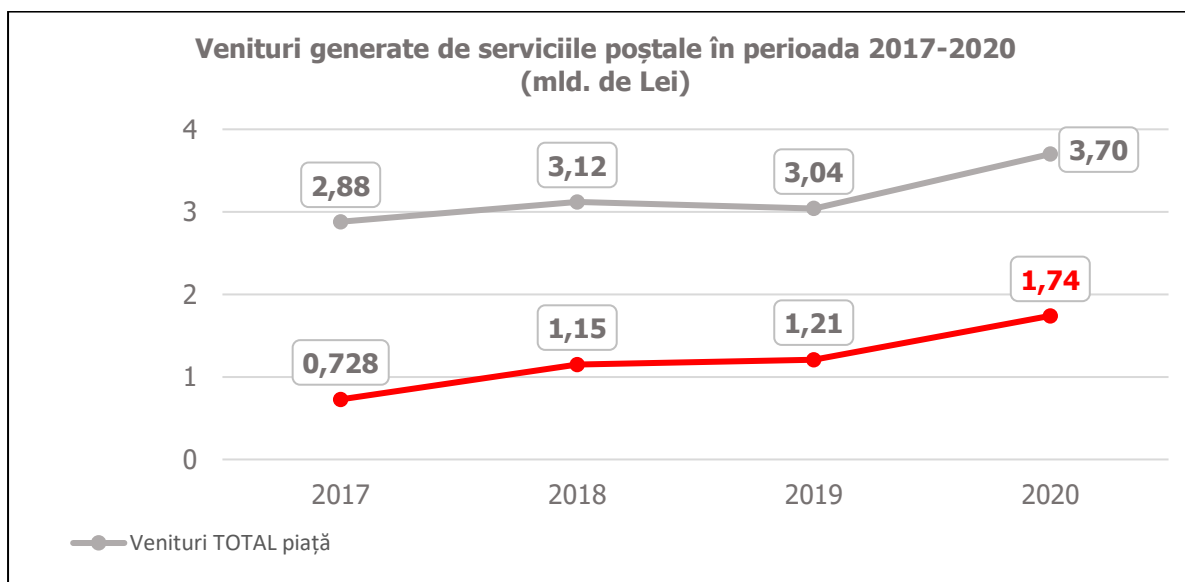
<sup>15</sup> <https://statistica.ancom.ro/sscpds/public/alldocuments/report> - Piața serviciilor poștale din România în anul 2019;

<sup>16</sup> [https://www.ancom.ro/studii-de-piata\\_5507](https://www.ancom.ro/studii-de-piata_5507) - Studiu privind calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului electronic asupra serviciilor poștale, perioada 2017-2019.



Din punct de vedere al veniturilor generate în piața de servicii poștale de industria comerțului electronic, în 2018 acestea au depășit pragul de 1 miliard de lei, cu o pondere de aproximativ 37% în veniturile totale (în 2018, quantumul total al veniturilor încasate în piața serviciilor poștale din România a fost de aprox. 3,12 miliarde de lei), în creștere cu circa 57,96% față de anul 2017 (în 2017, quantumul total al veniturilor încasate în piața serviciilor poștale din România a fost de aprox. 2,88 miliarde de lei, din care aprox. 728 milioane de lei venituri exclusiv e-commerce, reprezentând doar 25,28% din veniturile totale).

Totalul veniturilor încasate exclusiv din prelucrarea trimitărilor generate de comerțul electronic în 2019 s-a situat la aprox. 1,21 de miliarde de lei, cu o pondere în venitul total cumulat al pieței serviciilor poștale din România de 40% (în 2019, quantumul total al veniturilor încasate în piața serviciilor poștale din România a fost de aprox. 3,04 miliarde de lei), iar pentru anul 2020 veniturile încasate exclusiv din prelucrarea trimitărilor generate de comerțul electronic s-au situat la aprox. 1,75 miliarde de lei, cu o pondere în venitul total cumulat al pieței serviciilor poștale din România de 47% (venitul total al pieței serviciilor poștale din România a fost în 2020 de aprox. 3,70 miliarde de lei). Este remarcabil faptul că industria comerțului electronic din România a generat pentru al treilea an consecutiv venituri mai mari de 1 miliard de lei, ponderea acestor venituri în totalul încasărilor din piața poștală înscriindu-se într-o dinamică de creștere.



## **b) reglementarea unor noi servicii poștale și a condițiilor în care acestea pot fi furnizate:**

În activitatea de reglementare, Autoritatea a participat activ la reuniunile de lucru organizate de organisme europene și internaționale relevante care au avut ca obiect inclusiv identificarea necesității reglementării unor noi servicii poștale (Uniunea Poștală Universală - UPU, Comitetul European de Reglementare Poștală - CERP, Grupul Reglementatorilor Europeni de Poștă - ERGPost, Comisia Europeană - Comitetul Directivei Poștale).

În acest sens, trebuie subliniat că personalul specializat al ANCOM a participat în mod direct la redactarea rapoartelor specifice realizate de către ERGPost pentru Comisia Europeană, fiind la curent cu toate evoluțiile sectoriale din Statele Membre. Având în vedere toate acestea, și ținând cont de specificul pieței serviciilor poștale din România, în perioada de referință a *Strategiei* nu s-a identificat necesitatea reglementării unor servicii poștale, altele decât cele care fac deja obiectul prevederilor actelor normative în vigoare. Această concluzie se înscrie de altfel și în trendul european comunitar.

Acest subiect va face și obiectul unor analize viitoare, după ce la nivelul Comitetului Directivei Poștale din cadrul Comisiei Europene vor fi revizuite prevederile *Directivei 2008/6/CE pentru modificarea Directivei 97/67/CE privind realizarea integrală a pieței interne a serviciilor poștale ale Comunității*, act normativ care a fost transpus în România prin Ordonanța privind serviciile poștale, cu modificările și completările ulterioare.

### **Concluzie:**

În perioada 2017-2020 au fost derulate de către Autoritate peste 80 de acțiuni distincte, circumscrise direcțiilor strategice de acțiune și activităților prevăzute de *Strategia de reglementare a domeniului serviciilor poștale în perioada 2017-2020*. Acțiunile desfășurate au vizat toate obiectivele stabilite prin *Strategie*, contribuind la o reglementare suplă a domeniului serviciilor poștale, dublată de o monitorizare atentă a evoluțiilor relevante prin mecanisme dedicate de autorizare, monitorizare și control, reflectată și de gradul relativ ridicat de cunoaștere și de satisfacție la nivelul utilizatorilor a serviciilor poștale din România menționate în secțiunea I.3. a). De asemenea subliniem faptul că la nivel european ANCOM este prima autoritate de reglementare care monitorizează impactul comerțului electronic asupra pieței serviciilor poștale, acest lucru fiind precizat inclusiv în rapoartele ERGPost<sup>17</sup>.

Resursele umane implicate în acest proces strategic în perioada de referință au fost alocate din compartimentele Serviciul Reglementări Poștale (Departamentul Reglementare Tehnică), Serviciul Date Statistice și Serviciul Analize Strategice și Inovare (Departamentul Strategie și Date Statistice), Serviciul Reglementări Tarifare și Serviciu Universal și Serviciul Audit și Contabilitate a Costurilor (Direcția Reglementare Economică), din cadrul Direcției Executive Reglementare; Serviciul Reglementări Piețe și Serviciu Universal și Serviciul Litigii și Protecția Drepturilor Utilizatorilor (Direcția Juridică), Serviciul Autorizarea Generală (Departamentul Autorizări și Numerotație), din cadrul Direcției Executive Administrare Spectru Radio și Numerotație, Serviciul Coordonare Control (Direcția Coordonare Tehnică), din cadrul Direcției Executive

---

<sup>17</sup> <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/44125>: Raportul ERGPost privind calitatea serviciilor, protecția consumatorilor și rezolvarea reclamațiilor pe anul 2019, pag. 46.

Monitorizare și Control și Oficiile Județene din Direcțiile Regionale, Serviciul Comunicare și Serviciul Informare și Petiții (Direcția Relații Publice), totalizând un număr mediu anual de aproximativ 120 de experți de specialitate, consilieri juridici și inspectori, cu sprijinul și suportul conducerii și colegilor din Autoritate.