



COMISIA  
EUROPEANĂ

Bruxelles, 16.12.2013  
COM(2013) 886 final

### COMUNICARE A COMISIEI

**O foaie de parcurs pentru realizarea pieței unice în domeniul livrării de colete  
Consolidarea încrederii în serviciile de livrare și încurajarea vânzărilor online**

## **1) Dezvoltarea comerțului electronic grație unor servicii de livrare îmbunătățite**

Comerțul electronic este unul dintre motoarele principale ale unei Europe mai prospere și mai competitive, având un potențial semnificativ de a contribui la creșterea economică și la ocuparea forței de muncă. Se estimează că, între 2013 și 2016, comerțul electronic va atinge o rată anuală de creștere de peste 10 % în întreaga UE.

Utilizarea comerțului electronic diferă foarte mult între statele membre ale UE. În 2012, în timp ce 82 % dintre utilizatorii de internet din Regatul Unit au făcut o achiziție online, doar 11 % dintre utilizatorii de internet din România au făcut acest lucru. Comerțul electronic transfrontalier din UE se dezvoltă mai încet decât comerțul electronic intern: în 2012, 54 % dintre utilizatorii de internet din UE au făcut achiziții online de la un operator de comerț electronic din țara lor, însă numai 14 % au făcut achiziții online de la un operator de comerț electronic din altă țară<sup>1</sup>. Pentru întreprinderi, se constată o situație similară: 14 % din ansamblul întreprinderilor au efectuat vânzări electronice în propria țară, însă numai 6 % au efectuat vânzări și în alte țări ale UE<sup>2</sup>.

Comunicarea Comisiei Europene privind comerțul electronic, precum și alte inițiative ale UE<sup>3</sup>, a identificat livrarea fizică<sup>4</sup> a bunurilor comandate online drept unul dintre elementele-cheie pentru dezvoltarea comerțului electronic. Serviciile de livrare oferite de operatorii de comerț electronic reprezintă unul din factorii fundamentali care influențează decizia consumatorului de a face achiziții de la aceștia. În prezent, livrarea și returnarea produselor se numără printre preocupările principale atât ale cumpărătorilor online, cât și ale operatorilor de comerț electronic din UE<sup>5</sup>. Cartea verde a Comisiei din noiembrie 2012 intitulată „O piață integrată a serviciilor de livrare a coletelor pentru dezvoltarea comerțului electronic în UE” a definit principalele probleme care trebuie soluționate. Aceasta a pus un accent deosebit pe livrarea transfrontalieră a coletelor<sup>6</sup>, pe nevoile IMM-urilor, precum și pe regiunile mai puțin avansate și accesibile, prezentând argumentul potrivit căruia comerțul electronic trebuie să fie accesibil tuturor cetățenilor și întreprinderilor, indiferent de dimensiunea acestora și de locul în care sunt situate.

---

<sup>1</sup> Eurostat [isoc\_ec\_ibuy]- 2012.

<sup>2</sup> Eurostat [isoc\_ec\_eseln2] -2011, actualizat în decembrie 2013.

<sup>3</sup> Comunicarea privind comerțul electronic, COM (2011) 942 final; rezoluția (P7\_TA(2010)0320) din 21.9.2010 referitoare la realizarea pieței interne în ceea ce privește comerțul electronic; Consiliul UE, Concluziile privind piața unică digitală și guvernarea pieței unice, 31.5.2012; avizul INT 674 al CESE din martie 2013 privind cartea verde; rezoluția [P7\_TA-PROV(2012)0468] din 11.12.2012 referitoare la finalizarea pieței unice digitale [2012/2030(INI)].

<sup>4</sup> Prin urmare, prezenta inițiativă nu se referă la „livrarea” electronică (de exemplu, bilete electronice, cărți electronice).

<sup>5</sup> *Consumer market study on the functioning of e-commerce and internet market and selling techniques in the retail of goods* („Studiu de piață în rândul consumatorilor privind funcționarea comerțului electronic și a pieței internetului și privind tehnicile de vânzare în comerțul de mărfuri cu amănuntul”), studiu realizat în numele Comisiei Europene (CE), DG SANCO, 2011; *European Cross-border E-commerce* („Comerțul electronic transfrontalier european”), studiu realizat de Accenture pentru European Retail Round Table, ianuarie 2012.

<sup>6</sup> În prezenta foaie de parcurs, prin „colete” sunt desemnate orice tip de produse (altele decât de băcănie) comandate online și livrate consumatorilor. Un colet este definit în sensul cel mai larg și cuprinde toate articolele cu o greutate cuprinsă între 100 g și 30 kg.

În urma adoptării cărții verzi, între toate părțile în cauză s-a ajuns la un larg consens atât cu privire la problemele identificate, cât și la necesitatea urgentă de a le soluționa. Operatorii de servicii de livrare, operatorii de comerț electronic și organizațiile de consumatori s-au angajat în discuții constructive în cadrul mai multor conferințe și al altor foruri dedicate acestei teme. Mulți operatori au început să elaboreze soluții care ar putea corespunde mai bine așteptărilor clienților lor.

Prin prezenta foaie de parcurs, Comisia își propune să se asigure că sunt realizate îmbunătățiri concrete cât mai rapid posibil. Sunt necesare măsuri pentru a furniza operatorilor de comerț electronic și consumatorilor de servicii de livrare de înaltă calitate, accesibile și la un preț rezonabil în cadrul pieței livrărilor transfrontaliere, ținând seama în mod corespunzător de nevoile IMM-urilor și ale regiunilor mai puțin avansate sau mai puțin accesibile (inclusiv regiunile ultraperiferice<sup>7</sup>). Pornind de la progresele deja înregistrate de la adoptarea cărții verzi, foaia de parcurs își propune să ofere orientări și să pregătească terenul în privința a **trei obiective principale**:

- o mai mare transparență și o mai bună informare a tuturor actorilor implicați în lanțul valoric al comerțului electronic;
- propunerea unui număr mai mare de soluții de livrare, cu o calitate mai bună și la un preț mai convenabil;
- îmbunătățirea procedurilor de tratare a plângerilor și a mecanismelor de recurs aflate la dispoziția consumatorilor.

Foaia de parcurs atribuie sarcini și roluri specifice diferitelor părți interesate. Comisia va facilita acest proces de colaborare prin intermediul unor foruri și ateliere consacrate acestui subiect și va monitoriza cu atenție progresele înregistrate. Comisia va face un bilanț după 18 luni pentru a evalua dacă sunt necesare măsuri suplimentare.

## **2) O piață incompletă pentru livrarea transfrontalieră de colete**

### ***Principalele provocări cu care se confruntă consumatorii și operatorii de comerț electronic***

Răspunsurile la consultarea organizată în cadrul cărții verzi<sup>8</sup>, precum și alte sondaje, studii și ateliere specifice confirmă faptul că livrarea este un factor-cheie în dezvoltarea generală a comerțului electronic. Cu toate acestea, așteptările și nevoile consumatorilor și ale operatorilor de comerț electronic nu sunt întotdeauna satisfăcute în ceea ce privește rapiditatea, calitatea, fiabilitatea sau costul livrării.<sup>9</sup> Cea mai mare parte a plângerilor consumatorilor în ceea ce privește tranzacțiile transfrontaliere online primite de Rețeaua Centrelor Europene ale Consumatorilor se referă la

---

<sup>7</sup> Importanța acestui aspect pentru regiunile ultraperiferice a fost subliniată în raportul „Solbes”, iar comunicarea Comisiei privind regiunile ultraperiferice din iunie 2012 a reamintit necesitatea de a lua în considerare problema regiunilor ultraperiferice în toate propunerile legate de piața unică digitală, acolo unde acest lucru este relevant.

<sup>8</sup> [link către raportul de sinteză al consultării organizate în cadrul cărții verzi].

<sup>9</sup> A se vedea, de exemplu, „Consumer market study on the functioning of e-commerce and internet market and selling techniques in the retail of goods”, 2011 (studiu realizat în numele CE, DG SANCO).

probleme legate de livrare. Un studiu recent realizat de Copenhagen Economics a confirmat că problemele legate de livrare influențează foarte mult decizia cumpărătorilor online de a-și finaliza achizițiile sau de a renunța la încercările de a face achiziții online<sup>10</sup>.

Principalele probleme identificate pot fi rezumate după cum urmează:

- Deseori, consumatorii nu cunosc posibilitățile de livrare aflate la dispoziția lor, când și cum li se poate livra un colet și cum îl pot returna dacă doresc acest lucru. Aceștia se plâng de timpul îndelungat în care se efectuează livrarea și de lipsa de informații despre procesul de livrare. Adesea, consumatorii consideră excesive prețurile pentru livrarea transfrontalieră, precum și pentru livrarea în zonele rurale sau îndepărtate. Aceștia se plâng că produsele sunt deteriorate sau nu sunt livrate deloc, precum și că li se livrează alte produse decât cele comandate. De asemenea, în multe cazuri, aceștia nu sunt informați că au la dispoziție mecanisme de depunere de plângeri sau de recurs în caz de probleme.
- Operatorii de comerț electronic<sup>11</sup>, în special cei de mici dimensiuni, nu dispun de informații suficiente privind serviciile de livrare la care ar putea recurge și nu au decât opțiuni limitate în privința unor soluții de livrare care oferă un nivel satisfăcător al calității (de exemplu, posibilitatea de a urmări electronic coletul, opțiuni flexibile pentru livrarea „pe ultimul kilometru”), la un preț accesibil.

Operatorii de comerț electronic sunt presați de timp. Viabilitatea afacerilor lor depinde de capacitatea sectorului care efectuează livrări de a oferi servicii la costuri reduse și într-un mod convenabil. Acest lucru este valabil în special în cazul operatorilor de mici dimensiuni de pe piața comerțului electronic. Având în vedere volumele mici pe care le expediază, aceștia nu dispun de o putere suficientă de negociere pentru a obține reduceri substanțiale de preț de la operatorii de servicii de livrare și, prin urmare, dispun de posibilități de livrare mai puțin favorabile. În același timp, operatorii de mici dimensiuni nu au capacitatea de a investi într-o rețea de livrare proprie. Într-un mediu caracterizat de economiile de scară, aceștia nu reușesc să fie competitivi în comparație cu operatorii de comerț electronic de dimensiuni mai mari.

Operatorii de servicii de livrare trebuie să găsească soluții adecvate la evoluția așteptărilor clienților lor în privința livrării, luând totodată în considerare provocările pe care le reprezintă, de exemplu, costurile ridicate pentru „primul și ultimul kilometru” al livrării sau scutirea de TVA de care beneficiază serviciile poștale publice. Operațiunile de livrare transfrontalieră fac obiectul a numeroase obligații de reglementare și administrative suplimentare, inclusiv în materie vamală<sup>12</sup>, și

---

<sup>10</sup> Copenhagen Economics, „A study on the state of play of EU parcel markets with particular emphasis on e-commerce”, 2013, studiu realizat în numele CE, p. 19.

<sup>11</sup> În prezenta foaie de parcurs, sintagma „operator de comerț electronic” se referă la orice comerciant cu amănuntul care vinde online cel puțin o parte din oferta sa și, prin urmare, are nevoie de servicii de livrare pentru a duce la bun sfârșit astfel de tranzacții.

<sup>12</sup> Chestiunea privind vămile este abordată în contextul elaborării normelor de punere în aplicare a Codului Vamal Modernizat, iar cea privind TVA-ul, în cadrul actualei revizuirii a sistemului de TVA. Niciunul dintre aceste aspecte nu este abordat în mod specific în prezenta foaie de parcurs, deoarece nu se încadrează în domeniul de aplicare al acesteia.

nu beneficiază de interoperabilitatea dintre societățile care efectuează livrări (de exemplu, în ceea ce privește urmărirea electronică a coletelor sau sistemele comune de etichetare).

### ***Evoluția cadrului de reglementare***

Cadrul de reglementare pentru serviciile poștale definit în **directiva privind serviciile poștale**<sup>13</sup> (denumită în continuare: DSP) vizează în principal corespondența și garantarea serviciului poștal universal în statele membre. O serie de dispoziții, în special în materie de obligații de serviciu universal, sunt totuși relevante pentru livrarea coletelor. În practică, (numai) 5-10 % din fluxurile de livrări transfrontaliere de colete intră sub incidența dispozițiilor privind serviciul universal, întrucât obligațiile minime prevăzute de DSP se referă doar la serviciile de bază de livrare de colete, și anume serviciile la ghișeu (așadar, în principal, de la particular la particular - C2C). Obligațiile minime de serviciu universal sunt definite la articolul 3 din directivă, însă statele membre sunt libere să impună și alte obligații. În plus, dispozițiile generale privind protecția consumatorilor sau colectarea de date statistice se aplică, de asemenea, tuturor serviciilor de livrare a coletelor pe care operatorii de servicii de livrare – inclusiv operatorii poștali – le furnizează în afara sferei serviciului universal. La începutul anului 2014, Comisia Europeană va publica un raport privind punerea în aplicare a DSP în care va evalua eficacitatea și relevanța acesteia în contextul unui evoluții permanente a pieței.

Începând cu 13 iunie 2014, consumatorii europeni vor avea beneficii suplimentare de pe urma punerii în aplicare a **directivei privind drepturile consumatorilor** (denumită în continuare: DDC), care va spori în mod semnificativ cantitatea de informații disponibile și transparența în domeniul achizițiilor online. Printre aceste beneficii se numără, în special, eliminarea costurilor ascunse și transparența prețurilor pentru contractele la distanță și pentru cele negociate în afara spațiilor comerciale; îmbunătățirea drepturilor la rambursare (de exemplu, rambursarea costurilor de livrare, după caz) și obligația de a furniza informații clare privind costurile de returnare a produselor achiziționate în cazul unei retrageri. Instrumentele adoptate recent privind **soluționarea alternativă a litigiilor și soluționarea online a litigiilor** (SAL și SOL) vor îmbunătăți și mai mult mecanismele de soluționare a litigiilor<sup>14</sup>.

**Aspectele legate de mediu și de transport** sunt importante pentru dezvoltarea durabilă a serviciilor de livrare și pentru reducerea costurilor ridicate ale serviciilor pe „primul” și „ultimul kilometru”<sup>15</sup>. Orice acțiune propusă în cadrul prezentei foi de parcurs ar trebui să fie pe deplin coerentă cu alte inițiative asemănătoare, în special în contextul Cărții albe din 2011 privind transporturile<sup>16</sup>, și cu orice inițiative subsecvente (cum ar fi inițiativa „e-freight” privind informatizarea transportului de mărfuri) sau cu acțiunile privind logistica urbană, cu planificarea pentru o mobilitate urbană sustenabilă, cu

<sup>13</sup> Directiva 97/67/CE, astfel cum a fost modificată prin Directivele 2002/39/CE și 2008/6/CE, JO L 52, 27.2.2008, p. 3.

<sup>14</sup> Directiva 2013/11/UE, directiva privind SAL în materie de consum, JO L 165, 18.6.2013, p. 63; Regulamentul (UE) nr. 524/2013, Regulamentul privind SOL în materie de consum, JO L 165, 18.6.2013, p. 51.

<sup>15</sup> De asemenea, a se vedea în acest context concluziile comune privind mediul ale Comitetului european pentru dialog social în domeniul serviciilor poștale, 4/4 2013.

<sup>16</sup> Carte albă intitulată „Foaie de parcurs pentru un spațiu european unic al transporturilor – Către un sistem de transport competitiv și eficient din punctul de vedere al resurselor”.

regulamentul privind aerul (zgomot/calitate), precum și cu inițiativele în materie de proceduri vamale.

Referitor la **aspectele sociale**, exigențele comerțului electronic în ceea ce privește flexibilitatea, calitatea și complexitatea au implicații semnificative pentru condițiile de muncă. Inovarea în cadrul societăților care efectuează livrări și modelele noi de afaceri ar putea impune modificări în ceea ce privește locurile de muncă și competențele de lucru. Partenerii sociali joacă un rol important pentru protejarea unor condiții de muncă responsabile. La nivelul UE, sunt în curs de elaborare diverse proiecte și programe<sup>17</sup> și acestea vor fi continuate ca parte a unui dialog periodic în cadrul Comitetului european pentru dialog social în domeniul serviciilor poștale, alături de prezentarea de rapoarte și promovarea celor mai bune practici.

### ***Necesitatea unor măsuri dincolo de cadrul de reglementare***

Cadrul de reglementare existent al UE nu abordează însă ansamblul problemelor prezentate mai sus. **Lipsa interoperabilității** între operatorii de servicii de livrare este, de fapt, o consecință mai degrabă a structurilor operaționale tradiționale decât a fragmentării la nivel de reglementare. Piețele tradiționale ale serviciilor poștale (corespondența) au fost întotdeauna dominate de traficul intern, iar procesele operaționale, inclusiv sistemele informatice, au fost optimizate în funcție de circumstanțele naționale. În trecut, fluxurile transfrontaliere vizau în principal corespondența, iar calitatea acestor fluxuri a fost îmbunătățită în mod considerabil de-a lungul timpului grație dispozițiilor DSP. În schimb, înainte de emergența comerțului electronic, fluxurile transfrontaliere de colete – mai ales de la întreprindere la particular (B2C) – nu au jucat un rol semnificativ.

Cererea din ce în ce mai mare de servicii de livrare transfrontalieră de colete B2C, de înaltă calitate și la un preț convenabil reprezintă, așadar, atât o nouă provocare pentru **operatorii poștali tradiționali**, cât și una dintre cele mai promițătoare piețe de creștere într-un moment în care volumul corespondenței scade constant. Acești operatori își reorientează în prezent procesele către servicii (transfrontaliere) eficiente de livrare de colete, care pot fi urmărite electronic și au totuși un preț convenabil.

**Operatorii privați de servicii de livrare de colete și de servicii expres** trebuie, de asemenea, să se adapteze la creșterea rapidă a livrărilor B2C legate de comerțul electronic atât la nivel național, cât și la nivel transfrontalier. Acești operatori – care continuă să domine piețele transfrontaliere ale livrării de colete – trebuie, în special, să își adapteze operațiunile axate pe B2B la nevoile clienților individuali, investind în capacități de sortare, în rețele de distribuție cu amănuntul și în sisteme de returnare a coletelor.

În acest context, prezenta foaie de parcurs vizează încurajarea îmbunătățirilor (în curs) în privința ambelor modele de afaceri și, prin urmare, stimularea concurenței dintre diverșii actori de pe piața

---

<sup>17</sup> A se vedea declarațiile comune ale partenerilor sociali sectoriali europeni (PostEurope și UNI Europa Post & Logistics) privind evoluția sectorului poștal din Europa și activitățile în curs ale acestora privind o mai bună corelare a locurilor de muncă și a competențelor în sectorul poștal european, susținute de Comisie; comunicările intitulate „O agendă pentru noi competențe și locuri de muncă: o contribuție europeană la ocuparea integrală a forței de muncă” [COM(2010) 682 final] și „Către o redresare generatoare de locuri de muncă” [COM(2012)173 final].

serviciilor de livrare, în beneficiul operatorilor de servicii de livrare, al consumatorilor finali și al economiei, în general.

### **3) Calea de urmat: o foaie de parcurs cuprinzând măsuri pentru următoarele 18 luni**

#### ***Un proces impulsionat de sector***

Piața livrării transfrontaliere de colete legată de comerțul electronic este caracterizată de o creștere rapidă și de inovare, dar și de unele disfuncționalități ale pieței, cum ar fi asimetriile informațiilor. Prezenta foaie de parcurs are drept obiectiv conjugarea potențialului forțelor de pe piață de a găsi soluții eficiente cu necesitatea de a conserva interesele publice fundamentale, de exemplu, accesul actorilor cu o putere mai mică, cum ar fi IMM-urile și locuitorii din zonele îndepărtate/rurale, la beneficiile comerțului electronic.

După ce în cartea verde din 2012 au fost identificate obiective clare de politică publică, un grup de operatori poștali și International Post Corporation (IPC) și-au asumat recent o serie de angajamente într-unele dintre domeniile abordate în cartea verde (și anume, o mai bună informare a operatorilor de comerț electronic; soluții eficiente de returnare; funcționalități de urmărire electronică a coletelor mai ușoare; sisteme de etichetare îmbunătățite și asigurarea unei mai bune legături între centrele de tratare a plângerilor consumatorilor).

Comisia salută aceste angajamente, deoarece acestea par să deschidă calea pentru abordarea unei serii de aspecte evocate atât în cartea verde, cât și în prezenta foaie de parcurs. Comisia va monitoriza îndeaproape aceste angajamente și va evalua punerea lor în aplicare, precum și măsura în care acestea răspund efectiv nevoilor și așteptărilor operatorilor de comerț electronic și ale clienților lor. Ar trebui remarcat faptul că, deși aceste angajamente sunt relevante, ele nu răspund tuturor provocărilor identificate în prezenta foaie de parcurs, nu prevăd obligații și nu îi vizează pe toți operatorii din sectorul livrării de colete. În evaluarea sa finală, Comisia va examina, de asemenea, în ce măsură soluțiile puse în aplicare de oricare dintre participanții din sectorul livrărilor vor asigura un grad suficient de interconectivitate cu alți operatori de pe piață (de exemplu, prin intermediul unor standarde deschise și/sau al unui acces nediscriminatoriu) pentru a oferi operatorilor de comerț electronic servicii eficiente de livrare transfrontalieră.

De asemenea, este evident că unele dintre obiectivele menționate mai sus nu pot fi realizate doar de către operatorii de servicii de livrare. Vor fi necesare măsuri complementare (de autoreglementare) din partea operatorilor de comerț electronic, precum și din partea statelor membre și a organismelor de reglementare ale acestora.

#### ***Punerea în aplicare, monitorizare, acțiuni subsecvente***

Comisia va colabora îndeaproape cu toate aceste părți interesate pentru a se asigura că diversele fluxuri de lucru prezentate mai jos sunt puse în aplicare cât mai repede și în modul cel mai eficient posibil.

În cursul perioadei și al procesului de punere în aplicare, Comisia va lua o serie de măsuri de facilitare. Comisia va colabora îndeaproape cu operatorii de comerț electronic și cu consumatorii pentru a se asigura că toate soluțiile elaborate în contextul prezentei foi de parcurs răspund cât mai bine nevoilor și așteptărilor acestora, întrucât aceste aspecte constituie nucleul prezentei foi de parcurs. **Forumul utilizatorilor de servicii poștale**, organizat anual de Comisie, va juca un rol deosebit de important în acest context.

În ceea ce privește măsurile impulsionate de sector, Comisia va facilita și va monitoriza progresele înregistrate prin organizarea de **ateliere specializate**. La acestea vor fi invitați toți operatorii de servicii de livrare care ar putea fi vizați și operatorii interesați, experți în operațiunile de livrare și reprezentanți ai operatorilor de comerț electronic și ai consumatorilor. Prin intermediul acestor ateliere, Comisia (i) va asigura faptul că toate părțile interesate relevante sunt implicate în proces, (ii) va urmări ajungerea la un consens privind natura exactă a sarcinilor care trebuie îndeplinite și (iii) va trece în revistă progresele înregistrate.

În privința acțiunilor la care participă statele membre, autoritățile de reglementare și autoritățile de concurență, Comisia va organiza discuții periodice în cadrul reuniunilor **Grupului autorităților europene de reglementare din domeniul serviciilor poștale**, ale **Comitetului statelor membre** instituit în temeiul DSP și ale **grupului de experți** instituit prin directiva privind comerțul electronic. Vor continua reuniunile periodice și schimburile de informații cu partenerii sociali și, în special, cu **Comitetul european pentru dialog social în domeniul serviciilor poștale** cu privire la aspectele sociale și de mediu, precum și la chestiuni legate, în context mai larg, de transporturi.

Comisia va monitoriza evoluțiile pe parcursul unei **perioade de 18 luni** de la publicarea prezentei foi de parcurs. În cazul în care anumite măsuri nu vor fi fost pe deplin realizate până atunci sau în cazul în care acestea nu se vor fi dovedit suficient de eficace în raport cu obiectivele identificate, Comisia va avea în vedere măsuri corective sau suplimentare corespunzătoare pentru a remedia deficiențele pieței.

Toate măsurile propuse de Comisie în prezentul document sunt conforme și compatibile cu cadrul financiar multianual (CFM) actual (2007-2013) și cu noul CFM 2014-2020. Niciuna dintre măsuri nu aduce atingere aplicării normelor de concurență ale UE. Majoritatea acțiunilor se axează pe aspecte B2C, însă unele pot fi aplicabile și în contextul B2B.

**Obiectivul I: îmbunătățirea transparenței, a informării și a schimbului de informații între toți actorii implicați în lanțul valoric al comerțului electronic**

Consumatorul este „inițiatorul” tuturor achizițiilor online, dar nu este neapărat în măsură să controleze livrarea bunurilor comandate. Explicația este că livrarea se bazează pe un contract încheiat între operatorul de comerț electronic și operatorul (operatorii) de servicii de livrare. Furnizarea unor informații suficiente, clare și cuprinzătoare cu privire la gama și la caracteristicile serviciilor prestate îi va ajuta pe consumatori să își depășească preocupările în privința livrării.



Punerea integrală în aplicare a directivei privind drepturile consumatorilor va asigura că aceștia sunt mult mai bine informați, în special asupra prețurilor (de exemplu, pentru returnarea produselor). Cu toate acestea, operatorii de comerț electronic sunt încurajați să furnizeze mai multe informații decât sunt obligați din punct de vedere juridic atunci când clienții doresc acest lucru.

Operatorii de comerț electronic trebuie să răspundă așteptărilor consumatorilor nu numai în ceea ce privește informarea, ci și prin furnizarea unor servicii de livrare simple, la un preț convenabil și fiabile. Pe piață sunt deja disponibile o serie de soluții de livrare corespunzătoare, însă adesea acestea nu sunt cunoscute de operatorii de comerț electronic, în special de IMM-uri<sup>18</sup>. Operatorii de comerț electronic trebuie să fie mai bine informați despre serviciile de livrare disponibile, despre operatorii de servicii alternative de livrare, despre opțiunile de regrupare și despre intermediari, precum și despre indicatorii de performanță de bază (privind rapiditatea, caracteristicile returnării, nivelurile tarifare etc.).

În același timp, trebuie îmbunătățite informațiile generale privind piețele și serviciile de livrare (transfrontalieră) de colete. În prezent, piața livrării de colete este lipsită de transparență. Autoritățile de reglementare sau alte organisme competente nu dispun de date privind coletele, în special privind volumele, tarifele și plățile terminale<sup>19</sup>, deoarece operatorii poștali nu publică sau nu furnizează date care nu fac obiectul obligațiilor de serviciu universal (pentru colete). Cu toate acestea, dezvoltarea rapidă a comerțului electronic impune o mai mare transparență a fluxurilor (transfrontaliere) de colete pentru a se obține un cadru de supraveghere adecvat scopului, pentru a permite definirea clară a pieței și a se monitoriza dacă este asigurată o concurență loială.

Companiile de livrare existente, precum și noile companii intrate pe piață au nevoie de un mediu de reglementare previzibil. Studii și rapoarte recente<sup>20</sup>, precum și contribuțiile la cartea verde, au confirmat că există în continuare bariere de intrare pe anumite piețe de livrare poștală. Operatorii poștali alternativi și operatorii de comerț electronic susțin că se mai pot aduce îmbunătățiri în ceea ce privește aplicarea DSP. Aplicarea dispozițiilor naționale de punere în aplicare a directivei privind serviciile poștale se axează foarte mult pe furnizarea de servicii de expediere a corespondenței și pe garantarea asigurării serviciului universal. Autoritățile naționale de reglementare, autoritățile naționale de concurență și Comisia vor trebui să fie în măsură să identifice problemele de reglementare și denaturările concurenței pe piețele de livrare a coletelor și să aplice măsuri corective acolo unde este cazul. De exemplu, ar putea apărea preocupări legate de concurență în ceea ce privește abuzurile de putere de piață, cum ar fi subvențiile încrucișate ilegale, prețurile nejustificate de ridicate [i.e. care încalcă principiile menționate la articolul 14 alineatul (3) litera (b) punctul (iv) din DSP], tarifele agresive pentru livrarea (transfrontalieră) de colete sau refuzul nejustificat de a acorda

---

<sup>18</sup> A se vedea FTI, „Study on cross-border parcel delivery” (Studiu privind livrarea transfrontalieră de colete), 2011.

<sup>19</sup> În cazurile în care nu exploatează o rețea de livrare integrată, operatorii de servicii de livrare care trimit colete în altă țară îl remunerează pe operatorul de servicii de livrare de la destinație pentru prelucrarea și livrarea coletului respectiv. În sensul prezentului document, acest sistem de remunerare va fi numit „plăți terminale” (de exemplu, cheltuielile terminale reprezintă forme similare de remunerare în cazul corespondenței; în cadrul sistemului Uniunii Poștale Universale, plățile terminale pentru colete se numesc „inward land rates” - cote-părți teritoriale percepute în țara de destinație).

<sup>20</sup> WIK, „The role of Regulators” (Rolul autorităților de reglementare), 2011; „Study on the main developments in the postal sector” (Studiu privind principalele evoluții din sectorul poștal), 2013.

acces la rețelele de livrare ori la elementele-cheie ale acestora (de exemplu, la baza de date cu adresele).

Articolul 22a din DSP obligă statele membre să se asigure că furnizorii de servicii poștale furnizează „toate informațiile, în special autorităților naționale de reglementare, inclusiv informațiile financiare și informațiile privind furnizarea serviciului universal (...) în vederea garantării (...) conformității cu dispozițiile din prezenta directivă sau (...) realizării de statistici clar definite”. Aplicarea acestui articol nu se limitează la obligația de serviciu universal, ci poate fi utilizată și pentru a include informații privind alte articole (colete) poștale; de asemenea, nu se limitează strict la furnizorii de serviciu universal desemnați. Conform alineatului (3), statele membre se asigură că autoritățile naționale de reglementare furnizează Comisiei, la cerere, informații corespunzătoare și relevante care să îi permită acesteia să își îndeplinească atribuțiile, în conformitate cu prezenta directivă. Pe această bază, statele membre ar trebui să valorifice toate posibilitățile pentru a asigura transparența pe ansamblul piețelor de livrare a coletelor. Comisia va sprijini statele membre în instituirea unui cadru statistic care să acopere toate datele relevante privind coletele. Acest flux de lucru va fi elaborat în strânsă colaborare cu Grupul autorităților europene de reglementare din domeniul serviciilor poștale, care a început deja să reflecteze asupra unei metodologii comune de colectare a datelor statistice ce urmează să fie aplicată de toate autoritățile naționale de reglementare.

**Acțiunea 1: o mai bună informare a consumatorilor cu privire la caracteristicile și costurile diferitelor soluții de livrare și returnare oferite pe site-urile operatorilor de comerț electronic**

*Operatorii de comerț electronic ar trebui:*

- să ofere informații ușor de înțeles privind opțiunile de livrare și de returnare. Informațiile trebuie să acopere toate caracteristicile relevante ale diferitelor opțiuni de livrare (în special în ceea ce privește termenul de efectuare a livrării, eventualele posibilități de urmărire electronică a coletului, diferitele opțiuni pentru livrarea pe „ultimul kilometru”, tarifele pentru serviciile de livrare și pentru soluțiile de returnare), precum și tarifele asociate acestora. Acest obiectiv ar putea fi realizat, printre altele, prin:
  - adoptarea, în următoarele 18 luni, a unui cod (voluntar) de conduită sau a unui cod de bune practici conceput de operatorii de comerț electronic, pe care aceștia să îl respecte. Codul ar trebui să se refere la exhaustivitatea informațiilor privind serviciile de livrare și de returnare și la prezentarea acestor informații, asigurându-se, totodată, că sunt luate în considerare nevoile și constrângerile specifice ale operatorilor de comerț electronic de mici dimensiuni. Deși operatorii de comerț electronic de mici dimensiuni ar putea considera că este dificil să furnizeze astfel de informații, furnizarea unor informații esențiale minime pare a fi în propriul lor interes dacă doresc să câștige încrederea (potențialilor) clienți;
  - includerea unor cerințe relevante în privința livrării în conceperea și exploatarea mărcilor de încredere ale comerțului electronic;

- includerea unor opțiuni prin care consumatorii pot transmite un feedback operatorilor de comerț electronic cu privire la nivelul de satisfacție legat de livrare.

**Comisia:**

- va organiza reuniuni specifice cu operatorii de comerț electronic și cu reprezentanții consumatorilor în vederea sprijinirii acestui flux (acestor fluxuri) de lucru și pentru a măsura progresele înregistrate.

**Acțiunea 2: o mai bună informare a operatorilor de comerț electronic privind serviciile de livrare aflate la dispoziția lor**

Ținând cont de potențialele sinergii cu structurile existente și cu inițiativele conexe, cum ar fi, de exemplu, inițiativa Comisiei privind informatizarea transportului de mărfuri<sup>21</sup>,

*operatorii de servicii de livrare și operatorii de comerț electronic ar trebui (în comun):*

- să elaboreze o definiție comună a conceptelor și a caracteristicilor de bază ale serviciilor de livrare care să pornească mai degrabă de la nevoile consumatorilor decât de la procesele logistice. Această definiție ar putea acoperi aspecte precum dimensiunile coletului (dimensiuni, greutate), termenul de efectuare a livrării (rapiditatea) sau serviciile suplimentare oferite (de exemplu, în ceea ce privește urmărirea electronică, ce acoperă asigurarea etc.) și i-ar ajuta atât pe operatorii de comerț electronic, cât și pe consumatori să compare ofertele și să facă alegeri în cunoștință de cauză;
- să asigure un acces mai bun la informații pentru operatorii de comerț electronic la nivel național și transfrontalier. Aceste informații trebuie să cuprindă: soluțiile de livrare disponibile în statele membre ale UE în ceea ce privește termenul de efectuare a livrării (rapiditatea), tarifele, caracteristicile returnării, condițiile generale de acces la aceste servicii etc.). Informațiile ar trebui să includă serviciile furnizate de către toți operatorii relevanți, inclusiv operatorii de servicii alternative de livrare, colectorii, brokerii de colete sau alți intermediari etc. Acest obiectiv ar putea fi realizat, printre altele, prin:
  - instrumente de comparare pe internet (a prețurilor și/sau a caracteristicilor serviciului oferit);
  - platforme (portaluri internet) care să ofere operatorilor de comerț electronic acces la informații publice, care să cuprindă un nivel minim de date și informații, astfel cum au

<sup>21</sup> inițiativa Comisiei privind informatizarea transportului de mărfuri;

<http://ec.europa.eu/transport/media/consultations/doc/2013-01-17-efreight/background.pdf>, a se vedea și inițiativa recentă a IPC, menționată anterior (secțiunea D).

fost definite anterior.

Instrumentele de prezentare ar trebui să fie deschise și disponibile tuturor operatorilor de comerț electronic; toți operatorii de servicii de livrare și toți intermediarii ar trebui să aibă posibilitatea de a-și prezenta serviciile prin acest instrument, pe baza unor condiții de acces nediscriminatorii. Aceste instrumente ar trebui să ia în considerare punctul de vedere al consumatorilor.

Sectorul este încurajat să țină cont de standardele elaborate în contextul inițiativei privind informatizarea transportului de mărfuri, întrucât aceste standarde constituie baza pentru dezvoltarea unor instrumente similare pe internet, cum ar sistemele multimodale de planificare a itinerariilor pentru transportul de mărfuri.

*Comisia:*

- va organiza reuniuni specializate și ateliere pentru a reuni toate părțile interesate relevante, în special operatorii privați de servicii de livrare; va clarifica ce rezultate estimează să obțină (inclusiv calendarul acestora) și va trece în revistă progresele înregistrate;
- va concentra agenda Forumului anual al utilizatorilor de servicii poștale pe evaluarea progreselor înregistrate.

**Acțiunea 3: o mai mare transparență în ceea ce privește piețele de livrare (transfrontalieră), serviciile de livrare și standardele de calitate în baza directivei privind serviciile poștale**

*Statele membre ar trebui:*

- să definească, sprijinindu-se pe activitatea metodologică pregătitoare pe care o desfășoară deja Grupul autorităților europene de reglementare din domeniul serviciilor poștale, pe baza articolului 22a din DSP, un cadru statistic clar care să permită autorităților naționale de reglementare să colecteze date de piață relevante privind fluxurile naționale și transfrontaliere de colete de la toți furnizorii de servicii poștale activi pe piețele livrării de colete B2C și B2B, inclusiv de la intermediari, colectori și operatori alternativi. Datele care urmează a fi colectate ar trebui să cuprindă cel puțin volumele, tarifele, plățile terminale, serviciile oferite, condițiile generale de acces la servicii și nivelurile standard de calitate;
- să ia măsuri pentru a se asigura că utilizatorii și furnizorii de servicii poștale primesc în mod regulat și transparent informații suficient de detaliate privind caracteristicile speciale ale serviciului universal oferite de furnizorul (furnizorii) de serviciu universal, în special în ceea ce privește serviciile de bază de livrare a coletelor. Furnizorii de serviciu universal desemnați ar trebui să prezinte într-un mod mai clar diferitele soluții de livrare de colete care fac obiectul obligației de serviciu universal, precum și caracteristicile serviciilor lor, inclusiv tarifele practicate.

*Autoritățile naționale de reglementare ar trebui:*

- să publice anual date relevante de piață privind fluxurile naționale și transfrontaliere de colete de la toți furnizorii de servicii poștale activi pe piețele livrării de colete B2C și B2B, inclusiv de la intermediari, colectori și operatori alternativi.

*În paralel, Comisia:*

- va lansa un studiu privind nevoile în materie de transparență și instrumentele pentru promovarea acesteia, de exemplu prin instituirea unui tablou de bord privind performanțele de livrare;
- va aborda evoluțiile și provocările legate de livrarea (transfrontalieră) de colete în contextul raportului privind punerea în aplicare a DSP, care urmează să fie publicat în primul trimestru al anului 2014. Raportul vizează plasarea evoluțiilor recente în contextul mai larg al politicii UE în domeniul poștal, precum și natura schimbătoare a sectorului poștal. Prezenta foaie de parcurs prezintă măsurile necesare privind livrarea coletelor din perspectiva comerțului electronic, iar raportul privind punerea în aplicare va ține seama de această dimensiune în evaluarea situației globale și a provocărilor viitoare cu care se va confrunta sectorul poștal;
- va asigura că Grupul autorităților europene de reglementare din domeniul serviciilor poștale se concentrează asupra coletelor transfrontaliere, în special prin:
  - prezentarea de rapoarte privind calitatea performanței serviciului și privind datele statistice;
  - realizarea unei revizuri pentru a determina dacă pe piețele livrării transfrontaliere de colete există deficiențe ale pieței care ar putea impune adoptarea unor măsuri suplimentare.

**Obiectivul II: îmbunătățirea disponibilității, a calității și a prețurilor soluțiilor de livrare**

Operatorii de comerț electronic, în special IMM-urile și microîntreprinderile situate în zone mai îndepărtate sau în regiuni periferice, pot reuși în afaceri doar dacă au la dispoziție soluții de livrare eficiente și la prețuri convenabile.

Operatorii de servicii de livrare, camerele de comerț și asociațiile de operatori de comerț electronic instituie deja bune practici pentru a sprijini IMM-urile care încep să vândă online și pentru a găsi soluții mai practice pentru consumatorul final.

Cu toate acestea, având în vedere nevoile și așteptările în continuă evoluție atât ale operatorilor de comerț electronic, cât și ale clienților lor, o inovare constantă în privința proceselor de livrare, a produselor și a serviciilor este indispensabilă. O mai mare interoperabilitate între operatorii de servicii de livrare este esențială pentru dezvoltarea unor soluții de livrare care să răspundă nevoilor operatorilor de comerț electronic și ale consumatorilor în ceea ce privește calitatea (o mai mare

rapiditate, eficiență, fiabilitate), prețul convenabil și accesibilitatea<sup>22</sup>, asigurându-se astfel soluții mai practice la dispoziția consumatorilor, o livrare finală (pe „ultimul kilometru”) de înaltă calitate și proceduri de returnare pe deplin funcționale.

În prezent, sunt puse în practică o serie de inițiative la nivelul UE pentru a crește nivelul de interoperabilitate și a spori numărul soluțiilor inovatoare privind fluxul de date.<sup>23</sup> Au fost adoptate bune practici și programe de cercetare tehnologică ce permit operatorilor din sectorul logistic și operatorilor de comerț electronic să elaboreze împreună proiecte. Organizații precum IPC au lansat recent noi proiecte în acest domeniu. Fluxurile comerciale transfrontaliere ar putea obține beneficii considerabile de pe urma unor interfețe deschise pentru fluxurile de informații, a unor soluții de urmărire electronică a coletelor valabile pentru mai mulți transportatori, a unor sisteme de etichetare, a unor mai bune sisteme de notificare prealabilă pentru tratarea volumelor transfrontaliere primite și a unor operațiuni de returnare mai bune/mai simple. În plus, o regrupare mai sistematică a volumelor trimise de comercianții cu amănuntul de mici dimensiuni le-ar permite acestora să aibă acces la reduceri acordate în funcție de volum.

Prin urmare, în mod cert, o concurență loială în cadrul UE, precum și stabilirea unor standarde care să consolideze fluxurile comerciale interconectate în interiorul UE vor avea un impact pozitiv asupra competitivității internaționale a UE, atât în domeniul comerțului electronic, cât și pe piețele de livrare.

Cooperarea sporită între autoritățile naționale de reglementare la nivelul Grupului autorităților europene de reglementare din domeniul serviciilor poștale va garanta că instrumentele de reglementare existente sunt mai bine puse în aplicare în contextul transfrontalier.

**Acțiunea 4: promovarea unei mai bune interoperabilități a operațiunilor de livrare a coletelor pentru a sprijini un comerț transfrontalier eficient**

*Operatorii de servicii de livrare și operatorii de comerț electronic ar trebui:*

- să elaboreze soluții pentru interconectarea sistemelor de informații și să creeze interfețe deschise pentru a permite schimbul de date între sistemele de informații într-un mediu cu mai mulți operatori; în special, aceștia ar trebui să elaboreze soluții transfrontaliere pentru urmărirea electronică a coletelor, pentru etichetare și pentru procesele conexe, fapt care impune o mai mare armonizare;
- să elaboreze soluții pentru returnări mai eficace, care pot include, de asemenea, opțiuni de cooperare și de regrupare a coletelor, în scopul reducerii costurilor de livrare pe „ultimul

<sup>22</sup> Problemele legate de interoperabilitate, cum ar fi existența, în prezent, a mai multor standarde în privința adreselor și a etichetării, precum și interoperabilitatea insuficientă a sistemelor de informații, contribuie la creșterea costurilor de livrare și, prin urmare, a prețurilor de livrare plătite de operatorii de comerț electronic.

<sup>23</sup> A se vedea, în special, inițiativele privind informatizarea transportului de mărfuri; <http://ec.europa.eu/transport/media/consultations/doc/2013-01-17-efreight/background.pdf>; Studiul CE privind comerțul electronic 2013.

kilometru”.

Toate soluțiile avute în vedere ar trebui să se sprijine pe standarde și infrastructuri deschise, precum și pe un acces nediscriminatoriu la acestea. În special, sectorul este încurajat să țină cont de evoluțiile înregistrate în contextul inițiativei privind informatizarea transportului de mărfuri. Ar trebui propuse soluții de urmărire electronică la un preț convenabil în special pentru coletele cu o greutate mai mică de 2 kg, care reprezintă un procent semnificativ din livrarea legată de comerțul electronic.

*Comisia:*

- va monitoriza și supraveghea în mod regulat progresele înregistrate;
- în conformitate cu articolul 20 din DSP, va acorda Comitetului European de Standardizare un mandat să elaboreze, în măsura în care este posibil, standarde voluntare privind caracteristicile specifice ale serviciilor de livrare a coletelor, și anume un sistem comun de adrese în UE.

**Obiectivul III: îmbunătățirea procedurilor de tratare a plângerilor și a mecanismelor de recurs aflate la dispoziția consumatorilor**

Aproximativ 40 % dintre consumatori declară că problemele legate de livrare îi descurajează să facă achiziții online<sup>24</sup>. Consumatorii sunt îngrijorați mai ales de faptul că nu vor beneficia de o protecție suficientă în cazul unor probleme cu livrarea, de exemplu, în cazul în care livrarea nu a fost efectuată, al întârzierilor sau al unor opțiuni de returnare inadecvate.

Pe baza noilor acte legislative privind protecția consumatorilor menționate anterior, părțile interesate ar trebui să colaboreze pentru a oferi soluții pe care consumatorii le pot folosi cu ușurință pentru gestionarea plângerilor și a eventualelor litigii. În acest domeniu, IPC lucrează în prezent la un sistem pentru o mai bună tratare a plângerilor consumatorilor prin conectarea centrelor de apel ale operatorilor participanți și a sistemelor comune de servicii pentru clienți pentru produsele (urmărite), însă ar trebui identificate alte proiecte aflate în desfășurare și ar trebui analizate și alte opțiuni de a dezvolta soluțiile existente.

<sup>24</sup> Eurobarometrul special nr. 398 din 2013 pentru 2012; 47 % în 2010 (Cons Focus, 11/ 2010).

#### **Acțiunea 5: consolidarea protecției consumatorului<sup>25</sup>**

*Operatorii de servicii de livrare, operatorii de comerț electronic și asociațiile de consumatori ar trebui (în comun):*

- să asigure o mai bună cooperare cu privire la tratarea plângerilor și la sistemele de protecție a consumatorilor.

*Statele membre ar trebui:*

- să încurajeze utilizarea mecanismelor alternative de soluționare a litigiilor pentru serviciile de livrare a coletelor, astfel cum sunt elaborate în prezent în contextul punerii în aplicare a directivei privind SAL în materie de consum.

*Comisia:*

- va evidenția aspectele legate de livrare (de exemplu, obligațiile referitoare la transparența informațiilor privind costurile livrării sau procedurile de returnare, răspunderea operatorilor de servicii de livrare) în contextul viitoarelor orientări (2014) referitoare la punerea în aplicare a directivei privind drepturile consumatorilor, care se adresează autorităților responsabile cu asigurarea respectării legii din statele membre;
- va solicita Grupului autorităților europene de reglementare din domeniul serviciilor poștale să analizeze plângerile consumatorilor legate de livrarea (transfrontalieră) de colete;
- în conformitate cu articolul 20 din DSP, va acorda Comitetului European de Standardizare un mandat să elaboreze instrumente (voluntare) de standardizare pentru evaluarea plângerilor privind coletele deteriorate, livrate cu întârziere sau pierdute.

---

<sup>25</sup> Prezenta foaie de parcurs nu include măsuri specifice privind siguranța produselor, care au fost deja identificate în Comunicarea Comisiei intitulată „20 de acțiuni pentru produse mai sigure și conforme în Europa”, 13.2.2013, COM (2013) 76 final.



ANEXĂ: Tabelul măsurilor

Actori:	Obiectivul I: îmbunătățirea transparenței și a informațiilor	Obiectivul II: îmbunătățirea disponibilității, a calității și a prețurilor soluțiilor de livrare	Obiectivul III: îmbunătățirea procedurilor de tratare a plângerilor și a mecanismelor de recurs aflate la dispoziția consumatorilor
<b>Operatorii de servicii de livrare, împreună cu operatorii de comerț electronic</b>	Asigurarea unui acces mai bun la informații privind soluțiile de livrare disponibile pentru operatorii de comerț electronic la nivel național și transfrontalier (instrumente de informare noi/ îmbunătățite; standarde comune)	Elaborarea unor soluții pentru o mai bună interoperabilitate (sisteme de informații interconectate; soluții transfrontaliere pentru urmărirea electronică a coletelor, pentru etichetare și pentru procesele conexe, fapt care impune o mai mare armonizare; soluții mai eficiente pentru returnare; livrarea pe „ultimul kilometru”)	Consolidarea mecanismelor de soluționare a litigiilor și a sistemelor de protecție a consumatorilor
<b>Operatorii de comerț electronic</b>	Asigurarea faptului că site-urile internet ale operatorilor de comerț electronic oferă consumatorilor informații corespunzătoare		
<b>Statele membre, autoritățile de reglementare</b>	<p>Îmbunătățirea la nivel național a informațiilor privind serviciile de livrare a coletelor și piețele livrării de colete</p> <p><i>Statele membre:</i> - utilizarea activității în curs a Grupului autorităților europene de reglementare din domeniul serviciilor poștale în scopul definirii unui cadru statistic pentru colectarea datelor de piață relevante privind livrarea națională și transfrontalieră de colete de la toți furnizorii de servicii poștale;</p> <p>- instituirea de standarde naționale clare privind calitatea serviciilor pentru livrarea (transfrontalieră) de colete care fac obiectul obligației de serviciu poștal</p>		<p><i>Statele membre:</i> -punerea în aplicare și încurajarea aplicării obligațiilor de informare în privința contractelor la distanță și a celor negociate în afara spațiilor comerciale care decurg din directiva privind drepturile consumatorilor chiar înainte de data efectivă a intrării în vigoare a acestor dispoziții;</p> <p>- instituirea, în conformitate cu articolul 19 din DSP și cu directiva privind SAL (soluționarea alternativă a litigiilor) în materie de consum, a unor mecanisme pentru toate serviciile de livrare a coletelor</p>

	<p>universal și asigurarea unei monitorizări independente;</p> <p><i>Autoritățile naționale de reglementare:</i> publicarea anuală a rezultatelor datelor statistice și ale evaluării standardelor de calitate a serviciilor</p>		
<b>Comisia Europeană</b>	<p>- lansarea unui studiu care să abordeze transparența piețelor și a serviciilor de livrare a coletelor;</p> <p>- publicarea celui de al cincilea raport privind punerea în aplicare a DSP, care să abordeze în mod cuprinzător segmentul livrării de colete;</p> <p>- solicitarea adresată Grupului autorităților europene de reglementare din domeniul serviciilor poștale de a prezenta rapoarte privind calitatea performanței serviciului și privind datele statistice legate de colete și de a efectua o revizuire a piețelor de livrare transfrontalieră a coletelor</p>	<p>acordarea unui mandat organismelor europene de standardizare pentru a elabora standarde voluntare pentru sisteme comune de adrese</p>	<p>- evidențierea aspectelor legate de livrare în contextul unor orientări privind punerea în aplicare a DDC, care vor fi publicate în 2014;</p> <p>- solicitarea adresată Grupului autorităților europene de reglementare din domeniul serviciilor poștale de a analiza plângerile consumatorilor având legătură cu livrarea transfrontalieră;</p> <p>- acordarea unui mandat organismelor europene de standardizare pentru a elabora standarde voluntare pentru evaluarea plângerilor</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>monitorizarea și supravegherea regulată a progreselor înregistrate;</b></li> <li>- <b>organizarea unor reuniuni și ateliere specializate pentru a reuni toate părțile interesate relevante, clarificarea rezultatelor scontate (inclusiv calendarul acestora) și trecerea în revistă a progreselor înregistrate;</b></li> <li>- <b>concentrarea agendei Forumului anual al utilizatorilor de servicii poștale pe evaluarea progreselor înregistrate;</b></li> <li>- <b>discutarea aspectelor relevante pentru statele membre în cadrul comitetelor instituite în temeiul directivei privind serviciile poștale și al directivei privind comerțul electronic;</b></li> <li>- <b>asigurarea faptului că programele de lucru pe 2014/2015 ale Grupului autorităților europene de reglementare din domeniul serviciilor poștale țin seama în mod corespunzător de sarcinile identificate în prezenta foaie de parcurs;</b></li> <li>- <b>prezentarea unui raport privind progresele înregistrate în termen de 18 luni de la adoptarea prezentei foi de parcurs;</b></li> <li>- <b>identificarea unor măsuri (legislative sau nelegislative) suplimentare în cazul în care punerea în aplicare și impactul prezentei foi de parcurs nu se ridică la înălțimea așteptărilor.</b></li> </ul>		

--	--