

Piața serviciilor poștale din România în anul 2020

- raport de date statistice -

Reproducerea integrală sau parțială a conținutului acestui document este permisă în condițiile în care materialul reprodus sau citat va fi prezentat ca provenind din Raport privind datele statistice aferente pieței serviciilor poștale din România în anul 2020, 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 2020, 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, 2021

CUPRINS

Introducere și metodologie	4
1. Sinteză privind piața poștală din România în anul 2020.....	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 Corespondență și imprimare.....	15
4.2.2 Colete și pachete mici	18
4.3 Valori medii per locuitor.....	22
4.4 Valori medii per angajat în sectorul poștal	23
4.5 Serviciul poștal universal	24
5. Traficul aferent serviciilor conexe serviciilor poștale	25
6. Reclamații adresate furnizorilor de servicii poștale.....	25
7. Informații din studii de piață	26

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 2018 - 2020, 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 anului 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 corespunzători. Valorile indicatorilor agregați sunt, în general, rotunjite la o zecimală, excepție făcând cazurile în care valorile sunt foarte mici sau este necesară o diferențiere față de valorile identice ale altor indicatori din aceeași categorie. Pentru realizarea calculelor s-au utilizat valorile întregi, însă este posibil ca suma valorilor rotunjite ale indicatorilor componenți să difere de valoarea rotunjită a indicatorilor de total.

În cadrul raportului se regăsesc și informații din studiul de piață privind utilizarea serviciilor poștale de către utilizatorii finali - persoane fizice, realizat la comanda ANCOM de către Institutul Român pentru Evaluare și Strategie în perioada noiembrie - decembrie 2020 pe un eșantion de 1.440 respondenți de 16 ani și peste, implicați direct în utilizarea serviciilor poștale, eroarea maximă de eșantionare fiind de $\pm 2,59\%$.

Rapoartele de cercetare sunt disponibile la adresa:

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

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

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 2020

Principalele caracteristici ale pieței serviciilor poștale din anul 2020, perioadă caracterizată de dezvoltări excepționale în contextul crizei sanitare, influențată semnificativ și de accelerarea digitalizării economiei și societății (de exemplu, renunțarea la facturile tipărite, creșterea e-commerce), sunt:

- Numărul furnizorilor autorizați la ANCOM a înregistrat prima creștere după mai mulți ani de scăderi, ajungând din nou la nivelul înregistrat la finalul anului 2017
- Numărul punctelor de acces/contact clasice (oficii, agenții etc.) rămâne constant, iar numărul de sisteme automate (self-service) a depășit prima mie (1.020, în creștere de la 440 în 2019)
- Valoarea investițiilor realizate în sectorul poștal a crescut cu 12% față de 2019, la jumătate totuși față de creșterea veniturilor din piață
- Volumul traficului total din 2020 a fost de 568 milioane de trimiteri, în creștere cu 2% față de anul precedent, în timp ce veniturile totale au ajuns la 3,7 miliarde lei (+22%), creșteri datorate traficului de colete
- Criza sanitară a accelerat dezvoltarea comerțului electronic: traficul de colete și pachete mici a înregistrat cea mai mare creștere din ultimii ani (+33% la numărul de trimiteri și +29% la venituri)
- Pe fondul înlocuirii facturilor tipărite cu cele electronice, traficul de corespondență și imprimate a scăzut cu 8% în volum, însă veniturile aferente cu numai 1%
- Venitul mediu per trimitere a ajuns la 6,5 lei (în creștere de la 5,4 lei în 2019), ca urmare a creșterii ponderii traficului de colete, generator de venituri semnificativ mai mari; trimerile interne au adus un venit mediu de 5,4 lei, trimerile internaționale intrate 11,7 lei, iar cele internaționale ieșite 78,7 lei
- Corespondența și imprimatele interne au generat un venit mediu de 2 lei per trimitere, iar coletele și pachetele mici 15 lei per trimitere
- Timp de livrare: peste jumătate (53%) din trimerile poștale interne au fost livrate cel târziu în ziua următoare depunerii, alte 17% în termen de 2 zile, astfel că timpul mediu de livrare pentru trimerile interne a fost de 2,0 zile
- Coletele interne au fost livrate mai repede decât corespondența, în medie în 1,3 zile de la intrarea în rețelele poștale (84% cel târziu în ziua următoare depunerii), aproape la jumătate față de media de 2,4 zile în cazul corespondenței și imprimatele interne
- Puncte de livrare: marea majoritate a trimerilor interne de colete și pachete mici (94%) au fost livrate la locațiile alese de clienți (în special la adresele de domiciliu, serviciu etc.), ponderea livrărilor prin intermediul sistemelor automate ajungând la 1,1% (față de 0,8% în 2019)
- Numărul mediu anual de trimeri poștale pe locuitor a fost de 30, din care 10 au fost colete și pachete mici
- Numărul reclamațiilor întemeiate a rămas constant în 2020 (105 mii), pentru două treimi din acestea fiind acordate despăgubiri, valoarea medie a unei despăgubiri fiind de 191 lei
- Serviciul universal a contribuit cu 36% la realizarea traficului poștal și cu 17% la realizarea veniturilor sectorului poștal

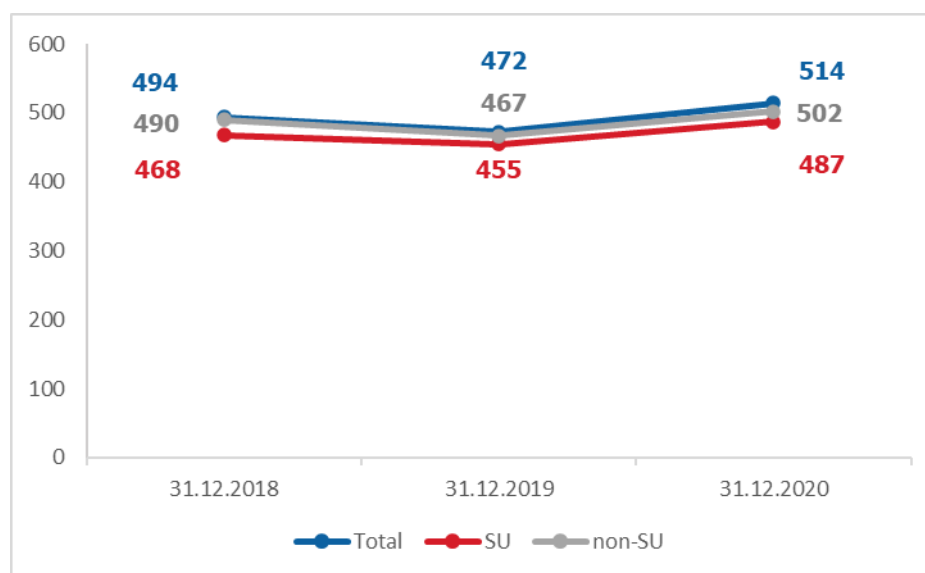
2. Furnizori de servicii poștale autorizați de către ANCOM

Tabelul 2.1.1 Numărul total de furnizori autorizați pentru furnizarea de servicii poștale, la data de 31.12.2020

Număr furnizori	
Furnizori autorizați la 31.12.2020*	514
Furnizori noi în 2020	94
Furnizori radiați în 2020	52

* inclusiv furnizorii aflați temporar în întrerupere de activitate

Fig. 2.1.1 Evoluția numărului de furnizori autorizați de către ANCOM, în perioada 31.12.2018 – 31.12.2020*



* 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.

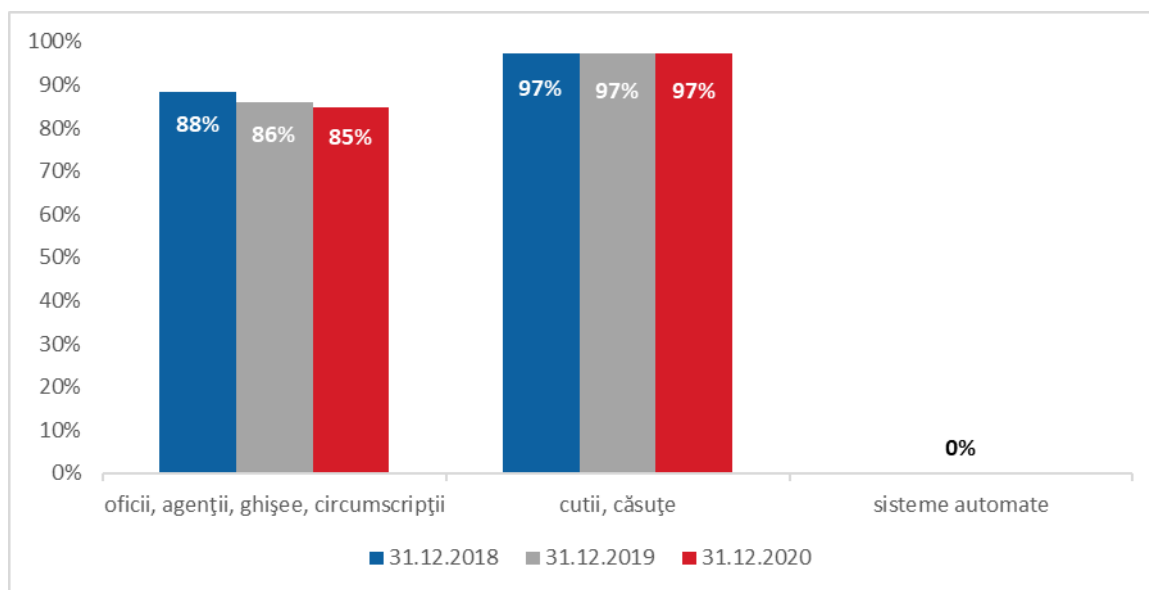
3. Rețele poștale, resurse umane, investiții

3.1. Rețele poștale

Tabel 3.1.1 *Evoluția principalelor categorii de puncte de acces și/sau contact, în perioada 31.12.2018 – 31.12.2020*

Indicator	31.12.2018	31.12.2019		31.12.2020	
	mii	mii	evol. (%)	mii	evol. (%)
Oficii, agenții, ghișee, circumscripții poștale	6,44	6,40	-1	6,45	+1
Cutii, căsuțe poștale	48,80	48,34	-1	47,27	-2
Sisteme automate (self service)	0,11	0,44	+296	1,02	+131

Fig. 3.1.1 *Ponderea punctelor de acces și/sau contact ale CNPR în numărul total de puncte de acces și/sau contact, în perioada 31.12.2018 – 31.12.2020*



3.2 Resurse umane

Tabel 3.2.1 *Evoluția numărului de angajați în sectorul poștal, în perioada 31.12.2018 – 31.12.2020*

Indicator	31.12.2018	31.12.2019		31.12.2020	
	mii	mii	evol. (%)	mii	evol. (%)
Număr total de angajați în sectorul poștal, din care:	35,6	36,3	+1,9	36,8	+1,3
- CNPR	24,8	24,7	-0,4	25,0	+1,0
- alți furnizori	10,8	11,6	+7,1	11,8	+1,7

Fig. 3.2.1 *Evoluția numărului de angajați în sectorul poștal, în perioada 31.12.2018 – 31.12.2020*

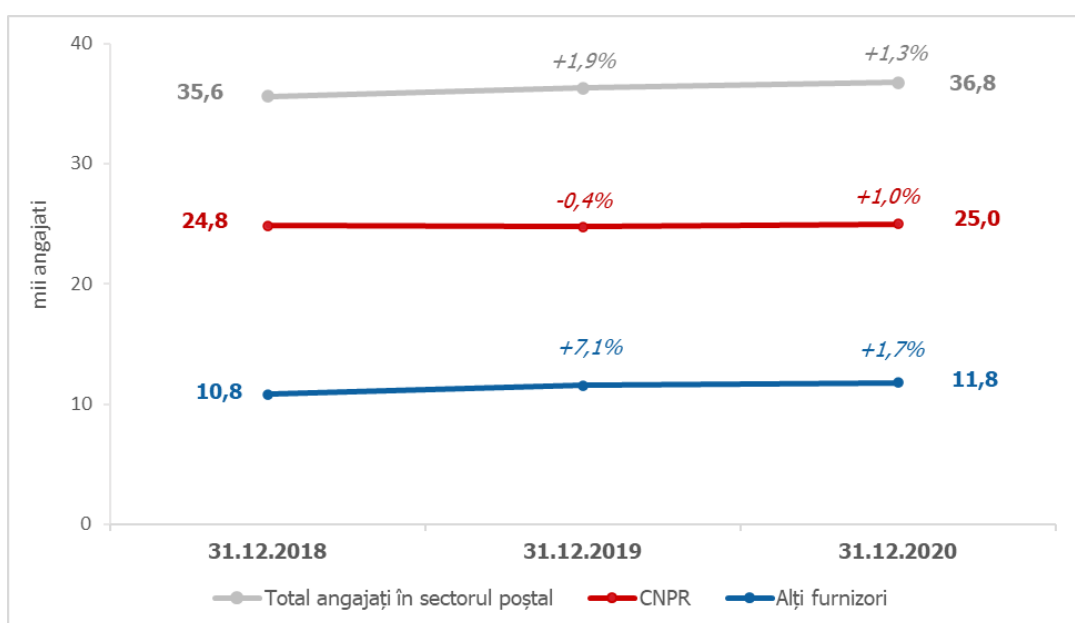
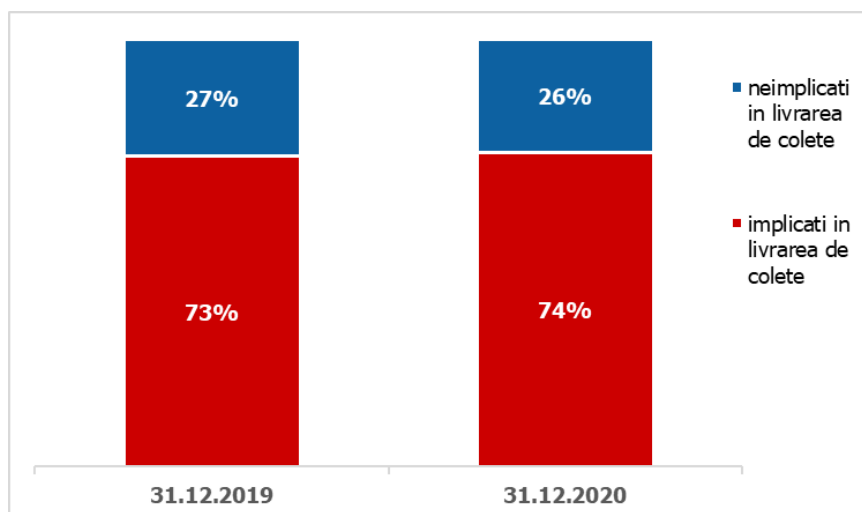


Fig. 3.2.2 *Structura angajaților în sectorul poștal, în funcție de implicarea în livrarea de colete, în perioada 31.12.2019 – 31.12.2020*

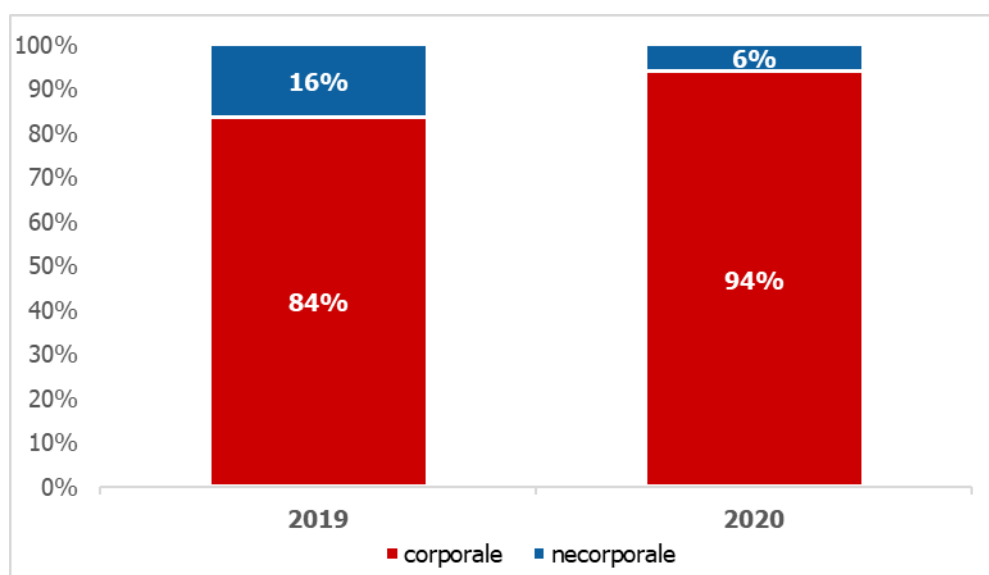


3.3. Investiții în sectorul poștal

Tabel 3.3.1 *Investițiile realizate în sectorul poștal, în perioada 2019 – 2020*

Indicator	2019	2020	evol. (%)
	mil. lei, fără TVA	mil. lei, fără TVA	
Investiții totale, din care:	256	286	+12
- corporale	214	269	+26
- necorporale	42	17	-59
<i>Ponderea investițiilor în veniturile din servicii poștale (%)</i>	<i>8,4%</i>	<i>7,7%</i>	

Fig. 3.3.1 *Structura investițiilor realizate în sectorul poștal, în perioada 2019 – 2020*



4. Trafic poștal și venituri

4.1. Traficul poștal – caracteristici generale

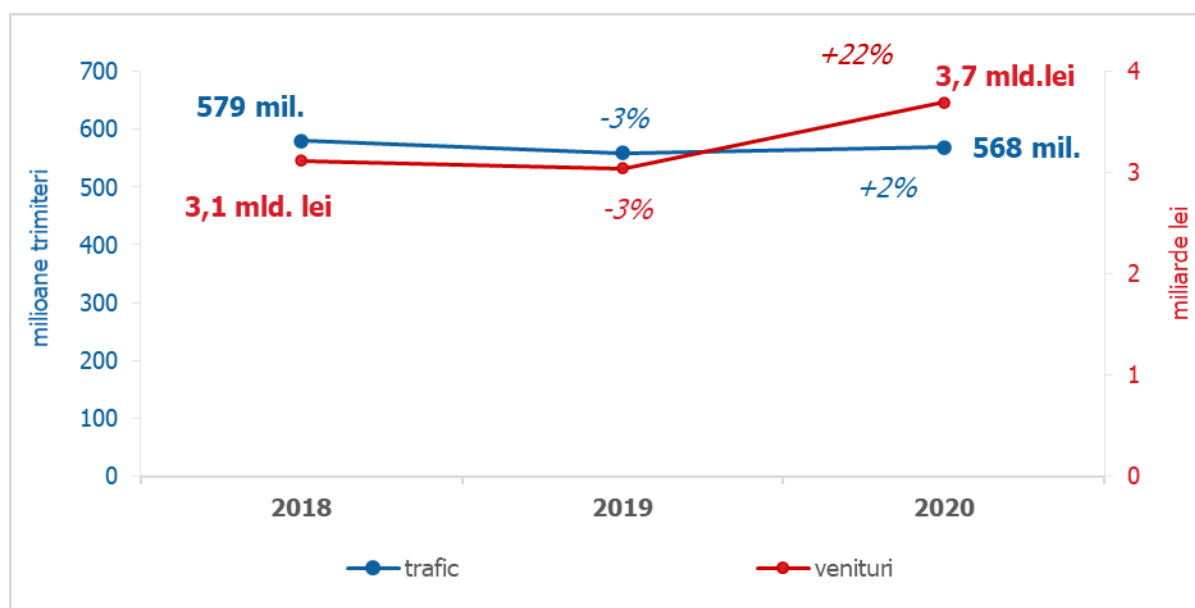
Tabel 4.1.1 *Evoluția traficului poștal total, în funcție de destinație, în perioada 2018 – 2020*

Indicator	2018	2019		2020	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic total², din care:	579	559	-3,5	568	+1,6
- trafic intern	533	521	-2,2	536	+2,8
- trafic internațional, din care:	46,5	37,9	-18,4	32,5	-14,1
- trafic internațional intrat	39,7	31,0	-21,9	26,3	-15,2
- trafic internațional ieșit	6,7	6,9	+2,1	6,2	-9,3

Tabel 4.1.2 *Evoluția veniturilor totale obținute din furnizarea de servicii poștale, în funcție de destinație, în perioada 2018 – 2020*

Indicator	2018	2019		2020	
	mld. lei	mld. lei	evol. (%)	mld. lei	evol. (%)
Venituri totale, din care:	3,12	3,04	-2,6	3,70	+21,6
- venituri din trafic intern	2,32	2,25	-2,7	2,90	+28,6
- venituri din trafic internațional, din care:	0,80	0,79	-2,2	0,80	+1,7
- trafic internațional intrat	-	0,31	-	0,31	-0,3
- trafic internațional ieșit	-	0,48	-	0,49	+3,0

Fig. 4.1.1 *Evoluția traficului poștal și a veniturilor obținute, în perioada 2018 – 2020*



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

Fig. 4.1.2 Structura traficului poștal și a veniturilor, în funcție de destinație, în perioada 2018 – 2020

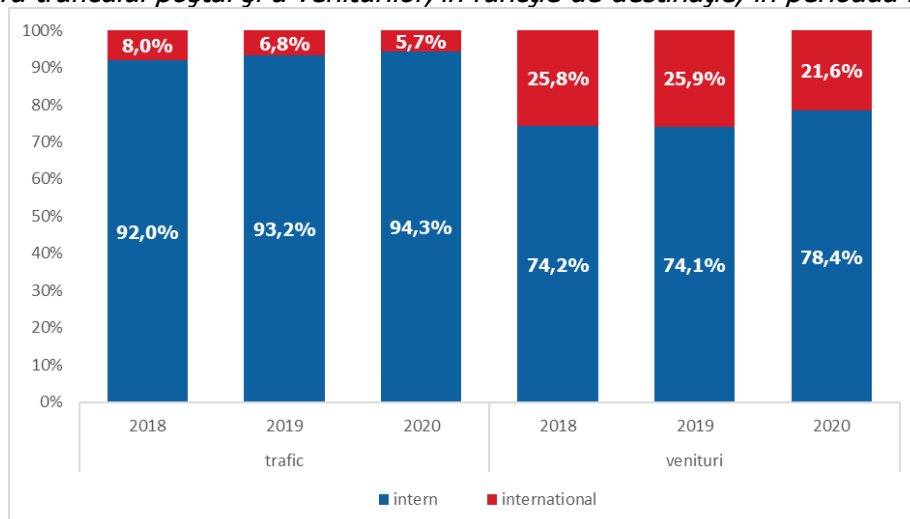


Fig. 4.1.3 Cotele de piață ale principalilor competitori din piața serviciilor poștale, în funcție de traficul total, în perioada 2018 – 2020

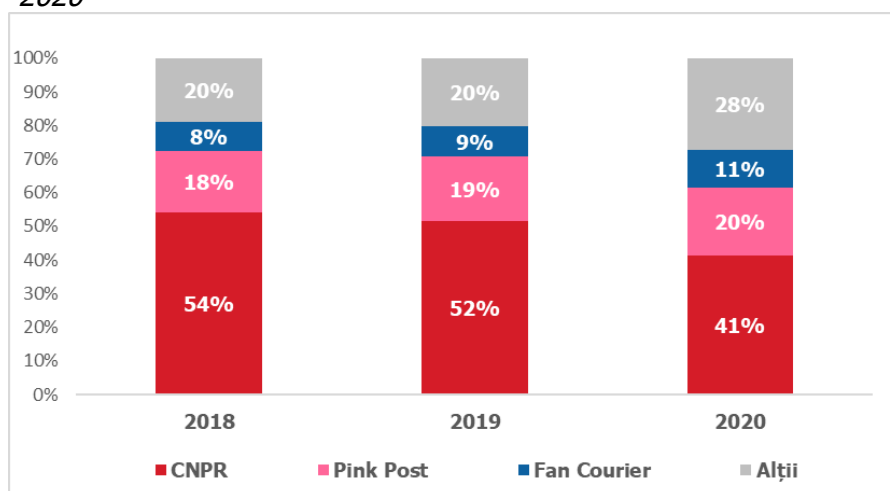


Fig. 4.1.4 Cotele de piață ale principalilor competitori din piața serviciilor poștale, în funcție de veniturile totale, în perioada 2018 – 2020

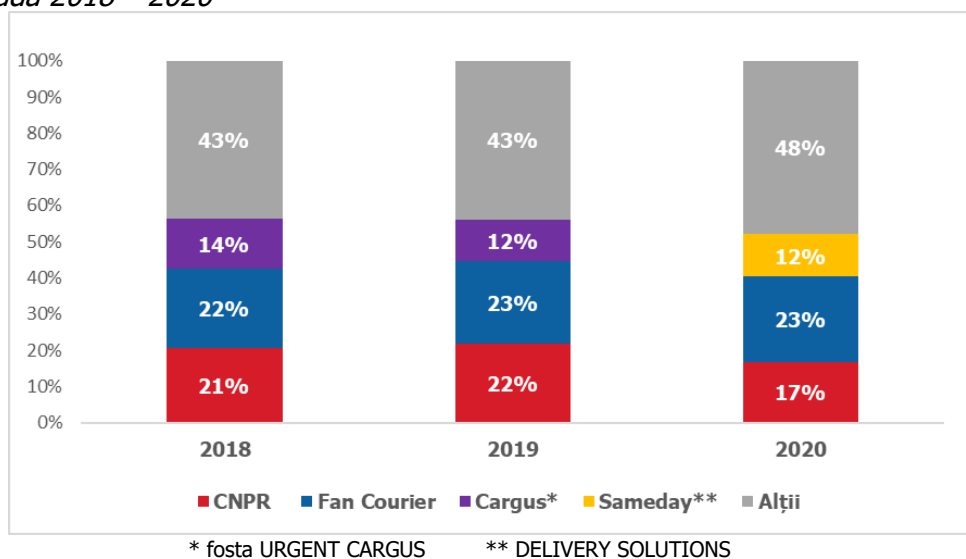
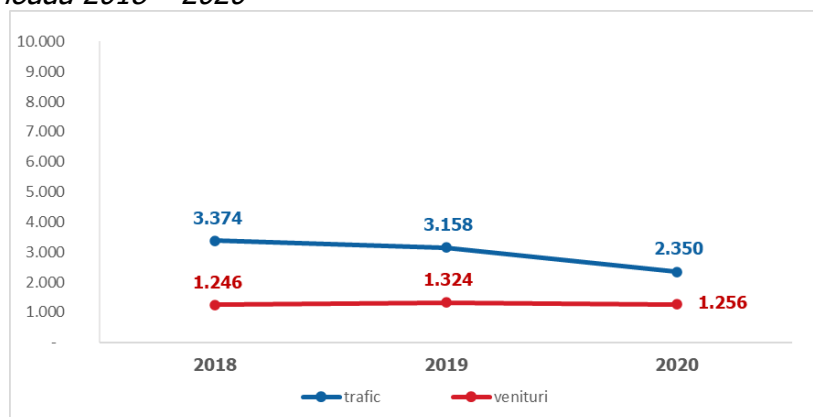


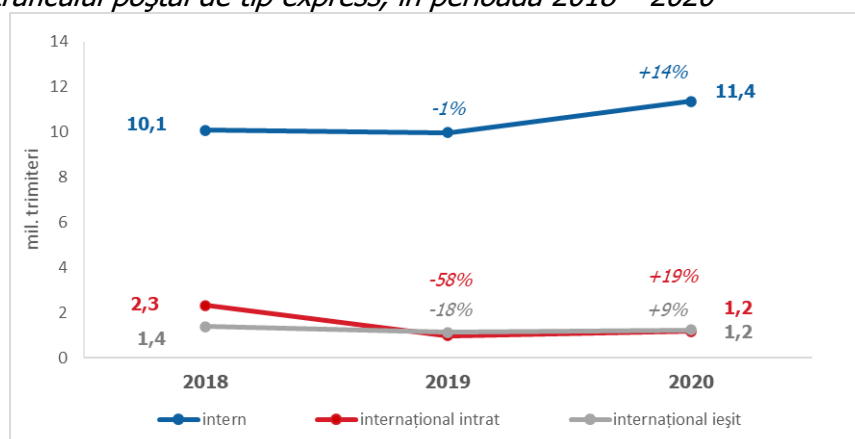
Fig. 4.1.5 Gradul de concentrare a pieței poștale³, în funcție de cotele de piață calculate pe baza traficului și a veniturilor, în perioada 2018 – 2020



Tabel 4.1.3 Traficul poștal total, în funcție de destinație și de serviciul express, în perioada 2019 – 2020

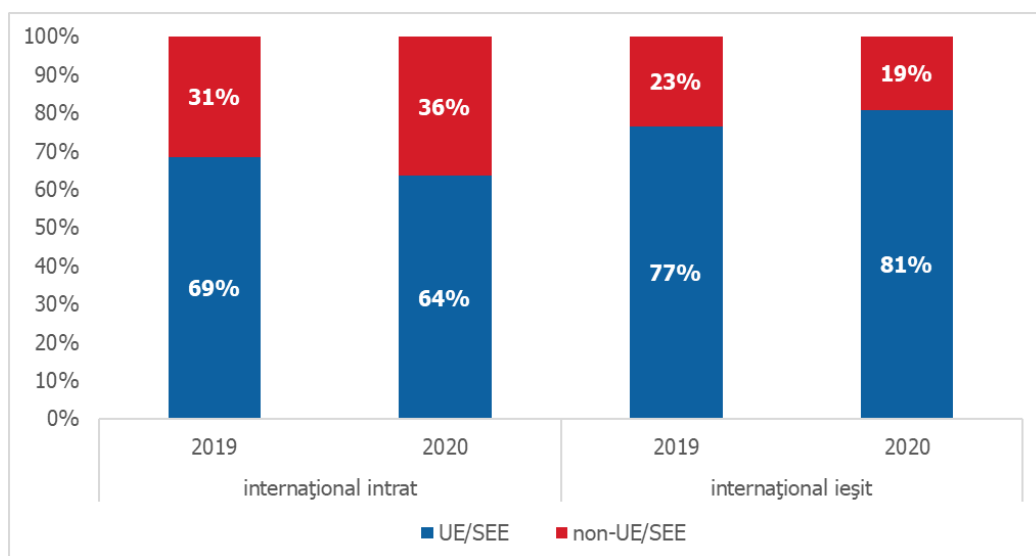
Indicator		Trafic mil. trimiteri		Venituri mil. lei		Venit mediu lei per trimiteri	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020
Trafic poștal	total	559	568	3.038	3.695	5,4	6,5
	- cu express	12,1	13,7	411	472	34,0	34,4
	- fără express	547	555	2.627	3.223	4,8	5,8
- intern	total	521	536	2.252	2.896	4,3	5,4
	- cu express	10,0	11,4	100	136	10,1	12,0
	- fără express	511	524	2.152	2.759	4,2	5,3
- internațional intrat	total	31,0	26,3	309	308	10,0	11,7
	- cu express	1,0	1,2	111	136	113,6	116,8
	- fără express	30,0	25,1	198	172	6,6	6,9
- internațional ieșit	total	6,9	6,2	477	491	69,3	78,7
	- cu express	1,1	1,2	200	200	176,5	162,8
	- fără express	5,7	5,0	277	291	48,2	58,1

Fig. 4.1.6 Evoluția traficului poștal de tip express, în perioada 2018 – 2020



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 perioada 2019 – 2020



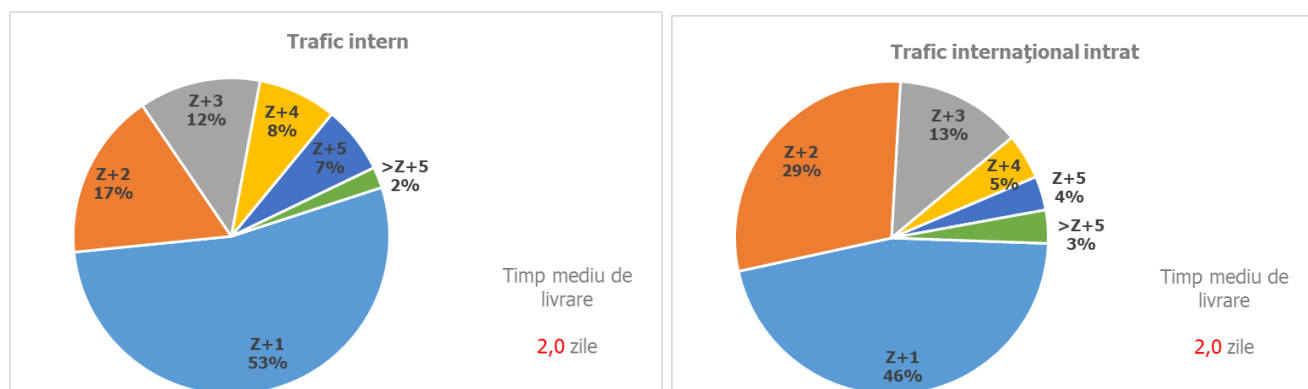
Tabel 4.1.4 Traficul poștal (corespondență, imprimare, pachete mici și colete) – timpi de livrare, în anul 2020

Indicator	Timp mediu de livrare zile lucrătoare	Ponderea trimiterilor livrate în:					
		Z+1	Z+2	Z+3	Z+4	Z+5	>Z+5
Trafic intern*	2,0	53%	17%	12%	8%	7%	2%
Trafic internațional intrat**	2,0	46%	29%	13%	5%	4%	3%

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

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

Fig. 4.1.8 Traficul poștal (corespondență, imprimare, pachete mici și colete) – timpi de livrare, în anul 2020



Tabel 4.1.5 Traficul poștal (corespondență, imprimată, pachete mici și colete) – puncte de livrare, în anul 2020

Indicator	Ponderea trimiterilor livrate efectiv la:			
	Unități poștale*	Cutii, căsuțe poștale	Sisteme automate	Alte locații**
Trafic intern	2,5%	0,03%	0,4%	97,1%
Trafic internațional intrat	8,5%	0,06%	0,003%	91,4%

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

Fig. 4.1.9 Traficul poștal (corespondență, imprimată, pachete mici și colete) – puncte de livrare, în anul 2020

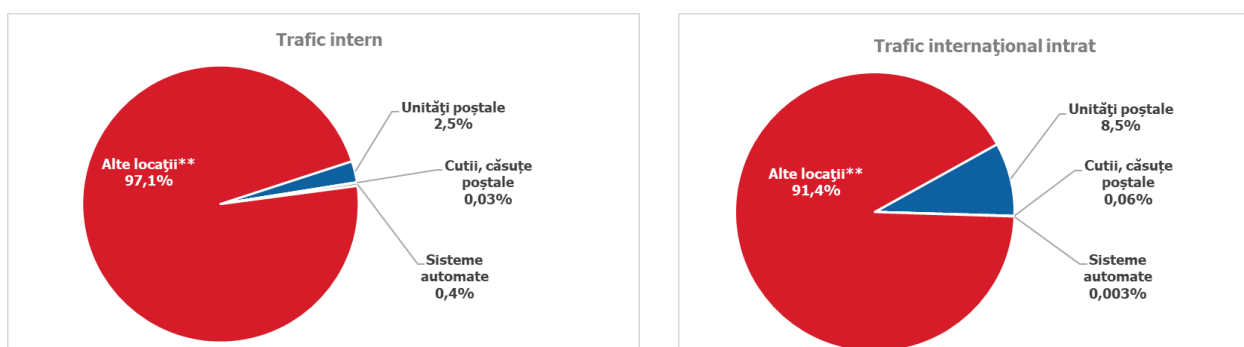
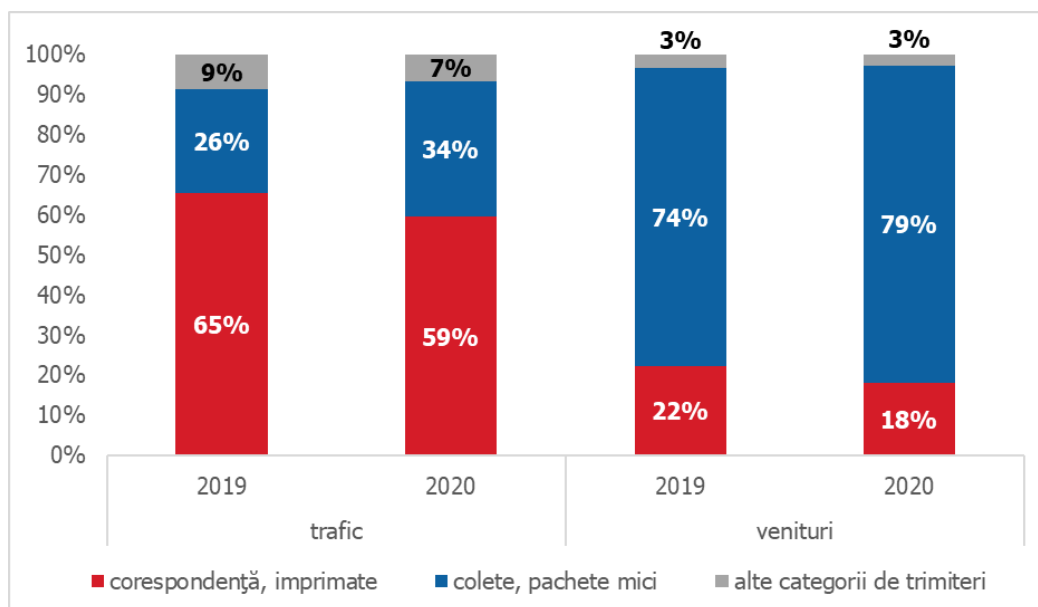


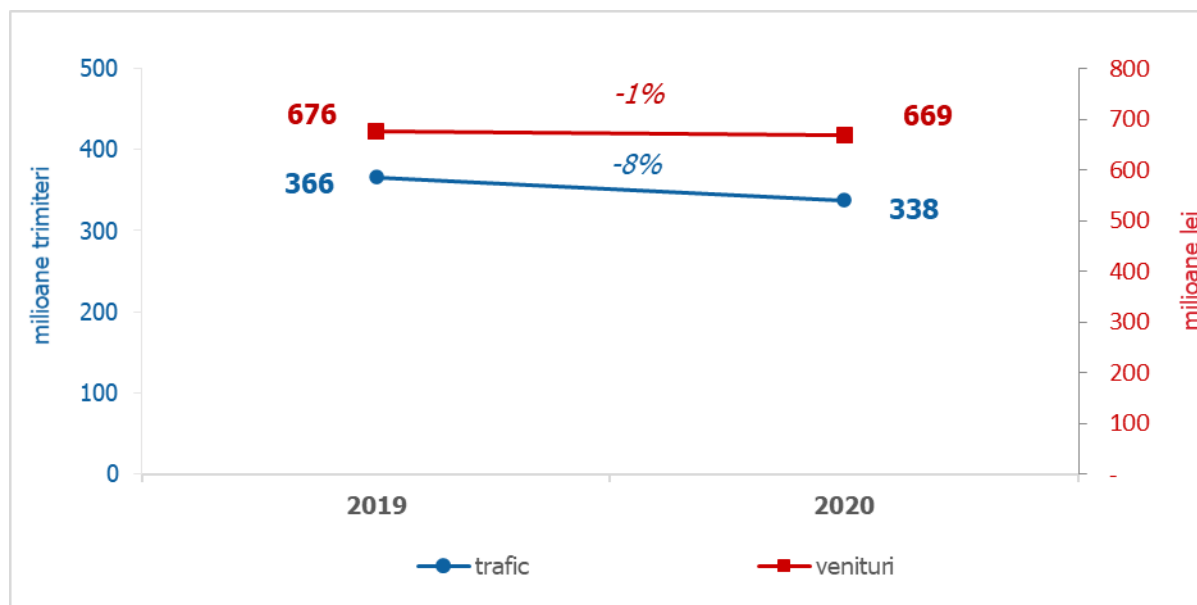
Fig. 4.1.10 Structura traficului și a veniturilor poștale, în funcție de categoriile principale de trimiteri, în perioada 2019 – 2020



4.2. Principalele categorii de trimiteri poștale

4.2.1 Corespondență și imprimate

Fig. 4.2.1 Evoluția traficului de corespondență și imprimate, precum și a veniturilor obținute din acestea, în perioada 2019 – 2020



Tabel 4.2.1 Traficul de corespondență și imprimate, în funcție de destinație și de serviciul express, în perioada 2019 – 2020

Indicator		Trafic mil. trimiteri		Venituri mil. lei		Venit mediu lei per trimitere	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020
Trafic corespondență și imprimate	total	366	338	676	669	1,9	2,0
	- cu express	4,7	4,3	69	66	14,6	15,3
	- fără express	361	333	608	604	1,7	1,8
- intern	total	350	324	541	520	1,5	1,6
	- cu express	4,2	3,8	32	33	7,6	8,6
	- fără express	345	320	509	487	1,5	1,5
- internațional intrat	total	12,6	11,4	44	59	3,5	5,2
	- cu express	0,3	0,3	9,4	9,6	34,0	33,1
	- fără express	12,4	11,1	35	49	2,8	4,5
- internațional ieșit	total	3,2	2,5	91	90	28,2	35,5
	- cu express	0,2	0,1	27	23	146,1	159,7
	- fără express	3,0	2,4	64	67	21,0	28,1

Fig 4.2.2 Structura traficului de corespondență și imprimate, în funcție de greutate, în anul 2020

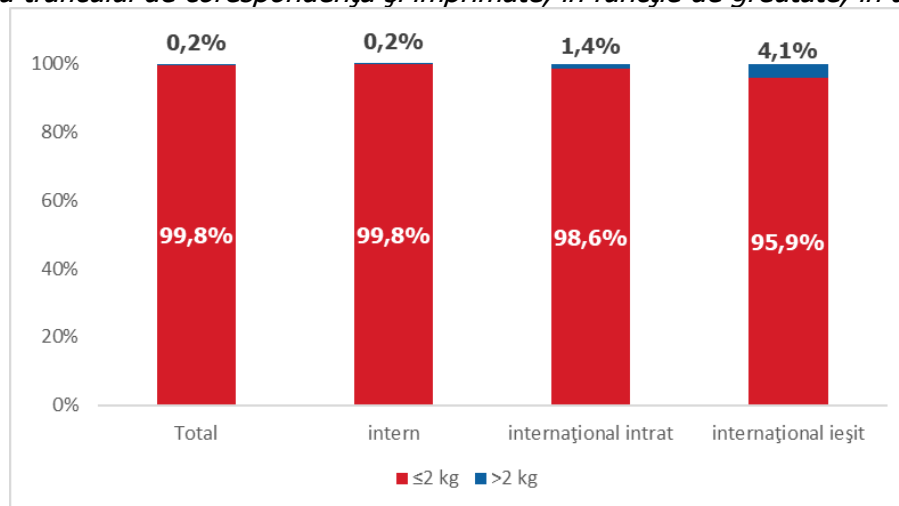
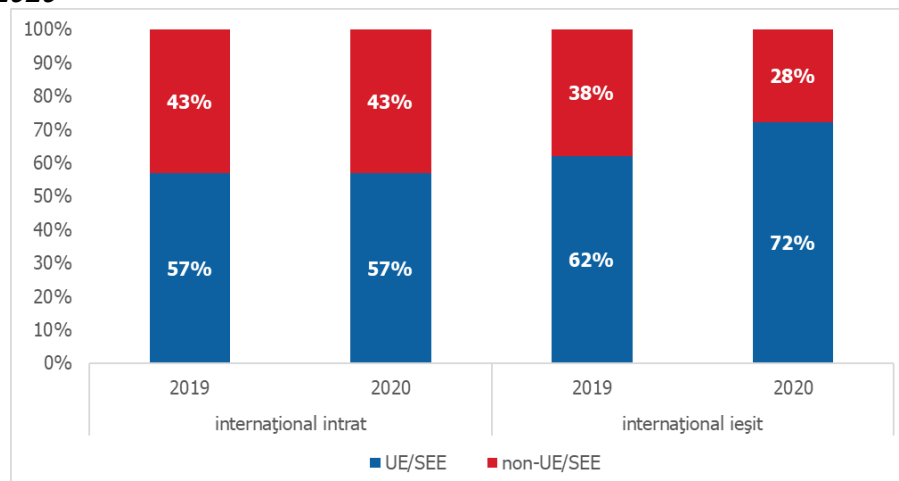


Fig 4.2.3 Structura traficului internațional de corespondență și imprimate, în funcție de destinație, în perioada 2019 – 2020



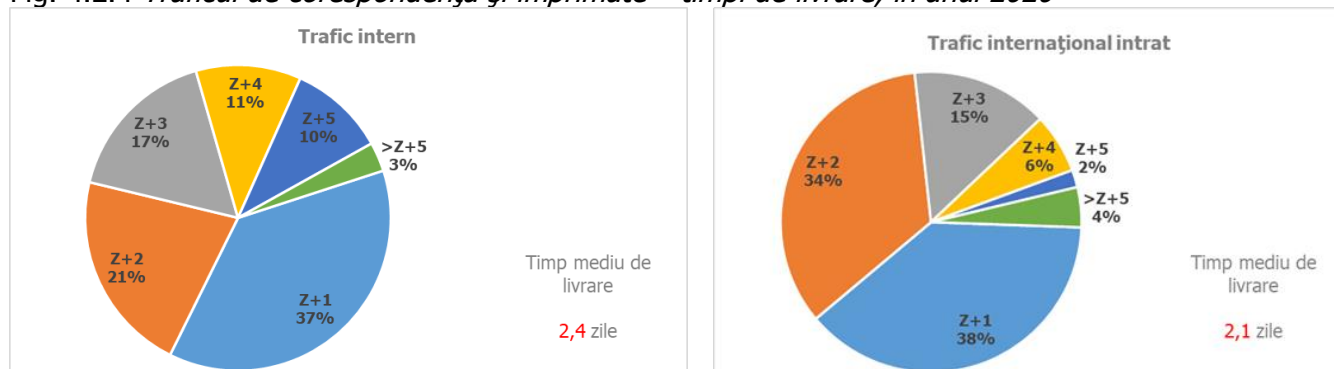
Tabel 4.2.2 Traficul de corespondență și imprimate – timpi de livrare, în anul 2020

Indicator	Timp mediu de livrare zile	Ponderea trimerilor livrate în:						
		Z+1	Z+2	Z+3	Z+4	Z+5	>Z+5	
Trafic intern*	2,4	37%	21%	17%	11%	10%	3%	
Trafic internațional intrat**	2,1	38%	34%	15%	6%	2%	4%	

* Începând cu data depunerii trimerilor la punctele de acces/colectare

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

Fig. 4.2.4 Traficul de corespondență și imprimate – timpi de livrare, în anul 2020



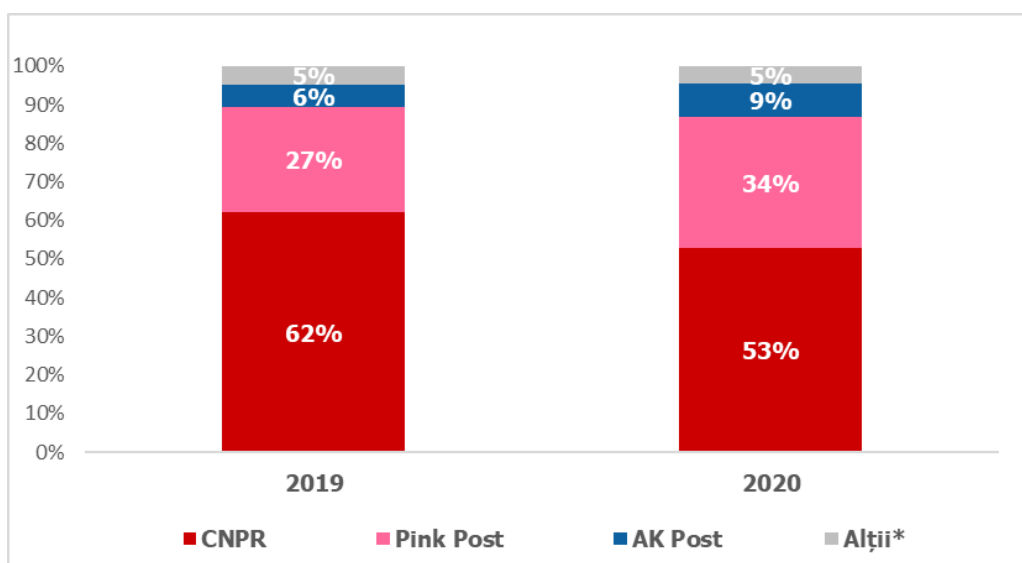
Tabel 4.2.3 Traficul de corespondență și imprimate – puncte de livrare, în anul 2020

Indicator	Ponderea trimerilor livrate efectiv la:			
	Unități poștale*	Cutii, căsuțe poștale	Sisteme automate	Alte locații**
Trafic intern	1,2%	0,0001%	0,04%	98,8%
Trafic internațional intrat	2,5%	0,07%	0,003%	97,4%

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

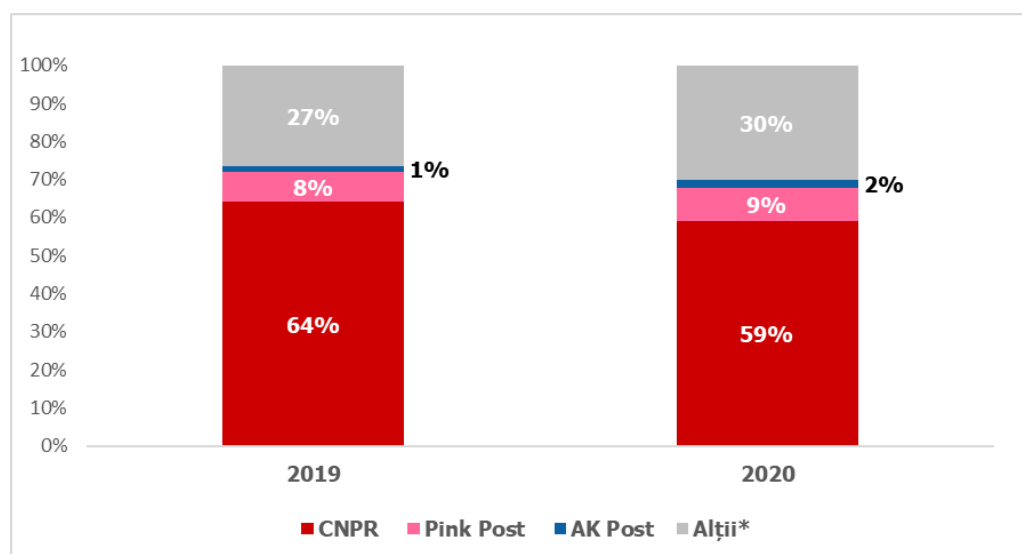
** în special la adresele precizate de clienți (domiciliu, serviciu etc.)

Fig. 4.2.5 Cotele de piață ale principalilor competitori, în funcție de traficul de corespondență și imprimate, în perioada 2019 – 2020



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

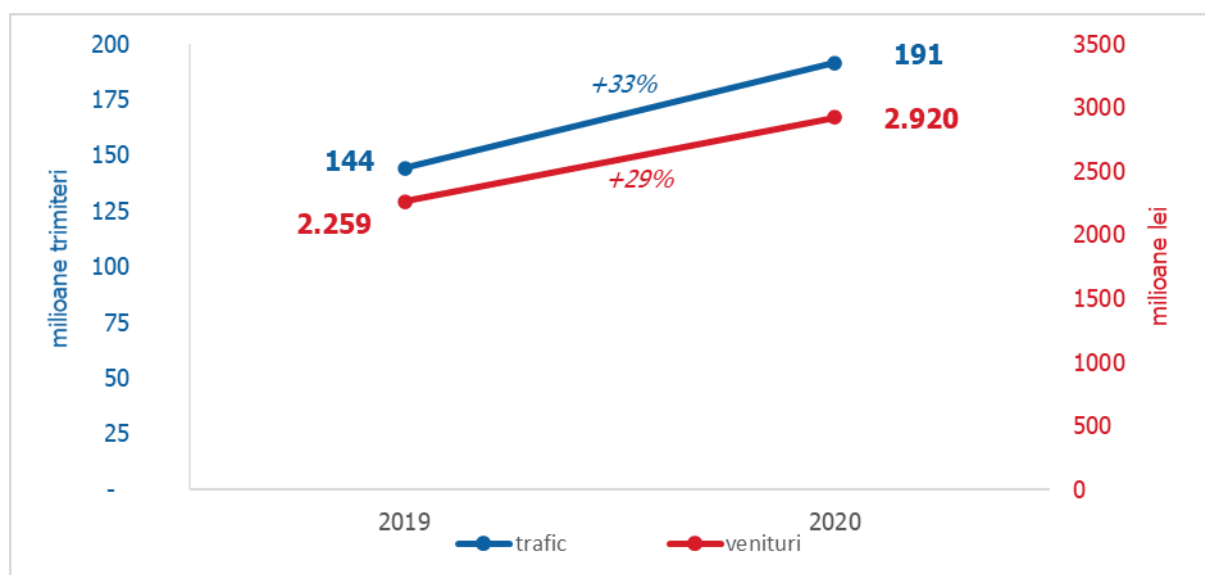
Fig. 4.2.6 Cotele de piață ale principalilor competitori, în funcție de veniturile obținute din traficul de corespondență și imprimate, în perioada 2019 – 2020



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

4.2.2 Colete și pachete mici

Fig. 4.2.7 Evoluția traficului de colete și pachete mici, precum și a veniturilor obținute din acestea, în perioada 2019 – 2020



Tabel 4.2.4 Traficul de colete și pachete mici, în funcție de destinație și de serviciul express, în perioada 2019 – 2020

Indicator		Trafic mil. trimiteri		Venituri mil. lei		Venit mediu lei per trimitere	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020
Trafic colete și pachete mici	total	144	191	2.259	2.920	15,7	15,3
	- cu express	7,4	9,5	352	407	47,6	42,9
	- fără express	137	182	1.907	2.513	13,9	13,8
- intern	total	122	173	1.609	2.270	13,2	13,1
	- cu express	5,7	7,5	68	103	11,9	13,8
	- fără express	117	165	1.540	2.166	13,2	13,1
- internațional intrat	total	18,3	14,9	265	249	14,5	16,7
	- cu express	0,7	0,9	111	126	158,2	144,7
	- fără express	17,6	14,0	154	123	8,8	8,8
- internațional ieșit	total	3,7	3,7	385	401	105,5	108,3
	- cu express	0,9	1,1	172	177	182,6	163,2
	- fără express	2,7	2,6	213	224	78,7	85,6

Fig 4.2.8 Structura traficului de colete și pachete mici, în funcție de greutate, în anul 2020

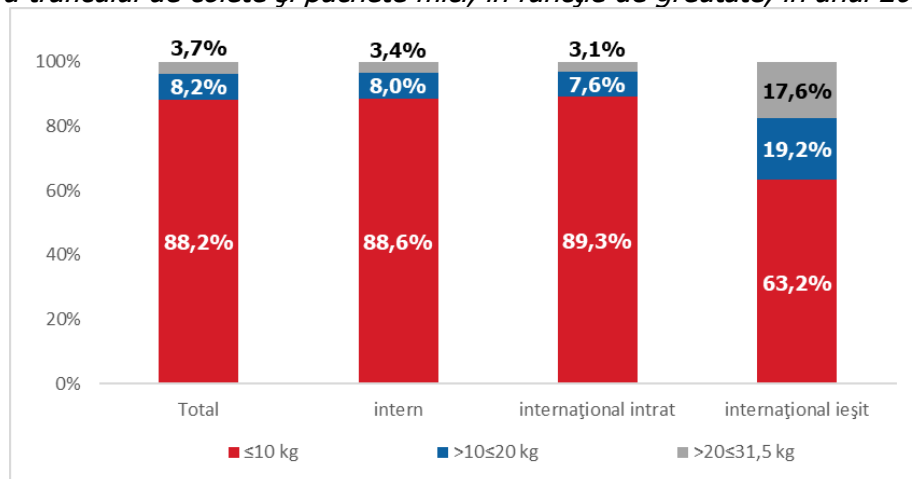
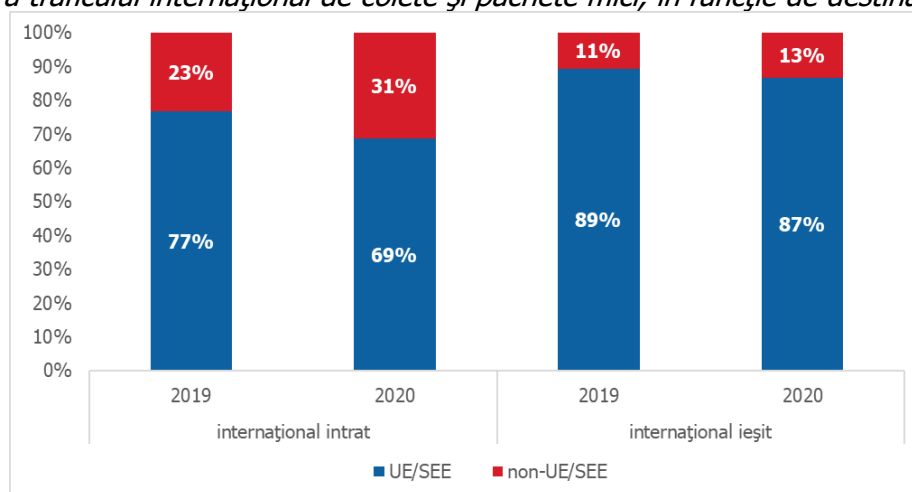


Fig 4.2.9 Structura traficului internațional de colete și pachete mici, în funcție de destinație, în anul 2020



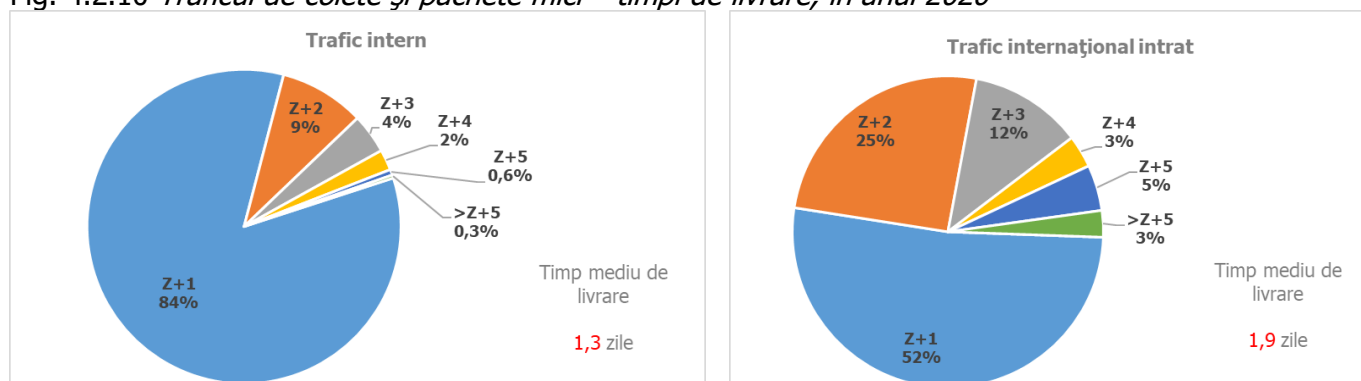
Tabel 4.2.5 Traficul de colete și pachete mici – timp de livrare, în anul 2020

Indicator	Timp mediu de livrare zile	Pondere trimitărilor livrate în:					
		Z+1	Z+2	Z+3	Z+4	Z+5	>Z+5
Trafic intern*	1,3	84%	9%	4%	2%	0,6%	0,3%
Trafic internațional intrat**	1,9	52%	25%	12%	3%	5%	3%

* începând cu data depunerii trimitărilor la punctele de acces/colectare

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

Fig. 4.2.10 Traficul de colete și pachete mici – timp de livrare, în anul 2020



Tabel 4.2.6 Traficul de colete și pachete mici – puncte de livrare, în anul 2020

Indicator	Pondere trimiterilor livrate efectiv la:			
	Unități poștale*	Cutii, căsuțe poștale	Sisteme automate	Alte locații**
Trafic intern	5,0%	0,07%	1,1%	93,8%
Trafic internațional intrat	13,0%	0,06%	0,002%	86,9%

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

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

Fig. 4.2.11 Traficul de colete și pachete mici – puncte de livrare, în anul 2020

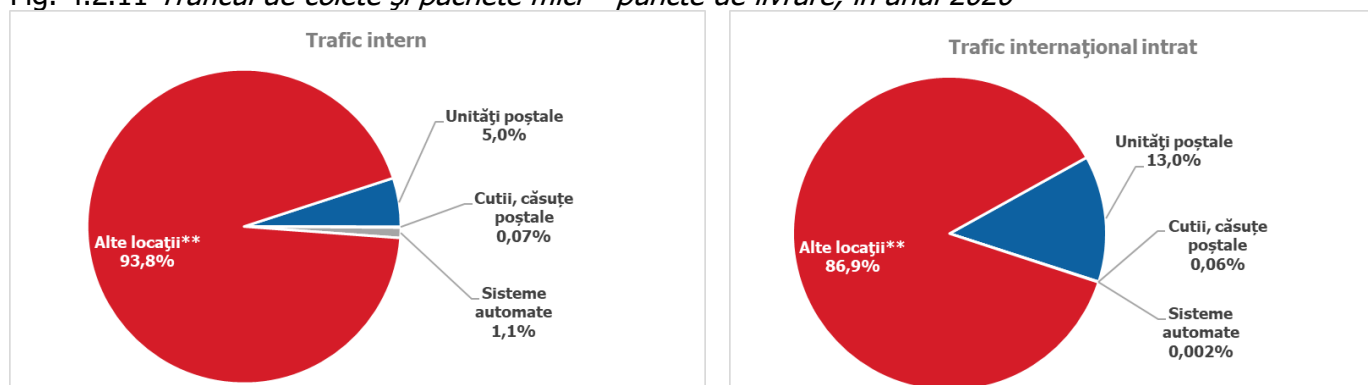
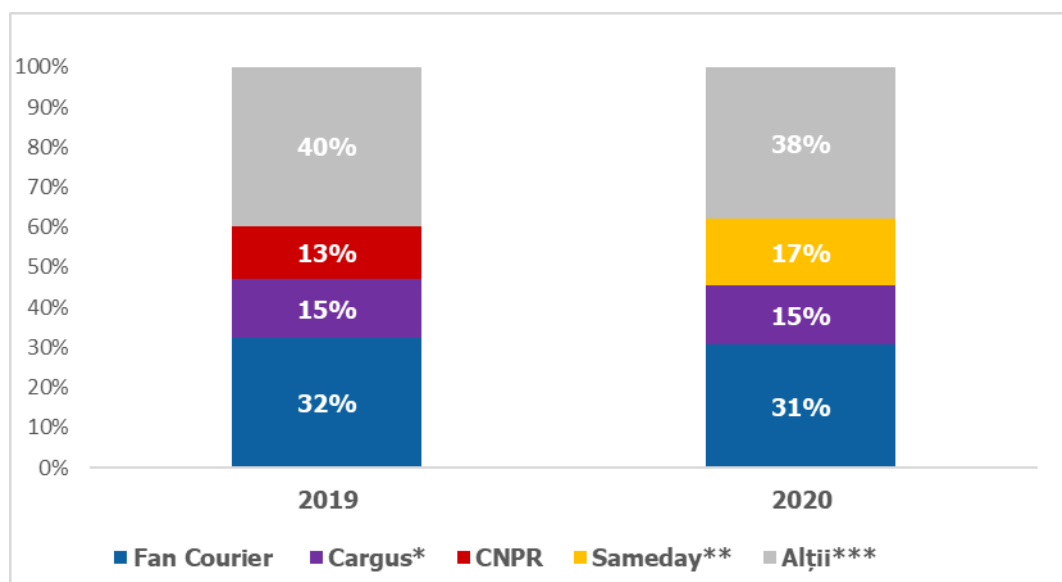


Fig. 4.2.12 Cotele de piață ale principalilor competitori, în funcție de traficul de colete și pachete mici, în perioada 2019 – 2020

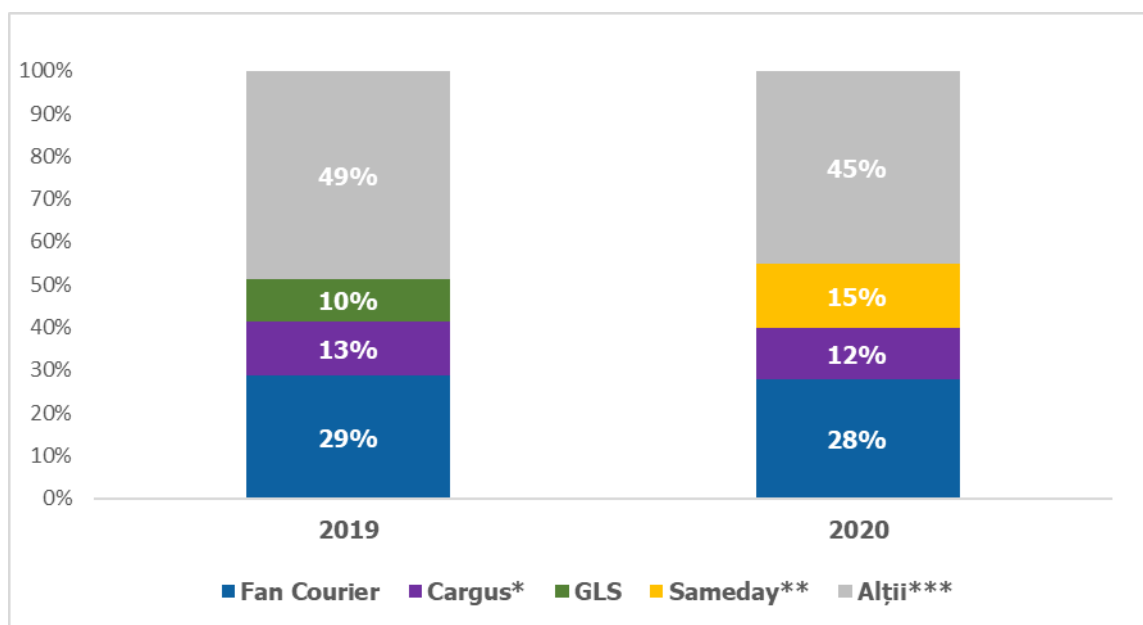


* fosta URGENT CARGUS

** DELIVERY SOLUTIONS

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

Fig. 4.2.13 Cotele de piață ale principalilor competitori, în funcție de veniturile obținute din traficul de colete și pachete mici, în perioada 2019 – 2020



* fosta URGENT CARGUS ** DELIVERY SOLUTIONS

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

Tabel 4.2.7 Alte categorii de trafic poștal, în perioada 2019 – 2020

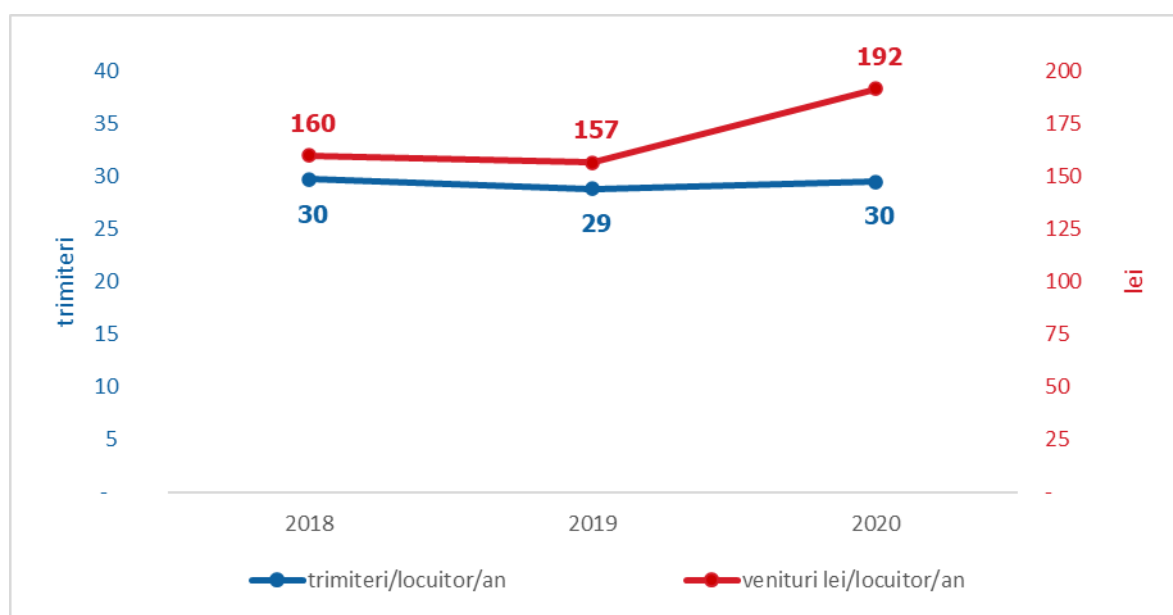
Indicator	Trafic milioane trimeri		evol. %
	2019	2020	
Saci "M"	0,0035	0,0025	-28
Mandate poștale pe suport hârtie	5,6	5,3	-5
Cecograme	0,0035	0,0060	+72
Publicitate prin poștă adresată	16,2	5,5	-66
Taloane de plată a drepturilor de protecție socială și documente de informare întocmite de Casa Națională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

4.3 Valori medii per locuitor

Tabel 4.3.1 Numărul mediu anual de trimiteri poștale per locuitor și venitul mediu anual din trimiteri poștale per locuitor⁴, în perioada 2018 – 2020

Indicator	2018		2019 evol. (%)	2020 evol. (%)	
Numărul mediu anual de trimiteri poștale per locuitor (buc.), din care:	29,7	28,9	-3,0	29,5	+2,3
- corespondență, imprimate	-	18,9	-	17,5	-7,1
- colete, pachete mici	-	7,4	-	9,9	+33,6
Venitul mediu anual din trimiteri poștale per locuitor (lei), din care:	160	157	-2,0	192	+22,4
- corespondență, imprimate	-	35	-	35	-0,4
- colete, pachete mici	-	117	-	152	+30,1

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 2018 – 2020



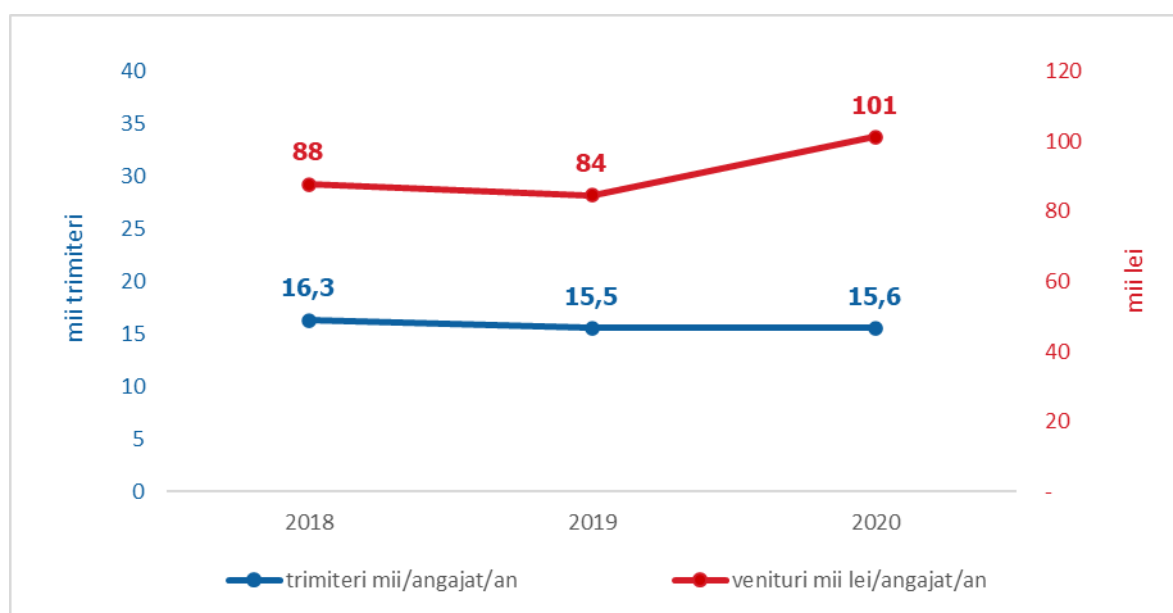
⁴ A fost utilizat numărul mediu de locuitori pentru anul respectiv, acesta fiind calculat pe baza datelor publicate de INS: 19.533.481 pentru 01.01.2018, 19.425.873 pentru 01.01.2019, 19.328.838 pentru 01.01.2020 și 19.186.201 pentru 01.01.2021.

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 2018 – 2020

Indicator	2018	2019		2020	
			evol. (%)		evol. (%)
Numărul mediu anual de trimiteri poștale per angajat (mii buc.), din care:	16,3	15,5	-4,6	15,6	+0,1
- corespondență, imprimate	-	10,2	-	9,2	-9,1
- colete, pachete mici	-	4,0	-	5,2	+30,7
Venitul mediu anual din trimiteri poștale per angajat (mii lei), din care:	88	84	-3,7	101	+19,7
- corespondență, imprimate	-	19	-	18	-2,6
- colete, pachete mici	-	63	-	80	+27,2

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 2018 – 2020



4.5 Serviciul poștal universal

Tabel 4.5.1 *Evoluția traficului inclus în sfera serviciului universal, în funcție de destinație, în perioada 2018 – 2020*

Indicator	2018	2019		2020	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic inclus în sfera serviciului universal, din care:	181	193	+6,7	206	+6,5
- intern	144	163	+13,3	181	+11,2
- internațional intrat	34,6	28,0	-19,1	22,9	-18,1
- internațional ieșit	2,9	2,5	-12,7	1,9	-23,3

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 2018 – 2020*

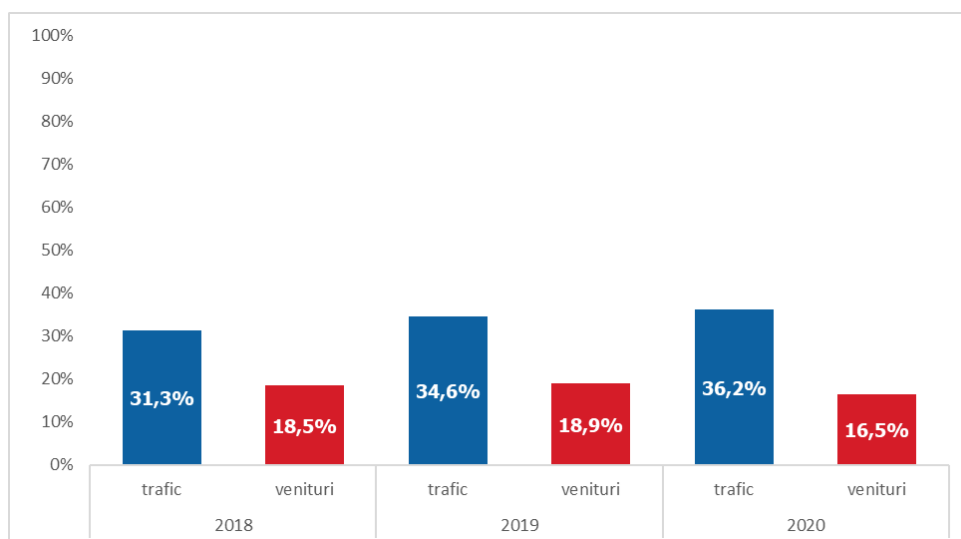
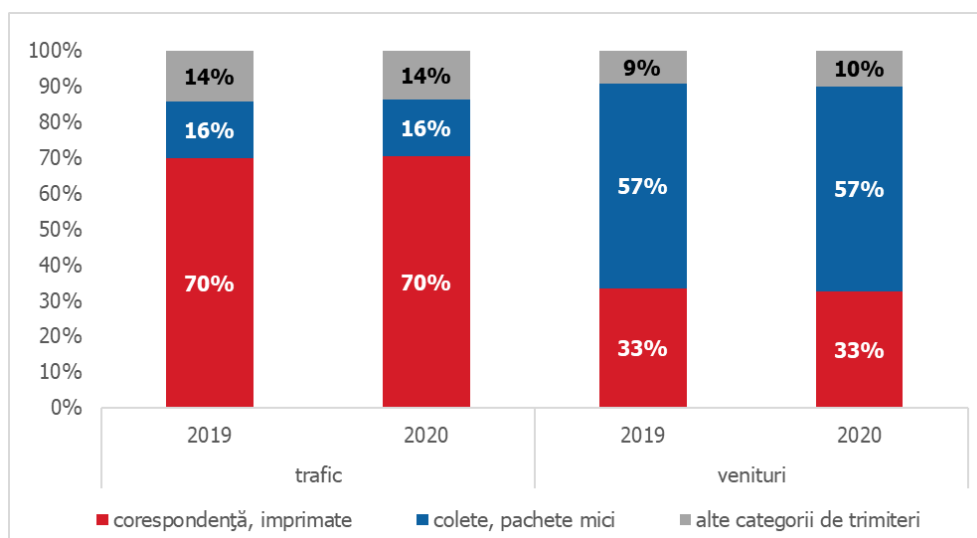


Fig. 4.5.2 *Structura traficului inclus în sfera serviciului universal, respectiv a veniturilor obținute din traficul inclus în sfera serviciului universal, în funcție de categoriile principale de trimiteri, în perioada 2019 – 2020*



5. Traficul aferent serviciilor conexe serviciilor poștale

Tabel 5.1 *Evoluția traficului de servicii integrate – nepoștale, în perioada 2018 – 2020*

Indicator	2018	2019		2020	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic publicitate neadresată	714	936	+31	557	-40
Trafic trimiteri hibrid	1,3	113	+8.322	126	+12

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 2018 – 2020*

Indicator	2018	2019		2020	
			evol. (%)		evol. (%)
Total reclamații (mii)	561	627	+12	772	+23
<i>Pondere în traficul total</i>	<i>0,10%</i>	<i>0,11%</i>		<i>0,14%</i>	
Reclamații întemeiate (mii), din care:	98	105	+7	105	-0,3
- fără acordare de despăgubiri (mii)	63	57	-10	34	-40
- cu acordare de despăgubiri (mii)	35	48	+38	70	+46
<i>Valoarea totală a despăgubirilor (mil. lei)</i>	<i>9,7</i>	<i>14,3</i>	<i>+47</i>	<i>13,4</i>	<i>-6</i>
Valoarea medie a unei despăgubiri (lei)	278	296	+6	191	-36

Fig. 6.1 *Evoluția structurii reclamațiilor înregistrate de furnizorii de servicii poștale, în perioada 2018 – 2020*

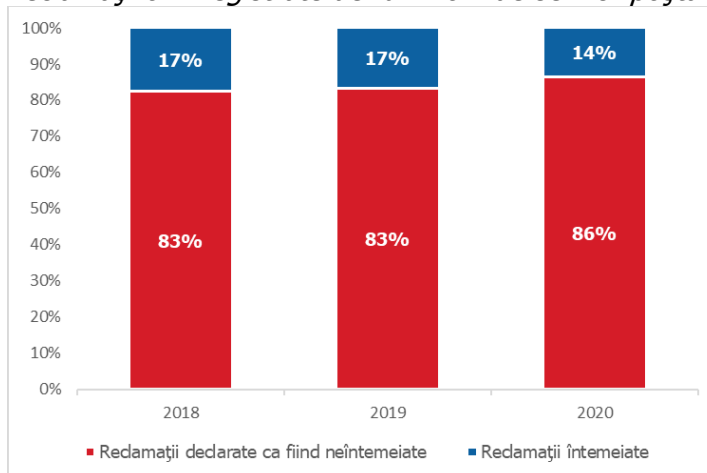
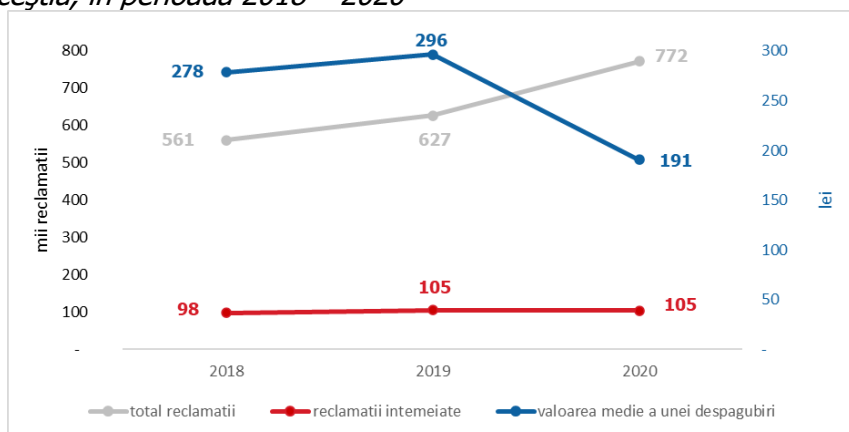


Fig. 6.2 *Evoluția numărului de reclamații înregistrate de furnizorii de servicii poștale și a despăgubirilor acordate de către aceștia, în perioada 2018 – 2020*



7. Informații din studii de piață

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

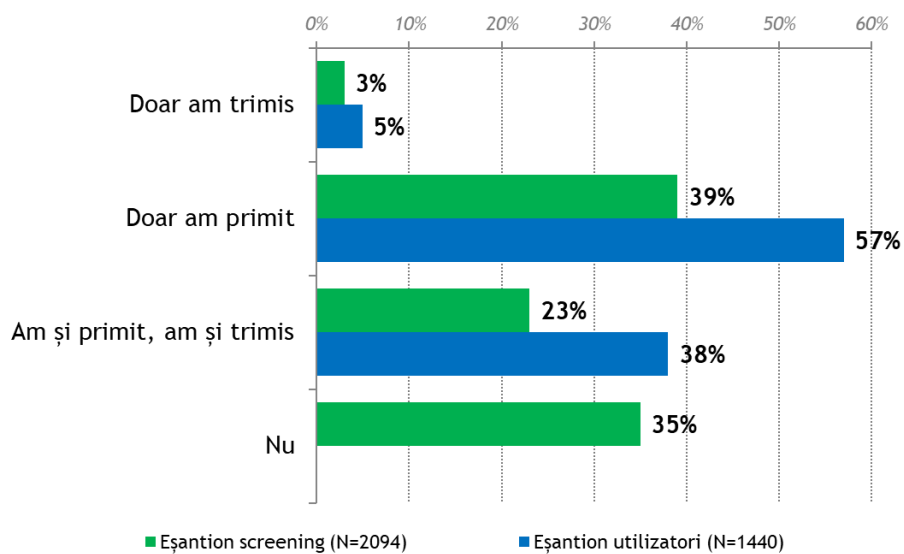


Fig. 7.2 Ce tipuri de servicii poștale cunoașteți? (notorietate spontană + asistată)

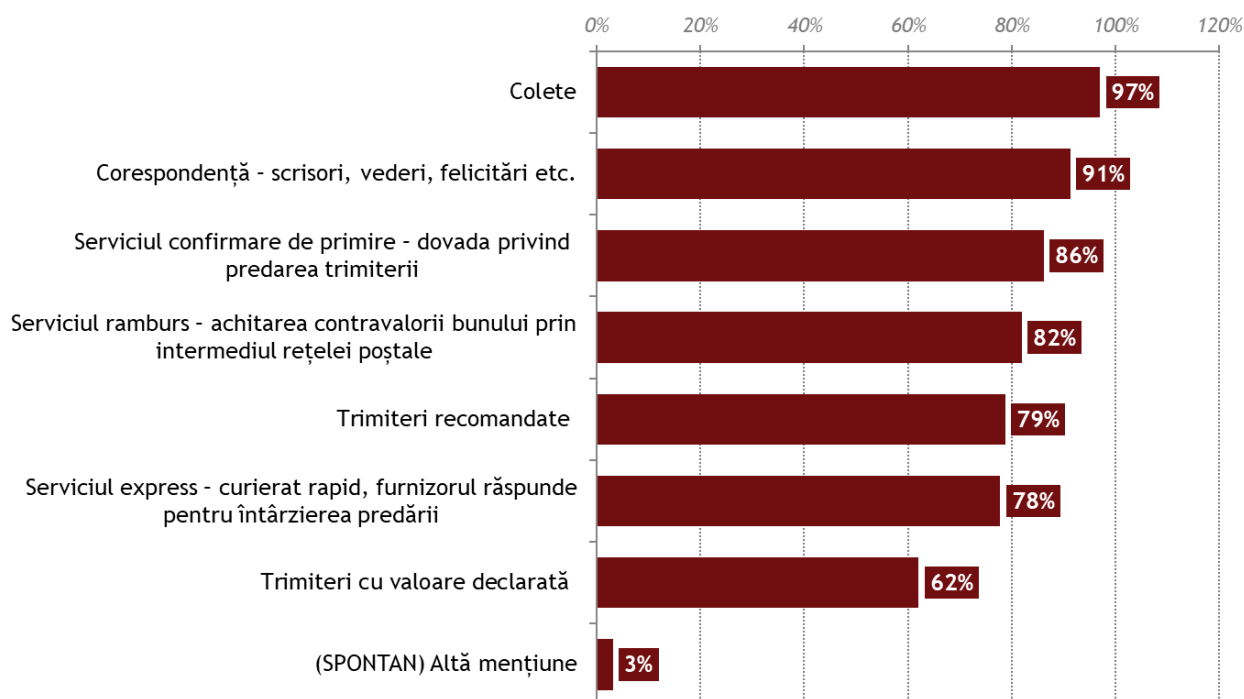


Fig. 7.3 *Cu ce frecvență ați folosit următoarele servicii poștale, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dvs. în calitate de EXPEDITOR, în ultimele 12 luni?*

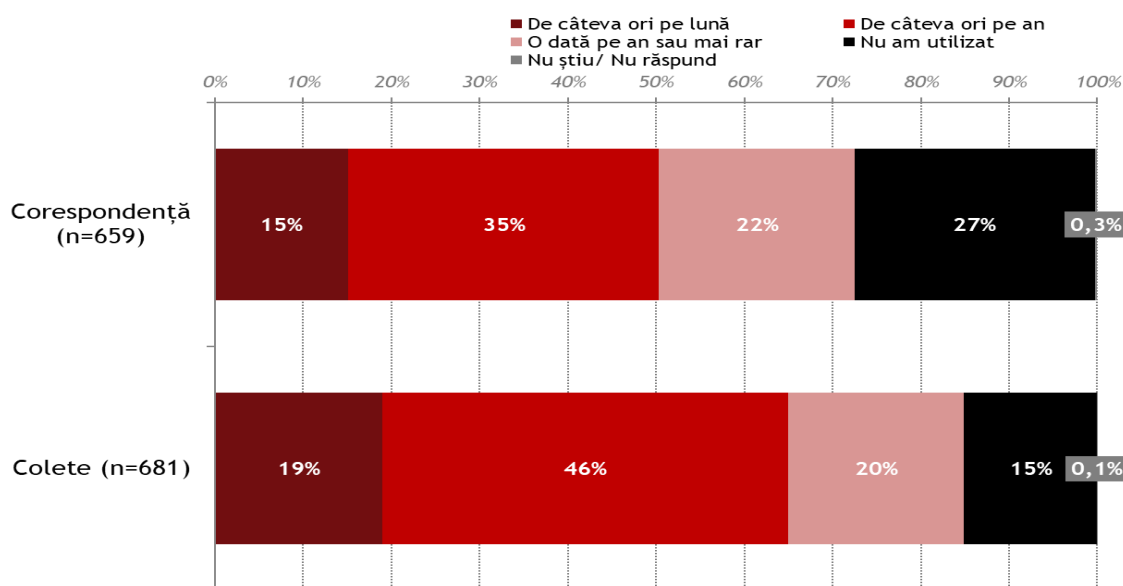


Fig. 7.4 *Cât de des ați făcut achiziții online, în ultimele 12 luni?*

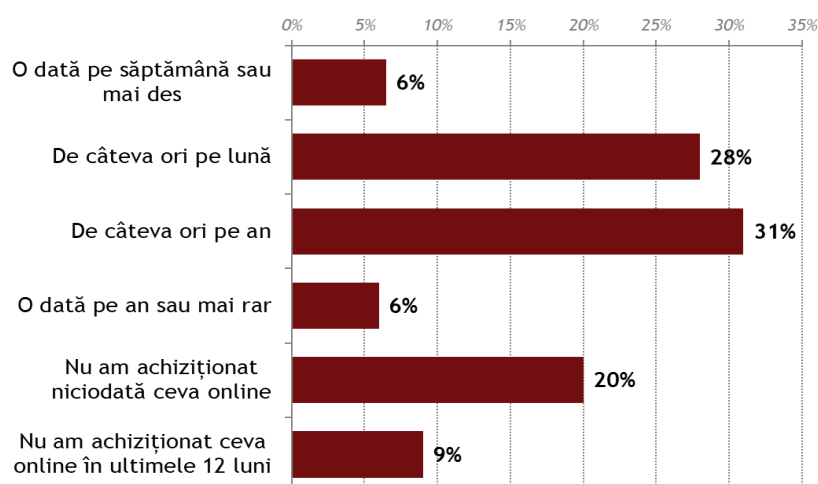
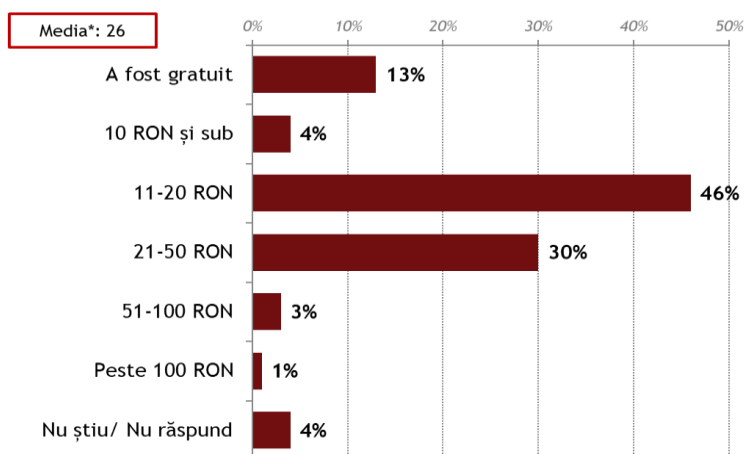


Fig. 7.5 *Care a fost costul LIVRĂRII la cea mai recentă comandă din magazine online naționale, din România (.ro)?*



* În calculul mediei au fost incluse răspunsurile persoanelor care au declarat o valoare exactă și au fost excluse non-răspunsurile, valorile aberante și situațiile în care livrarea a fost gratuită

Fig. 7.6 Cât de mulțumit sunteți, în general, de serviciile poștale utilizate în ultimele 12 luni? Vă rog să dați o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă că sunteți foarte nemulțumit, iar 10 înseamnă că sunteți foarte mulțumit.

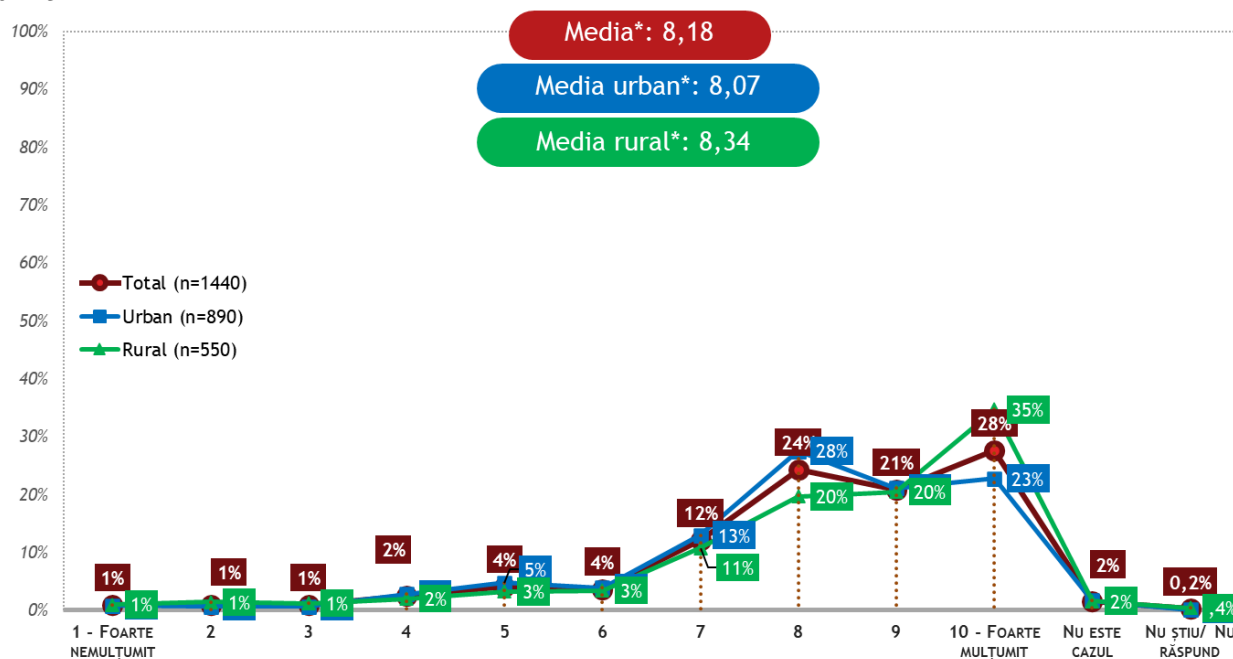
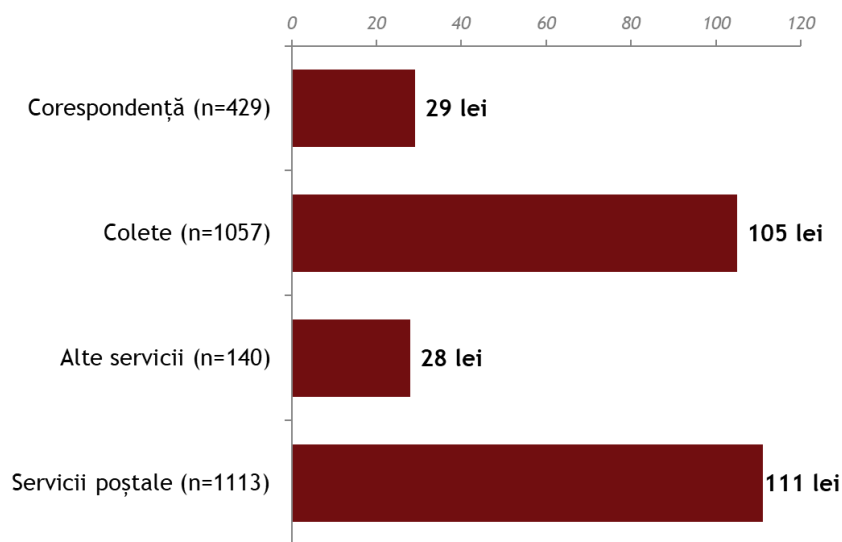


Fig. 7.7 În medie, cât a cheltuit gospodăria dvs. în ultimele 12 luni cu serviciile poștale utilizate?



*În calculul mediei au fost incluse răspunsurile persoanelor care au declarat o valoare exactă și au fost excluse non-răspunsurile, valorile aberante și situațiile în care utilizarea serviciilor a fost gratuită.