



RAPORT ANUAL

2013



Cuprins

Pag. 3	Posta Romana in anul liberalizarii pietei postale
Pag. 5	Istoric al serviciilor postale din Romania
Pag. 8	Filosofia noastra de afaceri
Pag. 10	CNPR pe piata serviciilor postale
Pag. 11	CNPR - furnizor desemnat de servicii universale
Pag. 13	Indicatori financiari
	Pag. 16 Activitatea comerciala. Produse si servicii
	Pag. 17 Posta de Scrisori
	Pag. 18 Colete postale
	Pag. 19 Prioripost - Servicii de curierat rapid
	Pag. 20 Serviciul confirmare de primire
	Pag. 21 Serviciul Ramburs
	Pag. 22 Serviciul Reclama si Publicitate
Pag. 23	Evolutia retelei postale
Pag. 24	Activitatea logistica
Pag. 25	Activitatea IT&C
Pag. 25	Resurse Umane
Pag. 26	Management integrat
Pag. 28	Activitatea internatioanala
	Pag. 30 Evenimente internationale desfasurate in anul 2013
	Pag. 31 Perspective privind cooperarea internationala anul 2014
Pag. 33	Evenimente/Campanii CNPR - 2013
Pag. 39	Perspective pentru anul 2014
Pag. 40	Concluzii

Poșta Română

În anul liberalizării pieței poștale

În anul 2013, piața serviciilor poștale din România a început procesul de liberalizare, care presupune eliminarea în totalitate a drepturilor speciale acordate pentru furnizarea de servicii poștale, inclusiv a drepturilor rezervate, în mod tradițional, furnizorului de serviciu universal.

Accesul la serviciul universal poștal reprezintă dreptul oricărei persoane de a beneficia de furnizarea permanentă a serviciilor poștale de bază, la un anumit nivel de calitate, în orice punct de pe teritoriul unei țări, la tarife accesibile tuturor utilizatorilor. Furnizorul de serviciu universal desemnat are obligația de a livra servicii, la tarife accesibile, pe întreg teritoriul pentru care a fost desemnat, inclusiv în zonele geografice excepționale sau cu densitate scăzută a populației, acolo unde volumul de corespondență este mic și, din acest motiv, activitatea poate fi neprofitabilă.

Noile reglementări impuse de Uniunea Europeană au avut ca scop eliminarea monopolurilor existente pe piața serviciilor poștale, urmărind crearea unei piețe care să ofere cele mai bune servicii, la cele mai bune prețuri, și care să opereze în favoarea clientului.

Deschiderea totală a pieței serviciilor poștale către concurență a însemnat înlăturarea monopolului deținut de operatorii naționali pentru distribuția corespondenței cu greutate sub 50 grame (corespondență internă), cunoscută sub denumirea de „domeniu rezervat”, respectiv pentru trimiterea scrisorilor simple.

În anul 2008, Parlamentul European și Consiliul au adoptat Directiva 2008/6/CE, care modifică și completează directivele anterioare, act normativ ce vizează două obiective majore: liberalizarea totală a pieței interne a serviciilor poștale comunitare și garantarea furnizării serviciului universal în condițiile unei piețe complet liberalizate. Acest act normativ stabilește condițiile de furnizare a serviciilor poștale, precum și asigurarea accesului la serviciul

universal, pentru stimularea unui cadru concurențial și pentru promovarea intereselor utilizatorilor. De asemenea, reglementează mecanismele de finanțare a serviciului universal, în condiții care să garanteze furnizarea permanentă a acestui serviciu, și stabilește principiile de tarificare, dar și cerințele minime de calitate pentru furnizarea serviciului.

În anul 2013 a început cel de-al treilea val al liberalizării serviciilor poștale din Uniunea Europeană, din care fac parte zece țări. Pe plan extern, s-au distins două grupuri de țări cu interese diferite în chestiunea liberalizării sectorului serviciilor poștale: pe de o parte, țările unde serviciile poștale sunt complet liberalizate sau unde deschiderea completă a pieței s-a făcut mai târziu, iar pe de altă parte, țările cărora s-a alăturat și România, optând pentru o liberalizare graduală și lentă.

**În ciuda liberalizării
complete a pieței
serviciilor poștale,
Poșta Română
și-a menținut constantă
cota de piață.**

După data de 31 decembrie 2012, ziua în care a expirat dreptul exclusiv al Poștei Române de a presta servicii poștale având ca obiect trimiteri de corespondență, indiferent dacă livrarea acestora a fost accelerată sau nu, a căror greutate este mai mică de 50 grame și al căror tarif este mai mic de 2 lei, orice furnizor de servicii poștale a avut dreptul de a oferi acest tip de servicii.

Poșta Română a încheiat anul 2013 cu o pierdere din activitatea de exploatare de 27,62 milioane de lei, de peste 9 ori mai mare decât nivelul estimat în bugetul de venituri și cheltuieli al companiei, în care era prognozat un rezultat negativ de 2,99 milioane de lei.



În anul 2013 s-au consemnat venituri din exploatare de 1,16 miliarde de lei și cheltuieli din exploatare de 1,19 miliarde de lei. Compania ar fi trebuit să încheie anul 2013 cu un rezultat brut egal cu 0, după ce, în perioada 2009-2012, a acumulat pierderi de 532,9 milioane de lei, deși în fiecare an bugetul a fost construit pe profit. Ultimul an în care compania a obținut profit a fost anul 2008, când rezultatul brut a fost pozitiv, dar de 10 ori mai redus decât estimarea din buget.

Tot în anul 2013, furnizorul desemnat de serviciu universal și-a redus personalul cu 16%, reprezentând aproximativ 5.400 de angajați, de la 32.887 salariați, la 27.451 angajați. În urma măsurilor de reorganizare a activității și de reducere a personalului, Poșta Română a obținut, în ultimul trimestru al anului 2013, un profit operațional de 15,1 milioane de lei. Cu alte cuvinte, cifrele pozitive din ultimul trimestru al anului 2013 au fost efectul aplicării unei serii de măsuri luate de noul management pentru eficientizarea și dezvoltarea activității, cât și pentru optimizarea cheltuielilor, prin restabilirea echilibrului între volumul de prestații poștale și numărul de angajați.

ANCOM a calculat nivelul pragului de rentabilitate al Poștei Române și a constatat că, în anul 2013, furnizorul de serviciu universal a înregistrat profit pe segmentul serviciilor din sfera serviciului universal și, respectiv, o marjă brută a profitului mult superioară nivelului rezonabil al profitului, stabilit de autoritate pentru anul 2013 la 13,10%.

Cu toate că provocările aduse de liberalizarea din anul 2013 au fost multiple, Poșta Română rămâne lider pe piața serviciilor poștale din România, având o cifră de afaceri anuală de

aproximativ 1,2 miliarde de lei și operând printr-o rețea de 5.687 unități poștale cu acoperire națională, având 27.305 angajați. Totodată, compania procesează un volum de sute de milioane de trimiteri poștale și distribuie către 5 milioane de beneficiari drepturile bănești aferente sistemului public de pensii, al asigurărilor sociale, I.O.V.R., agricultori și pensii militare.

Compania Națională Poșta Română își păstrează în continuare locul între cei mai importanți contribuabili la bugetul consolidat de stat, achitând în anul 2013 un quantum al taxelor și impozitelor (TVA, CAS etc.) de peste 240 de milioane de lei.

Astfel, în ciuda liberalizării complete a pieței serviciilor poștale, care a eliminat de la începutul anului 2013 monopolul Poștei Române pe segmentul serviciilor rezervate, furnizorul de serviciu universal și-a menținut constanta cota de piață.

Istoric al serviciilor poștale din România

În perioada Imperiului Roman, cuvântul „poștă” desemna releele așezate din distanță în distanță, respectiv din 20 în 20 de kilometri, pe drumurile pe care fuseseră organizate serviciile de poștă, așa-numitele „cursus publicus”. Acestea transportau, cu mare iuțeală, curieri cu poruncile voievozilor, până la limitele teritoriului aflat în stăpânirea lor. Serviciile „cursus publicus” nu satisfăceau nevoile tuturor, ci erau puse numai la dispoziția organelor de stat, dregătorilor și solilor străini, rareori putând fi folosite în scopuri particulare. Romanii au preluat modelul de organizare a serviciilor postale de la persani și l-au introdus în fiecare teritoriu cucerit. Astăzi, semnificația latinescului „poștă” se deosebește de cea din trecut, aceasta din urmă făcând referire la transportul călătorilor, și nu la cel al corespondenței.

După cucerirea Daciei, în paralel cu dezvoltarea infrastructurii de drumuri și sosele, romanii au extins și rețeaua serviciilor poștale, acestea fiind împărțite în serviciul „cursus velox” (poșta rapidă), fiind deservit de curieri călări și de trăsuri, și serviciul „cursus clabularis” (mesagerie), asigurat de care de transport.

Un punct important de tranzit al trimiterilor poștale era Drubetis (Drobeta - Turnu Severin de azi), prin care treceau mai multe drumuri spre Transilvania și Moldova. Această localitate acoperea, ca serviciu, întreaga Dacie romană, devenind, astfel, principalul punct de legătură poștală între daci și restul Imperiului Roman.

Primul document de interes poștal, în care sunt atestate, pentru prima dată, serviciile poștale, datează din anul 1399 și a fost dat, la Giurgiu, de însuși domnitorul Mircea cel Bătrân. Din acest document, numit și „Hrișovul lui Mircea cel Bătrân”, reiese faptul că la acea dată, satele și târgurile erau obligate să țină la dispoziția curierilor domnești diferite mijloace de transport, printre care mici trăsuri pe două roți, numite olace.

În timpul domniei lui Ștefan cel Mare, serviciul de poștă a cunoscut o epocă de înflorire, acesta schimbând curieri cu aproape toți șefii din state din Europa, chiar și cu șahul Persiei. Curierii erau împărțiți în curieri pentru corespondența internă (lipcani) și curieri pentru corespondența externă (călărași), care străbăteau cu repeziciune distanțe mari. Întreținerea acestora, procurarea cailor și a olacelor de poștă erau tot în sarcina târgurilor și a satelor prin care treceau drumurile de poștă, scutiți de biruri fiind numai boierii și dregătorii.

În secolul al XVI-lea, poșta a trecut sub autoritatea marelui postelnic și nu a cunoscut modificări notabile până la mijlocul secolului al XVII-lea, când au fost introduse releele de poștă.



Epoca fanariotă a influențat mult organizarea serviciului poștal din principate, iar prin schimbările aduse de domnii fanarioți se numără și denumirile. Astfel, releele de poștă și-au schimbat numele în „menziluri”, iar căpitani de poștă au primit numele de „menzil-gibașa”, având sub ordine bicigași (îngrijitori de cai), beșlii (oameni de pază) și surugii. Ulterior, releele de poștă au fost dotate cu clădiri și anexe, visteria principatelor suportând salariile slujbașilor, cumpărarea și întreținerea cailor. Pentru recuperarea parțială a cheltuielilor pe care începuse să le facă statul, serviciile poștale au fost puse contra cost și la dispoziția publicului.

Spre sfârșitul secolului al XVIII-lea, poșta a început să fie dată în antrepriză unor boieri, astfel că serviciul de poștă din Moldova și Muntenia s-a modernizat, în special sub aspectul organizării. Astfel, în dezvoltarea serviciilor poștale românești s-a deschis o nouă perioadă în luna noiembrie a anului 1857, când, pentru prima dată, s-a instituit monopolul de stat asupra transportului trimiterilor poștale. Preluarea poștei de către stat a avut, ca urmare, o radicală reorganizare, stabilindu-se că dreptul statului asupra poștelor se hotărăște prin lege, luându-se o serie de măsuri, precum: angajarea de personal calificat și cunoscător de limbi străine, reglementarea transportului diferitelor obiecte prin poșta de scrisori, prin ștafete și prin poșta de persoane, stabilirea de reguli și responsabilități, de tarife pentru scrisori și hotărârea introducerii mărcilor poștale.

În Moldova, în iulie 1858, s-a introdus marca poștală, care a avut putere de circulație numai în interiorul principatului, reprezentând contravaloarea taxei plătite de expeditor pentru transportul scrisorilor. Până în momentul introducerii mărcilor poștale, scrisorile erau transportate fie cu plata taxei făcută de către expeditor, și în acest caz se aplica pe scrisori ștampila „franco”, fie sub rezerva achitării taxei respective de către destinatar.

Perioada poștei moderne a început cu anul 1864, când domnitorul Alexandru Ioan Cuza a unit serviciul poștal cu cel telegrafic, la care, în anul 1893, s-a adăugat și serviciul telefonic, luând naștere simbolul PTT. Prima lege de organizare a ramurii de comunicații, purtând denumirea de „Lege telegrafo-poștală”, a intrat în vigoare la 1 ianuarie 1865, dată de la care a fost reglementată și situația personalului, prin statut propriu.

În anul 1865 a început să funcționeze, parțial, poșta rurală, luând ființă birouri de poștă rurală în județele importante ale țării. Serviciul de poștă rurală organizat asigura legătură între comune, prin curse de factori. În același an s-au înființat și câteva sute de circumscripții rurale, grupate în jurul unor oficii poștale.

Primul Congres Poștal, în cadrul căruia s-a decis crearea Uniunii Poștale Universale, s-a desfășurat la Berna, în anul 1874.

Evoluția poștelor din țara noastră, după anul 1866, se poate caracteriza prin părăsirea principiului general de instituție de largă utilitate publică, devenind o organizație în slujba intereselor claselor conducătoare.

În anul 1995, rețeaua unităților poștale a crescut vertiginos, înregistrând o mare dezvoltare, în special în mediul rural. Dacă la finele anului 1948 numărul unităților P.T.T.R. crescuse puțin, atingând cifra de 1.300 de oficii P.T.T.R., în anul 1950 acestea au ajuns la 1.579, iar în anul 1955, la finele primului cincinal, rețeaua poștală a crescut cu mai mult de 200%, atingând cifra de 3.352 de unități P.T.T.R.

Cu scopul de a îmbunătăți pătrunderea corespondenței și presei până în cea mai izolată localitate din mediul sătesc, în anul 1959 a fost inițiat un nou tip de unitate P.T.T.R., denumit „agenția autorizată”, cu angajați remunerați pe baza sistemului procentual.

O mare importanță s-a acordat creșterii vitezei de transport a expedițiilor poștale și a presei, prin înlocuirea mijloacelor hipo cu mijlocele auto. Transportul combinat de călători și poștă prin microbuze poștale, mijloc de transport economic pentru expedițiile poștale și presă, a luat, de asemenea, o mare dezvoltare, în special în localitățile rurale așezate excentric față de căile de comunicație feroviară și de șoselele cu larg acces. Astfel, până în anul 1965, numărul circumscripțiilor rurale a atins cifra de 400, înlocuindu-se, astfel, un număr de aproximativ 1.600 de circumscripții rurale deservite de factori poștali cu căruțe.

Studiindu-se posibilitățile existente în acest domeniu, în perioada 1950-1960 s-au creat câteva mașini, specifice producției poștale, precum: automatul pentru vânzarea efectelor poștale, mașina semiautomată de cartare a

corespondenței pe direcții, containere pentru transportul expedițiilor poștale și altele. Toate aceste utilaje au intrat în dotarea subunităților poștale operative.

După anul 1989 au avut loc transformări în administrația centrală a statului, reflectate prin înființarea, în anul 1990, Ministerului Poștelor și Telecomunicațiilor, denumit, ulterior, Ministerul Comunicațiilor. La nivel central, pentru conducerea activității operaționale, a fost creată, în luna septembrie a anului 1990, Regia Autonomă „ROM-POST-TELECOM”, care a funcționat până în luna iulie a anului 1991, prin această măsură fiind realizată separarea între organul de reglementare și operatorul serviciilor. Astfel, în urma reorganizării ROM-POST-TELECOM, au luat naștere patru regii autonome: Romtelecom, Poșta Română, Radiotelecomunicații, Inspectoratul General al Radiocomunicațiilor (IGR) și societatea comercială pe acțiuni Bancpost.

Din luna iunie a anului 1998, Guvernul României a dispus transformarea R.A. Poșta Română în societate comercială, cu denumirea Compania Națională Poșta Română S.A., și a stabilit, totodată, „Actul constitutiv” al C.N. Poșta Română S.A.

Astfel, dezvoltarea relațiilor interumane și sociale a determinat o perfecționare neconținută a structurilor organizatorice și a proceselor tehnologice specifice acestui sector. În România, serviciile poștale au fost și sunt create cu scopul asigurării unor legături permanente între oameni. Poșta este considerată, în prezent, una dintre ramurile importante ale industriei serviciilor, serviciile poștale atingând și menținând un nivel calitativ superior.



Filosofia noastră de afaceri



Scop

Oferim servicii performante în orice moment: de la simpla expediere a unei scrisori, până la furnizarea unor servicii moderne, bazate pe cele mai noi tehnologii.



Viziune

Considerăm că viziunea noastră, de a participa activ la tranziția societății românești spre societatea bazată pe cunoștințe și pe progres tehnologic, este unul din fundamentele succesului.



Misiune

Suntem alături de oameni de peste 150 de ani și construim legături între ei, indiferent de locul în care aceștia trăiesc, lucrează sau spre care călătoresc. Misiunea noastră este aceea de a rămâne liderul pieței serviciilor poștale din România.



Valori

Fundamentale: încredere, tradiție, siguranță, performanță

Reprezentare: acoperire națională, diversitatea serviciilor

INTEGRITATE

acționăm în spiritul integrității și onestității în tot ceea ce facem și respectăm promisiunile făcute către noi înșine și către clienții noștri

EXPERIENTA

prin experiența acțiunilor trecute învățăm să ne cunoaștem mai bine; activitatea noastră ne recomandă ca o companie de încredere și întotdeauna aproape de clienți

RESPECT

respectul pentru clienți, colegi, parteneri, legislație și mediu înconjurător reprezintă temeiul dezvoltării noastre

PROMPTITUDINE

suntem mereu preocupați să devenim eficienți, rapizi și punctuali

REZULTATE

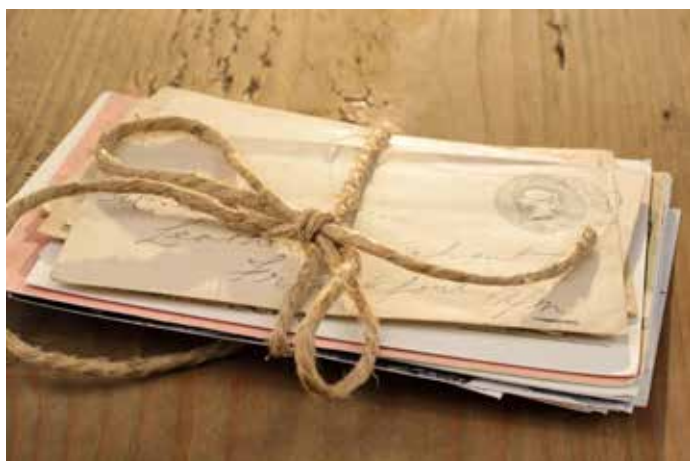
calitatea serviciilor noastre este garantată prin cele peste 5.500 de puncte de acces și peste 30.000 de salariați poștali

CNPR pe piața serviciilor poștale

CN Poșta Română SA este operatorul național din domeniul serviciilor poștale, furnizor unic de serviciu universal în orice punct de pe teritoriul României, la tarife accesibile tuturor utilizatorilor și la standarde ridicate de calitate. CN Poșta Română SA se află în proprietatea statului român, reprezentat de Ministerul pentru Societatea Informațională (75% din pachetul de acțiuni) și Fondul Proprietatea (25% din pachetul de acțiuni).

Poșta Română își desfășoară activitatea în domeniul comunicațiilor poștale, obiectul principal de activitate fiind administrarea, dezvoltarea, exploatarea serviciilor de poștă și colaborarea cu organizații similare străine în realizarea acestor servicii pe plan internațional, în conformitate cu dispozițiile Legii nr.31/1990, cu modificările și completările ulterioare, ale H.G. nr.371/1998 și cu prevederile Ordonanței nr. 13/2013 aprobată prin Legea nr. 642/2002 privind serviciile poștale și a licențelor ori autorizațiilor acordate.

CNPR este entitatea desemnata ca furnizor național de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, fiind de asemenea și organismul responsabil de îndeplinirea obligațiilor rezultate din calitatea României de membru fondator la Uniunea Poștală Universală (UPU), calitate în care CNPR trebuie să asigure condițiile necesare integrării serviciilor poștale naționale în sistemul celor internaționale.



CNPR a beneficiat, până la data de 31 decembrie 2012, 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 2 lei, constând în:

a) colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimitărilor de corespondență interne

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

Oferta de servicii a Poștei Române se adresează, sub aceeași formă, atât persoanelor fizice, cât și persoanelor juridice, fiind uneori personalizată pentru persoanele juridice în funcție de cerințele specifice fiecărui client, existând însă constrângeri în negociere, impuse de cadrul legislativ deosebit de restrictiv.



CNPR - furnizor desemnat de servicii universale

Având în vedere reglementările în vigoare în 2013 cu privire la activitatea de furnizare de servicii poștale (Decizia ANRCTI nr. 2858/2007 privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale cu completările și modificările ulterioare și Decizia ANCOM nr.1158/20.12.2013 privind desemnarea Companiei Naționale „Poșta Română” S.A. ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale), există trei segmente majore de piață identificate și folosite în analize asupra piețelor relevante pentru CNPR:

a. Servicii poștale incluse în sfera serviciului universal - acoperă toate serviciile poștale incluse de către ANCOM în definiția serviciului universal:

- trimiteri de corespondență și imprimate, interne și internaționale, în greutate de până la 2 kg;
- colete poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg;
- distribuirea coletelor poștale în greutate de până la 20 kg, expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;
- serviciul de trimitere recomandată, indiferent dacă trimiterea este internă sau internațională;
- serviciul de trimitere cu valoare declarată, indiferent dacă trimiterea este internă sau internațională.

b. Servicii poștale neincluse în sfera serviciului universal:

- serviciul ramburs
- serviciul schimbare destinație
- serviciul livrare specială
- serviciul confirmare de primire
- serviciul express

c. Servicii financiare

- servicii financiar-poștale (mandate poștale, e-mandate, mandate on-line, transfer de bani - în parteneriate sau în sistem propriu (Western Union, Eurogiro, Moneypost);
- servicii de cash collection
- alte servicii pe baza de convenții (distribuire drepturi sociale, roviniete, consignație, produse loteristice etc)
- produse asigurare

d. Servicii non postale

- servicii integrate (pachete de servicii):
- tipar, livrare și încasare facturi, facultativ publicitate - servicii inhouse
- poșta hibridă (servicii în asociere)
- vânzare prin poștă
- servicii de publicitate indoor (postafiș)
- vânzare produse comerciale (retail)
- activitate de contractare și difuzare presă
- servicii de marketing direct (postmesager, postmesager plus, postcatalog);
- servicii poștale electronice (e-post, postfax, postscan)

Poșta Română participă pe piața liberă a serviciilor de poștă și presă cu valoare adăugată în calitate de concurent și desfășoară și alte activități colaterale, necesare realizării în condiții de rentabilitate a obiectului său principal de activitate, respectiv comerț exterior, aprovizionare, cercetare și proiectare tehnologică și informațională, servicii medicale, învățământ, social-culturale etc.

La nivelul anului 2013, Compania a fost organizată în 41 de oficii județene de poștă și un Oficiu Postal Municipal (București) și trei sucursale, respectiv: Fabrica de Timbre, Sucursala Servicii Express, Muzeul Național Filatelice. La nivelul întregii țări există șapte centre regionale de tranzit.

Poșta Română deține, în prezent, o rețea de peste 5.500 de subunități poștale la nivel național, distribuind săptămânal peste 11 milioane de trimiteri poștale. Peste 750 de oficii poștale din totalul de 950 subunități poștale informatizate sunt incluse în VPN (Virtual Private Network). Rețeaua informatizată permite efectuarea de operațiuni în condiții optime de siguranță, fiind utilizate sisteme informatice securizate și rețele private de comunicații.



CORESPONDENȚĂ



COLETĂRIE



**PRIORIPOST
CURIERAT RAPID**



TRANSFER DE BANI



PLATĂ FACTURI



ASIGURĂRI

**Datorita
angajamentului
de a furniza
servicii competitive,
destinate fiecărui
tip de clienți,
Poșta Română
oferă cea mai
completa și
flexibilă gamă de
servicii, destinată
atât clienților
individuali cât și
firmelor**

Indicatori financiari

Compania a înregistrat o cifră de afaceri mai mare de 1,15 milioane de lei în anul 2013, dintre care serviciile poștale tradiționale au reprezentat aproximativ 48%, în timp ce procentul rămas corespunde serviciilor non-poștale, cele mai semnificative dintre acestea fiind serviciile în convenție (distribuirea drepturilor sociale).

Poșta Română și-a păstrat avantajul competitiv de a deține o rețea de distribuție și logistică extinsă la nivel național, care deservește operațiunile poștale. Acest aspect, coroborat cu procesul de optimizare a cheltuielilor și cel de îmbunătățire permanentă a serviciilor oferite a făcut ca Poșta Română să își păstreze și în 2013 poziția dominantă pe piața serviciilor poștale.

Scăderea veniturilor companiei față de anul precedent a avut la baza următoarele fenomene:

- liberalizarea pieței serviciilor poștale
- continuarea trendului de migrare a clienților business către alți furnizori de servicii poștale pe segmentele unde Poșta Română deținea monopolul (serviciile de corespondență)
- diminuarea cererii de servicii poștale ca efect al presiunii macroeconomice;
- reducerea comisioanelor percepute pentru activitățile pe bază de convenții;
- lipsa unui plan de optimizare a serviciilor de curierat rapid (Sucursala de Servicii Express – Prioripost), rolul jucat de CNPR în segmentul curierat rapid generat de e-commerce fiind în continuare modest;
- absența unei strategii de intrare pe piață de marketing direct prin oferirea unei game complete de servicii din acest segment (drop mail, email marketing, sms marketing, telemarketing etc.)

mii lei

Denumire indicatori	2012	2013	+/-	%
Cifra de afaceri	1.205.532	1.152.970	-52.562	96,6
Venituri totale	1.225.205	1.184.907	-40.298	96,7
Cheltuieli totale	1.307.266	1.214.341	-92.925	92,9
Rezultat brut (pierdere)	-52.061	-29.434	22.627	56,5

În ceea ce privește veniturile generate de diversele linii de business ale Poștei Române, cea mai mare scădere a fost reprezentată, așa cum era de așteptat, de segmentul poștă de scrisori, o parte importantă dintre clienții tradiționali migrând spre competitori.

În același timp, veniturile generate de serviciile din portofoliul tradițional al Poștei Române precum corespondența cu confirmare de primire (AR) și serviciul ramburs au cunoscut creșteri semnificative. O importantă creștere a fost adusă de grupa livrare specială prin serviciul Ipost, creat ca modalitate de a contracara efectele liberalizării pieței serviciilor postale.

mii lei

Nr.crt	Indicatori economico-financiar	2011	2012	2013
I	VENITURI DIN EXPLOATARE	1.285.781,08	1.230.115,01	1.166.348,47
1	Poșta de scrisori	340.449,39	317.734,47	257.508,59
2	Colete	29.172,51	30.061,4	28.289,31
3	Serviciul Confirmare de primire (AR)	160.255,94	161.419,81	163.355,13
4	Serviciul Ramburs	28.172,86	30.478,78	32.377,81
5	Serviciul Livrare Specială	1.707,6	3.224,12	32.754,56
6	Serviciul Express - Prioripost	35.898,23	35.164,47	33.499,21
7	Reclamă și marketing direct	953,34	1.652,99	1.220,64
8	Abonamente căsute poștale	1.387,92	1.317,03	1.286,56
9	Curier electronic	1.234,17	1.151,86B	818,83
10	Abonamente presă	17.320,9	15.595,3	14.921,68
11	Servicii financiare	59.583,28	57.019,88	57.543,83
12	Pensii și drepturi sociale	435.793,55	408.732,34	398.839,12
13	Comerciale	4.109,72	3.797,31	3.560,77
14	Alte convenții	59.987,45	54.369,8	45.445,82
15	Vânzări mărfuri	22.915,18	22.252,11	23.177,65
16	Diverse venituri	38.783,46	42.459,96	30.299,21
17	Venituri din decontări cu administrații poștale străine	47.857,28	43.474,34	41.302,53

În ceea ce privește veniturile generate de diversele linii de business ale Poștei Române, cea mai mare scădere a fost reprezentată, așa cum era de așteptat, de segmentul poștă de scrisori, o parte importantă dintre clienții tradiționali migrând spre competitori.

În același timp, veniturile generate de serviciile din portofoliul tradițional al Poștei Române precum corespondența cu confirmare de primire (AR) și serviciul ramburs au cunoscut creșteri semnificative. O importantă creștere a fost adusă de grupa livrare specială prin serviciul Ipost, creat ca modalitate de a contracara efectele liberalizării pieței serviciilor postale.

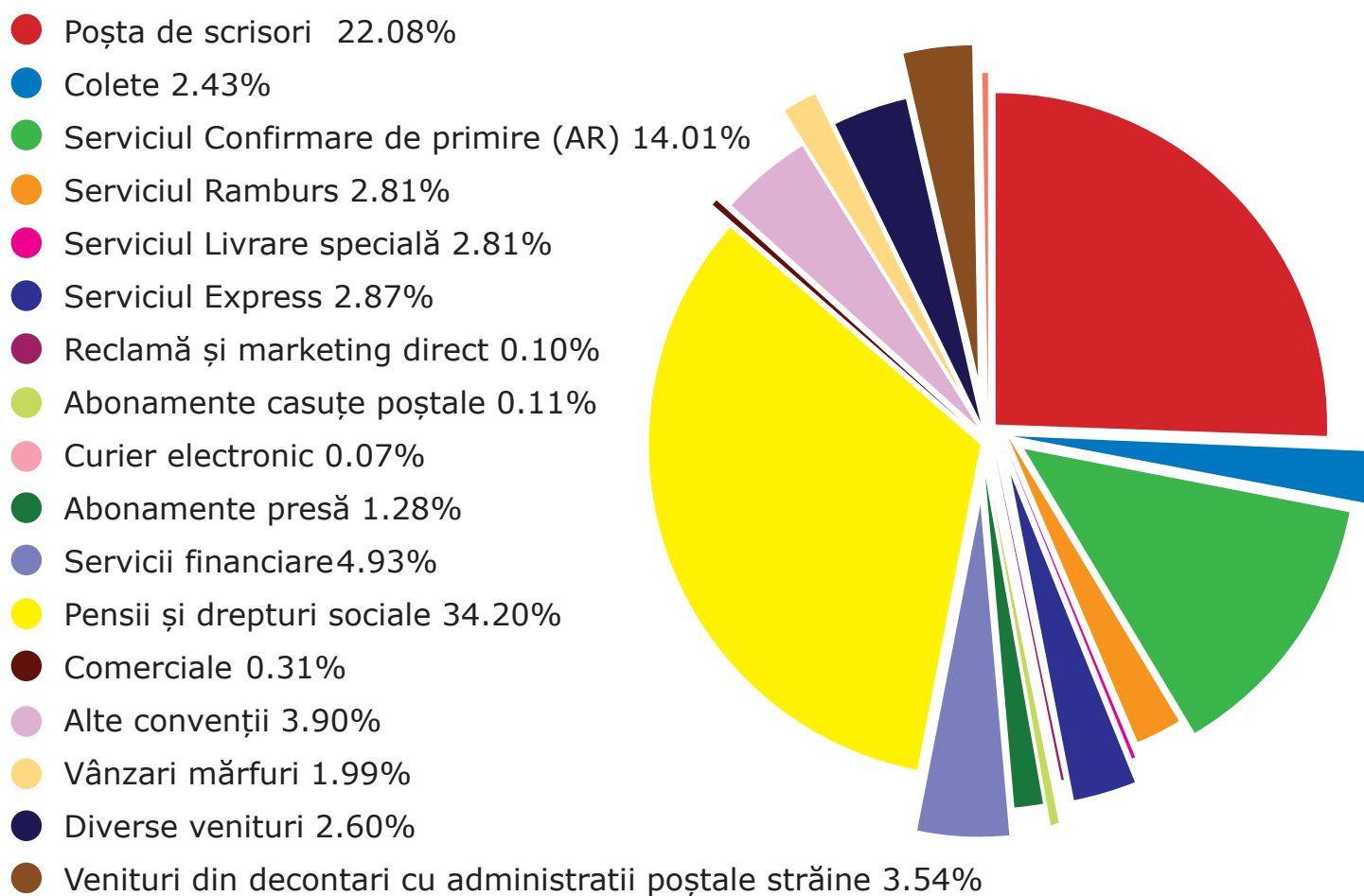


Fig 1 Grupe de Servicii - venituri 2013

Activitatea comercială Produse și Servicii

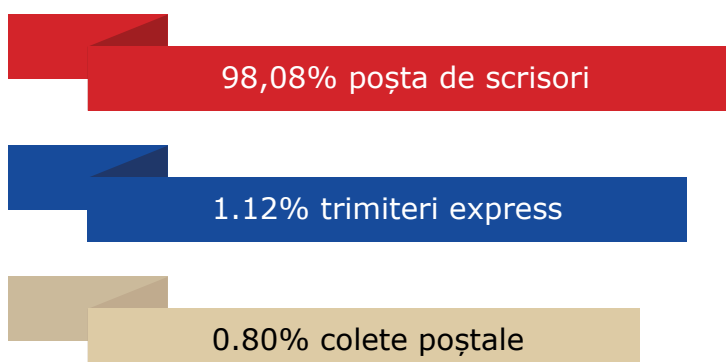
În cursul anului 2013, Poșta Română a finalizat procesul de reducere a cheltuielilor operaționale, în primul rând prin normarea resurselor umane, concretizate cu reducerea personalului operativ. Acest proces s-a derulat în paralel cu restructurare rețelei de oficii poștale și cu cel de optimizare a produselor și serviciilor oferite consumatorilor.

Cu toate că la finele anului 2013 Poșta Română a realizat un trafic total de 384 de milioane de trimiteri poștale, cu aproximativ 5% mai puțin decât în 2012, pe anumite grupe de produse și servicii compania a raportat o creștere substanțială a volumului procesat și, bineînțeles, și a veniturilor. Toate acestea au dus la păstrarea poziției de lider pe piața generală a serviciilor poștale din România, cu o cota de 68% din volumul timiterilor, cu 6% mai mici față de anul precedent.

Volumul total prelucrat de Poșta Română în 2013:

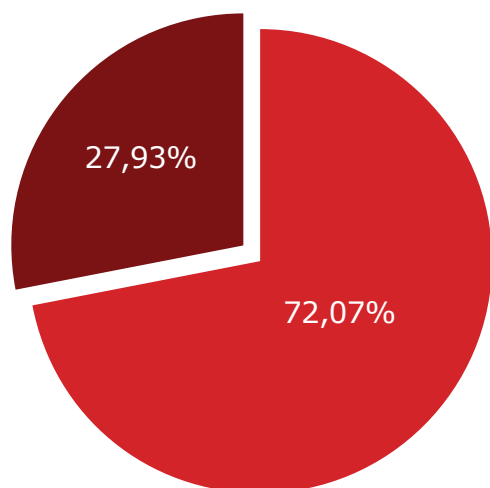
384.231.441

trimiteri poștale
din care:



Poșta de scrisori

CNPR a realizat un trafic de 376 de milioane de trimiteri poștale în anul 2013, ceea ce reprezintă 72% din totalul traficului poștal aferent segmentului Poștei de Scrisori (522 de milioane).



Pe fondul creșterii pieței serviciilor poștale în anul 2013, odată cu liberalizarea totală a pieței poștale, au existat creșteri pe grupele de servicii principale ale activității poștale ale CNPR. Din acest punct de vedere, segmentul "Poștei de Scrisori" deținut de Poșta Română a crescut odată cu volumul pieței, cu peste 5%, ajungând la puțin peste 72%, în condițiile în care în anul 2013 creșterea totală pe acest segment a fost de aproape 7%.

● CNPR: 376.893.727

● Alți furnizori: 146.083.446

Fig 2 Trafic Total Poșta de Scrisori - anul 2013

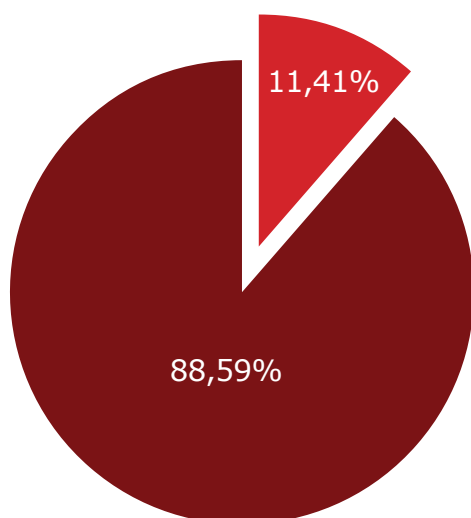
	2013*	2012
Trimiteri Poșta de Scrisori CNPR	376.893.727	335.271.57
Total piață Poșta de Scrisori	522.927.587	489.865.918
Pondere CNPR (%)	72.07%	68.44%

*Conform Raport ANCOM 2013



Colete poștale

Asa cum și-a propus, Poșta Română a obținut o creștere semnificativă în volumul coletelor poștale, de altfel previzionată în anul anterior conform adoptării cerințelor clienților vizați. Cu un număr de peste 3 milioane de colete, Poșta Română a crescut cu aproximativ 18% în segmentul coletelor (2013 vs. 2012), deținând în 2013 un procent de 11,41% din totalul coletelor poștale prelucrate pe acest segment (fig.3).



Din totalul coletelor prelucrate de Poșta Română în 2013, 1.378.909 au fost colete standard - cu aproape 17 % mai puține decât în 2012, iar 828.914 au fost colete cu valoare declarată, cu o creștere de până la 7,16% față de anul precedent.

- CNPR: 3.066.919
- Alți furnizori: 23.801.310

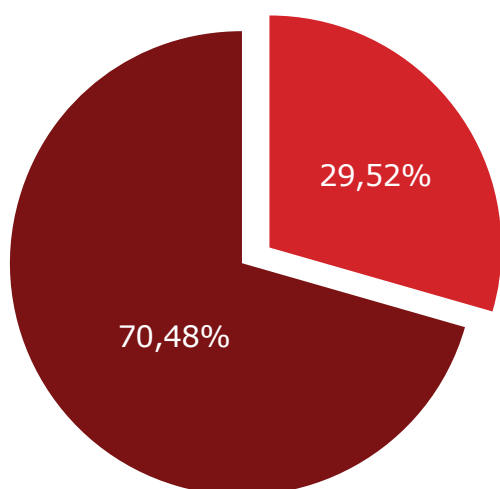
Fig.3 Trafic Total Colete Poștale - anul 2013



PrioriPost

Servicii de curierat rapid

Dinamica pieței trimerilor EXPRESS a cunoscut o creștere majoră, de aproximativ 52% în anul 2013, de la aproape 9,47 milioane de trimiteri (2012) la 14,46 milioane de trimiteri (2013), creșterea fiind datorată, în special, segmentului de e-commerce (magazine online).



- CNPR: 4.269.317
- Alți furnizori: 10.193.801

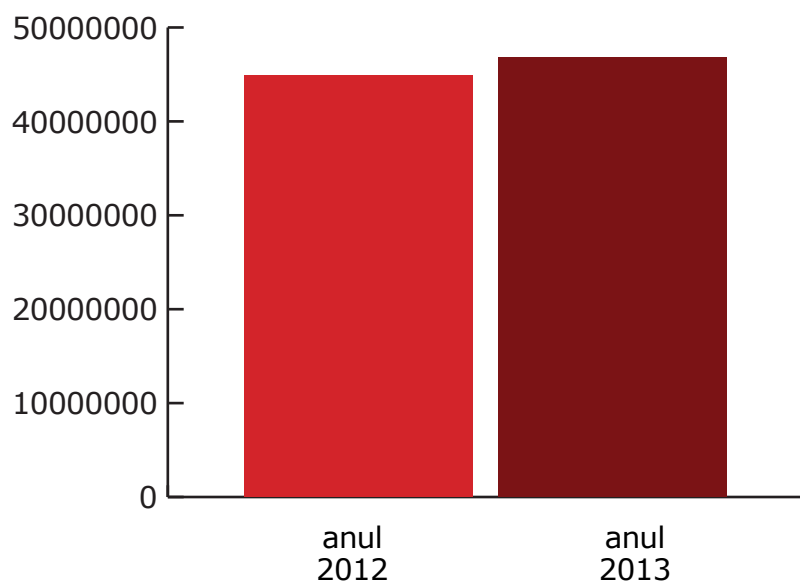
În acest context, cota de piață deținută anterior de CNPR pe piața trimerilor express a scăzut de la 49% la 29% (2013 vs. 2012). Scăderea volumelor procesate s-a datorat, în principal, lipsei unei strategii de optimizare a serviciilor door-to-door la nivel național.

Fig.4 Trafic Total Serviciul PrioriPost - anul 2013



Serviciul Confirmare de Primire(AR)

În anul 2013, serviciul Confirmare de Primire (AR) a menținut trendul ascendent de creștere, cu un procent de peste 4% față de 2012 (Fig.5).



Serviciul Confirmare de Primire oferă garanția livrării către destinatar a trimiterilor expediate. Prin acest serviciu, expeditorului i se confirmă predarea trimiterii destinatarului, prin formularul de Confirmare poștală de primire (A.R., din lb. eng. Aknowledge of receipt) semnat de destinatar, împuternicit sau delegat. Formularul circulă atașat la trimitere și se evidențiază pe ambalajul trimiterii interne prin înscrierea mențiunii "A.R."

● 2012: 44.888.581

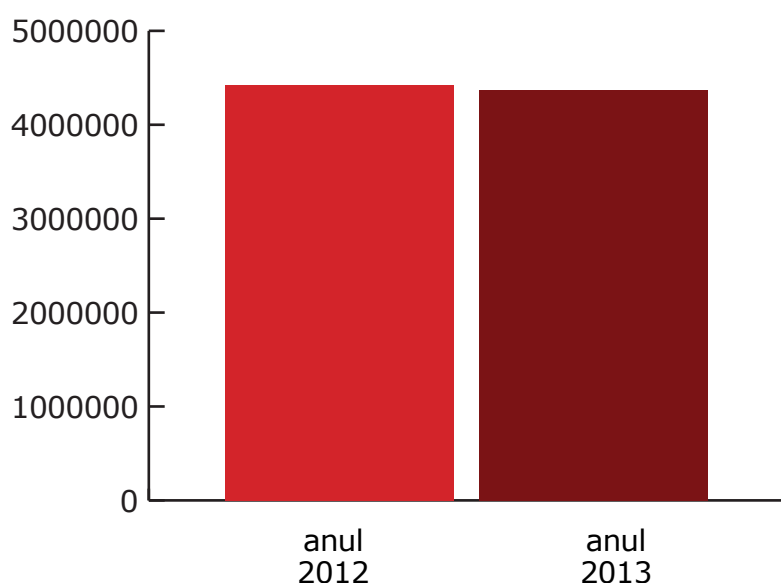
● 2013: 46.771.523

Fig.5 Trafic Total Serviciul Confirmare de Primire (AR)
- comparatie intre 2012 si 2013



Serviciul Ramburs

Trendul ascendent de creștere raportat între 2008-2011 pentru serviciul Ramburs, care a culminat în 2012 cu o semnificativă creștere de aproximativ 25%, a cunoscut în 2013 o ușoară scădere a prestațiilor, de aproximativ 1%. Această evoluție s-a datorat majorării tarifelor în funcție de treptele specifice. Cu toate că Poșta Română a înregistrat o ușoară scădere a prestațiilor ca volum, din punct de vedere financiar, serviciul ramburs a generat o creștere de aproximativ 6%.



Serviciul ramburs este folosit în principal pentru colete, predarea acestora către destinatari fiind condiționată de achitarea de către acesta a contravalorii bunului expedit și remiterea sumei de ramburs către expeditor, prin intermediul rețelei poștale.

● 2012: 4.426.713

● 2013: 4.372.968

Fig.5 Trafic Total Serviciul Ramburs
- comparație între 2012 și 2013



Serviciul Reclamă și Marketing Direct

În portofoliul de servicii prezentate sub titlul de Reclamă și Marketing Direct, Poșta Română oferă clienților servicii de distribuire fluturași, pliante și alte materiale publicitare prin drop mail neadresat (Postmesager) și semiadresat (Postmesager Plus), prin distribuire în oficiile poștale (Postmesager Ghișeu). De asemenea, Poșta Română ofera și servicii de publicitate indoor (Postafiș) în rețeaua celor aproximativ de 2000 oficii și ghisee poștale urbane și rurale.

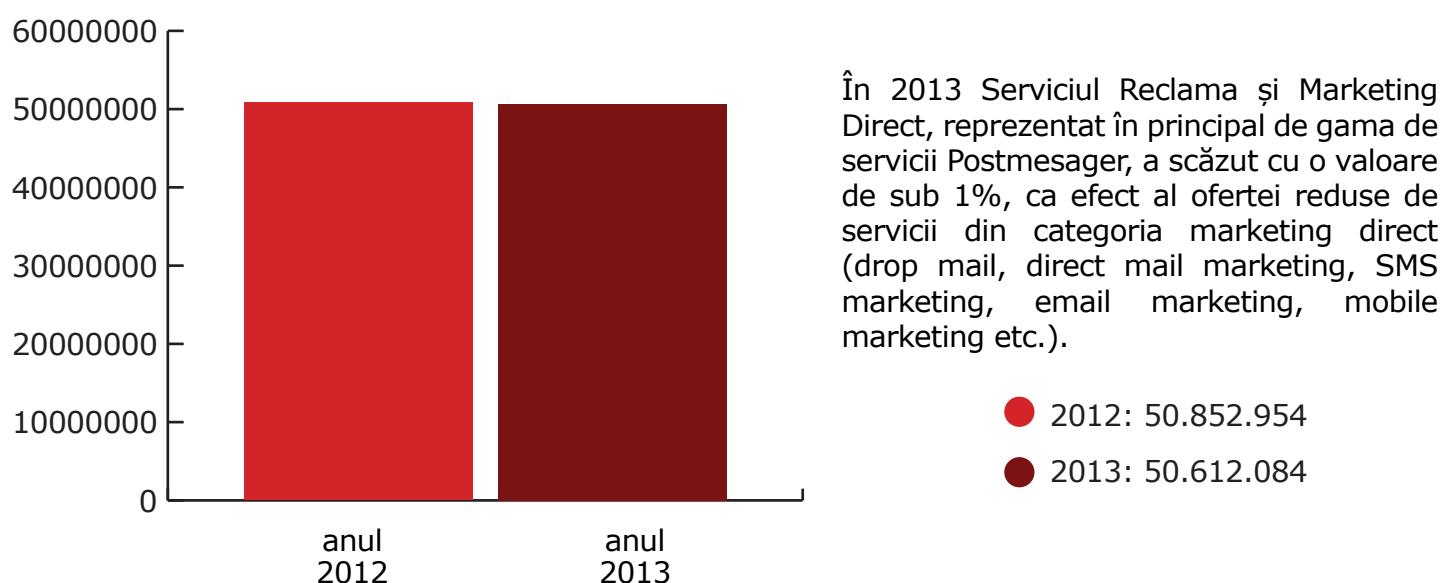


Fig.5 Trafic Total Serviciul Reclama și Publicitate
- comparație între 2012 și 2013



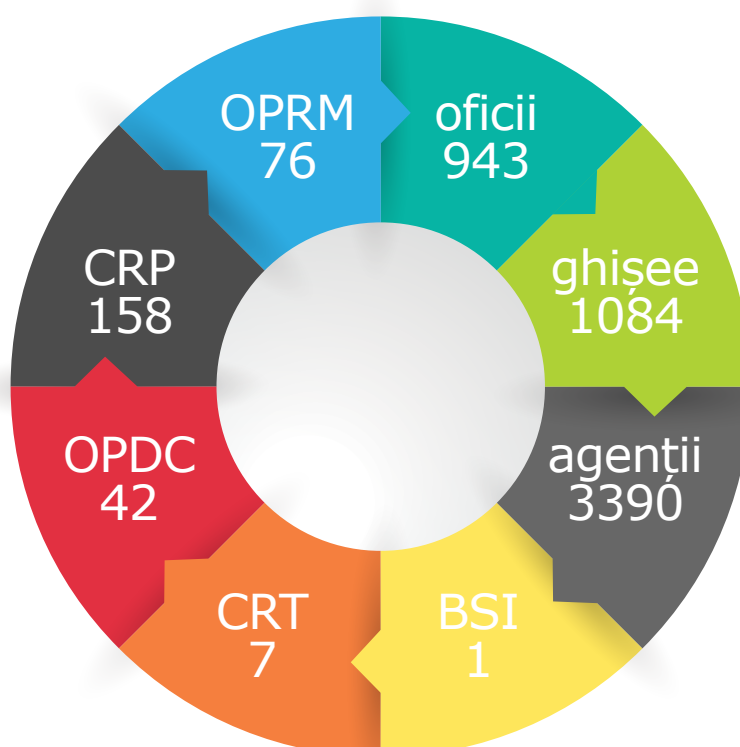
Evoluția rețelei poștale

Ca urmare a procesului de optimizare a rețelei de subunități poștale, în anul 2013 au avut loc cele mai importante fluctuații în ce privește numărul de oficii și ghișee poștale. Prin desființarea/înființarea, relocarea și/sau schimbarea statului subunităților poștale, Poșta Română reușește să își mărească rețeaua cu aproximativ 1,5%, consolidându-și astfel poziția de lider, în condițiile liberalizării totale a pieței poștale.

oficii	-197
ghișee	-459
agenții	+761
OPRM	-11
CRP	+1
OPDC	-6
CRT	-2
BSI	-1

Ca urmare a măsurilor adoptate (implementate) în anul 2013, compania păstrează o medie de aproximativ 33.000 de locuitori deserviți pe subunitate poștală, raportat la numărul de locuitori ai României, în baza ultimului recensământ din anul 2011.

Rețeaua de subunități a Poștei Române acoperă, la nivel național, toate categoriile sociale existente fără a face discriminări demografice, și se prezintă astfel:



Activitatea logistică

Cel mai important proces inițiat în ceea ce privește activitatea logistică, în anul 2013, a avut în vedere îmbunătățirea aspectului vizual și optimizarea celui operațional al oficiilor poștale. Prin "Proiectul de modernizare al Oficiilor Poștale", Departamentul Investiții a realizat transformarea a patru subunități poștale în Centre Business, impactul fiind deosebit de mare în rândul persoanelor juridice, și nu numai, care apelează la serviciile companiei. Centrele Business sunt OP București 41, OP București 39, OP Galați 1 și OP Galați 6, dezvoltarea continuând și în anul 2014 cu alte subunități.

Una dintre prioritățile Direcției Logistice a fost diminuarea chiriilor plătite de CN Poșta Română în calitate de "locatar". În acest sens au fost identificate contractele de închiriere dezavantajoase pentru companie și s-au renegociat tarifele, s-au redus spațiile închiriate și chiar s-a relocat activitatea subunităților poștale, prin încheierea unor contracte mai avantajoase pentru CN Poșta Română. Măsurile aplicate au dus la o scădere a cheltuielilor cu chiriile de la 1,78 milioane de lei (dec. 2012) la 1,34 milioane de lei (dec. 2013).

O altă prioritate a Serviciului Fond Imobiliar a fost rentabilizarea contractelor de închiriere existente, în care CN Poșta Română are calitatea de LOCATOR, precum și încheierea altor contracte de locațiune pentru spațiile neutilizate care se află în patrimoniul companiei. Astfel, veniturile obținute din chirii au crescut cu 335.500 de lei în 2013 față de 2012 și cu 661.500 de lei față de anul 2011, de la 558.009 lei/luna în decembrie 2012, la 893.509 lei/luna în decembrie 2013.

Utilaje CNPR:

În prezent Direcția Logistică, prin compartimentul de specialitate gestionează o serie de utilaje, după cum urmează:

mașini de francat	126 buc
mașini de numărat bancnote	793 buc
mașini de numărat monede	117 buc
cântare mecanice și electronice	8267 buc
case de marcat fiscale	7158 buc
mașini de legat corespondența	38 buc
cutii poștale urbane	3661 buc
cutii poștale rurale	8721 buc
cărucioare transport containerizat	983 buc
cărucioare transport de interior	218 buc
burduf	74 buc
transpaieți	44 buc
aparate de detectat bancnote false	100 buc
alte utilaje:benzi transportoare, instalatți de cartat, electrocare, lize, mașini de scris	

Sisteme Electronice de Securitate:

Direcția Logistică gestionează un efectiv de 1.799 sisteme de securitate, din care:

proprietate	483
închiriate	389
proprietate/închiriate	927

Activitatea IT & C

Activitatea IT&C desfășurată în cadrul Direcției Comunicații și IT, asigură comunicarea și suportul tehnic prin Nivelul 1 și 2, celor 1100 de subunități poștale informatizate cât și pentru sediile administrative.

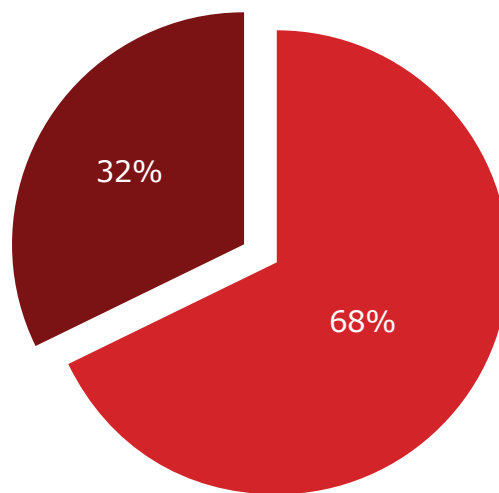
Resurse umane

În ciuda disponibilizării a 5.436 de salariați survenită în septembrie 2013, CNPR rămâne principalul angajator din România și are un număr de 27.451 de salariați structurați după cum se poate vedea în Fig. 9. (Atribuții), Fig.10 (Educație) și Fig.11 (mediu).



- factori 37,33%
- auxiliar 26,17%
- diriginți 4,19%
- oficianți 32,32%

Fig.10 Structura angajați – Operațional
31.12.2013



- rural 18.741
- auxiliar 8.710

Fig.11 Structura angajați - Mediu
31.12.2013

Management integrat

Implementarea sistemelor de management

Poșta Română are implementate și certificate trei sisteme de management ISO, și anume: ISO 9001:2008 calitate, ISO 14001:2004 mediu, ISO 27001:2005 securitatea informației. Începând cu anul 2013 organizația internațională de standardizare (ISO) a adus unele modificări de esență prevederilor referențialului ISO 27001:2005, modificări la care Poșta Română s-a raliat, prin: schimbarea politicilor, instruirea personalului și a auditorilor interni, modificarea documentației și, mai ales, prin implementarea măsurilor cerute de noul standard ISO 27001:2013.

Perioada de valabilitate a certificărilor 2013-2016.

Organism de certificare Intertek, marcă de acreditare UKAS – Marea Britanie. Certificarea nu reprezintă un scop în sine și că, în esență, obiectivul major îl constituie implementarea unui sistem de management integrat, viabil și performant în cadrul Poștei Române.

Considerente privind calitatea

Atât la nivel mondial, cât și la nivel comunitar și național se păstrează tendințele, impuse în principal de piață, referitoare la caracteristicile serviciilor poștale, respectiv: viteza de circulație, siguranța și securitatea trimiterilor, monitorizarea electronică și, în cazul serviciilor premium, livrarea „door to door”.

În ultimii ani se simte influența tot mai pregnantă a mediului virtual, creșterea apetitului pentru e-commerce care generează noi culoare de afaceri pentru administrațiile poștale, elementul de noutate constituindu-l livrările transfrontaliere și interoperabilitatea rețelelor poștale. Caracteristicile serviciilor rămân aceleași – viteza, siguranța, trasabilitate și livrarea „door to door”.



În acest context opinăm că obiectivele generale (sau principale) ale Poștei Române, cărora să le fie subsumate toate celelalte obiective și ținte specifice, trebuie să fie reprezentate de:

- creșterea vitezei de circulație a trimiterilor poștale din categoriile corespondență și colete;
- îmbunătățirea măsurilor care asigură siguranța și securitatea tuturor valorilor gestionate de CNPR;
- optimizarea activității Sucursalei Servicii Express și creșterea veniturilor obținute din piața de curierat, inclusiv valorificarea culoarelor e-commerce interne și transfrontaliere;

Celor 3 obiective anterior enunțate le mai putem adăuga, în mod cert, încă două și anume:

- scăderea timpului de așteptare la ghișeu, obiectiv ce necesită monitorizări și revizuiți periodice datorită impactului ridicat asupra calității serviciilor;
- stabilirea costului net pe produs pentru a putea accesa fondul de compensare, conform prevederilor din Decizia ANCOM nr. 975/2012.

Alte caracteristici ale serviciilor cu influență directă asupra calității, care sunt urmărite constant de către structurile de marketing ale CNPR (prin sondaje, chestionare, telemarketing etc.) sunt:

Elementele tangibile: facilitățile fizice, echipamentele, salariații (ținută, atitudine, cunoștințe) și materialele publicitare (dovada existenței fizice a serviciului)

Fiabilitatea: capacitatea de a presta serviciul în mod corect, sigur și întotdeauna la nivelul de performanță promis

Receptivitatea: dorința de a veni în întâmpinarea clienților și de a le furniza cu promptitudine serviciul

Încrederea: capacitatea de a inspira siguranță și încredere clienților, cât și competența, respectul și onestitatea angajaților

Empatia: tratarea cu atenția cuvenită a fiecărui client în parte, ușurința contactului și a comunicării cu clientul.



Activitatea internațională

De-a lungul existenței sale, CN Poșta Română SA a dezvoltat o politică activă cu scopul de a întări cooperarea și parteneriatul cu operatori poștali internaționali la diferite niveluri. CN Poșta Română SA are calitatea de membru și coordonează metodologic participarea reprezentanților companiei la activitatea desfășurată în organele de lucru ale principalelor organizații internaționale poștale: Uniunea Poștala Universală (UPU), PostEurop și Comitetul de Dialog Social pentru Sectorul Poștal.

Anul 2013 a reprezentat pentru CN Poșta Română SA o perioadă fructuoasă din punctul de vedere al cooperării internaționale și al evidențierii prezenței României în cadrul acestor structuri, ca țară și, respectiv, ca operator poștal desemnat.

C.N. Poșta Română S.A. și Uniunea Poștală Universală

România, în calitate de membru fondator, a participat activ încă de la începuturile Uniunii la evoluția acesteia și la modificarea permanentă a actelor Uniunii Postale Universale.

În perioada 22 aprilie – 25 aprilie 2013 s-au desfășurat la Berna, Elveția, lucrările Sesiunii Extraordinare a Consiliului de Administrație al Uniunii Poștale Universale. Cu acest prilej s-au stabilit și structurile de conducere ale comitetelor și grupurilor de lucru din cadrul Consiliului de Administrație.

Participarea României la activitățile Consiliului de Administrație al Uniunii Poștale Universale prezintă o deosebită importanță, având în vedere necesitatea dezvoltării sectorului poștal și adaptarea legislației privind serviciile poștale în acord cu evoluția tehnologică și cu cerințele utilizatorilor, permițând totodată implicarea activă a țării noastre în domeniul de elaborare a strategiilor de dezvoltare la nivel global în domeniul poștal.

În data de 22 aprilie 2013, cu prilejul sedinței de lucru a Comitetului 3 „Strategy”, a fost oficializată dobândirea de către România a prezidenției Grupului de Lucru „P & B Prioritization and Allocation Project Group”.



C.N. Poșta Română S.A. și PostEurop

Alegerea C.N. Poșta Română S.A. ca membru în cadrul Consiliului de Administrație al PostEurop.

PostEurop este o asociație care reprezintă interesele operatorilor poștali publici din Europa, prin sprijinirea și dezvoltarea unei piețe competitive europene a comunicațiilor poștale, accesibilă tuturor utilizatorilor și prin asigurarea unui serviciu universal modern.

PostEurop a fost creată în anul 1993, iar România face parte din grupul țărilor fondatoare. Astăzi, PostEurop reprezintă interesele a 52 de companii postale din Europa, dintre care 28 sunt din țări membre UE, și este recunoscută în mod oficial ca Uniune Restrânsă a UPU.

În data de 19 septembrie 2013 a avut loc la Bruxelles Adunarea Plenară a PostEurop, ocazie cu care a fost ales noul Consiliu de Administrație.

Cu aceasta ocazie, CN Poșta Română SA a dobândit calitatea de membru în cadrul Consiliului de Administrație al PostEurop, ceea ce permite o implicare la nivel executiv în cadrul organizației și reprezintă pentru Poșta Română o vizibilitate marită, o participare mai activă în dezvoltarea relațiilor bilaterale, proiectelor și programelor ce au ca scop accesarea de fonduri europene nerambursabile, dezvoltarea de relații comerciale, aducerea contribuției la promovarea intereselor administrațiilor poștale vis-à-vis de politică și inițiativele de reglementare ale Comisiei Europene.



2013 EUROPA STAMPS COMPETITION IS ON VOTE TODAY FOR YOUR FAVOURITE STAMP



Evenimente internaționale desfășurate în anul 2013

Întâlniri bilaterale CN Poșta Română S.A. și ÎS Poșta Moldovei

În vederea consolidării relațiilor tradiționale de parteneriat dintre CN Poșta Română S.A. și ÎS Poșta Moldovei, în anul 2013 au avut loc două întâlniri bilaterale între conducerea celor două administrații poștale. În perioada 11-16.03.2013 o delegație din Moldova a efectuat o vizită la sediul CN Poșta Română S.A., iar în perioada 25-28.07.2013, urmare invitației adresate de către conducerea ÎS Poșta Moldovei, o delegație a CN Poșta Română S.A. a efectuat o vizita în Republica Moldova.

În scopul promovării și intensificării relațiilor bilaterale între cele două administrații poștale, cu prilejul vizitei reprezentanților CN Poșta Română S.A., la Chișinău, a fost semnat Acordul de cooperare între CN Poșta Română S.A. și ÎS Poșta Moldovei. Programul de cooperare vizează următoarele sectoare prioritare: cooperare internațională, servicii poștale, servicii financiare, servicii comerciale, servicii marketing, servicii IT și logistică.

Principalii vectori de acțiune din punctul de vedere al cooperării internaționale sunt:

- diversificarea, întărirea și intensificarea conlucrării specifice în domeniul poștal în cadrul organismelor și organizațiilor internaționale cu preocupări în sfera serviciilor poștale
- colaborare în cadrul "Grupului Strategic al Operatorilor Poștali din Sud-Estul Europei"

Participarea CN Poșta Română la Conferința Management Counselling of the Regional Postal Administrations, la Budva în Muntenegru, 02-05.10.2013

În cadrul acestui forum, CN Poșta Română SA a prezentat inițiativa privind constituirea Grupului Strategic al Operatorilor Poștali din Sud-Estul Europei, scopul fiind consolidarea cooperării regionale care poate genera efecte de sinergie pentru atragerea de finanțări nerambursabile și stabilirea de acorduri bilaterale între parteneri care pot avea un impact pozitiv și imediat în crearea de venituri noi, transfer de know-how la nivel operativ și perspective de dezvoltare.

Participarea delegației CN Poșta Română la Adunarea Plenară UPU, de la Berna, în perioada 03-09.11.2013

Participarea a reprezentat un prilej pentru o buna reprezentare a drepturilor și intereselor legitime ale CN Poșta Română SA, ce decurg din calitatea de membru al Consiliului de Administrație și membru fondator al Uniunii Postale Universale și promovarea inițiativei CN Poșta Română SA de creare a Grupului Strategic al Operatorilor din Sud-Estul Europei.



Perspective privind cooperarea internațională pentru anul 2014

Conlucrarea și dezvoltarea de parteneriate cu ceilalți operatori poștali în sfera:

1. dezvoltării de relații bilaterale care au ca impact dezvoltarea comercială, schimb de know-how, suport și consultanță;
2. îmbunătățirii calității serviciului, fiabilității și eficienței rețelelor poștale;
3. furnizării de informații și expertiză pentru a promova cooperarea între părțile interesate;
4. dezvoltării și alăturării în cadrul unor proiecte cu finanțare nerambursabilă;
5. promovării responsabilității sociale și conștientizării impactului operatorilor poștali asupra mediului;
6. îmbunătățirii calității serviciilor oferite;
7. consultării și implementării unor proiecte ale operatorilor poștali internaționali ce vizează modernizarea rețelei poștale interne și dezvoltarea de noi produse și servicii.

Diversificarea, întărirea și adâncirea conlucrării specifice în domeniul poștal în cadrul organismelor și organizațiilor internaționale cu preocupări în sfera serviciilor poștale cu scopul de a promova și apăra interesele și imaginea CN Poșta Română SA în exterior.

Consiliul de Administrație al UPU

- dezvoltarea de proiecte regionale cu impact în Sud-Estul Europei;

Consiliul de Administrație al PostEurop

- dezvoltarea de proiecte cu fonduri europene nerambursabile;
- lobby (în special în cadrul grupului de lucru European Union Affairs Committee);

Internațional Post Corporation

- creșterea implicării CN Poșta Română SA în perspectiva dobândirii calității de membru cu acțiuni în cadrul Internațional Post Corporation.



1. Crearea Grupului Strategic al Operatorilor Poștali din Sud-Estul Europei

Scopul creării acestui grup îl reprezintă întărirea coeziunii prin consolidarea cooperării și îmbunătățirea integrării statelor din Sud Estul Europei în cadrul organismelor internaționale. Grupul strategic va avea un număr de 11 membrii reprezentând operatorii poștali din Europa de Sud-est (Albanian Post SH.A, Întreprinderea de Stat "Poșta Moldovei", Bulgarian Posts PLC, Croatian Post Inc., Hellenic Post, Croatian post Mostar, Poste Srpske, "JP BH POŠTA" d.o.o Sarajevo, Montenegro Post, Cyprus Post, CN Poșta Română SA).

2. Participare la Grupul de Lucru „P & B Prioritization and Allocation Project Group” din cadrul Comitetului 3 „Strategy” al UPU, în luna februarie 2014, oportunitate de afirmare a rolului pe care România poate să îl joace în promovarea serviciilor poștale și în transformarea sectorului poștal într-un motor al creșterii economice.

3. Dezvoltarea și implementarea proiectului eCIP în cadrul CN Poșta Română S.A.

Proiectul e-CIP (Ecommerce Interconnect Programme) este un proiect la scara europeană, inițiat de PostEurop care vine în întâmpinarea dorinței Comisiei Europene de a reglementa piața de servicii poștale de comerț online. Suportul tehnic este asigurat, la cererea PostEurop, de către Internațional Post Corporation, din noiembrie 2012, pentru a asigura consensul între administrațiile poștale naționale privind un set de specificații comune ale serviciilor de livrare transfrontalieră și pentru a pune bazele unei rețele europene de livrare în sprijinul comerțului online.

Creșterea veniturilor CNPR din segmentul traficului internațional, prin atragerea fluxurilor de trimiteri transfrontaliere. CN Poșta Română SA, alături de alți operatori poștali din Europa, cu ajutorul IPC (International Post Corporation), lucrează pentru punerea la punct a unei platforme tehnice și operaționale pentru comerțul electronic internațional, pentru a răspunde actualelor cerințe ale pieței și a face din aceasta inițiativă un succes.

Implicarea CN Poșta Română în zona fondurilor nerambursabile în vederea:

- a) Instruirii a aproximativ 400 angajați fără cheltuieli din bugetul companiei pentru a crește productivitatea muncii
- b) Încheierii de protocoale de colaborare cu diferite institutii publice și private pentru a dezvolta proiecte cu finanțare nerambursabilă
- c) Participării active în dezvoltarea și implementarea de proiecte noi și aflate în derulare la nivel european alături de PostEurop și alți operatori poștali europeni
- d) Reducerii cheltuielilor companiei cu aprox 100,000 Euro



Evenimente/Campanii CNPR -2013

Pe 9 ianuarie, o delegație a Posten Norge AS (Poșta Norvegiană) a efectuat o vizită la sediul central al CNPR. Discuțiile purtate cu acest prilej au vizat o cooperare în domeniul operațional, al prestațiilor electronice, de calitate a serviciilor prestate și de dezvoltare a unor business-uri noi între cele două companii.

Poșta Română a semnat mai multe contracte de împrumut pentru suma totală de 100 de milioane de lei, suma respectivă fiind împrumutată de la trei bănci: Banca Comercială Română, Banca Transilvania și Millennium Bank România. Rambursarea creditului se va efectua din sursele proprii ale operatorului poștal.

IANUARIE

Poșta Română și Academia de Studii Economice din București au încheiat un Parteneriat pentru perioada 2013-2016. Acordul, semnat de Directorul General al CNPR, Ion Smeeianu, și de Rectorul ASE, Pavel Năstase, prevede participarea celor două părți contractante la elaborarea și punerea în aplicare a proiectelor finanțate prin Fonduri Europene sau alte finanțări, desfășurarea în comun de sesiuni științifice, în scopul îmbunătățirii pregătirii practice a studenților care urmează orice tip de program de învățământ superior din cadrul instituției de învățământ, inclusiv programe de masterat sau doctorat. De asemenea, respectivul acord prevede condiții de colaborare cu privire la desfășurarea stagiului de practică pentru stagiați, în cadrul CNPR, precum și asigurarea bazei de practică pentru studenți și formarea stagiatorilor pe domeniile de activitate propuse de societate.

La 1 februarie, CNPR a depus la Agenția Națională pentru Programe Comunitare în Domeniul Educației și Formării Profesionale două proiecte ce prevăd absorbția de fonduri nerambursabile. Proiectele fac parte din Programul Sectorial Leonardo Da Vinci, având drept obiectiv promovarea și creșterea calității și productivității muncii. Proiectele se vor derula cu sprijinul a două administrații poștale de mare prestigiu, este vorba de Royal Mail și La Poste Franța.

Pe 28 februarie, în zona Luncă din Reșița, a fost inaugurat un nou oficiu poștal, respectiv OPDC Reșița. Noua subunitate poștală, cu o suprafață de 135 de metri pătrați, a reunit factorii poștali din municipiul reședință de județ, facilitând astfel distribuția mult mai promptă a trimiterilor poștale.

FEBRUARIE

Pentru a veni în sprijinul societăților comerciale care au un număr mare de trimiteri lunare, Poșta Română a lansat un serviciu de livrare specială pentru documente. Noua prestație, care face parte din categoria celor de tip Business, a primit numele de IPost și se adresează clienților care expediază volume lunare de cel puțin 30.000 de bucăți. Controlul privind livrarea trimiterilor IPost se poate face prin Call Center sau operativ pe teren.

Ministerul Societății Informaționale a anunțat că termenul de cumpărare a dosarului de prezentare a Poștei Române de către potențialii investitori a fost prelungit până pe 28 mai 2013, decalând astfel termenul de privatizare a companiei cu o lună. Data limită inițială fusese 11 aprilie.

O delegație a Poștei Moldovei a efectuat, între 11 și 16 martie, o vizită la sediul central al CNPR, cele două părți purtând discuții pentru încheierea unui acord de colaborare în următorii ani.

MARTIE

Între 22 și 25 aprilie s-au desfășurat, la Berna, lucrările Sesiunii Extraordinare a Consiliului de Administrație al Uniunii Poștale Universale. Cu acest prilej, s-au stabilit structurile de conducere ale comitetelor și grupurilor de lucru din cadrul CA. România a dobândit președinția Grupului de Lucru "P&B Prioritization & Allocation", Ciprian Boloș (director Direcția Strategie, Cooperare și Management Integrat în cadrul CNPR) fiind confirmat în funcția de președinte al grupului de lucru.

În urma colaborării încheiate cu firma Cert Digital, CNPR a introdus serviciul de primire, prelucrare și livrare a documentelor în vederea achiziționării sau reînnoirii "semnăturii electronice" în toate oficiile poștale din țară. Documentele colectate la oficii sunt verificate, prelucrate în aplicația Track&Trace și transmise de către oficianului prelucrător, prin Prioripost, către Cert Digital, în aceeași zi de la acceptarea documentelor la punctul de acces.

Ministerul de Justiție a atribuit Poștei Română contractul de servicii de prezentare, prelucrare și expediere a actelor de procedură pentru instanțele judecătorești pentru perioada 1 mai-31 decembrie 2013. Valoarea contractului a fost de peste 12,4 milioane lei (inclusiv TVA), conform unui anunț publicat în Sistemul Electronic de Achiziții Publice (SEAP). Contractul a fost atribuit în urma unei licitații deschise, la care criteriul de atribuire a fost prețul cel mai mic. Astfel, având o ofertă mai bună, Poșta Română a câștigat contractul în fața PostMaster, companie preluată la finele anului trecut de Poșta Austriacă. Valoarea ofertei cu care CNPR a câștigat s-a situat la prețul de 1,99 lei pe trimitere, față de 2,75 lei cât a oferit PostMaster.

APRILIE

Scăderea numărului de prestații poștale la nivel național și internațional a determinat reducerea necesarului de forță de muncă din cadrul Poștei Române. Normarea realizată la nivelul companiei a stabilit că, în mediul rural, în urma verificării datelor pentru 2.642 de agenții poștale, totalul real al distanțelor parcurse a fost de 39.341,77 km, față de 61.330,37 km, dată luată în calcul în 2009. Astfel, la finele lunii mai, s-a semnat un protocol între conducerea Poștei Române și SLPR, prin care părțile au convenit asupra concedierii colective a unui număr total de 3.650 de salariați.

După ședința Executivului din 29 mai, ministrul pentru Societatea Informațională, Dan Nica, a anunțat că data limită de depunere a ofertelor ferme și neangajante pentru privatizarea Poștei Române a fost prelungită de Guvern până la 30 iunie 2014, întrucât nivelul ridicat al datoriei face din Poșta Română o companie neatractivă pentru investitori. Cu același prilej, Guvernul a anunțat că va solicita Comisiei Europene acordul pentru transformarea în acțiuni a datoriilor istorice ale Poștei Române, iar datoria către ANAF, de 107 milioane lei, va fi eşalonată, în baza unei ordonanțe de urgență avizată deja de către Executiv.

MAI

Poșta Română a încheiat un contract cu SC Radiocom SA prin care reprezentanții operatorul public poștal în teritoriu pot încheia contracte comerciale pentru serviciile oferite de Radiocom în mediul rural și preorășenesc, constând în acces la Internet și telefonie.

În cursul lunii iunie, CNPR și SLPR au stabilit criteriile în baza cărora se vor face concedierile colective.

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) a publicat, pe 11 iunie, spre consultare publică un proiect de decizie privind condițiile și procedura de desemnare a furnizorilor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale. Conform proiectului, Autoritatea va desemna, din oficiu sau la cerere, pe o perioadă de maxim 10 ani, unul sau mai mulți furnizori de serviciu universal, pentru întreg teritoriul sau pentru diferite zone ale țării.

La mijlocul lunii iunie, puțin după împlinirea a 40 de ani de activitate poștală și a vârstei de 65 de ani, fostul șef al Oficiului Județean de Poștă Ilfov, Iancu Gogu, a ieșit la pensie. Iancu Gogu a trecut prin toate etapele în cadrul Poștei, de la oficianț, casier și diriginte până la funcții de conducere în cadrul OJP Ilfov.

IUNIE

Începând cu 1 iulie 2013, proprietarii de imobile și de spații de cazare din România care doresc să vândă sau să închirieze proprietățile și să închirieze locațiile în regim hotelier prin intermediul portalurilor hipermarketimobiliar.ro și rezervariromania.ro pot achita facturile proforme, conform pachetului de colaborare ales, prin intermediul a peste 5.000 de oficii poștale din toată țara, în urma parteneriatului încheiat între CNPR și Konkav Media Advertising (KMA), proprietara celor două site-uri.

În ședința din 12 iulie 2013, Consiliul de Administrație al Companiei Naționale Poșta Română l-a desemnat, în unanimitate, pe Marian Pantazescu în funcția de Președinte al Consiliului de Administrație. Anterior, această funcție a fost deținută de Adrian Constantin Volintiru, al cărui mandat de administrator neexecutiv și Președinte al Consiliului de Administrație a încetat din motive personale.

Pe 18 iulie, la sediul Ministerului pentru Societatea Informațională (MSI) a avut loc o întâlnire de lucru la care au participat președintele Consiliului de Administrație CNPR, conducerea executivă a Poștei Române, reprezentanți ai MSI și conducerea Sindicatului Lucrătorilor Poștali din România (SLPR). Tematica discuțiilor a vizat procesul de restructurare și modernizare a Poștei Române, disponibilizările colective și măsurile pentru eficientizarea activității companiei. A fost analizat graficul de aplicare a procesului de disponibilizare colectivă derulat în conformitate cu acordul încheiat între conducerea executivă a Poștei Române și Sindicatul Lucrătorilor Poștali din România.

Administrațiile Poștei României și Poștei Moldovei au semnat, pe 26 iulie, la Chișinău, un acord de cooperare ce are drept scop schimbul de bune practici și eficientizarea serviciilor poștale ale celor două state. Mai concret, acordul prevede cooperarea în domeniul automatizării oficiilor poștale, dezvoltării e-comerțului și armonizarea serviciilor poștale naționale cu standardele europene. Cu același prilej, Poșta Română a inițiat și o colaborare între administrațiile poștale ale statelor din Sud-Estul Europei. Acordul bilateral a fost parafat de către directorii celor două instituții, Ion Smeeianu și Ștefan Munteanu.

IULIE

Pe 23 august, Poșta Română a încheiat selecția personalului aferent procesului de restructurare. Peste 65% dintre cei 3.650 de angajați ce au părăsit compania cu acest prilej au optat individual pentru înscrierea în procesul de disponibilizare colectivă. Mai exact, un număr de 2.392 de angajați au optat pentru disponibilizarea colectivă. În conformitate cu calendarul procesului de restructurare, în perioada 28 - 31 august 2013, a avut loc testarea profesională a angajaților, având ca obiectiv selectarea personalului excedentar. Drepturile cuvenite salariaților disponibilizați s-au acordat conform prevederilor OUG 36/2013, corelate cu prevederile Contractului Colectiv de Muncă 2008/2018, valabil în C.N. Poșta Română S.A. Pentru anul 2013, din bugetul asigurărilor pentru șomaj au fost alocate 7,4 milioane lei, pentru plățile corespunzătoare personalului disponibilizat de la Poșta Română.

La finalul lunii august, Poșta Română a lansat o inițiativă care urmărește încheierea de parteneriate comerciale cu firmele de comunicații interesate de accesul în rețeaua poștală. În cadrul acestui proiect, compania a lansat conceptul „Ghișeu Telecom”, un spațiu dedicat vânzării serviciilor și produselor oferite de către operatorii de comunicații, prin intermediul rețelei naționale de oficii poștale. Conceptul propus se va materializa printr-un spațiu dedicat operațiunilor de promovare și comercializare, ce va fi oferit tuturor operatorilor de comunicații.

AUGUST

Începând cu data de 2 septembrie, Poșta Română a modificat tarifele în cazul serviciilor mandate poștale, e-mandat și mandat on-line.

În perioada 6-8 septembrie, la Hotelul Hilton din Sibiu, Western Union a organizat un eveniment prin care i-a răsplătit pe cei mai vrednici oficianți și diriginți din țară și cele mai eficiente oficii în ceea ce privește transferul de bani prin intermediul serviciilor WU. Partenerul Poștei Române a invitat, pe cheltuiala lui, circa 50 de salariați poștali din toată țara la ceea ce a numit, deloc fără temeii, „Gala Starurilor”.

Datoriile către bugetul de stat ale Companiei Naționale Poșta Română, în valoare de 242,5 milioane lei, vor putea fi convertite în acțiuni după ce Guvernul a aprobat, pe 11 septembrie, o Hotărâre în acest sens. Conform Hotărârii, datoriile respective se convertesc în acțiuni. „În aceste condiții se consideră că va crește gradul de atractivitate a companiei prin eliminarea datoriilor istorice și claritatea ce se oferă asupra situației economice a companiei, aceasta nelăsând loc pentru ajustări ulterioare ale prețului, din acest punct de vedere”, se arată în Nota de Fundamentare a proiectului de act normativ.

Poșta Română a fost aleasă în noul Consiliu de Administrație (CA) al PostEurop (Asociația Operatorilor Poștali din Europa), în urma Adunării Plenare ce a avut loc pe 19 septembrie la Bruxelles. CNPR va fi reprezentată în CA al PostEurop de Ciprian Boloș.

Alegerea Poștei Române în cadrul CA al PostEurop permite o implicare la nivel executiv în cadrul celui mai important organism poștal pan-european și reprezintă pentru Poșta Română o vizibilitate mărită și o participare mai activă în dezvoltarea proiectelor și programelor ce au ca scop evoluția sectorului poștal.

SEPTEMBRIE

La începutul lunii octombrie, în perioada 2-5, a avut loc la Budva (Muntele Negru), conferința „Management Counselling of the Regional Postal Administrations”, un program special derulat în cadrul Festivalului Tehnologiei Informaționale, la care au participat și reprezentanții CNPR. Discuțiile s-au axat asupra avantajelor constituirii grupului strategic sud-est european și a implementării noilor tehnologii în activitatea operatorilor poștali din regiune.

Ca o consecință a dobândirii statutului de membru în Consiliul de Administrație al PostEurop, în perioada 8-9 octombrie Poșta Română a primit vizita Directorului de Proiecte și Fonduri Europene al PostEurop, Antonino Scribellito. Oaspetele italian a avut întâlniri și cu reprezentanți ai Ministerului pentru Fonduri Europene și ai Ministerului pentru Societatea Informațională, obținându-se sprijinul și suportul acestora în vederea dezvoltării și implementării proiectelor viitoare. Discuțiile ce au avut loc cu acest prilej între conducerea CNPR, ministerele implicate și reprezentanții PostEurop au constituit o reală oportunitate în vederea identificării și dezvoltării de proiecte cu finanțare din fonduri nerambursabile, care să fie valorificate cu succes în viitorul apropiat.

Cu o zi înainte de Ziua Mondială a Poștei, ANCOM a publicat raportul de date statistice privind serviciile poștale pentru anul 2012. Conform datelor procesate de ANCOM, în anul 2012 au fost procesate în România 523.286.299 de trimiteri poștale (trimiteri de corespondență, imprimate, colete etc), relativ același cu cel din 2011. CNPR a continuat și în anul 2012 să prelucreze cea mai mare parte dintre aceste trimiteri (74,28%), însă traficul total al acestora a scăzut față de anul precedent cu 7,17%.

OCTOMBRIE

Pe 4 noiembrie, la sediul OP București 39 din Șoseaua Iancului, Poșta Română a prezentat presei și publicului larg conceptul de oficiu poștal de tip business. La eveniment au participat, printre alții, Dan Nica, ministrul pentru Societatea Informațională, și Ion Smeeanu, director general al CNPR. Proiectul are drept scop modernizarea unui număr de 47 de oficii poștale, 6 în București și câte unul în fiecare reședință de județ. Întregul concept face parte dintr-un proiect ce vizează standardizarea oficiilor poștale, care se va desfășura în două etape și care are drept scop implementarea unor măsuri de modernizare a oficiilor poștale din mediul urban și rural. O primă fază a proiectului se referă la elaborarea conceptului „Oficiu Poștal Standard” și crearea unui manual de identitate și de proceduri de implementare pentru fiecare tip de oficiu poștal în parte care să țină cont de funcționalitatea acestuia (persoane fizice, business și oficiu poștal franciză), de tipul acestuia (oficiu poștal, ghișeu exterior, agenție poștală), de volumul activității și de specificul mediului în care acesta este amplasat (mediul urban sau rural).

În cea de-a doua fază, în funcție de starea în care se află oficiile din mediul urban sau rural incluse în proiectul pilot, implementare a poate include etape de modernizare tehnologică și dotarea companiei cu mijloace de producție moderne.

NOIEMBRIE

Pe 9 decembrie, Consiliul de Administrație al CNPR l-a desemnat, cu unanimitate de voturi, pe Adrian Apolzan în funcția de președinte al Consiliului de Administrație. Adrian Apolzan facea parte din CA al CNPR, ca administrator neexecutiv, începând cu luna decembrie a anului 2012. Noul președinte al CA a deținut, până la numirea în noua funcție, poziția de administrator neexecutiv, ca urmare a implementării de către companie a prevederilor OUG 109/2011, privind guvernanța corporativă a întreprinderilor publice.

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații a adoptat, pe 20 decembrie, în cadrul Consiliului Consultativ, decizia de desemnare din oficiu a Companiei Naționale Poșta Română ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale pentru perioada 1 ianuarie 2014 – 31 decembrie 2018, pentru furnizarea tuturor serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal. În calitate de furnizor de serviciu universal, CNPR va avea obligația de a furniza aceste servicii pe întreg teritoriul României, inclusiv în zonele geografice greu accesibile sau cu densitate scăzută a populației, acolo unde numărul redus al trimiterilor poștale colectate sau distribuite nu justifică prezența unui furnizor de servicii poștale pe principii comerciale.

CNPR și Banca Intesa Sanpaolo au demarat negocierile privind încheierea unui acord bilateral pentru vânzarea, prin intermediul rețelei poștale, de servicii financiar-bancare, sub brandul Poșta Română, prin intermediul subsidiarei instituției bancare din România. Lansarea proiectului vine ca urmare a unui proces de selecție de oferte, desfășurat de Poșta Română în acord cu noua strategie comercială aprobată de managementul companiei, ce are ca scop principal diversificarea gamei de servicii.

DECEMBRIE

Perspective pentru anul 2014

Obiectivul strategic al Companiei este menținerea poziției de lider pe piața din România în sectorul serviciilor poștale prin alocarea resurselor necesare segmentelor care înregistrează o tendință de creștere, precum serviciile de curierat rapid și livrările de colete, și prin continuarea susținută a implementării măsurilor de îmbunătățire a performanței.

Compania intenționează să valorifice potențialul de creștere al pieței prin strategii adaptate pentru fiecare categorie de client. CNPR își revizuieste în mod constant portofoliul de produse pentru a se adapta nevoilor clienților, rezultând astfel o bază diversificată de produse și servicii.

- Creșterea veniturilor
 - Revizuirea și actualizarea tarifelor
 - Reorganizarea forței de vânzări.
- Continuarea optimizării rețelei poștale în vederea eficientizării activității
- Optimizarea portofoliului de produse
 - Dezvoltarea liniei de business a serviciilor de curierat rapid (express)
 - Dezvoltarea unui parteneriat cu o bancă de retail
 - Societate de brokeraj în domeniul asigurărilor
 - Marketing direct
- Strategii de optimizare a costurilor
 - Optimizarea rețelei de distribuție și a rutelor de transport
 - Îmbunătățirea productivității muncii conform practicilor europene
- Dezvoltarea de noi subunități poștale ca Centre Business în cadrul Proiectului de Modernizare al Oficiilor Poștale



Concluzii

Conform perspectivelor pe anul 2012 putem spune ca în anul 2013 rata de îndeplinire a obiectivelor propuse este de peste 90% și putem concluziona astfel:

1. În condițiile liberalizării totale a pieței serviciilor poștale începută cu 01.01.2013, CNPR a rămas lider de piață, fiind desemnat în continuare furnizor de serviciu universal prin Decizia nr. 1158/20.12.2013 a ANCOM, datorită ariei de acoperire națională și a tarifelor accesibile tuturor.

2. Investițiile strategice dispuse de către CNPR au dezvoltat segmentele de Business și infrastructură informațională necesare companiei, ceea ce a redus impactul liberalizării pieței serviciilor poștale din România.

3. Dinamismul companiei și angajații săi au reușit să ridice serviciile poștale oferite la standardele impuse de concurența de top atât în mediul intern cât și internațional.

4. Întărirea flotei auto cât și transparența situației imobiliare, consolidează poziția CNPR în piață.

5. Planurile echipei de management au condus compania spre o situație financiară pozitivă în condițiile renegocierii și sistării unor contracte nefavorabile cu terți.

6. Peste 60% din cei disponibilizați si-au exprimat dorința de a înceta activitatea în cadrul companiei prin diverse motivații personale.





021.93.93

infopost@posta-romana.ro

www.posta-romana.ro

