

Piața serviciilor poștale din România în anul 2019

- raport de date statistice -

Noiembrie 2020

Serviciul Date Statistice
Email: statistica@ancom.ro
Web: www.ancom.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 2019, 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 2019, al Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații;
- Sursa: Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații;
- Sursa: ANCOM;
- O formulare clară cu același sens precum cele de mai sus.

© ANCOM, 2020

CUPRINS

Introducere și metodologie	4
1. Sinteză privind piața poștală din România în anul 2019.....	5
2. Furnizori de servicii poștale autorizați de către ANCOM.....	6
3. Rețele poștale, resurse umane, investiții	7
3.1. Rețele poștale	7
3.2. Resurse umane.....	8
3.3. Investiții în sectorul poștal.....	9
4. Trafic poștal și venituri	10
4.1. Traficul poștal – caracteristici generale	10
4.2.1 <i>Corespondență și imprimare</i>	15
4.2.2 <i>Colete și pachete mici</i>	17
4.3 Valori medii per locuitor	20
4.4 Valori medii per angajat în sectorul poștal.....	21
4.5 Serviciul poștal universal	22
5. Traficul aferent serviciilor conexe serviciilor poștale	23
6. Reclamații adresate furnizorilor de servicii poștale.....	23

Introducere și metodologie

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

Raportul privind principalii indicatori din domeniul serviciilor poștale din România, conținând date pentru perioada 2017 - 2019, 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 Deciziilor președintelui ANCOM nr. 314/2017 și nr. 338/2020¹. Astfel, există modificări metodologice față de anii precedenți: începând cu anul 2019 raportările furnizorilor s-au realizat conform unei structuri diferite față de cea aferentă anilor 2017 și 2018.

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 datelor statistice raportate către Autoritate pentru perioadele anterioare, raportul prezintă indicatorii actualizați/corecți corespunzător. Valorile indicatorilor agregați sunt, în general, rotunjite la o zecimală, excepție făcând cazurile în care valorile sunt foarte mici sau este necesară o diferențiere față de valorile identice ale altor indicatori din aceeași categorie. Pentru realizarea calculelor s-au utilizat valorile întregi, însă este posibil ca suma valorilor rotunjite ale indicatorilor componenți să difere de valoarea rotunjită a indicatorilor de total.

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

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 și Decizia președintelui ANCOM nr. 338/2020 privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de servicii poștale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 240 din 24 martie 2020;

1. Sinteză privind piața poștală din România în anul 2019

Principalele caracteristici ale pieței serviciilor poștale din anul 2019 sunt:

- Numărul furnizorilor autorizați la ANCOM a continuat să scadă, în același ritm cu anul precedent
- Numărul punctelor de acces/contact clasice (oficii, agenții etc.) se află într-o ușoară scădere, iar creșterea sistemelor automate (self-service) a fost de 4 ori, deși numărul acestora continuă să fie destul de redus
- Volumul traficului total din 2019 a fost de 561 milioane de trimiteri, în scădere cu 3% față de anul precedent, aceeași evoluție anuală înregistrând și veniturile totale: 3,04 miliarde lei (-3%)
- Traficul internațional are o pondere de doar 7% în totalul traficului poștal, însă asigură peste un sfert din veniturile totale (26%)
- 16% din traficul de colete și pachete mici a fost internațional, traficul european fiind covârșitor: 78% din coletele și pachetele mici internaționale intrate au provenit din UE/SEE, respectiv 89% din cele ieșite s-au îndreptat către UE/SEE
- Venitul mediu per trimitere a fost de 5,4 lei: pentru trimerile interne venitul mediu a fost de 4,3 lei, pentru cele internaționale intrate de 9,7 lei și pentru cele internaționale ieșite de 69,3 lei
- Raportat la servicii, corespondența și imprimările interne au generat un venit mediu de 1,5 lei per trimitere, iar coletele și pachetele mici 13,1 lei per trimitere
- Serviciile poștale "express" sunt semnificativ mai scumpe decât cele fără această caracteristică: de exemplu, raportat la venitul mediu per trimitere, trimiterea de corespondență internă express este de 5 ori mai scumpă față de una standard
- Timpi de livrare: 40% din trimerile poștale interne au fost livrate cel târziu în ziua următoare depunerii, alte 20% în termen de 2 zile, astfel că timpul mediu de livrare pentru trimerile interne a fost de 2,5 zile; pentru traficul internațional intrat, timpul mediu de livrare a fost de 3,2 zile
- Coletele și pachetele mici interne au fost livrate în medie în 1,4 zile de la intrarea în rețelele poștale, la jumătate față de media de 2,9 zile în cazul corespondenței și imprimatelor interne
- Puncte de livrare: marea majoritate a trimerilor interne de colete și pachete mici (89%) au fost livrate la alte locații (în special la adresele de domiciliu, serviciu etc. precizate de clienți) decât cele ale furnizorilor (unități poștale, cutii/căsuțe poștale etc.). Prin intermediul sistemelor automate au fost livrate 0,8% din coletele și pachetele mici interne, iar 10% au fost livrate la unitățile poștale
- Numărul mediu anual de trimeri poștale pe locuitor a fost de 29, din care 19 au fost trimeri de corespondență și imprimări, iar 8 au fost colete și pachete mici, restul fiind reprezentat de alte categorii de trimeri poștale
- Doar 17% dintre reclamațiile primite de către furnizori în anul 2019 au fost declarate de aceștia ca fiind întemeiate, pentru aproape jumătate fiind acordate despăgubiri, valoarea medie a unei despăgubiri fiind de 296 lei
- Serviciul universal a contribuit cu 34% la realizarea traficului poștal și cu 19% la realizarea veniturilor

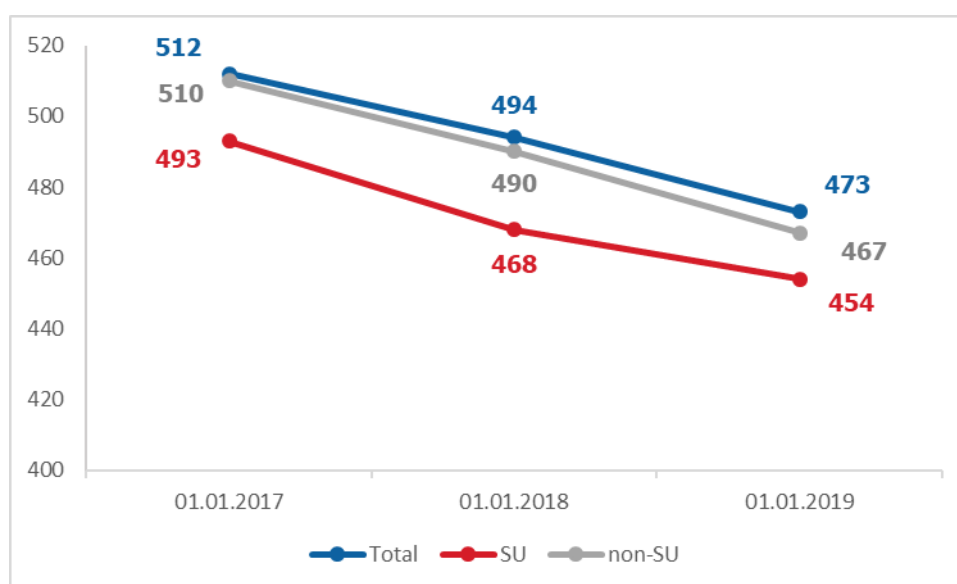
2. Furnizori de servicii poștale autorizați de către ANCOM

Tabelul 2.1.1 Numărul total de furnizori autorizați pentru furnizarea de servicii poștale, la data de 31.12.2019

	Număr furnizori
Furnizori autorizați la 31.12.2019*	473
Furnizori noi în 2019	71
Furnizori radiați în 2019	92

* inclusiv furnizorii aflați temporar în întrerupere de activitate

Fig. 2.1.1 Evoluția numărului de furnizori autorizați de către ANCOM, în perioada 31.12.2017 – 31.12.2019*



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

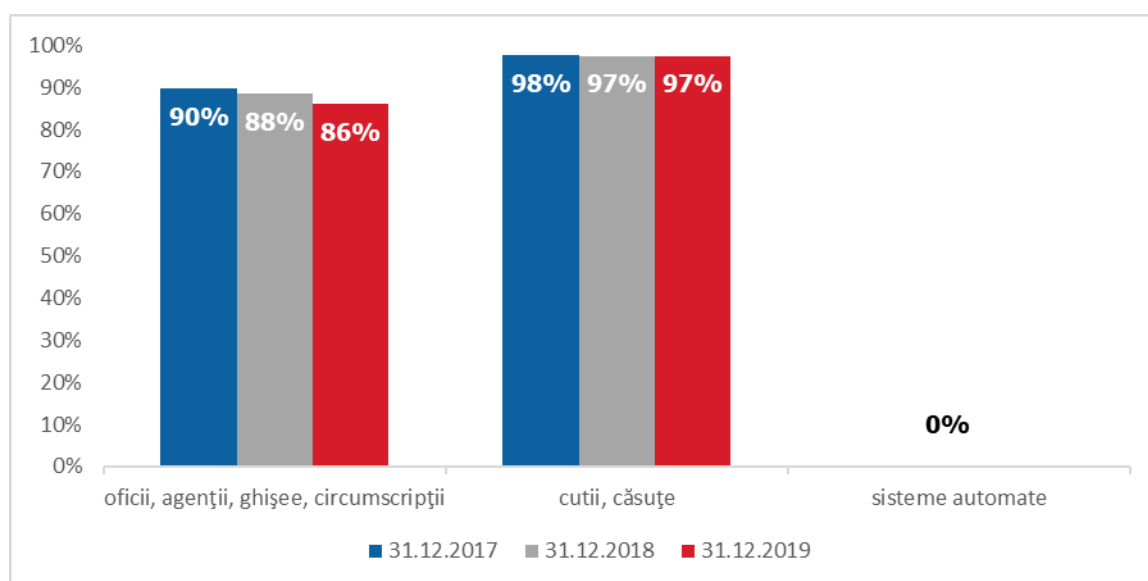
3. Rețele poștale, resurse umane, investiții

3.1. Rețele poștale

Tabel 3.1.1 *Evoluția principalelor categorii de puncte de acces și/sau contact, în perioada 31.12.2017 – 31.12.2019*

Indicator	31.12.2017	31.12.2018		31.12.2019	
	mii	mii	evol. (%)	mii	evol. (%)
Oficii, agenții, ghișee, circumscripții poștale	6,36	6,44	+1,2	6,40	-0,5
Cutii, căsuțe poștale	49,81	48,80	-2,0	48,34	-0,9
Sisteme automate (<i>self service</i>)	0,05	0,11	+109	0,44	+296

Fig. 3.1.1 *Ponderea punctelor de acces și/sau contact ale CNPR, în perioada 31.12.2017 – 31.12.2019*



3.2 Resurse umane

Tabel 3.2.1 *Evoluția numărului de angajați în sectorul poștal în perioada 31.12.2017 – 31.12.2019*

Indicator	31.12.2017	31.12.2018		31.12.2019	
	mii	mii	evol. (%)	mii	evol. (%)
Număr total de angajați în sectorul poștal, din care:	35,4	35,6	+0,5	36,3	+1,9
- CNPR	24,7	24,8	+0,4	24,7	-0,4
- alți furnizori	10,7	10,8	+0,7	11,6	+7,1

Fig. 3.2.1 *Evoluția numărului de angajați în sectorul poștal, în perioada 31.12.2017 – 31.12.2019*

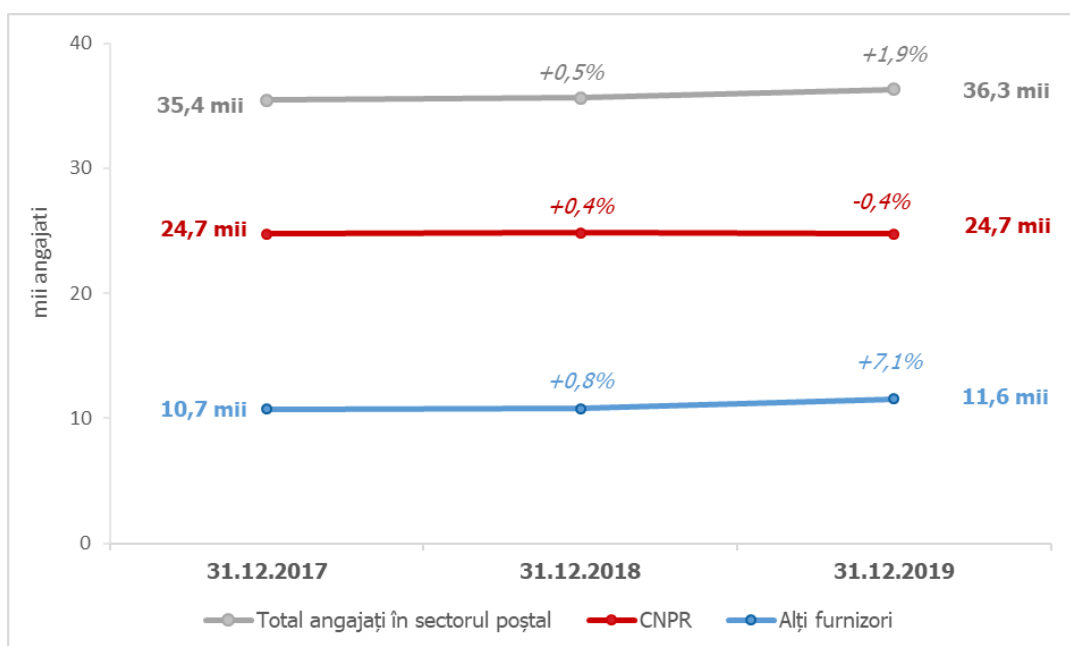
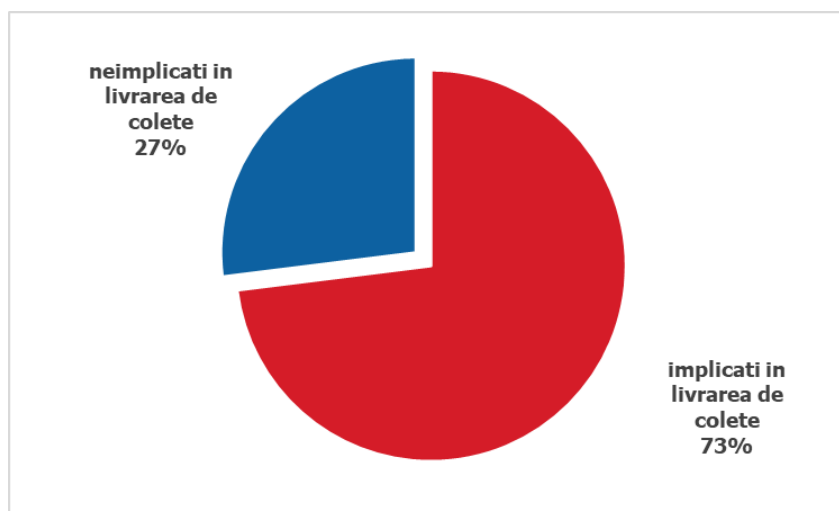
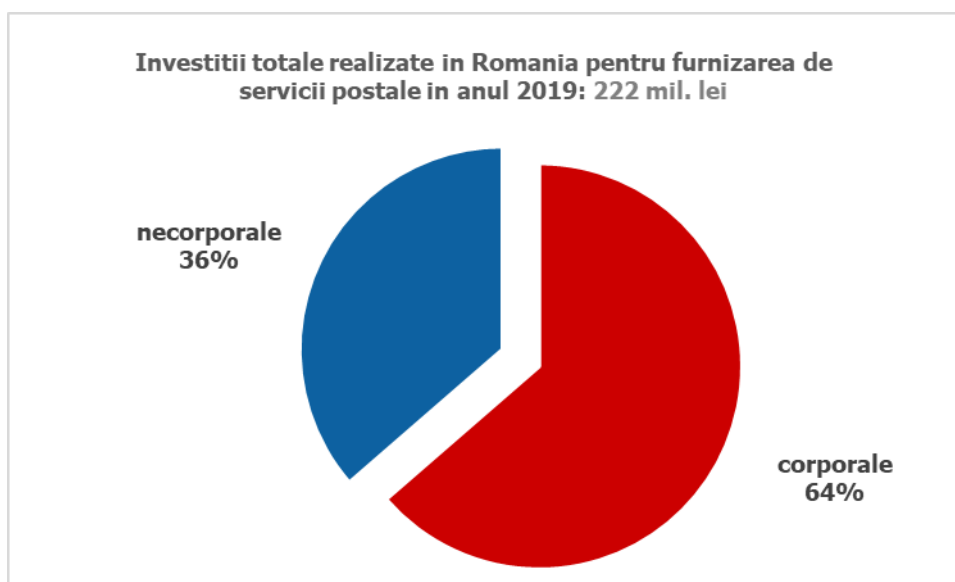


Fig. 3.2.2 *Structura angajaților în sectorul poștal, în funcție de implicarea în livrarea de colete, la 31.12.2019*



3.3. Investiții în sectorul poștal

Fig. 3.3.1 Structura investițiilor realizate în sectorul poștal în anul 2019



Tabel 3.3.1 Investițiile realizate în sectorul poștal, în anul 2019

Indicator	2019 mil. lei, fără TVA
Investiții totale , din care:	222
- corporale	141
- necorporale	81
<i>Pondere investițiilor în veniturile din servicii poștale (%)</i>	<i>7,3%</i>

4. Trafic poștal și venituri

4.1. Traficul poștal – caracteristici generale

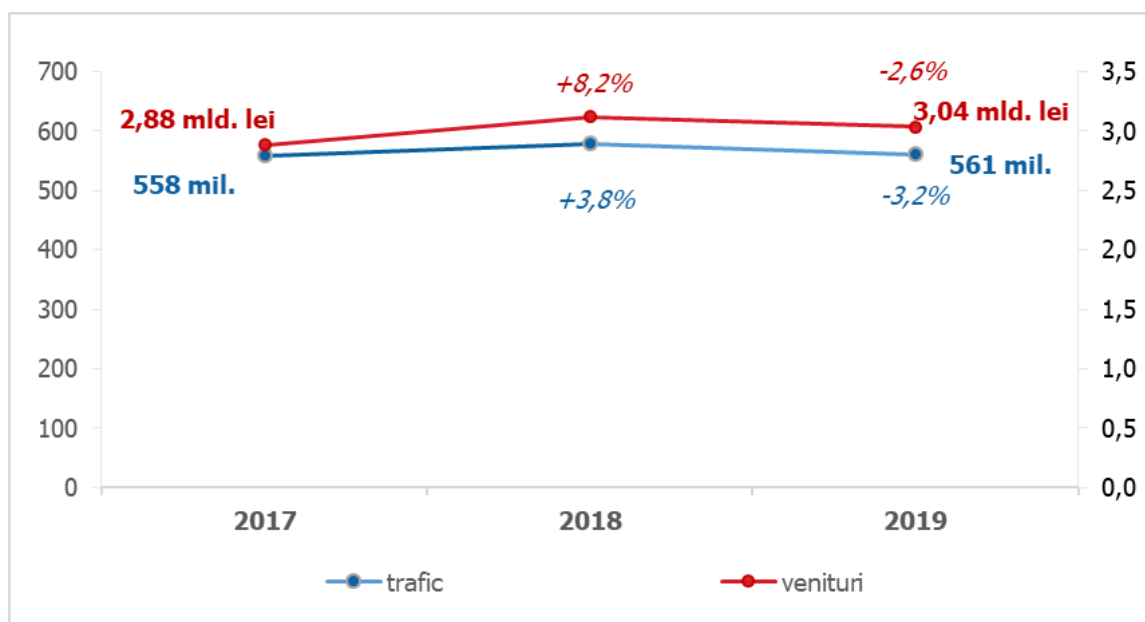
Tabel 4.1.1 *Evoluția traficului poștal total, în funcție de destinație, în perioada 2017 – 2019*

Indicator	2017	2018		2019	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic total², din care:	558	579	+3,8	561	-3,2
- trafic intern	525	533	+1,4	522	-2,0
- trafic internațional, din care:	32,8	46,5	+41,6	38,9	-16,3
- trafic internațional intrat	26,3	39,7	+50,8	32,0	-19,4
- trafic internațional ieșit	6,5	6,7	+3,8	6,9	+2,1

Tabel 4.1.2 *Evoluția veniturilor totale obținute din furnizarea de servicii poștale, în funcție de destinație, în perioada 2017 – 2019*

Indicator	2017	2018		2019	
	mld. lei	mld. lei	evol. (%)	mld. lei	evol. (%)
Venituri totale, din care:	2,88	3,12	+8,2	3,04	-2,6
- venituri din trafic intern	2,06	2,32	+12,6	2,25	-2,7
- venituri din trafic internațional	0,83	0,80	-2,7	0,79	-2,2

Fig. 4.1.1 *Evoluția traficului poștal și a veniturilor obținute, în perioada 2017 – 2019*



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

Fig. 4.1.2 Structura traficului poștal și a veniturilor, în funcție de destinație, în perioada 2017 – 2019

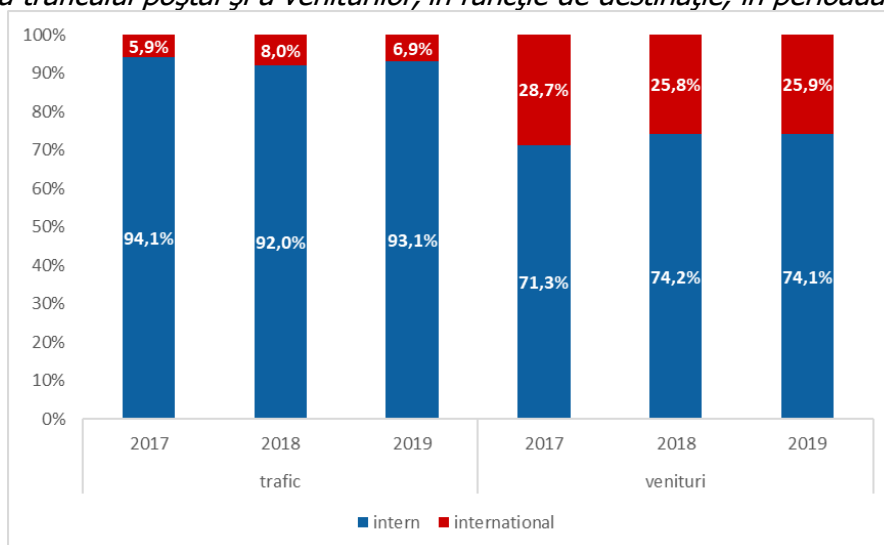


Fig. 4.1.3 Cotele de piață ale principalilor competitori din piața serviciilor poștale, în funcție de traficul total, în perioada 2017 – 2019

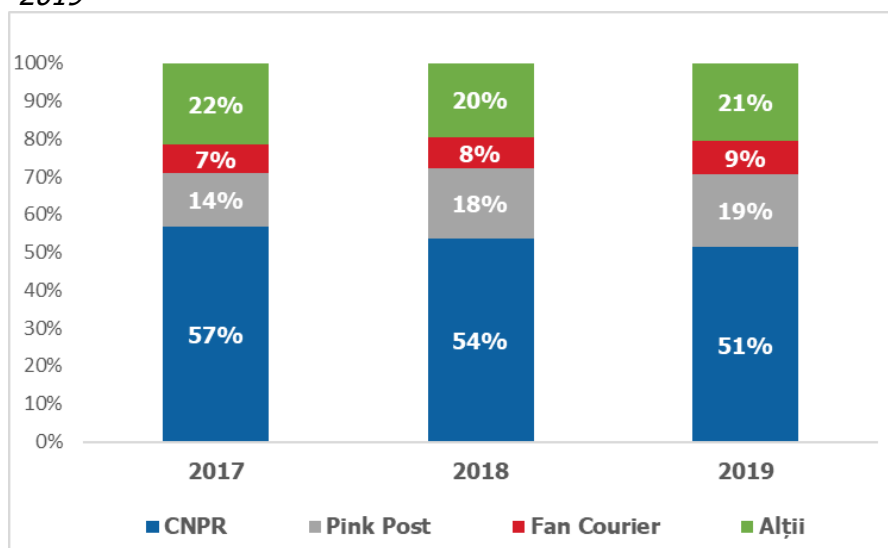


Fig. 4.1.4 Cotele de piață ale principalilor competitori din piața serviciilor poștale, în funcție de veniturile totale, în perioada 2017 – 2019

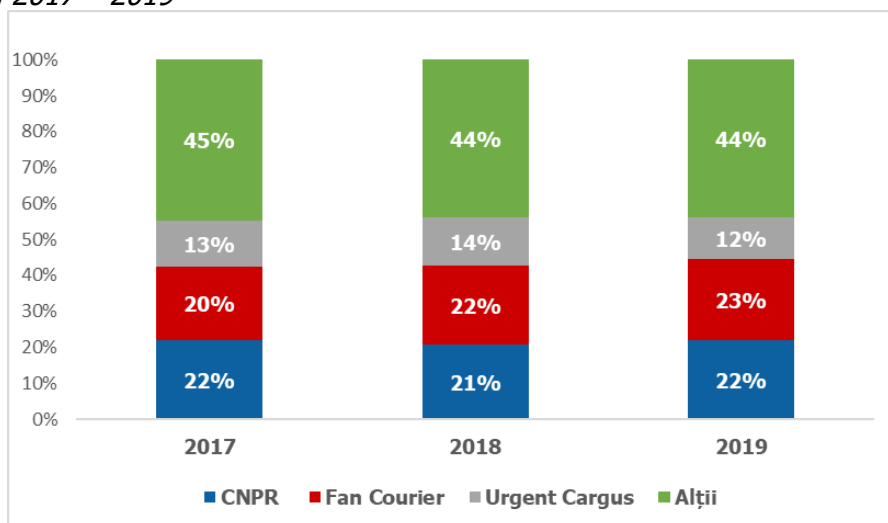
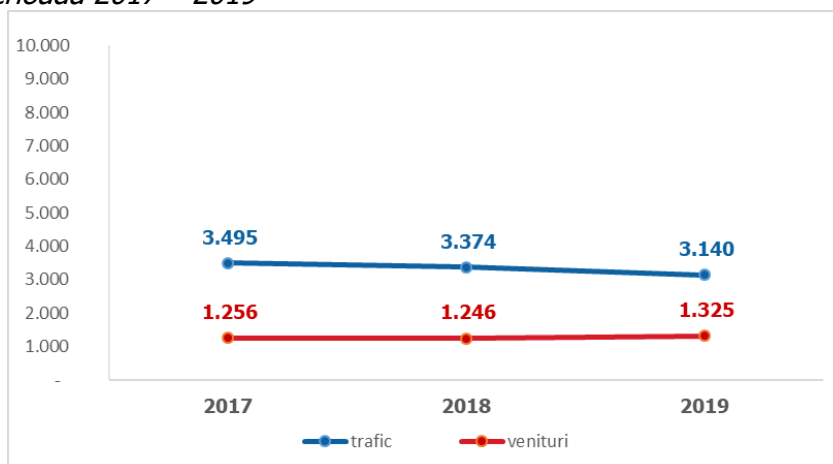


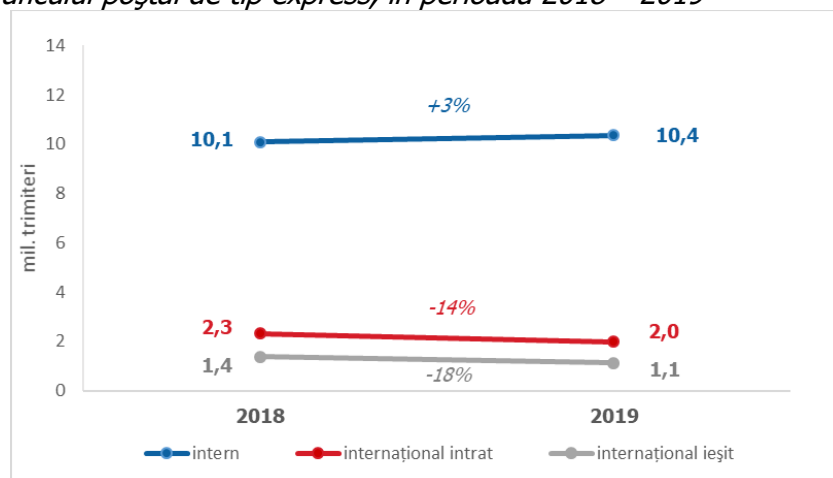
Fig. 4.1.5 Gradul de concentrare a pieței poștale³, în funcție de cotele de piață calculate pe baza traficului și a veniturilor, în perioada 2017 – 2019



Tabel 4.1.3 Traficul poștal total, în funcție de destinație și de serviciul express, în anul 2019

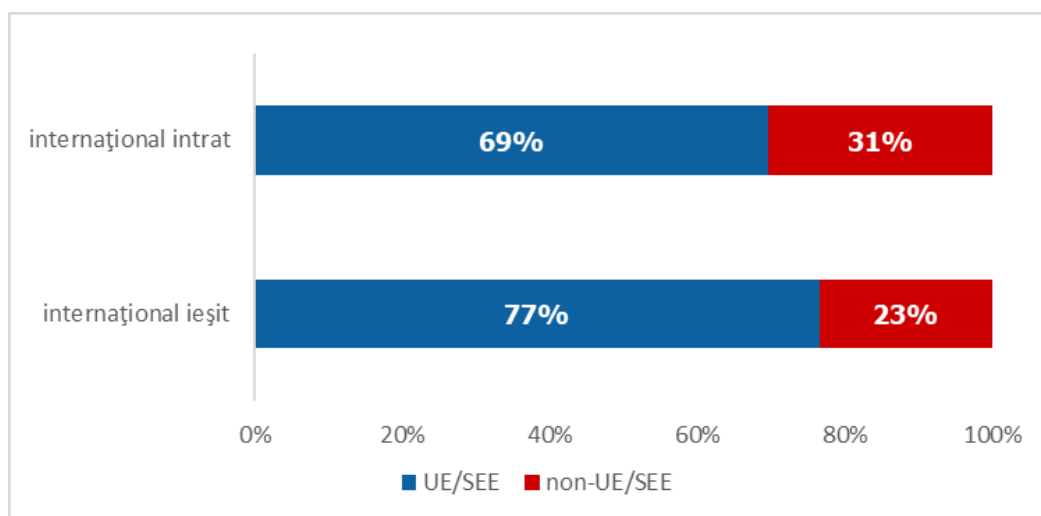
Indicator		Trafic mil. trimiteri	Venituri mil. lei	Venit mediu lei per trimitere
Trafic poștal	total	561	3.037	5,4
	- cu express	13,5	411	30,5
	- fără express	547	2.626	4,8
- intern	total	522	2.252	4,3
	- cu express	10,4	101	9,7
	- fără express	512	2.151	4,2
- internațional intrat	total	32,0	309	9,7
	- cu express	2,0	111	56,0
	- fără express	30,0	198	6,6
- internațional ieșit	total	6,9	477	69,3
	- cu express	1,1	200	176,5
	- fără express	5,8	277	48,2

Fig. 4.1.6 Evoluția traficului poștal de tip express, în perioada 2018 – 2019



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

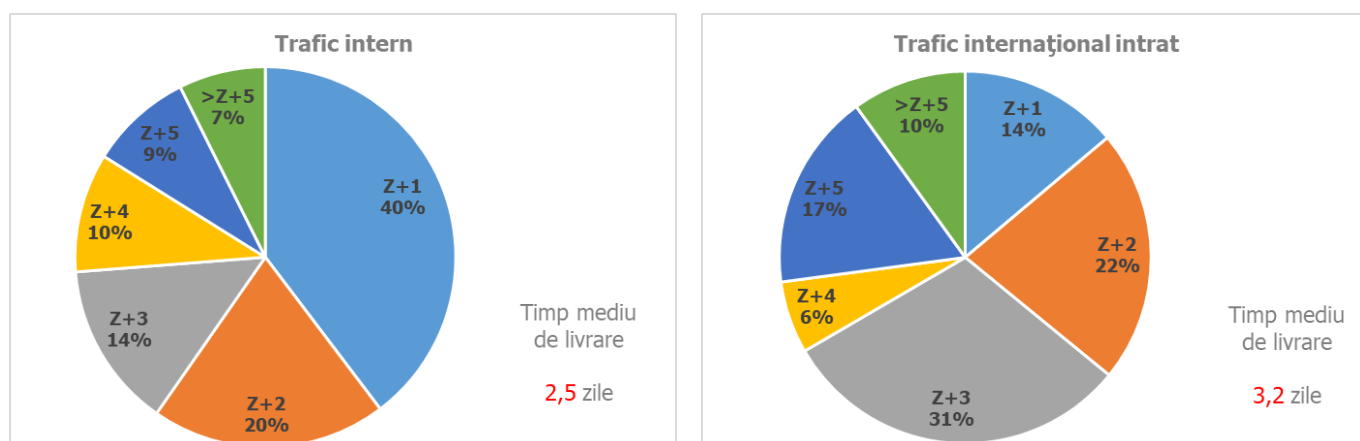
Fig 4.1.7 Structura traficului poștal internațional, în funcție de destinație, în anul 2019



Tabel 4.1.4 Traficul poștal (corespondență, imprimate, pachete mici și colete) – timpi de livrare, în anul 2019

Indicator	Timp mediu de livrare zile	Ponderea trimiterilor livrate în:					
		Z+1	Z+2	Z+3	Z+4	Z+5	>Z+5
Trafic intern	2,5	40%	20%	14%	10%	9%	7%
Trafic internațional intrat	3,2	14%	22%	31%	6%	17%	10%

Fig. 4.1.8 Traficul poștal (corespondență, imprimate, pachete mici și colete) – timpi de livrare, în anul 2019



Tabel 4.1.5 Traficul poștal – puncte de livrare, în anul 2019

Indicator	Ponderea trimerilor livrate efectiv la:			
	Unități poștale*	Cutii, căsuțe poștale	Sisteme automate	Alte locații**
Trafic intern	6,2%	0,5%	0,2%	93,0%
Trafic internațional intrat	8,2%	0,02%	0,0005%	91,7%

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

Fig. 4.1.9 Traficul poștal – puncte de livrare, în anul 2019

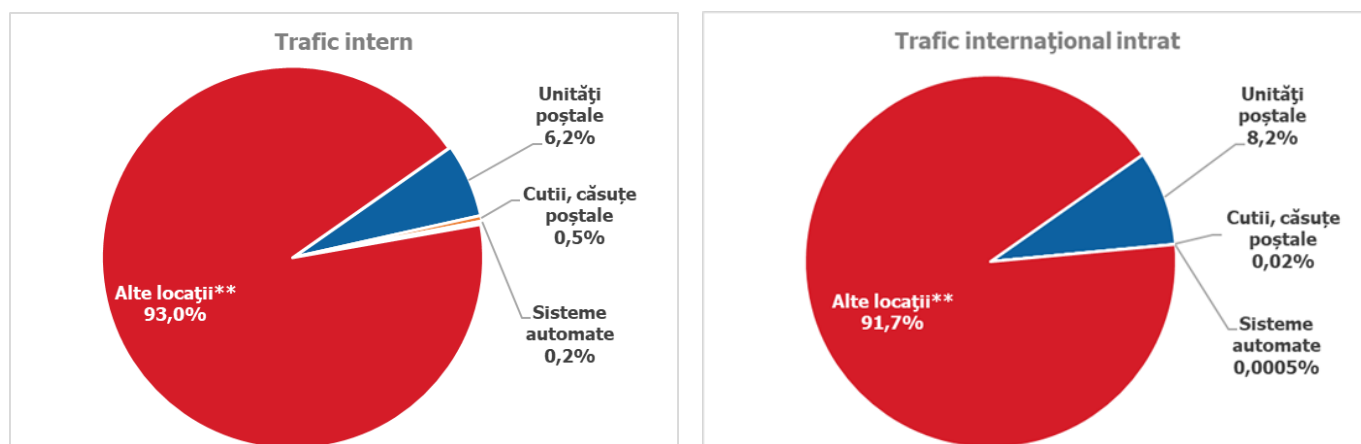
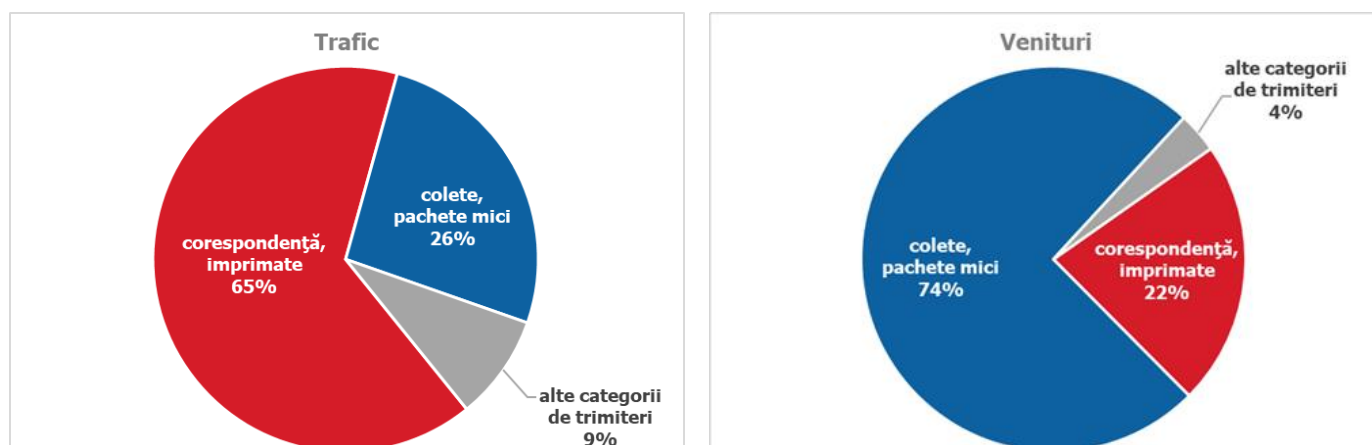


Fig. 4.1.10 Structura traficului și a veniturilor poștale, în funcție de categoriile principale de trimeri, în anul 2019



4.2. Principalele categorii de trimiteri poștale

4.2.1 Corespondență și imprimate

Tabel 4.2.1 *Traficul de corespondență și imprimate, în funcție de destinație și de serviciul express, în anul 2019*

Indicator		Trafic mil. trimiteri	Venituri mil. lei	Venit mediu lei per trimitere
Trafic corespondență și imprimate	total	365	675	1,8
	- cu express	4,7	69	14,6
	- fără express	361	607	1,7
- intern	total	350	540	1,5
	- cu express	4,2	32	7,6
	- fără express	345	508	1,5
- internațional intrat	total	12,6	44	3,5
	- cu express	0,3	9,4	34,0
	- fără express	12,4	35	2,8
- internațional ieșit	total	3,2	91	28,2
	- cu express	0,2	27	146,1
	- fără express	3,0	64	21,0

Fig 4.2.1 *Structura traficului de corespondență și imprimate, în funcție de greutate, în anul 2019*

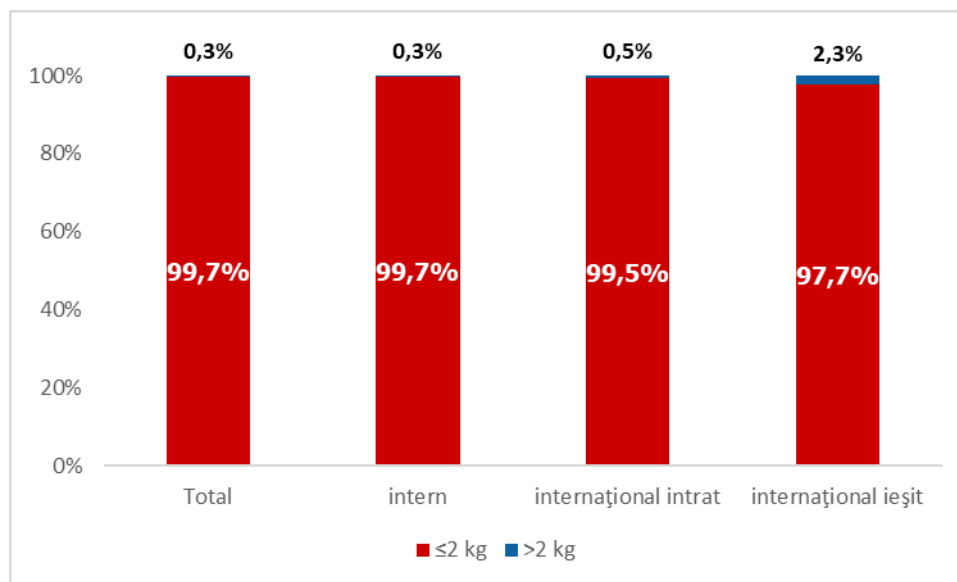
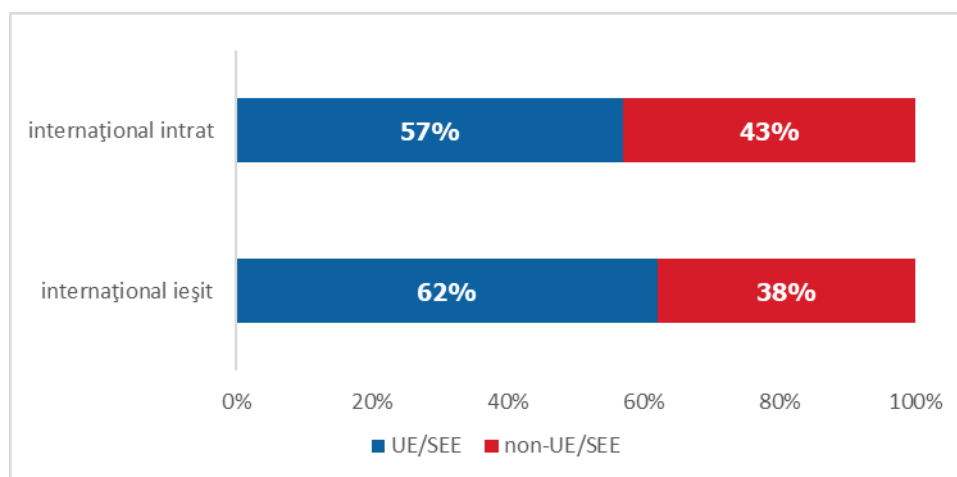


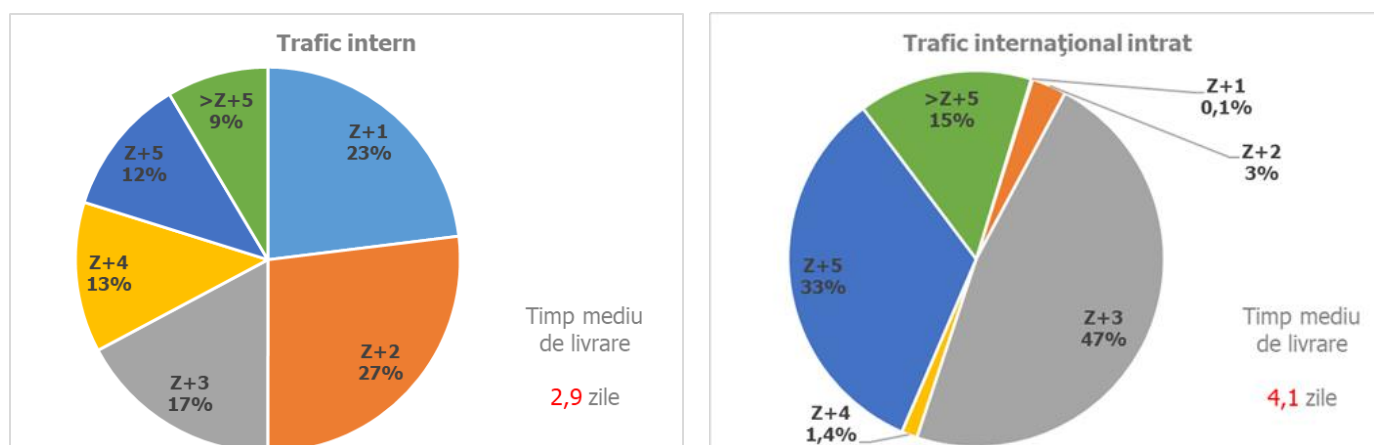
Fig 4.2.2 Structura traficului internațional de corespondență și imprimare, în funcție de destinație, în anul 2019



Tabel 4.2.2 Traficul de corespondență și imprimare – timpi de livrare, în anul 2019

Indicator	Timp mediu de livrare zile	Ponderea trimerelor livrate în:						
		Z+1	Z+2	Z+3	Z+4	Z+5	>Z+5	
Trafic intern	2,9	23%	27%	17%	13%	12%	9%	
Trafic internațional intrat	4,1	0,1%	3%	47%	1,4%	33%	15%	

Fig. 4.2.3 Traficul de corespondență și imprimare – timpi de livrare, în anul 2019



Tabel 4.2.3 Traficul de corespondență și imprimare – puncte de livrare, în anul 2019

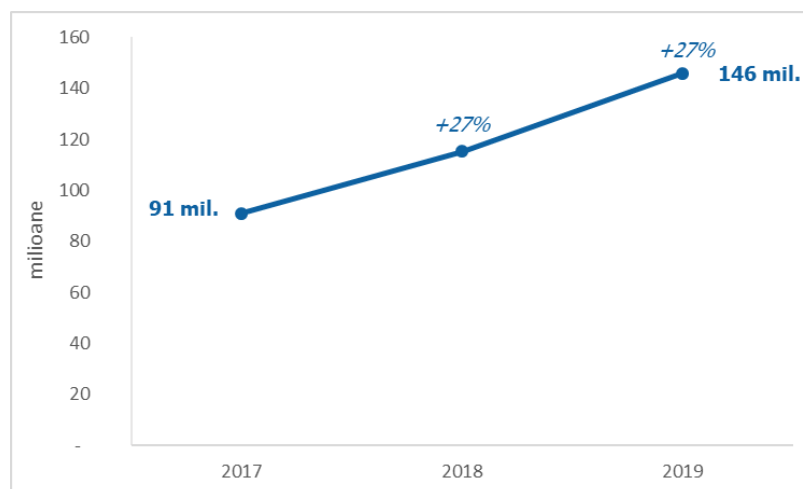
Indicator	Ponderea trimerelor livrate efectiv la:			
	Unități poștale*	Cutii, căsuțe poștale	Sisteme automate	Alte locații**
Trafic intern	4,9%	0,6%	0,03%	94,5%
Trafic internațional intrat	2,7%	0,0006%	0,0005%	97,3%

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

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

4.2.2 Colete și pachete mici

Fig 4.2.4 Evoluția traficului de colete și pachete mici, în perioada 2017 – 2019



Tabel 4.2.4 Traficul de colete și pachete mici, în funcție de destinație și de serviciul express, în anul 2019

Indicator		Trafic mil. trimiteri	Venituri mil. lei	Venit mediu lei per trimitere
Trafic colete și pachete mici	total	146	2.259	15,5
	- cu express	8,8	342	39,0
	- fără express	137	1.916	14,0
- intern	total	123	1.609	13,1
	- cu express	6,1	68	11,2
	- fără express	117	1.540	13,2
- internațional intrat	total	19,3	265	13,7
	- cu express	1,7	102	59,6
	- fără express	17,6	163	9,3
- internațional ieșit	total	3,7	385	105,5
	- cu express	0,9	172	182,6
	- fără express	2,7	213	78,7

Fig 4.2.5 Structura traficului de colete și pachete mici, în funcție de greutate, în anul 2019

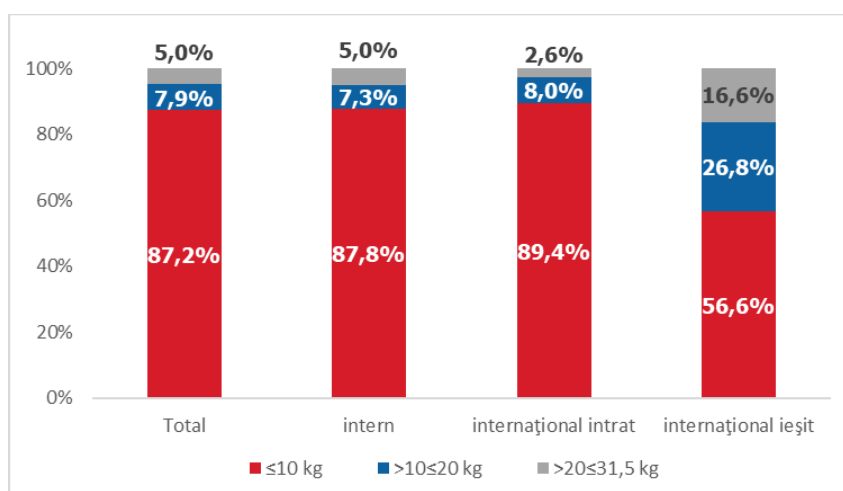
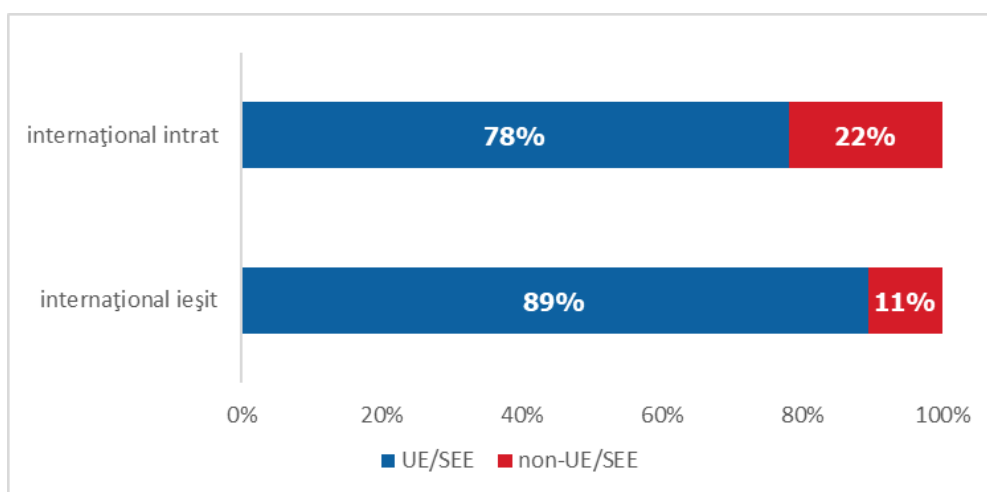


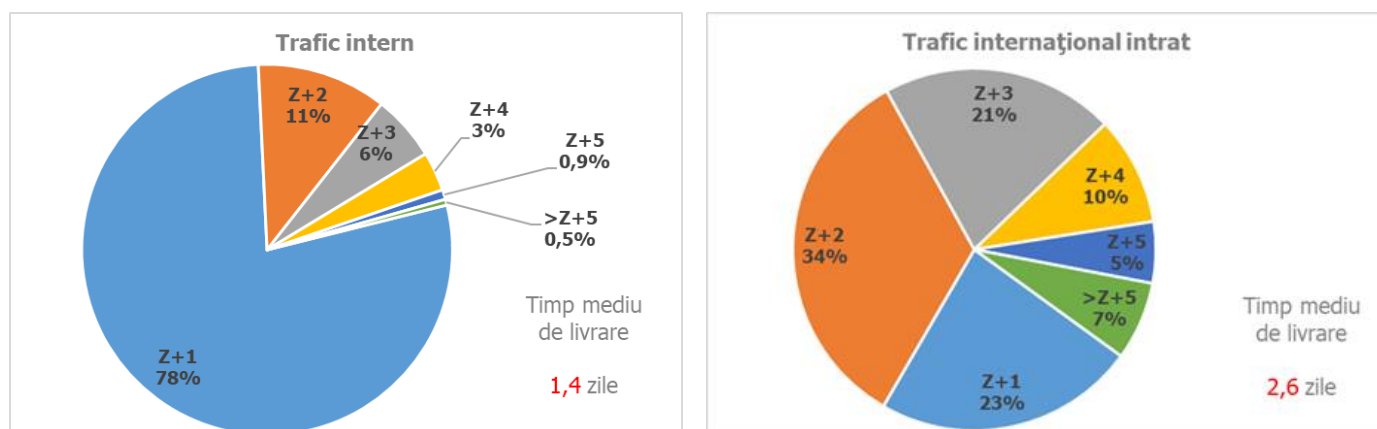
Fig 4.2.6 Structura traficului internațional de colete și pachete mici, în funcție de destinație, în anul 2019



Tabel 4.2.5 Traficul de colete și pachete mici – timpi de livrare, în anul 2019

Indicator	Timp mediu de livrare zile	Ponderea trimiterilor livrate în:					
		Z+1	Z+2	Z+3	Z+4	Z+5	>Z+5
Trafic intern	1,4	78%	11%	6%	3%	0,9%	0,5%
Trafic internațional intrat	2,6	23%	34%	21%	10%	5%	7%

Fig. 4.2.7 Traficul de colete și pachete mici – timpi de livrare, în anul 2019

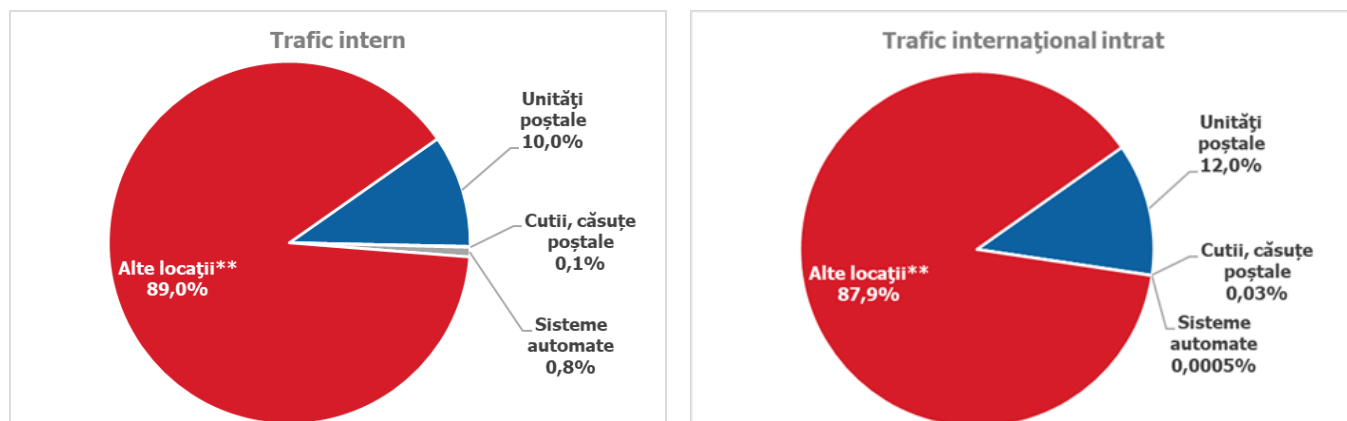


Tabel 4.2.6 *Traficul de colete și pachete mici – puncte de livrare, în anul 2019*

Indicator	Ponderea trimiterilor livrate efectiv la:			
	Unități poștale*	Cutii, căsuțe poștale	Sisteme automate	Alte locații**
Trafic intern	10,0%	0,1%	0,8%	89,0%
Trafic internațional intrat	12,0%	0,03%	0,0005%	87,9%

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

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

Tabel 4.2.8 *Traficul de colete și pachete mici – puncte de livrare, în anul 2019*Tabel 4.2.7 *Alte categorii de trafic poștal, în anul 2019*

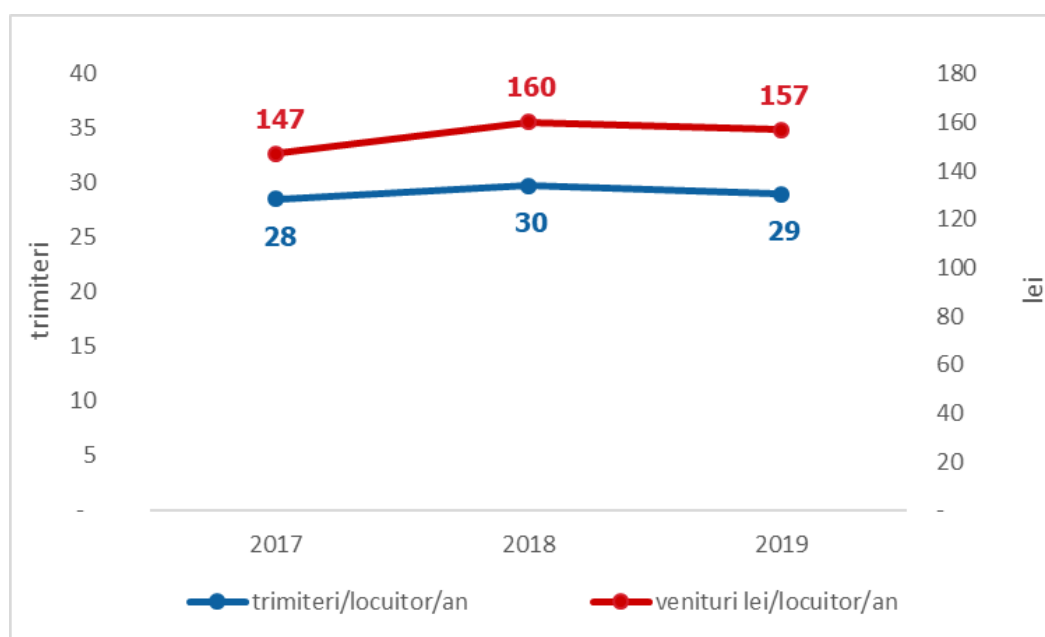
Indicator	Trafic milioane trimiteri
Saci "M"	0,003
Mandate poștale pe suport hârtie	5,6
Cecograme	0,003
Publicitate prin poștă adresată	16,1
Taloane de plată a drepturilor de protecție socială și documente de informare întocmite de Casa Națională de Pensii Publice	27,7

4.3 Valori medii per locuitor

Tabel 4.3.1 Numărul mediu anual de trimiteri poștale per locuitor și venitul mediu anual din trimiteri poștale per locuitor⁴, în perioada 2017 – 2019

Indicator	2017			2018	
				evol. (%)	evol. (%)
Numărul mediu anual de trimiteri poștale per locuitor (buc.), din care:	28,5	29,7	+4,4	29,0	-2,6
- corespondență, imprimate	-	-	-	18,9	-
- colete, pachete mici	-	-	-	7,5	-
Venitul mediu anual din trimiteri poștale per locuitor (lei), din care:	147	160	+8,9	157	-2,0
- corespondență, imprimate	-	-	-	35	-
- colete, pachete mici	-	-	-	117	-

Fig. 4.3.1 Evoluția numărului mediu anual de trimiteri poștale per locuitor și a venitului mediu anual din trimiteri poștale per locuitor, în perioada 2017 – 2019



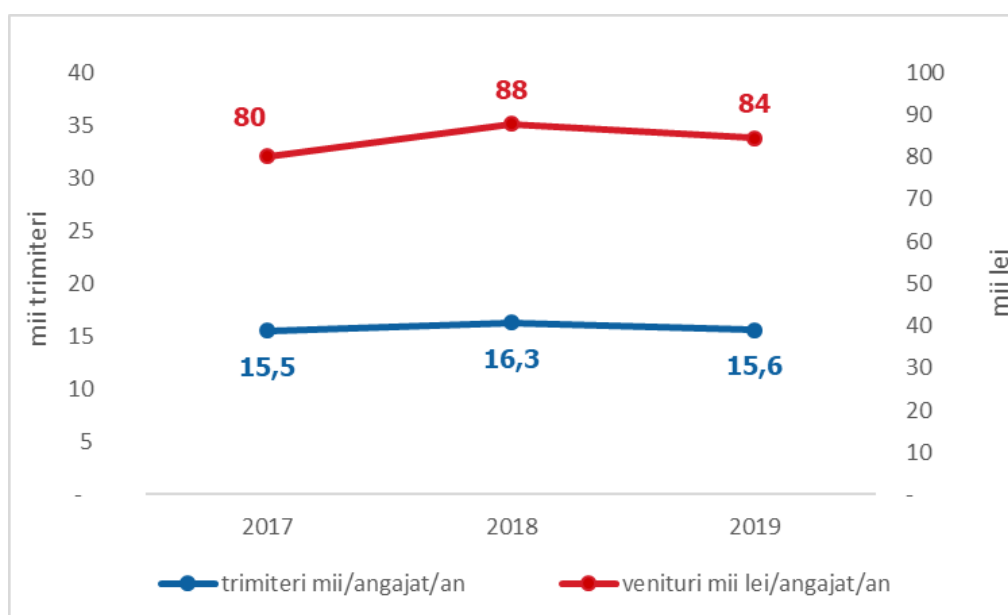
⁴ A fost utilizat numărul mediu de locuitori pentru anul respectiv, acesta fiind calculat pe baza datelor publicate de INS: 19.643.949 pentru 01.01.2017, 19.533.481 pentru 01.01.2018, 19.414.458 pentru 01.01.2019 și 19.317.984 pentru 01.01.2020.

4.4 Valori medii per angajat în sectorul poștal

Tabel 4.4.1 Numărul mediu anual de trimiteri poștale per angajat în sectorul poștal și venitul mediu anual din trimiteri poștale per angajat în sectorul poștal, în perioada 2017 – 2019

Indicator	2017	2018		2019	
		evol. (%)		evol. (%)	
Numărul mediu anual de trimiteri poștale per angajat (mii buc.), din care:	15,5	16,3	+5,1	15,6	-4,3
- corespondență, imprimate	-	-	-	10,2	-
- colete, pachete mici	-	-	-	4,1	-
Venitul mediu anual din trimiteri poștale per angajat (mii lei), din care:	80	88	+8,9	84	-2,0
- corespondență, imprimate	-	-	-	19	-
- colete, pachete mici	-	-	-	63	-

Fig. 4.4.1 Evoluția numărului mediu anual de trimiteri poștale per angajat și a venitului mediu anual din trimiteri poștale per angajat, în perioada 2017 – 2019



4.5 Serviciul poștal universal

Tabel 4.5.1 *Evoluția traficului inclus în sfera serviciului universal, în funcție de destinație, în perioada 2017 – 2019*

Indicator	2017	2018		2019	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic inclus în sfera serviciului universal, din care:	172	181	+5,1	193	+6,7
- intern	147	144	-2,2	163	+13,3
- internațional intrat	22,4	34,6	+54,5	28,0	-19,1
- internațional ieșit	3,1	2,9	-7,2	2,5	-12,7

Fig. 4.5.1 *Ponderea traficului inclus în sfera serviciului universal în traficul poștal total, respectiv a veniturilor obținute din traficul inclus în sfera serviciului universal în veniturile totale, în perioada 2017 – 2019*

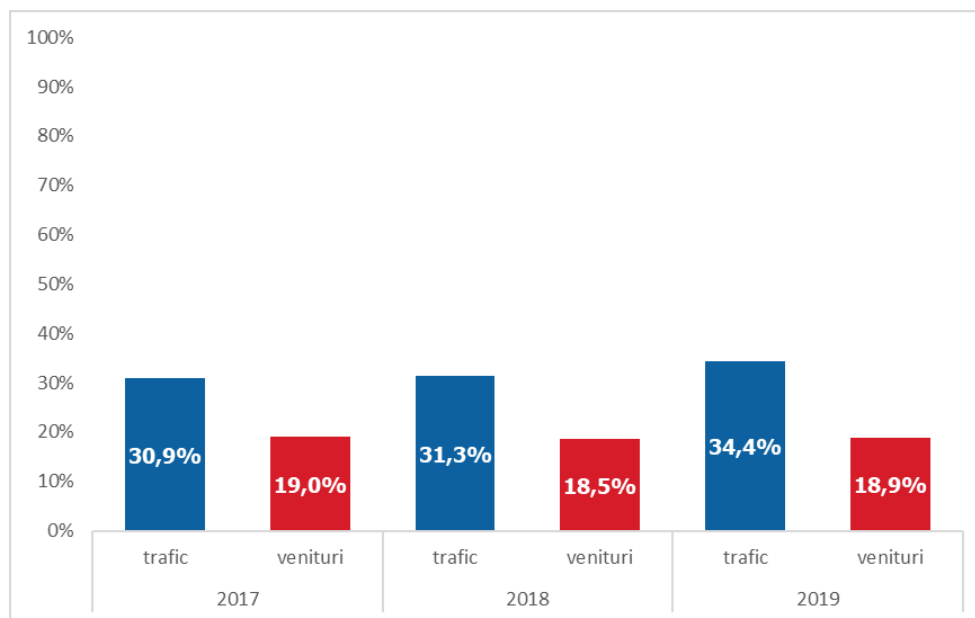
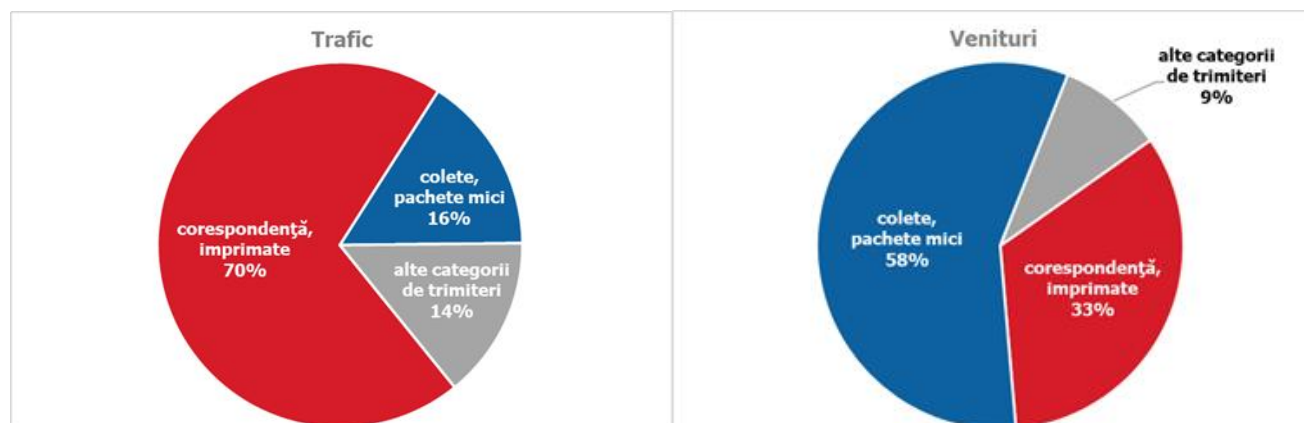


Fig. 4.1.10 *Structura traficului inclus în sfera serviciului universal, respectiv a veniturilor obținute din traficul inclus în sfera serviciului universal, în funcție de categoriile principale de trimiteri, în anul 2019*



5. Traficul aferent serviciilor conexe serviciilor poștale

Tabel 5.1 *Evoluția traficului de servicii integrate – nepoștale, în perioada 2017 – 2019*

Indicator	2017	2018		2019	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic publicitate neadresată	652	714	+9	936	+31
Trafic trimiteri hibrid	0,90	1,3	+49	109	+8.018

6. Reclamații adresate furnizorilor de servicii poștale

Tabel 6.1 *Evoluția numărului de reclamații înregistrate de furnizorii de servicii poștale și a despăgubirilor acordate de către aceștia, în perioada 2017 – 2019*

Indicator	2017	2018		2019	
			evol. (%)		evol. (%)
Total reclamații (mii)	492	561	+14	627	+12
<i>Pondere în traficul total (%)</i>	<i>0,09</i>	<i>0,10</i>		<i>0,11</i>	
Reclamații întemeiate (mii), din care:	98	98	+0,1	105	+7
- fără acordare de despăgubiri (mii)	65	63	-4	57	-10
- cu acordare de despăgubiri (mii)	32	35	+8	48	+38
<i>Valoarea totală a despăgubirilor (mil. lei)</i>	<i>6,2</i>	<i>9,7</i>	<i>+57</i>	<i>14,3</i>	<i>+47</i>
Valoarea medie a unei despăgubiri (lei)	191	278	+46	296	+6

Fig. 6.1 *Structura reclamațiilor înregistrate de furnizorii de servicii poștale, în anul 2019*

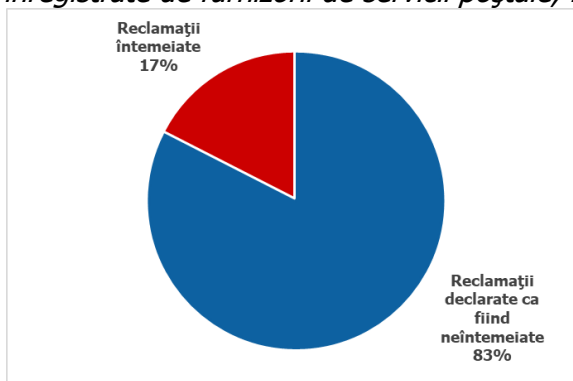


Fig. 6.2 *Evoluția numărului de reclamații înregistrate de furnizorii de servicii poștale și a despăgubirilor acordate de către aceștia, în perioada 2017 – 2019*

