

Raport Final

Privind evaluarea respectării obiectivelor de calitate prevăzute la art. 12 alin. (1) din Decizia 293 privind desemnarea furnizorului de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, având ca obiect trimiterile de corespondență intra-europene din cea mai rapidă categorie standard în anul 2012

Ianuarie – Decembrie 2012

Ianuarie – Decembrie 2012

UNEX J + 3

Destinatie																																	Total expediat	Numar de trimiteri valide			
Origine	AT	BA	BE	BG	CH	CY	CZ	DE	DK	EE	ES	FI	FR	GB	GR	HR	HU	IE	IS	IT	LT	LU	LV	MK	MT	NL	NO	PL	PT	RO	RS	SE			SI	SK	TR
AT																															87.6						
BA																																					
BE																															91.1						
BG																															33.3						
CH																															83.6						
CY																															64.3						
CZ																															82.4						
DE																															73.3						
DK																															68.3						
EE																															69.0						
ES																															75.7						
FI																															74.1						
FR																															86.4						
GB																															69.6						
GR																															72.6						
HR																															68.2						
HU																															49.3						
IE																															50.6						
IS																															58.3						
IT																															67.4						
LT																															68.2						
LU																															85.5						
LV																															54.8						
MK																																					
MT																																					
NL																															82.0						
NO																															76.9						
PL																															79.6						
PT																															64.6						
RO	82.7		77.9	41.6	79.7	52.1	71.4	77.3	71.2	14.0	72.5	44.5	60.9	41.3	34.5	0.0	82.5	43.3	10.9	55.1	12.6	74.8	11.7			5.7	81.5	29.9	75.5	74.0			72.4	18.7	75.1	65.1	7967
RS																																					
SE																															71.8						
SI																															74.7						
SK																															67.0						
TR																																					
Total distribuit																															76.1						
Numar de trimiteri valide																															5802						

Ianuarie – Decembrie 2012

UNEX J + 5

Destinatie																																					
Origine	AT	BA	BE	BG	CH	CY	CZ	DE	DK	EE	ES	FI	FR	GB	GR	HR	HU	IE	IS	IT	LT	LU	LV	MK	MT	NL	NO	PL	PT	RO	RS	SE	SI	SK	TR	Total expediate	Numar de trimeri valide
AT																														97.4							
BA																																					
BE																														98.2							
BG																														76.0							
CH																														96.8							
CY																														92.9							
CZ																														98.8							
DE																														96.0							
DK																														90.2							
EE																														95.2							
ES																														97.3							
FI																														92.6							
FR																														97.8							
GB																														93.5							
GR																														96.0							
HR																														95.5							
HU																														87.5							
IE																														93.4							
IS																														83.3							
IT																														94.4							
LT																														92.7							
LU																														96.4							
LV																														95.2							
MK																																					
MT																																					
NL																														98.9							
NO																														96.7							
PL																														93.9							
PT																														94.3							
RO	98.7		95.9	93.3	99.1	93.9	95.4	96.6	98.1	78.8	93.5	93.6	90.9	85.6	84.3	16.1	96.7	90.9	71.8	87.0	81.3	96.1	76.2		41.1	96.9	83.9	95.0	95.7			95.9	76.2	97.2		93.1	7967
RS																																					
SE																														97.4							
SI																														97.4							
SK																														96.5							
TR																																					
Total sosite																														96.1							
Numar de trimeri valide																														5802							

EXTRAS AL RAPORTULUI

Privind evaluarea respectării obiectivelor de calitate prevăzute la art. 12 alin. (1) din Decizia 293 privind desemnarea furnizorului de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, având ca obiect trimiterile de corespondență intra-europene din cea mai rapidă categorie standard în anul 2012

Ianuarie – decembrie 2012

Introducere

CNPR – Monitorizare trimiteri prioritare

Acest raport a fost întocmit în baza analizei unui esantion reprezentativ pentru măsurare cap-la-cap a timpilor de tranzit pentru trimiteri postale individuale adresate care fac obiectul serviciului prioritar conform prevederilor standardului 13850:2007

RAPORT PERIOADA ianuarie – decembrie 2012

Perioada de utilizare a trimiterilor test: 01.01.2012 – 31.12.2012

Rezultatele oficiale UNEX – Total an 2012, corespunzatoare serviciilor postale, avand ca obiect trimiterile international intraeuropene de corespondenta din cea mai rapida categorie standard, obtinut prin utilizarea sistemului UNEX

	Ianuarie – decembrie 2012	
	Rezultate totale distribuire (procente)	
	Z+3	Z+5
Trimiteri expediate din Romania	65,1%	93.1%
Trimiteri sosite in Romania	76.1%	96.1

Nota

Z = data la care trimiterea postal a fost depusa la punctul de acces in reseaua postal publica, daca aceasta a fost depusa inainte de ultima ora de colectare stabilita pentru respectivul punct de acces. Daca depunerea are loc dupa colectare, se considera data a depunerii trimiterii postale data urmatoarei date la care trimiterea postala este depusa la punctual de acces in reseaua postal publica.

**Statistica reclamațiilor adresate CNPR în anul 2012
aferente serviciilor poștale din sfera serviciului universal**

Trimiteri postale din sfera SPU	Reclamații întemeiate				Reclamații neîntemeiate	Modul de soluționare (reclamații întemeiate)	
	Nepredat	Predat deteriorat	Violat	Alte cauze		Cu despăgubire	Fără despăgubire
0	1	2	3	4	5	6	7
Correspondență și imprimare - TOTAL, din care:	0	0	0	0	993	0	0
a) internă	0	0	0	0	836	0	0
b) internațională	0	0	0	0	157	0	0
Colete poștale cu greutatea până în 10 kg - TOTAL, din care:	60	36	12	123	1,543	194	37
a) interne	30	6	2	42	506	43	37
b) internaționale	30	30	10	81	1037	151	0
Distribuire colete poștale internaționale între 10 kg și 20 kg - TOTAL	19	0	0	2	85	19	2
Recomandate - TOTAL, din care:	452	92	2	370	3,940	703	213
a) interne	252	2	0	370	1158	411	213
b) internaționale	200	90	2	0	2782	292	0
Trimiteri cu valoare - TOTAL, din care:	6	2	3	9	89	16	4
a) interne	1	0	0	5	25	2	4
b) internaționale	5	2	3	4	64	14	0
Total	537	130	17	504	6,650	932	256

Nr. petiții atitudine salariați:

289