

Piața serviciilor poștale din România în anul 2017

- raport de date statistice -

30.10.2018

Serviciul Date Statistice
Email: sc_der_sds@ancom.org.ro
Web: www.ancom.org.ro

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 2017, 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 2017, 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.

© ANCOM, 2018

CUPRINS

Introducere și metodologie	3
1. Sinteza privind piața poștală din România în anul 2017	4
2. Furnizori de servicii poștale autorizați la ANCOM	5
2.1. Furnizori autorizați pentru furnizarea de servicii poștale.....	5
2.2. Furnizori autorizați pentru furnizarea de servicii poștale incluse în sfera serviciului universal	5
2.3. Furnizori autorizați pentru furnizarea de servicii poștale neincluse în sfera serviciului universal .	6
3. Rețelele poștale	8
3.1. Puncte de acces și/sau contact deservite de personal.....	8
3.2. Puncte de acces și/sau contact nedeservite de personal	9
4. Traficul trimitărilor poștale	10
4.1. Traficul poștal total	10
4.1.1 Traficul poștal intern	13
4.1.2 Traficul poștal internațional.....	14
4.1.3 Traficul poștal inclus în sfera serviciului universal.....	16
4.1.4 Traficul poștal neinclus în sfera serviciului universal	17
4.2. Structura traficului poștal.....	18
4.3. Traficul poștal, pe categorii.....	19
4.3.1 Poșta de scrisori (trimiteri poștale) ≤ 2 kg.....	19
4.3.1.1 Corespondență, imprimare, pachete mici ≤ 2 kg	20
4.3.1.2 Trimiteri recomandate	20
4.3.1.3 Trimiteri cu valoare declarată	21
4.3.1.4 Cecograme	21
4.3.2 Trimiteri poștale (corespondență, imprimare) > 2 kg.....	22
4.3.3 Colete	23
4.3.3.1 Colete interne	24
4.3.3.2 Colete internaționale.....	25
4.3.4 Trimiteri express.....	26
4.3.5 Mandate poștale pe suport hârtie	26
4.3.6 Publicitate adresată.....	27
4.3.7 Trimiteri poștale per locuitor	27
5. Traficul aferent serviciilor conexe serviciilor poștale	27
6. Resurse umane	28
6.1 Angajați în sectorul postal.....	28
6.2 Traficul mediu per angajat din sectorul poștal	29
7. Reclamații adresate furnizorilor de servicii poștale.....	30
8. Venituri	31

Introducere și metodologie

ANCOM publică anual, pe pagina sa de internet, raportul privind domeniul 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 2015 - 2017, 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. 314/2017¹.

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 furnizori la datele 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 este necesară o diferențiere față de valorile identice ale altor indicatori din aceeași categorie.

ANCOM dorește să mulțumească 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 sc_der_sds@ancom.org.ro.

¹Decizia președintelui ANCOM nr. 314/2017 privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de servicii poștale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 279 din 20 aprilie 2017;

1. Sinteză privind piața poștală din România în anul 2017

Principalele caracteristici ale pieței serviciilor poștale din anul 2017 sunt:

- la finele anului 2017 numărul de angajați din domeniul serviciilor poștale era de peste 35 mii de salariați (-3%), dintre care aproape 25 mii erau salariați ai furnizorului desemnat de serviciu universal, CNPR (-4%)
- numărul total al punctelor de acces și contact deservite de personal a scăzut ușor (-1%), creșterea celor puse la dispoziția utilizatorilor de către CNPR (+2%) fiind anulată de scăderea celor ale celorlalți furnizori (-9%)
- volumul traficului total din 2017 a fost de 556 milioane de trimiteri, în scădere cu 1% față de 2016, traficul intern scăzând cu 2%, iar cel internațional crescând cu 8%
- ponderile celor mai importante categorii de trafic sunt: poșta de scrisori (80% din traficul total), colete (12%), publicitate prin poștă (3%), trimiteri express (3%)
- veniturile totale obținute din furnizarea de servicii poștale în anul 2017 au fost de 2,8 miliarde lei, înregistrând o creștere anuală de 8%
- traficul generat de serviciile incluse în sfera serviciului universal a scăzut în 2017 cu 23%, în timp ce traficul generat de serviciile neincluse în sfera serviciului universal a crescut cu 15%
- traficul aferent poștei de scrisori a scăzut cu 3%, iar traficul de colete a crescut cu 16%
- 80% dintre reclamațiile înregistrate în anul 2017 au fost declarate ca fiind neîntemeiate
- numărul de reclamații întemeiate a crescut cu 9%, valoarea medie a unei despăgubiri fiind de 191 lei

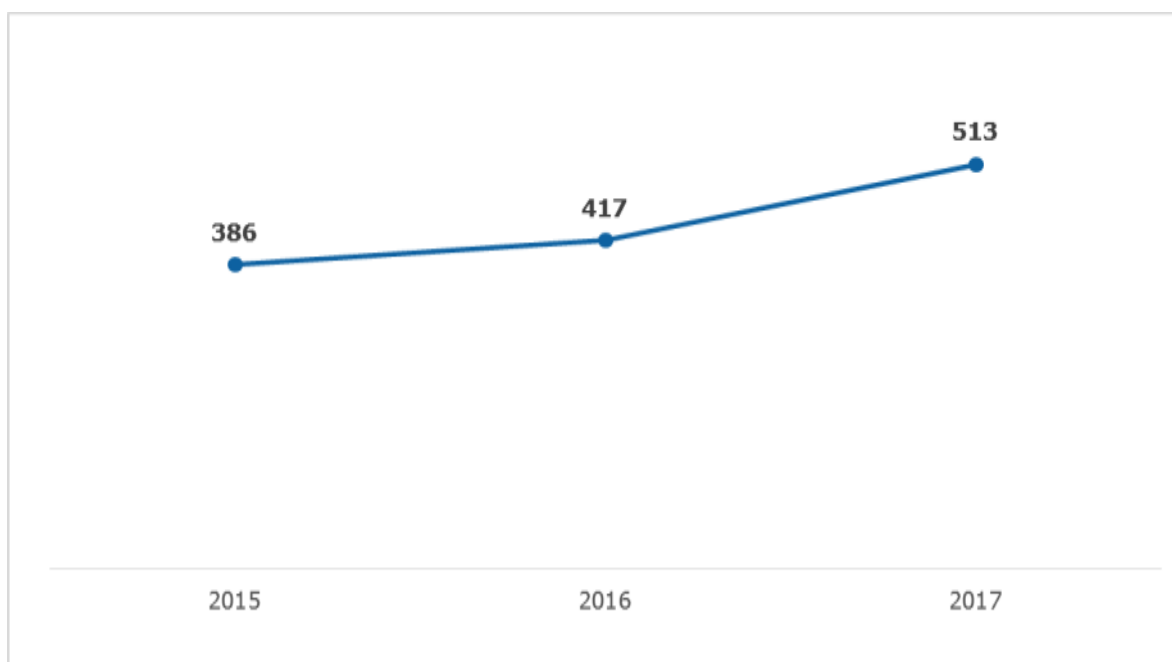
2. Furnizori de servicii poștale autorizați la ANCOM

2.1. Furnizori autorizați pentru furnizarea de servicii poștale

Tabelul 2.1.1 *Numărul total de furnizori autorizați pentru furnizarea de servicii poștale, la data de 31.12.2017*

	Număr furnizori
Furnizori autorizați la 31.12.2017	513
Furnizori nou autorizați în 2017	161
Furnizori cărora li s-a retras dreptul de a furniza servicii poștale în 2017	65

Fig. 2.1.1 *Evoluția numărului total de furnizori autorizați la ANCOM, în perioada 31.12.2015 – 31.12.2017*



2.2. Furnizori autorizați pentru furnizarea de servicii poștale incluse în sfera serviciului universal

Serviciile incluse în sfera serviciului universal sunt:

- A1. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (trimiteri de corespondență, imprimate)
- A2. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea cecogramelor interne și internaționale

- A3. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale în greutate de până la 10 kg (inclusiv)
- A4. Servicii constând în distribuirea coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia
- A5. Serviciul de trimitere recomandată având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (trimiteri de corespondență, imprimate)
- A6. Serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale în greutate de până la 2 kg (inclusiv) (trimiteri de corespondență, imprimate) sau colete poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg (inclusiv), respectiv colete poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 20 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia

Tabel 2.2.1 *Evoluția numărului de furnizori autorizați pentru serviciile incluse în sfera serviciului universal, în perioada 31.12.2015 – 31.12.2017*

	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2017
Număr total furnizori autorizați pentru servicii incluse în sfera serviciului universal, din care:			
A1	293	310	386
A2	22	30	26
A3	307	335	439
A4	286	316	409
A5	175	184	175
A6	259	280	300

2.3. Furnizori autorizați pentru furnizarea de servicii poștale neincluse în sfera serviciului universal

Serviciile neincluse în sfera serviciului universal sunt:

- B1. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor poștale interne și internaționale în greutate mai mare de 2 kg (trimiteri de corespondență, imprimate)
- B2. Servicii de publicitate prin poștă având ca obiect trimiteri poștale interne și internaționale
- B3. Servicii constând în colectarea, sortarea, transportul și livrarea coletelor poștale interne cu limite de greutate între 10 kg și 50 kg (inclusiv)
- B4. Servicii constând în colectarea, sortarea și transportul coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 10 kg și 50 kg (inclusiv) expediate de pe teritoriul României către o adresă aflată în afara teritoriului acesteia

- B5. Servicii constând în distribuirea coletelor poștale internaționale cu limite de greutate între 20 kg și 50 kg (inclusiv) expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia
- B6. Serviciul contra ramburs
- B7. Serviciul schimbare destinație
- B8. Serviciul livrare specială
- B9. Serviciul confirmare de primire
- B10. Serviciul express
- B11. Serviciul mandat poștal intern și internațional pe suport de hârtie

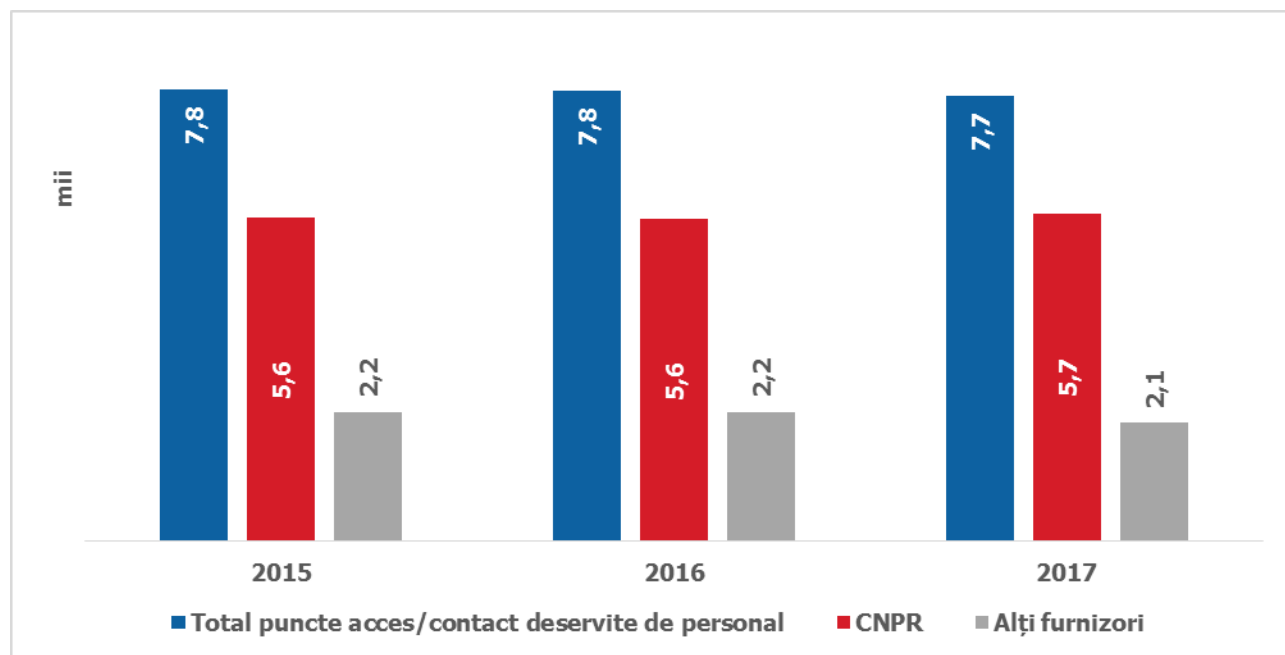
Tabel 2.3.1 *Evoluția numărului de furnizori autorizați pentru serviciile neincluse în sfera serviciului universal, în perioada 31.12.2015 – 31.12.2017*

	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2017
Număr total furnizori autorizați pentru servicii neincluse în sfera serviciului universal, din care:			
B1	273	293	349
B2	164	163	142
B3	286	320	398
B4	287	322	418
B5	298	331	429
B6	182	192	177
B7	182	189	175
B8	175	182	178
B9	198	209	193
B10	146	150	140
B11	19	28	27

3. Rețelele poștale

3.1. Puncte de acces și/sau contact deservite de personal

Fig. 3.1.1 Numărul punctelor de acces și/sau contact deservite de personal, în perioada 2015 – 2017

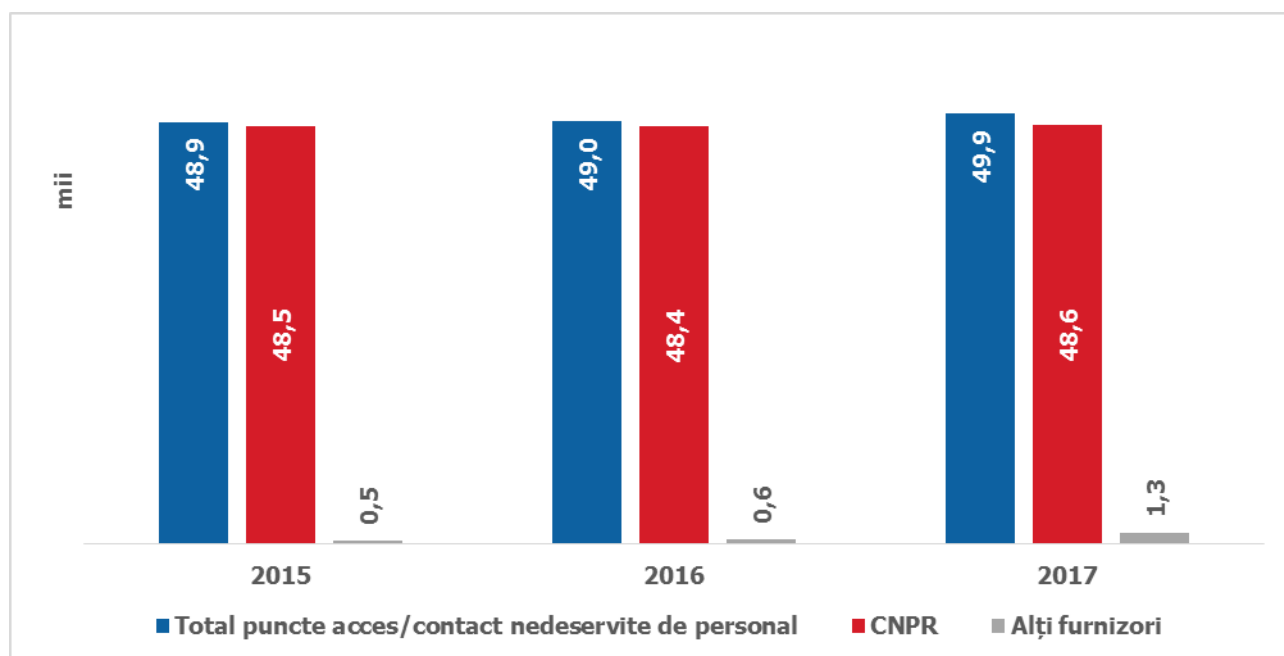


Tabel 3.1.1 Evoluția punctelor de acces și/sau contact deservite de personal, în perioada 2015 – 2017

Indicator	2015	2016		2017	
	mii	mii	evol. (%)	mii	evol. (%)
Număr total de puncte de acces și/sau contact deservite de personal, din care:	7,85	7,85	-0,04	7,75	-1,2
- oficii	1,24	1,24	+0,2	1,29	+3,9
- agenții	3,71	3,71	-0,1	3,76	+1,4
- ghișee	1,11	1,11	+0,4	1,13	+1,9
- circumscripții	0,17	0,17	+1,2	0,17	+3,0
- puncte mobile	1,10	1,10	+0,3	0,86	-21,6
- altele	0,53	0,52	-1,9	0,53	+2,5

3.2. Puncte de acces și/sau contact nedeservite de personal

Fig. 3.2.1 Numărul punctelor de acces și/sau contact nedeservite de personal, în perioada 2015 – 2017



Tabel 3.2.1 Evoluția punctelor de acces și/sau contact nedeservite de personal, în perioada 2015 – 2017

Indicator	2015	2016		2017	
	mii	mii	evol. (%)	mii	evol. (%)
Număr total de puncte de acces și/sau contact nedeservite de personal, din care:	48,92	49,03	+0,2	49,87	+1,7
- cutii	13,75	13,77	+0,1	14,48	+5,2
- căsuțe	35,17	35,27	+0,3	35,33	+0,2
- sisteme automate*	n.a.	n.a.	-	0,05	-

* indicator colectat începând cu raportarea aferentă anului 2017

4. Traficul trimiterilor poștale

4.1. Traficul poștal total

Tabel 4.1.1 *Evoluția traficului poștal total, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017*

Indicator	2015	2016		2017	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic total, din care:	574	562	-2,1	556	-1,1
- trafic intern, din care:	544	531	-2,5	522	-1,6
- inclus în sfera serviciului universal, din care:	240	210	-12,5	154*	-26,8
- CNPR	69	66	-4,4	26	-60,8
- trafic internațional (intrat/ieșit), din care:	30,1	31,5	+4,7	34,0	+7,8
- inclus în sfera serviciului universal, din care:	23,2	24,1	+3,9	25,4	+5,4
- CNPR	18,4	20,1	+9,6	20,4	+1,4

* Evoluția este parțial datorată reîncadrării unor servicii de către unii furnizori

Fig. 4.1.1 *Evoluția traficului poștal total, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017*



Fig. 4.1.2 *Structura traficului poștal, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017*

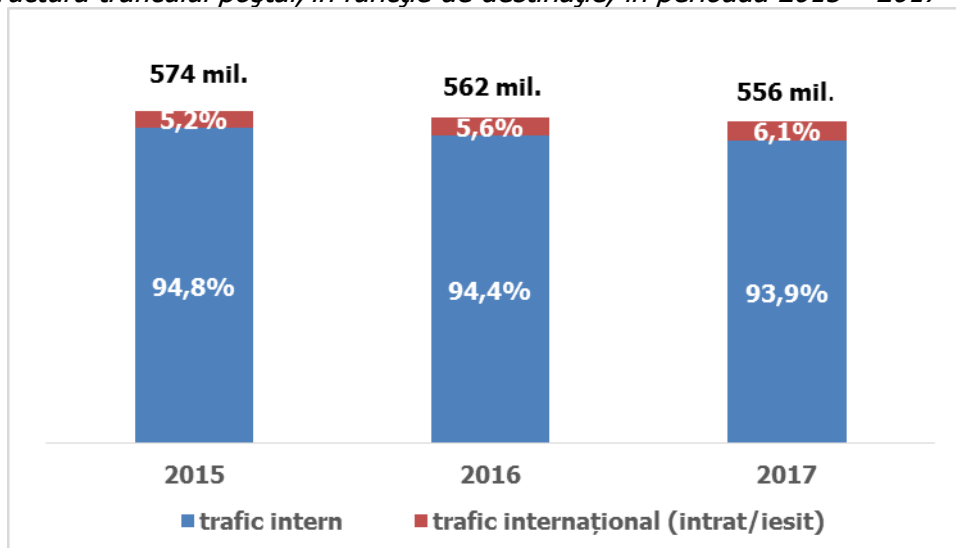


Fig. 4.1.3 Gradul de concentrare a pieței poștale², în funcție de cotele de piață calculate pe baza traficului total, în perioada 2015 – 2017

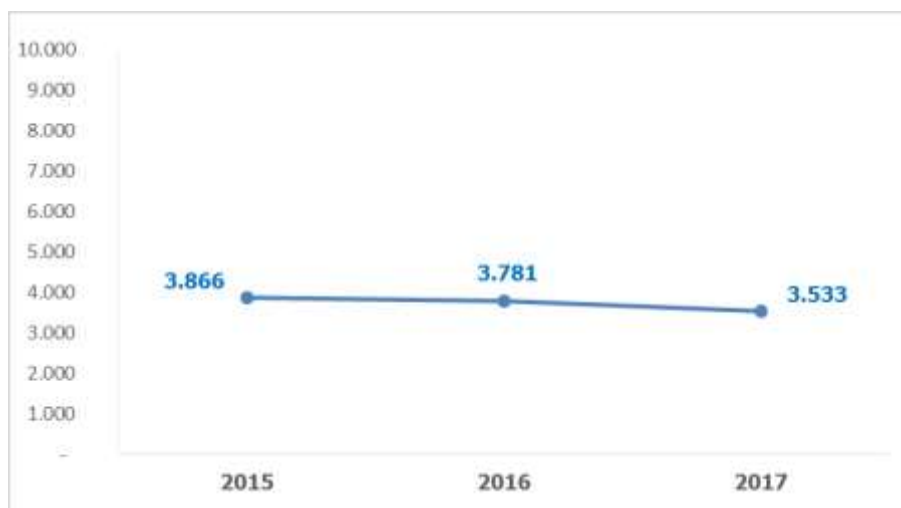
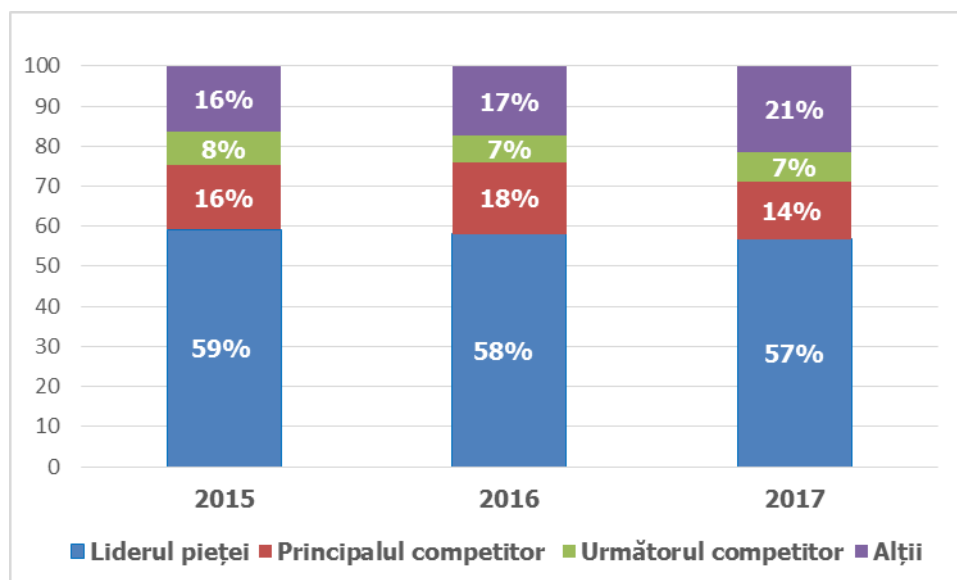


Fig. 4.1.4 Cotele de piață ale principalilor competitori din piața serviciilor poștale, în funcție de traficul total, în perioada 2015 – 2017



Tabel 4.1.2 Evoluția traficului poștal total, în funcție de serviciul universal, în perioada 2015 – 2017

Indicator	2015	2016		2017	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic total, din care:	574	562	-2,1	556	-1,1
- inclus în sfera serviciului universal, din care:	263	234	-11,1	179*	-23,4
- CNPR	87	86	-1,4	46	-46,2
- neinclus în sfera serviciului universal	311	328	+5,4	377*	+14,9

* Evoluția este parțial datorată reîncadrării unor servicii de către unii furnizori

² 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, 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. 4.1.5 Structura traficului poștal în funcție de serviciul universal, în perioada 2015 – 2017

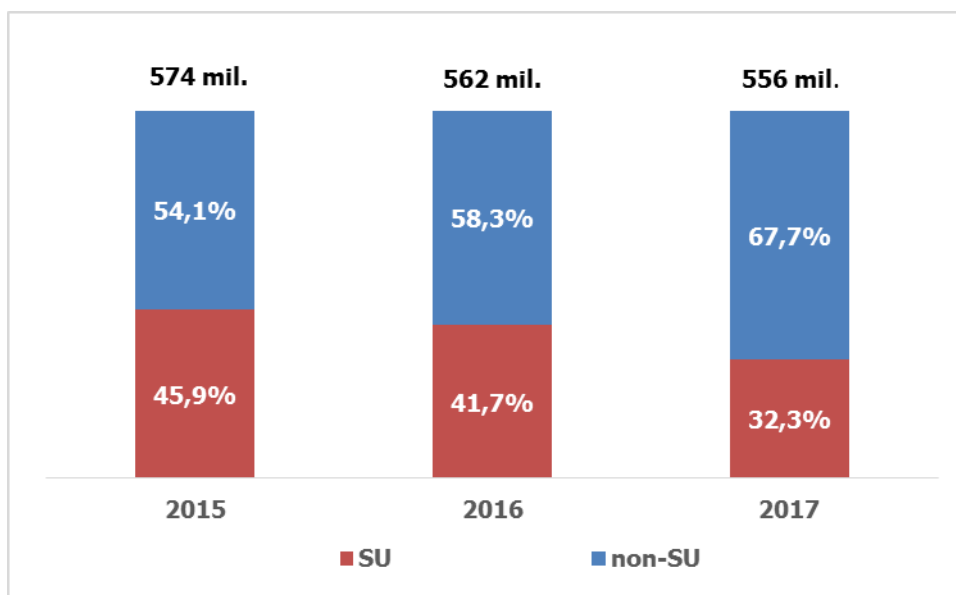
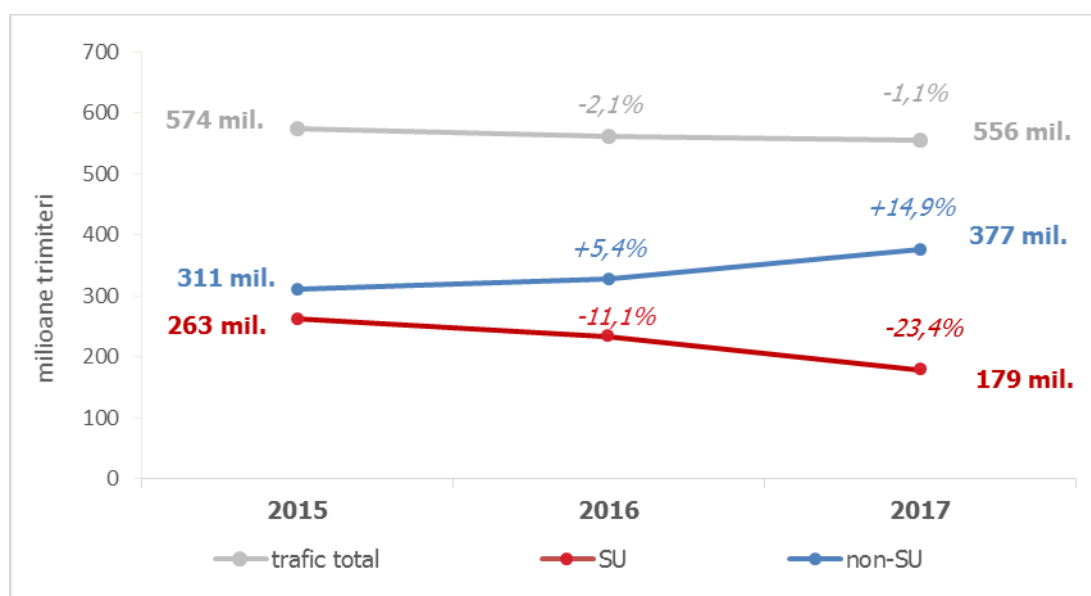


Fig.4.1.6 Evoluția traficului poștal total, în funcție de serviciul universal, în perioada 2015 – 2017



4.1.1 Traficul poștal intern

Tabel 4.1.3 *Evoluția traficului poștal intern, în funcție de serviciul universal, în perioada 2015 – 2017*

Indicator	2015	2016		2017	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic intern, din care:	544	531	-2,5	522	-1,6
- inclus în sfera serviciului universal	240	210	-12,5	154*	-26,8
- neinclus în sfera serviciului universal	304	320	+5,4	368*	+14,9

* Evoluția este parțial datorată reîncadrării unor servicii de către unii furnizori

Fig. 4.1.7 *Structura traficului poștal intern, în funcție de serviciul universal, în perioada 2015 – 2017*

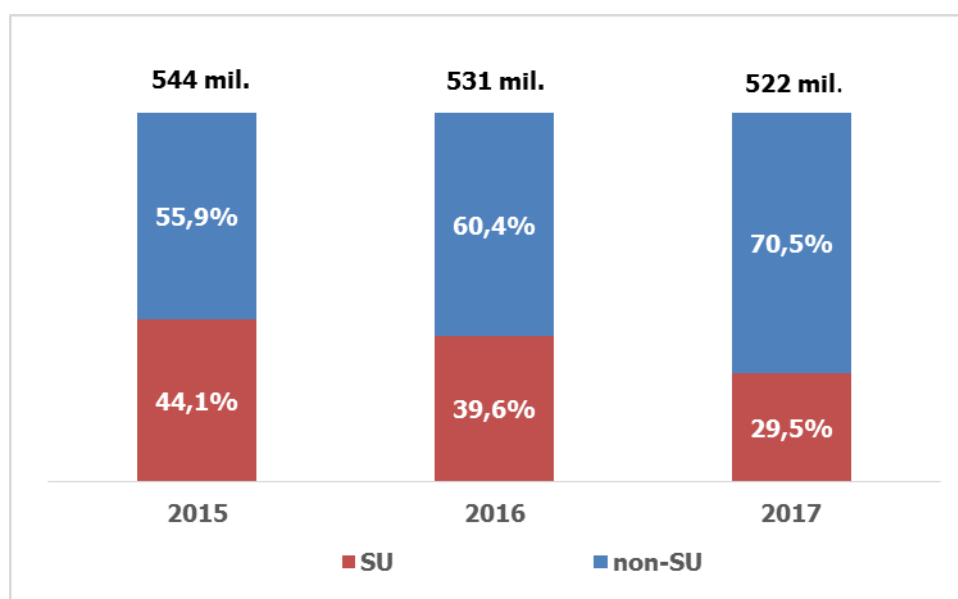
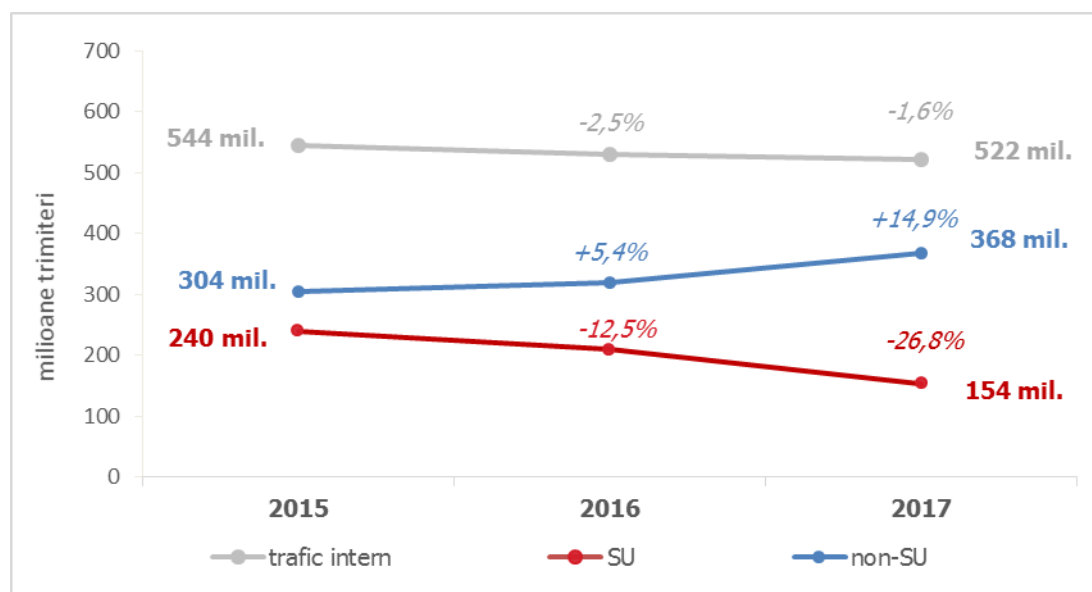


Fig. 4.1.8 *Evoluția traficului poștal intern, în funcție de serviciul universal, în perioada 2015 – 2017*



4.1.2 Traficul poștal internațional

Tabel 4.1.4 *Evoluția traficului poștal internațional, în funcție de serviciul universal, în perioada 2015 – 2017*

Indicator	2015	2016		2017	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic internațional (intrat/ieșit), din care:	30,1	31,5	+4,7	34,0	+7,8
- inclus în sfera serviciului universal	23,2	24,1	+3,9	25,4	+5,4
- neinclus în sfera serviciului universal	6,9	7,4	+7,4	8,5	+15,4

Fig. 4.1.9 *Structura traficului poștal internațional, în funcție de serviciul universal, în perioada 2015 – 2017*

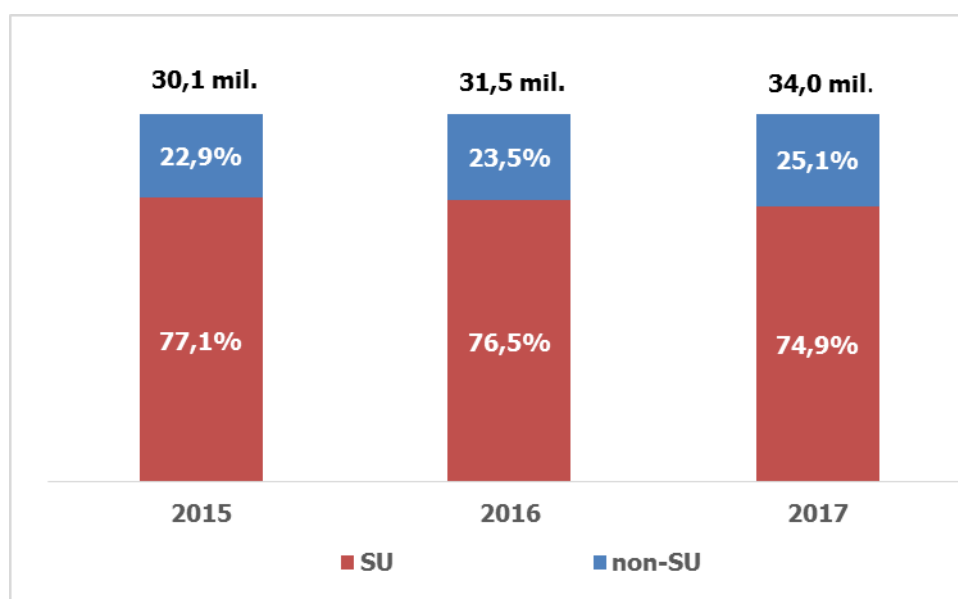
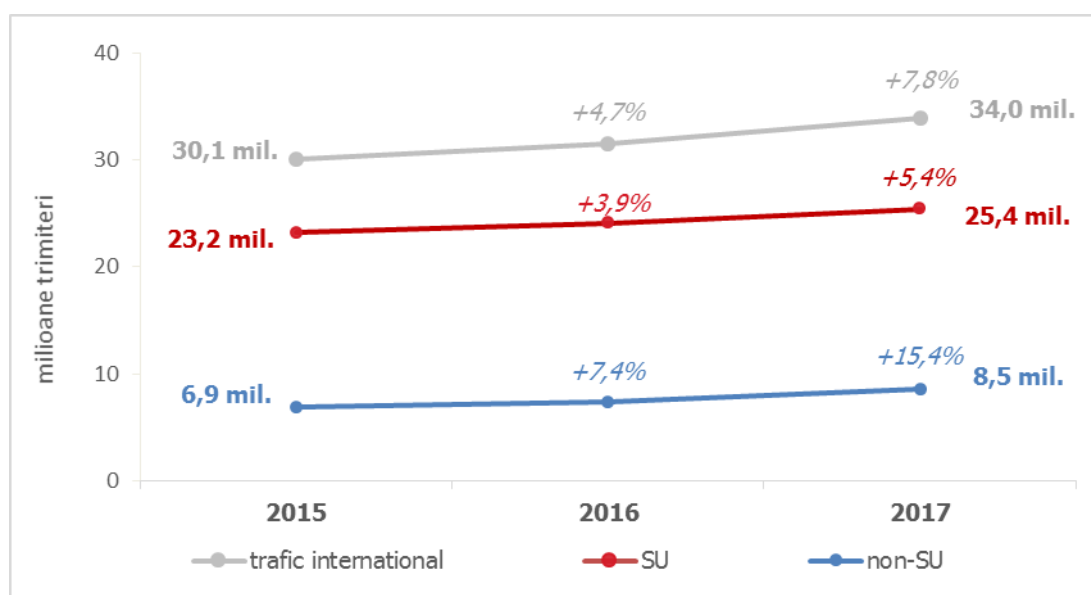


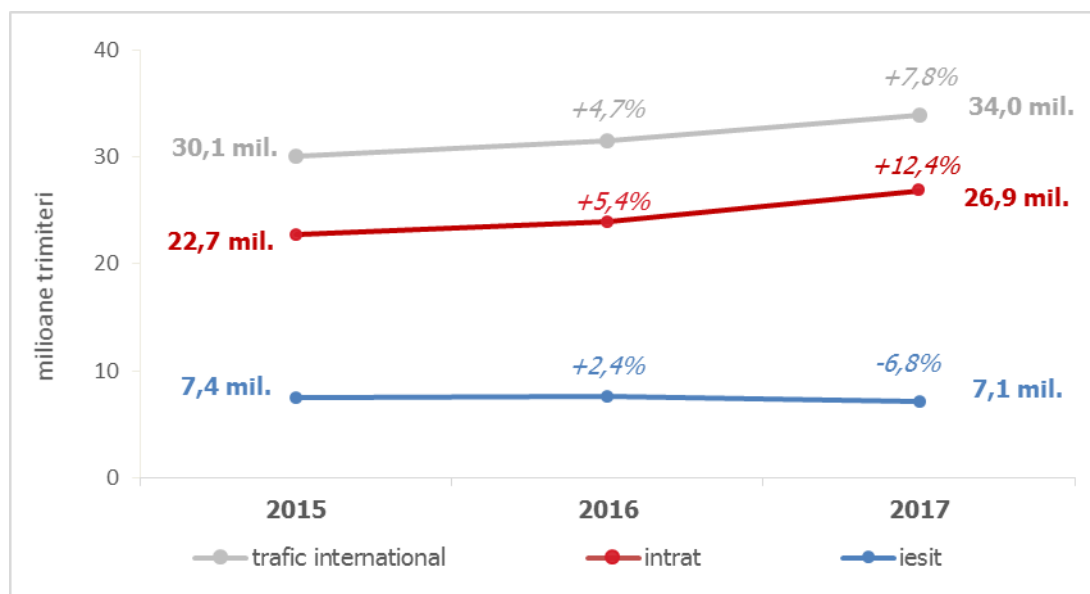
Fig. 4.1.10 *Evoluția traficului poștal internațional, în funcție de serviciul universal, în perioada 2015 – 2017*



Tabel 4.1.5 *Evoluția traficului poștal internațional, pe categorii, în perioada 2015 – 2017*

Indicator	2015	2016		2017	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic internațional, din care:	30,1	31,5	+4,7	34,0	+7,8
- intrat	22,7	23,9	+5,4	26,9	+12,4
- ieșit	7,4	7,6	+2,4	7,1	-6,8

Fig. 4.1.11 *Evoluția traficului poștal internațional, pe categorii, în perioada 2015 – 2017*



4.1.3 Traficul poștal inclus în sfera serviciului universal

Tabel 4.1.6 *Evoluția traficului poștal inclus în sfera serviciului universal, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017*

Indicator	2015	2016		2017	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic inclus în sfera serviciului universal, din care:	263	234	-11,1	179	-23,4
- intern	240	210	-12,5	154*	-26,8
- internațional (intrat/ieșit)	23,2	24,1	+3,9	25,4	+5,4

* Evoluția este parțial datorată reîncadrării unor servicii de către unii furnizori

Fig. 4.1.12 *Structura traficului poștal inclus în sfera serviciului universal, în perioada 2015 – 2017*

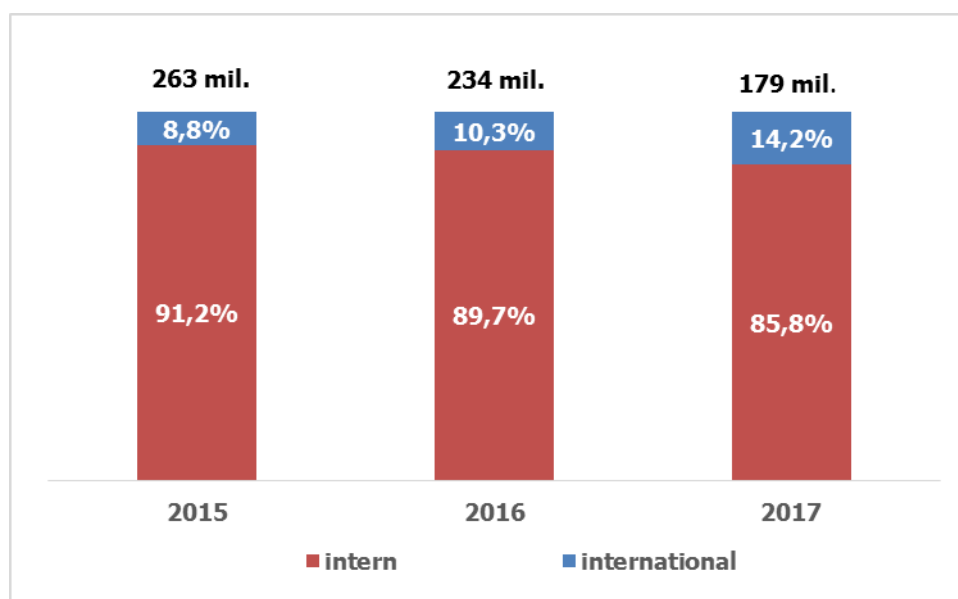
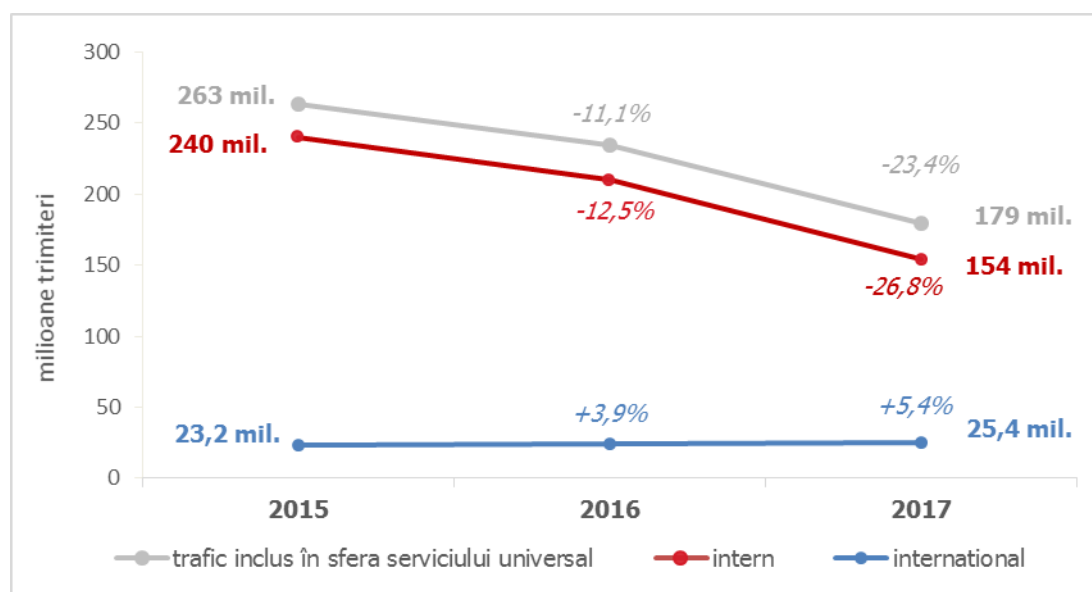


Fig. 4.1.13 *Evoluția traficului poștal inclus în sfera serviciului universal, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017*



4.1.4 Traficul poștal neinclus în sfera serviciului universal

Tabel 4.1.7 Evoluția traficului poștal neinclus în sfera serviciului universal, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017

Indicator	2015	2016		2017	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic neinclus în sfera serviciului universal, din care:	311	328	+5,4	377	+14,9
- intern	304	320	+5,4	368*	+14,9
- internațional (intrat/ieșit)	6,9	7,4	+7,4	8,5	+15,4

* Evoluția este parțial datorată reîncadrării unor servicii de către unii furnizori

Fig. 4.1.14 Structura traficului poștal neinclus în sfera serviciului universal, în perioada 2015 – 2017

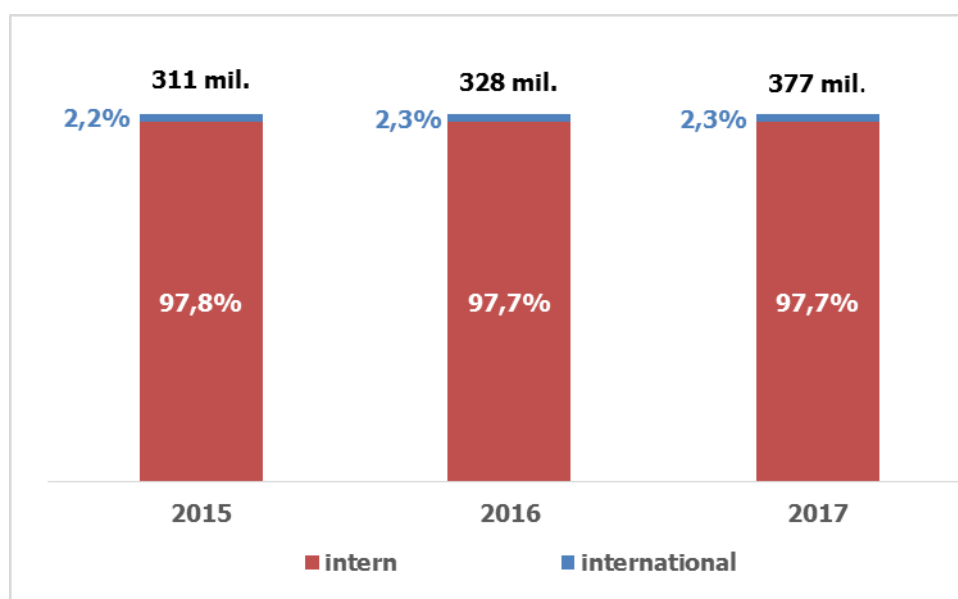
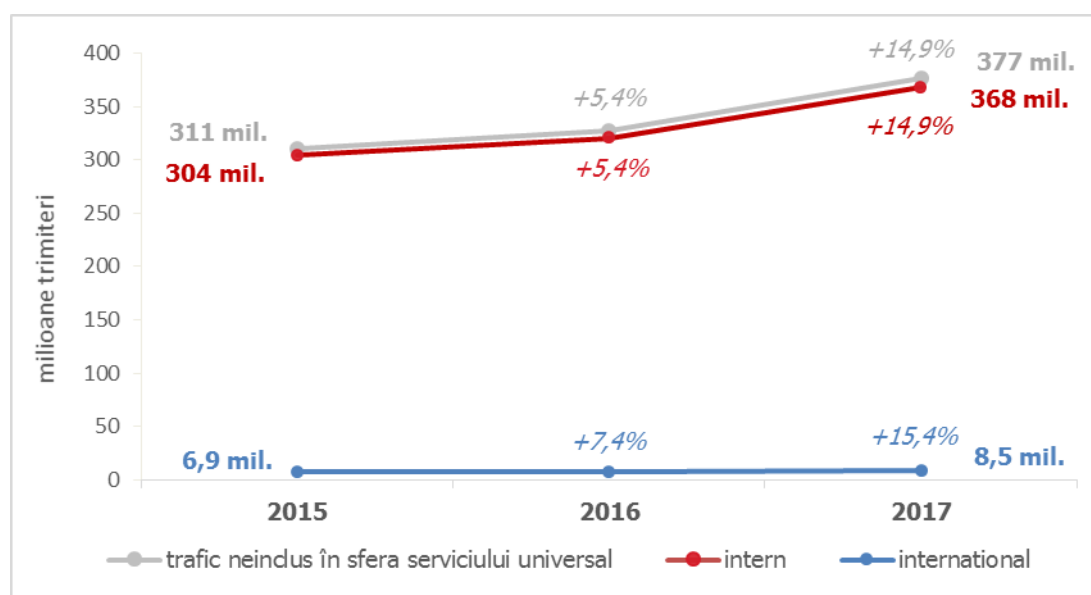


Fig. 4.1.15 Evoluția traficului poștal neinclus în sfera serviciului universal, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017



4.2. Structura traficului poștal

Fig. 4.2.1 Structura traficului poștal total, pe categorii de trimiteri poștale, în anul 2017

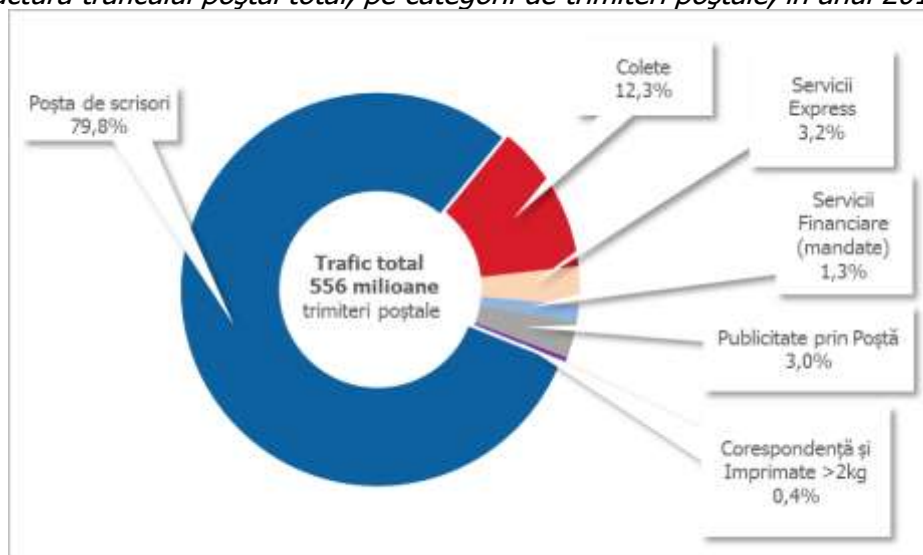


Fig. 4.2.2 Structura traficului poștal intern, pe categorii de trimiteri poștale, în anul 2017

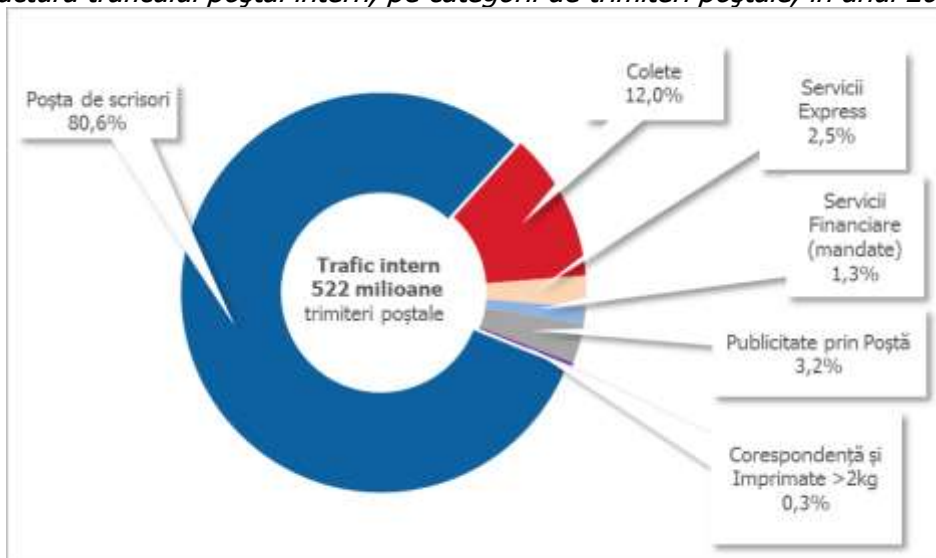
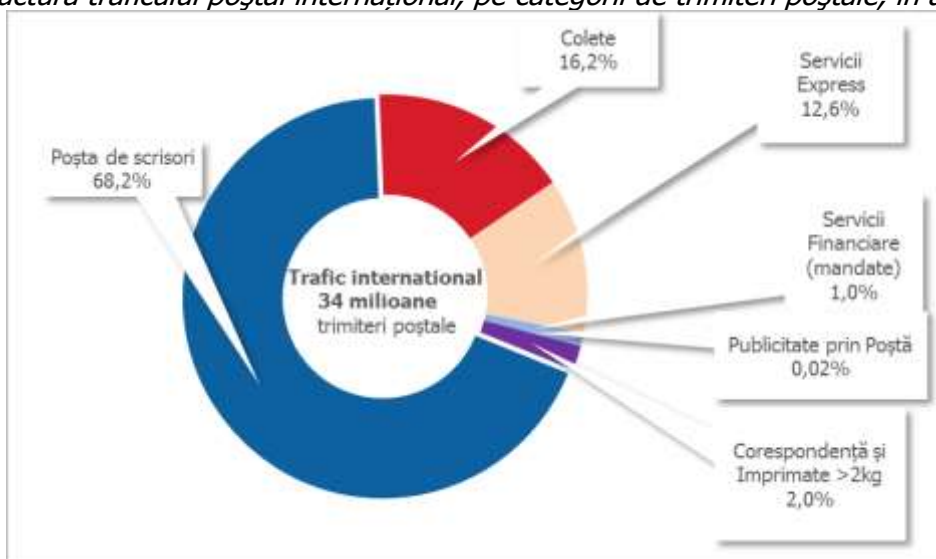


Fig. 4.2.3 Structura traficului poștal internațional, pe categorii de trimiteri poștale, în anul 2017



4.3. Traficul poștal, pe categorii

4.3.1 Poșta de scrisori (trimiteri poștale) ≤ 2 kg

Tabel 4.3.1 Evoluția traficului poștei de scrisori ≤ 2 kg, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017

Indicator	2015	2016		2017	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic poșta de scrisori, din care:	472	459	-2,7	444	-3,3
- trafic intern, din care:	452	437	-3,3	421	-3,7
- inclus în sfera serviciului universal, din care:	211	196	-7,1	135*	-31,0
- CNPR	67	64	-4,5	24	-62,5
- neinclus în sfera serviciului universal	241	241	-0,1	286*	+18,6
- trafic internațional (intrat/ieșit), din care:	20,1	22,2	+10,6	23,2	+4,5
- inclus în sfera serviciului universal, din care:	19,2	21,3	+11,0	21,3	+0,1
- CNPR	18,0	19,8	+9,6	20,1	+1,5
- neinclus în sfera serviciului universal	0,9	0,9	+2,7	1,9	+106,8

* Evoluția este parțial datorată reîncadrării unor servicii de către unii furnizori

Fig. 4.3.1 Evoluția traficului poștei de scrisori ≤ 2 kg, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017

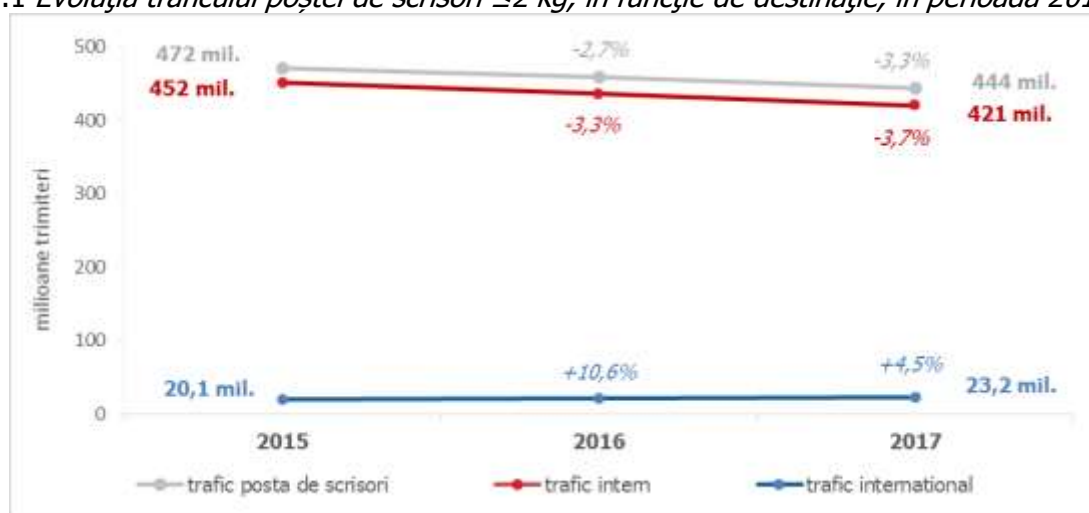
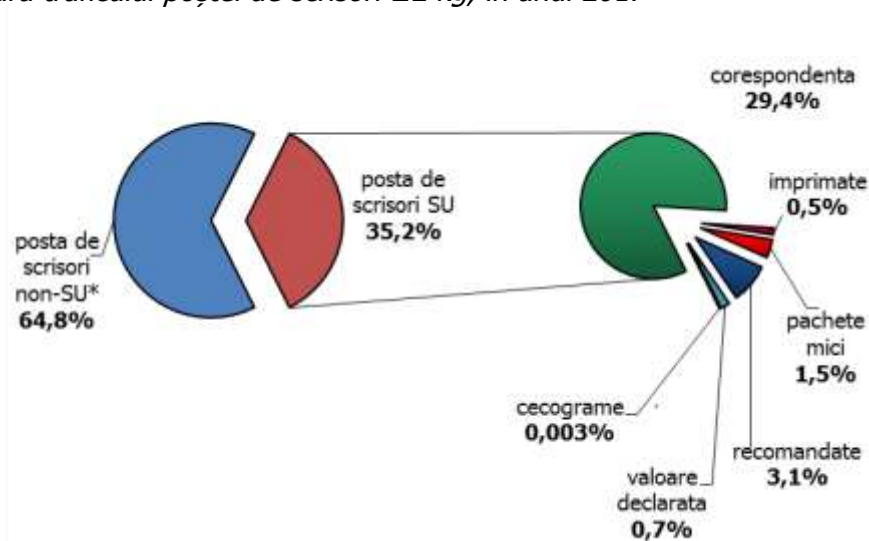


Fig. 4.3.2 Structura traficului poștei de scrisori ≤ 2 kg, în anul 2017



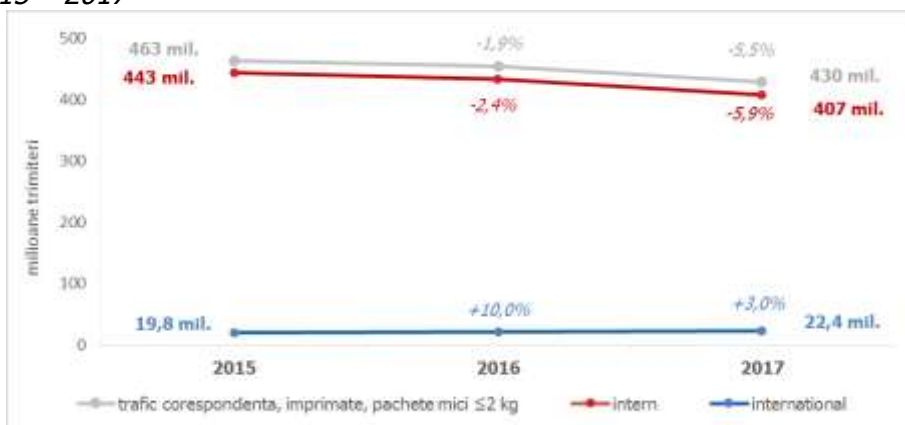
* scrisori non-SU = corespondenta + imprimare + pachete mici ≤ 2 kg ce au facut obiectul serviciilor: ramburs, schimbare destinație, livrare speciala, confirmare de primire, precum și trimiteri în număr mare

4.3.1.1 Corespondență, imprimată, pachete mici ≤2 kg

Tabel 4.3.2 Evoluția traficului de corespondență, imprimată, pachete mici ≤2 kg, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017

Indicator	2015	2016		2017	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic corespondență, imprimată, pachete mici ≤2 kg, din care:	463	455	-1,9	430	-5,5
- trafic intern	443	433	-2,4	407	-5,9
- trafic internațional (intrat/ieșit), din care:	19,8	21,8	+10,0	22,4	+3,0
- intrat	15,1	16,8	+11,8	19,4	+15,1
- ieșit	4,7	4,9	+4,4	3,0	-38,5

Fig. 4.3.3 Evoluția traficului de corespondență, imprimată, pachete mici ≤2 kg, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017



4.3.1.2 Trimiteri recomandate

Tabel 4.3.3 Evoluția traficului de trimiteri recomandate (corespondență, imprimată, pachete mici ≤2 kg), în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017

Indicator	2015	2016		2017	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic trimiteri recomandate, din care:	44,8	41,2	-8	13,9	-66
- trafic intern	42,4	37,9	-10	10,4*	-73
- trafic internațional (intrat/ieșit), din care:	2,4	3,3	+35	3,5	+6
- intrat	1,7	2,7	+57	2,7	+3
- ieșit	0,7	0,6	-16	0,7	+19

* Evoluția este parțial datorată reîncadrării unor servicii de către unii furnizori

Fig. 4.3.4 Evoluția traficului de trimiteri recomandate (corespondență, imprimată, pachete mici ≤2 kg), în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017

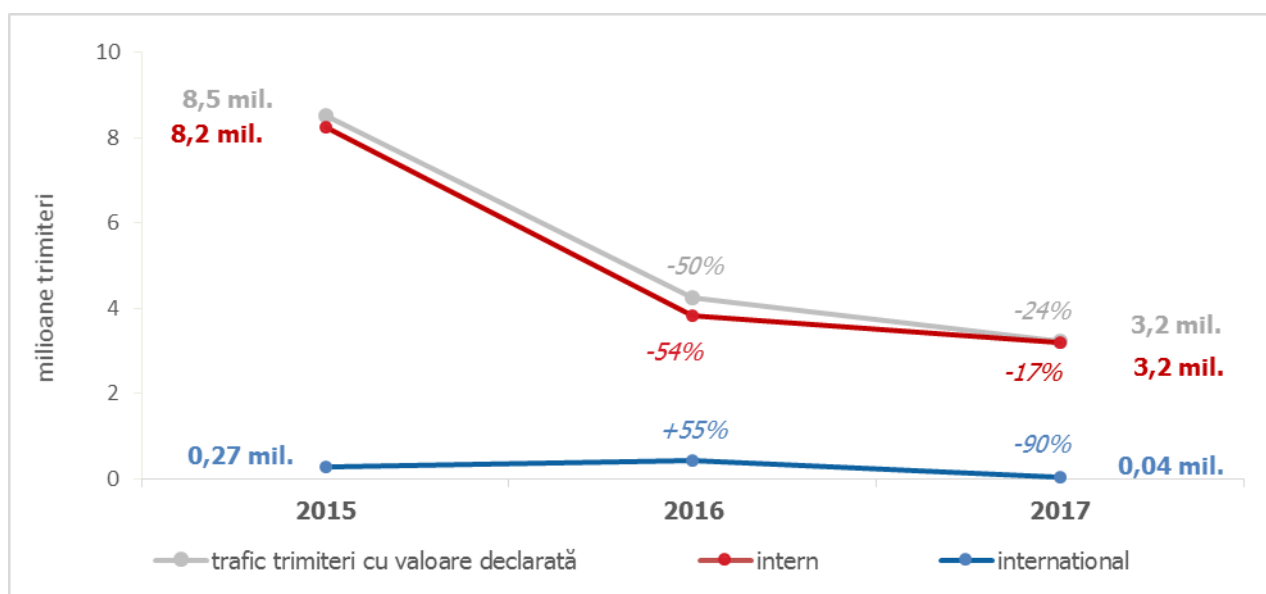


4.3.1.3 Trimiteri cu valoare declarată

Tabel 4.3.4 Evoluția traficului de trimiteri cu valoare declarată (corespondență, imprimate, pachete mici ≤ 2 kg), în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017

Indicator	2015	2016		2017	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic trimiteri cu valoare declarată , din care:	8,5	4,2	-50	3,2	-24
- trafic intern	8,2	3,8	-54	3,2	-17
- trafic internațional (intrat/ieșit), din care:	0,27	0,41	+55	0,04	-90
- intrat	0,13	0,22	+71	0,02	-92
- ieșit	0,14	0,19	+40	0,02	-87

Fig. 4.3.5 Evoluția traficului de trimiteri cu valoare declarată (corespondență, imprimate, pachete mici ≤ 2 kg), în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017



4.3.1.4 Cecograme

Tabel 4.3.5 Evoluția traficului de cecograme, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017

Indicator	2015	2016		2017	
	mii	mii	evol. (%)	mii	evol. (%)
Trafic cecograme , din care:	10,7	5,1	-52	11,2	+117
- trafic intern	10,5	4,9	-54	11,1	+128
- trafic internațional (intrat/ieșit)	0,19	0,26	+36	*	-

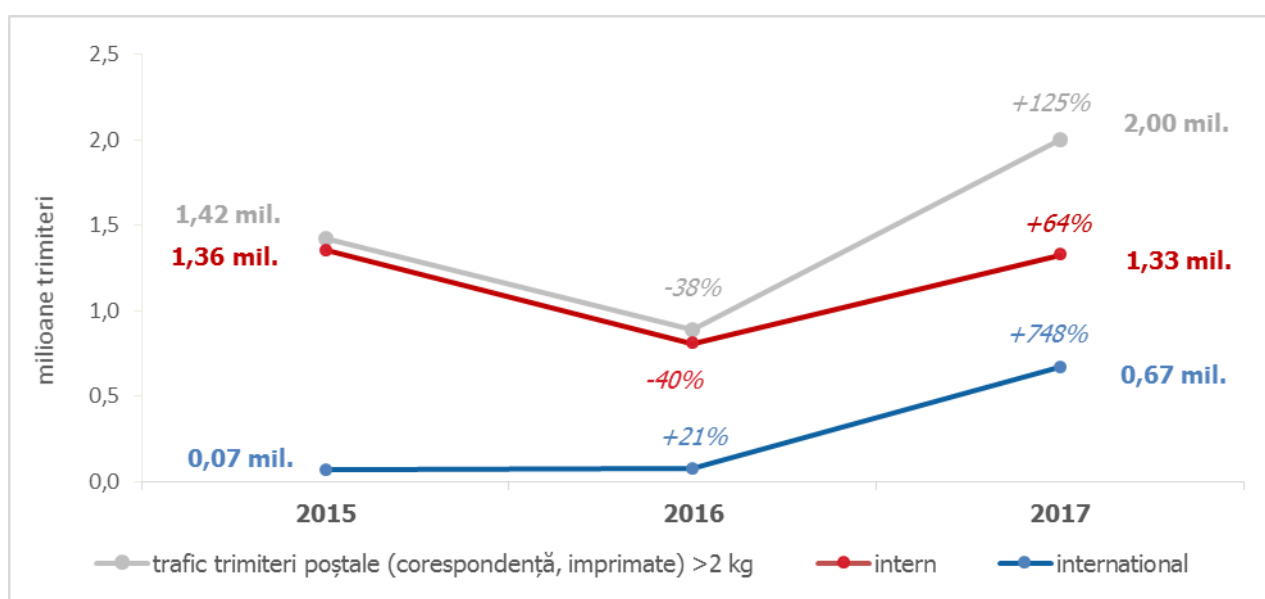
* valoare foarte mică

4.3.2 Trimiteri poștale (corespondență, imprimate) > 2 kg

Tabel 4.3.6 Evoluția traficului de trimiteri poștale (corespondență, imprimate) > 2 kg, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017

Indicator	2015	2016		2017	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic trimiteri poștale (corespondență, imprimate) > 2 kg, din care:	1,42	0,89	-38	2,00	+125
- trafic intern	1,36	0,81	-40	1,33	+64
- trafic internațional (intrat/ieșit), din care:	0,07	0,08	+21	0,67	+748
- intrat	0,06	0,07	+22	0,46	+566
- ieșit	0,01	0,01	+14	0,22	+1.876

Fig. 4.3.6 Evoluția traficului de trimiteri poștale (corespondență, imprimate) > 2 kg, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017



4.3.3 Colete

Tabel 4.3.7 Evoluția traficului de colete, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017

Indicator	2015	2016		2017	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic colete, din care:	59	59	-0,5	68	+16,1
- trafic intern, din care:	53	53	+0,9	63	+17,9
- inclus în sfera serviciului universal, din care:	30	14*	-51,5	19	+30,7
- CNPR	2,0	2,0	-1,1	1,9	-6,5
- neinclus în sfera serviciului universal	23	39*	+68,0	44	+13,2
- trafic internațional (intrat/ieșit), din care:	6,3	5,6	-12,2	5,5	-1,3
- inclus în sfera serviciului universal, din care:	4,1	2,9	-29,5	4,2	+44,8
- CNPR	0,3	0,4	+11,7	0,4	-4,9
- neinclus în sfera serviciului universal	2,3	2,7	+18,9	1,3	-50,4

* Evoluția este parțial datorată reîncadrării unor servicii de către unii furnizori

Fig. 4.3.7 Evoluția traficului de colete, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017

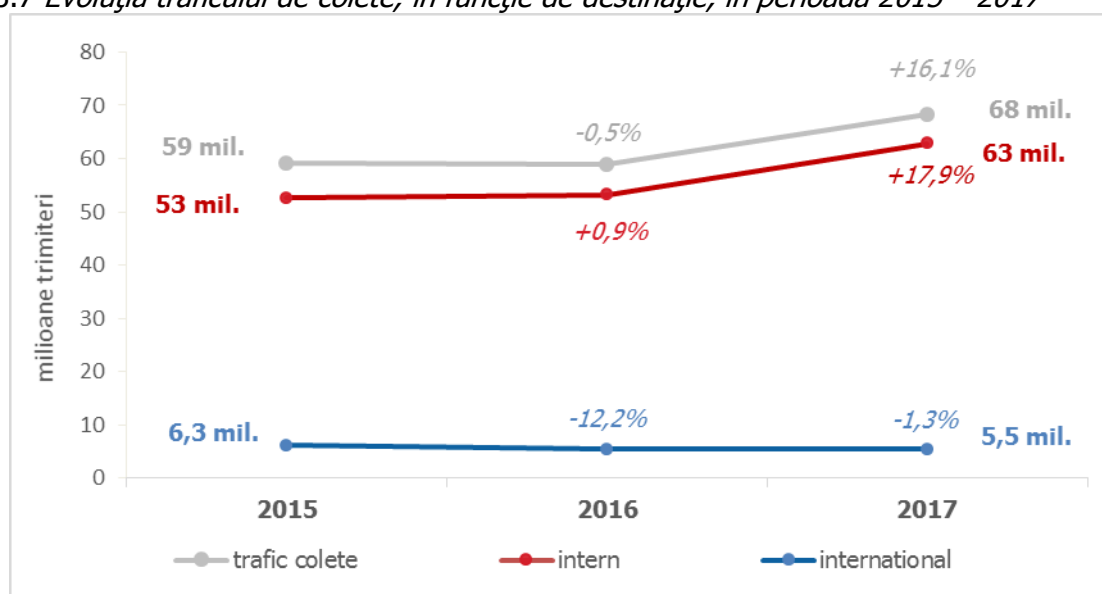
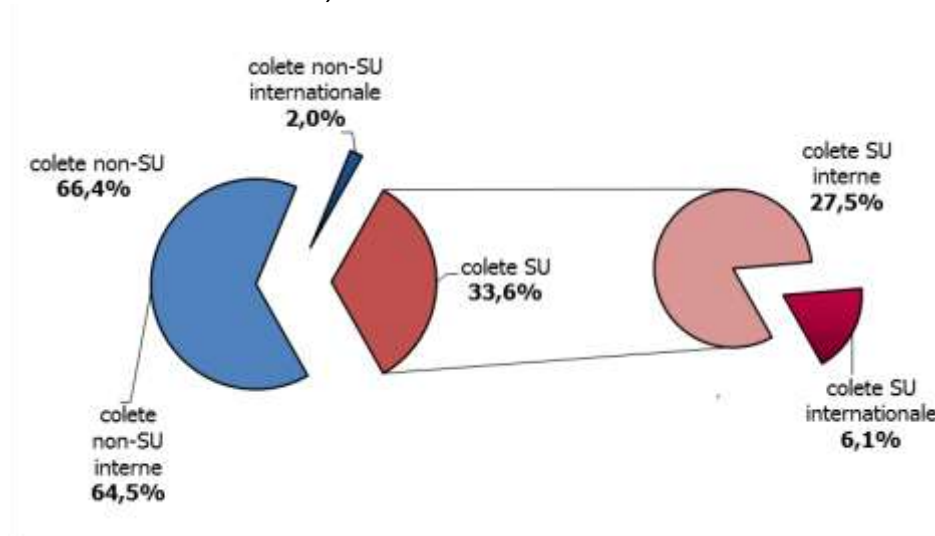


Fig. 4.3.8 Structura traficului de colete, în anul 2017

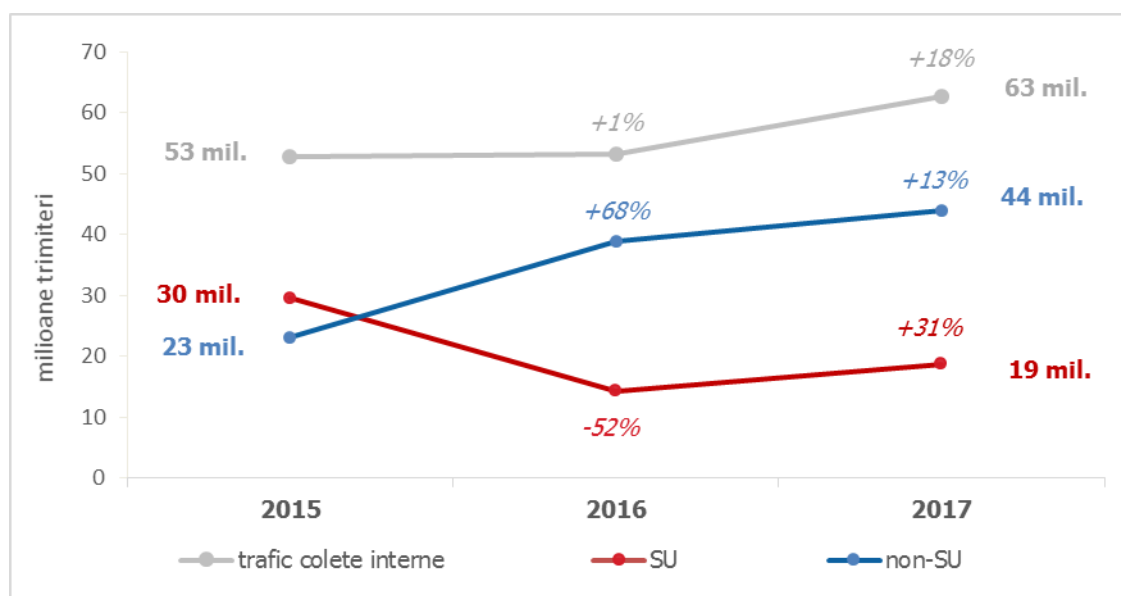


4.3.3.1 Colete interne

Tabel 4.3.8 *Evoluția traficului de colete interne, în funcție de serviciul universal, în perioada 2015 – 2017*

Indicator	2015	2016		2017	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic colete interne, din care:	53	53	+1	63	+18
- inclus în sfera serviciului universal, din care:	30	14	-52	19	+31
- colete ≤10 kg fără valoare declarată	19	11	-40	16	+39
- colete ≤10 kg cu valoare declarată	11	3,1	-71	3,1	+1
- neinclus în sfera serviciului universal, din care:	23	39	+68	44	+13
- colete ≤50 kg ce au făcut obiectul serviciilor: ramburs, schimbare destinație, livrare specială, confirmare de primire	18	31	+71	38	+22
- colete 10-50 kg	4,9	7,7	+56	5,2	-32
- trimiteri în număr mare (min. 50/lună)	-	-	-	0,9	-

Fig. 4.3.9 *Evoluția traficului de colete interne, în funcție de serviciul universal, în perioada 2015 – 2017*

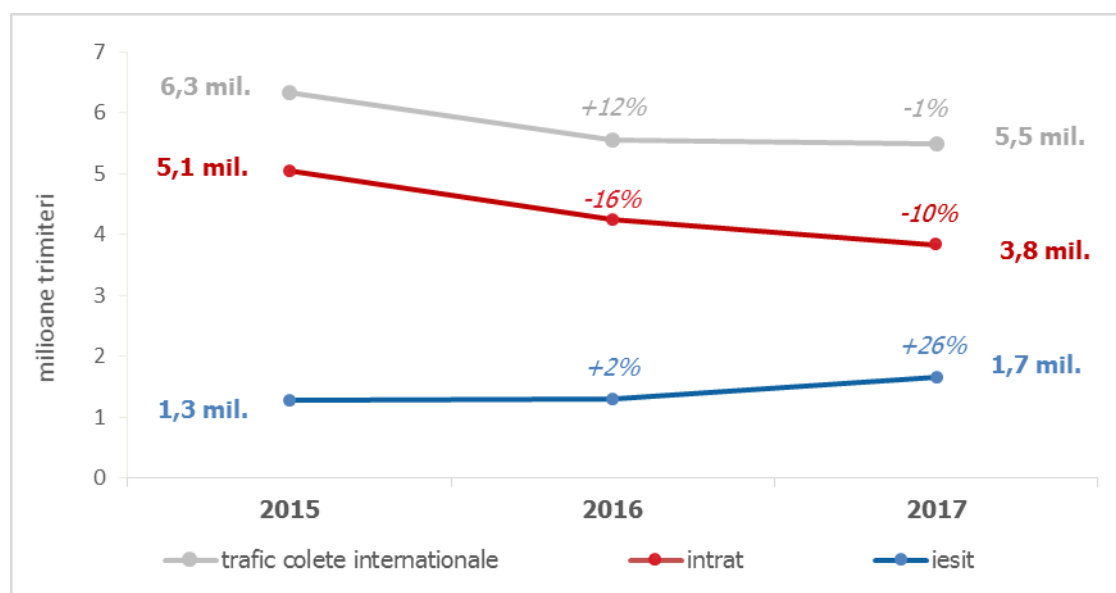


4.3.3.2 Colete internaționale

Tabel 4.3.9 Evoluția traficului de colete internaționale, pe categorii, în funcție de serviciul universal, în perioada 2015 – 2017

Indicator	2015	2016		2017	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic colete internaționale, din care:	6,3	5,6	-12	5,5	-1
- intrat, din care:	5,1	4,2	-16	3,8	-10
- inclus în sfera serviciului universal, din care:	3,5	2,3	-32	3,3	+41
- colete ≤10 kg fără valoare declarată	2,7	1,8	-35	2,6	+45
- colete ≤10 kg cu valoare declarată	0,2	0,3	+24	0,1	-59
- colete 10-20 kg fără valoare declarată	0,2	0,2	-17	0,4	+93
- colete 10-20 kg cu valoare declarată	0,2	0,1	-64	0,2	+143
- neinclus în sfera serviciului universal, din care:	1,6	1,9	+19	0,5	-72
- colete ≤50 kg ce au făcut obiectul serviciilor: ramburs, schimbare destinație, livrare specială, confirmare de primire	1,1	1,4	+25	0,2	-85
- colete 20-50 kg	0,5	0,5	+4	0,3	-35
- saci M, trimiteri în număr mare (min. 50/lună)	-	-	-	0,006	-
- ieșit, din care:	1,3	1,3	+2	1,7	+26
- inclus în sfera serviciului universal, din care:	0,6	0,5	-15	0,9	+63
- colete ≤10 kg fără valoare declarată	0,4	0,3	-29	0,8	+152
- colete ≤10 kg cu valoare declarată	0,2	0,2	+21	0,1	-65
- neinclus în sfera serviciului universal, din care:	0,7	0,8	+18	0,8	+1
- colete ≤50 kg ce au făcut obiectul serviciilor: ramburs, schimbare destinație, livrare specială, confirmare de primire	0,3	0,4	+57	0,4	-7
- colete 10-20 kg	0,21	0,18	-18	0,22	+23
- colete 20-50 kg	0,17	0,17	-2	0,16	-1
- saci M, trimiteri în număr mare (min. 50/lună)	-	-	-	0,004	-

Fig. 4.3.10 Evoluția traficului de colete internaționale, pe categorii, în perioada 2015 – 2017

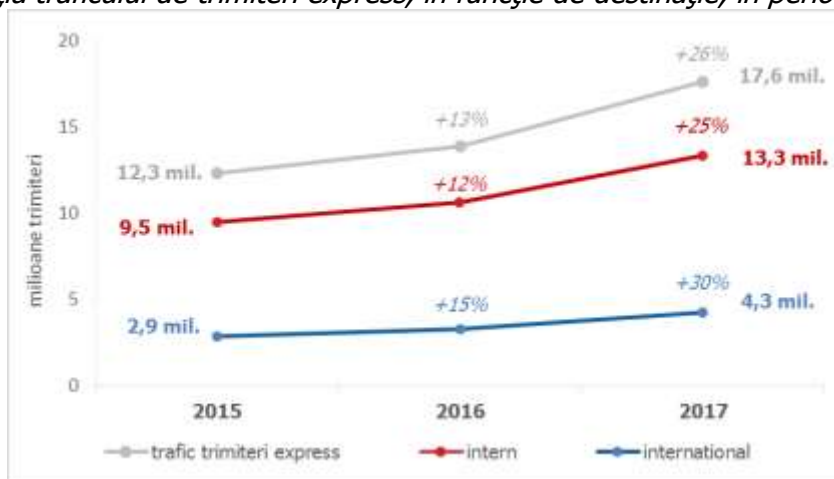


4.3.4 Trimiteri express

Tabel 4.3.10 Evoluția traficului de trimiteri express, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017

Indicator	2015	2016		2017	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic trimiteri express, din care:	12,3	13,9	+13	17,6	+26
- trafic intern	9,5	10,6	+12	13,3	+25
- trafic internațional (intrat/ieșit), din care:	2,9	3,3	+15	4,3	+30
- intrat	1,9	2,2	+15	2,9	+34
- ieșit	1,0	1,1	+14	1,4	+23

Fig. 4.3.11 Evoluția traficului de trimiteri express, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017

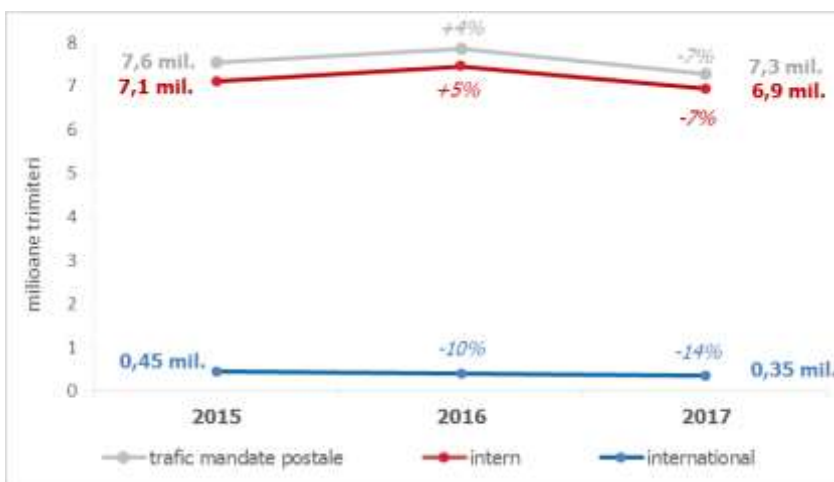


4.3.5 Mandate poștale pe suport hârtie

Tabel 4.3.11 Evoluția traficului de mandate poștale pe suport hârtie, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017

Indicator	2015	2016		2017	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic mandate poștale, din care:	7,6	7,9	+4	7,3	-7
- trafic intern	7,1	7,5	+5	6,9	-7
- trafic internațional (intrat/ieșit), din care:	0,45	0,41	-10	0,35	-14
- intrat	0,42	0,37	-12	0,32	-14
- ieșit	0,03	0,04	+20	0,03	-10

Fig. 4.3.12 Evoluția traficului de mandate poștale pe suport hârtie, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017



4.3.6 Publicitate adresată

Tabel 4.3.12 *Evoluția traficului de publicitate adresată, în funcție de destinație, în perioada 2015 – 2017*

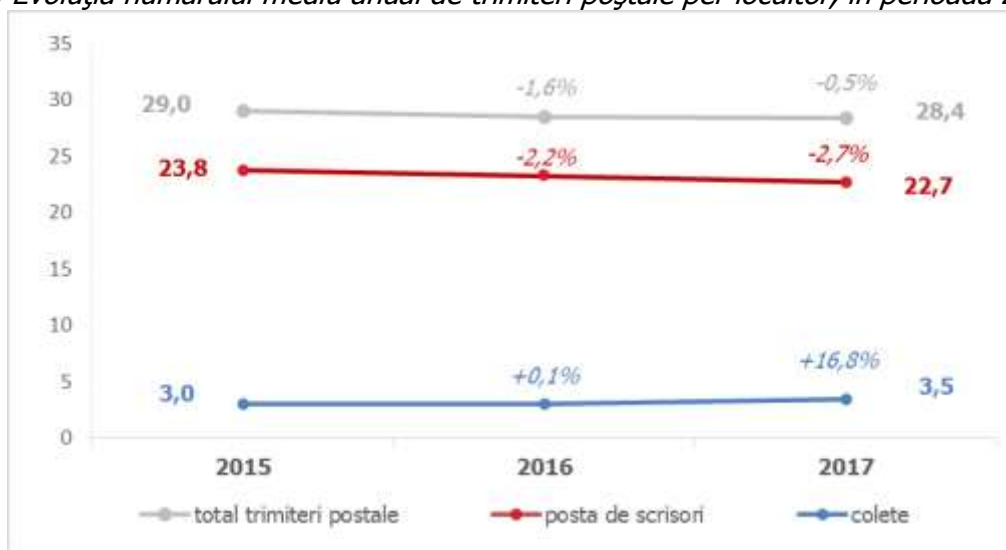
Indicator	2015	2016		2017	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic publicitate adresată, din care:	22,3	21,8	-2	16,9	-23
- trafic intern	21,9	21,8	-1	16,9	-23
- trafic internațional (intrat/ieșit), din care:	0,35	0,02	-95	0,01	-67
- intrat	0,35	0,02	-95	0,005	-71
- ieșit	-	-	-	0,001	-

4.3.7 Trimiteri poștale per locuitor

Tabel 4.3.13 *Numărul mediu anual de trimiteri poștale per locuitor³, în perioada 2015 – 2017*

Indicator	2015	2016		2017	
	buc.	buc.	evol. (%)	buc.	evol. (%)
Numărul mediu anual de trimiteri poștale per locuitor – total trimiteri, din care:	29,0	28,5	-1,6	28,4	-0,5
- poșta de scrisori ≤2 kg	23,8	23,3	-2,2	22,7	-2,7
- colete	3,0	3,0	+0,1	3,5	+16,8

Fig. 4.3.13 *Evoluția numărului mediu anual de trimiteri poștale per locuitor, în perioada 2015 – 2017*



5. Traficul aferent serviciilor conexe serviciilor poștale (servicii integrate – nepoștale)

Tabel 5.1 *Evoluția traficului de servicii integrate – nepoștale, în perioada 2015 – 2017*

Indicator	2015	2016		2017	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic publicitate neadresată	714	794	+11	652	-18
Trafic trimiteri hibrid, din care:	0,14	0,31	+118	0,90	+189
- trafic intern	0,13	0,30	+130	0,89	+194
- trafic internațional	0,011	0,007	-34	0,005	-37

³ A fost utilizat numărul mediu de locuitori pentru anul respectiv, acesta fiind calculat pe baza datelor publicate de INS: 19.875.542 pentru 01.01.2015, 19.760.585 pentru 01.01.2016, 19.644.350 pentru 01.01.2017 și 19.523.621 pentru 01.01.2018

6. Resurse umane

6.1 Angajați în sectorul poștal

Tabel 6.1.1 *Evoluția numărului angajaților în sectorul poștal în perioada 2015 – 2017*

Indicator	2015	2016		2017	
	mii	mii	evol. (%)	mii	evol. (%)
Număr total de angajați în sectorul poștal, din care:	36,5	36,5	+0,2	35,4	-3,0
- CNPR	26,3	25,7	-2,1	24,7	-3,9
- alți furnizori	10,2	10,8	+6,1	10,7	-1,0

Fig. 6.1.1 *Evoluția numărului de angajați din sectorul poștal, în perioada 2015 – 2017*

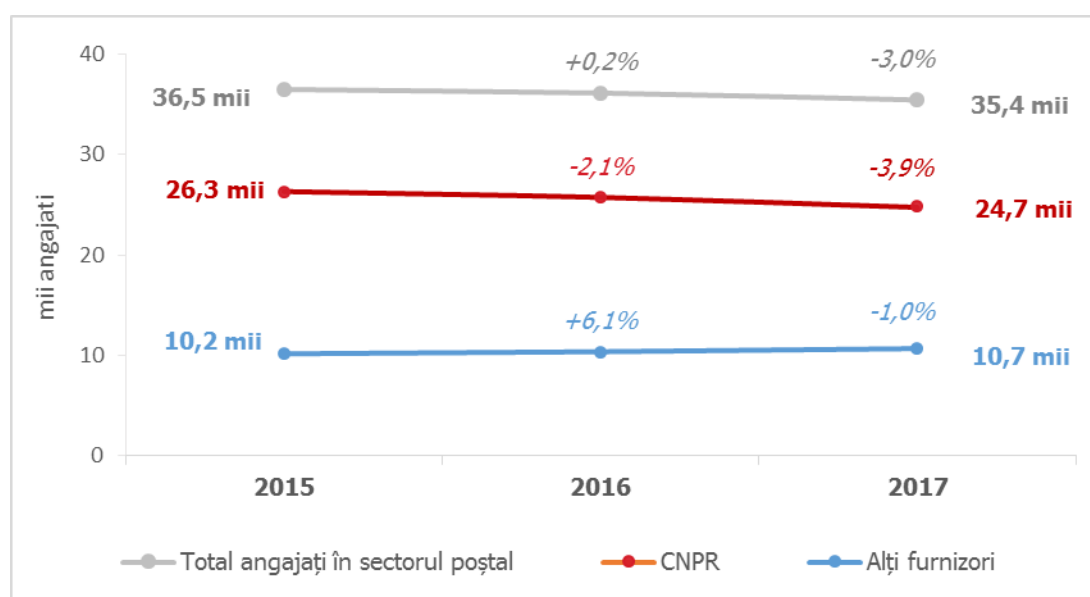
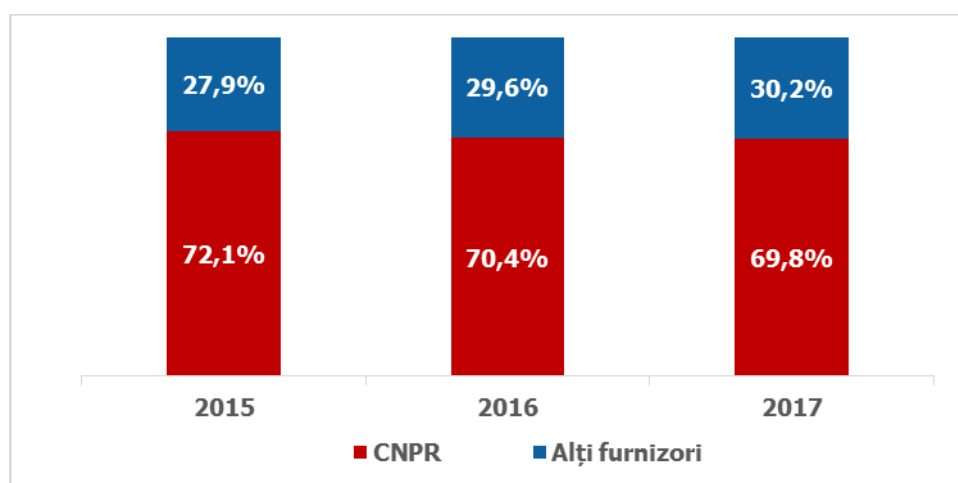


Fig. 6.1.2 *Structura angajaților în sectorul poștal, în perioada 2015 – 2017*

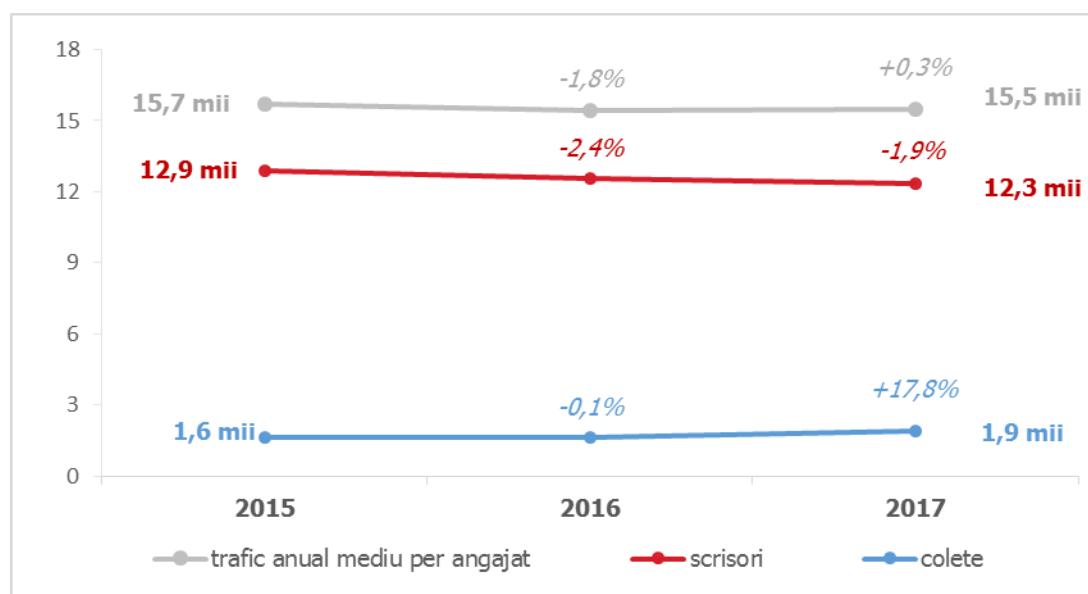


6.2 Traficul mediu per angajat din sectorul poștal

Tabel 6.2.1 Traficul anual mediu per angajat din sectorul poștal⁴, în perioada 2015 – 2017

Indicator	2015	2016		2017	
	mii	mii	evol. (%)	mii	evol. (%)
Traficul anual mediu per angajat , din care:	15,7	15,4	-1,8	15,5	+0,3
- poșta de scrisori ≤2 kg	12,9	12,6	-2,4	12,3	-1,9
- colete	1,6	1,6	-0,1	1,9	+17,8

Fig. 6.2.1 Traficul anual mediu per angajat din sectorul poștal, în perioada 2015 – 2017



⁴ raportul dintre traficul total anual de trimeri poștale și numărul mediu de angajați din sectorul poștal

7. Reclamații adresate furnizorilor de servicii poștale

Tabel 7.1 Evoluția numărului de reclamații și a despăgubirilor acordate, în perioada 2015 – 2017

Indicator	2015	2016	evol. (%)	2017	evol. (%)
Total reclamații (mii)	302	424	+40	492	+16
<i>Pondere în traficul total (%)</i>	<i>0,05</i>	<i>0,08</i>		<i>0,09</i>	
Reclamații întemeiate (mii), din care:	49	90	+83	98	+9
- fără acordare de despăgubiri (mii)	27	55	+101	65	+19
- cu acordare de despăgubiri (mii)	22	35	+61	32	-7
<i>Valoarea totală a despăgubirilor (mil. lei)</i>	<i>4,8</i>	<i>5,9</i>	<i>+25</i>	<i>6,2</i>	<i>+5</i>
Valoarea medie a unei despăgubiri (lei)	220	170	-23	191	+12

Fig. 7.1 Structura reclamațiilor, în anul 2017

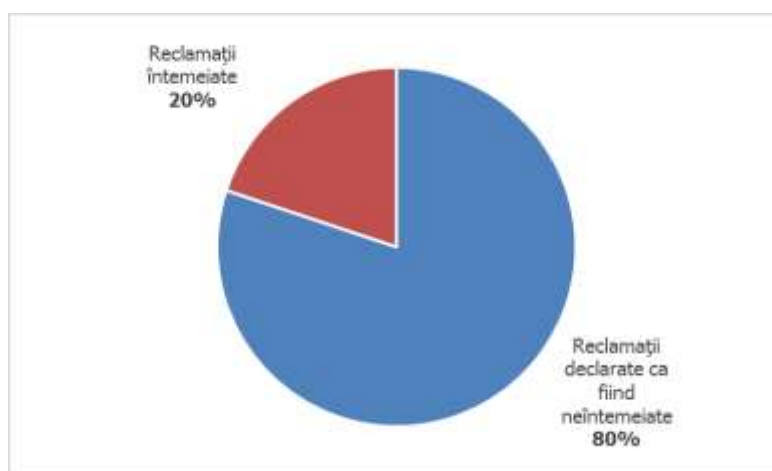
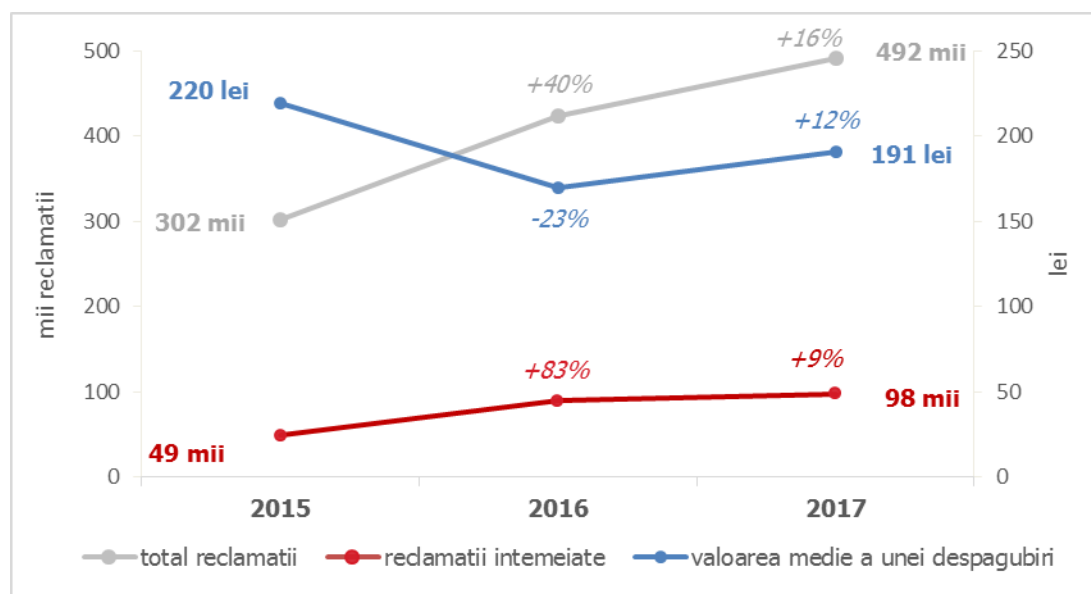


Fig. 7.2 Evoluția numărului de reclamații și a despăgubirilor acordate, în perioada 2015 – 2017



8. Venituri

Tabel 8.1 *Evoluția veniturilor obținute din furnizarea de servicii poștale, în perioada 2015 – 2017*

Indicator	2015	2016		2017	
	mld. lei	mld. lei	evol. (%)	mld. lei	evol. (%)
Venituri totale obținute din furnizarea de servicii poștale, din care:	2,38	2,63	+10,5	2,85	+8,4
- din trimiteri interne	1,63	1,83	+12,3	2,02	+10,1
- din trimiteri internaționale	0,75	0,79	+6,6	0,83	+4,6

Fig. 8.1. *Evoluția veniturilor obținute din furnizarea de servicii poștale, în perioada 2015 – 2017*

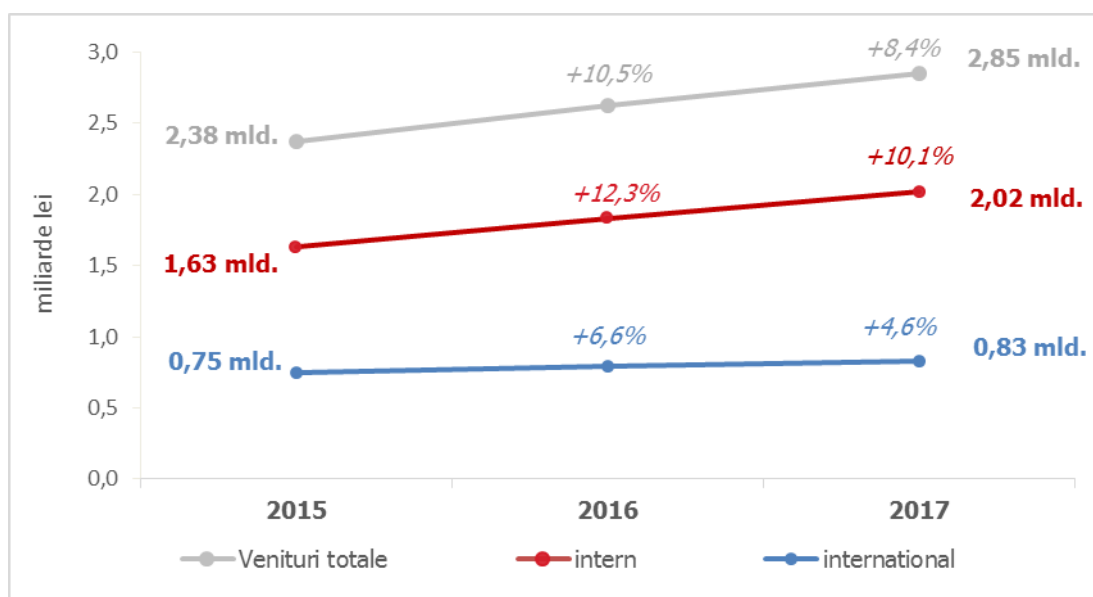


Fig. 8.2 *Structura veniturilor obținute din furnizarea de servicii poștale, în perioada 2015 – 2017*

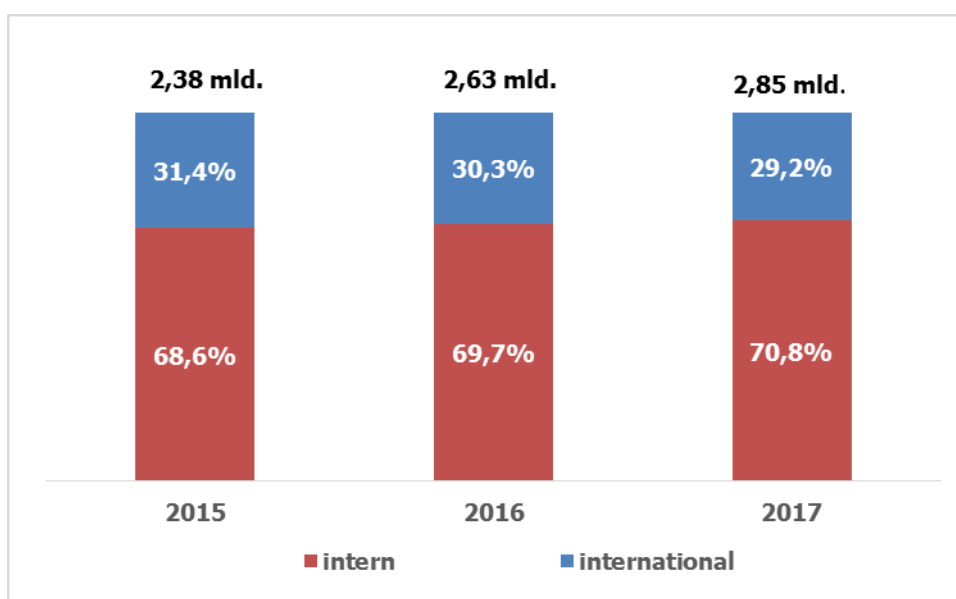


Fig. 8.3 Cotele de piață ale principalilor competitori din piața serviciilor poștale, în funcție de veniturile totale, în perioada 2015 – 2017

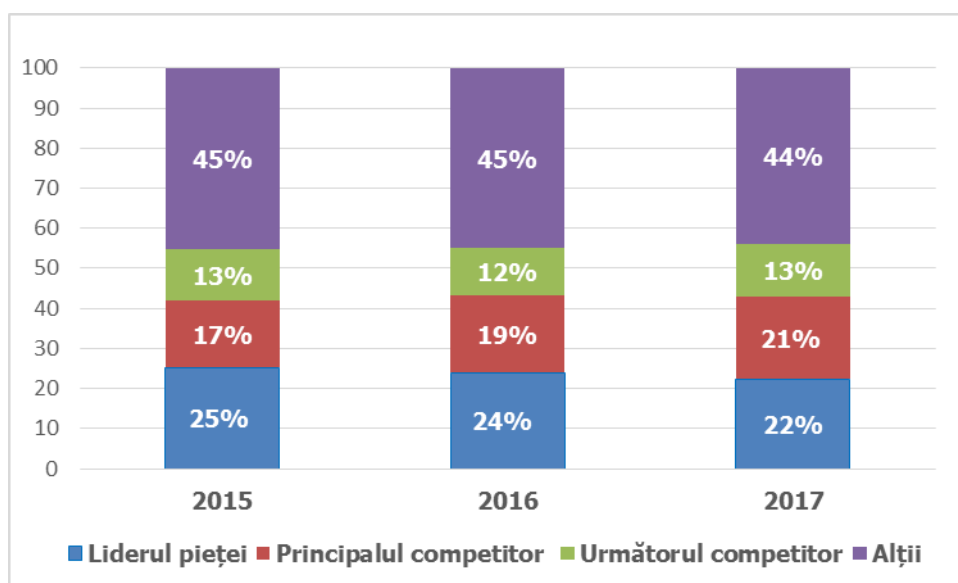
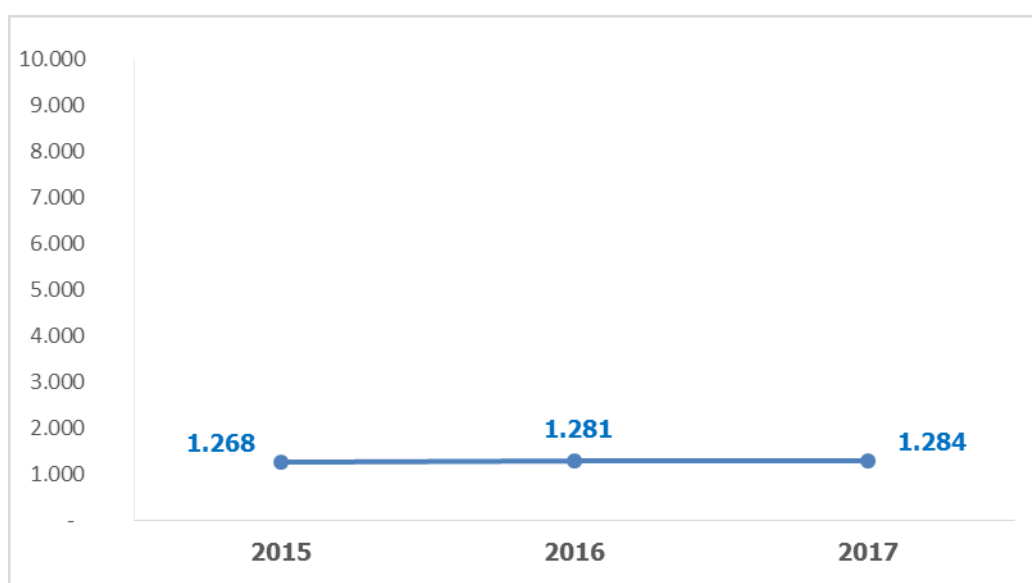


Fig. 8.4 Gradul de concentrare a pieței poștale⁵, în funcție de cotele de piață calculate pe baza veniturilor totale, în perioada 2015 – 2017



⁵ 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, 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.