

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 trimerile de corespondență internă din cea mai rapidă categorie standard în anul 2011

Ianuarie – Decembrie 2011



2a. Aggregated results Outbound postal area groups

PAG Outbound		January - December 2011										Official rule	
Origin: PAG		Cumulative Distribution of Delivery Days J + in percent										Average Number of Delivery Days	Number of valid Mail Items
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Bucuresti	0	61.4%	82.5%	90.9%	94.7%	97.0%	98.4%	98.9%	99.3%	99.5%	99.5%	1.8	3322
Ploiesti	1	46.1%	77.2%	90.2%	95.2%	97.2%	98.3%	98.9%	99.2%	99.7%	99.7%	2.0	356
Craiova	2	37.5%	71.2%	85.2%	92.3%	95.3%	97.2%	97.9%	98.4%	98.9%	99.1%	2.3	1078
Timisoara	3	30.3%	63.4%	83.1%	89.9%	93.8%	96.6%	98.0%	98.5%	99.0%	99.2%	2.5	954
Cluj	4	19.3%	58.2%	75.3%	85.6%	92.6%	96.0%	97.9%	99.5%	99.6%	99.6%	2.8	570
Brasov	5	31.8%	74.4%	89.3%	94.8%	97.2%	98.2%	98.8%	99.1%	99.5%	99.6%	2.2	1620
Bacau	6	21.5%	71.0%	88.5%	93.0%	94.5%	98.0%	99.5%	100.0%	100.0%	100.0%	2.3	200
Iasi	7	21.7%	69.8%	89.4%	95.3%	97.8%	98.6%	99.5%	99.7%	99.9%	99.9%	2.3	766
Galati	8	28.7%	68.4%	89.1%	95.0%	97.3%	99.2%	99.8%	100.0%	100.0%	100.0%	2.2	595
Constanta	9	18.6%	62.9%	81.8%	91.4%	94.3%	96.4%	97.1%	97.9%	98.2%	98.6%	2.7	280
Total		40.6%	73.8%	87.7%	93.4%	96.2%	97.9%	98.7%	99.1%	99.4%	99.5%	2.2	9741

2b. Aggregated results Inbound postal area groups

PAG Inbound		January - December 2011										Official rule	
Origin: PAG		Cumulative Distribution of Delivery Days J + in percent										Average Number of Delivery Days	Number of valid Mail Items
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Bucuresti	0	48.2%	78.1%	90.2%	94.7%	97.0%	98.4%	99.2%	99.4%	99.5%	99.5%	2.0	4659
Ploiesti	1	34.6%	67.0%	80.9%	88.6%	94.0%	97.3%	98.0%	99.2%	99.8%	99.8%	2.4	976
Craiova	2	34.8%	73.3%	88.0%	94.3%	96.4%	97.4%	98.2%	98.9%	99.2%	99.3%	2.2	1487
Timisoara	3	35.4%	71.1%	89.3%	93.7%	96.3%	97.9%	98.5%	98.8%	99.2%	99.3%	2.2	917
Cluj	4	18.1%	56.5%	76.9%	86.6%	91.8%	95.1%	96.9%	98.1%	98.8%	99.4%	2.8	515
Brasov	5	43.1%	75.3%	88.0%	94.3%	97.0%	98.2%	98.8%	99.3%	99.5%	99.5%	2.1	598
Bacau	6	22.7%	68.5%	85.1%	91.7%	94.5%	97.2%	98.3%	98.9%	98.9%	98.9%	2.5	181
Iasi	7	34.3%	66.9%	86.7%	94.5%	97.8%	99.4%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	2.2	181
Galati	8	33.0%	80.4%	93.8%	97.3%	98.2%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	2.0	112
Constanta	9	31.3%	65.2%	78.3%	89.6%	93.9%	95.7%	97.4%	97.4%	97.4%	98.3%	2.7	115
Total		40.6%	73.8%	87.7%	93.4%	96.2%	97.9%	98.7%	99.1%	99.4%	99.5%	2.2	9741

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 2011

Ianuarie – Decembrie 2011

UNEX J+5

Country to Country Matrix Report

UNEX
J + 5 On Time Percentage

YTD December 2011

		Destination																								Total All from Country	Valid Mail Items														
Origin	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																																99.4									
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	97.4		96.8	91.3	97.0	94.5	96.1	96.7	97.3	69.7	95.1	89.5	91.8	83.2	86.1	29.3	97.7	90.8	59.9	86.8	62.5	97.4	73.4			21.9	98.0	90.6	96.0	97.9							92.8	7106			
RS																																									
SE																																									
SI																																									
SK																																									
TR																																									
Total All to Country																																								96.2	
Valid Mail Items																																								6585	

EXTRAS AL RAPORTULUI

Masurarea timpilor de distribuire pentru trimiterile interne si intra-europene de
corespondenta din cea mai rapida categorie standard

Ianuarie – decembrie 2011

Introducere

CNPR – Monitorizare trimiteri prioritare

Acest raport a fost intocmit in baza analizarii unui esantion reprezentativ pentru masurare 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 2011

Perioada de utilizare a trimiterilor test: 01.01.2011 – 31.12.2011

Procent de indeplinire a obiectivelor de calitate pentru trimiterile interne din cea mai rapida categorie standard

Ianuarie – decembrie 2011		Media zilelor de distribuire
Rezultate totale distribuire (procente)		
Z+1	Z+2	
40, 6%	73, 8%	2,2

Nota

Z = data la care trimiterea postal a fost depusa la punctual 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.

Rezultatele oficiale UNEX – Total an 2011, corespunzatoare serviciilor postale, avand ca obiect trimiterile international intraeuropene de corespondenta din cea mai rapida categorie standard, obtinut prin utilizarea sistemului UNEX

	Ianuarie – decembrie 2011	
	Rezultate totale distribuire (procente)	
	Z+3	Z+5
Trimiteri expediate din Romania	64.5%	92, 8%
Trimiteri sosite in Romania	77.3%	96, 2%

Nota

Z = data la care trimiterea postal a fost depusa la punctual 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 reclamatilor adresate CNPR in anul 2011
aferente serviciilor postale din sfera serviciului universal**

Trimiteri postale din sfera SPU	Reclamatii intemeiate				Reclamatii neintemeiate	Modul de solutionare (reclamatii intemeiate)	
	Nepredate	Predate deteriorate	Violate	Alte cauze		Cu despagubire	Fara despagubire
0	1	2	3	4	5	6	7
Corespondență interna si imprimate - TOTAL, din care:	0	0	0	0	712	0	0
a) interna	0	0	0	0	674	0	0
b) internationala	0	0	0	0	38	0	0
Colete postale cu greutatea pana in 10 kg - TOTAL, din care:	81	3	8	72	1,148	105	59
a) interna	56	3	7	43	563	63	46
b) internationala	25	0	1	29	585	42	13
Distribuire colete postale internationale intre 10 kg si 20 kg - TOTAL	0	1	0	1	18	1	1
Recomandate - TOTAL, din care:	365	5	1	319	1,748	376	314
a) interna	334	4	1	294	1282	347	286
b) internationala	31	1	0	25	466	29	28
Trimiteri cu valoare - TOTAL, din care:	4	0	0	6	68	7	3
a) interna	0	0	0	5	50	2	3
b) internationala	4	0	0	1	18	5	0
Total	450	8	9	397	3,676	488	376

Nr. petitii atitudine salariati:

429