COMISIA
EUROPEANĂ

Bruxelles, 8.11.2021
COM(2021) 675 final

RAPORT AL COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN, CONSILIU ȘI COMITETUL ECONOMIC ȘI SOCIAL EUROPEAN

privind aplicarea și punerea în aplicare a Regulamentului (UE) 2018/644 privind serviciile de livrare transfrontalieră de colete

1 INTRODUCERE

În ultimii ani, s-a înregistrat o creștere semnificativă a cererii de servicii de livrare de colete[1], atât la nivel național, cât și la nivel transfrontalier. Oportunitățile transfrontaliere pentru cumpărătorii online au determinat o creștere a comerțului electronic transfrontalier și au deschis calea pentru o creștere dinamică a serviciilor de livrare de colete. Astfel cum se arată în cel mai recent raport al Grupului autorităților europene de reglementare în domeniul serviciilor poștale (ERGP), volumul coletelor în perioada 2018-2019 a crescut cu 9,1 % sau cu peste 500 de milioane de trimiteri de colete[2]. Pandemia de COVID-19 a accelerat și mai mult aceste evoluții. Clienții au avut acces la o mare varietate de produse de la domiciliul lor unde au fost carantinați, iar operatorii de livrare au putut continua să funcționeze în pofida restricțiilor impuse în timpul pandemiei, în special în sectorul transporturilor și al transportului de mărfuri. Astăzi, consumatorii se așteaptă să aibă acces la o gamă largă de servicii de livrare de colete, la oferte competitive de astfel de servicii, atât în ceea ce privește calitatea și nivelul tarifelor, cât și transparența tarifelor naționale și transfrontaliere pentru serviciile de livrare de colete. În plus, consumatorii au în vedere tot mai mult calitatea, cum ar fi puncte de livrare flexibile și termene scurte de livrare, considerându-le caracteristici importante ale livrării transfrontaliere de colete.

Regulamentul (UE) 2018/644 privind serviciile de livrare transfrontalieră de colete[3] (denumit în continuare „regulamentul”) a fost adoptat în 2018 în contextul Strategiei privind piața unică digitală pentru Europa pentru a răspunde îngrijorării că nivelul relativ mare al tarifelor aplicabile serviciilor de livrare transfrontalieră de colete, lipsa de transparență și de supraveghere reglementară a acestor servicii și a tarifelor aferente au constituit un obstacol în calea furnizării transfrontaliere de servicii de livrare de colete și a funcționării pieței interne.

Regulamentul se bazează pe normele din Directiva 97/67/CE[4] („Directiva privind serviciile poștale”) și le completează în ceea ce privește serviciile de livrare transfrontalieră de colete. Comisia adoptă, împreună cu prezentul raport, un raport privind punerea în aplicare a Directivei privind serviciile poștale, bazându-se pe evaluarea directivei și identificând posibilele domenii în care cadrul serviciilor poștale ar trebui să fie aliniat la evoluțiile pieței și la evoluțiile tehnologice, precum și la schimbarea nevoilor utilizatorilor[5].

---

1 De reținut că, în conformitate cu articolul 2 din regulament, colete înseamnă trimiteri poștale care conțin bunuri cu sau fără valoare comercială, diferite de trimiterile de corespondență, cu o greutate care nu depășește 31,5 kg, iar serviciile de livrare de colete înseamnă serviciile care implică colectarea, sortarea, transportul și distribuirea de colete.

2 Raportul ERGP PL II (20) 23 privind indicatorii principali.

3 Regulamentul (UE) 2018/644 al Parlamentului European și al Consiliului din 18 aprilie 2018 privind serviciile de livrare transfrontalieră de colete (JO L 112, 2.5.2018, p. 19).

4 Directiva 97/67/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 15 decembrie 1997 privind normele comune pentru dezvoltarea pieței interne a serviciilor poștale ale Comunității și îmbunătățirea calității serviciului, astfel cum a fost modificată prin Directiva 2002/39/CE[4] și Directiva 2008/6/CE (JO L 015, 21.1.1998, p. 14).

5 Raport al Comisiei către Parlamentul European și Consiliu privind aplicarea Directivei privind serviciile poștale (Directiva 97/67/CE, astfel cum a fost modificată prin Directivele 2002/39/CE și 2008/6/CE), COM(2021) 674.

Regulamentul stabilește cerințe pentru ca operatorii să își raporteze tarifele pentru anumite servicii de livrare naționale și transfrontaliere. De asemenea, regulamentul prevede o procedură prin care autoritățile naționale de reglementare trebuie să identifice tarifele pentru livrarea transfrontalieră a coletelor individuale care sunt nejustificat de mari. De asemenea, regulamentul conferă tuturor autorităților de reglementare competențe consecvente de monitorizare a serviciilor de livrare de colete. În cele din urmă, regulamentul confirmă dreptul consumatorilor de a fi informați cu privire la opțiunile de livrare transfrontalieră, la taxele pe care consumatorii trebuie să le plătească pentru livrarea transfrontalieră de colete, precum și cu privire la politicile comercianților de soluționare a reclamațiilor, în conformitate cu Directiva privind drepturile consumatorilor[6].

Articolul 11 din regulament prevede obligația Comisiei de a raporta cu privire la aplicarea și punerea în aplicare a regulamentului și de a evalua, în special, contribuția acestuia la îmbunătățirea serviciilor de livrare transfrontalieră de colete, inclusiv accesibilitatea financiară pentru IMM-uri și persoane fizice și impactul său asupra volumelor de livrare transfrontalieră și asupra comerțului electronic. De asemenea, Comisia ar trebui să analizeze măsura în care autoritățile naționale de reglementare au întâmpinat dificultăți în aplicarea regulamentului și progresele înregistrate în cadrul altor inițiative pentru finalizarea pieței unice a serviciilor de livrare de colete.

Prezentul raport evidențiază principalele realizări și provocări de până acum în ceea ce privește aplicarea și punerea în aplicare și, în particular, indică faptul că toate autoritățile naționale de reglementare au dobândit cunoștințe semnificative cu privire la operatorii de livrare de colete care își desfășoară activitatea pe piața serviciilor de livrare de colete, inclusiv cu privire la noile modele de afaceri.

2. METODA ȘI DOMENIUL DE APLICARE

Prezentul raport vizează primii doi ani de aplicare a regulamentului. El se bazează pe contribuțiile ERGP[7]. Tarifele utilizate în raport au fost comunicate anual de autoritățile naționale de reglementare în perioada 2019-2021. De asemenea, Comisia a desfășurat o consultare specifică adresată operatorilor de servicii de livrare, consumatorilor, comercianților cu amănuntul și partenerilor sociali în cadrul Comitetului european pentru dialog social în domeniul serviciilor poștale.

Regulamentul prevede obligația autorităților naționale de reglementare de a colecta informații specifice, inclusiv privind tarifele, de la furnizorii de servicii de livrare de colete. Tarifele care intră în domeniul de aplicare al regulamentului sunt tarifele naționale și cele transfrontaliere din interiorul UE accesibile publicului pentru 15 servicii de livrare de colete utilizate în mod curent, astfel cum sunt identificate în anexa la regulament. Aceste tarife se referă exclusiv la

[6] Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO L 304, 22.11.2011, p. 64).

[7] În special, Raportul ERGP PL II (20) 24 privind evaluarea serviciilor de livrare transfrontalieră de colete.

trimiterile individuale, fără reducere. Prin urmare, ele se aplică în principal serviciilor de livrare de colete achiziționate de consumatori individuali sau de operatori foarte mici de comerț electronic cu amănuntul care nu au negociat tarifele cu operatorii. Expeditorii mai mari, în special comercianții cu amănuntul sau platformele de comerț electronic, beneficiază în general de tarife reduse negociate, în principal din cauza volumelor mari, dar și pentru că expeditorii desfășoară unele activități de sortare și transport în prealabil. Prin urmare, tarifele accesibile publicului vizează numai o parte foarte mică din toată piața serviciilor de livrare de colete și este posibil să fie doar 6 % din volumul total al coletelor[8].

Cu toate acestea, expeditorii individuali de colete individuale sunt deosebit de sensibili la tarife, care ar trebui să rămână accesibile pentru aceștia. Acest lucru a fost confirmat de consumatorii care au răspuns la consultarea specifică. Operatorii foarte mici de comerț electronic cu amănuntul, care sunt mai înclinați să utilizeze servicii cu tarife pentru livrarea de colete individuale, caută adesea cele mai ieftine opțiuni de livrare atunci când își dezvoltă activitățile de comerț electronic. Prin urmare, ei pot beneficia de un grad mai mare de transparență a tarifelor. Tarifele transparente pentru trimiterile individuale servesc și ca punct de referință pentru operatorii mai mari de comerț electronic cu amănuntul pentru negocierea unor tarife reduse cu furnizorii de servicii de livrare.

3 PREZENTARE GENERALĂ A PIEȚEI SERVICIILOR DE LIVRARE A COLETELOR ÎN UE

Piața serviciilor de livrare transfrontalieră de colete este deschisă concurenței încă din anii 1990, diferiți furnizori oferind servicii și prețuri diferite în funcție de greutate, dimensiune și destinație, precum și caracteristici cu valoare adăugată, cum ar fi opțiunile de trasabilitate sau privind timpul de rutare.

Piața serviciilor de livrare de colete poate fi segmentată, în linii mari, în trei subtipuri de piață, „între întreprinderi” (B2B – „business to business”), „între întreprinderi și consumatori” (B2C – „business to consumer”) și „între consumatori și orice alte părți” (C2X – „consumer to any other party”). Dintre acestea, segmentul C2X reprezintă doar o mică parte a pieței: de exemplu, se estimează că segmentul C2X, care reprezintă coletele trimise la prețuri unitare de catalog, reprezintă mai puțin de 7 % din toată piața serviciilor de livrare de colete din Germania și mai puțin de 3 % în Țările de Jos[9].

Potențialul de creștere al pieței serviciilor de livrare de colete este strâns legat de creșterea pieței cu amănuntul online. Totalul vânzărilor cu amănuntul pe internet în Europa a ajuns la 424 de miliarde EUR în 2019, cu o creștere de 15 % pe an începând din 2014. Livrarea transfrontalieră reprezintă aproape 24 % din totalul vânzărilor online în Europa[10]. Drept rezultat, piața europeană a serviciilor de livrare de colete a crescut considerabil în ultimii doi

[8] Conform International Post Corporation (IPC), în 2019, în medie, numărul de colete trimise de expeditori individuali a fost de 5,8 %, cel de colete trimise de administrația publică a fost de 10,5 %, iar cel de colete trimise de întreprinderi a fost de 83,7 %.

[9] Raportul ERGP PL II (20) 24 privind evaluarea serviciilor de livrare transfrontalieră de colete.

[10] https://ecommercenews.eu/24-of-ecommerce-in-europe-is-cross-border/.

ani și a depășit 70 de miliarde EUR ca cifră de afaceri în 2019[11]. Tehnologia de urmărire [„tracking & tracing” (t&t)] a scrisorilor și coletelor și serviciul de livrare mai sigur și mai fiabil contribuie la îmbunătățirea și creșterea gradului de încredere a consumatorilor.

Criza cauzată de pandemia de COVID-19 a accelerat considerabil comerțul electronic, aflat deja în creștere, și, ulterior, serviciile de livrare de colete. La nivel mondial, creșterea medie a numărului de colete în al doilea trimestru al anului 2020, în timpul restricțiilor de deplasare a persoanelor impuse din cauza COVID-19, a fost de 43 %[12]. Tendința a continuat și în restul anului[13].

Prima revizuire pe termen scurt a Regulamentului privind geoblocarea[14], adoptată la 30 noiembrie 2020, a concluzionat că unii operatori de comerț electronic cu amănuntul continuă să fie reticenți în a oferi opțiuni de livrare transfrontalieră. Chiar dacă Regulamentul privind geoblocarea nu obligă comercianții să livreze la nivel transfrontalier în cazul în care acest lucru nu este prevăzut în contract, procesul de cumpărare poate fi îngreunat în ultimele etape, deoarece consumatorii sunt informați doar atunci că respectivul operator de comerț electronic cu amănuntul nu livrează în țara de origine a consumatorului. Un exercițiu de tip „client misterios” menționat în Raportul privind geoblocarea, care analizează diferite aspecte ale cumpărăturilor online (fără a se limita la livrarea transfrontalieră de colete), a arătat că doar una din trei încercări de cumpărare transfrontalieră a fost reușită.

Astfel de probleme ar putea afecta așteptările consumatorilor care ar dori ca produsele oferite online să fie accesibile pe piața internă a UE. Simultan, comercianții online încă întâmpină obstacole administrative (precum cerințele de înregistrare în scopuri de TVA) și nu le sunt clare cerințele de protecție a consumatorilor care se aplică vânzărilor transfrontaliere[15]. Aceste probleme descurajează operatorii de comerț electronic cu amănuntul să fie mai activi în operațiunile transfrontaliere.

Printre furnizorii de servicii de livrare de colete activi pe piață, se numără operatorii poștali naționali, operatorii internaționali de servicii de curierat rapid și de logistică, operatorii cu prezență predominant internă și brokerii de colete (și anume intermediari între clienți și operatori care colectează cererile clienților pentru servicii de livrare de colete). Deși, în țările lor, operatorii poștali naționali care oferă serviciu universal au, în general, cote foarte mari pe

---

[11] *European Parcels Market Insight Report 2020* (Raportul din 2020 privind perspectiva asupra pieței europene a coletelor), Apex Insight.

[12] IPC (2020), *Global Postal Industry report 2020* (Raportul din 2020 privind industria poștală la nivel mondial), p. 9.

[13] De exemplu, http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/connecting-businesses-and-consumers-during-covid-19-trade-in-parcels-d18de131/; iar 22 de autorități naționale de reglementare din Europa au raportat creșterea numărului de colete în august (comparativ cu 15 autorități care au raportat creștere în aprilie), a se vedea Raportul Grupului autorităților europene de reglementare în domeniul serviciilor poștale referitor la consecințele pandemiei de COVID-19 asupra sectorului poștal.

[14] COM(2020) 766 final.

[15] Acestea reprezintă al doilea și, respectiv, al treilea obstacol cel mai proeminent pentru comercianții cu amănuntul (după recuperare creanțelor) și încă afectează o mare parte din afaceri (60 % dintre întreprinderi indică procedurile TVA ca fiind un obstacol în calea vânzărilor transfrontaliere), Document de lucru al serviciilor Comisiei: Parcursul întreprinderilor în cadrul pieței unice: obstacole și bariere de ordin practic, Document de lucru al serviciilor Comisiei (2020) 54 final.

piața scrisorilor trimise prin poștă[16], ei au avut doar o cotă medie pe piața coletelor de aproximativ 33 % în ceea ce privește volumul și de 27 % în ceea ce privește veniturile în perioada 2015-2019[17]. Operatorii internaționali de servicii de curierat rapid și de logistică sunt cei mai importanți actori din diferitele segmente ale pieței, în care au pătruns și platforme internaționale de vânzare online cu amănuntul, mai ales pe piețele de livrare de colete din unele state membre (Austria, Franța, Germania, Italia și Spania). Prin urmare, pe lângă operatorii tradiționali cu prezență națională, un număr tot mai mare de actori activi în acest sector au o structură logistică multinațională/internațională.

Piața serviciilor de livrare de colete este o piață în care inovarea și digitalizarea sunt în desfășurare. Tehnologia a contribuit la furnizarea unor servicii de livrare de colete mai bune, mai ieftine și mai fiabile. Operatorii au investit în îmbunătățirea sistemelor lor de informații, atât pentru a oferi clienților lor informații mai bune privind livrarea (de exemplu, prin utilizarea de soluții inovatoare pentru urmărirea coletelor), cât și pentru a îmbunătăți eficacitatea lor operațională. Mulți expeditori au implementat recent biciclete pentru marfă pentru livrarea pe ultimii kilometri, vehicule electrice pentru a reduce impactul asupra mediului și au crescut gradul de utilizare a stațiilor de ridicare a coletelor și a punctelor de colectare pentru a asigura un grad suplimentar de confort cumpărătorilor online.

4 PRINCIPALELE CONSTATĂRI PRIVIND APLICAREA ȘI PUNEREA ÎN APLICARE A REGULAMENTULUI

4.1 Supraveghere reglementară

În conformitate cu cerințele prevăzute în regulament, **furnizorii de servicii de livrare de colete** (cu mai mult de 50 de angajați sau stabiliți în mai mult de un stat membru) au transmis autorității naționale de reglementare din statul membru în care sunt stabiliți informații esențiale cu privire la activitățile lor, inclusiv cifra de afaceri, volumele și personalul. Cu toate acestea, 9 dintre cei 13 reprezentanți ai sindicatelor care au participat la consultare au fost de părere că această raportare nu a sporit transparența în ceea ce privește numărul de angajați ai operatorilor de livrare de colete, iar 11 au afirmat că nu a îmbunătățit raportarea și transparența în ceea ce privește statutul profesional al lucrătorilor din sectorul livrării de colete. ERGP a raportat că mai multe autorități naționale de reglementare s-au confruntat cu dificultăți în ceea ce privește colectarea datelor privind ocuparea forței de muncă și furnizarea detaliilor necesare pentru informațiile privind ocuparea forței de muncă. În plus, el a raportat că, în 2020, 15 autorități naționale de reglementare au decis să nu publice datele colectate[18].

Furnizorii care își desfășoară activitatea la nivel transfrontalier și-au prezentat, de asemenea, lista publică de tarife pentru 15 servicii de livrare de colete utilizate în mod obișnuit. Aceste obligații de raportare au condus, în general, la un proces mai coerent și mai detaliat de

[16] Punctul 3.2 al DLSC(2021) 309 care însoțește Raportul Comisiei către Parlamentul European și Consiliu privind aplicarea Directivei privind serviciile poștale (Directiva 97/67/CE, astfel cum a fost modificată prin Directivele 2002/39/CE și 2008/6/CE), COM(2021) 674.

[17] Raportul ERGP privind indicatorii principali pentru monitorizarea pieței poștale europene, 2020.

[18] Raportul ERGP PL II (20) 24 privind evaluarea serviciilor de livrare transfrontalieră de colete.

colectare a informațiilor și a datelor la nivelul statelor membre, chiar dacă se pot observa unele disparități în ceea ce privește nivelul de precizie a datelor transmise.

Autoritățile naționale de reglementare au prezentat Comisiei, o dată pe an, lista publică a tarifelor pentru cele 15 servicii de livrare de colete utilizate în mod obișnuit. În majoritatea cazurilor, termenul de comunicare a tarifelor a fost respectat de toate autoritățile de reglementare. De asemenea, autorităților naționale de reglementare li s-a solicitat să identifice și să evalueze tarifele considerate nerezonabil de mari și să transmită aceste evaluări Comisiei. Cu toate acestea, o astfel de evaluare acoperă numai tarifele pentru serviciile care fac obiectul unei obligații de serviciu universal, deoarece numai astfel de servicii trebuie să fie orientate în funcție de costuri și accesibile în conformitate cu Directiva privind serviciile poștale. În orientările sale din 2018, Comisia recomandă ca, atunci când autoritățile naționale de reglementare aplică un mecanism de filtrare pentru evaluare prealabilă, și anume un sistem de clasificare a tarifelor transfrontaliere pentru cele 15 servicii de livrare de colete utilizate în mod obișnuit ca parte a procedurii de evaluare, autoritățile ar trebui să examineze 25 % din cele mai mari tarife din clasament. ERGP a recomandat recent Comisiei[19] ca, începând cu exercițiul 2022, autoritățile naționale de reglementare să reducă evaluarea la 20 % din tarifele cele mai mari.

În 2020, autoritățile naționale de reglementare au prezentat Comisiei 20 de rapoarte de evaluare, același număr ca în 2019. În cele șase țări în care au fost observate tarife potențial mari în 2020, intervenția autorităților naționale de reglementare a condus la scăderea prețurilor în două state membre în 2021.

Comisia a publicat versiunile neconfidențiale ale rapoartelor de evaluare menționate mai sus[20]. De asemenea, la 20 septembrie 2018, Comisia a adoptat un regulament de punere în aplicare[21] de stabilire a formularelor pentru transmiterea informațiilor de către furnizorii de servicii de livrare de colete. În plus, la 12 decembrie 2018, Comisia a emis orientări pentru autoritățile naționale de reglementare cu privire la transparența și evaluarea tarifelor pentru livrarea transfrontalieră de colete[22]. Ambele acte vizează standardizarea și asigurarea coerenței raportării și a evaluărilor tarifelor, reducând totodată sarcina administrativă pentru autoritățile naționale de reglementare și pentru furnizorii de servicii de livrare de colete.

Regulamentul prevede obligația **statelor membre** de a adopta regimul sancțiunilor, care să se aplice furnizorilor care nu respectă regulamentul. Toate autoritățile naționale de reglementare au competențe de aplicare de sancțiuni în temeiul legislației naționale. Niciuna dintre

---

[19] La 29 aprilie 2021, ERGP a publicat Raportul ERGP PL (21) 4 privind o posibilă reducere a procentului pentru mecanismul de filtrare pentru evaluare prealabilă.

[20] https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery/assessment-cross-border-single-piece-parcel-tariffs_en

[21] Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2018/1263 al Comisiei din 20 septembrie 2018 de stabilire a formularelor pentru transmiterea informațiilor de către furnizorii de servicii de livrare de colete în conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/644 al Parlamentului European și al Consiliului, C/2018/6007.

[22] Comunicare a Comisiei privind orientările adresate autorităților naționale de reglementare în legătură cu transparența și evaluarea tarifelor pentru livrarea transfrontalieră de colete, în conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/644 și cu Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2018/1263 al Comisiei, COM/2018/838 final.

autoritățile naționale de reglementare nu a impus până în prezent sancțiuni din cauza unor presupuse încălcări ale regulamentului.

În ansamblu, obligațiile prevăzute în regulament au fost îndeplinite de furnizorii de servicii de livrare de colete, de autoritățile naționale de reglementare și de statele membre. În unele cazuri, unele autorități naționale de reglementare au prezentat cu întârziere Comisiei rapoartele de evaluare a tarifelor. Comisia va monitoriza măsura în care întârzierile vor persista în următoarele perioade de raportare, precum și motivele care stau la baza acestora.

Consecințe și dificultăți administrative pentru autoritățile naționale de reglementare

În ceea ce privește **colectarea și transmiterea de informații** de către furnizorii de servicii de livrare de colete, unele autorități de reglementare au raportat probleme minore, dar diverse, cu care se confruntă furnizorii de servicii de livrare de colete în ceea ce privește, de exemplu, interpretările divergente ale anumitor termeni[23] (francizați, subcontractanți) sau legate de anumite date[24] (cifra de afaceri, volume, ocuparea forței de muncă). Cu toate acestea, în 2020, mai puține autorități naționale de reglementare au raportat astfel de dificultăți comparativ cu 2019, ceea ce ar putea indica existența unei curbe de învățare.

În ceea ce privește **colectarea și transmiterea tarifelor** de la furnizorii de servicii de livrare de colete către autoritățile naționale de reglementare, care, la rândul lor, prezintă Comisiei tarifele, principalele dificultăți raportate au fost de ordin tehnic legate de aplicația privind livrarea de colete (instrument bazat pe internet de colectare a datelor), utilizată pentru prezentarea tarifelor. Acestea au fost soluționate. Câtorva autorități naționale de reglementare le-au fost comunicate cu întârziere tarife de către furnizorii de servicii de livrare de colete și, prin urmare, respectivele autorități au întâmpinat dificultăți în ceea ce privește verificarea tarifelor și respectarea termenului de transmitere la Comisie.

În ceea ce privește tarifele pentru cele 15 servicii de livrare de colete utilizate în mod obișnuit, problemele legate de definiții și dificultățile de a găsi categoria tarifară adecvată se datorează adesea faptului că regulamentul se bazează pe clasificarea în funcție de greutate utilizată de furnizorii de serviciu universal desemnați. Alți furnizori de servicii de livrare de colete (adesea furnizori de servicii de curierat rapid) își pot fundamenta tarifele pe diferite criterii, cum ar fi dimensiunea, și nu greutatea. Prin urmare, unii furnizori au întâmpinat dificultăți în a-și încadra serviciile într-una dintre cele 15 categorii. Acest lucru a îngreunat realizarea unei comparații reale a tarifelor. S-a observat, de asemenea, o anumită inconsecvență în ceea ce privește alocările de produse, unii furnizori raportând aceleași date privind produsele de coletărie în categorii diferite. Unii furnizori de serviciu universal declară că nu sunt disponibile servicii de urmărire a coletelor, exceptând coletele standard care nu sunt urmărite.

Numărul furnizorilor de servicii de livrare de colete care raportează tarife autorității lor naționale de reglementare variază foarte mult de la un stat membru la altul, indiferent de dimensiunea statului membru. Numărul de furnizori care oferă servicii de livrare internă și

[23] 15 ANR în 2019 și 9 în 2020.
[24] 7 ANR în 2019 și 5 în 2020.

transfrontalieră pentru un colet de 1 kg cu posibilitate de urmărire variază între 4 și 18, în funcție de statul membru. Acest lucru poate indica fie grade diferite de concentrare a pieței la nivelul UE, fie unele dificultăți pentru autoritățile de reglementare în ceea ce privește impunerea obligațiilor de raportare operatorilor.

În ceea ce privește **evaluarea de către autoritățile naționale de reglementare a tarifelor care pot fi nejustificat de mari**, principalele dificultăți raportate de autoritățile de reglementare au fost, în general, legate de disponibilitatea și comparabilitatea datelor. Din experiența acumulată reiese că anumite elemente care trebuie luate în considerare de autoritățile de reglementare în cadrul evaluării, în special volumele dintre statul membru de origine și cel de livrare, costurile specifice de transport și manipulare și alte costuri relevante și calitatea serviciilor, au fost utilizate mai mult decât altele (cum ar fi impactul probabil asupra utilizatorilor individuali și asupra utilizatorilor care sunt întreprinderi mici și mijlocii) în efectuarea evaluărilor tarifare.

ERGP a evaluat și **consecințele administrative** pentru autoritățile naționale de reglementare în ceea ce privește aplicarea regulamentului[25].

Numărul mediu de ore lucrate de personal pentru colectarea și prelucrarea informațiilor, astfel cum se prevede în regulament, a fost de 108 în 2020, comparativ cu 168 în 2019 (- 35 %). Numărul mediu de ore lucrate de personal pentru colectarea și prezentarea tarifelor a fost de 95 în 2020, comparativ cu 159 în 2019 (- 40 %). Cu toate acestea, numărul de ore lucrate de personal în acest scop variază destul de mult de la o autoritate națională de reglementare la alta. Pentru efectuarea evaluării tarifelor, numărul mediu de ore lucrate de personal a fost de 135 în 2020, comparativ cu 182 în 2019 (- 26 %).

Aspectele raportate mai sus par să fie legate în principal de perioada inițială de aplicare și nu indică nicio problemă semnificativă în ceea ce privește colectarea datelor și supravegherea reglementară. Comisia va monitoriza dacă persistă anumite aspecte și va evalua modul în care ar putea fi asigurată o mai bună comparabilitate a datelor, de exemplu prin orientări adresate operatorilor și autorităților de reglementare.

Dificultățile tehnice legate de transmiterea datelor în vederea publicării în aplicația bazată pe internet privind livrările de colete vor trebui monitorizate în permanență.

4.2 Transparența tarifelor transfrontaliere

Pentru a spori transparența tarifelor transfrontaliere, Comisia a instituit în 2019 un instrument bazat pe internet care vizează transparența. Acest instrument publică lista publică a tarifelor naționale și transfrontaliere pentru 15 servicii de livrare de colete utilizate în mod obișnuit pentru trimiteri individuale în toate statele membre[26]. În principiu, ele sunt relevante numai pentru consumatorii sau operatorii foarte mici (micro) de comerț electronic cu amănuntul care nu beneficiază de tarife reduse.

[25] Raportul ERGP PL II (20) 24 privind evaluarea serviciilor de livrare transfrontalieră de colete.
[26] https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery/public-tariffs-cross-border_en.

În 2021, Comisia a publicat 40 440 de tarife percepute de 281 de furnizori de servicii de livrare de colete, în scădere de la 52 276 de tarife percepute de 386 de furnizori de servicii de livrare de colete în 2019. Scăderea numărului de furnizori și de tarife nu pare să reflecte o tendință reală către o anumită consolidare pe piață, ci mai degrabă rezultatul reevaluării sau al redefinirii de către autoritățile naționale de reglementare a domeniului de aplicare al obligațiilor lor de raportare după experiența lor inițială din 2019, deoarece, în anumite țări, filialele care își desfășurau activitatea în aceeași țară duplicau datele privind prețurile.

Pe baza numărului de accesări, nivelul de informare cu privire la instrumentul bazat pe internet care vizează transparența pare destul de mic. Media lunară a accesărilor în 2019 a fost de 333, iar în 2020 a fost de 814. Unele autorități naționale de reglementare au fost mai proactive decât altele în ceea ce privește diseminarea linkului către instrument, după cum se poate observa în funcție de profilul utilizatorilor, majoritatea vizitatorilor paginii provenind din Italia (40 %), Ungaria (16 %), Belgia (8 %), Croația (7 %). Comisia și autoritățile naționale de reglementare ar trebui să depună eforturi pentru a promova și a îmbunătăți ușurința de utilizare a acestui instrument care vizează transparența.

Respondenții la consultarea specifică desfășurată de Comisie privind livrarea transfrontalieră de colete confirmă faptul că operatorii de comerț electronic cu amănuntul și consumatorii aproape că nu sunt deloc conștienți de existența acestui instrument. Deși furnizorii de servicii de livrare de colete sunt mai conștienți de existența acestui instrument, ei subliniază că sunt disponibile informații mai relevante pe propriile site-uri de internet, precum și pe alte site-uri de internet de comparare a prețurilor.

Autoritățile naționale de reglementare evidențiază un număr suplimentar de deficiențe ale instrumentului Comisiei bazat pe internet care vizează transparența, ridicând semne de întrebare cu privire la eficacitatea acestuia în formatul actual[27]. De exemplu, baza de date a site-ului de internet este actualizată doar o dată pe an, în timp ce tarifele se pot modifica de-a lungul anului. Autoritățile naționale de reglementare menționează, de asemenea, că este posibil ca tarifele să nu reprezinte serviciile cel mai frecvent utilizate de persoanele fizice și de operatorii de comerț electronic cu amănuntul. În plus, unii furnizori de servicii de livrare de colete își stabilesc tarifele în funcție de dimensiunea unui colet, și nu de greutatea acestuia (care este unul dintre criteriile de căutare utilizate în cadrul instrumentului bazat pe internet). De asemenea, sunt și alte caracteristici de care consumatorii finali au nevoie pentru a face o alegere în cunoștință de cauză, cum ar fi timpul de livrare sau clauzele de asigurare. Aceste caracteristici nu sunt raportate.

Potrivit regulamentului, tarifele disponibile pe site-ul de internet al Comisiei nu includ TVA. Un furnizor de servicii de livrare de colete care nu este furnizor de serviciu universal este supus TVA-ului, în timp ce un furnizor de serviciu universal nu este supus TVA-ului. Prin urmare, instrumentul de comparare îngreunează compararea de către consumatori a prețului real pe care l-ar plăti pentru un serviciu de livrare de colete. Acest lucru îi afectează eficacitatea și ușurința de utilizare.

[27] Raportul ERGP PL II (20) 24 privind evaluarea serviciilor de livrare transfrontalieră de colete.

Un calculator mai dinamic al prețurilor, de exemplu care să ofere în mod regulat tarife actualizate sau care să permită utilizatorilor să includă mai multe opțiuni pentru căutarea serviciului dorit, poate fi o alternativă mai bună decât instrumentul existent bazat pe internet al Comisiei. Cu toate acestea, autoritățile naționale de reglementare avertizează că o astfel de abordare riscă să impună o sarcină administrativă semnificativă atât autorităților de reglementare, cât și furnizorilor de servicii de livrare de colete și susțin că furnizorii comerciali ar putea fi mai în măsură să furnizeze un astfel de serviciu, care este deja disponibil în unele state membre.

Conform regulamentului, instrumentul bazat pe internet al Comisiei trebuie să aibă caracter neutru și necomercial. Reducerile aplicate între operatorii de comerț electronic cu amănuntul și operatorii de livrare de colete sunt rezultatul negocierilor dintre cele două părți. Includerea acestora pe site-ul de internet al Comisiei nu ar avea valoare de informare, deoarece nu ar reflecta condițiile specifice aplicabile tuturor operatorilor de comerț electronic cu amănuntul. În plus, aceste reduceri reprezintă date comerciale sensibile care nu sunt disponibile publicului.

Deși este încă devreme pentru a evalua pe deplin funcționarea instrumentului Comisiei bazat pe internet care vizează transparența tarifelor, se pare că în prezent există un grad mai mare de transparență în ceea ce privește tarifele pentru livrarea transfrontalieră de colete individuale decât exista înainte de adoptarea regulamentului. Pentru a aborda utilizarea redusă a instrumentului care vizează transparența, Comisia va analiza ce îmbunătățiri ar putea fi aduse instrumentului bazat pe internet pentru a asigura o mai mare comparabilitate între tarife, în special în ceea ce privește abordarea regimului TVA diferit. Comisia va asigura, de asemenea, o mai bună promovare a acestuia către publicul larg, în special prin demonstrarea complementarității sale cu alte instrumente de comparare a prețurilor disponibile în prezent.

Accesibilitatea financiară pentru IMM-uri și persoanele fizice

Un grad sporit de transparență a tarifelor ar trebui să contribuie la îmbunătățirea și accesibilitatea serviciilor de livrare transfrontalieră de colete, în special pentru utilizatorii serviciilor individuale, nenegociate.

A fost efectuată o analiză tarifară pentru un colet standard de 1 kg și unul de 2 kg dispunând de o caracteristică de urmărire („t&t”), acestea fiind cele mai frecvente categorii în ceea ce privește numărul de oferte de preț din instrumentul care vizează transparența[28]. Analiza acoperă evoluția din primii trei ani de colectare a datelor. Ea oferă unele dovezi contrastante privind evoluția și nivelul tarifelor serviciilor oferite de furnizorii de serviciu universal și de furnizorii de servicii neuniversale[29].

[28] De asemenea, aceste produse au fost alese pentru că sunt utilizate pe scară largă de către consumatori. Se estimează că 86 % dintre articolele achiziționate online în altă țară au avut o greutate mai mică de 2 kg.

[29] Pentru datele detaliate și metodologia utilizată, a se vedea anexa 1 la prezentul raport.

Tarifele medii pentru livrarea transfrontalieră a acestor două tipuri de colete[30] de către **furnizori de serviciu universal** au rămas în general stabile în termeni nominali în perioada 2019-2021, cu excepția Finlandei, care a înregistrat o scădere importantă a tarifelor transfrontaliere, și cu excepția Ungariei, unde a existat o creștere substanțială. În aceeași perioadă, multe state membre au înregistrat, de asemenea, creșteri importante ale tarifelor pentru livrarea internă a acelorași tipuri de colete, înregistrându-se creșteri de peste 12 % în opt state membre.

Raportul dintre tarifele medii transfrontaliere și tarifele medii naționale percepute de furnizorii de serviciu universal în 2021 variază de la aproximativ 2 (în Franța, Malta, Țările de Jos, Spania și Suedia pentru ambele tipuri de colete) la aproximativ 9 (în România pentru coletul de 2 kg care dispune de posibilitatea de urmărire). Acest lucru indică faptul că, în medie, tarifele transfrontaliere sunt de două până la de nouă ori mai mari decât tarifele naționale. Raportul acesta nu s-a schimbat prea mult pe parcursul celor trei ani care fac obiectul analizei.

Tarifele medii transfrontaliere din aceleași categorii de colete livrate de **furnizori care nu oferă serviciu universal** indică o creștere procentuală mai accentuată a tarifelor în perioada 2019-2021. Cu toate acestea, în multe cazuri, creșterea tarifelor naționale este chiar mai mare. Raportul dintre tarifele medii transfrontaliere și tarifele medii naționale percepute de furnizorii care nu oferă serviciu universal în 2021 variază de la aproximativ 2 (în Finlanda, Franța, Italia, Luxemburg și Țările de Jos pentru coletul de 1 kg care dispune de posibilitatea de urmărire) la aproximativ 30 (în Malta pentru coletul de 2 kg care dispune de posibilitatea de urmărire).

Tarifele medii transfrontaliere percepute de furnizorii care nu oferă serviciu universal sunt, în general, mai mari decât cele pentru serviciul universal percepute de furnizorii de serviciu universal. O comparație a tarifelor percepute de furnizorii de serviciu universal și de furnizorii care nu oferă serviciu universal în 2019 arată, de asemenea, că tarifele pentru serviciul universal percepute de furnizorii de serviciu universal pentru trimiterea transfrontalieră a unui colet de 1 kg cu posibilitate de urmărire sunt mai apropiate de tarifele mai mici din cadrul intervalului, percepute pentru serviciul respectiv, decât de tariful cel mai mare[31].

Cu toate acestea, prețul nu este singurul factor care face livrarea unui colet accesibilă (sau nu) pentru utilizatorul final. Calitatea serviciilor, cum ar fi timpul de livrare sau punctul de livrare, joacă de asemenea un rol important. În general, nivelurile serviciilor s-au îmbunătățit în ultimii ani, de exemplu în ceea ce privește livrarea mai rapidă, sistemele digitale de urmărire care informează destinatarul cu privire la localizarea coletului sau disponibilitatea pe scară mai largă a punctelor de livrare alternative, cum ar fi stațiile de ridicare a coletelor sau magazinele. În contextul prețurilor stabile sau în ușoară creștere, serviciile de livrare de colete demonstrează în prezent un nivel mai mare de calitate sau includ servicii de livrare gratuite.

[30] A se vedea, de asemenea, anexa 1, tabele cu evoluția tarifelor pentru livrarea de colete individuale.
[31] Raportul ERGP PL II (20) 23 privind indicatorii poștali principali.

În 2019, doar un număr mic de state membre, în cazul cărora tarifele de livrare a coletelor în cadrul serviciului universal au fost identificate ca fiind în partea superioară a intervalului tarifelor transfrontaliere, au concluzionat în evaluarea proprie că respectivele tarife erau nejustificat de mari (patru state membre) sau potențial nejustificat de mari (un stat membru). Atunci când se iau în considerare o serie de elemente obiective, cum ar fi orice alt tarif relevant pentru un serviciu comparabil de livrare de colete, volumele fluxurilor comerciale sau anumite costuri de transport, de manipulare sau orice alte costuri relevante, autoritățile de reglementare respective au concluzionat că există o diferență semnificativă între tarife și costurile subiacente. În general, tarifele identificate ca fiind nejustificat de mari în 2019 au fost identificate ca fiind nejustificat de mari și în 2020. Regulamentul nu prevede nicio obligație pentru autoritățile naționale de reglementare de a lua măsuri pentru a remedia o astfel de situație.

Directiva privind serviciile poștale prevede doar un cadru general pentru evaluarea accesibilității și a orientării tarifelor serviciilor poștale universale în funcție de costuri. Potrivit ERGP[32], o serie de autorități naționale de reglementare confirmă accesibilitatea acestor tarife pentru consumatori și pentru întreprinderile mici și mijlocii. Printre motivele acestei situații, se numără faptul că furnizorii alternativi de servicii de livrare au oferit servicii similare la prețuri mai mici sau tarifele au vizat produse care nu au fost utilizate în mod obișnuit.

Ca răspuns la consultarea desfășurată de Comisie, părțile interesate au exprimat opinii diferite cu privire la accesibilitatea tarifelor pentru serviciile de livrare de colete. Clienții finali și asociațiile de comercianți cu amănuntul au afirmat că, în ultimii doi ani, nu a existat nicio schimbare în ceea ce privește accesibilitatea tarifelor. În schimb, majoritatea furnizorilor de servicii de livrare de colete, inclusiv furnizorii de serviciu universal, au o opinie mai pozitivă și consideră că accesibilitatea serviciilor de livrare de colete s-a îmbunătățit. Evaluarea generală a răspunsurilor la consultare sugerează că tarifele în general sunt accesibile.

Comisia va continua să monitorizeze tarifele percepute de operatorii de servicii poștale de livrare, evoluția și accesibilitatea acestora pentru utilizatori, ținând seama și de modificarea generală semnificativă a volumelor din ultimii ani.

Impactul asupra volumului de livrări transfrontaliere de colete și a comerțului electronic, inclusiv date privind taxele de livrare

Regulamentul, cu domeniul său de aplicare limitat și obiectivele sale specifice, nu conține dispoziții care pot influența în mod direct nivelurile de livrare transfrontalieră de colete în contextul comerțului electronic.

Transparența sporită a tarifelor transfrontaliere ar putea contribui la crearea unor noi operatori mici de comerț electronic cu amănuntul și i-ar putea ajuta pe micii comercianți cu amănuntul tradiționali care decid să își vândă produsele online, prin identificarea celor mai bune opțiuni de livrare dintre cele 15 servicii de livrare de colete utilizate în mod obișnuit. Această din urmă categorie include, de asemenea, mulți dintre micii comercianți cu amănuntul tradiționali

[32] Raportul ERGP PL II (20) 24 privind evaluarea serviciilor de livrare transfrontalieră de colete.

care au fost obligați să găsească soluții alternative pentru a-și vinde produsele în contextul pandemiei de COVID-19, în special în perioadele de restricții de deplasare a persoanelor.

Într-adevăr, în ceea ce privește taxele de livrare în contextul comerțului electronic, trebuie făcută o distincție între tarifele pe care furnizorii de servicii de livrare de colete le percep operatorilor de comerț electronic cu amănuntul și sumele pe care acești operatori le percep clienților finali pentru livrare. Deși scopul regulamentului este de a face ca anumite tarife percepute de furnizorii de servicii de livrare de colete să devină mai accesibile pentru persoanele fizice, printr-un grad sporit de transparență, tarifele negociate de comerciantul cu amănuntul pot fi semnificativ diferite. Suma pe care clientul final ajunge să o plătească într-o tranzacție va depinde în mare măsură de strategia comercială a comerciantului cu amănuntul. Într-adevăr, un operator de comerț electronic cu amănuntul poate decide să ofere transport gratuit, prin absorbția costurilor de livrare (integral sau parțial) sau prin integrarea costurilor de livrare (integral sau parțial) în prețul produsului. Același lucru se poate întâmpla și în cazul altor costuri legate de vânzarea online de produse, de exemplu costurile de ambalare. Prin urmare, nu este posibil să se extrapoleze din prețul total plătit de clientul final care sunt taxele efective de livrare. Din acest motiv, este dificil să se evalueze dacă regulamentul are vreun impact asupra costurilor de livrare pe care clienții finali le plătesc pentru produsele pe care le cumpără online. Cu toate acestea, ar putea fi util să se analizeze modul în care sunt stabilite tarifele pentru livrările de colete în contextul comerțului electronic.

4.3 Informații pentru consumatori

Regulamentul precizează că, în cazul contractelor care intră sub incidența **Directivei privind drepturile consumatorilor**[33], consumatorii trebuie să primească deja, în etapa precontractuală, informații din partea comercianților cu privire la opțiunile de livrare transfrontalieră, la taxele plătibile de către consumatori și la politicile comerciantului de soluționare a reclamațiilor. Cadrul de reglementare al UE privind drepturile consumatorilor a fost revizuit recent, având ca rezultat următoarele inițiative noi care sunt relevante pentru livrarea coletelor:

- **Directiva privind o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme**[34] impune ca piața online să menționeze în mod explicit modul în care obligațiile legate de contract sunt partajate între partea terță care oferă bunurile și furnizorul pieței online [de exemplu, inclusiv dacă comerciantul, partea terță sau piața online, este responsabil(ă) pentru asigurarea livrării coletelor, pentru manipularea bunurilor returnate, precum și cui se poate adresa consumatorul în caz de probleme];

[33] Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO L 304, 22.11.2011, p. 64).

[34] Directiva (UE) 2019/2161 a Parlamentului European și a Consiliului din 27 noiembrie 2019 de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivelor 98/6/CE, 2005/29/CE și 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului în ceea ce privește o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme.

- **Directiva privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor**[35] va permite, de asemenea, entităților calificate să inițieze acțiuni colective atât pentru a pune capăt încălcărilor drepturilor consumatorilor, cât și pentru a obține reparații. Este de remarcat faptul că, deși Directiva (UE) 2020/1828 privind acțiunile în reprezentare, aplicabilă din 2023, nu menționează Regulamentul (UE) 2018/644 printre actele juridice enumerate în anexa I la directiva respectivă, statele membre au în continuare competența de a face dispozițiile din Directiva (UE) 2020/1828 aplicabile și altor domenii decât cele menționate în anexa I[36].

5 PROGRESELE ÎNREGISTRATE CU PRIVIRE LA ALTE INIȚIATIVE DE FINALIZARE A PIEȚEI UNICE PENTRU SERVICIILE DE LIVRARE DE COLETE.

Regulamentul impune evaluarea progreselor și cu privire la alte inițiative relevante pentru livrarea transfrontalieră de colete. Secțiunea de mai jos evidențiază evoluțiile recente care afectează livrarea transfrontalieră de colete.

Digitalizarea și comerțul electronic

Eliminarea barierelor nejustificate din calea comerțului electronic transfrontalier, îmbunătățirea serviciilor de livrare transfrontalieră de colete, protejarea drepturilor cumpărătorilor online și promovarea accesului transfrontalier la conținutul online sunt pietrele de temelie ale Strategiei privind piața unică digitală. Un nou cadru de reglementare privind geoblocarea a intrat în vigoare la 3 decembrie 2018[37].

Chiar dacă Regulamentul privind geoblocarea menționat mai sus nu reglementează livrarea transfrontalieră de colete, el servește în special la abordarea și combaterea discriminării împotriva consumatorilor și a întreprinderilor pe criterii de naționalitate, loc de reședință sau stabilire, atunci când cumpără bunuri sau servicii online în UE. La 30 noiembrie 2020, Comisia a publicat primul raport referitor la Regulamentul privind geoblocarea, din care a reieșit că, adesea, consumatorii au așteptări mari în ceea ce privește livrarea transfrontalieră pe piața internă, care sunt nesatisfăcute din cauza refuzului sau a absenței opțiunilor de livrare pentru anumite țări, inclusiv de către comercianții multinaționali. În acest raport, s-a concluzionat că procesul de cumpărare se oprește adesea în etapele sale finale, deoarece comerciantul nu livrează în țara cumpărătorului. În cadrul recentului exercițiu de tip „client misterios”, doar una din trei încercări de cumpărare transfrontalieră a fost reușită[38]. Acest lucru este cauzat de persistența limitărilor de livrare în achizițiile transfrontaliere. Astfel de

[35] Directiva (UE) 2020/1828 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2020 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor și de abrogare a Directivei 2009/22/CE.

[36] Considerentul (18) din Directiva (UE) 2020/1828 din 25 noiembrie 2020 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor și de abrogare a Directivei 2009/22/CE.

[37] La 30 noiembrie 2020, Comisia a publicat un raport din care reiese că primele luni de punere în aplicare de către organismele naționale de aplicare a legii și de asistență au arătat că, în cazul apariției unor litigii și probleme, consumatorii au deseori așteptări mai mari cu privire la drepturile și obligațiile implicate.

[38] Ipsos *et al* (2020).

restricții afectează încă mai mult de 50 % dintre încercările de achiziții, chiar și în cazul comercianților multinaționali care oferă diferite versiuni naționale ale site-urilor lor de internet.

Din aceste motive, Comisia a concluzionat, printre altele, că va monitoriza în continuare evoluția elementelor care afectează implicarea transfrontalieră activă a comercianților, inclusiv în ceea ce privește livrarea transfrontalieră și/sau disponibilitatea unor servicii de livrare inovatoare pentru consumatori[39].

Elaborarea de standarde

Cea mai recentă cerere a Comisiei de standardizare a fost adoptată în 2016[40] și finalizată în 2020. De atunci, mai multe standarde elaborate vizează **îmbunătățirea operațiunilor de livrare de colete**[41]:

- Un standard de măsurare a **reclamațiilor** privind coletele deteriorate, întârziate sau pierdute. Standardul pune accentul pe comerțul electronic, abordând problema cu mai mulți operatori pentru un transport, precum și rolul destinatarului în raport cu persoana care a plătit serviciul;

- standardizarea **cutiilor pentru colete** cu caracteristici digitale. Astfel de cutii pentru colete dedicate consumului intern îmbunătățesc ușurința de utilizare a comerțului electronic;

- interfețe pentru **coletele transfrontaliere**. Acest instrument contribuie la comerțul electronic prin specificarea schimbului de informații dintre comerciantul online și primul operator logistic. Se referă atât la eticheta fizică, cât și la schimburile electronice;

- standardizarea cerințelor pentru **datele electronice prealabile** în operațiunile poștale. Acest instrument se referă la datele trimise înainte de sosirea efectivă a coletului, indicând valoarea, materialele care prezintă riscuri etc. El promovează interoperabilitatea operațiunilor de livrare de colete.

O nouă cerere a Comisie de standardizare privind serviciile poștale este în curs de pregătire.

Interconnect

30 de operatori poștali, inclusiv majoritatea furnizorilor de serviciu universal din UE, participă la **programul Interconnect lansat de International Post Corporation (IPC)** pentru a îmbunătăți interoperabilitatea serviciilor de livrare transfrontalieră de colete. Furnizorii de serviciu universal participanți s-au angajat să primească și să livreze articole între ei în conformitate cu standardele convenite de comun acord, care să le permită să își

[39] https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/commission-publishes-its-short-term-review-geo-blocking-regulation.

[40] M/548 a fost adoptat de Comisie în august 2016, C (2016) 4876 final din 1.8.2016.

[41] Decizia de punere în aplicare (UE) 2021/1827 a Comisiei din 18 octombrie 2021 privind standardele pentru serviciile poștale și îmbunătățirea calității serviciului în sprijinul Directivei 97/67/CE a Parlamentului European și a Consiliului – *JO L 369, 19.10.2021* https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX:32021D1827

crească volumul de livrări pentru comerțul electronic. În 2020, Interconnect a înregistrat volume record de colete transfrontaliere urmărite[42]. Această situație se datorează parțial exploziei comerțului electronic din cauza pandemiei de COVID-19, dar reflectă și încrederea tot mai mare acordată de serviciile de poștă și de operatorii de comerț electronic cu amănuntul. În 2018, IPC a lansat, de asemenea, o platformă de cumpărare transfrontalieră („Dynamic Merchant Platform”), care permite operatorilor de comerț electronic cu amănuntul, în special IMM-urilor, să le ofere clienților lor o gamă largă de soluții (transfrontaliere) poștale de livrare[43].

Uniunea Poștală Universală

Creșterea substanțială a numărului de colete provenind din țări din afara UE, în special din țări din Asia de Sud-Est, a prezentat o serie de provocări importante în materie de comerț și politică pentru operatorii din UE. Într-adevăr, furnizorii de servicii poștale universale au primit de la furnizorul de origine o remunerație („cheltuieli terminale”) mult prea mică și care nu a avut legătură nici cu serviciile poștale interne, nici cu costurile efective de livrare.

Acest lucru a cauzat denaturări ale pieței în sectorul comerțului electronic, permițând unor operatorilor de comerț electronic din afara UE să beneficieze de taxe de livrare mai mici. Această situație a afectat în special operatorii mici de comerț electronic cu amănuntul din Europa. În 2019, sistemul de remunerare stabilit la nivel mondial în cadrul Uniunii Poștale Universale a fost revizuit prin introducerea unei rate de remunerare care poate fi decisă în mod unilateral de către operatorul de serviciu universal destinatar și care se ridică la 70 % din tarif în cazul livrării individuale la nivel intern (așa-numitele tarife autodeclarate). Ea va fi introdusă treptat până în 2025 (iulie 2020 pentru Statele Unite).

În plus, scutirea de TVA la import care se aplică bunurilor cu o valoare foarte mică de până la 22 EUR a fost eliminată începând cu 1 iulie 2021. Această eliminare a contribuit la soluționarea problemei fraudei cauzate de o scutire anterioară de TVA utilizată abuziv pentru bunuri care proveneau din afara UE, care a condus la denaturări ale pieței și a creat concurență incorectă[44]. Aceste schimbări vor avea ca rezultat condiții de concurență mai echitabile pentru furnizorii de servicii de livrare de colete și pentru operatorii de comerț electronic cu amănuntul.

6 CONCLUZII

În forma sa actuală, regulamentul are un domeniu de aplicare limitat și obiective clar definite. Axându-se pe livrarea de colete individuale, regulamentul nu abordează tarifele pentru livrările în vrac în contextul comerțului electronic. În cadrul domeniului său de aplicare și al limitărilor sale, regulamentul și-a atins, în linii mari, obiectivele esențiale de creștere a nivelului de transparență a anumitor tarife pentru livrarea de colete individuale și cele de

[42] https://www.ipc.be/news-portal/general-news/2021/01/27/15/00/record-volumes.
[43] WIK 2019, *Development of Cross-border E-commerce through Parcel Delivery* (Dezvoltarea comerțului electronic transfrontalier prin livrarea de colete), p. 137.
[44] https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/ro/IP_17_4404

consolidare a supravegherii reglementare pentru partea de piață a serviciilor de livrare de colete care intră sub incidența sa. Este important de remarcat faptul că noile obligații de raportare prevăzute de regulament au condus la unele îmbunătățiri în ceea ce privește modul în care au fost colectate informațiile și datele la nivelul tuturor statelor membre. Acest lucru a contribuit la consolidarea capacităților autorităților naționale de reglementare de monitorizare a pieței coletelor. Statele membre, autoritățile naționale de reglementare și furnizorii de servicii de livrare de colete și-au îndeplinit, în general, obligațiile care le revin în temeiul regulamentului. În perioada de raportare, autoritățile naționale de reglementare nu și-au exercitat competențele de aplicare de sancțiuni pentru a asigura respectarea regulamentului. În acest stadiu incipient, Comisia consideră că este prea devreme pentru a evalua efectele directe și indirecte ale punerii în aplicare a regulamentului și pentru a lua în considerare modificări în această privință. De asemenea, este nevoie de mai mult timp pentru a putea evalua modul în care regulamentul interacționează cu alte inițiative în curs de derulare care pot aborda direct sau indirect aspectele abordate de regulament. Această evaluare ar putea include investigarea modului în care sunt stabilite tarifele pentru livrările de colete.

Ar putea fi continuate mai multe inițiative pentru a îmbunătăți transparența tarifelor și supravegherea reglementară:

- comparabilitatea datelor colectate de autoritățile naționale de reglementare ar putea fi îmbunătățită în continuare printr-o serie de orientări suplimentare din partea Comisiei, elaborate în cooperare cu Grupul autorităților europene de reglementare în domeniul serviciilor poștale;

- Comisia va continua, de asemenea, să monitorizeze tarifele percepute de operatorii de servicii poștale de livrare, evoluția și accesibilitatea acestora pentru utilizatori și să acorde atenție modelelor de afaceri alternative, cum ar fi cele care se bazează pe economia colaborativă și pe platformele de comerț electronic, care pătrund pe piețele de livrare de colete. Comisia va continua, de asemenea, să monitorizeze practicile generale de comercializare ale comercianților și impactul acestor practici asupra opțiunilor puse la dispoziția publicului din întreaga UE în contextul Regulamentului privind geoblocarea;

- Comisia și autoritățile naționale de reglementare ar trebui să își continue eforturile de promovare a instrumentului Comisiei bazat pe internet care vizează transparența și de îmbunătățire a ușurinței sale de utilizare, în special prin demonstrarea valorii sale adăugate în comparație cu alte instrumente de comparare a prețurilor disponibile la momentul de față. Limitările instrumentului ar trebui recunoscute, întrucât tarifele publicate se referă la trimiteri individuale fără reduceri, care sunt valabile doar pentru o parte foarte mică a pieței generale de servicii de livrare de colete, și nu pentru contextul mai larg al comerțului electronic. Eventualele îmbunătățiri ale instrumentului care vizează transparența și alinierea acestuia într-o mai mare măsură la realitățile pieței vor fi discutate cu reprezentanții consumatorilor, cu operatorii și cu autoritățile naționale de reglementare;

- în plus, ar trebui asigurată coerența generală cu alte inițiative în curs de derulare, cum ar fi punerea în aplicare a Agendei digitale pentru Europa și a Pactului verde european.

Comisia invită Parlamentul European, Consiliul și Comitetul Economic și Social European să ia act de prezentul raport, în conformitate cu articolul 11 din regulament.

ANEXA 1 ANALIZA TARIFARĂ A COLETELOR DE 1 KG ȘI DE 2 KG CU POSIBILITATE DE URMĂRIRE („T&T”)

Metodologie

Tabelele tarifare pentru coletele de 1 kg și de 2 kg cu posibilitate de urmărire („t&t”) se bazează pe tarifele pentru livrarea de colete individuale care au fost publicate în 2019, 2020 și 2021 pe site-ul de internet al Comisiei privind transparența tarifelor[45]. Tarifele sunt raportate în euro și exclud taxa pe valoarea adăugată. Pentru a evita ca fluctuațiile cursului de schimb să afecteze calculele tendințelor a fost utilizat cursul de schimb aplicat de Banca Centrală Europeană la 31 martie 2020 pentru a converti în euro toate tarifele care au fost exprimate în altă monedă decât euro, pentru toți cei trei ani.

Întrucât procesul de colectare a datelor abia a început în 2019, Comisia observă că setul de date privind prețurile pe parcursul celor trei ani nu este încă pe deplin stabil. În special, există o anumită incertitudine cu privire la posibilitatea ca inconsecvențele să fie cauzate de evoluția reală a tendințelor sau de probleme legate de colectarea datelor (și anume, raportarea inconsecventă a datelor de către furnizori sau modificarea practicilor de colectare ale autorităților de reglementare). Pentru a trata această problemă, setul de date a fost ajustat prin: (1) eliminarea produselor de coletărie care nu au fost raportate în mod consecvent în fiecare dintre cei trei ani; și (2) eliminarea produsului de coletărie al unui anumit furnizor pentru care un preț anormal de mic a fost raportat în 2020/2021 comparativ cu 2019. Prin urmare, aceste tabele trebuie utilizate cu precauția necesară și trebuie să se ia în considerare aceste limitări.

[45] https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery/public-tariffs-cross-border_en.

Tabelul 1 – Obligativitatea serviciului universal per furnizori de serviciu universal – Colet de 1 kg și de 2 kg cu opțiune de urmărire (t&t) – Tarife interne și transfrontaliere pentru 2019, 2020 și 2021

	colet de 1 kg t&t (în EUR)								colet de 2 kg t&t (în EUR)							
	2019		2020		2021		% dif. 2021 vs. 2019		2019		2020		2021		% dif. 2021 vs. 2019	
	Int.	SEE	Int.	SEE	Int.	SEE	Int.	SEE	Int.	SEE	Int.	SEE	Int.	SEE	Int.	SEE
Austria	4.8	13.9	4.8	13.9	4.8	13.9	0 %	**0 %**	4.8	13.9	4.8	13.9	4.8	13.9	0,2 %	**0 %**
Belgia	5.7	30.5	5.7	30.5	5.7	30.5	0 %	**0 %**	5.7	30.5	5.7	30.5	5.7	30.5	0,0 %	**0 %**
Croația	2.6	13.7	2.6	13.7	3.3	13.8	27 %	**1 %**	2.6	17.6	2.6	17.6	3.3	17.8	25,2 %	**1 %**
Cipru	4.2	16.5	4.2	16.5	4.2	16.5	0 %	**0 %**	4.5	20.0	4.5	20.0	4.5	20.0	0,0 %	**0 %**
Republica Cehă	4.0	15.3	4.7	15.3	4.7	15.3	18 %	**0 %**	4.0	16.5	4.7	16.5	4.7	16.5	17,1 %	**0 %**
Danemarca	8.0	21.0	10.2	22.1	8.0	20.4	0 %	**-3 %**	8.6	30.0	10.2	31.1	8.6	29.5	0,0 %	**-2 %**
Estonia	3.8	17.2	3.8	17.2	5.2	17.1	37 %	**-1 %**	4.1	19.1	4.1	19.1	5.6	19.3	36,3 %	**1 %**
Finlanda	4.8	27.0	4.8	27.2	4.8	20.6	0 %	**-24 %**	4.8	26.8	4.8	27.2	4.8	20.6	0,0 %	**-23 %**
Franța	7.8	15.2	8.0	15.5	8.0	16.0	3 %	**5 %**	8.8	17.2	9.0	17.6	9.2	18.1	4,0 %	**5 %**
Grecia	2.6	22.4	2.6	22.4	3.0	22.1	15 %	**-1 %**	3.1	26.1	3.1	26.3	3.5	26.6	12,9 %	**2 %**
Ungaria	4.3	23.7	4.5	23.8	4.8	27.9	12 %	**18 %**	4.3	24.6	4.5	24.7	4.8	28.8	11,8 %	**17 %**
Lituania	2.5	14.4	2.5	14.4	2.5	14.1	0 %	**-2 %**	2.7	16.0	2.7	16.0	2.7	15.7	0,0 %	**-2 %**
Malta	9.0	13.9	9.0	13.9	9.0	13.9	0 %	**0 %**	9.0	16.4	9.0	16.4	9.0	16.4	0,0 %	**0 %**
Țările de Jos	7.0	16.8	7.3	17.0	7.3	16.8	4 %	**0 %**	7.0	16.8	7.3	17.0	7.3	16.8	4,3 %	**0 %**
Polonia	1.7	11.9	1.7	11.9	2.9	11.9	71 %	**0 %**	1.7	13.2	2.3	13.2	3.3	13.2	94,1 %	**0 %**
Portugalia	7.7	27.3	7.7	27.3	8.1	27.3	5 %	**0 %**	7.7	30.7	7.7	30.7	8.1	30.7	5,9 %	**0 %**
România		11.5	1.4	11.9	1.4	11.4		**-1 %**		14.4	1.5	15.0	1.5	14.2		**-1 %**
Slovacia	3.9	16.7	3.9	16.7	3.9	16.7	0 %	**0 %**	3.9	18.7	3.9	18.7	3.9	18.7	0,0 %	**0 %**
Slovenia	3.7	13.7	3.9	13.7	4.4	14.0	19 %	**2 %**	3.7	13.7	3.9	13.7	4.4	14.0	18,0 %	**2 %**
Spania	10.9	29.4	11.4	29.4	12.7	30.5	17 %	**4 %**	12.9	32.8	13.5	32.8	14.3	34.2	11,3 %	**4 %**
Suedia	11.0	25.1	11.0	25.1	11.0	25.1	0 %	**0 %**	11.0	27.6	11.0	28.0	11.0	28.0	0,0 %	**1 %**

Sursă: date din instrumentul care vizează transparența tarifară la nivelul UE, care acoperă 21 de state membre

Nu au fost disponibile date pentru:

- Bulgaria, Irlanda, Letonia: furnizorul de serviciu universal a raportat că nu sunt disponibile colete de 1 kg t&t și de 2 kg t&t
- Germania: nu a furnizat date
- Italia: furnizorul de serviciu universal a raportat că nu intră în domeniul de aplicare al obligativității serviciului universal coletele de 1 kg t&t și de 2 kg t&t
- Luxemburg: nu sunt disponibile date pentru 2021

Tabelul 2 – Furnizori care nu oferă serviciu universal – Colet de 1 kg și de 2 kg cu opțiune de urmărire (t&t) – Tarife interne și transfrontaliere pentru 2019, 2020, 2021

	colet de 1 kg t&t (în EUR)								colet de 2 kg t&t (în EUR)							
	2019		2020		2021		% dif. 2021-2019		2019		2020		2021		% dif. 2021-2019	
	Int.	SEE	Int.	SEE	Int.	SEE	Int.	SEE	Int.	SEE	Int.	SEE	Int.	SEE	Int.	SEE
Austria	10.0	39.5	10.1	40.3	10.1	40.4	1 %	**2 %**	10.1	46.8	10.2	47.7	10.3	48.2	1 %	**3 %**
Belgia	16.8	50.3	17.0	52.1	17.6	52.7	5 %	**5 %**	16.2	55.0	17.3	57.1	17.9	57.7	10 %	**5 %**
Bulgaria	3.6	43.9	3.5	41.9	3.5	42.7	-2 %	**-3 %**	4.2	48.3	3.8	46.2	3.8	47.4	-9 %	**-2 %**
Croația	5.2	27.7	5.4	28.6	5.4	33.2	3 %	**20 %**	5.7	32.3	5.8	35.5	5.8	39.8	3 %	**23 %**
Cipru	7.2	41.4	7.2	41.7	7.2	41.6	0 %	**0 %**	7.2	70.2	7.2	76.6	7.2	76.3	0 %	**9 %**
Republica Cehă	7.6	54.1	7.9	47.4	8.3	50.2	9 %	**-7 %**	8.0	60.8	8.3	52.4	8.8	56.0	9 %	**- 8 %**
Danemarca	31.1	80.9	31.7	82.2	33.2	83.4	7 %	**3 %**	31.4	101.7	32.1	103.6	33.5	105.7	7 %	**4 %**
Estonia	8.0	72.3	8.3	74.3	8.7	77.0	10 %	**7 %**	10.3	88.6	9.5	135.8	9.9	87.8	-3 %	**-1 %**
Finlanda	38.7	85.0	39.9	89.8	41.9	93.0	8 %	**9 %**	39.7	98.9	40.9	107.0	43.0	111.2	8 %	**12 %**
Franța	37.4	77.6	38.5	81.4	41.1	84.8	10 %	**9 %**	29.2	93.9	29.2	94.4	29.2	94.8	0 %	**1 %**
Germania	3.5	14.3	4.1	16.9	4.1	16.5	17 %	**16 %**	3.7	14.9	4.1	17.4	4.2	14.9	13 %	**0 %**
Grecia	6.3	44.4	6.3	46.0	6.2	46.9	-1 %	**6 %**	7.1	62.6	7.1	64.6	7.0	65.0	-1 %	**4 %**
Ungaria	6.2	35.2	6.2	37.0	6.7	35.9	7 %	**2 %**	6.7	43.1	6.8	45.5	7.3	42.0	10 %	**-2 %**
Irlanda	7.3	58.7	17.7	61.1	12.0	63.8	65 %	**9 %**	7.3	67.7	17.7	70.7	12.0	73.6	65 %	**9 %**
Italia	22.5	43.7	23.1	45.1	23.9	47.1	6 %	**8 %**	24.0	52.4	24.7	54.1	25.5	56.5	6 %	**8 %**
Letonia	9.7	40.3	10.7	41.4	10.1	42.0	4 %	**4 %**	11.1	46.7	12.1	53.9	11.5	48.6	4 %	**4 %**
Lituania	5.4	51.8	5.4	53.6	5.5	48.1	1 %	**-7 %**	6.0	62.6	6.0	64.8	6.3	57.2	6 %	**-9 %**
Luxemburg	3.9	13.1	3.9	13.1	8.1	13.5	107 %	**3 %**	4.6	17.4	4.6	17.4	9.9	18.0	114 %	**3 %**
Malta	5.8	53.3	1.9	49.8	1.9	45.5	-67 %	**-15 %**	5.8	67.8	1.9	63.7	1.9	58.1	-67 %	**-14 %**
Țările de Jos	19.1	48.2	19.5	48.9	19.9	50.3	4 %	**4 %**	17.0	43.8	17.4	44.4	17.6	46.3	3 %	**6 %**
Polonia	5.6	58.1	5.3	61.3	6.2	53.7	10 %	**- 8 %**	6.1	79.7	5.9	83.6	7.0	74.9	15 %	**- 6 %**
Portugalia	10.6	40.1	8.9	41.2	8.7	41.6	-18 %	**4 %**	12.6	71.4	10.6	56.0	10.4	55.8	-18 %	**- 22 %**
România	10.2	49.6	10.2	51.5	10.7	53.0	5 %	**7 %**	8.6	62.6	8.8	60.5	9.5	65.8	10 %	**5 %**
Slovacia	6.6	69.7	7.0	74.3	6.4	72.7	-3 %	**4 %**	6.6	76.7	7.6	80.0	6.5	80.8	-3 %	**5 %**
Slovenia	6.6	53.6	6.9	55.3	7.2	57.7	8 %	**8 %**	6.3	62.1	6.6	63.9	6.8	65.6	9 %	**6 %**

Spania	7.6	43.2	7.7	43.1	8.0	44.5	5 %	**3 %**	8.6	47.7	8.9	50.0	10.0	55.7	16 %	**17 %**
Suedia	26.3	71.4	27.1	74.7	28.3	76.3	8 %	**7 %**	23.4	73.2	24.7	78.2	25.1	78.0	7 %	**7 %**

Sursă: date din instrumentul de transparență tarifară la nivelul UE, care acoperă toate statele membre

Limitări:
Nu sunt reprezentați toți furnizorii de servicii poștale de livrare, astfel cum se explică în metodologie.
Franța, Luxemburg: set de date incomplet pentru 2021, la data extragerii