

# **Piața serviciilor poștale din România în anul 2021**

**- raport de date statistice -**

Reproducerea integrală sau parțială a conținutului acestui document este permisă în condițiile în care materialul reprodus sau citat va fi prezentat ca provenind din Raport privind datele statistice aferente pieței serviciilor poștale din România în anul 2021, al Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații și însoțit de una din următoarele specificări:

- Sursa: Raport privind datele statistice aferente pieței serviciilor poștale din România în anul 2021, al Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații;
- Sursa: Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații;
- Sursa: ANCOM;
- O formulare clară cu același sens precum cele de mai sus.

**© ANCOM, 2022**

## CUPRINS

<b>Introducere și metodologie</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Sinteza privind piața poștală din România în anul 2021</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Furnizori de servicii poștale autorizați de către ANCOM</b> .....	<b>6</b>
<b>3. Rețele poștale, resurse umane, investiții</b> .....	<b>7</b>
<b>3.1. Rețele poștale</b> .....	<b>7</b>
<b>3.2 Resurse umane</b> .....	<b>8</b>
<b>3.3. Investiții în sectorul poștal</b> .....	<b>9</b>
<b>4. Trafic poștal și venituri</b> .....	<b>10</b>
<b>4.1. Traficul poștal – caracteristici generale</b> .....	<b>10</b>
<b>4.2.1 Corespondență și imprimare</b> .....	<b>15</b>
<b>4.2.2 Colete și pachete mici</b> .....	<b>18</b>
<b>4.3 Valori medii per locuitor</b> .....	<b>24</b>
<b>4.4 Valori medii per angajat în sectorul poștal</b> .....	<b>25</b>
<b>4.5 Serviciul poștal universal</b> .....	<b>26</b>
<b>5. Traficul aferent serviciilor conexe serviciilor poștale</b> .....	<b>27</b>
<b>6. Reclamații adresate furnizorilor de servicii poștale</b> .....	<b>27</b>
<b>7. Informații din studii de piață</b> .....	<b>28</b>

## Introducere și metodologie

ANCOM publică anual, pe pagina sa de internet, raportul privind piața serviciilor poștale din România, având ca principal scop evidențierea tendințelor înregistrate la nivelul domeniului, cât și pe categorii de servicii poștale.

Raportul privind principalii indicatori din domeniul serviciilor poștale din România, conținând date pentru perioada 2019 - 2021, precum și evoluțiile înregistrate, este realizat pe baza datelor statistice raportate anual de furnizorii care au obligația de a transmite către ANCOM valorile indicatorilor corespunzători categoriilor de servicii poștale, conform Deciziei președintelui ANCOM nr. 338/2020<sup>1</sup>.

În ceea ce privește prelucrarea, analiza și prezentarea datelor, evoluțiile indicatorilor sunt prezentate la nivel de an și, în funcție de rectificările realizate de către furnizorii datelor statistice raportate către Autoritate pentru perioadele anterioare, raportul prezintă indicatorii actualizați/corecți corespunzători. Valorile indicatorilor agregați sunt, în general, rotunjite la o zecimală, excepție făcând cazurile în care valorile sunt foarte mici sau este necesară o diferențiere față de valorile identice ale altor indicatori din aceeași categorie. Pentru realizarea calculelor s-au utilizat valorile întregi, însă este posibil ca suma valorilor rotunjite ale indicatorilor componenți să difere de valoarea rotunjită a indicatorilor de total.

În cadrul raportului se regăsesc și informații din studii de piață privind utilizarea serviciilor poștale de către utilizatorii finali - persoane fizice, realizate la comanda ANCOM de către:

- Institutul Român pentru Evaluare și Strategie, în perioada noiembrie - decembrie 2020, pe un eșantion de 1.440 respondenți de 16 ani și peste, implicați direct în utilizarea serviciilor poștale, eroarea maximă de eșantionare fiind de  $\pm 2,59\%$ ;

- Mercury Research, în perioada octombrie - noiembrie 2021, pe un eșantion de 1.453 respondenți de 16 ani și peste, implicați direct în utilizarea serviciilor poștale, eroarea maximă de eșantionare fiind de  $\pm 2,57\%$ .

Rapoartele de cercetare sunt disponibile la adresa:

<https://statistica.ancom.ro/sscpds/public/alldocuments/marketstudy?lang=ro/>

ANCOM are rolul de producător de date statistice oficiale în domeniul serviciilor poștale și dorește să mulțumească pe această cale furnizorilor de servicii poștale care au raportat date statistice, contribuind astfel la realizarea acestui raport, și invită persoanele interesate să transmită observații asupra oricărui aspect care ar putea îmbunătăți gradul de acuratețe a informațiilor culese sau procesul de prelucrare, analiză și prezentare a datelor, la adresa de e-mail [statistica@ancom.ro](mailto:statistica@ancom.ro).

---

<sup>1</sup> Decizia președintelui ANCOM nr. 388/2020 privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de servicii poștale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 240 din 24 martie 2020;

## 1. Sinteză privind piața poștală din România în anul 2021

Principalele caracteristici ale pieței serviciilor poștale din anul 2021, perioadă în care transformarea digitală a economiei și a societății a continuat să impacteze și cererea de servicii poștale, sunt:

- Numărul furnizorilor autorizați la ANCOM a reînceput să scadă, la finalul lui 2021 fiind autorizați 504 furnizori, cu 10 mai puțin decât la finalul lui 2020
- Numărul punctelor clasice (deservite de personal, care au program cu publicul) a crescut semnificativ (+8%, datorită intrării pe piață a unor furnizori al căror model de afaceri se axează pe acestea), iar numărul de sisteme automate (self-service) a ajuns la aproape 2.500 (în creștere de la 1.000 în 2020)
- Numărul angajaților din sectorul poștal a crescut ușor (+2%), pe seama concurenților CNPR cu 12%; peste ¾ din salariații poștali sunt implicați în livrarea de colete
- 281 milioane lei investiți în sectorul poștal în 2021, în ușoară scădere (-2%) după creșterea viguroasă din 2020 (+12%)
- Volumul traficului total din 2021 a fost de aproape 600 milioane de trimiteri, în creștere cu 4% față de anul precedent, în timp ce veniturile totale au depășit 4 miliarde lei (+11%), în principal datorită continuării creșterii traficului de colete
- După creșterile semnificative din 2020, traficul de colete și pachete mici a crescut în 2021 cu 13%, atât în volum, cât și ca venituri, contribuind astfel în premieră cu peste 80% la realizarea veniturilor din servicii poștale
- Traficul de corespondență și imprimate și-a încetinit scăderea la doar 1% (față de peste 6% în 2020) în volum, și prezintă o creștere cu 2% a veniturilor
- Venitul mediu per trimitere a ajuns la 6,8 lei (de la 6,4 lei în 2020); trimiterile interne au adus un venit mediu de 5,7 lei, trimiterile internaționale intrate 12,7 lei, iar cele internaționale ieșite 70,5 lei
- Corespondența și imprimatele interne au generat un venit mediu de 1,8 lei per trimitere, iar coletele și pachetele mici 12,8 lei per trimitere internă
- Timpuri de livrare: peste jumătate (57%) din trimiterile poștale interne au fost livrate cel târziu în ziua următoare depunerii, alte 14% în termen de 2 zile, astfel că timpul mediu de livrare pentru trimiterile interne a fost de 2,1 zile
- Și în 2021, coletele interne au fost livrate mai repede decât corespondența: în medie în 1,2 zile de la intrarea în rețelele poștale (87% cel târziu în ziua următoare depunerii), comparativ cu media de 2,6 zile în cazul corespondenței și imprimatelor interne
- Puncte de livrare: ponderea livrării trimiterilor interne de colete și pachete mici prin intermediul sistemelor automate a ajuns la 9% (față de 1% în 2020), acest tip de livrare se bucură de o popularitate în creștere vizibilă
- Numărul mediu anual de trimiteri poștale a fost de 31/locuitor, din care 11 au fost colete și pachete mici
- Numărul reclamațiilor întemeiate a crescut cu 9% în 2021 (115 mii), pentru două treimi din acestea fiind acordate despăgubiri, valoarea medie a unei despăgubiri fiind de 218 lei
- Contribuția serviciului universal la realizarea traficului poștal s-a păstrat relativ constantă în ultimii 3 ani (35%); contribuția veniturilor aferente s-a diminuat, până la 16% în 2021.

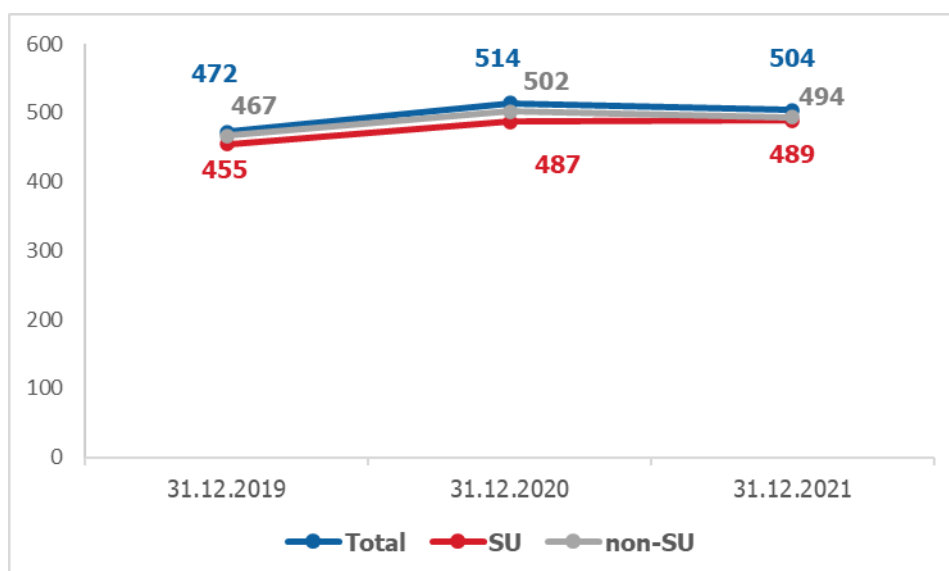
## 2. Furnizori de servicii poștale autorizați de către ANCOM

Tabelul 2.1.1 Numărul total de furnizori autorizați pentru furnizarea de servicii poștale, la data de 31.12.2021

	Număr furnizori
<b>Furnizori autorizați la 31.12.2021*</b>	<b>504</b>
Furnizori noi în 2021	67
Furnizori radiati în 2021	77

\* inclusiv furnizorii aflați temporar în întrerupere de activitate

Fig. 2.1.1 Evoluția numărului de furnizori autorizați de către ANCOM, în perioada 31.12.2019 – 31.12.2021\*



\* există situații în care furnizorilor autorizați le-a încetat cu caracter retroactiv dreptul de a furniza servicii poștale, în special ca urmare a finalizării procedurilor legale pentru pronunțarea stării de faliment, dizolvare, lichidare judiciară etc.

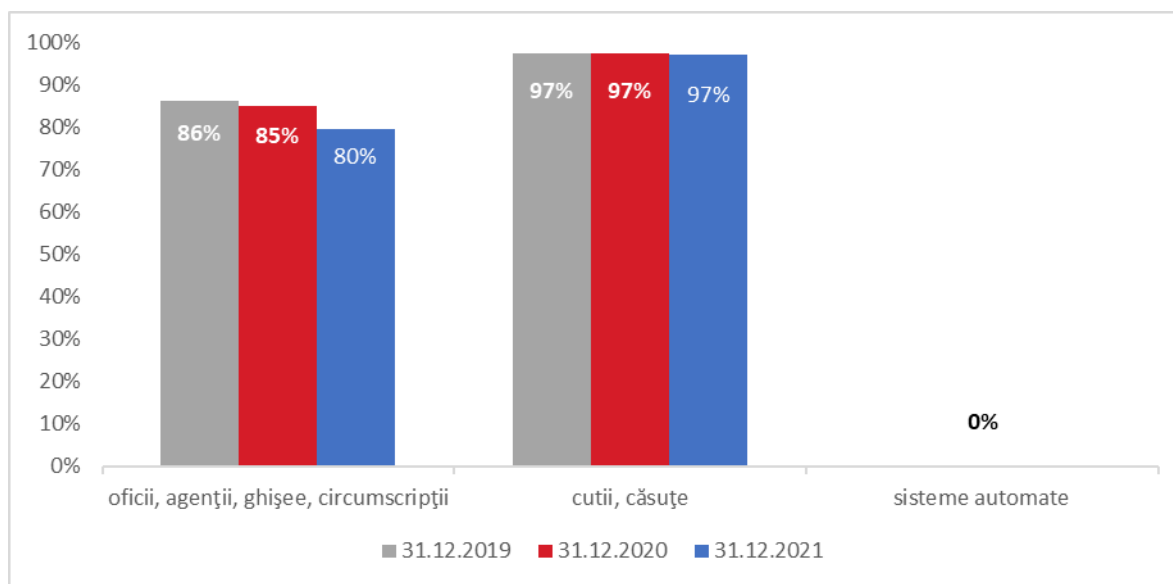
### 3. Rețele poștale, resurse umane, investiții

#### 3.1. Rețele poștale

Tabel 3.1.1 *Evoluția principalelor categorii de puncte de acces și/sau contact, în perioada 31.12.2019 – 31.12.2021*

Indicator	31.12.2019	31.12.2020		31.12.2021	
	mii	mii	evol. (%)	mii	evol. (%)
Oficii, agenții, ghișee, circumscripții poștale	6,40	6,45	+1	6,94	+8
Cutii, căsuțe poștale	48,34	47,27	-2	46,48	-2
Sisteme automate ( <i>self service</i> )	0,44	1,02	+131	2,48	+144

Fig. 3.1.1 *Ponderea punctelor de acces și/sau contact ale CNPR în numărul total de puncte de acces și/sau contact, în perioada 31.12.2019 – 31.12.2021*



## 3.2 Resurse umane

Tabel 3.2.1 *Evoluția numărului de angajați în sectorul poștal, în perioada 31.12.2019 – 31.12.2021*

Indicator	31.12.2019			31.12.2020			31.12.2021		
	mii			mii			evol. (%)		
<b>Număr total de angajați în sectorul poștal,</b> din care:	<b>36,3</b>	<b>36,8</b>	<b>+1</b>	<b>37,4</b>	<b>+2</b>		<b>36,3</b>	<b>36,8</b>	<b>+1</b>
- CNPR	24,7	25,0	+1	24,2	-3		24,7	25,0	+1
- alți furnizori	11,6	11,8	+2	13,2	+12		11,6	11,8	+2

Fig. 3.2.1 *Evoluția numărului de angajați în sectorul poștal, în perioada 31.12.2019 – 31.12.2021*

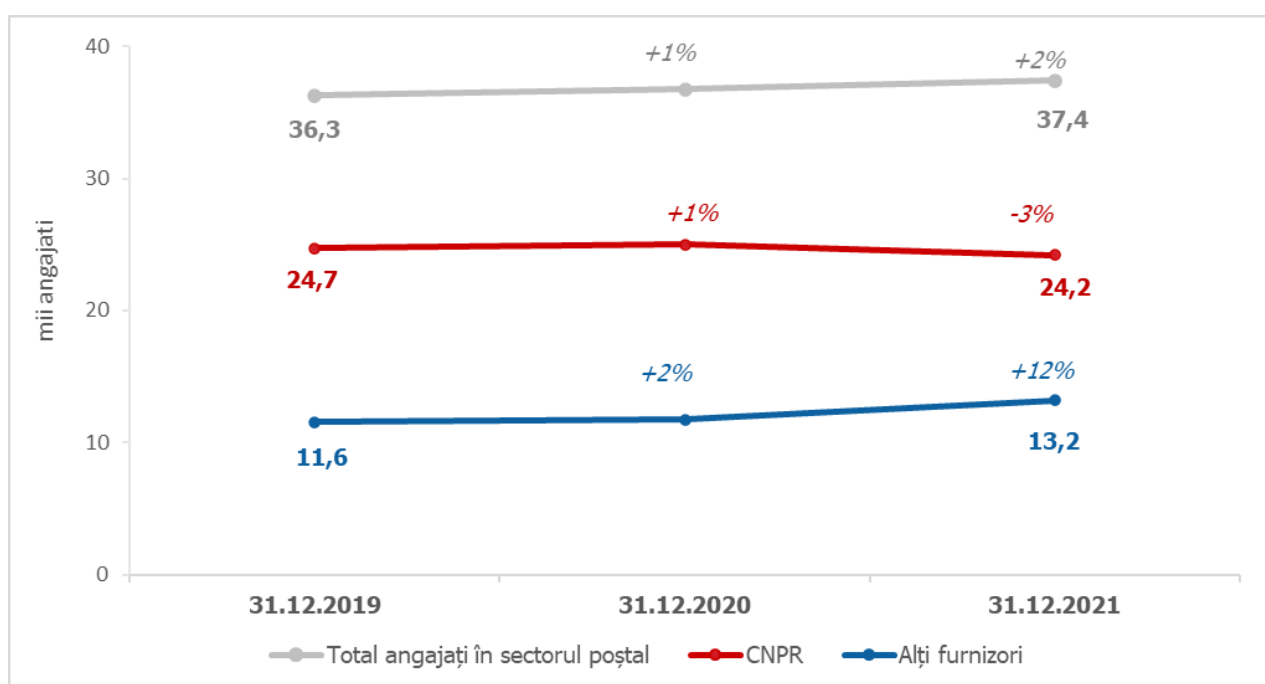
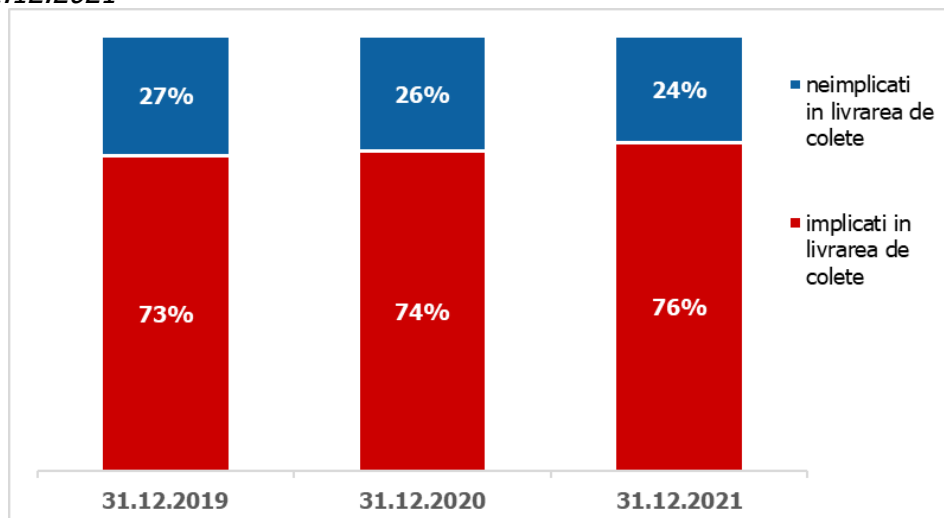


Fig. 3.2.2 *Structura angajaților în sectorul poștal, în funcție de implicarea în livrarea de colete, în perioada 31.12.2019 – 31.12.2021*



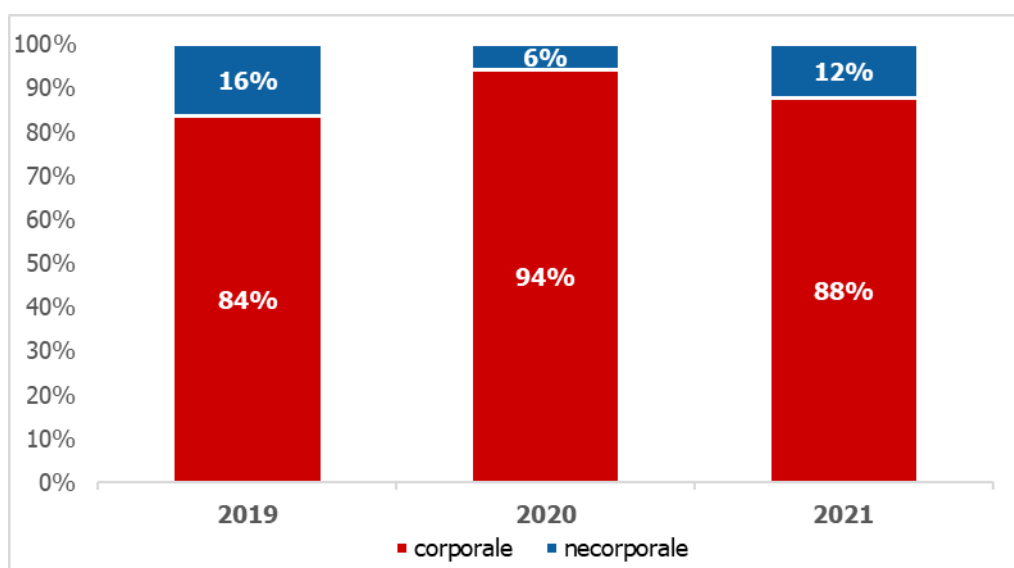


### 3.3. Investiții în sectorul poștal

Tabel 3.3.1 *Investițiile realizate în sectorul poștal, în perioada 2019 – 2021*

Indicator	2019	2020		2021	
	mil. lei, fără TVA	mil. lei, fără TVA	evol. (%)	mil. lei, fără TVA	evol. (%)
<b>Investiții totale</b> , din care:	<b>256</b>	<b>287</b>	<b>+12</b>	<b>281</b>	<b>-2</b>
- corporale	214	269	+26	247	-8
- necorporale	42	17	-59	34	+99
<i>Pondere</i> investițiilor în veniturile <i>din servicii poștale (%)</i>	8,6%	7,8%		6,9%	

Fig. 3.3.1 *Structura investițiilor realizate în sectorul poștal, în perioada 2019 – 2021*



## 4. Trafic poștal și venituri

### 4.1. Traficul poștal – caracteristici generale

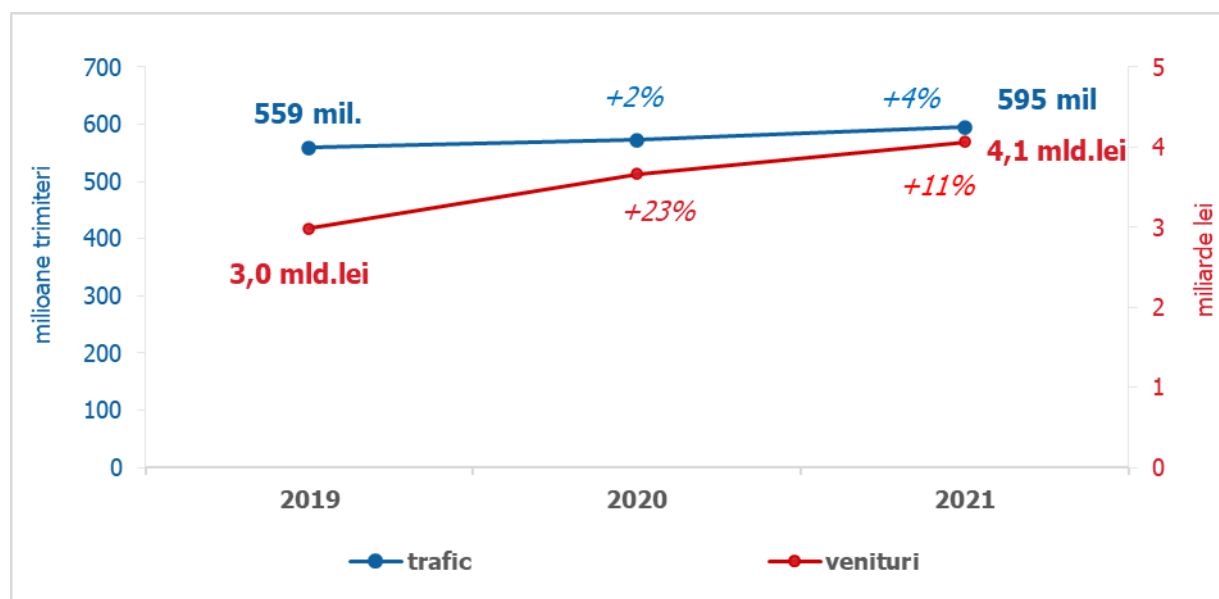
Tabel 4.1.1 *Evoluția traficului poștal total, în funcție de destinație, în perioada 2019 – 2021*

Indicator	2019	2020		2021	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
<b>Trafic total<sup>2</sup>, din care:</b>	<b>559</b>	<b>572</b>	<b>+2</b>	<b>595</b>	<b>+4</b>
- trafic intern	521	539	+3	564	+5
- trafic internațional, din care:	37,8	33,1	-12	31,3	-5
- trafic internațional intrat	31,0	26,8	-13	23,6	-12
- trafic internațional ieșit	6,7	6,3	-7	7,7	+23

Tabel 4.1.2 *Evoluția veniturilor totale obținute din furnizarea de servicii poștale, în funcție de destinație, în perioada 2019 – 2021*

Indicator	2019	2020		2021	
	mld. lei	mld. lei	evol. (%)	mld. lei	evol. (%)
<b>Venituri totale, din care:</b>	<b>2,98</b>	<b>3,67</b>	<b>+23</b>	<b>4,07</b>	<b>+11</b>
- venituri din trafic intern	2,25	2,91	+29	3,22	+11
- venituri din trafic internațional, din care:	0,73	0,75	+3	0,84	+12
- trafic internațional intrat	0,30	0,30	-0,04	0,30	-0,6
- trafic internațional ieșit	0,43	0,45	+6	0,54	+20

Fig. 4.1.1 *Evoluția traficului poștal și a veniturilor obținute, în perioada 2019 – 2021*



<sup>2</sup> include toate categoriile de trimiteri poștale: corespondență, imprimare, pachete mici, colete, saci "M", mandate poștale, cecograme, publicitate prin poștă adresată, taloane de plată a drepturilor de protecție social și documente de informare întocmite de Casa Națională de Pensii Publice

Fig. 4.1.2 Structura traficului postal și a veniturilor, în funcție de destinație, în perioada 2019 – 2021

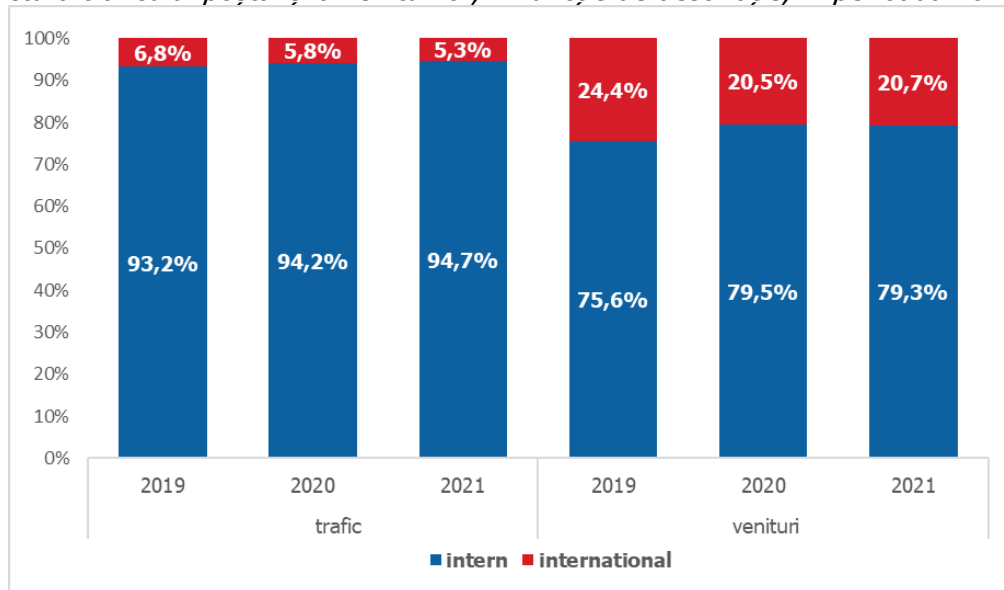


Fig. 4.1.3 Cotele de piață ale principalilor competitori din piața serviciilor poștale, în funcție de traficul total, în perioada 2019 – 2021

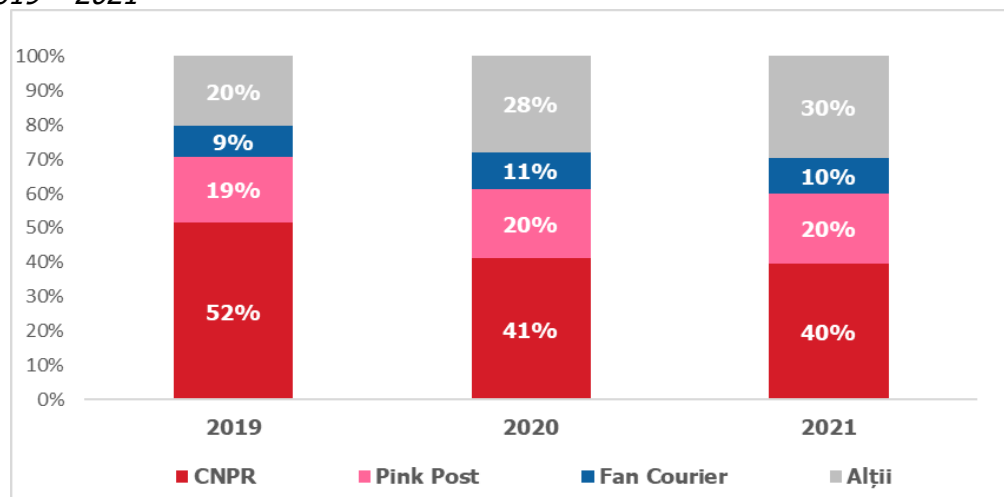


Fig. 4.1.4 Cotele de piață ale principalilor competitori din piața serviciilor poștale, în funcție de veniturile totale, în perioada 2019 – 2021

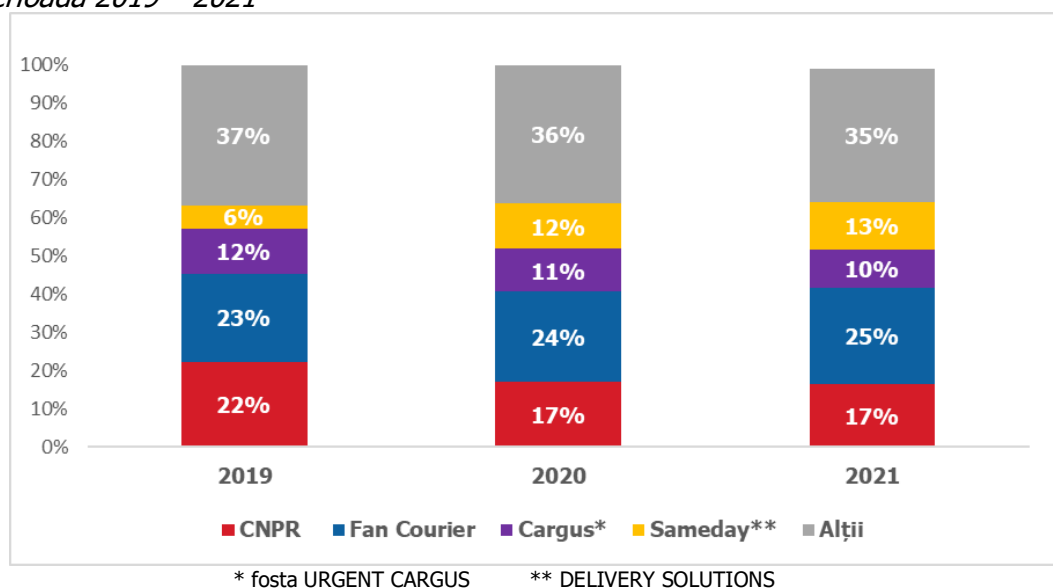
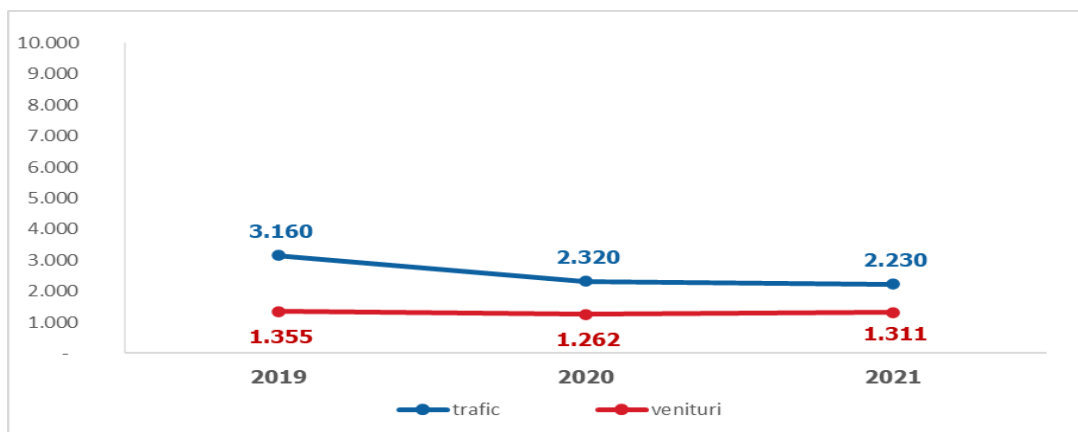


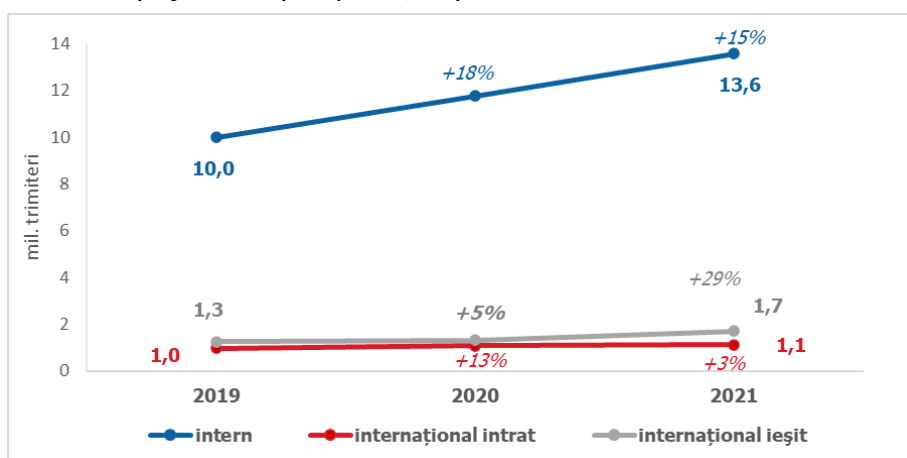
Fig. 4.1.5 Gradul de concentrare a pieței poștale<sup>3</sup>, în funcție de cotele de piață calculate pe baza traficului și a veniturilor, în perioada 2019 – 2021



Tabel 4.1.3 Traficul poștal total, în funcție de destinație și de serviciul express, în perioada 2019 – 2021

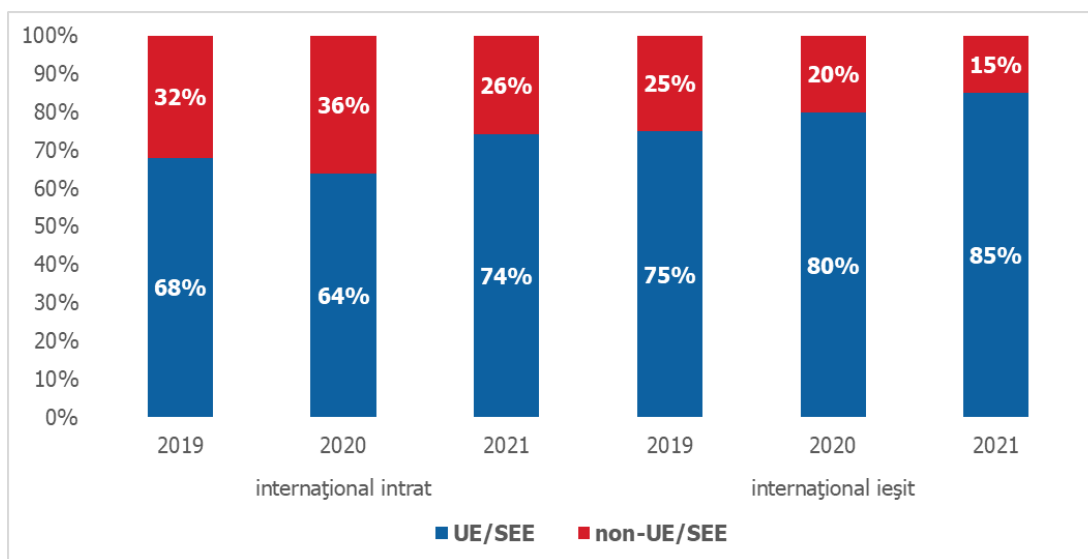
Indicator	Trafic mil. trimiteri			Venituri mil. lei			Venit mediu lei per trimitere			
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	
Trafic poștal	total	559	572	595	2.981	3.665	4.065	5,3	6,4	6,8
	- cu express	12,2	14,2	16,4	427	489	528	35,0	34,5	32,2
	- fără express	547	558	579	2.554	3.177	3.537	4,7	5,7	6,1
- intern	total	521	539	564	2.253	2.913	3.223	4,3	5,4	5,7
	- cu express	10,0	11,8	13,6	101	149	160	10,1	12,6	11,8
	- fără express	511	527	550	2.152	2.764	3.063	4,2	5,2	5,6
- internațional intrat	total	31,0	26,8	23,6	302	302	300	9,7	11,2	12,7
	- cu express	1,0	1,1	1,1	107	128	116	110,7	117,0	103,6
	- fără express	30,0	25,7	22,5	195	174	184	6,5	6,8	8,2
- internațional ieșit	total	6,7	6,3	7,7	427	451	543	63,2	71,9	70,5
	- cu express	1,3	1,3	1,7	219	213	252	173,3	160,8	148,3
	- fără express	5,5	5,0	6,0	207	238	291	37,8	48,1	48,4

Fig. 4.1.6 Evoluția traficului poștal de tip express, în perioada 2019 – 2021



<sup>3</sup> Gradul de concentrare a pieței a fost calculat pe baza indicelui Herfindahl – Hirschman (HHI) și reprezintă suma pătratelor cotelor de piață deținute de furnizori. În cazul furnizorilor care acționează în cadrul aceluiași grup economic, cotele de piață ale acestora au fost cumulate, fiind considerați ca o singură entitate în calculul HHI. Dacă  $HHI < 1.000$ , gradul de concentrare a pieței este mic; dacă  $1.000 < HHI < 1.800$ , gradul de concentrare a pieței este moderat; dacă  $HHI > 1.800$ , gradul de concentrare a pieței este mare; o valoare a HHI de 10.000 este specifică situației de monopol.

Fig 4.1.7 Structura traficului poștal internațional, în funcție de destinație, în perioada 2019 – 2021



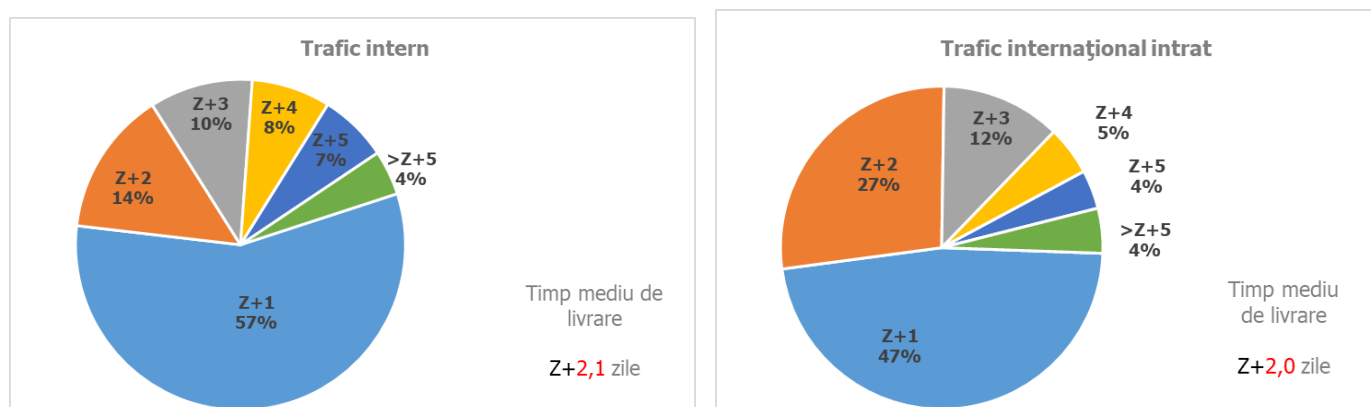
Tabel 4.1.4 Traficul poștal (corespondență, imprimate, pachete mici și colete) – timpi de livrare, în anul 2021

Indicator	Timp mediu de livrare zile lucrătoare	Ponderea trimerilor livrate în:						
		Z+1	Z+2	Z+3	Z+4	Z+5	>Z+5	
Trafic intern*	<b>Z+2,1</b>	57%	14%	10%	8%	7%	4%	
Trafic internațional intrat**	<b>Z+2,0</b>	47%	27%	12%	5%	4%	4%	

\* începând cu data depunerii trimerilor la punctele de acces/colectare

\*\* începând cu data preluării trimerilor din punctele de predare - preluare a trimerilor internaționale

Fig. 4.1.8 Traficul poștal (corespondență, imprimate, pachete mici și colete) – timpi de livrare, în anul 2021



Tabel 4.1.5 Traficul poștal (corespondență, imprimare, pachete mici și colete) – puncte de livrare, în anul 2021

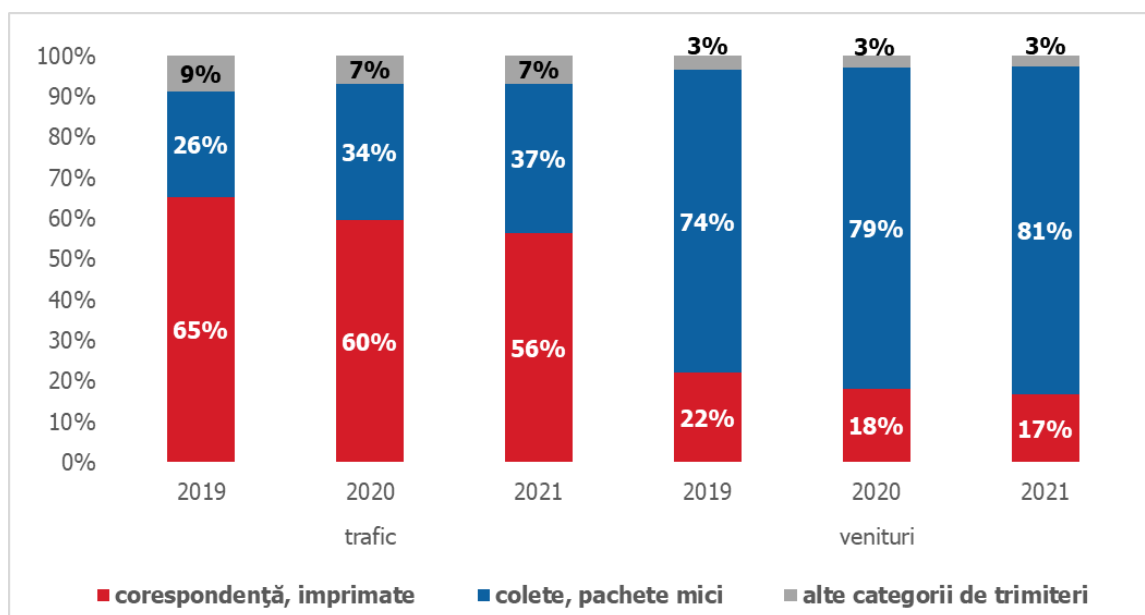
Indicator	Ponderea trimerilor livrate efectiv la:			
	Unități poștale*	Cutii, căsuțe poștale	Sisteme automate	Alte locații**
Trafic intern	3,3%	0,03%	3,6%	93,1%
Trafic internațional intrat	9,2%	0,06%	0,01%	90,8%

\* oficii, agenții, ghișee, circumscripții, alte subunități poștale  
 \*\* în special la adresele precizate de clienți (domiciliu, serviciu etc.)

Fig. 4.1.9 Traficul poștal (corespondență, imprimare, pachete mici și colete) – puncte de livrare, în anul 2021



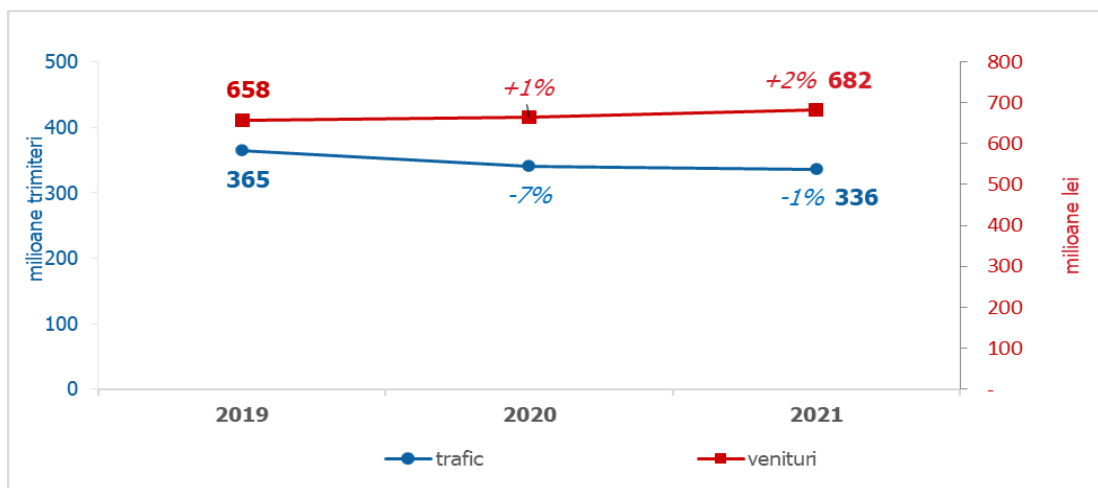
Fig. 4.1.10 Structura traficului și a veniturilor poștale, în funcție de categoriile principale de trimeri, în perioada 2019 – 2021



## 4.2. Principalele categorii de trimiteri poștale

### 4.2.1 Corespondență și imprimate

Fig. 4.2.1 Evoluția traficului de corespondență și imprimate, precum și a veniturilor obținute din acestea, în perioada 2019 – 2021



Tabel 4.2.1 Traficul de corespondență și imprimate, în funcție de destinație și de serviciul express, în perioada 2019 – 2021

Indicator		Trafic mil. trimiteri			Venituri mil. lei			Venit mediu lei per trimiteri		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
<b>Traficul de corespondență și imprimate</b>	<b>total</b>	<b>365</b>	<b>341</b>	<b>336</b>	<b>658</b>	<b>666</b>	<b>682</b>	<b>1,8</b>	<b>2,0</b>	<b>2,0</b>
	- cu express	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,2</b>	<b>63</b>	<b>69</b>	<b>58</b>	<b>13,9</b>	<b>15,4</b>	<b>13,8</b>
	- fără express	<b>360</b>	<b>336</b>	<b>332</b>	<b>595</b>	<b>597</b>	<b>625</b>	<b>1,7</b>	<b>1,8</b>	<b>1,9</b>
- intern	total	350	327	325	541	536	576	1,5	1,6	1,8
	- cu express	4,2	4,2	4,0	32	45	36	7,6	10,6	9,0
	- fără express	345	323	321	509	492	541	1,5	1,5	1,7
- internațional intrat	total	12,1	11,2	8,8	35	50	34	2,9	4,4	3,9
	- cu express	0,07	0,05	0,06	1,3	1,1	1,4	19,0	18,2	23,9
	- fără express	12,1	11,2	8,7	33	48	33	2,8	4,3	3,8
- internațional ieșit	total	3,2	2,5	2,5	83	80	72	25,5	31,4	28,7
	- cu express	0,2	0,2	0,2	30	23	20	122,0	130,8	128,8
	- fără express	3,0	2,4	2,3	53	57	51	17,6	24,1	21,9

Fig 4.2.2 Structura traficului de corespondență și imprimată, în funcție de greutate, în anul 2021

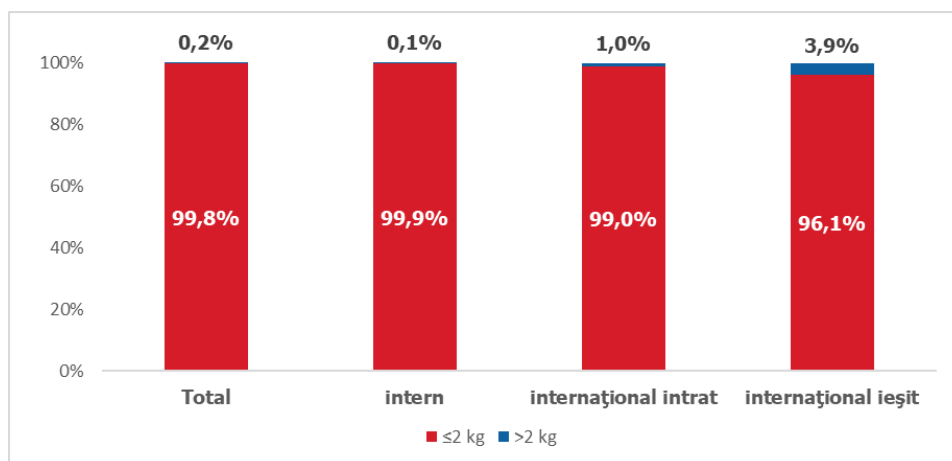
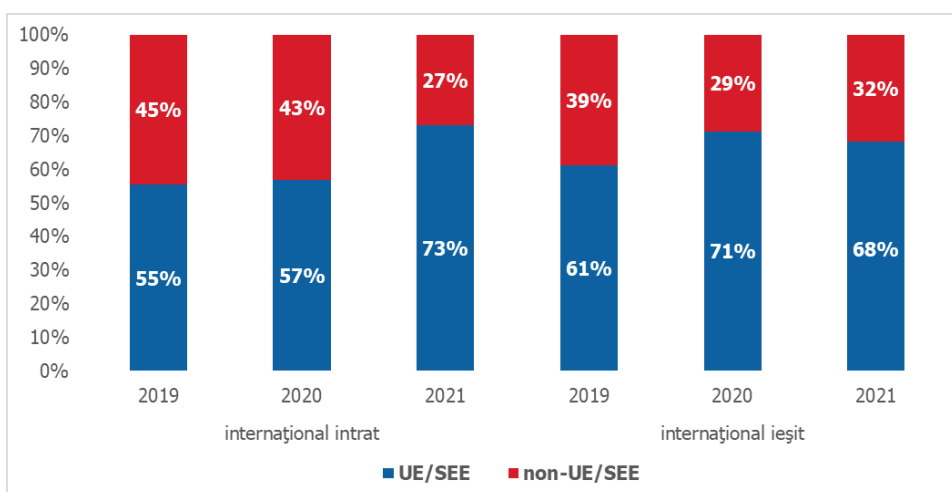


Fig 4.2.3 Structura traficului internațional de corespondență și imprimată, în funcție de destinație, în perioada 2019 – 2021



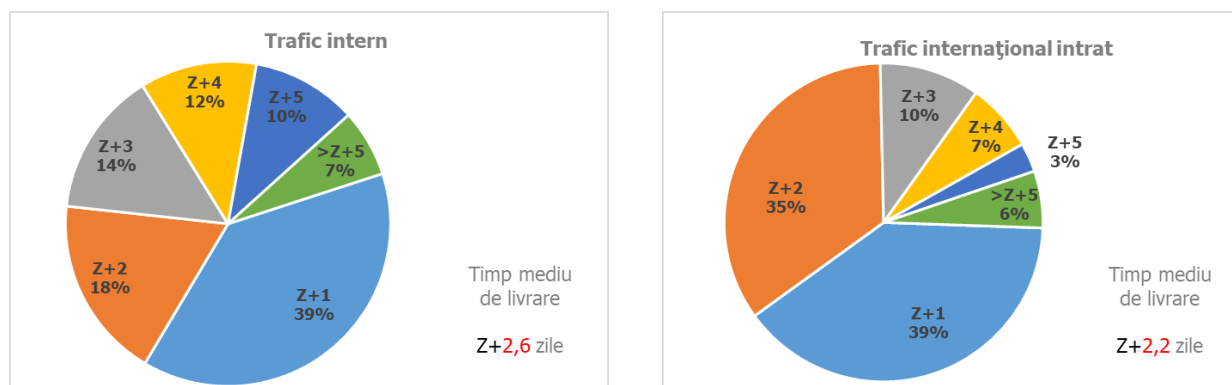
Tabel 4.2.2 Traficul de corespondență și imprimată – timpi de livrare, în anul 2021

Indicator	Timp mediu de livrare zile	Ponderea trimerilor livrate în:					
		Z+1	Z+2	Z+3	Z+4	Z+5	>Z+5
Trafic intern*	<b>Z+2,6</b>	39%	18%	14%	12%	10%	7%
Trafic internațional intrat**	<b>Z+2,2</b>	39%	35%	10%	7%	3%	6%

\* începând cu data depunerii trimerilor la punctele de acces/colectare

\*\* începând cu data preluării trimerilor din punctele de predare - preluare a trimerilor internaționale

Fig. 4.2.4 Traficul de corespondență și imprimată – timpi de livrare, în anul 2021





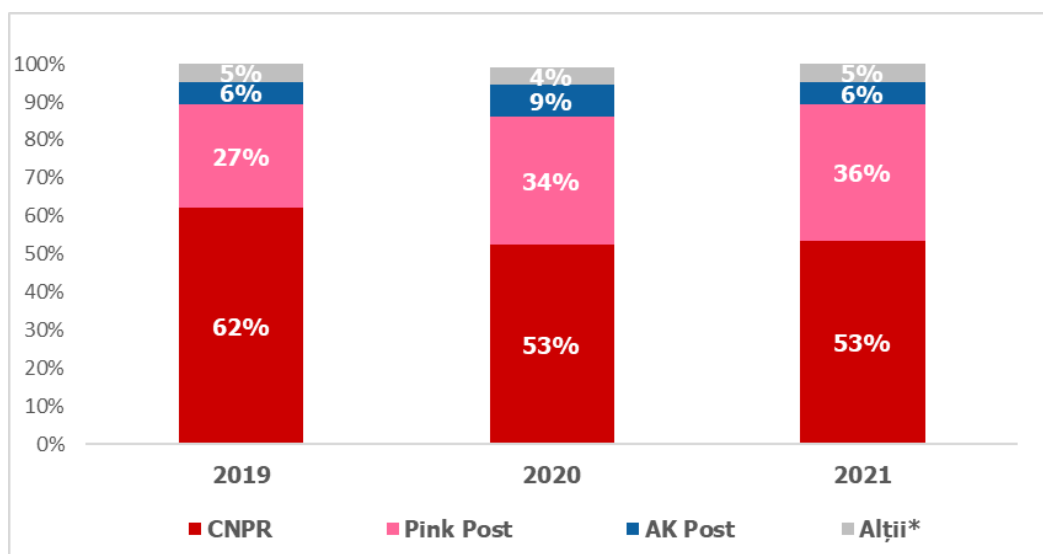
Tabel 4.2.3 Traficul de corespondență și imprimare – puncte de livrare, în anul 2021

Indicator	Ponderea trimerilor livrate efectiv la:			
	Unități poștale*	Cutii, căsuțe poștale	Sisteme automate	Alte locații**
Trafic intern	1,4%	0,0001%	0,04%	98,5%
Trafic internațional intrat	1,9%	0,001%	0,001%	98,1%

\* oficii, agenții, ghișee, circumscripții, alte subunități poștale

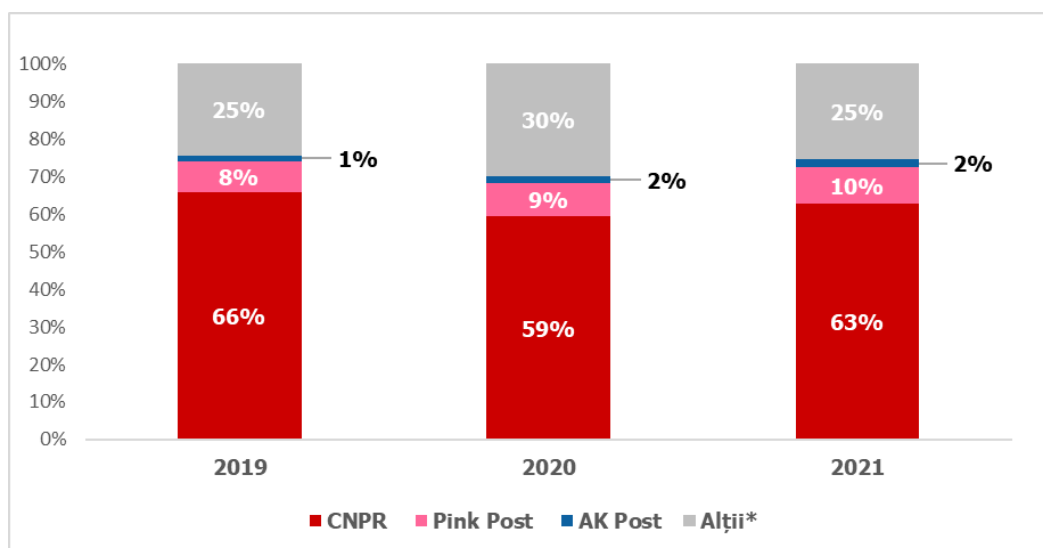
\*\* în special la adresele precizate de clienți (domiciliu, serviciu etc.)

Fig. 4.2.5 Cotele de piață ale principalilor competitori, în funcție de traficul de corespondență și imprimare, în perioada 2019 – 2021



\* există furnizori care fac estimări privind încadrarea trimerilor poștale între trimiteri de corespondență/imprimare/colete, categoria "Alții" putând fi suprareprezentată

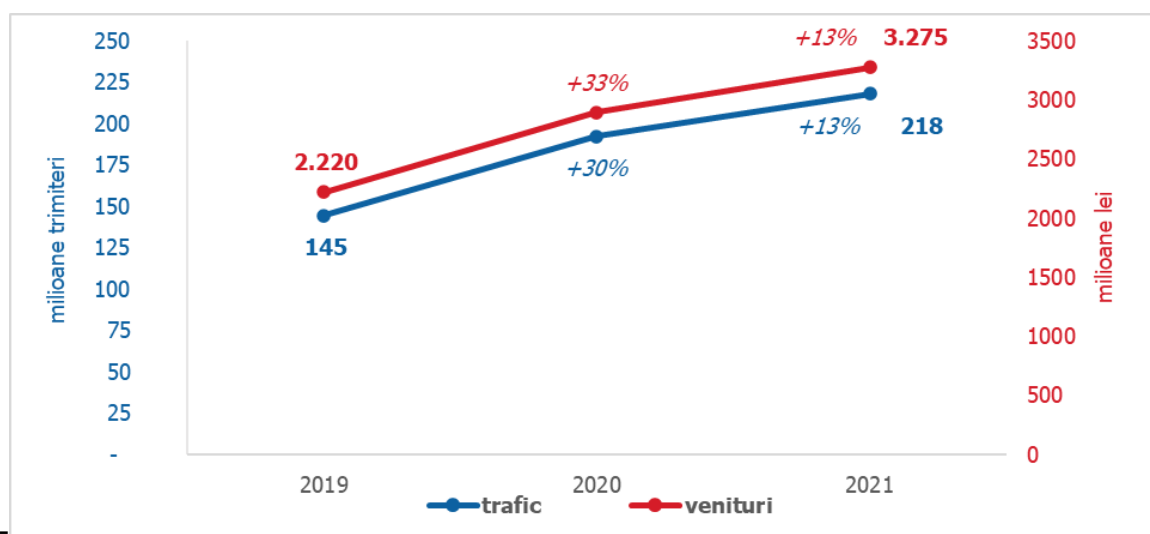
Fig. 4.2.6 Cotele de piață ale principalilor competitori, în funcție de veniturile obținute din traficul de corespondență și imprimare, în perioada 2019 – 2021



\* există furnizori care fac estimări privind încadrarea trimerilor poștale între trimiteri de corespondență/imprimare/colete, categoria "Alții" putând fi suprareprezentată

## 4.2.2 Colete și pachete mici

Fig. 4.2.7 Evoluția traficului de colete și pachete mici, precum și a veniturilor obținute din acestea, în perioada 2019 – 2021



Tabel 4.2.4 Traficul de colete și pachete mici, în funcție de destinație și de serviciul express, în perioada 2019 – 2021

Indicator		Trafic mil. trimiteri			Venituri mil. lei			Venit mediu lei per trimiteri		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Trafic colete și pachete mici	total	145	192	218	2.220	2.893	3.275	15,4	15,1	15,0
	- cu express	7,7	9,7	12,3	365	421	468	47,6	43,4	37,9
	- fără express	137	182	206	1.855	2.472	2.806	13,6	13,6	13,6
- intern	total	122	173	198	1.609	2.270	2.538	13,2	13,1	12,8
	- cu express	5,7	7,5	9,6	69	104	121	12,0	13,8	12,5
	- fără express	117	165	188	1.540	2.167	2.417	13,2	13,1	12,8
- internațional intrat	total	18,8	15,6	14,8	267	252	266	14,2	16,2	17,9
	- cu express	0,9	1,0	1,1	107	128	116	119,4	123,7	109,3
	- fără express	17,9	14,6	13,8	160	124	150	8,9	8,5	10,9
- internațional ieșit	total	3,5	3,7	5,2	344	371	471	98,1	99,3	90,6
	- cu express	1,0	1,1	1,7	189	190	232	185,6	165,4	136,7
	- fără express	2,5	2,6	3,5	155	181	239	62,2	70,1	68,3

Fig 4.2.8 Structura traficului de colete și pachete mici, în funcție de greutate, în anul 2021

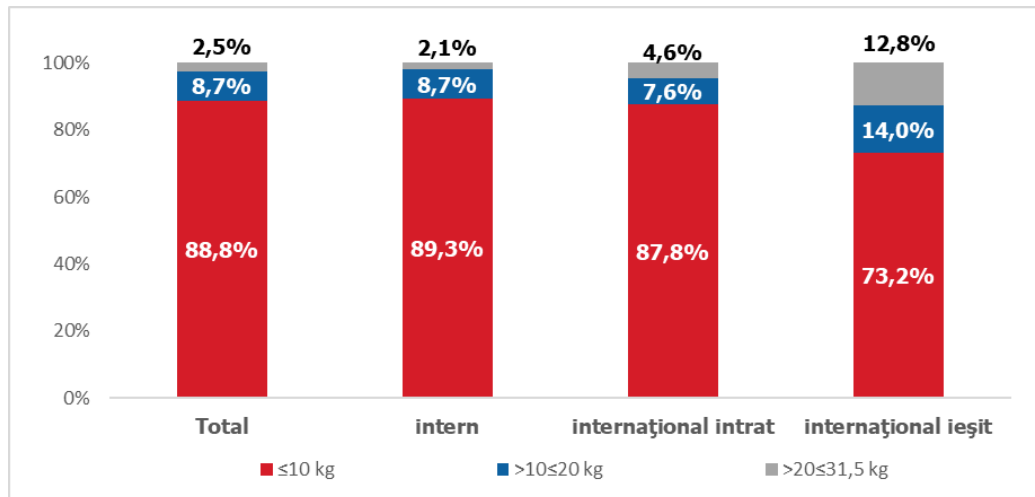


Fig 4.2.9 Structura traficului național de colete și pachete mici, în funcție de serviciul ramburs, în perioada 2019 - 2021

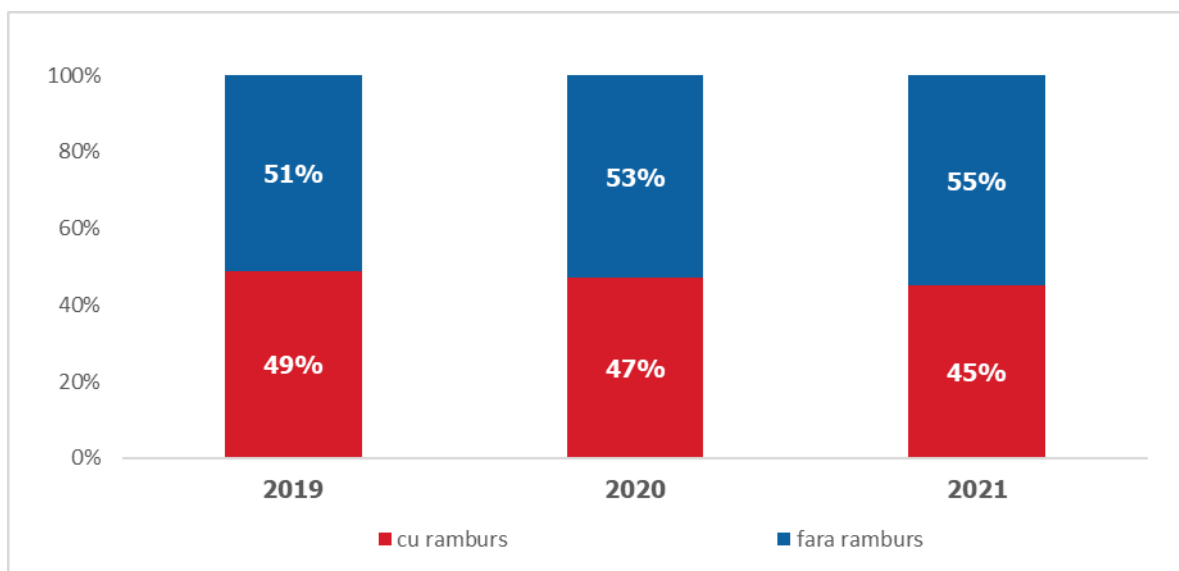
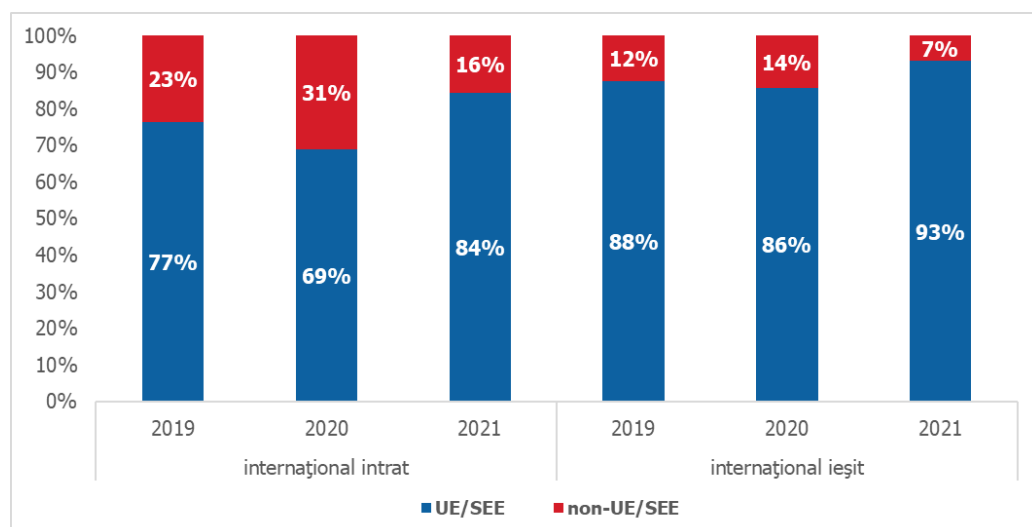


Fig 4.2.10 Structura traficului internațional de colete și pachete mici, în funcție de destinație, în perioada 2019 - 2021



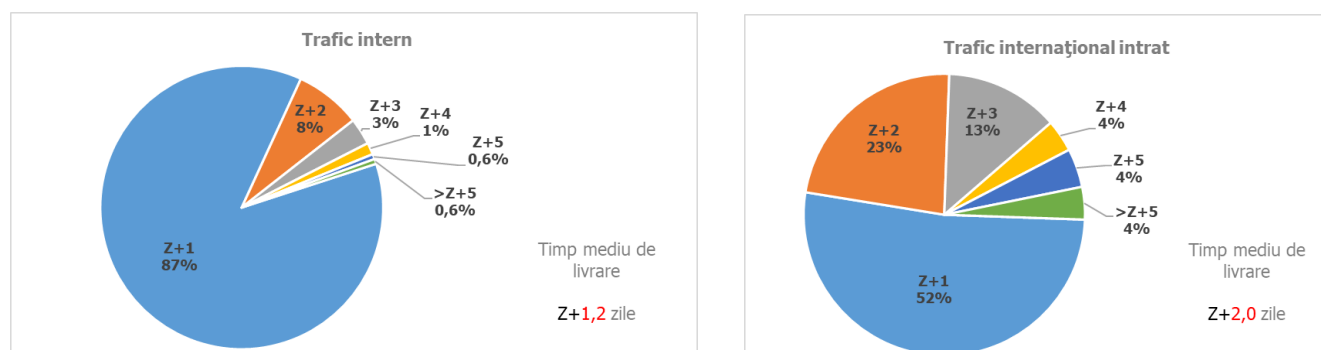
Tabel 4.2.5 Traficul de colete și pachete mici – timpi de livrare, în anul 2021

Indicator	Timp mediu de livrare zile	Ponderea trimiterilor livrate în:					
		Z+1	Z+2	Z+3	Z+4	Z+5	>Z+5
Trafic intern*	<b>Z+1,2</b>	87%	8%	3%	1,4%	0,6%	0,6%
Trafic internațional intrat**	<b>Z+2,0</b>	52%	23%	13%	3,7%	4,4%	3,7%

\* începând cu data depunerii trimiterilor la punctele de acces/colectare

\*\* începând cu data preluării trimiterilor din punctele de predare - preluare a trimiterilor internaționale

Fig. 4.2.11 Traficul de colete și pachete mici – timpi de livrare, în anul 2021



Tabel 4.2.6 Traficul de colete și pachete mici – puncte de livrare, în anul 2021

Indicator	Ponderea trimiterilor livrate efectiv la:			
	Unități poștale*	Cutii, căsuțe poștale	Sisteme automate	Alte locații**
Trafic intern	6,4%	0,08%	9,4%	84,1%
Trafic internațional intrat	13,4%	0,09%	0,01%	86,5%

\* oficii, agenții, ghișee, circumscripții, alte subunități poștale

\*\* în special la adresele precizate de clienți (domiciliu, serviciu etc.)

Fig. 4.2.12 Traficul de colete și pachete mici – puncte de livrare, în anul 2021

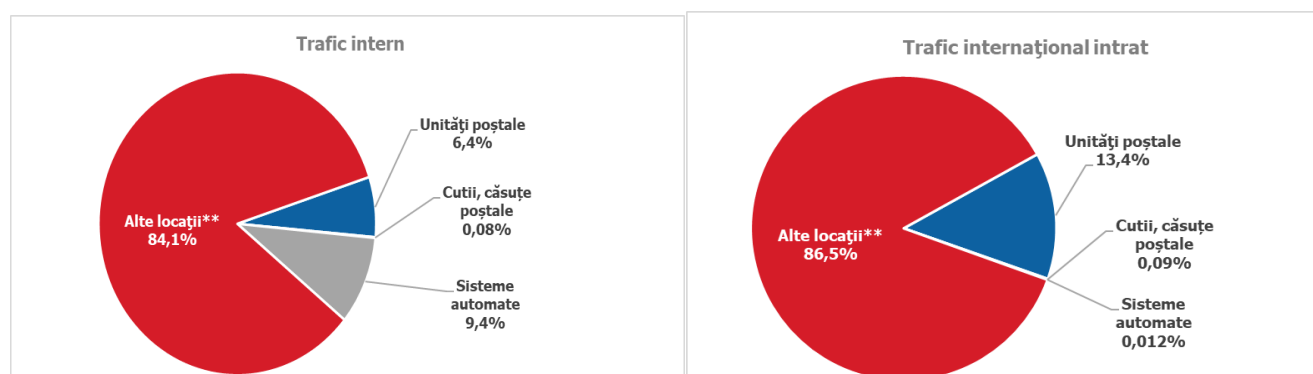
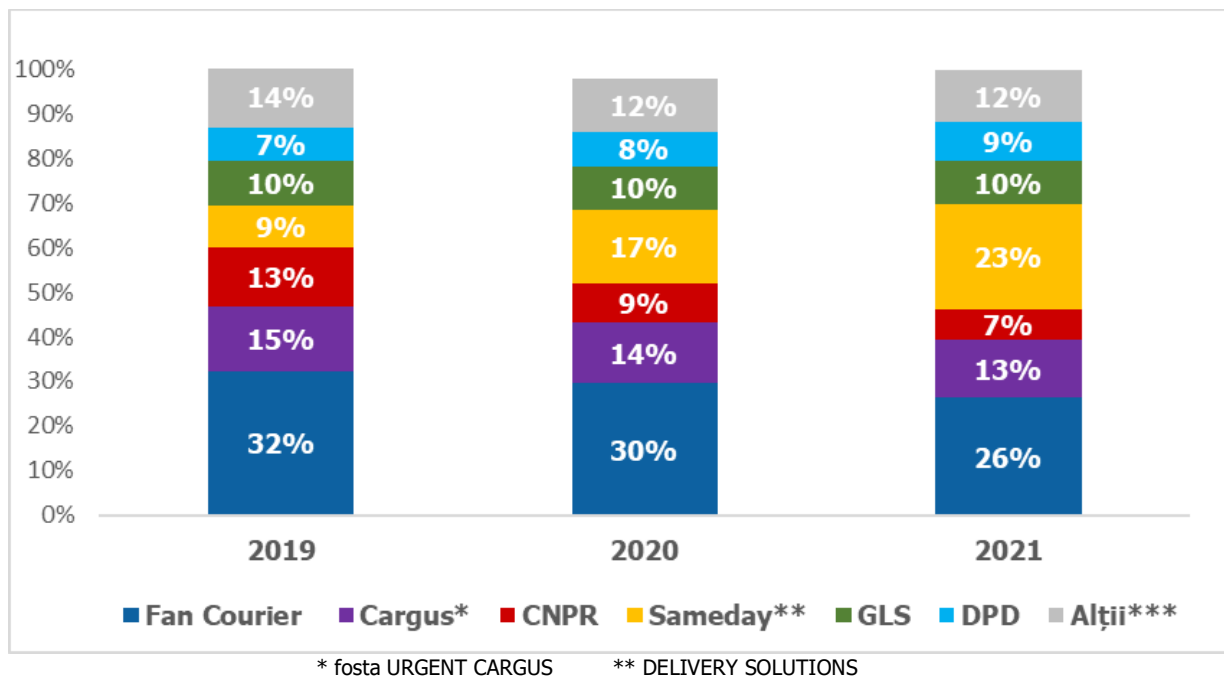
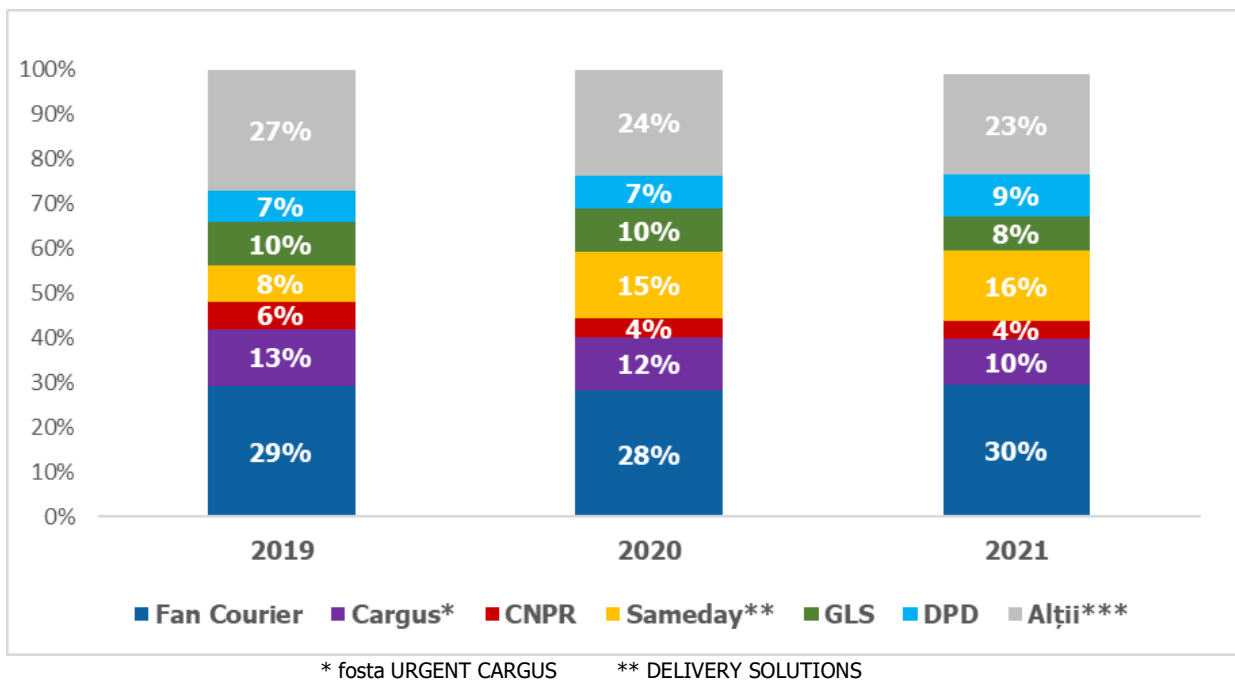


Fig. 4.2.13 Cotele de piață ale principalilor competitori, în funcție de traficul de colete și pachete mici, în perioada 2019 – 2021



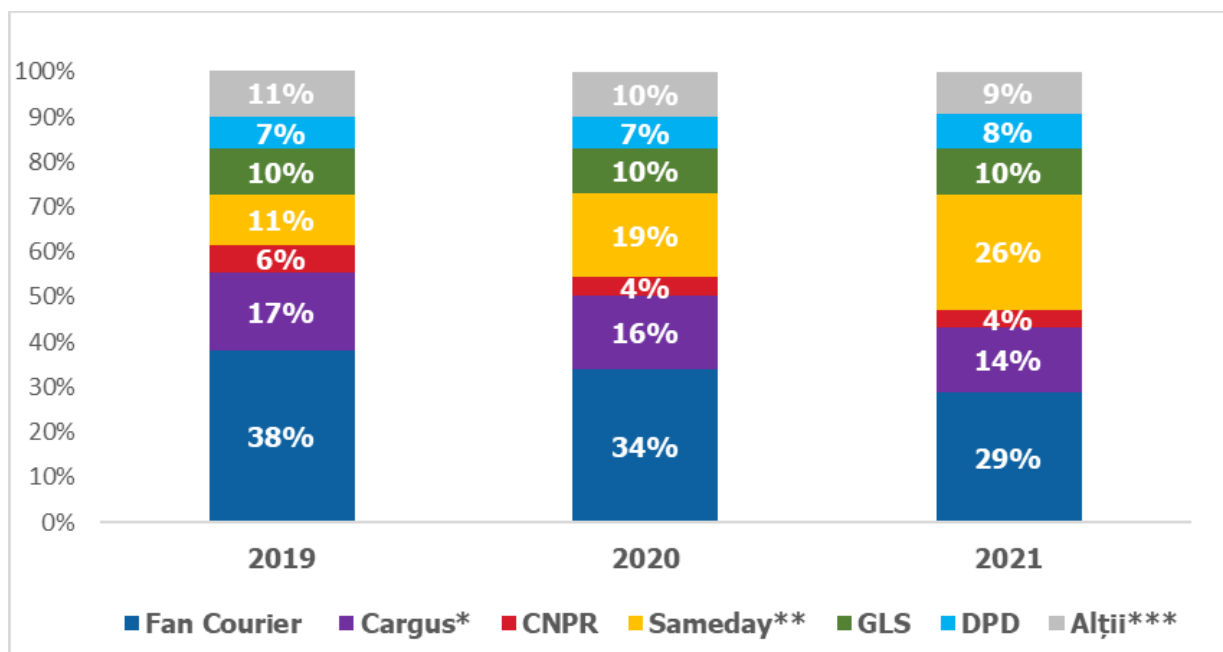
\*\*\* există furnizori care fac estimări privind încadrarea trimerilor poștale între trimeri de corespondență/imprimare/colete, ceea ce poate avea efecte minore asupra cotelor de piață pe categorii de trimeri poștale

Fig. 4.2.14 Cotele de piață ale principalilor competitori, în funcție de veniturile obținute din traficul de colete și pachete mici, în perioada 2019 – 2021



\*\*\* există furnizori care fac estimări privind încadrarea trimerilor poștale între trimeri de corespondență/imprimare/colete, ceea ce poate avea efecte minore asupra cotelor de piață pe categorii de trimeri poștale

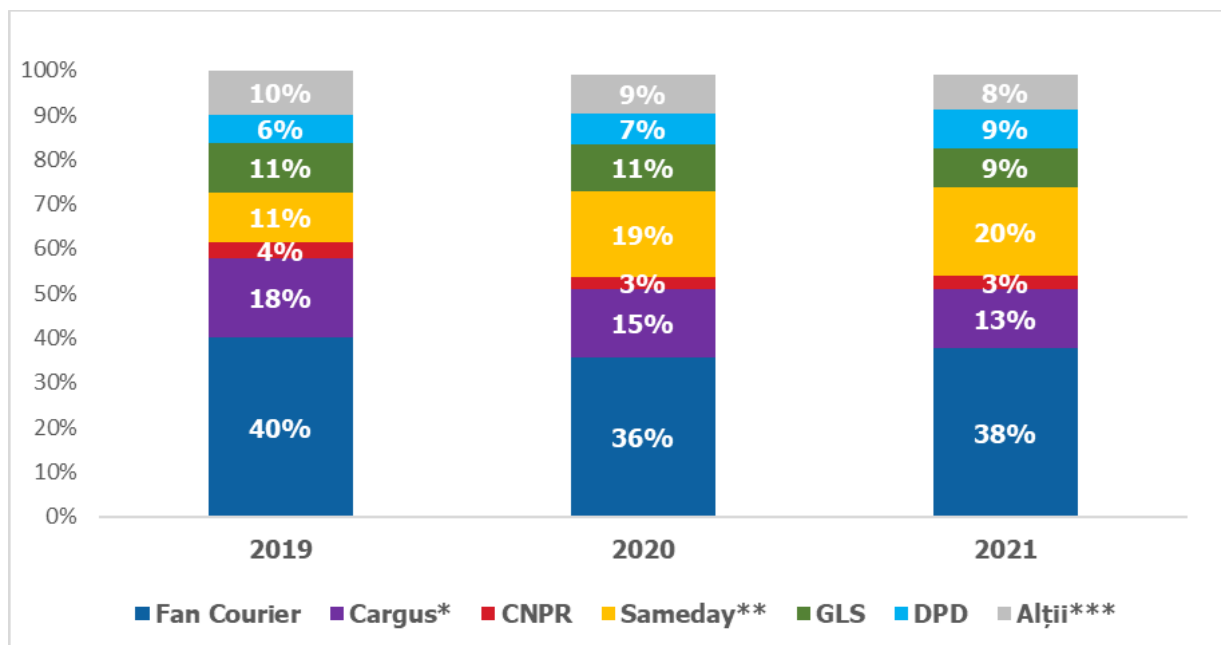
Fig. 4.2.15 Cotele de piață ale principalilor competitori, în funcție de traficul național de colete și pachete mici, în perioada 2019 – 2021



\* fosta URGENT CARGUS      \*\* DELIVERY SOLUTIONS

\*\*\* există furnizori care fac estimări privind încadrarea trimerilor poștale între trimeri de corespondență/imprimare/colete, ceea ce poate avea efecte minore asupra cotelor de piață pe categorii de trimeri poștale

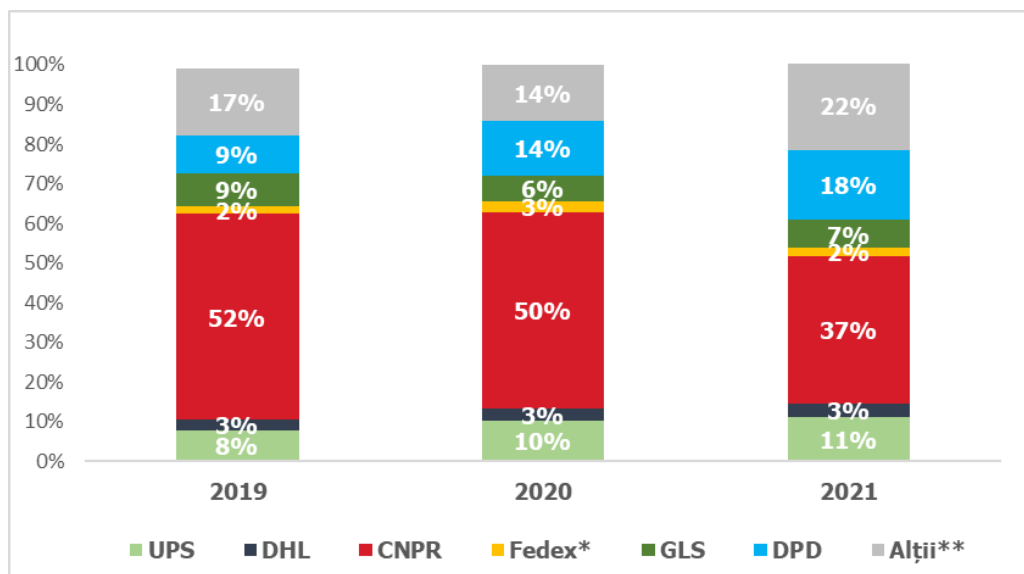
Fig. 4.2.16 Cotele de piață ale principalilor competitori, în funcție de veniturile obținute din traficul național de colete și pachete mici, în perioada 2019 – 2021



\* fosta URGENT CARGUS      \*\* DELIVERY SOLUTIONS

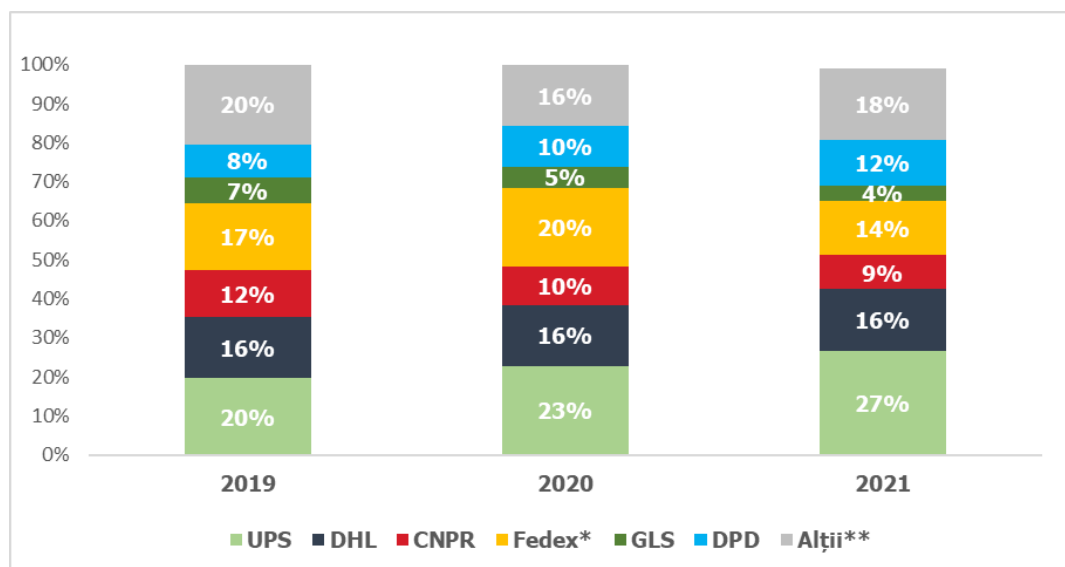
\*\*\* există furnizori care fac estimări privind încadrarea trimerilor poștale între trimeri de corespondență/imprimare/colete, ceea ce poate avea efecte minore asupra cotelor de piață pe categorii de trimeri poștale

Fig. 4.2.17 Cotele de piață ale principalilor competitori, în funcție de traficul internațional de colete și pachete mici, în perioada 2019 – 2021



\* fosta TNT \*\* există furnizori care fac estimări privind încadrarea trimerilor poștale între trimeri de corespondență/imprimare/colete, ceea ce poate avea efecte minore asupra cotelor de piață pe categorii de trimeri poștale

Fig. 4.2.18 Cotele de piață ale principalilor competitori, în funcție de veniturile obținute din traficul internațional de colete și pachete mici, în perioada 2019 – 2021



\* fosta TNT \*\* există furnizori care fac estimări privind încadrarea trimerilor poștale între trimeri de corespondență/imprimare/colete, ceea ce poate avea efecte minore asupra cotelor de piață pe categorii de trimeri poștale

Tabel 4.2.7 Alte categorii de trafic poștal, în perioada 2019 – 2021

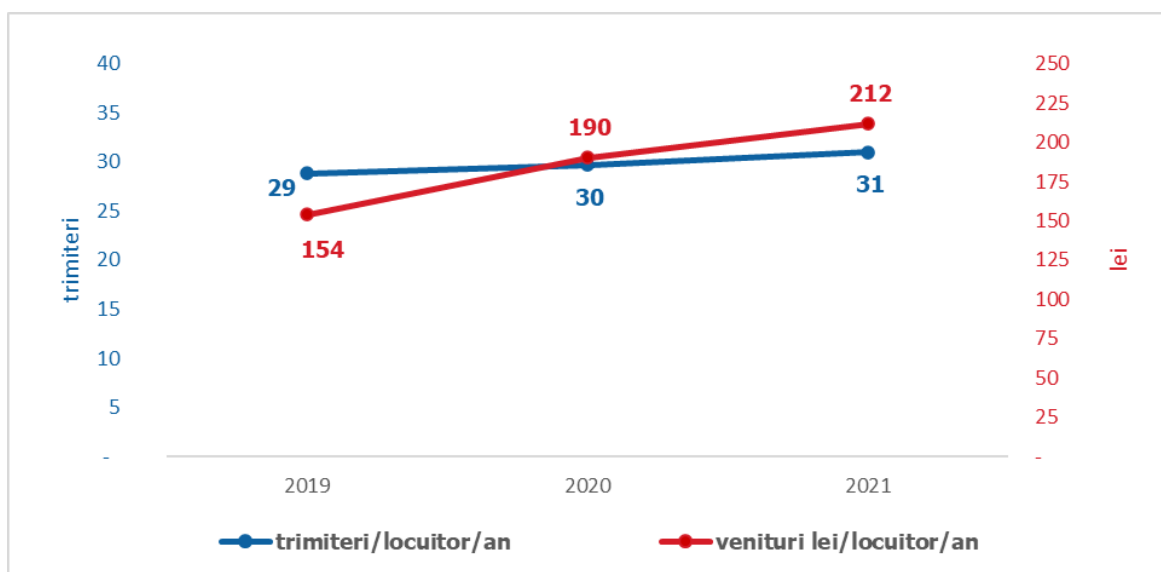
Indicator	2019		2020		2021	
	mil. trimeri	mil. trimeri	evol. (%)	mil. trimeri	evol. (%)	
Saci "M"	0,0035	0,0025	-28	0,0012	-50	
Mandate poștale pe suport hârtie	5,6	5,3	-5	5,1	-5	
Cecograme	0,0035	0,0060	+72	0,0041	-32	
Publicitate prin poștă adresată	16,2	5,5	-66	6,6	+20	
Taloane de plată a drepturilor de protecție socială și documente de informare întocmite de Casa Națională de Pensii Publice	27,7	28,4	+3	29,3	+3	

## 4.3 Valori medii per locuitor

Tabel 4.3.1 Numărul mediu anual de trimiteri poștale per locuitor și venitul mediu anual din trimiteri poștale per locuitor<sup>4</sup>, în perioada 2019 – 2021

Indicator	2019	2020	2021		
			evol. (%)	evol. (%)	
<b>Numărul mediu anual de trimiteri poștale per locuitor (buc.),</b> din care:	<b>28,8</b>	<b>29,7</b>	<b>+3</b>	<b>31,0</b>	<b>+4</b>
- corespondență, imprimate	18,8	17,7	-6	17,5	-1
- colete, pachete mici	7,5	10,0	+34	11,4	+14
<b>Venitul mediu anual din trimiteri poștale per locuitor (lei),</b> din care:	<b>154</b>	<b>190</b>	<b>+24</b>	<b>212</b>	<b>+11</b>
- corespondență, imprimate	34	35	+2	36	+3
- colete, pachete mici	115	150	+31	171	+14

Fig. 4.3.1 Evoluția numărului mediu anual de trimiteri poștale per locuitor și a venitului mediu anual din trimiteri poștale per locuitor, în perioada 2019 – 2021



<sup>4</sup> A fost utilizat numărul mediu de locuitori pentru anul respectiv, acesta fiind calculat pe baza datelor publicate de INS: 19.425.873 pentru 01.01.2019, 19.328.838 pentru 01.01.2020, 19.186.201 pentru 01.01.2021, 19.201.662 pentru 01.01.2022.

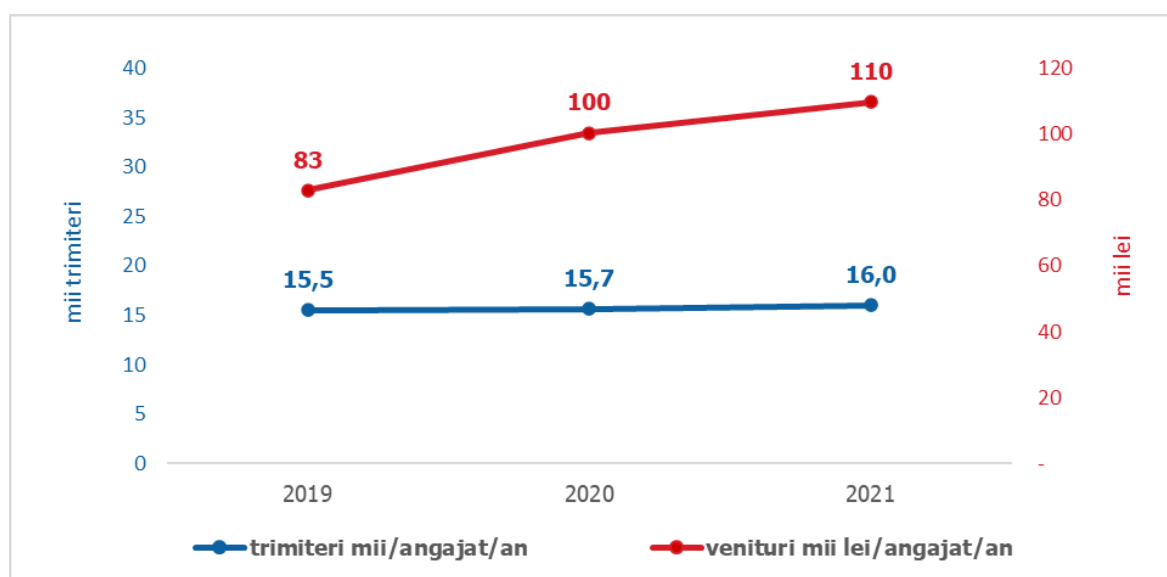


#### 4.4 Valori medii per angajat în sectorul poștal

Tabel 4.4.1 Numărul mediu anual de trimiteri poștale per angajat în sectorul poștal și venitul mediu anual din trimiteri poștale per angajat în sectorul poștal, în perioada 2019 – 2021

Indicator	2019	2020	2021	
			evol. (%)	evol. (%)
<b>Numărul mediu anual de trimiteri poștale per angajat (mii buc.),</b> din care:	<b>15,5</b>	<b>15,7</b>	<b>+1</b>	<b>+2</b>
- corespondență, imprimate	10,2	9,3	-8	-3
- colete, pachete mici	4,0	5,3	+31	+12
<b>Venitul mediu anual din trimiteri poștale per angajat (mii lei),</b> din care:	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>+21</b>	<b>+9</b>
- corespondență, imprimate	18	18	-0,4	+1
- colete, pachete mici	62	79	+28	+11

Fig. 4.4.1 Evoluția numărului mediu anual de trimiteri poștale per angajat și a venitului mediu anual din trimiteri poștale per angajat, în perioada 2019 – 2021



## 4.5 Serviciul poștal universal

Tabel 4.5.1 *Evoluția traficului inclus în sfera serviciului universal, în funcție de destinație, în perioada 2019–2021*

Indicator	2019	2020		2021	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
<b>Trafic inclus în sfera serviciului universal, din care:</b>	<b>193</b>	<b>207</b>	<b>+7</b>	<b>209</b>	<b>+1</b>
- intern	163	181	+11	187	+3
- internațional intrat	28,0	23,6	-16	19,4	-18
- internațional ieșit	2,6	2,2	-14	2,3	+4

Fig. 4.5.1 *Ponderea traficului inclus în sfera serviciului universal în traficul poștal total, respectiv a veniturilor obținute din traficul inclus în sfera serviciului universal în veniturile totale, în perioada 2019 – 2021*

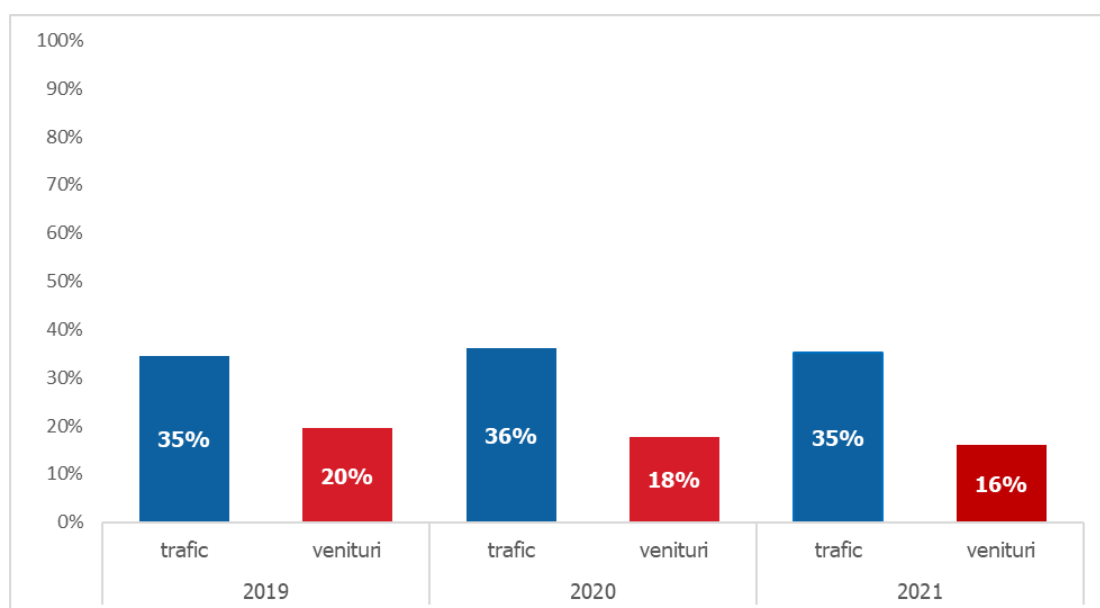
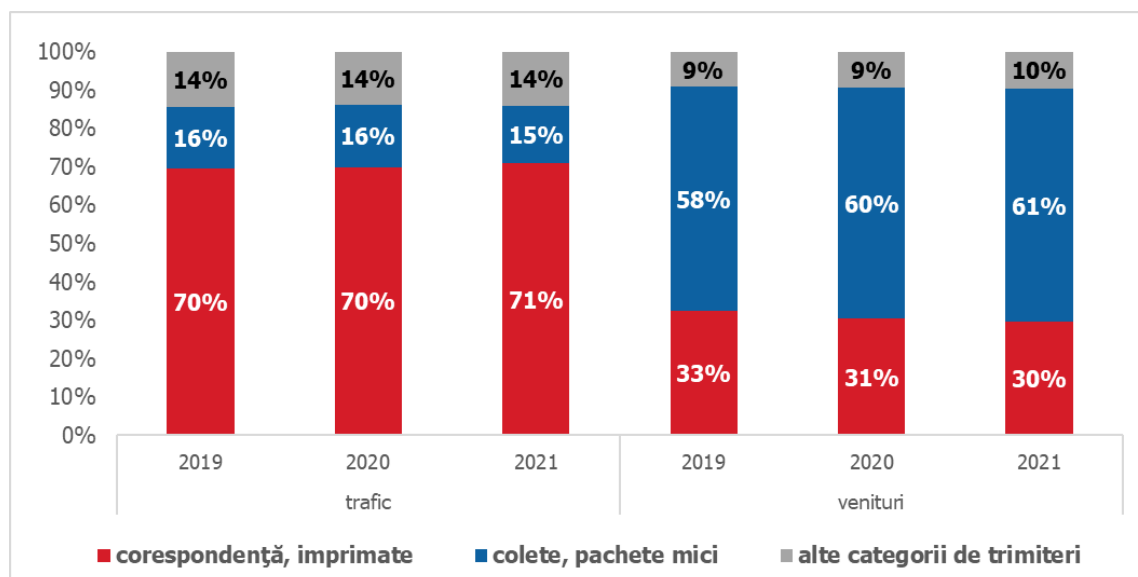


Fig. 4.5.2 *Structura traficului inclus în sfera serviciului universal, respectiv a veniturilor obținute din traficul inclus în sfera serviciului universal, în funcție de categoriile principale de trimiteri, în perioada 2019 – 2021*



## 5. Traficul aferent serviciilor conexe serviciilor poștale

Tabel 5.1 *Evoluția traficului de servicii integrate – nepoștale, în perioada 2019 – 2021*

Indicator	2019		2020		2021	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)	
Trafic publicitate neadresată	936	557	-40	658	+18	
Trafic trimiteri hibrid	113	126	+12	252	+100	

## 6. Reclamații adresate furnizorilor de servicii poștale

Tabel 6.1 *Evoluția numărului de reclamații înregistrate de furnizorii de servicii poștale și a despăgubirilor acordate de către aceștia, în perioada 2019 – 2021*

Indicator	2019		2020		2021	
			evol. (%)		evol. (%)	
<b>Total reclamații (mii)</b>	<b>627</b>	<b>772</b>	<b>+23</b>	<b>855</b>	<b>+11</b>	
<i>Pondere în traficul total</i>	<i>0,11%</i>	<i>0,13%</i>		<i>0,14%</i>		
<b>Reclamații întemeiate (mii), din care:</b>	<b>105</b>	<b>105</b>	<b>-0,1</b>	<b>115</b>	<b>+9</b>	
- fără acordare de despăgubiri (mii)	57	34	-40	37	+10	
- cu acordare de despăgubiri (mii)	48	70	+47	77	+9	
<i>Valoarea totală a despăgubirilor (mil. lei)</i>	<i>14,3</i>	<i>16,4</i>	<i>+15</i>	<i>16,9</i>	<i>+3</i>	
<b>Valoarea medie a unei despăgubiri (lei)</b>	<b>296</b>	<b>231</b>	<b>-22</b>	<b>218</b>	<b>-6</b>	

Fig. 6.1 *Evoluția structurii reclamațiilor înregistrate de furnizorii de servicii poștale, în perioada 2019 – 2021*

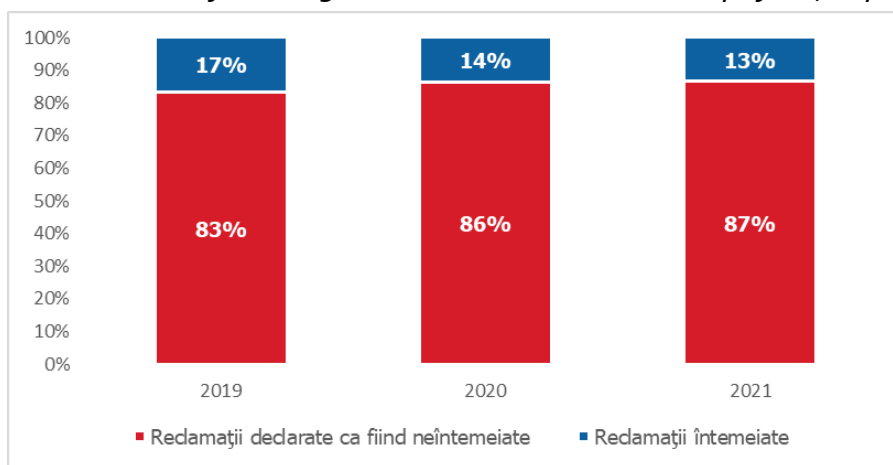
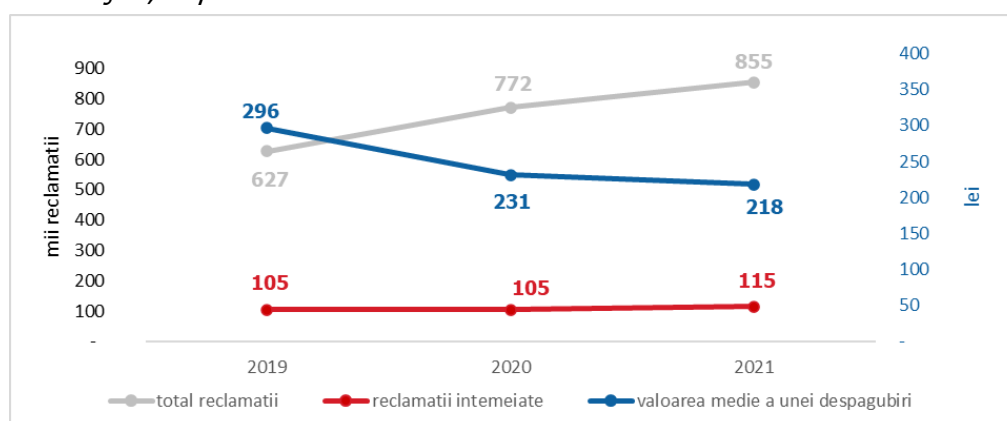


Fig. 6.2 *Evoluția numărului de reclamații înregistrate de furnizorii de servicii poștale și a despăgubirilor acordate de către aceștia, în perioada 2019 – 2021*



## 7. Informații din studii de piață

Fig. 7.1 Dvs. personal ați folosit în ultimele 12 luni servicii poștale (ex. scrisori, colete etc.)?

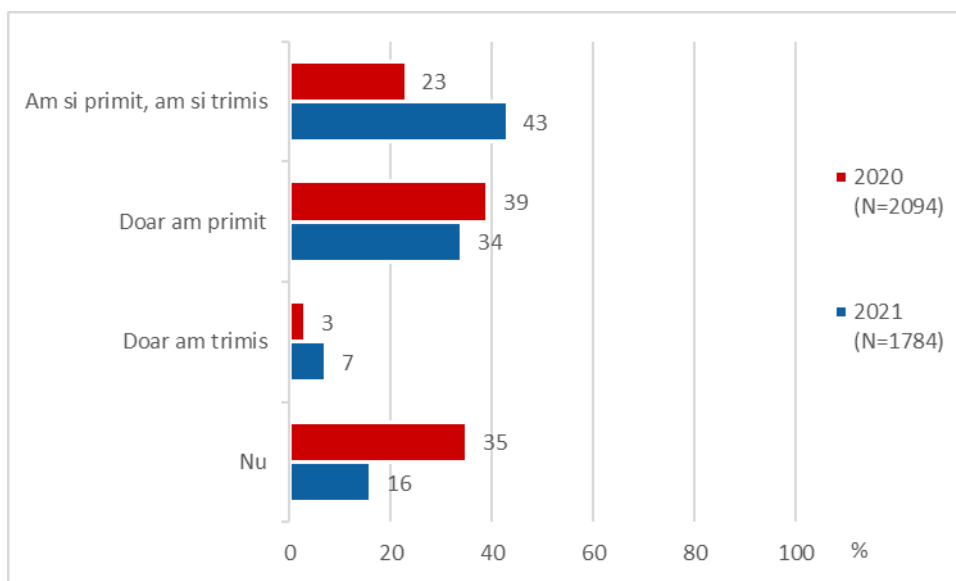


Fig. 7.2 Cu ce frecvență ați folosit următoarele servicii poștale, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dvs. în calitate de EXPEDITOR, în ultimele 12 luni?

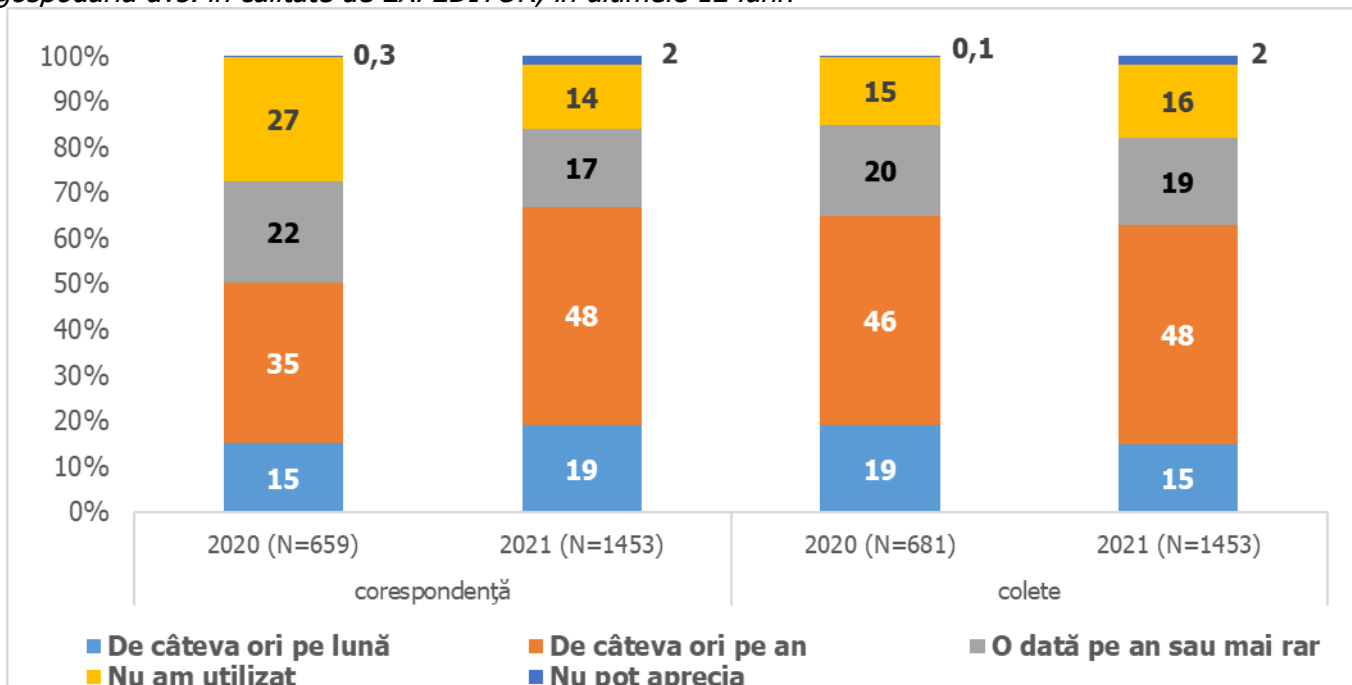


Fig. 7.3 Cât de des ați făcut achiziții online, în ultimele 12 luni?

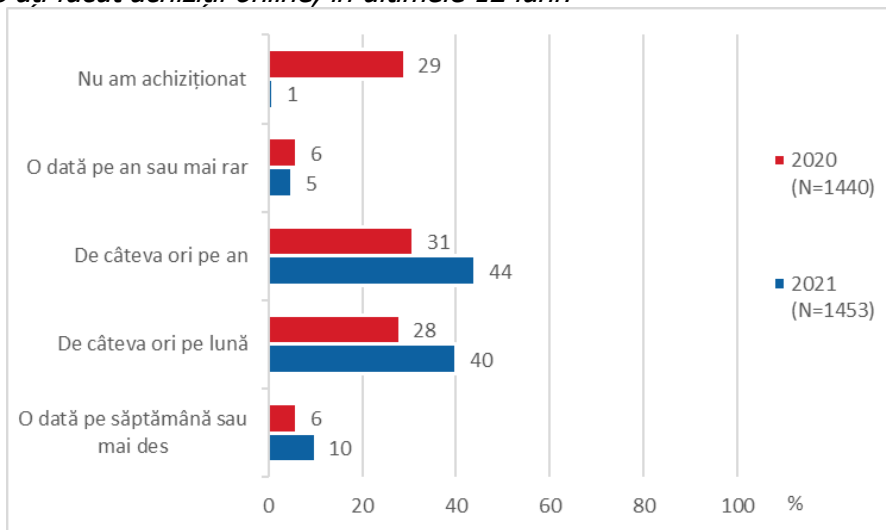


Fig. 7.4 Unde preferați să vă fie livrate expedițiile?

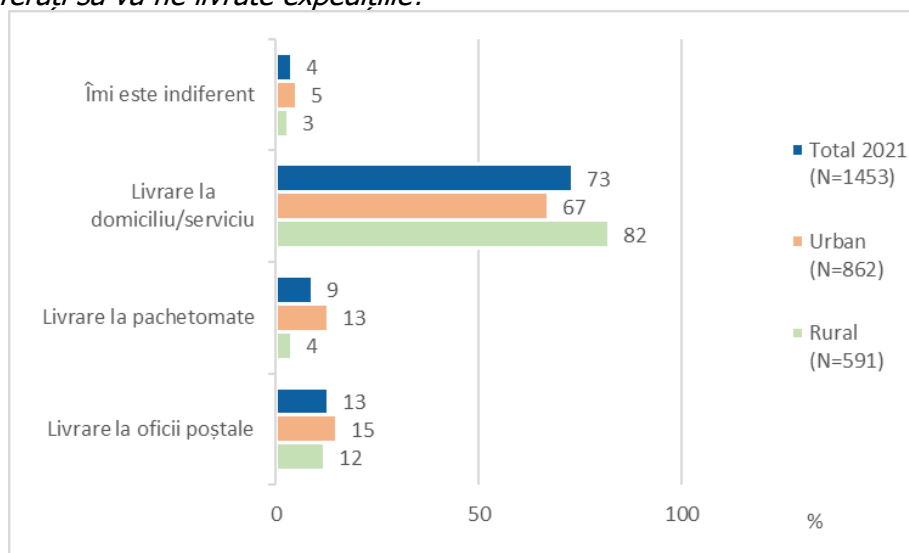


Fig. 7.4 Care au fost cele mai importante 3 criterii pentru care ați selectat furnizorul când ați utilizat serviciile de expediere corespondență/colete? (2021)

