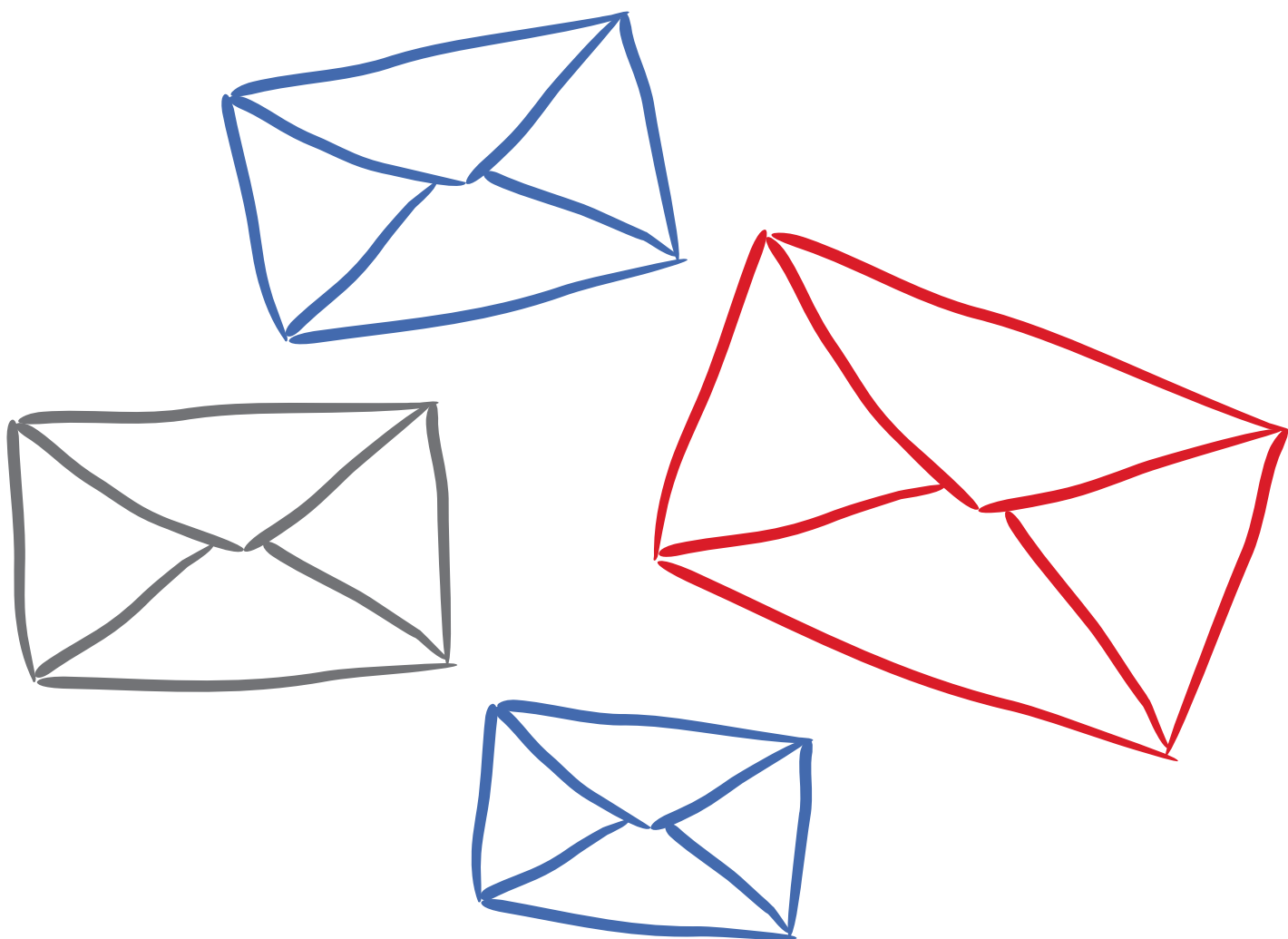


Raport privind datele statistice aferente pieței serviciilor poștale din România, în anul 2016



Acest raport se bazează pe datele statistice corespunzătoare domeniului serviciilor poștale aferente anului 2016, colectate conform prevederilor Deciziei Președintelui Autorității Naționale pentru Comunicații nr.127/2009 privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de servicii poștale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 151 din 11 martie 2009.

Prelucrarea datelor și interpretările s-au făcut în acord cu legislația românească în baza careia furnizorii au raportat datele, cu recomandările Uniunii Poștale Universale (UPU), ale Grupului European de Reglementare a Serviciilor Poștale (ERGP), precum și cu cerințele Biroului European de Statistică (EUROSTAT) pentru domeniul poștal.

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 2016 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 2016 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 ca cele de mai sus.

CUPRINS

1. Introducere	1
2. Analiza generală a situației furnizorilor de servicii poștale	2
2.1. Dinamica procesului de autorizare ca furnizori de servicii poștale	2
2.2. Analiza situației furnizorilor de servicii poștale în cursul anului 2016	2
2.3. Analiza dinamicii numărului de furnizori autorizați/prezenți activ în piața poștală în perioada 2012 – 2016.....	3
2.4. Opțiunea furnizorilor poștali pentru serviciile incluse în sfera serviciului universal.....	4
3. Resurse umane	5
4. Traficul trimiterilor poștale aferent pieței poștale în anul 2016.....	6
4.1. Analiza generală a traficului poștal.....	6
4.2. Analiza structurală a traficului poștal.....	9
1. Traficul trimiterilor din poșta de scrisori	9
2. Traficul de colete	10
3. Traficul aferent serviciilor poștale Express.....	12
4. Traficul aferent serviciilor poștale de trimiteri de corespondență și imprimare cu greutate mai mare de 2 kg	13
5. Traficul aferent serviciilor poștale de trimiteri de publicitate prin poștă	14
6. Traficul aferent serviciilor poștale de mandate poștale pe suport de hârtie.....	14
4.2.1. Structura traficului poștal aferent anului 2016	14
4.3. Analiza alocării traficului poștal.....	17
4.3.1. Media trimiterilor poștale raportate la numărul de locuitori	17
4.3.2. Gradul de încărcare al angajaților din sectorul poștal	17
4.3.3. Analiza rețelelor poștale	18
4.3.4. Date referitoare la statistica reclamațiilor privind prestarea serviciilor poștale	20
4.4. Traficul trimiterilor aferente serviciilor conexe serviciilor poștale.....	21
4.4.1. Traficul trimiterilor neadresate (neclasificate)	21
4.4.2. Traficul trimiterilor hibrid.....	22
5. Valoarea pieței serviciilor poștale	23
6. Serviciile poștale din sfera serviciului universal	24
6.1. Analiza generală a traficului poștal aferent serviciilor din sfera serviciului universal	24
6.2. Analiza structurală a traficului poștal aferent serviciilor din sfera serviciului universal	29
6.2.1. Traficul trimiterilor din poșta de scrisori din sfera serviciului universal	29

6.2.2. Traficul de colete	35
---------------------------------	----

7. Serviciile poștale din afara sferei serviciului universal 37

7.1. Analiza generală a traficului poștal aferent serviciilor din afara sferei serviciului universal	37
--	----

7.2. Analiza structurală a traficului poștal aferent serviciilor din afara sferei serviciului universal	40
--	----

7.2.1. Traficul de corespondență și imprimare din afara sferei serviciului universal	40
--	----

7.2.2. Traficul de colete poștale din afara sferei serviciului universal	40
--	----

7.2.3. Traficul aferent serviciilor Express	41
---	----

7.2.4. Traficul aferent serviciilor financiare poștale	42
--	----

7.2.5. Traficul aferent trimiterilor de publicitate prin poștă	42
--	----

8. Concluzii privind piața poștală din România în anul 2016 44

1. Introducere

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, denumită în continuare ANCOM, este instituția care are rolul de a pune în aplicare politica națională în domeniul serviciilor poștale. În activitatea sa, ANCOM are ca obiective: protecția intereselor utilizatorilor finali, stimularea investițiilor, precum și promovarea concurenței.

Scopul acestui raport este acela de a prezenta atât imaginea de ansamblu a pieței serviciilor poștale în anul 2016, cât și dinamica acesteia pe parcursul ultimilor cinci ani, pe baza datelor raportate de furnizorii de servicii poștale.

Potrivit dispozițiilor art.4 din Decizia președintelui ANCOM nr.127/2009, modificată și completată prin Decizia președintelui ANCOM nr.1079/2015, începând cu 1 ianuarie 2016, furnizorii de servicii poștale au obligația de a transmite indicatorii statistici prin intermediul aplicației informatice disponibile pe pagina de internet a ANCOM, ca înscris în formă electronică, căruia i s-a încorporat, atașat ori i s-a asociat logic o semnătură electronică extinsă bazată pe un certificat calificat.

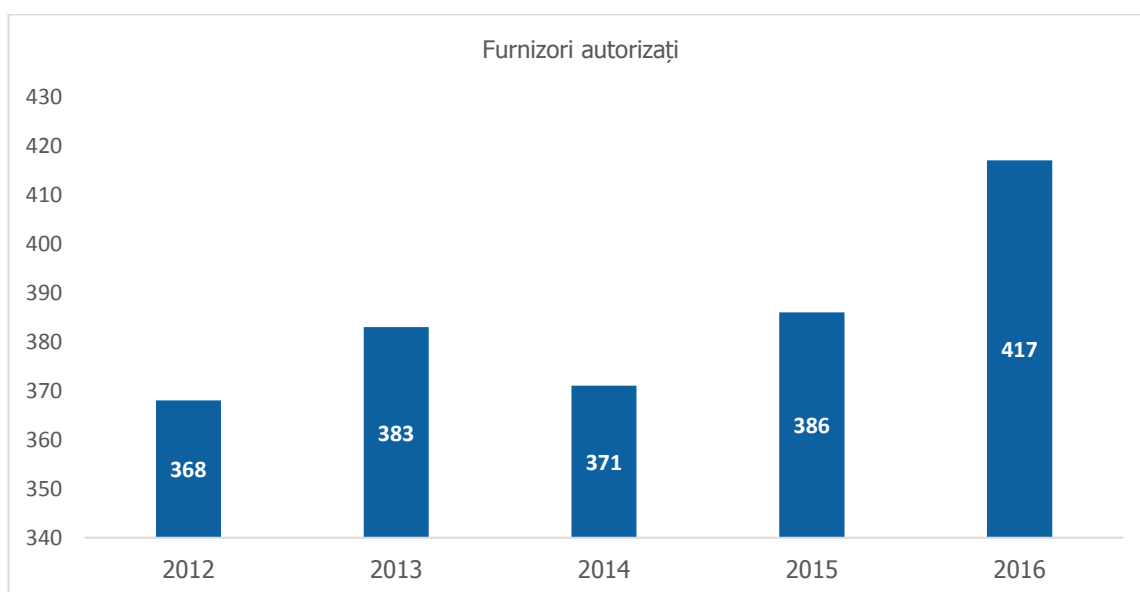
Raportul se bazează pe datele transmise și actualizate de furnizorii de servicii poștale, până la data de 07 iunie 2017.

2. Analiza generală a situației furnizorilor de servicii poștale

2.1. Dinamica procesului de autorizare ca furnizori de servicii poștale

Numărul furnizorilor care au obținut dreptul de a-și desfășura activitatea în domeniul serviciilor poștale este unul dintre indicatorii de bază care oferă indicii despre cât de atractivă este piața serviciilor poștale. În fig.1 este prezentată situația procesului de autorizare a furnizorilor de servicii poștale în ultimii cinci ani.

Fig. 1 Situația autorizării furnizorilor de servicii poștale în perioada 2012 – 2016



Analizând modul în care a decurs procesul de autorizare a furnizorilor de servicii poștale în ultimii ani, se constată că dinamica numărului de furnizori, în perioada 2012 – 2015 a înregistrat, alternativ, creșteri și scăderi aproximativ constante, în anul 2016 înregistrându-se cel mai mare număr de furnizori autorizați din ultimii cinci ani.

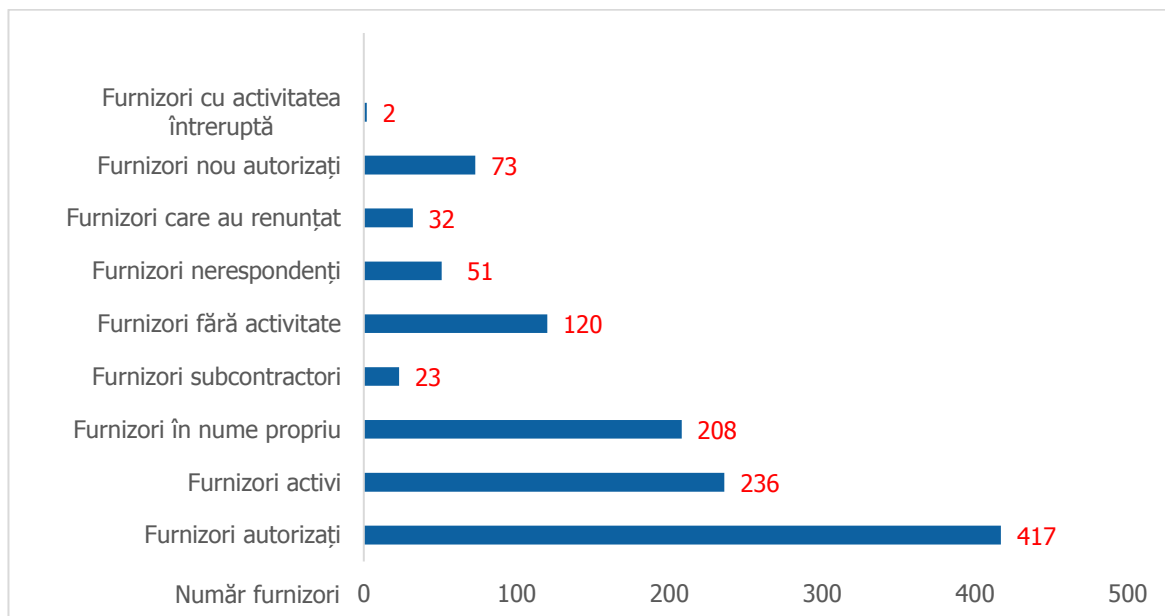
2.2. Analiza situației furnizorilor de servicii poștale în cursul anului 2016

Din analiza datelor aferente anului 2016 completate de către furnizorii de servicii poștale rezultă că:

- numărul total de furnizori autorizați la finele anului 2016 a fost de 417;
- au transmis informații privind datele statistice 366 de furnizori, adică 87,77% din numărul total de furnizori;
- pe piața serviciilor poștale au furnizat efectiv serviciile pentru care au fost autorizați, 236 de furnizori, adică 56,6% din numărul furnizorilor autorizați;
- din cei 366 de furnizori care au transmis informații privind datele statistice, 125 de furnizori nu au prestat serviciile pentru care au fost autorizați;
- 208 furnizori au lucrat în nume propriu, aceștia reprezentând aproape 50% din numărul furnizorilor autorizați și peste 88% din numărul furnizorilor activi;

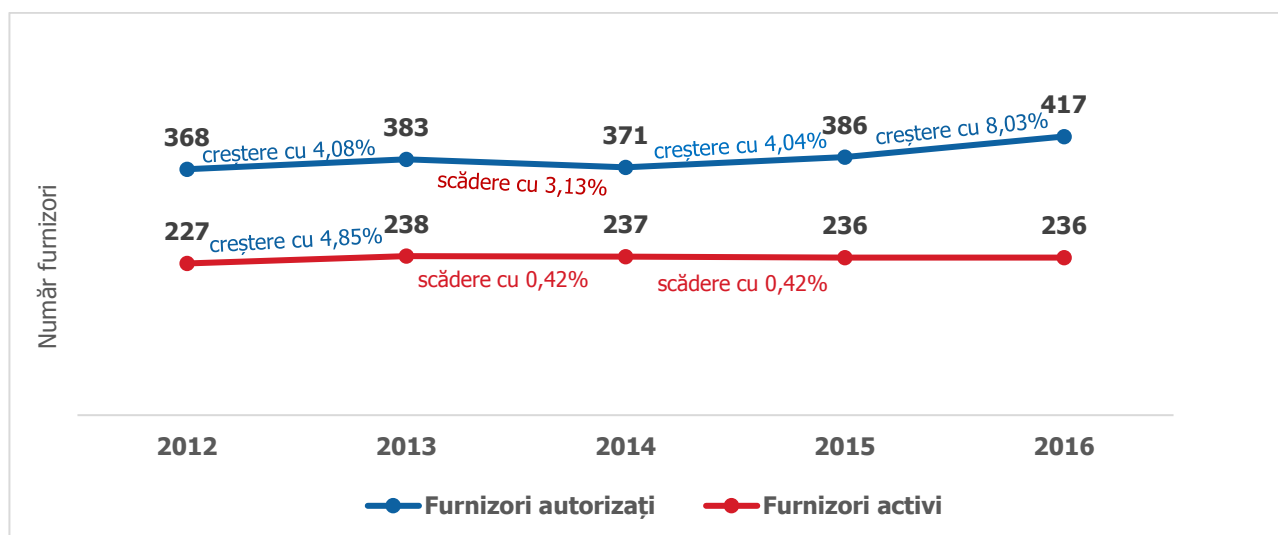
- 23 de furnizori activi au fost mandatați să presteze servicii poștale în numele și pe răspunderea altui furnizor poștal, în baza unui contract (aceștia reprezentând un procent de 9,75% din furnizorii activi);
- 73 de persoane au dobândit dreptul de a presta servicii poștale în anul 2016, în timp ce 32 furnizori de servicii poștale au renunțat la acest drept.

Fig. 2 Activitatea furnizorilor de servicii poștale în anul 2016



2.3. Analiza dinamicii numărului de furnizori autorizați/prezenți activ în piața poștală în perioada 2012 – 2016

Fig. 3 Dinamica numărului de furnizori autorizați și activi în perioada 2012 – 2016



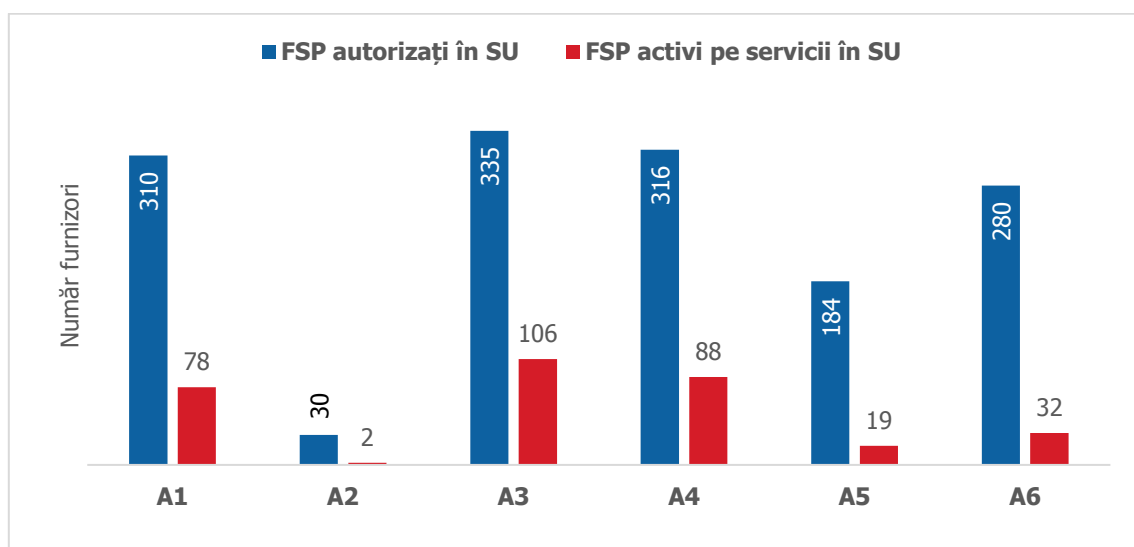
Analiza dinamicii numărului de furnizori de servicii poștale activi în piața poștală în ultimii ani arată că în perioada 2013 - 2016 piața s-a stabilizat, scăderile înregistrate fiind sub 0,5%, în timp ce fluctuația numărului furnizorilor autorizați a fost sub 10%.

2.4. Opțiunea furnizorilor poștali pentru serviciile incluse în sfera serviciului universal

Serviciile din sfera serviciului universal pentru care pot opta cei ce doresc să devină furnizori de servicii poștale sunt:

- A1. Colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimerilor poștale în greutate de până la 2 kg (corespondență, imprimate);
- A2. Colectarea, sortarea, transportul și livrarea cecogramelor interne și internaționale;
- A3. Colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale în greutate de până la 10 kg;
- A4. Distribuirea coletelor poștale în greutate de până la 20 kg expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;
- A5. Serviciul de trimitere recomandată având ca obiect trimiteri poștale în greutate de până la 2 kg;
- A6. Serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimiteri poștale în greutate de până la 2 kg sau colete poștale în greutate de până la 10 kg, respectiv colete poștale cu limita de greutate între 10 și 20 kg expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia.

Fig. 4 Distribuția furnizorilor poștali în funcție de serviciile pentru care au optat la autorizare și serviciile pe care le-au prestat efectiv în anul 2016



Ca și în anul precedent, deși există o tendință a celor care doresc să se autorizeze de a-și arăta disponibilitatea pentru exercitarea tuturor serviciilor poștale din sfera serviciului universal, din analiza datelor raportate, respectiv volumul de trimiteri poștale colectate și distribuite, s-a constatat că și în anul 2016, cei mai mulți furnizori s-au autorizat și au fost activi prestand servicii ce au avut ca obiect tot colete poștale în greutate de până la 10 kg (A3), respectiv colete poștale în greutate de până la 20 kg expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia (A4) și trimiteri poștale de corespondență, respectiv imprimate, de până la 2 kg (A1)..

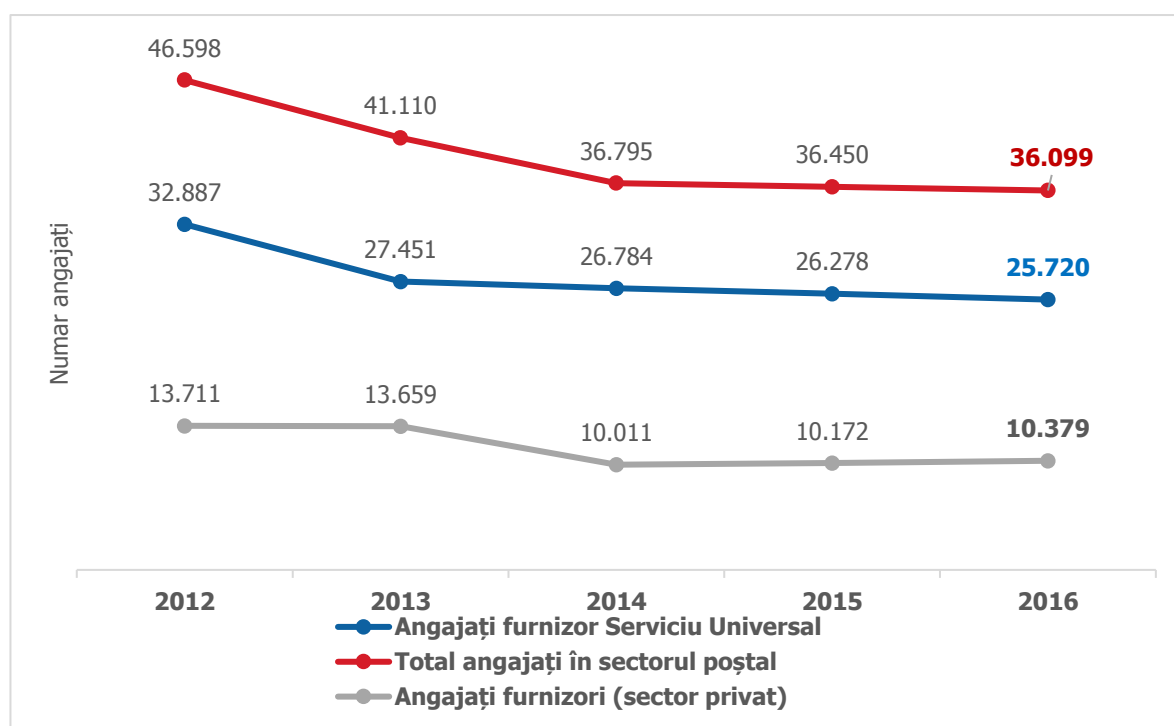
3. Resurse umane

În anul 2016, pe piața serviciilor poștale din România au lucrat **36.099** de salariați, dintre care **25.720** au fost salariați ai furnizorului de serviciu universal "**Compania Națională Poșta Română S.A.**" (**CNPR**), reprezentând 71,25% din totalul personalului angajat în domeniul serviciilor poștale.

Tabel 1 Dinamica numărul angajaților în sectorul poștal în perioada 2015 – 2016

Indicatori	2015	2016	Dinamica (%)
Numărul angajaților furnizorului de serviciu universal	26.278	25.720	- 2,12%
Numărul angajaților furnizorilor din sectorul privat	10.172	10.379	+ 2,04%
Total număr de angajați în sectorul poștal	36.450	36.099	- 0,96%

Fig.5 Dinamica numărului de angajați din sectorul poștal în perioada 2012 - 2016

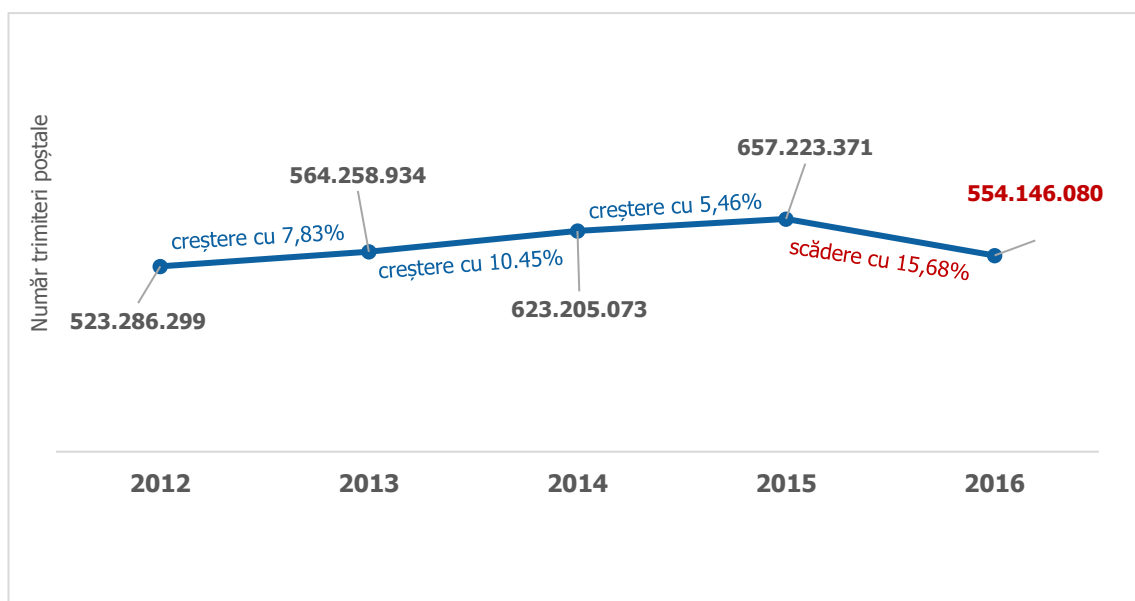


4. Traficul trimiterilor poștale aferent pieței poștale în anul 2016

4.1. Analiza generală a traficului poștal

Traficul poștal total în anul 2016 a fost de **554.146.080** de trimiteri poștale, din care **522.191.590** au fost trimiteri poștale interne, reprezentând 94,23% din traficul poștal total, iar **31.954.490** au fost trimiteri poștale internaționale, reprezentând 5,77% din traficul poștal total.

Fig.6 Dinamica traficului poștal total în perioada 2012 – 2016



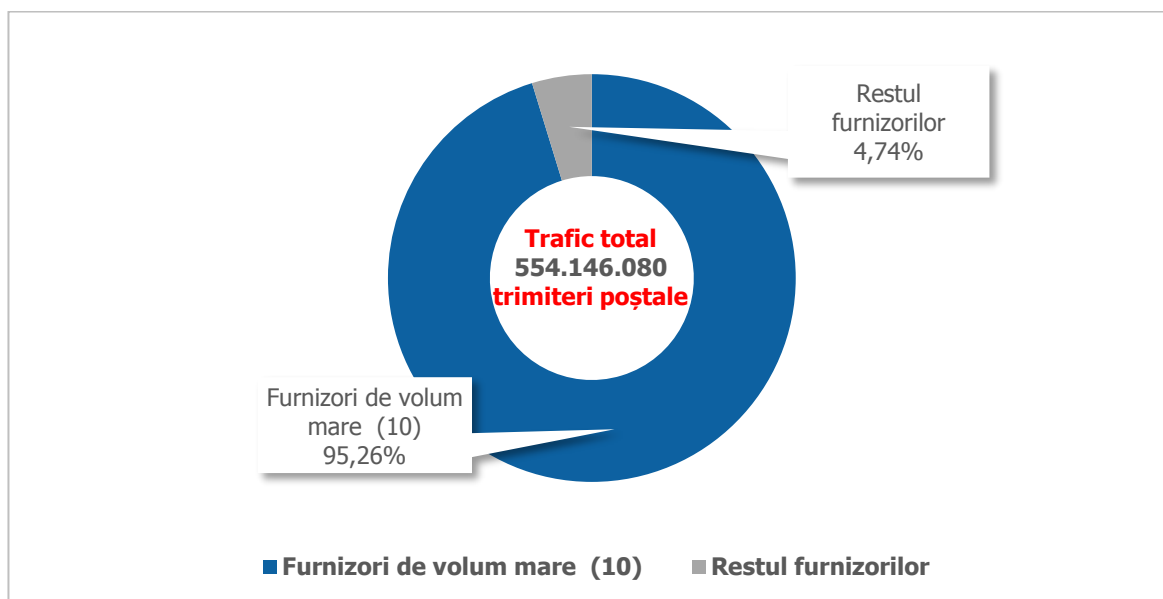
Tabel 2 Analiza comparativă a traficului poștal total în perioada 2015 – 2016

Indicatori	Interne	Internaționale	Total
2015	600.979.933	56.243.438	657.223.371
2016	522.191.590	31.954.490	554.146.080
Dinamica (%)	- 13,11%	- 43,18%	- 15,68%

Din traficul poștal total realizat în anul 2016 (554.146.080 trimiteri), primii zece furnizori de volum mare din întreaga piață au realizat un trafic de **527.862.930** de trimiteri (95,26%), iar restul furnizorilor au realizat un volum de 26.283.150 de trimiteri (4,74%).

Primii 10 furnizori cu cel mai mare trafic de trimiteri poștale în anul 2016 sunt (în ordine alfabetică): COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ S.A., DELIVERY SOLUTIONS S. A, DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A., FAN COURIER EXPRESS S.R.L., GLS GENERAL LOGISTICS SYSTEMS ROMANIA S.R.L., NEMO PROD COM IMPEX S.R.L., POSTMASTER S.R.L., POȘTA ATLASSIB CURIER RAPID S.R.L., TOTAL POST MAIL SERVICES S.R.L., URGENT CARGUS S.A. .

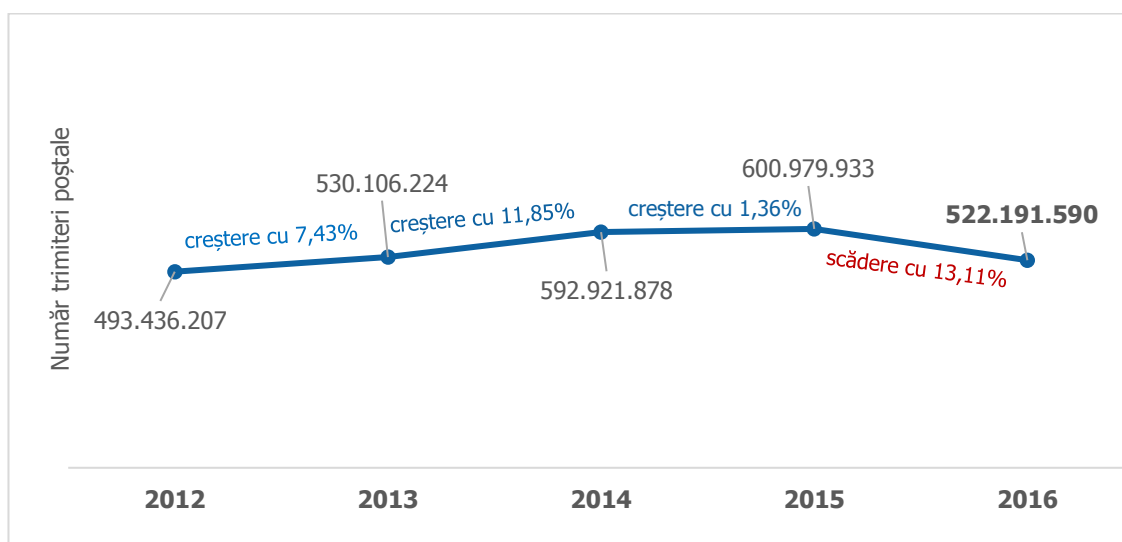
Fig. 7 Distribuția pieței poștale între furnizorii de servicii poștale în anul 2016



Traficul total intern

Urmărind dinamica **traficului total intern**, se poate observa că, după trei ani de creșteri succesive ale traficului, în 2016 acesta înregistrează o scădere de peste 13%.

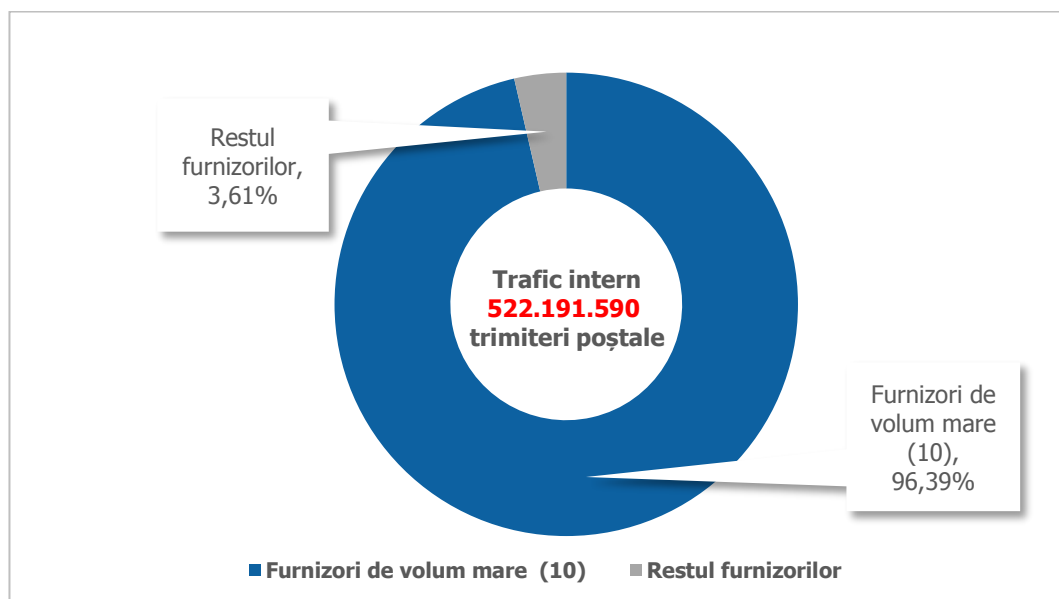
Fig. 8 Dinamica traficului total intern în perioada 2012 – 2016



Din traficul poștal intern realizat în anul 2016 (**522.191.590** trimiteri), primii zece furnizori de volum mare din acest segment de piață au realizat un trafic de 503.352.085 de trimiteri, reprezentând 96,39% din totalul traficului de trimiteri interne.

Primii 10 furnizori cu cel mai mare trafic de trimiteri poștale interne în anul 2016 sunt (în ordine alfabetică): COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ S.A., DELIVERY SOLUTIONS S.A., DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A., FAN COURIER EXPRESS S.R.L., GLS GENERAL LOGISTICS SYSTEMS ROMANIA S.R.L., NEMO PROD COM IMPEX S.R.L., POSTMASTER S.R.L., POȘTA ATCLASSIB CURIER RAPID S.R.L., TOTAL POST MAIL SERVICES S.R.L., URGENT CARGUS S.A.

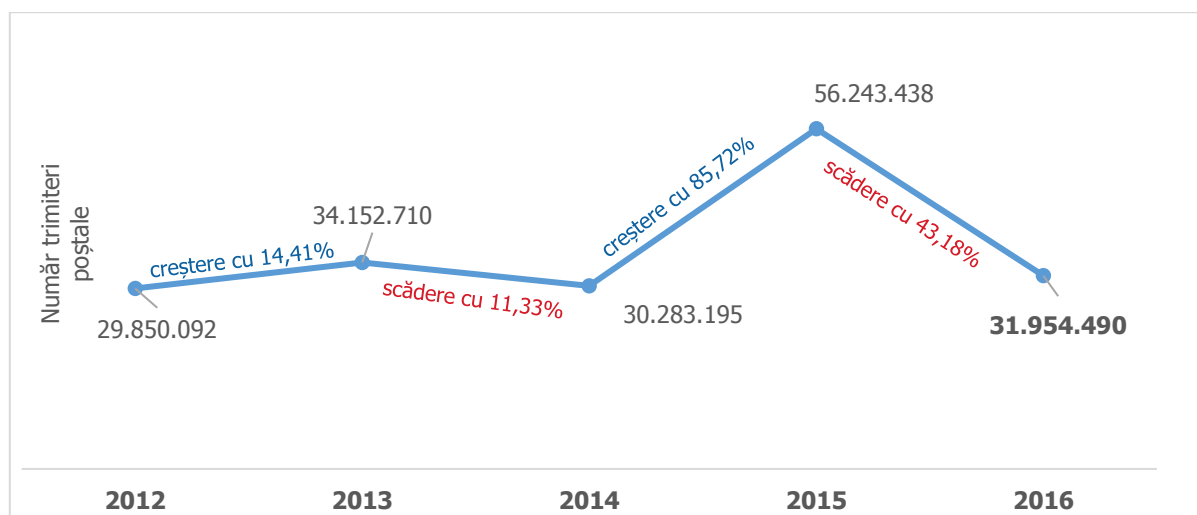
Fig.9 Distribuția pieței poștale interne între furnizorii de servicii poștale în anul 2016



Traficul total internațional

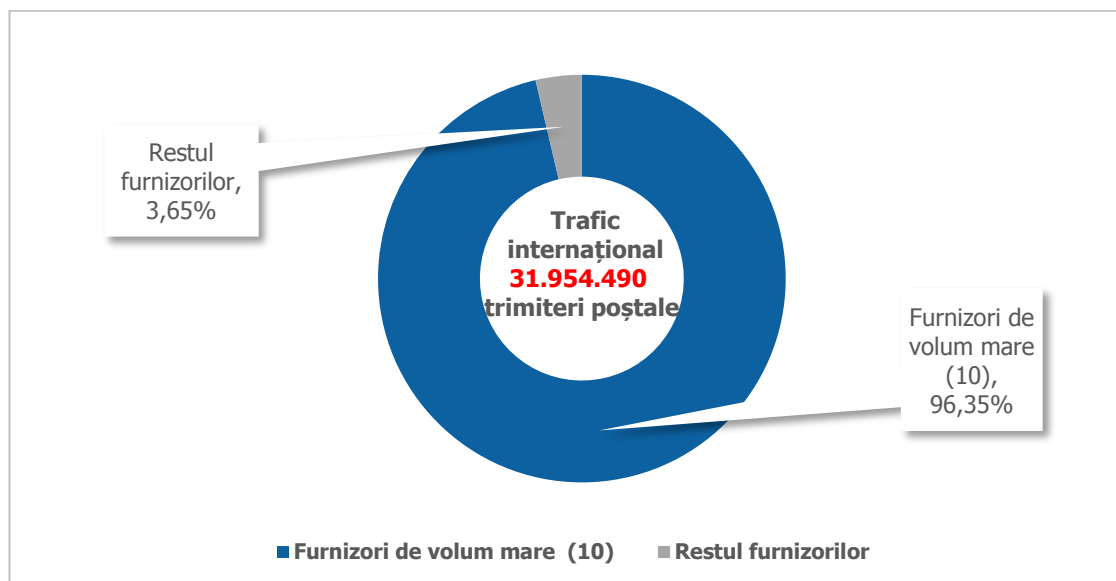
În perioada 2012 – 2016 **traficul total internațional** a fost caracterizat de creșteri și scăderi alternative, în anul 2015 înregistrându-se o creștere record de peste 85% față de anul 2014, iar în anul 2016 traficul înregistrează o scădere de peste 40%.

Fig.10 Dinamica traficului total internațional în perioada 2012 – 2016



Din traficul poștal internațional realizat în anul 2016 (**31.954.490** trimiteri), primii zece furnizori de volum mare din acest segment de piață au realizat un trafic de **30.787.459** de trimiteri, reprezentând 96,35% din totalul traficului de trimiteri internaționale procesate.

Fig.11 Distribuția pieței poștale internaționale între furnizorii de servicii poștale în anul 2016



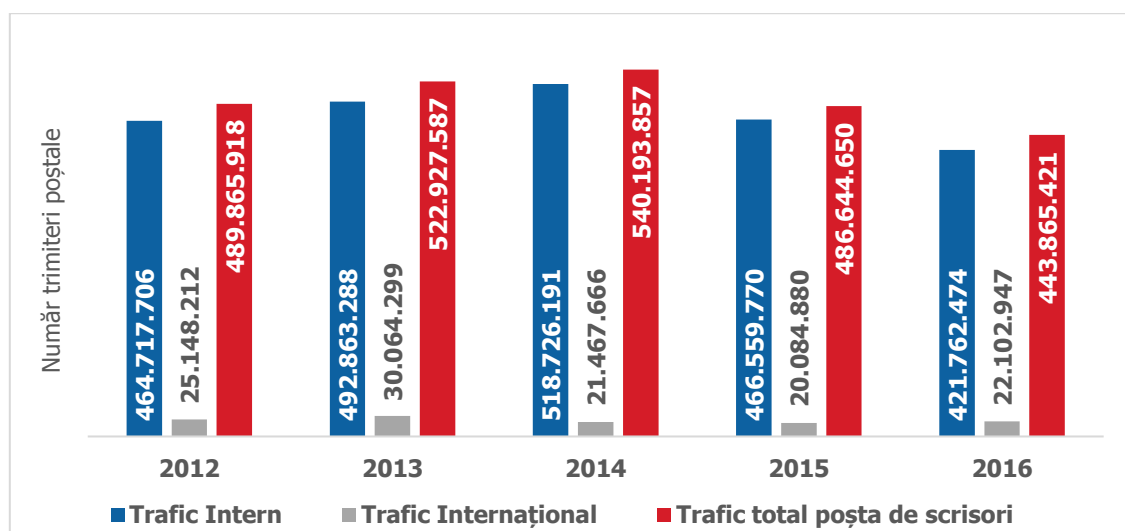
Primii 10 furnizori cu cel mai mare trafic de trimiteri poștale internaționale în anul 2016 sunt (în ordine alfabetică): BÂRSAN TRANS S.L. prin BÂRSAN TRANS S.R.L. SPANIA SUCURSALA SEBEȘ, COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ S.A., DHL INTERNATIONAL ROMANIA S.R.L., DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A., GLS GENERAL LOGISTICS SYSTEMS ROMANIA S.R.L., POȘTA ATCLASSIB CURIER RAPID S.R.L., TABITA TOUR S.R.L., TNT ROMANIA S.R.L. UPS ROMANIA S.R.L., WORLD MEDIATRANS S.R.L.

4.2. Analiza structurală a traficului poștal

1. Traficul trimiterilor din poșta de scrisori*

În anul 2016 traficul poștal al trimiterilor din poșta de scrisori a înregistrat un număr de **443.965.421** de trimiteri ceea ce reprezintă 80,12% din întregul trafic poștal (554.146.080).

Fig.12 Traficul poștei de scrisori în erioada 2012 – 2016



* **Poșta de scrisori** - servicii poștale având ca obiect trimiteri poștale (corespondență și imprimare), cu limita maximă de greutate 2 kg.

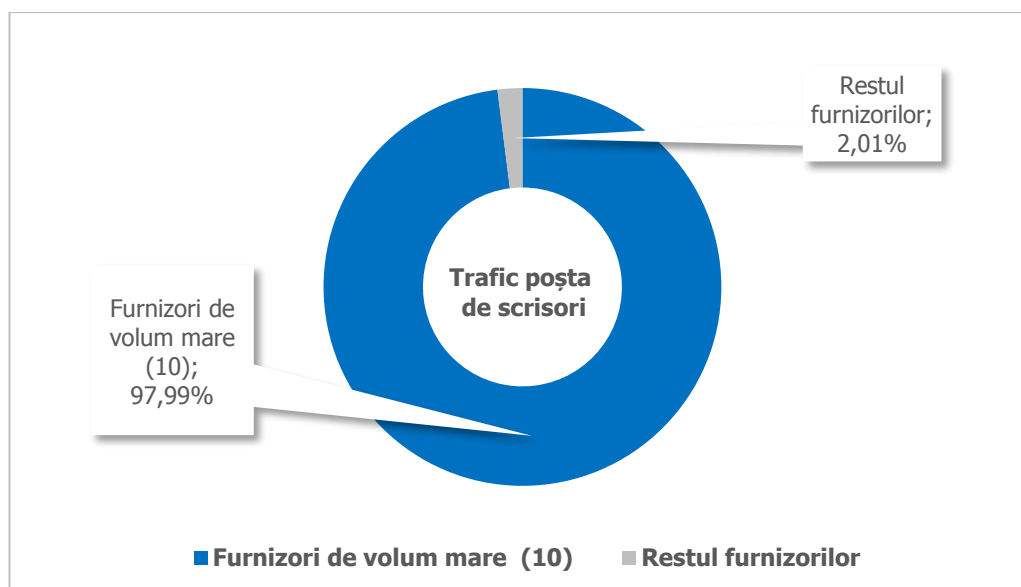
Tabel 3 Dinamica traficului poștei de scrisori în perioada 2015 – 2016

Indicatori	Interne	Internaționale	Total
2015	466.559.770	20.084.880	486.644.650
2016	421.762.474	22.102.947	443.865.421
Dinamica (%)	- 9,60%	+ 10,05%	- 8,79%

Din traficul total al poștei de scrisori realizat în anul 2016 (443.865.421 trimiteri), primii zece furnizori de volum mare de pe acest segment de piață au realizat un trafic de **434.937.560** de trimiteri (97,99%).

Primii 10 furnizori cu cel mai mare trafic de trimiteri din poșta de scrisori în anul 2015 sunt (în ordine alfabetică): COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ S.A., DELIVERY SOLUTIONS S.A., DRAGON STAR CURIER S.R.L., DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A., FAN COURIER EXPRESS S.R.L., NEMO PROD COM IMPEX S.R.L., POSTMASTER S.R.L., SALGEROM S.R.L., TOTAL POST MAIL SERVICES S.R.L., URGENT CARGUS S.A..

Fig.13 Distribuția pieței poștei de scrisori între furnizorii de servicii poștale în anul 2016



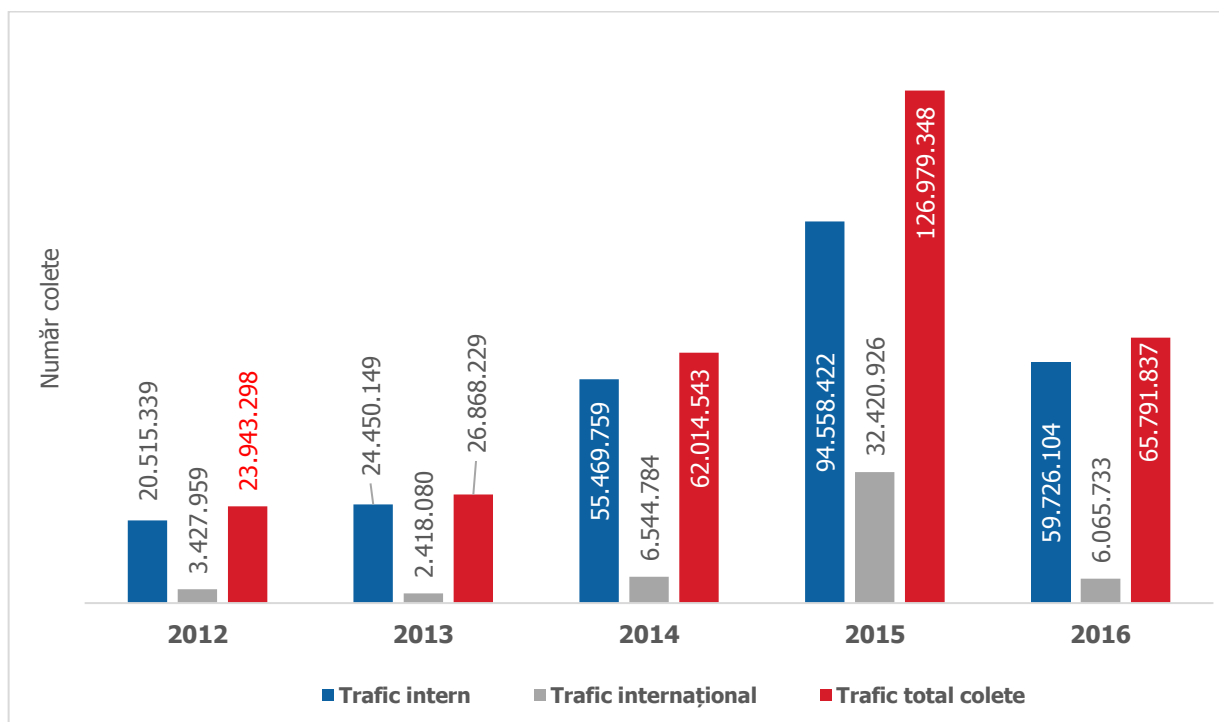
2. Traficul de colete

În anul 2016, au fost colectate și distribuite un număr de **65.791.837** de colete poștale, ceea ce reprezintă 11,87% din traficul poștal total (554.146.080).

De asemenea, în cursul anului 2016 au fost prelucrate:

- **59.726.104** colete poștale interne (90,78% din traficul total de colete), ceea ce reprezintă 11,44% din traficul poștal intern total (522.191.590);
- **6.065.733** colete poștale internaționale (9,22% din traficul total de colete), ceea ce reprezintă 18,98% din traficul poștal internațional total (31.954.490).

Fig.14 Traficul de colete în perioada 2012 – 2016



Analizând dinamica traficului de colete din ultimii 5 ani, se poate observa că anul 2015 a fost cel mai bun an pentru piața de colete, dar în anul 2016 traficul a scăzut cu aproape 50% față de anul anterior.

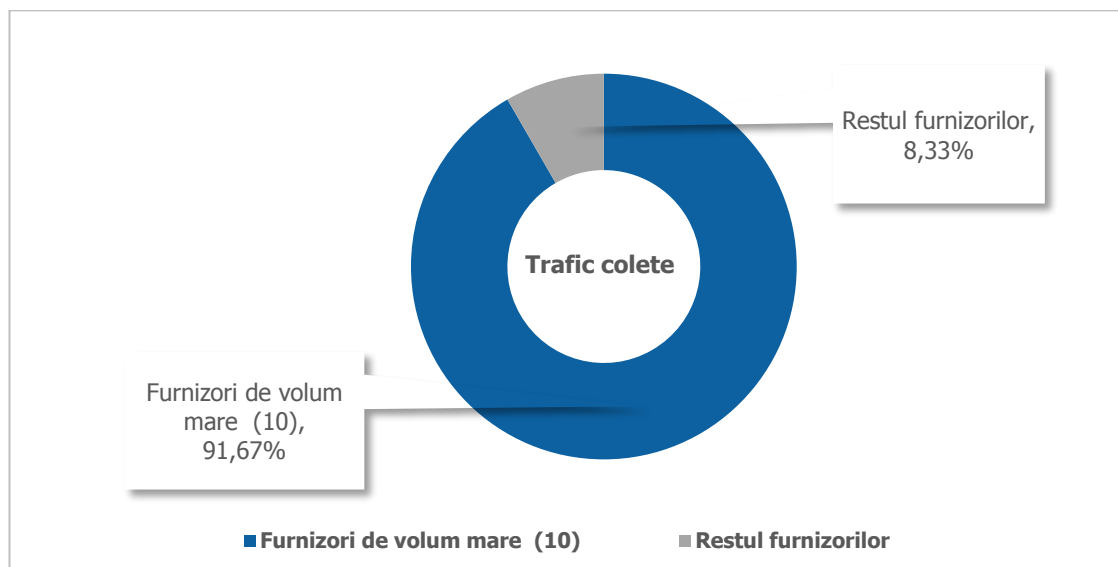
Tabel 4 Dinamica traficului de colete în perioada 2015 – 2016

Indicator	Intern	Internațional	Total
2015	94.558.422	32.420.926	126.979.348
2016	59.726.104	6.065.733	65.791.837
Dinamica (%)	- 36,84%	- 81,29%	- 48,19%

Din traficul total de colete de **65.791.837** realizat în anul 2016, primii zece furnizori de volum mare din acest segment de piață au realizat împreună un trafic de **60.311.704** de colete (91,67%).

Furnizorii cu cel mai mare trafic prezenți pe piața de colete în anul 2016 sunt (în ordine alfabetică): BOOKURIER LOGISTICS S.R.L., COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ S.A., DRAGON STAR CURIER S.R.L., DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A., DSC EXPRESS LOGISTIC S.R.L., FAN COURIER EXPRESS S.R.L., GLS GENERAL LOGISTICS SYSTEMS ROMANIA S.R.L., NEMO PROD COM IMPEX S.R.L., UPS ROMANIA S.R.L., URGENT CARGUS S.A.

Fig.15 Distribuția pieței de colete între furnizorii poștali în anul 2016



3. Traficul aferent serviciilor poștale Express*

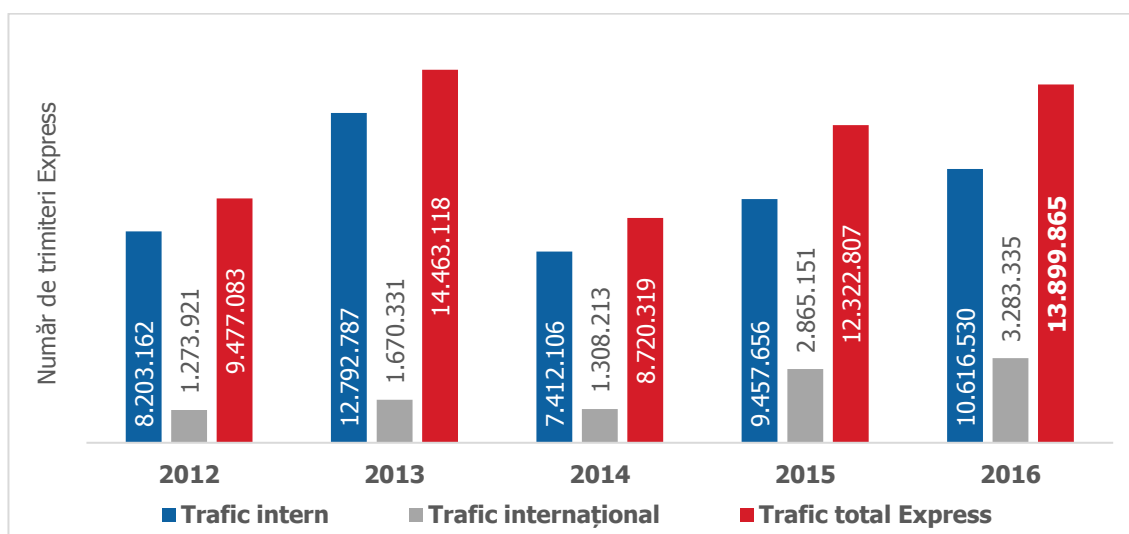
În anul 2016 traficul poștal total aferent serviciilor Express a fost de **13.899.865** de trimiteri poștale, ceea ce reprezintă 2,51% din traficul poștal total (554.146.080).

De asemenea, în cursul anului 2016 au fost prelucrate:

- **10.616.530** de trimiteri Express interne, reprezentând 2,03% din traficul total intern (522.191.590);
- **3.283.335** de trimiteri Express internaționale reprezentând 10,28% din traficul total internațional (31.954.490).

Din dinamica traficului total de trimiteri care fac obiectul serviciului Express se poate observa că pe acest segment de piață, în perioada 2012 – 2016, s-au înregistrat fluctuații alternative, în anul 2016 traficul a crescut cu aproape 13% față de anul anterior, valorile nedepășind însă limitele maxime ale traficului din ultimii cinci ani, înregistrate în 2013

Fig.16 Traficul de trimiteri aferente serviciilor Express în perioada 2012 – 2016



* **Servicii Express** - servicii poștale care presupun, în mod cumulativ: eliberarea de către furnizor expeditorului a unui document care atestă data și ora depunerii, precum și, de regulă, plata tarifului; predarea trimiterii poștale la adresa destinatarului, personal către acesta sau către persoana autorizată să primească trimiterea poștală; răspunderea furnizorului pentru *predarea cu întârziere a trimiterii poștale*; predarea rapidă a trimiterii poștale.

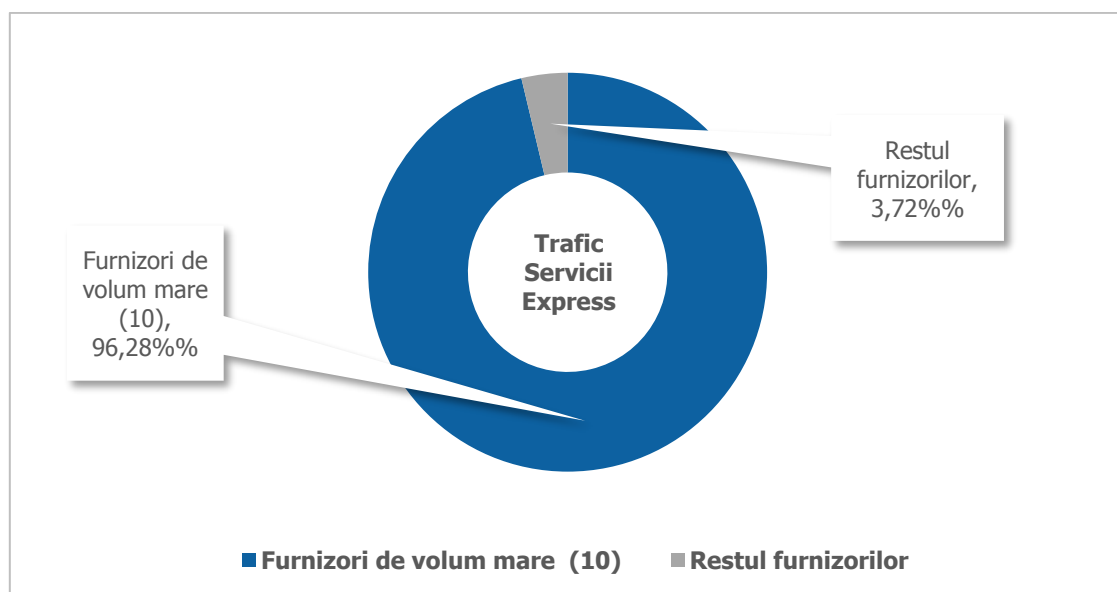
Tabel 5 Dinamica traficului serviciilor Express în perioada 2015 – 2016

Indicator	Interne	Internaționale	Totale
2015	9.457.656	2.865.151	12.322.807
2016	10.616.530	3.283.335	13.899.865
Dinamica (%)	+ 12,25%	+ 14,60%	+ 12,80%

Din traficul total al serviciilor Express (**13.899.865**), primii zece furnizori din acest segment de piață au realizat un volum de **13.382.658** de trimeri (96,28%), cota celorlalți furnizori fiind nesemnificativă, sub 3,72%.

Furnizorii cu cel mai mare trafic pe segmentul serviciilor Express în anul 2016 sunt (în ordine alfabetică): COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ S.A., DELIVERY SOLUTIONS S.A., DHL INTERNATIONAL ROMANIA S.R.L., ECONT FOR YOU S.R.L., INTERNATIONAL ROMEXPRESS SERVICE LTD S.R.L., NEMO PROD COM IMPEX S.R.L., POȘTA ATASSIB CURIER RAPID S.R.L., TNT ROMANIA S.R.L., UPS ROMANIA S.R.L., WORLD MEDIATRANS S.R.L.

Fig.17 Distribuția pieței serviciilor Express între furnizorii poștali în anul 2016



4. Traficul aferent serviciilor poștale de trimeri de corespondență și imprimate cu greutate mai mare de 2 kg

În 2016 numărul total al trimerilor de corespondență și imprimate cu greutate mai mare de 2 kg a fost de **887.861** trimeri poștale din care:

- **808.442** trimeri poștale interne,
- **79.419** trimeri poștale internaționale.

5. Traficul aferent serviciilor poștale de trimiteri de publicitate prin poștă

În 2016 numărul total al trimiterilor de publicitate prin poștă a fost de **21.843.028** trimiteri poștale din care:

- **21.826.043** trimiteri poștale interne,
- **16.985** trimiteri poștale internaționale.

6. Traficul aferent serviciilor poștale de mandate poștale pe suport de hârtie

În 2016 numărul total al mandatelor poștale pe suport de hârtie a fost de 7.858.068, din care:

- **7.451.997** mandate interne,
- **406.071** mandate internaționale.

4.2.1. Structura traficului poștal aferent anului 2016

Tabel 6 Distribuția traficului pe segmente de piață

Segment de piață	Nr. Trimiteri poștale <i>Interne</i>	<i>Distribuția trimiterilor pe piața internă %</i>	Nr. Trimiteri poștale <i>Internaționale</i>	<i>Distribuția trimiterilor pe piața internațională %</i>	Total Trimiteri poștale	<i>Distribuția trimiterilor pe piața poștală %</i>
Poșta de scrisori (trimiteri ≤2Kg)	421.762.474	80,77%	22.102.947	69,17%	443.865.421	80,10%
Colete	59.726.104	11,44%	6.065.733	18,98%	65.791.837	11,87%
Express	10.616.530	2,03%	3.283.335	10,28%	13.899.865	2,51%
Correspondență și Imprimare >2Kg	808.442	0,15%	79.419	0,25%	887.861	0,16%
Publicitate prin poștă	21.826.043	4,18%	16.985	0,05%	21.843.028	3,94%
Mandate	7.451.997	1,43%	406.071	1,27%	7.858.068	1,42%

Ținând cont de datele ce au definit structura traficului poștal aferent anului 2016, în figurile 18, 19 și 20 sunt prezentate ponderile traficului poștei de scrisori, coletelor, serviciilor Express, de corespondență și imprimare mai mari de 2Kg, de publicitate prin poștă și serviciilor financiare (mandate) în traficul poștal total, intern și internațional.

Fig.18 Distribuția traficului poștal total, în anul 2016

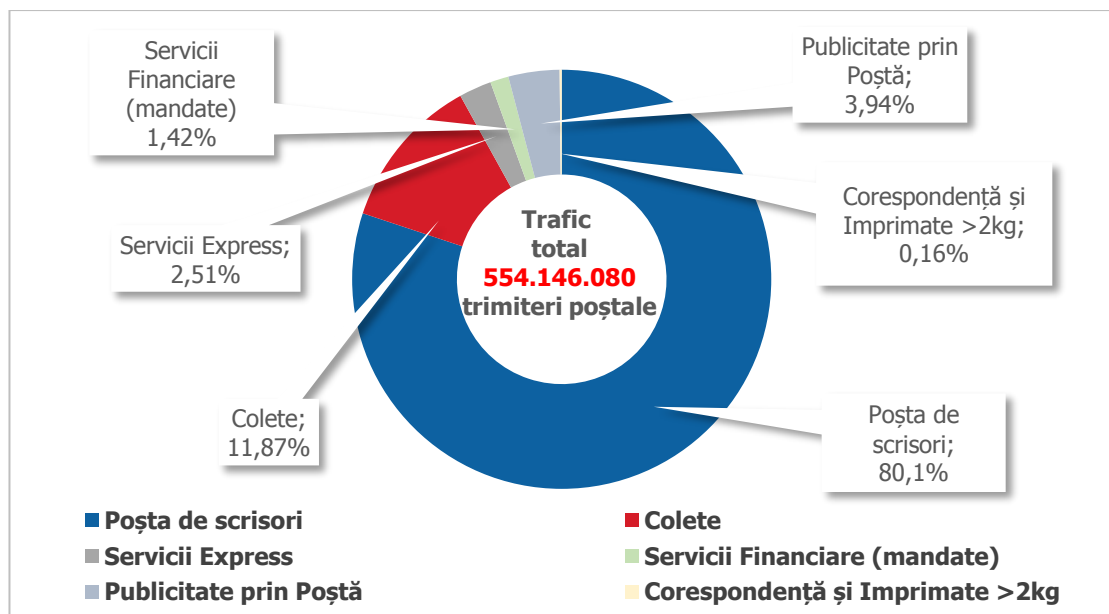


Fig.19 Distribuția traficului intern, în anul 2016

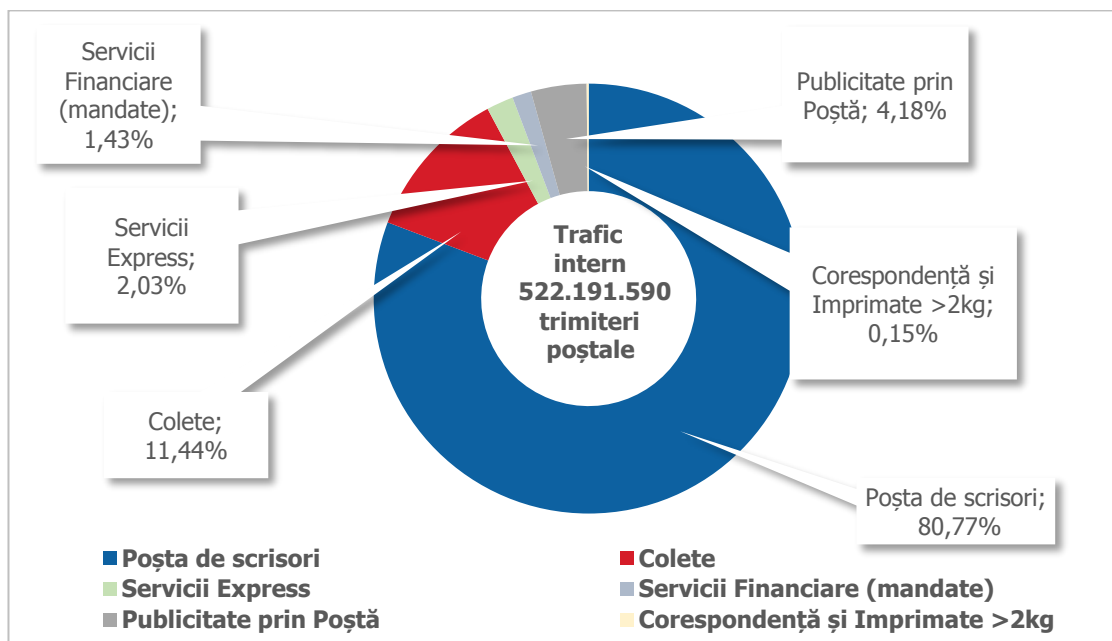
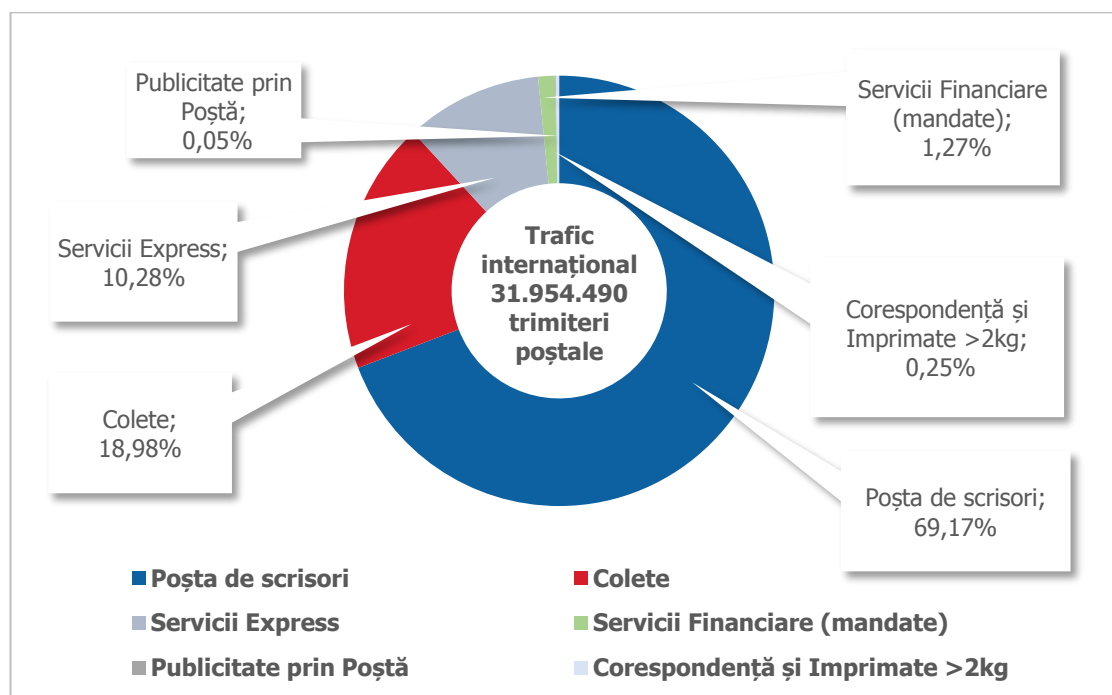


Fig.20 Distribuția traficului internațional, în anul 2016



Ponderea distribuțiilor trimiterilor poștale ce au format traficul total, intern și internațional, este prezentată comparativ pentru perioada 2012 - 2016 în tabelele nr.7, 8, 9.

Tabel 7 Ponderea distribuțiilor trimiterilor poștale în traficul total

Indicatori	2012	2013	2014	2015	2016
Trimiteri din poșta de scrisori	93,61%	92,68%	83,67%	74,05%	80,10%
Colete	4,58%	4,76%	9,95%	19,32%	11,87%
Trimiteri Express	1,81%	2,56%	1,39%	1,87%	2,51%
Corespondență și Imprimare >2kg, Mandate poștale, Publicitate prin poștă	*	*	4,99%	4,76%	5,52%

Tabel 8 Ponderea distribuțiilor trimiterilor poștale în traficul intern

Indicatori	2012	2013	2014	2015	2016
Trimiteri din poșta de scrisori	94,18%	92,97%	84,80%	77,64%	80,77%
Colete	4,16%	4,61%	9,36%	15,73%	11,44%
Trimiteri Express	1,66%	2,41%	1,25%	1,57%	2,03%
Corespondență și Imprimare >2kg, Mandate poștale, Publicitate prin poștă	*	*	4,59%	5,06%	5,76%

Tabel 9 Ponderea distribuțiilor trimiterilor poștale în traficul internațional

Indicatori	2012	2013	2014	2015	2016
Trimiteri din poșta de scrisori	84,25%	88,03%	61,56%	35,71%	69,17%
Colete	11,48%	7,08%	21,61%	57,64%	18,98%
Trimiteri Express	4,27%	4,89%	4,32%	5,10%	10,28%
Correspondență și Imprimare > 2kg, Mandate poștale, Publicitate prin poștă	*	*	12,51%	1,55%	1,57%

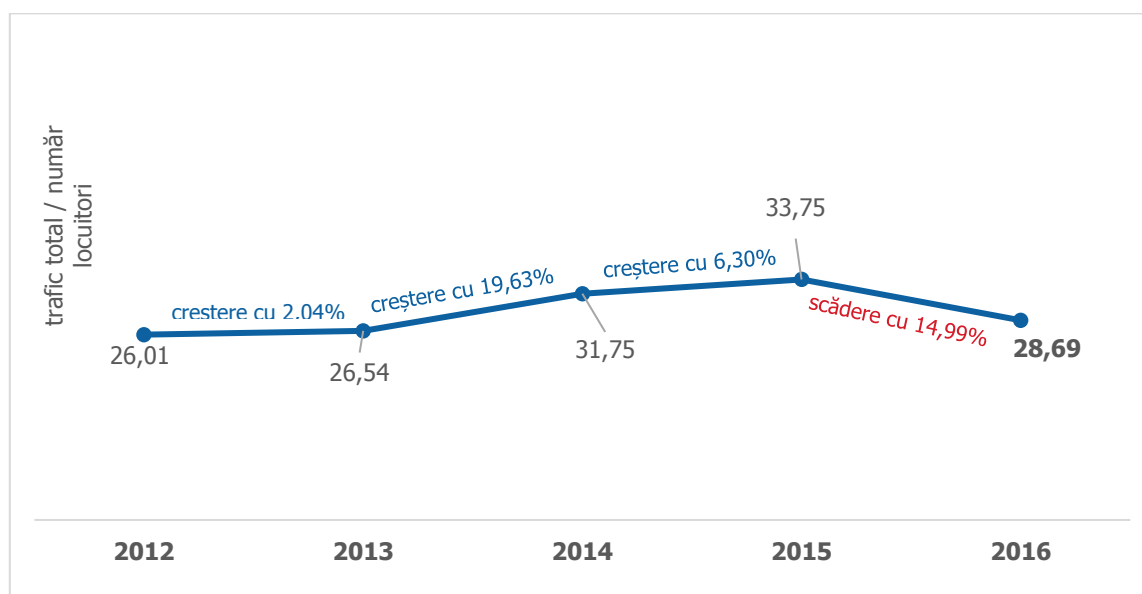
* În anii 2012 – 2013, corespondența și imprimarele au fost incluse în poșta de scrisori, iar mandatele, conform legislației în vigoare în anii de referință nu erau considerate trimiteri poștale.

4.3. Analiza alocării traficului poștal

4.3.1. Media trimiterilor poștale raportate la numărul de locuitori

Raportând valorile traficului poștal total aferent anului 2016 (**554.146.080** trimiteri poștale) la populația României*, rezultă o medie de **28,69** trimiteri poștale pe cap de locuitor, scăderea fiind cu aproape 15% față de anul 2015.

Fig.21 Dinamica mediei trimiterilor poștale pe cap de locuitor (trafic total/număr locuitori) în perioada 2012 – 2016



4.3.2. Gradul de încărcare al angajaților din sectorul poștal

Gradul anual de încărcare al angajaților din sectorul poștal este raportul dintre traficul total de trimiteri poștale (**554.146.080**) și numărul de angajați din sectorul poștal (**36.099**).

* Conform datelor furnizate de Institutul Național de Statistică, populația rezidentă a României la data 01.01.2016 a fost estimată la **19.310.216** locuitori

În anul 2016 gradul anual de încărcare a fost de **15.351** trimiteri poștale/angajat/an, în timp ce în anul 2015 a fost de **18.031** trimiteri poștale/angajat/an, ceea ce înseamnă că în anul 2016 fiecare angajat poștal a prelucrat mai puține trimiteri decât în anul 2015 (scădere de 14,86%).

Gradul zilnic de încărcare este raportul dintre gradul anual de încărcare și numărul de zile lucrătoare din an (*în anul 2016 au fost 254 zile lucrătoare*).

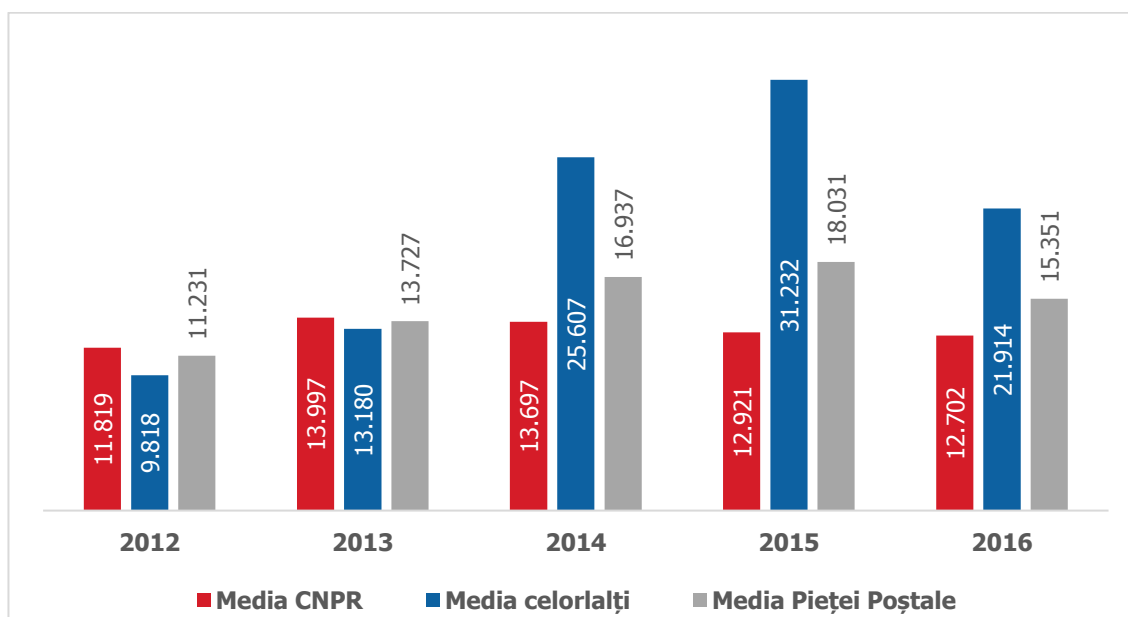
În anul 2016 gradul zilnic de încărcare al unui angajat din sectorul poștal a fost de **61** de trimiteri poștale/angajat/zi, în timp ce în anul 2015 a fost de 71 trimiteri poștale/angajat/zi.

Tabel 10 Gradul de încărcare al angajaților din sectorul poștal

Anul	CNPR	Alți furnizori
2015	12.921 tp/om/an 51 tp/om/zi	31.232 tp/om/an 123 tp/om/zi
2016	12.702 tp/om/an 50 tp/om/zi	21.914 tp/om/an 86 tp/om/zi

*tp = trimiteri poștale

Fig.22 Gradul de încărcare al angajaților din sectorul poștal în perioada 2012 – 2016

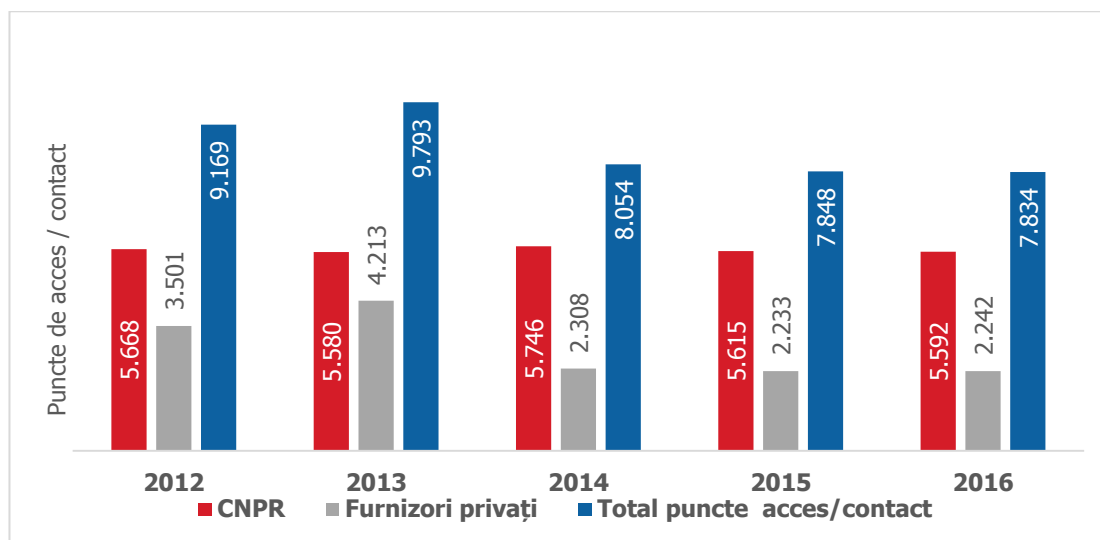


4.3.3. Analiza rețelelor poștale

a) Acoperirea poștală

În anul 2016 rețeaua poștală din România era compusă din **7.834** puncte de acces și de contact deservite de personal care au program de lucru cu publicul, care au aparținut atât furnizorului de serviciu universal, cât și celorlalți furnizori.

Fig.23 Numărul punctelor de acces și contact deservite de personal ale CNPR și ale furnizorilor privați în perioada 2012 – 2016



Numărul punctelor de acces și contact deservite de personal puse la dispoziția utilizatorilor de servicii poștale în anul 2016 a continuat să scadă, numărul acestora fiind cel mai mic din ultimii cinci ani.

În ultimii cinci ani, în timp ce numărul punctelor de acces și contact deservite de personal puse la dispoziția utilizatorilor de către furnizorul de serviciu universal a înregistrat fluctuații anuale care nu au depășit 3%, numărul punctelor de acces și contact deservite de personal al furnizorilor privați, după ce a înregistrat o creștere de peste 20% în anul 2013 față de 2012, a scăzut aproape la jumătate, în ultimii trei ani menținându-se aproximativ la acest nivel.

b) Densitatea poștală

Densitatea poștală este raportul dintre populația țării sau a zonei geografice la care se face referire și numărul furnizorilor activi, respectiv numărul punctelor de acces și/sau de contact puse la dispoziția publicului în acea zonă.

În anul 2016, în România, un furnizor de servicii poștale a deservit în medie 81.823 de locuitori.

În funcție de caracteristica punctului de acces/contact, (în sensul că acesta este, sau nu, deservit de personal și are program cu publicul), se remarcă faptul că în anul 2016, la nivelul țării a existat următoarea situație:

- un punct acces/contact deservit de personal a fost pus la dispoziția a 2.465 locuitori;
- o cutie poștală poate deservi 1.403 locuitori
- CNPR a asigurat servicii poștale prin intermediul unui punct de acces/contact deservit de personal, în medie, pentru 3.453 de locuitori;
- CNPR a asigurat, în medie, o cutie poștală pentru 1.452 de locuitori;
- furnizorii privați au asigurat servicii poștale prin intermediul unui punct de acces/contact deservit de personal, în medie, pentru 8.613 de locuitori.

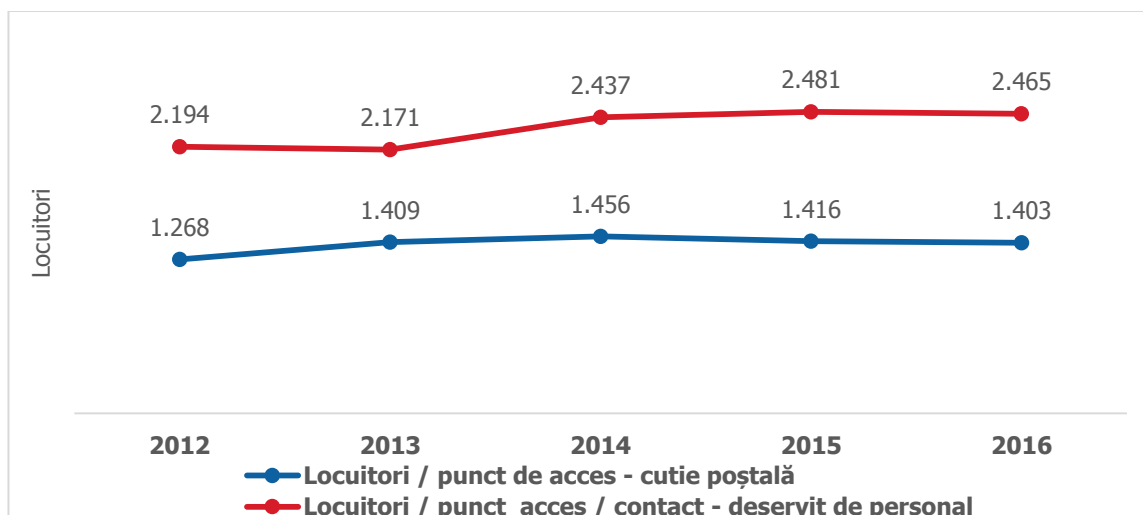
În București¹:

¹ Conform datelor furnizate de Institutul Național de Statistică populația rezidentă a Bucureștiului la data 01.01.2017 a fost estimată la 1.844.312 locuitori.

- un punct acces/contact deservit de personal aparținând furnizorului de serviciu universal a fost pus la dispoziția a 21.445 de locuitori;
- CNPR a asigurat, în medie, o cutie poștală pentru 11.747 de locuitori.

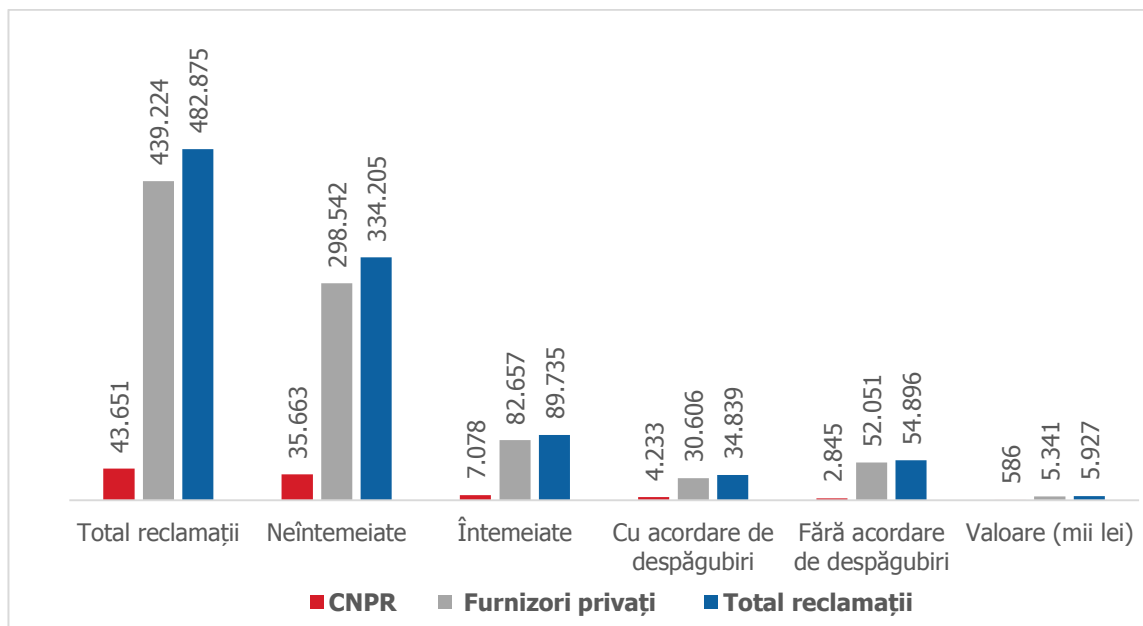
În ceea ce privește punctele de acces nedeservite de personal, respectiv cutiile poștale amplasate pe domeniul public, se observă că acestea aparțin în cea mai mare măsură (peste 96%) furnizorului de serviciu universal.

Fig.24 Dinamica densității poștale în perioada 2012 - 2016 la nivel național



4.3.4. Date referitoare la statistica reclamațiilor privind prestarea serviciilor poștale

Fig.25 Statistica reclamațiilor utilizatorilor de servicii poștale în anul 2016



În anul 2016 au fost înregistrate **482.875** reclamații, dintre care **423.940** au vizat prestarea efectivă a serviciului poștal din care **89.735** s-au dovedit a fi întemeiate, furnizorii de servicii poștale acordând despăgubiri în valoare de **5.927.470** lei pentru un număr de **34.839** reclamații și **58.935** reclamații având ca obiect aspecte ce nu au legătură cu prestația efectivă a serviciului poștal (conduita personalului, aspectul punctului de acces, nerespectarea orarului de lucru, etc.).

În urma raportării traficului general total (**554.146.080** trimiteri poștale) la numărul de reclamații rezultă că în anul 2016:

- a existat o reclamație la **1.148** de trimiteri poștale;
- a existat o reclamație întemeiată la **6.175** de trimiteri poștale;
- a existat o reclamație neîntemeiată la **1.658** de trimiteri poștale;
- în medie, din aproximativ cinci reclamații întemeiate, două s-au soluționat prin acordarea de despăgubiri.

Prin raportarea traficului total al CNPR din sfera serviciului universal (**85.995.700** trimiteri poștale) la numărul de reclamații (**17.711**) rezultă că în anul 2016:

- a existat o reclamație la 4.855 de trimiteri poștale;
- a existat o reclamație întemeiată la 23.018 de trimiteri poștale;
- a existat o reclamație neîntemeiată la 2.351 de trimiteri poștale;
- în medie, din cinci reclamații întemeiate, trei au fost soluționate prin acordare de despăgubiri.

Din totalul reclamațiilor înregistrate în cursul anului 2016 (**482.875**), 69% au fost reclamații neîntemeiate (**334.205**), 89% din acestea fiind adresate furnizorilor de servicii poștale privați și numai 11% furnizorului de serviciu universal.

Tabel 11 Dinamica reclamațiilor în perioada 2015 – 2016

Indicator	Reclamații întemeiate	Reclamații neîntemeiate	Reclamații cu acordare de despăgubiri	Reclamații fără acordare de despăgubiri	Totale reclamații
2015	48.955	252.004	21.660	27.295	302.236
2016	89.735	334.205	34.839	54.896	482.875
Dinamica (%)	+ 83,30%	+ 32,62%	+ 60,84%	+101,12%	+ 59,77%

4.4. Traficul trimiterilor aferente serviciilor conexe serviciilor poștale

Din totalul de 236 furnizori activi, 11 furnizori au procesat în paralel cu trimiterile poștale și un număr de **794.510.250** trimiteri care au făcut obiectul serviciilor conexe serviciilor poștale, respectiv trimiteri hibrid și trimiteri de publicitate neadresată.

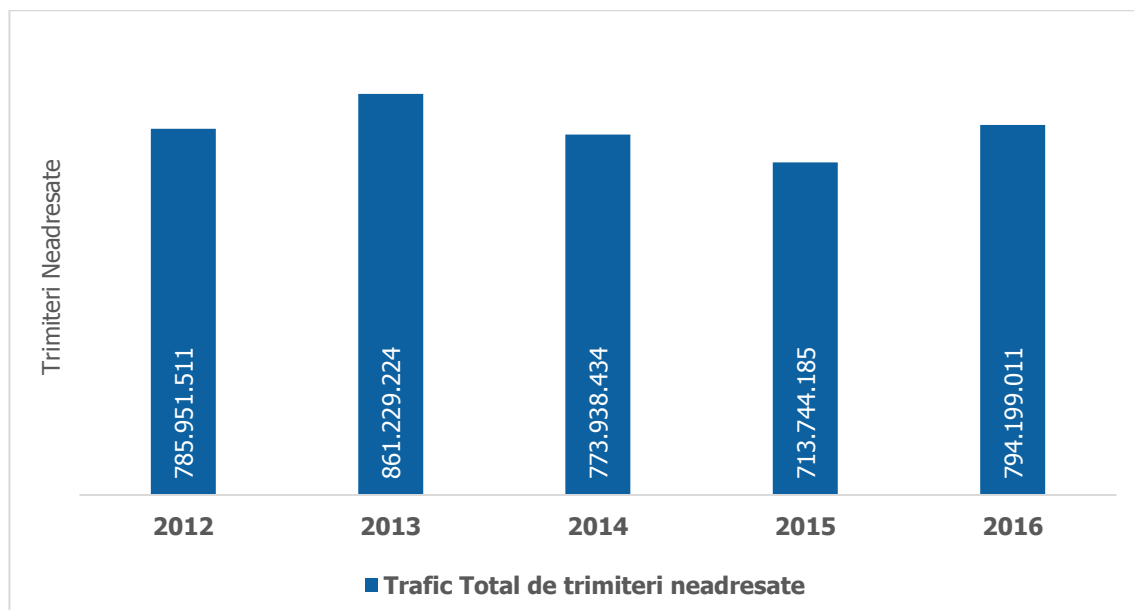
4.4.1. Traficul trimiterilor neadresate (neclasificate)

Trimiterile neadresate nu sunt considerate trimiteri poștale, din acest motiv nu au fost luate în calculul traficului poștal total, ele au fost însă colectate și analizate în acest raport din rațiuni statistice.

Din această categorie fac parte: foi volante, broșuri, afișe, pliante, cataloage sau alte materiale publicitare și de reclamă. Pe acest gen de trimiteri expeditorul nu menționează adresa destinatarilor, acestea fiind distribuite după anumite criterii (geografice, demografice, profesionale etc.) stabilite de expeditor.

Traficul total al trimiterilor de publicitate neadresată a fost în anul 2016 format numai din trimiteri interne (**794.199.011** trimiteri).

Fig.26 Traficul de trimiteri neadresate în perioada 2012 – 2016



Se poate observa că pe acest segment de piață după ce în anul 2013 traficul a atins un maxim depășind 850.000.000 de trimiteri, în următorii doi ani s-au înregistrat scăderi ale traficului (de peste 10% în anul 2014, respectiv 7,78% în 2015) care au fost compensate cu o creștere de peste 11% în anul 2016.

4.4.2. Traficul trimiterilor hibrid

Trimiterile hibrid sunt acele trimiteri prezentate de către expeditor în formă fizică sau electronică (poștă electronică, SMS, fax, etc.) în cazul cărora furnizorul a procesat mesajul (decompactare, decriptare, arhivare etc.), transportul realizându-se în principal în format electronic, către punctele din rețeaua furnizorului mai apropiate de destinatar, de unde trimiterile sunt distribuite în formă fizică sau electronică dacă au fost colectate în format fizic destinatarului; acestea nu sunt considerate trimiteri poștale, din acest motiv nu au fost luate în calculul traficului poștal total.

Traficul total al trimiterilor hibrid a fost de **311.239** trimiteri, din care **303.994** trimiteri poștale interne și **7.245** trimiteri poștale internaționale.

Tabel 12 Dinamica traficului trimiterilor hibrid în perioada 2015 – 2016

Indicator	Interne	Internaționale	Totale
2015	132.012	11.027	143.039
2016	303.994	7.245	311.239
Dinamica (%)	+ 130,28%	- 34,30%	+ 117,59%

5. Valoarea pieței serviciilor poștale

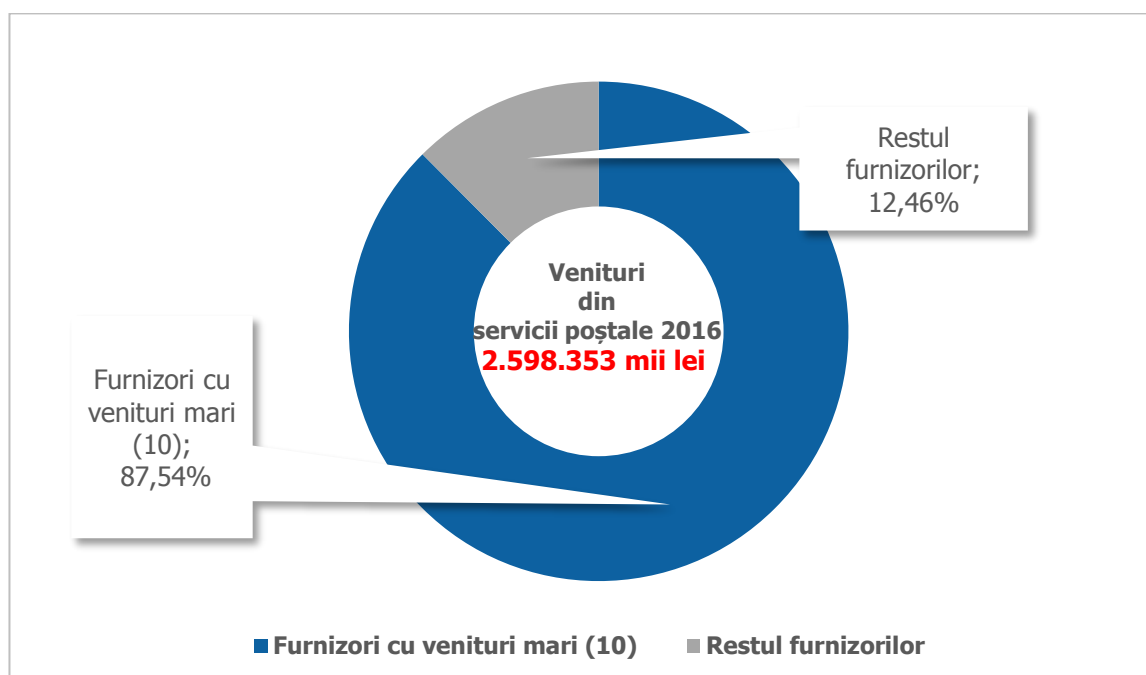
Valoarea totală a pieței serviciilor poștale realizată în anul 2016 a fost de peste **2.598.353** mii lei, pentru un trafic total de **554.146.080** trimiteri poștale.

Comparativ cu anul 2015, valoarea pieței poștale din România a crescut cu peste 8%, deși volumul de trimiteri procesat în anul 2016 a înregistrat o scădere de aproape 16%.

Tabel 13 Dinamica veniturilor/ traficului realizate de furnizori în perioada 2015 – 2016

Indicator	Venituri poștale (mii lei)	Traficul total al trimiterilor poștale
2015	2.401.896.	657.223.371
2016	2.598.353	554.146.080
Dinamica (%)	+ 8,18%	- 15,68%

Fig.27 Distribuția veniturilor realizate de furnizorii poștali în anul 2016



Primii 10 furnizori din punct de vedere al veniturilor realizate din servicii poștale în anul 2016, au realizat aproape 87,54% din valoarea acestei piețe și sunt (în ordine alfabetică): COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ S.A., DHL INTERNATIONAL ROMANIA S.R.L., DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A., DSC EXPRES LOGISTIC S.R.L., GLS GENERAL LOGISTICS SYSTEMS ROMANIA S.R.L., FAN COURIER EXPRESS S.R.L., NEMO PROD COM IMPEX S.R.L., UPS ROMANIA S.R.L., URGENT CARGUS S.A., TNT ROMANIA S.R.L.

6. Serviciile poștale din sfera serviciului universal

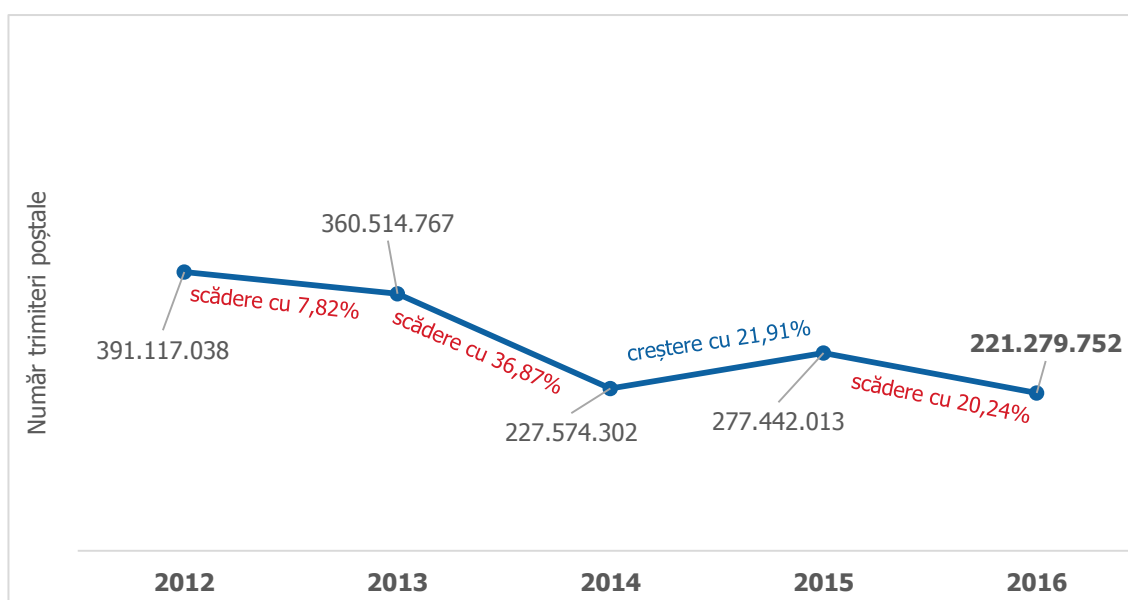
Serviciile poștale din sfera serviciului universal sunt:

- colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimitărilor de corespondență (inclusiv cecogramele) și imprimate, interne și internaționale, în greutate de până la 2 kg;
- colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale, interne și internaționale, în greutate de până la 10 kg;
- distribuirea coletelor poștale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg, expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia;
- serviciul de trimitere recomandată;
- serviciul de trimitere cu valoare declarată.

6.1. Analiza generală a traficului poștal aferent serviciilor din sfera serviciului universal

Traficul poștal aferent serviciilor poștale din sfera serviciului universal corespunzător anului 2016 a fost de **221.279.752** de trimiteri poștale, reprezentând un procent de 39,93% din traficul total poștal realizat în acest an (554.146.080); acesta a fost format din: **197.262.630** trimiteri poștale interne (reprezentând 37,78% din traficul total intern procesat în 2016, care a fost de 522.191.590 trimiteri) și **24.017.122** trimiteri poștale internaționale (ceea ce înseamnă un procent de 75,16% din totalul de 31.954.490 trimiteri internațional prelucrate în 2016).

Fig.28 Dinamica traficului poștal total din sfera serviciului universal în perioada 2012 – 2016

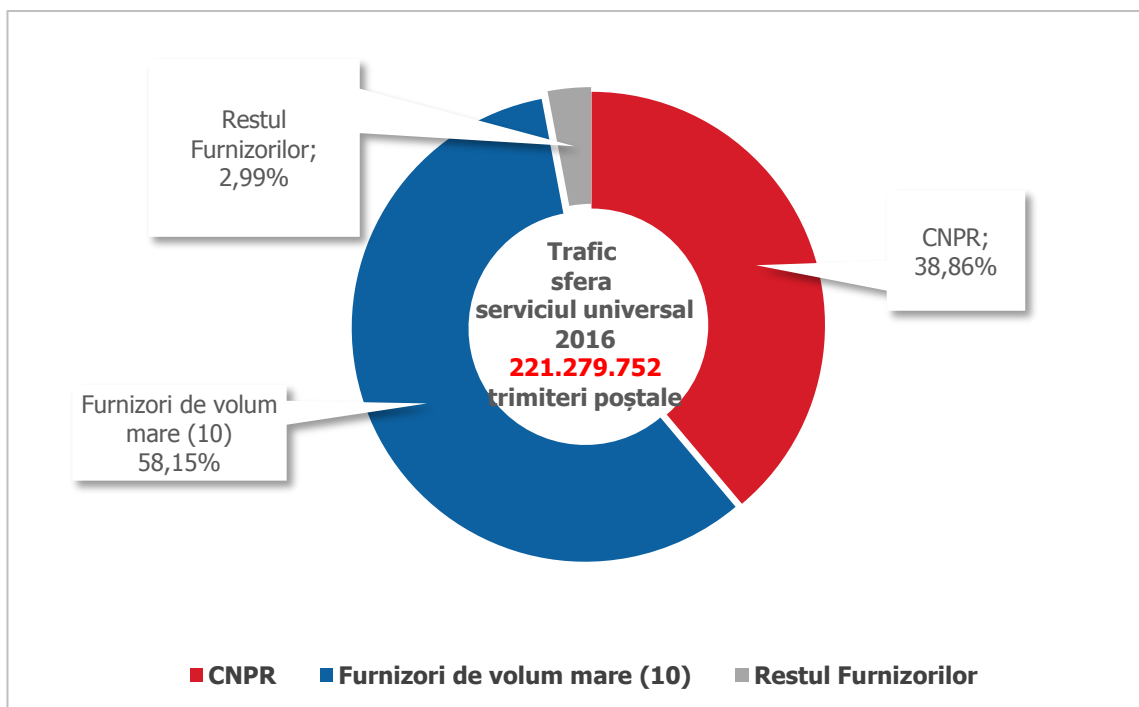


Din traficul poștal total din sfera serviciului universal realizat în anul 2016 (**221.279.752** trimiteri), CNPR a procesat **85.995.790** de trimiteri (38,86%), următorii zece furnizori de volum mare din acest segment de piață au realizat un trafic de **128.682.450** trimiteri (58,15%).

Primii 10 furnizori, exclusiv COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ S.A., cu cel mai mare trafic de trimiteri poștale din sfera serviciului universal în anul 2016 sunt (în ordine alfabetică): BÂRSAN TRANS S.R.L. prin BÂRSAN TRANS S.R.L. SPANIA SUCURSALA SEBEȘ, CRISMIT SERV S.R.L., DYNAMIC

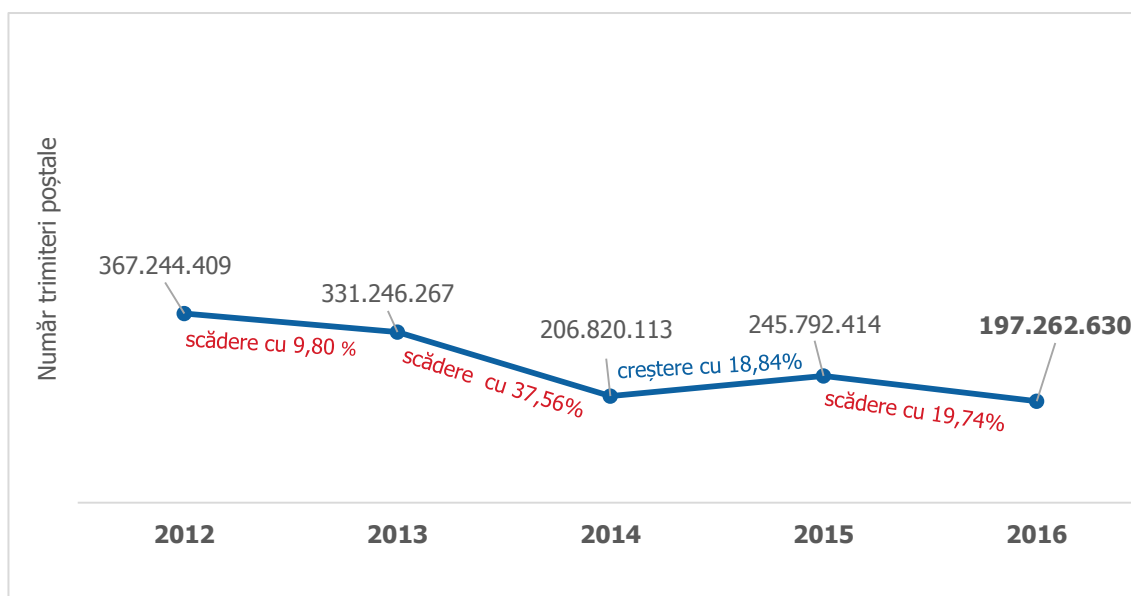
PARCEL DISTRIBUTION S.A., GLS GENERAL LOGISTICS SYSTEMS ROMANIA S.R.L., NEMO PROD COM IMPEX S.R.L., NEMO EXPRES LOGISTIC S.R.L., POSTMASTER S.R.L., TOTAL POST MAIL SERVICES S.R.L., URGENT CARGUS S.A., WORLD MEDIATRANS S.R.L..

Fig.29 Distribuția pieței poștale din sfera serviciului universal între furnizorii de servicii poștale în anul 2016



Traficul intern din sfera serviciului universal, după ce în anul 2015 a înregistrat o creștere de aproape 19%, în anul 2016 a scăzut în aceeași proporție.

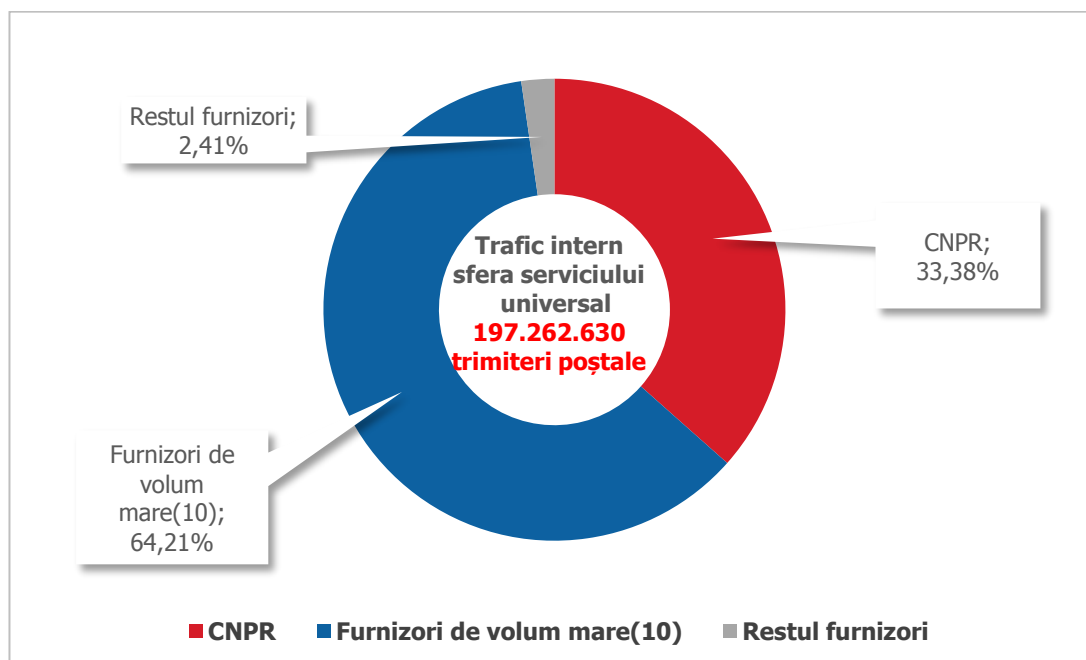
Fig.30 Dinamica traficului poștal intern din sfera serviciului universal în perioada 2012 – 2016



Din traficul poștal intern din sfera serviciului universal realizat în anul **2016 (197.262.630** trimiteri), CNPR a procesat **65.855.519** trimiteri (33,38%), următorii zece furnizori de volum mare din această piață au realizat un trafic de **126.654.243** trimiteri (64,21%), iar restul furnizorilor au realizat un volum nesemnificativ de 2,41%.

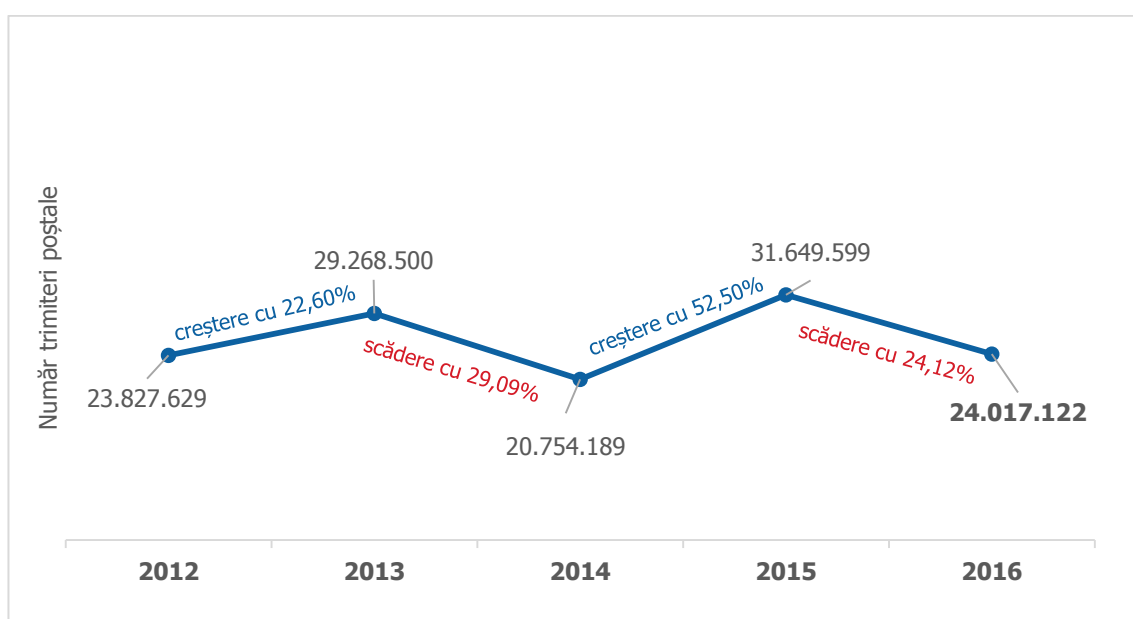
Primii 10 furnizori, exclusiv COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ S.A., cu cel mai mare trafic de trimiteri poștale interne din sfera serviciului universal în anul 2016 sunt (în ordine alfabetică): CRISMIT SERV S.R.L., DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A., GLS GENERAL LOGISTICS SYSTEMS ROMANIA S.R.L., LTH AND PARTNERS S.R.L., NEMO PROD COM IMPEX S.R.L., NEMO EXPRES LOGISTIC S.R.L., POSTMASTER S.R.L., SPRINT CURIER EXPRES S.R.L., TOTAL POST MAIL SERVICES S.R.L., URGENT CARGUS S.A., X CURIER EXTREM S.R.L..

Fig.31 Distribuția pieței poștale interne din sfera serviciului universal între furnizorii de servicii poștale în anul 2016



Traficul internațional din sfera serviciului universal în perioada 2012 – 2016 a fost caracterizat de creșteri și scăderi alternative, în anul 2015 înregistrându-se cel mai mare trafic din ultimii cinci ani.

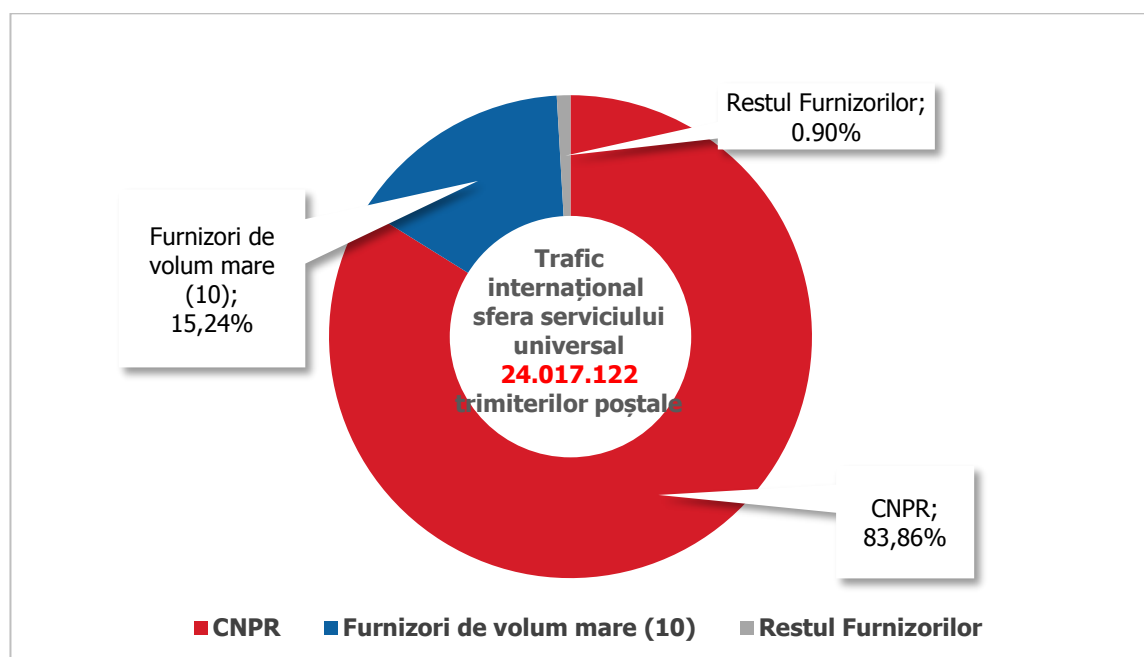
Fig.32 Dinamica traficului poștal internațional din sfera serviciului universal în perioada 2012-2016



Din traficul poștal internațional din sfera serviciului universal realizat în anul 2016 (**24.017.122**), CNPR a procesat **20.140.271** de trimiteri (83,86%), următorii zece furnizori de

volum mare din această piață au realizat un trafic de **3.660.197** trimiteri (15,24%), iar restul furnizorilor au realizat peste 0,90% din traficul poștal internațional din sfera serviciului universal.

Fig.33 Distribuția pieței poștale internaționale din sfera serviciului universal între furnizorii de servicii poștale în anul 2016



Primii 10 furnizori, alții decât COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ S.A., cu cel mai mare volum de trimiteri poștale internaționale din sfera serviciului universal în anul 2015 sunt (în ordine alfabetică): BARSAN TRANS S.L. prin BÂRSAN TRANS S.R.L. SPANIA SUCURSALA SEBEȘ, DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A., GLS GENERAL LOGISTICS SYSTEMS ROMANIA S.R.L., LILIAN EXPRESS EL- RO S.R.L., NEMO PROD COM IMPEX S.R.L., POȘTA ATCLASSIB CURIER RAPID S.R.L., ROMFOUR TUR S.R.L., TABITA TOUR S.R.L., TCE WORLD WIDE SERVICES S.R.L., WORLD MEDIATRANS S.R.L..

Tabel 14 Traficul de trimiteri din sfera serviciului universal în anul 2016

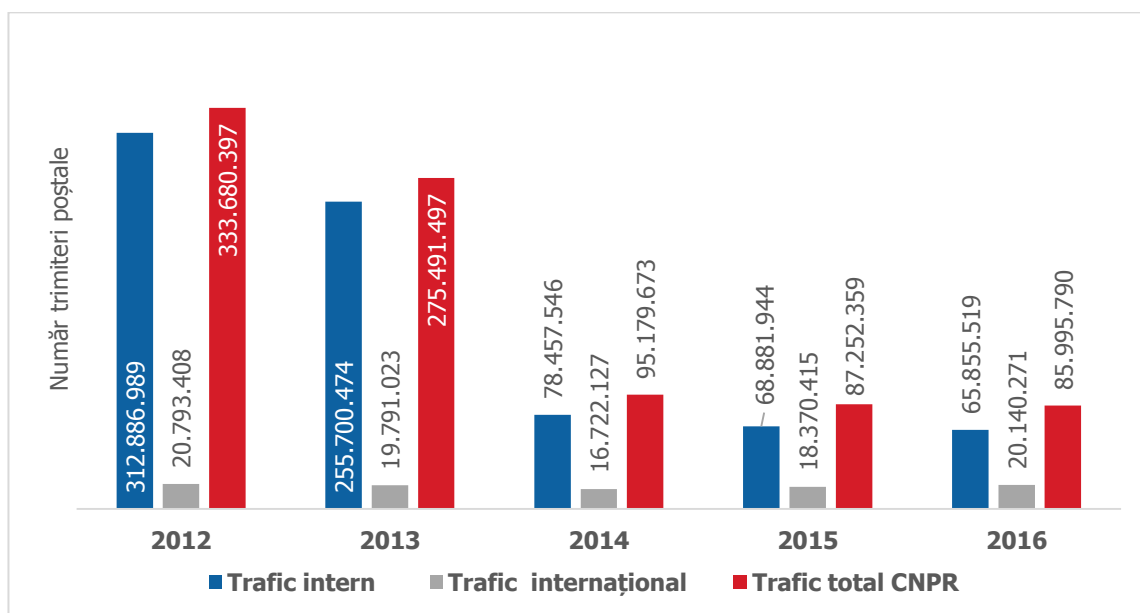
Indicatori/Furnizori	CNPR	Furnizori privați	Total
Interne	65.855.519	131.407.111	197.262.630
Internaționale	20.140.271	3.876.851	24.017.122
Total	85.995.790	135.283.962	221.279.752

În anul 2016, aproape 39% din traficul total (221.279.752) din acest segment de piață, a fost procesat de furnizorul de serviciu universal, în timp ce furnizorii privați au continuat să domine piața procesând peste 61,% din acesta.

Tabel 15 Dinamica traficului CNPR din sfera serviciului universal în perioada 2015 – 2016

Indicator	Intern	Internațional	Total
2015	68.881.944	18.370.415	87.252.359
2016	65.855.519	20.140.271	85.995.790
Dinamica (%)	- 4,39%	+ 9,63%	- 1,44%

Fig.34 Traficul CNPR din sfera serviciului universal în perioada 2012 – 2016



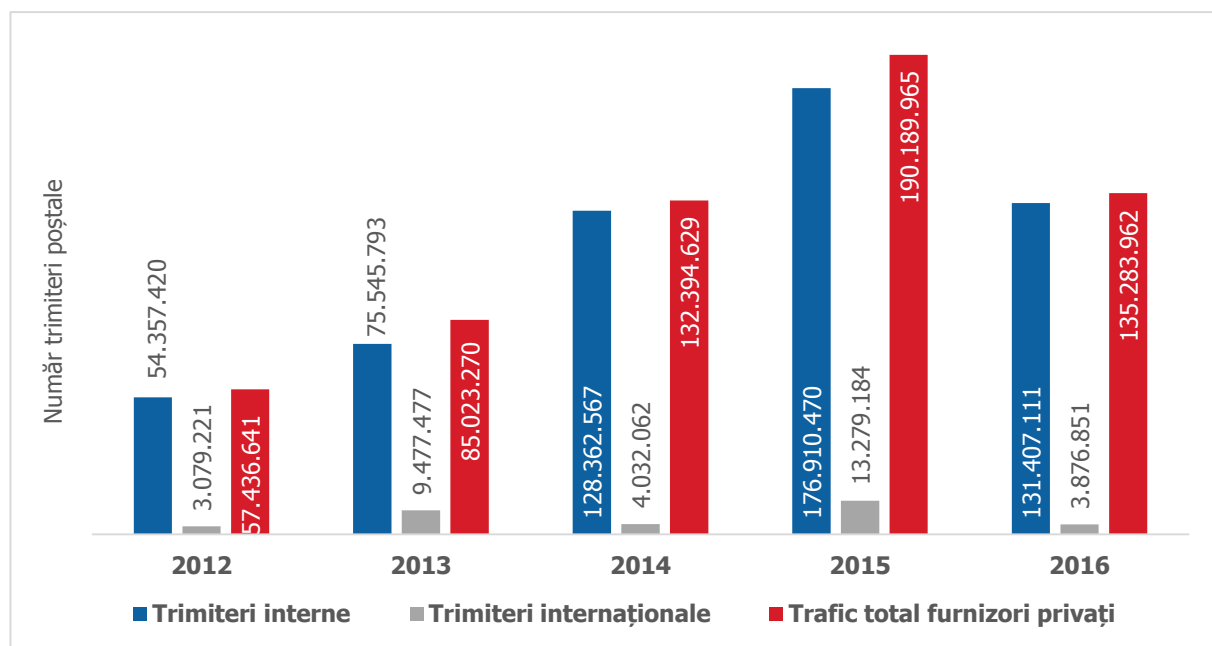
Analizând traficul din sfera serviciului universal procesat de către CNPR, s-a constatat că traficul total a scăzut dramatic în ultimii trei ani, această dinamica datorându-se în mod special scăderii traficului intern.

În perioada 2013 - 2015 traficul internațional a fost într-o continuă scădere, dar având în vedere ponderea mică a acestuia în traficul total, nu se poate spune că a influențat substanțial scăderea traficului din sfera serviciului universal; în 2016 acesta chiar s-a echilibrat ajungând la nivelul anului 2012.

Tabel 16 Dinamica traficului furnizorilor privați din sfera serviciului universal în perioada 2015 – 2016

Indicator	Intern	Internațional	Total
2015	176.910.470	13.279.184	190.189.654
2016	131.407.111	3.876.851	135.283.962
Dinamica (%)	- 25,72%	- 70,80%	- 28,87%

Fig.35 Traficul total al furnizorilor privați în sfera serviciului universal în perioada 2012 – 2016



Analizând traficul din sfera serviciului universal procesat de către furnizorii privați, s-a constatat că în ultimii cinci ani acesta a fost într-o continuă creștere pînă în anul 2015 când s-a înregistrat o creștere de aproape 44% față de anul 2014, această evoluție datorându-se, în special, creșterii traficului intern. În anul 2016 însă, traficul a scăzut din nou, ajungând la nivelul anului 2014.

În ceea ce privește traficul internațional din acest segment de piață, prelucrat de furnizorii privați, deși acesta a înregistrat o creștere de peste 40% în anul 2015, în anul 2016 a scăzut dramatic cu peste 70% față de anul 2015.

6.2. Analiza structurală a traficului poștal aferent serviciilor din sfera serviciului universal

6.2.1. Traficul trimiterilor din poșta de scrisori din sfera serviciului universal

În serviciile poștale aferente poștei de scrisori sunt incluse serviciile având ca obiect trimiteri de corespondență (simple, recomandate, cu valoare declarată, cecograme) și imprimate, cu limita maximă de greutate 2 kg.

În anul 2016, traficul poștal al trimiterilor din poșta de scrisori a reprezentat 91,30% din traficul poștal realizat în sfera serviciului universal (221.279.752) însumând **202.036.944** de trimiteri din care:

- **180.849.649** de trimiteri interne, ceea ce reprezintă 91,68% din traficul total intern din sfera serviciului universal (197.262.630);
- **21.187.295** de trimiteri internaționale, ceea ce înseamnă 88,22% din traficul total internațional din sfera serviciului universal (24.017.122).

Traficul poștei de scrisori din sfera serviciului universal este generat în proporție de 41,38% de către CNPR.

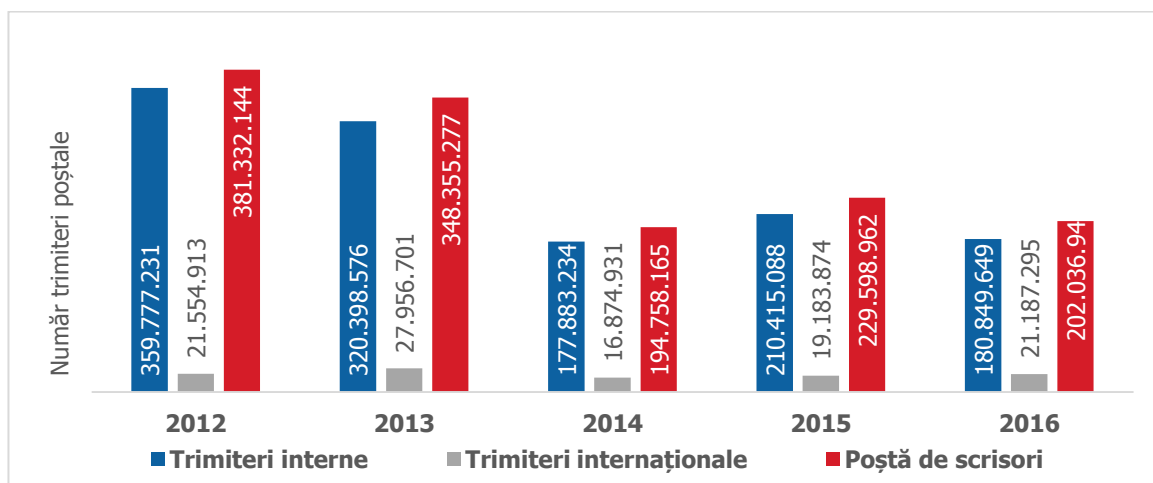
Tabel 17 Traficul trimiterilor din poșta de scrisori din sfera serviciului universal în anul 2016

Indicatori/Furnizori	CNPR	Alți furnizori	Total
Interne	63.852.784	116.996.865	180.849.649
Internaționale	19.756.660	1.430.635	21.187.295
Total	83.609.444	118.427.500	202.036.944

Tabel 18 Dinamica traficului poștei de scrisori din sfera serviciului universal în perioada 2015 – 2016

Indicatori	Intern	Internațional	Total
2015	210.415.088	19.183.874	229.598.962
2016	180.849.649	21.187.295	202.036.944
Dinamica (%)	-14,05%	+ 10,44%	- 12,00%

Fig.36 Traficul poștei de scrisori din sfera serviciului universal în perioada 2012 – 2016



a) Structura și dinamica traficului trimiterilor de corespondență din sfera serviciului universal^{2*}

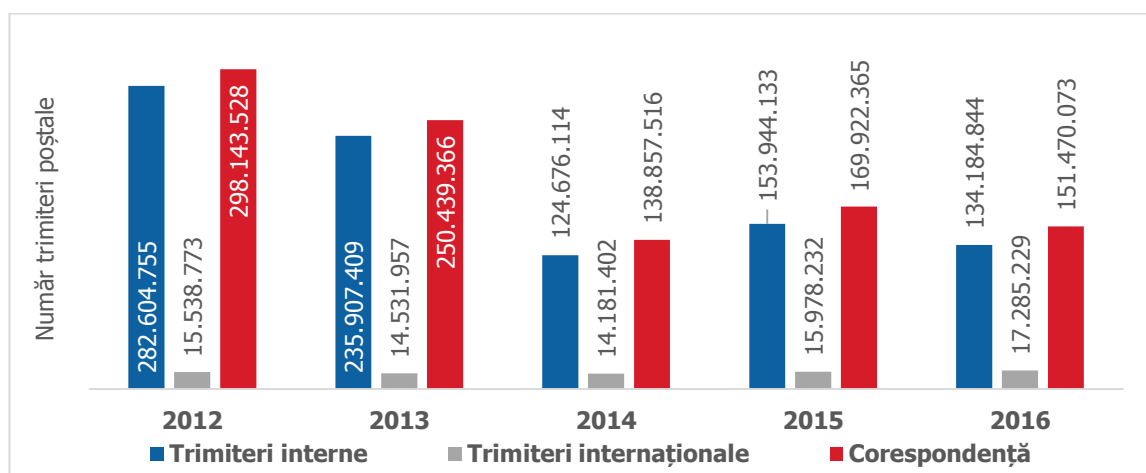
Tabel 19 Structura traficului de corespondență în anul 2016

Indicatori/Furnizori	CNPR	Alți furnizori	Total
Interne	24.375.435	109.809.409	134.184.844
Internaționale	17.023.045	262.184	17.285.229
Total	41.398.480	110.071.593	151.470.073

Tabel 20 Dinamica traficului de corespondență în perioada 2015 – 2016

Indicatori	Intern	Internațional	Total
2015	153.944.133	15.978.232	169.922.365
2016	134.184.844	17.285.229	151.470.073
Dinamica (%)	- 12,84%	+ 8,18%	- 10,86%

Fig .37 Traficul trimiterilor de corespondență în perioada 2012 – 2016



* **Trimitere de corespondență** - o comunicare scrisă, tipărită, imprimată sau înregistrată pe orice fel de suport material, care urmează să fie transportată și livrată, altfel decât electronic, la adresa indicată de expeditor pe acest suport sau pe ambalajul acestuia. Cărțile, cataloagele, ziarele și periodicele nu sunt considerate trimiteri de corespondență.

b) Dinamica traficului trimiterilor constând în imprimate din sfera serviciului universal *

În anul 2016, traficul de trimiteri constând în imprimate a scăzut, cu peste 19% față de cel din anul 2015, și peste 88% din traficul de imprimate din sfera serviciului universal a fost realizat de către furnizorul de serviciu universal.

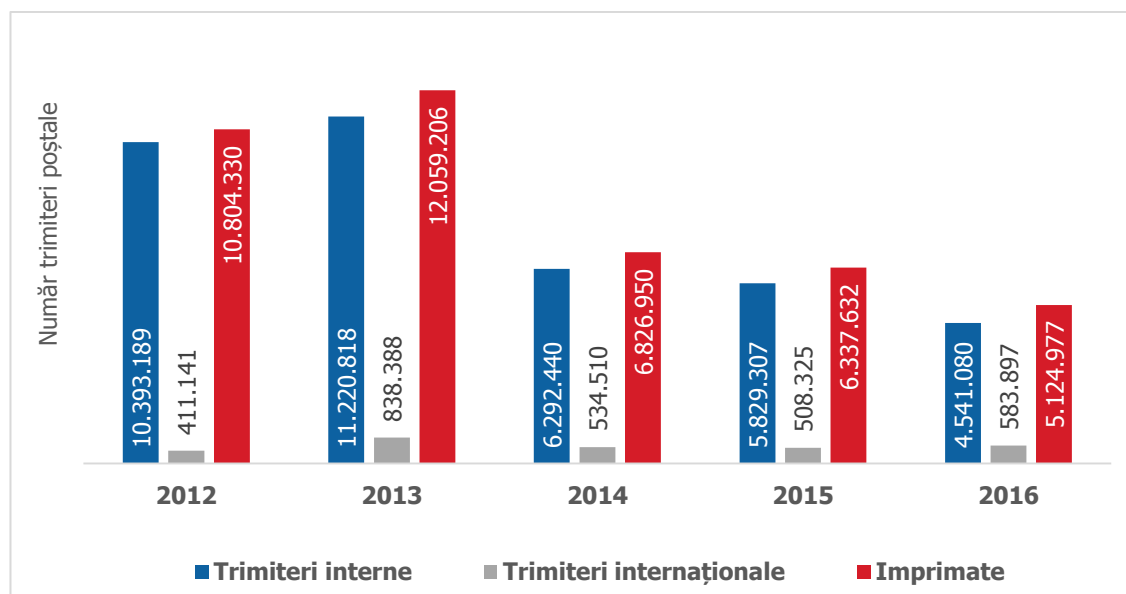
Tabel 21 Structura traficului de imprimate în anul 2016

Indicatori/Furnizori	CNPR	Alți furnizori	Total
Interne	4.307.306	583.897	4.891.203
Internaționale	233.774	0	233.774
Total	4.541.080	583.897	5.124.977

Tabel 22 Dinamica traficului constând în imprimate, în perioada 2015 – 2016

Indicatori	Interne	Internaționale	Totale
2015	5.829.307	508.325	6.337.632
2016	4.541.080	583.897	5.124.977
Dinamica (%)	- 22,10%	+ 14,87%	- 19,13%

Fig.38 Traficul trimiterilor constând în imprimate în perioada 2012 - 2016



* **Imprimate** - trimiteri poștale constând în cărți, periodice, ziare, cataloage, hărți geografice, partituri muzicale etc

c) Structura și dinamica traficului aferent serviciului de trimiteri recomandate*

În anul 2016 traficul de trimiteri poștale ce fac obiectul serviciului de trimiteri recomandate se prezintă astfel:

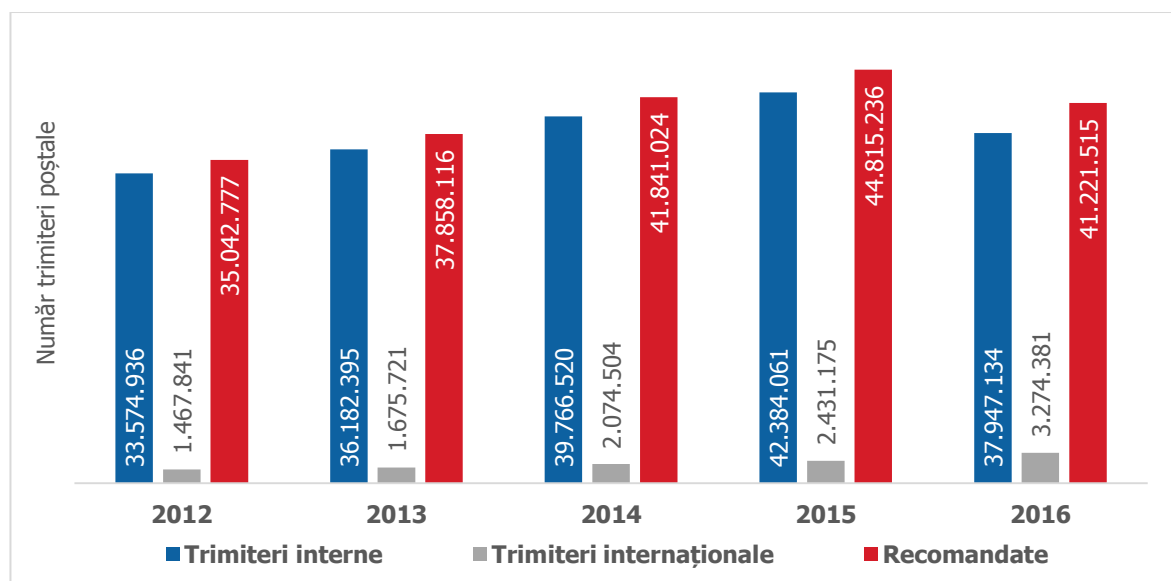
Tabel 23 Structura traficului constând în trimiteri recomandate, în anul 2016

Indicatori/Furnizori	CNPR	Alți furnizori	Total
Interne	35.090.741	2.856.393	37.947.134
Internaționale	2.488.727	785.654	3.274.381
Total	37.579.468	3.642.047	41.221.515

Tabel 24 Dnamica traficului constând în trimiteri recomandate, în perioada 2015 – 2016

Indicatori	Interne	Internaționale	Total
2015	42.384.061	2.431.175	44.815.236
2016	37.947.134	3.274.381	41.221.515
Dinamica (%)	- 10,47%	+ 34,68%	- 8,02%

Fig.39 Traficul trimerilor recomandate în perioada 2012 - 2016



* **serviciu de trimitere recomandată** - serviciu poștal ale cărui particularități constau în oferirea unei garanții forfetare împotriva riscurilor de pierdere, furt, distrugere totală sau parțială ori deteriorare a trimiterii poștale și în eliberarea, la cerere, a unei dovezi privind depunerea la punctul de acces sau livrarea la destinatar

d) Structura și dinamica traficului aferent serviciului de trimiteri cu valoare declarată din sfera serviciului universal *

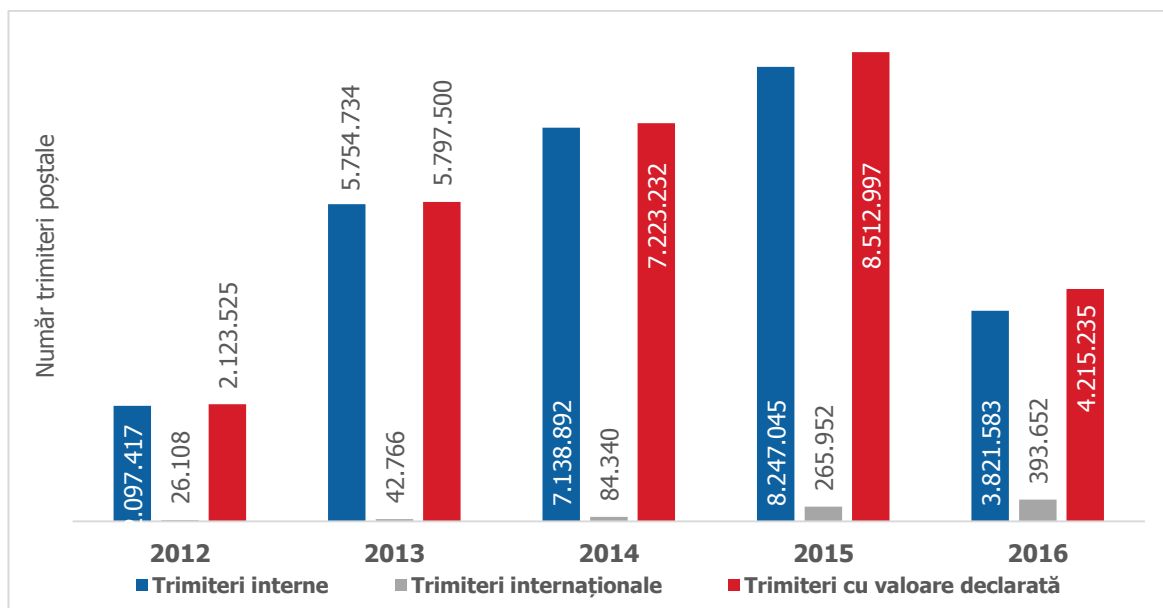
Tabel 25 Structura traficului constând în trimiteri cu valoare declarată în anul 2016

Indicatori/Furnizori	CNPR	Alți furnizori	Total
Interne	74.417	3.747.166	3.821.583
Internaționale	10.916	382.736	393.652
Total	85.333	4.129.902	4.215.235

Tabel 26 Dinamica traficului constând în trimiteri cu valoare declarată în perioada 2015 – 2016

Indicatori	Interne	Internaționale	Total
2015	8.247.045	265.952	8.512.997
2016	3.821.583	393.652	4.215.235
Dinamica (%)	- 53,66%	+ 48,02%	- 50,48%

Fig. 40 Traficul trimiterilor cu valoare declarată în perioada 2012 -2016



Analizând dinamica traficului serviciului care are ca obiect trimiterea cu valoare declarată, se observă că aceasta a urmat un trend ascendent până în anul 2015, dar în 2016 a înregistrat o scădere de peste 50% față de anul 2015, dictată în special de scăderea traficului de trimiteri interne, procesat în proporție de 98% de furnizorii privați.

* **Serviciu de trimitere cu valoare declarată** - serviciu postal a cărui particularitate constă în asigurarea unei trimiteri postale împotriva pierderii, furtului, distrugerii totale sau parțiale ori deteriorării, pentru o sumă egală cu valoarea declarată de expeditor.

e) Traficul trimiterilor poștale destinate nevăzătorilor (cecograme)

Cecogramele sunt trimiteri poștale în greutate de până la 7 kg, precum trimiterile poștale cecografice prezentate deschise, clișeele care poartă însemne ale cecografiei, înregistrările sonore și pe hârtie specială destinate numai pentru folosința nevăzătorilor, dacă sunt expediate de sau către un institut pentru nevăzători. Pentru această categorie de trimiteri poștale Actele Uniunii Poștale Universale prevăd gratuitate.

Traficul trimiterilor poștale destinate nevăzătorilor (**5.144 cecograme**) în anul 2016, a fost realizat în proporție de 99% de către CNPR astfel:

- trimiterile interne au fost în număr de **4.885**, realizat de către CNPR;
- trimiterile internaționale expediate de pe teritoriul României către adrese aflate pe teritoriul altui stat au fost **198**;
- trimiterile internaționale intrate pe teritoriul României au fost doar **61**.

f) Distribuția trimiterilor ce fac obiectul poștei de scrisori

Pentru a avea o imagine de ansamblu asupra poștei de scrisori din sfera serviciului universal, având în vedere atât ponderile pe care le ocupă fiecare categorie de trimiteri, cât și originea acestora, în fig. 41, fig. 42 și fig. 43 este prezentată distribuția trimiterilor ce fac obiectul poștei de scrisori, interne și internaționale, din sfera serviciului universal.

Fig. 41 Distribuția trimiterilor poștale ale poștei de scrisori incluse în sfera serviciului universal în anul 2016

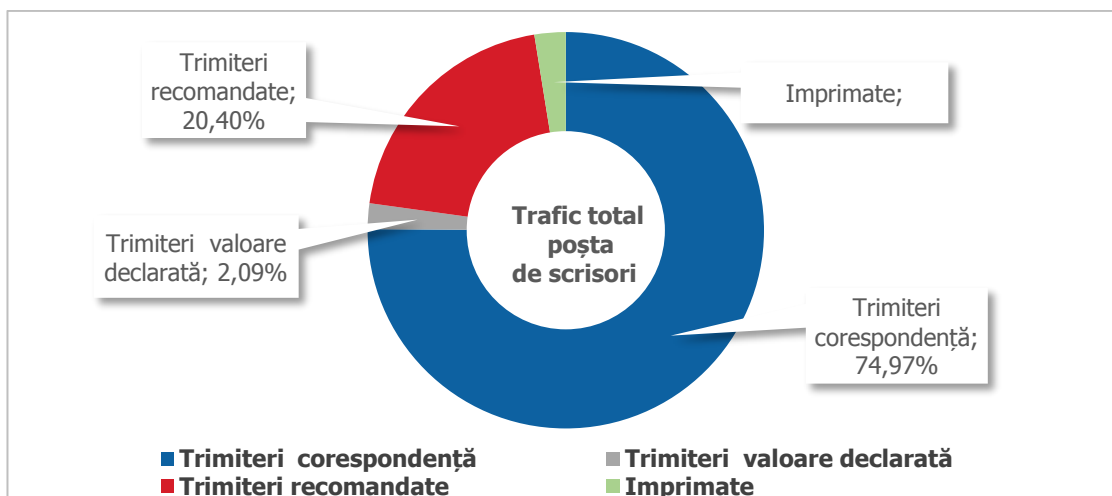


Fig. 42 Distribuția trimiterilor interne ale poștei de scrisori incluse în sfera serviciului universal în anul 2016

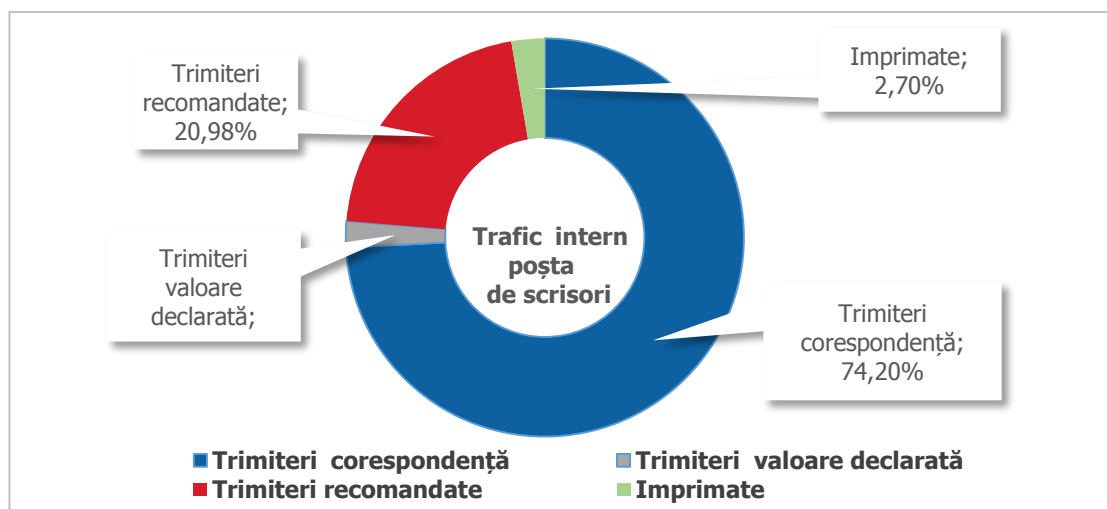
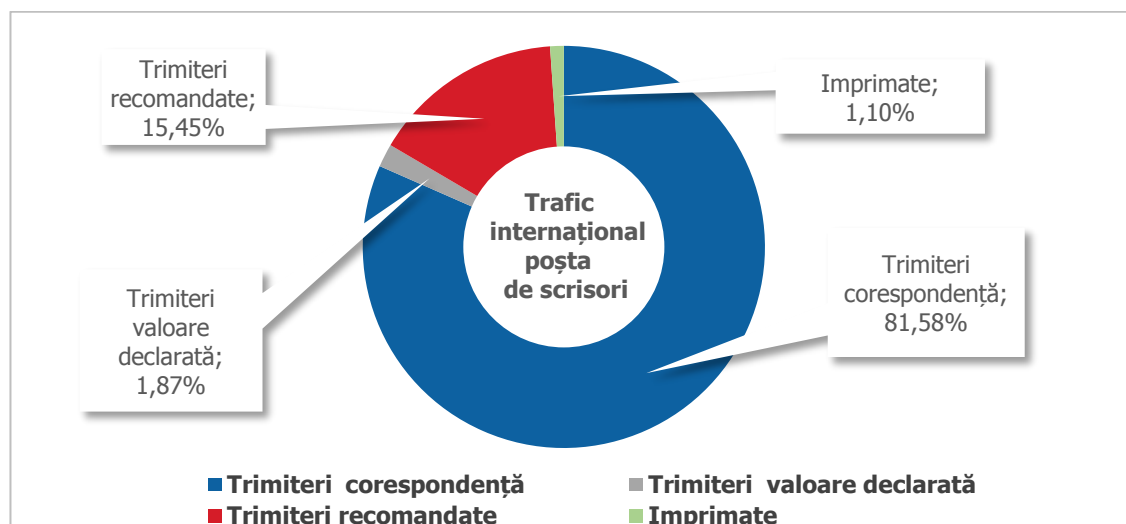


Fig. 43 Distribuția trimiterilor internaționale ale poștei de scrisori incluse în sfera serviciului universal în anul 2016



6.2.2. Traficul de colete

Traficul de colete din sfera serviciului universal este format din:

- colete poștale, interne și internaționale, cu greutatea între 2 - 10 kg;
- colete poștale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia.

În anul 2016 traficul de colete poștale total din sfera serviciului universal a fost de **19.242.808** de trimiteri, reprezentând 8,70% din întregul trafic aferent trimiterilor din sfera serviciului universal (221.279.752).

Traficul intern de colete poștale a fost de **16.412.981** trimiteri și reprezintă 8,32% din totalul traficului intern din sfera serviciului universal (197.262.630), în timp ce traficul internațional a fost de **2.829.827** de trimiteri, reprezentând 11,78% din întregul trafic internațional din sfera serviciului universal (24.017.122).

În tabelul nr.27 este prezentat comparativ traficul de colete cu greutatea între 2 – 10 kg, respectiv 10 - 20kg expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia procesat de către CNPR, respectiv de către ceilalți furnizori de servicii poștale de pe piață.

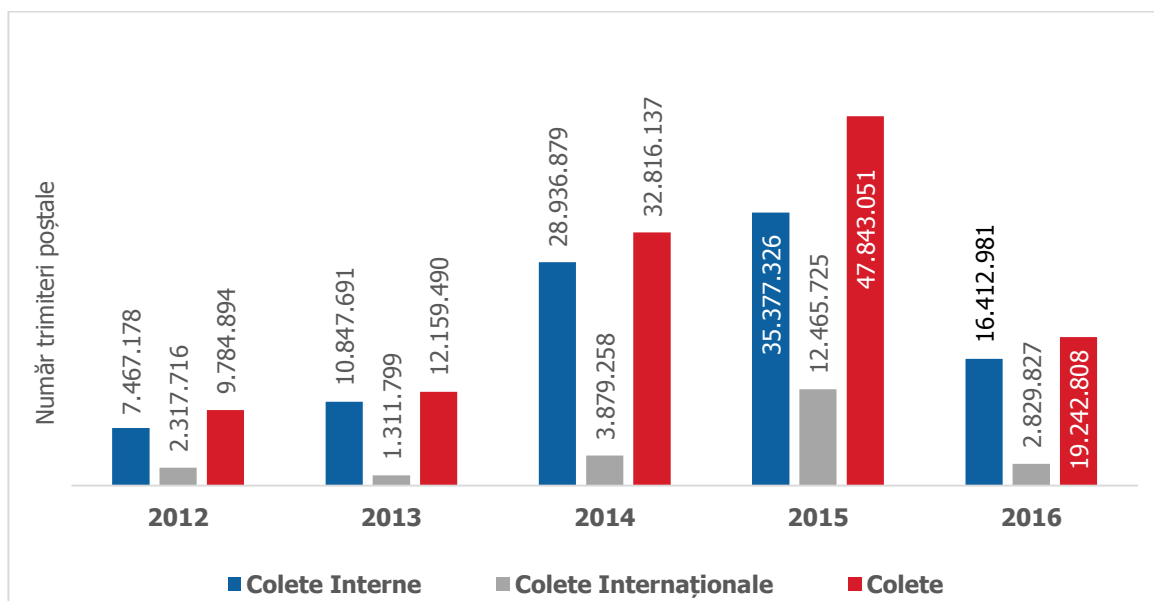
Tabel 27 Structura traficului de colete în anul 2016

Indicatori/Furnizori	CNPR	Alți furnizori	Total
Interne	2.002.735	14.410.246	16.412.981
Internaționale	383.611	2.446.216	2.829.827
Total	2.386.346	16.856.462	19.242.808

Tabel 28 Dinamica traficului de colete în perioada 2015 – 2016

Indicatori	2015	2016	Dinamica (%)
Interne	35.377.326	16.412.981	- 53,61%
Internaționale	12.465.725	2.829.827	- 77,30%
Total	47.843.051	19.242.808	- 59,78%

Fig. 44 Traficul de colete din sfera serviciului universal în perioada 2012 – 2016



Se poate observa că, dacă în perioada 2012 - 2013 traficul de colete a crescut într-un ritm moderat, în 2014 și 2015 creșterile au fost substanțiale, în anul 2015 înregistrându-se cel mai mare trafic din ultimii cinci ani; a urmat însă o scădere a acestuia în anul 2016, de aproape 60% față de 2015.

7. Serviciile poștale din afara sferei serviciului universal

Serviciile poștale din afara sferei serviciului universal sunt serviciile poștale având ca obiect :

- trimiteri de corespondență, imprimate și colete poștale, care prezintă caracteristici suplimentare serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal (serviciul Ramburs, serviciul Schimbare destinație, serviciul Livrare specială, serviciul Confirmare de primire, serviciul Express);
- trimiteri de corespondență și imprimate mai mari de 2 kg;
- coletele poștale interne între 10 și 50 kg;
- coletele poștale internaționale cu limite de greutate între 10 și 20 kg expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia;
- colete poștale internaționale cu limite de greutate între 20 și 50 kg;
- mandate poștale pe suport de hârtie;
- trimiteri de publicitate prin poștă.

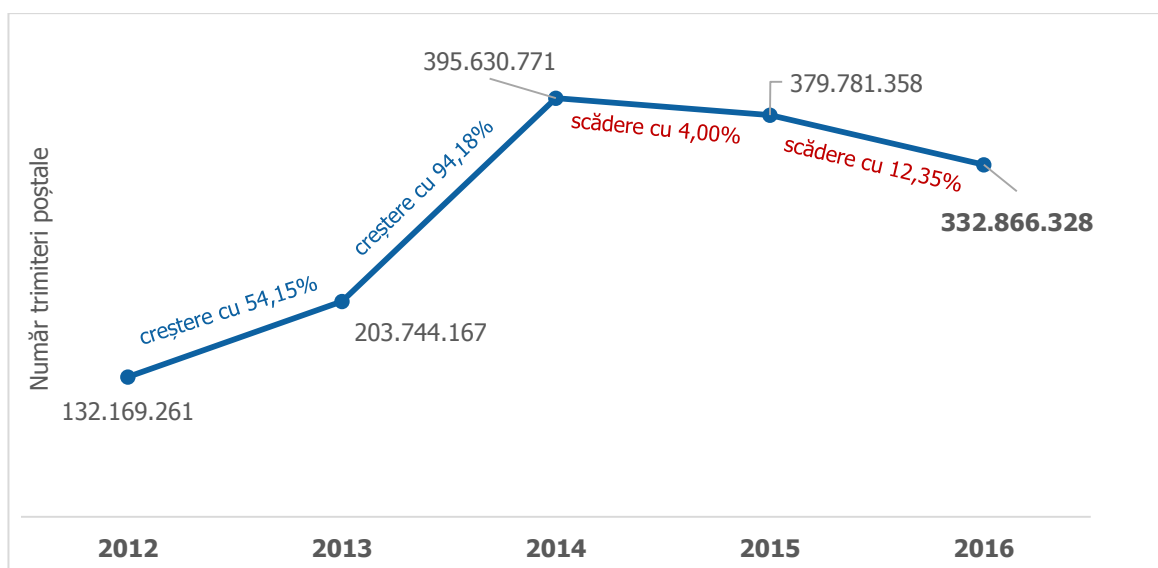
7.1. Analiza generală a traficului poștal aferent serviciilor din afara sferei serviciului universal

Traficul poștal total aferent serviciilor poștale **din afara sferei serviciului universal** corespunzător anului 2016 a fost de **332.866.328** trimiteri poștale, reprezentând un procent de 60,07% din traficul total poștal realizat în acest an (554.146.080) și a fost format din:

- **324.928.960** trimiteri poștale interne, reprezentând 97,62% din traficul poștal total din afara sferei serviciului universal;
- **7.937.368** trimiteri poștale internaționale, reprezentând 2,38% din traficul poștal total din afara sferei serviciului universal.

Dinamica traficului poștal total aferent serviciilor poștale din afara sferei serviciului universal în perioada 2012 - 2016 este prezentată în fig. 45.

Fig. 45 Dinamica traficului poștal total din afara sferei serviciului universal în perioada 2012 - 2016



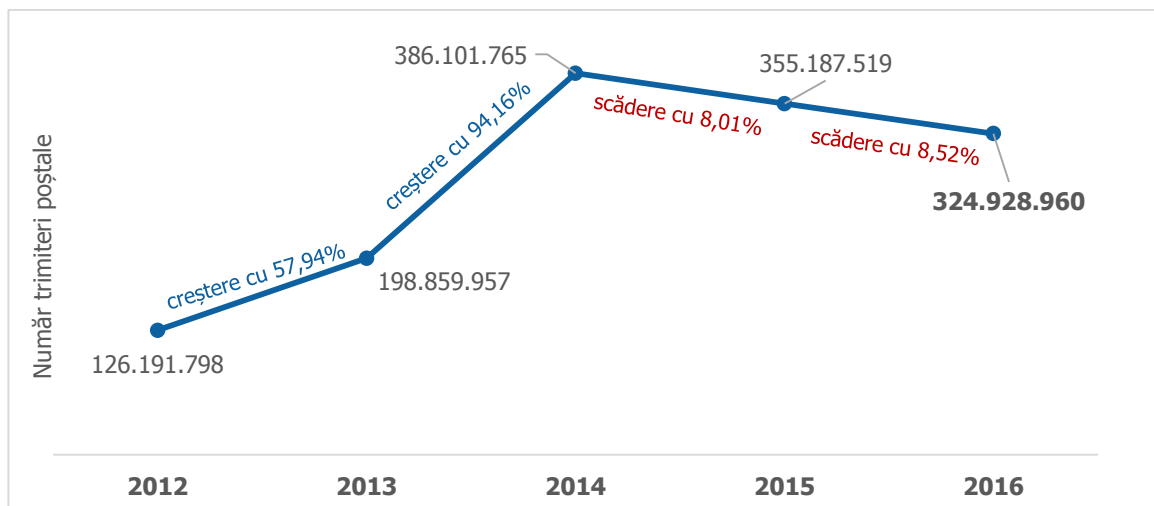
Urmărind dinamica traficului total din afara sferei serviciului universal, se remarcă faptul că după doi ani de creșteri substanțiale, în anul 2014 s-a înregistrat cel mai mare trafic din ultimii cinci ani; din 2015 însă, traficul a început să scadă, în 2016 înregistrând o scădere de peste 10%.

Din traficul poștal total din afara sferei serviciului universal realizat în anul 2016 (332.866.328 de trimiteri), **primii zece furnizori** de volum mare au realizat un trafic de **315.709.806** trimiteri, reprezentând 94,85% din totalul traficului de trimiteri procesate pe acest segment de piață.

Primii 10 furnizori (în ordine alfabetică) cu cel mai mare trafic de trimiteri poștale în afara sferei serviciului universal, în anul 2016 sunt: COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ S.A., DHL INTERNATIONAL ROMANIA S.R.L., DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A., FAN COURIER EXPRESS S.R.L., GLS GENERAL LOGISTICS SYSTEMS ROMANIA S.R.L., NEMO PROD COM IMPEX S.R.L., POSTMASTER S.R.L., POȘTA ATCLASSIB CURIER RAPID S.R.L., TOTAL POST MAIL SERVICES S.R.L., URGENT CARGUS S.A..

Traficul intern din afara sferei serviciului universal în ultimii ani a urmat, ca și traficul total din acest segment de piață un trend ascendent cu creșteri foarte mari până în anul 2015, înregistrând apoi scăderi de peste 8% în fiecare an.

Fig. 46 Dinamica traficului poștal intern din afara sferei serviciului universal în perioada 2012 – 2016

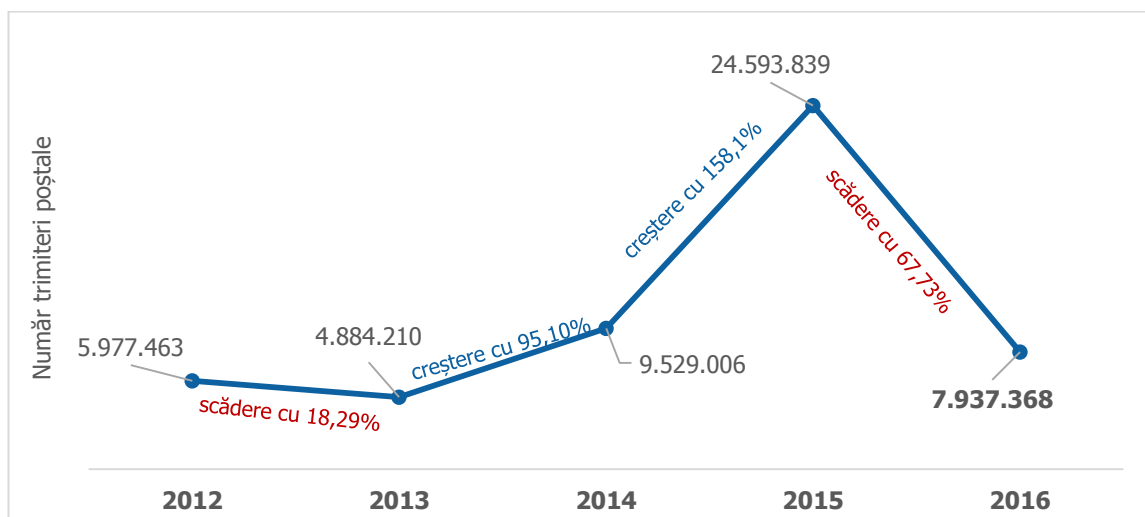


Din traficul poștal intern din afara sferei serviciului universal realizat în anul 2016 (**324.928.960** de trimiteri), primii zece furnizori de volum mare din acest segment de piață au realizat un trafic de **313.045.828** trimiteri, reprezentând 96,34% din totalul traficului de trimiteri interne procesate pe acest segment de piață.

Primii 10 furnizori cu cel mai mare trafic de trimiteri poștale interne în afara sferei serviciului universal, în anul 2016 sunt (în ordine alfabetică): COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ S.A., DELIVERY SOLUTIONS S.A., DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A., FAN COURIER EXPRESS S.R.L., GLS GENERAL LOGISTICS SYSTEMS ROMANIA S.R.L., NEMO PROD COM IMPEX S.R.L., POSTMASTER S.R.L., POȘTA ATCLASSIB CURIER RAPID S.R.L., TOTAL POST MAIL SERVICES S.R.L., URGENT CARGUS S.A..

Traficul internațional din afara sferei serviciului universal în perioada 2013 – 2015 a fost caracterizat de creșteri foarte mari, chiar peste 100%, în anul 2015 înregistrându-se astfel cel mai mare trafic din ultimii cinci ani, dar în anul 2016 traficul a înregistrat o scădere substanțială de peste 67%.

Fig. 47 Dinamica traficului poștal internațional din afara sferei serviciului universal în perioada 2012 – 2016



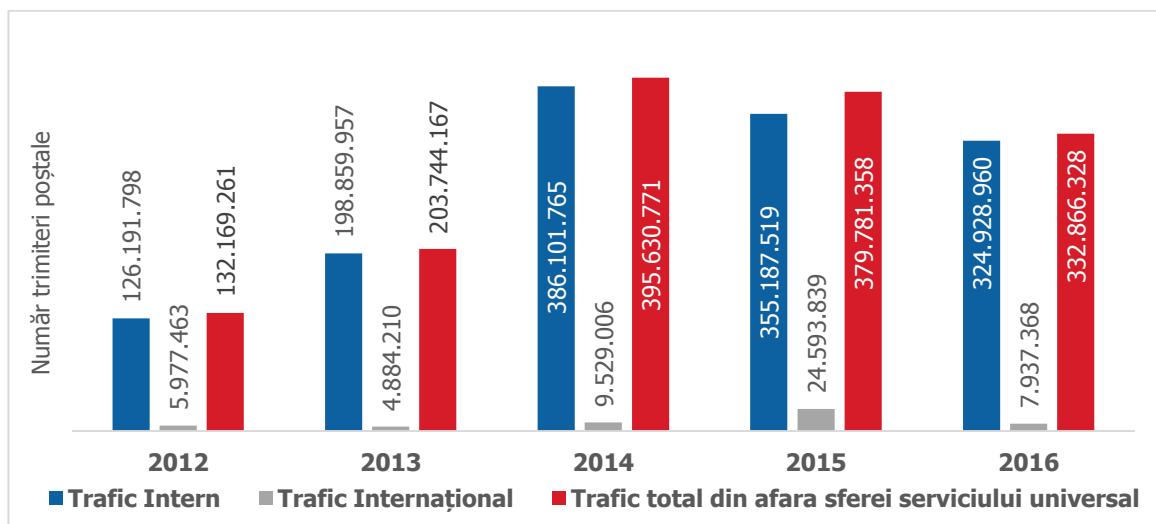
Din traficul poștal internațional din afara sferei serviciului universal, realizat în anul 2016 (**7.937.368** de trimiteri), primii zece furnizori de volum mare din acest segment de piață au realizat un trafic de **7.490.625** trimiteri, reprezentând 94,37% din total, iar restul furnizorilor au realizat mai puțin de 5,63% din acest segment de piață.

Primii 10 furnizori cu cel mai mare trafic de trimiteri poștale internaționale din afara sferei serviciului universal în anul 2016 sunt (în ordine alfabetică): COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ S.A., DHL INTERNATIONAL ROMANIA S.R.L., DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A., ECONT FOR YOU S.R.L., GLS GENERAL LOGISTICS SYSTEMS ROMANIA S.R.L., INTERNATIONAL ROMEXPRESS SERVICE LTD S.R.L., POȘTA ATLASSIB CURIER RAPID S.R.L., TNT ROMANIA S.R.L., UPS ROMANIA S.R.L., WORLD MEDIATRANS S.R.L..

Tabel 29 Dinamica traficului din afara sferei serviciului universal în perioada 2015 -2016

Indicatori	Interne	Internaționale	Total
2015	355.187.519	24.593.839	379.781.358
2016	324.928.960	7.937.368	332.866.328
Dinamica (%)	- 8,52%	- 67,73%	- 12,35%

Fig. 48 Traficul din afara sferei serviciului universal în perioada 2012 – 2016



7.2. Analiza structurală a traficului poștal aferent serviciilor din afara sferei serviciului universal

Traficul poștal din afara sferei serviciului universal este format din trimiteri poștale ce au făcut obiectul serviciilor cu caracteristici suplimentare "Ramburs", „Schimbare destinație”, „Livrare specială”, „Confirmare de primire” și Express, trimiterile de corespondență și imprimate având greutate mai mare de 2 kg, colete poștale cu greutate 10-50 kg, trimiteri de publicitate prin poștă și mandate pe suport de hartie.

7.2.1. Traficul de corespondență și imprimate din afara sferei serviciului universal

Tabel 30 Structura traficului de corespondență și imprimate din afara sferei serviciului universal, în anul 2016

Indicatori	Trimiteri corespondență și imprimate ≤2 kg, cu caracteristici suplimentare	Trimiteri corespondență și imprimate >2 kg	Total
Interne	240.912.825	808.442	241.721.267
Internaționale	915.652	79.419	995.071
Total	241.828.477	887.861	242.716.338

Tabel 31 Dinamica traficului de corespondență și imprimate din afara sferei serviciului universal în perioada 2015 – 2016

Indicator	Intern	Internațional	Total
2015	257.500.689	975.205	258.475.894
2016	241.721.267	995.071	242.716.338
Dinamica (%)	- 6,13%	+ 2,04%	- 6, 10%

7.2.2. Traficul de colete poștale din afara sferei serviciului universal

În anul 2016, traficul de colete poștale a fost de **46.549.029** de trimiteri, reprezentând 13,98% din întregul trafic aferent trimiterilor din afara sferei serviciului universal (332.866.328).

Traficul intern de colete poștale a fost de **43.313.123** de trimiteri, reprezentând 13,33% din întregul trafic intern aferent trimiterilor din afara sferei serviciului universal (324.928.960).

Traficul internațional de colete poștale a fost de **3.235.906** de trimiteri, reprezentând 40,77% din întregul trafic internațional aferent trimiterilor din afara sferei serviciului universal (7.937.368).

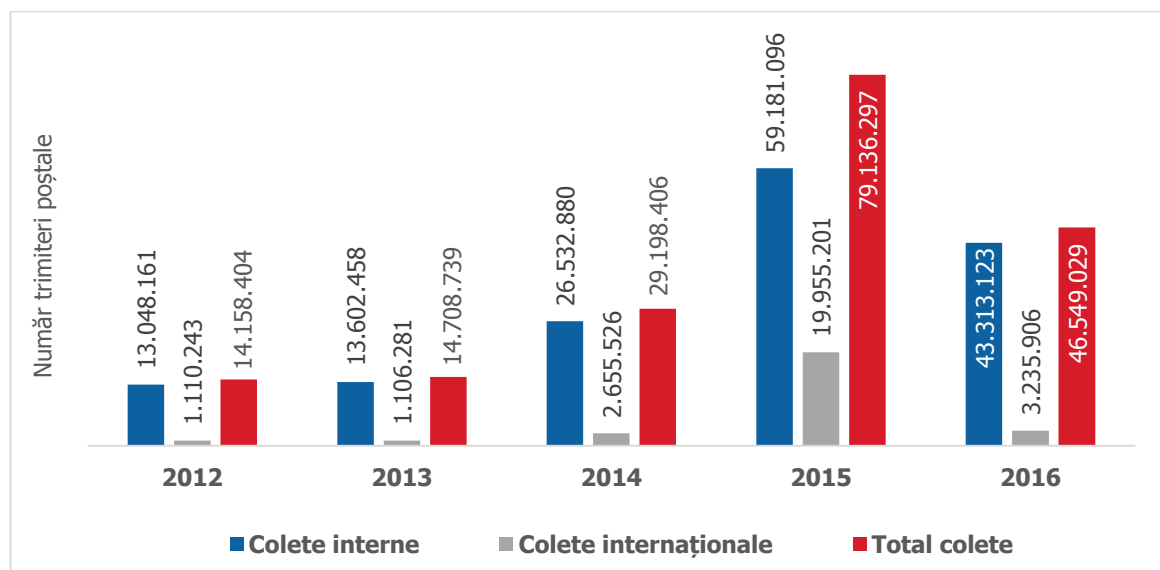
Tabel 32 Structura traficului de colete din afara sferei serviciului universal, pe categorii de greutate, în perioada 2015 – 2016

Indicatori		Colete până la 50kg	Colete între 10kg și 50kg	Colete între 10kg și 20kg	Colete între 20kg și 50kg	Total
Interne		35.638.557	7.674.566	-	-	43.313.123
Internaționale	intrate	1.884.319	-	-	502.095	2.386.414
	ieșite	499.743		185.026	164.723	849.492
Total		38.022.619	7.674.566	185.026	666.818	46.549.029

Tabel 33 Dinamica traficului de colete din afara sferei serviciului universal în perioada 2015 – 2016

Indicatori	Interne	Internaționale	Total
2015	59.181.096	19.955.201	79.136.297
2016	43.313.123	3.235.906	46.549.029
Dinamica (%)	- 26,81%	- 83,78%	- 41,18%

Fig. 49 Traficul de colete poștale din afara sferei serviciului universal în perioada 2012 – 2016



7.2.3. Traficul aferent serviciilor Express

Traficul total al serviciilor Express a fost în anul 2016 de **13.889.865** trimiteri poștale și reprezintă 4,17% din întregul trafic de trimiteri ce fac obiectul serviciilor din afara sferei serviciului universal (332.866.328).

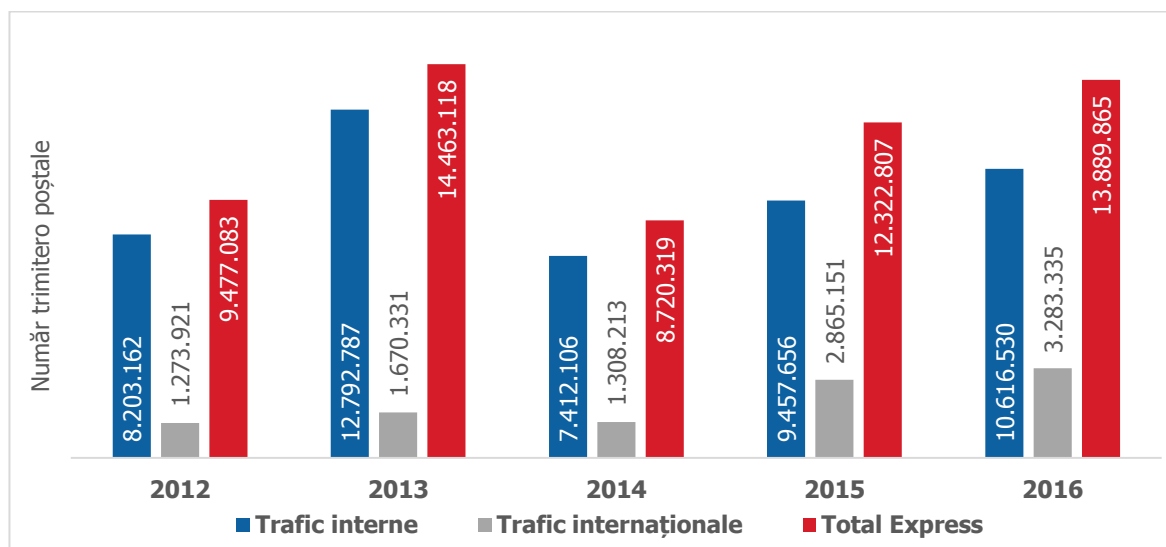
Traficul intern a fost de **10.616.530** trimiteri poștale, reprezentând 76,43% din traficul total aferent serviciilor Express și 3,27% din traficul intern din afara sferei serviciului universal (324.928.960).

Traficul internațional a fost de **3.283.335** trimiteri poștale, reprezentând 23,645% din traficul total al serviciilor Express și un procent de 41,37% din traficul internațional din afara sferei serviciului universal (7.937.368).

Tabel 34 Dinamica traficului serviciilor Express în perioada 2015 – 2016

Indicatori	Interne	Internaționale	Total
2015	9.457.656	2.865.151	12.322.807
2016	10.616.530	3.283.335	13.889.865
Dinamica (%)	+ 12,25%	+ 14,60%	+ 12,72%

Fig. 50 Traficul aferent trimiterilor Express, în perioada 2012 – 2016



7.2.4. Traficul aferent serviciilor financiare poștale

În anul 2016 traficul total de mandate poștale pe suport de hârtie a fost de **7.858.068** mandate din care:

- traficul intern a fost de **7.451.997** mandate, ceea ce reprezintă 94,83% din traficul total de mandate;
- traficul internațional a fost de **406.071** mandate, ceea ce reprezintă numai 5.17% din traficul total de mandate.

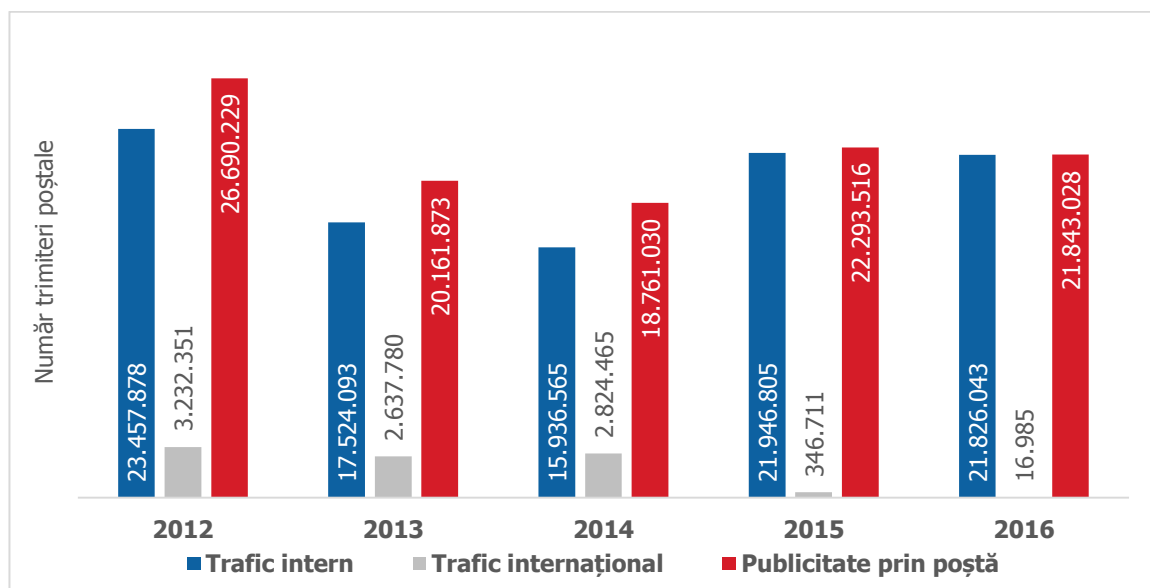
Traficul de mandate poștale pe suport de hârtie a fost realizat în totalitate de COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ S.A.

7.2.5. Traficul aferent trimiterilor de publicitate prin poștă

Traficul total de trimiteri de publicitate prin poștă a fost de **21.843.028** trimiteri poștale din care:

- traficul intern a fost de **21.826.043** trimiteri poștale, ceea ce reprezintă 99,92% din traficul total de trimiteri de publicitate;
- traficul internațional a fost de **16.985** trimiteri poștale, ceea ce reprezintă 0,08% din traficul total de trimiteri de publicitate.

Fig. 51 Traficul aferent trimiterilor de publicitate prin poștă din afara sferei serviciului universal în perioada 2012 – 2016



Traficul total de trimiteri de publicitate prin poștă în ultimii cinci ani a înregistrat creșteri și scăderi alternative, dar traficul internațional s-a înscris pe un trend descrescător începând cu 2014, în anul 2016 atingând valoarea cea mai mică din ultimii cinci ani.

8. Concluzii privind piața poștală din România în anul 2016

În urma prelucrării și analizării datelor statistice aferente anului 2016, se poate spune că *Raportul privind datele statistice aferente pieței poștale din România* are un grad ridicat de fidelitate al reprezentării pieței având în vedere că și în anul 2016 ponderea furnizorilor poștali care au transmis către ANCOM date statistice este de peste 87% din totalul furnizorilor cu drept de furnizare a serviciilor poștale în anul 2016.

Principalele caracteristici ale pieței serviciilor poștale din ultimii cinci ani (2012-2016) sunt:

- piața poștală din România este stabilă deoarece numărul de furnizori activi în ultimii cinci ani a rămas aproape neschimbat, procentul acestora menținându-se la o valoare de peste 55% din cei autorizați;
- în perioada 2012 - 2016 numărul de angajați din domeniul serviciilor poștale a fost într-o continuă descreștere, dar în ultimii trei ani scăderea a fost nesemnificativă, menținându-se sub 1% în fiecare an;
- În ultimii cinci ani, în timp ce numărul punctelor de acces și contact deservite de personal puse la dispoziția utilizatorilor de către furnizorul de serviciu universal a înregistrat fluctuații anuale care nu au depășit 3%, numărul punctelor de acces și contact deservite de personal al furnizorilor privați, după ce a înregistrat o creștere de peste 20% în anul 2013 față de 2012, a scăzut aproape la jumătate, în ultimii trei ani menținându-se aproximativ la acest nivel.
- după patru ani de creșteri consecutive, traficul poștal a atins cea mai mare valoare din ultimii cinci ani în 2015, peste 600 milioane de trimiteri; în 2016 volumul total de trimiteri poștale, procesat pe piața poștală din România a înregistrat o scădere importantă, de peste 15% față de volumul de trimiteri procesat în 2015, scăderea fiind generată atât de scăderea volumelor de trimiteri interne cât și a celor internaționale
- valoarea traficului total, în 2016, a fost de peste 554 milioane de trimiteri și în proporție de peste 95% a fost realizat de primii 10 furnizori de volum mare, printre care se află și furnizorul de serviciu universal;
- traficul total este format din trimiteri din poșta de scrisori (peste 80%), colete (aproape 12%), publicitatea prin poștă (aproape 4%), mandate poștale (1,4%) și trimiteri express (2,5%);
- în anul 2016 față de 2015, structura traficului total a înregistrat schimbări în ceea ce privește cota de piață a traficului de colete (care a scăzut cu peste 7%) și cota de piață a poștei de scrisori, (care a crescut cu 6%), restul înregistrând schimbări nesemnificative;
- deși volumul de trimiteri procesat în anul 2016 a înregistrat o scădere de aproape 16%, comparativ cu anul 2015, valoarea pieței poștale din România a crescut cu peste 8%; această creștere a valorii pieței respectiv scădere a traficului în 2016, poate fi o consecință a faptului că volumul trimitărilor ce fac obiectul serviciilor expres a crescut, acestea având întotdeauna tarife mai mari decât serviciile de bază, în timp ce volumul trimitărilor din poșta de scrisori și a coletelor a scăzut, acestea având întotdeauna tarife mai mici decât serviciile expres;
- deși 417 furnizori aveau dreptul să presteze servicii poștale în 2016, practic piața serviciilor poștale din România este susținută de 15 furnizori, printre care și furnizorul de serviciu universal, care au obținut peste 92% din veniturile generate de piața poștală în 2016 și au procesat peste 96% din totalul trimitărilor poștale prelucrate în anul de referință;
- traficul, atât cel intern cât și cel internațional, generat de serviciile din sfera serviciului universal, a scăzut în 2016 față de 2015 cu peste 20%, scăderi substanțiale înregistrându-se mai ales în traficul furnizorilor privați;
- traficul din afara sferei serviciului universal, a fost realizat în proporție de peste 97% din trimiteri interne și se află în scădere în ultimii doi ani;

- urmând trendul crescător din ultimii trei ani, traficul total de trimiteri care au făcut obiectul serviciului Express, a înregistrat în 2016 o creștere de aproape 13% față de 2015, volumul de trimiteri, aproape 14 milioane de trimiteri, apropiindu-se mult de cel mai mare trafic înregistrat în ultimii cinci ani, respectiv în 2013;
- din totalul de 236 furnizori care au prestat servicii poștale, 14 dintre aceștia au procesat în paralel cu trimiterile poștale și trimiteri care au făcut obiectul serviciilor conexe serviciilor poștale (trimiteri hibrid și trimiteri de publicitate neadresată);
- din totalul reclamațiilor înregistrate în cursul anului 2016, 69% au fost reclamații neîntemeiate, 89% din acestea fiind adresate furnizorilor de servicii poștale privați și numai 11% furnizorului de serviciu universal.