

# **Piața serviciilor poștale din România în anul 2022**

**- raport de date statistice -**

**Serviciul Date Statistice**  
Email: [statistica@ancom.ro](mailto:statistica@ancom.ro)  
Web: [www.ancom.ro](http://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 2022, 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 2022, 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, 2023**

## CUPRINS

<b>Introducere și metodologie</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Sinteza privind piața poștală din România în anul 2022</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Furnizori de servicii poștale autorizați de către ANCOM</b> .....	<b>6</b>
<b>3. Rețele poștale, resurse umane, investiții</b> .....	<b>7</b>
<b>3.1. Rețele poștale</b> .....	<b>7</b>
<b>3.2 Resurse umane</b> .....	<b>8</b>
<b>3.3. Investiții în sectorul poștal</b> .....	<b>9</b>
<b>4. Trafic poștal și venituri</b> .....	<b>10</b>
<b>4.1. Traficul poștal – caracteristici generale</b> .....	<b>10</b>
<b>4.2.1 Corespondență și imprimare</b> .....	<b>15</b>
<b>4.2.2 Colete și pachete mici</b> .....	<b>18</b>
<b>4.3 Valori medii per locuitor</b> .....	<b>24</b>
<b>4.4 Valori medii per angajat în sectorul poștal</b> .....	<b>25</b>
<b>4.5 Serviciul poștal universal</b> .....	<b>26</b>
<b>5. Traficul aferent serviciilor conexe serviciilor poștale</b> .....	<b>27</b>
<b>6. Reclamații adresate furnizorilor de servicii poștale</b> .....	<b>27</b>
<b>7. Informații din studii de piață</b> .....	<b>28</b>

## Introducere și metodologie

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

Raportul privind principalii indicatori din domeniul serviciilor poștale din România, conținând date pentru perioada 2020 - 2022, precum și evoluțiile înregistrate, este realizat pe baza datelor statistice raportate anual de furnizorii care au obligația de a transmite către ANCOM valorile indicatorilor corespunzători categoriilor de servicii poștale, conform Deciziei președintelui ANCOM nr. 338/2020<sup>1</sup>.

În ceea ce privește prelucrarea, analiza și prezentarea datelor, evoluțiile indicatorilor sunt prezentate la nivel de an și, în funcție de rectificările realizate de către furnizori asupra 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.

În cadrul raportului se regăsesc și informații din studii de piață comandate de ANCOM<sup>2</sup>, privind utilizarea serviciilor poștale de către utilizatorii finali - persoane fizice:

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

- în perioada octombrie - decembrie 2022, pe un eșantion de 1.454 respondenți de 16 ani și peste, implicați direct în utilizarea serviciilor poștale, eroarea maximă de eșantionare fiind de  $\pm 2,57\%$ .

Rapoartele de cercetare sunt disponibile la adresa:

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

ANCOM are rolul de producător de date statistice oficiale în domeniul serviciilor poștale și dorește să mulțumească pe această cale furnizorilor de servicii poștale care au raportat date statistice, contribuind astfel la realizarea acestui raport. ANCOM 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, prin poșta electronică sau prin poșta tradițională.

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

<sup>2</sup> Studiile de piață au fost realizate de Mercury Research

## 1. Sintează privind piața poștală din România în anul 2022

Principalele caracteristici ale pieței serviciilor poștale din anul 2022, perioadă cu impact inflaționist asupra cererii și ofertei de servicii poștale, sunt:

- Numărul furnizorilor autorizați la ANCOM a scăzut ușor, la finalul lui 2022 fiind autorizați 497 furnizori, cu 7 mai puțin decât la finalul lui 2021
- Numărul de sisteme automate (self-service, easybox, pachetomat etc.) a ajuns la aproape 4.500 (în creștere cu 2.000 în 2022)
- Numărul angajaților din sectorul poștal a scăzut (-4%), în special datorită reducerii personalului CNPR cu mai mult de 1.000 angajați
- Investițiile în sectorul poștal au crescut semnificativ în 2022, ajungând la 360 mil. lei (+29%)
- Veniturile totale din servicii poștale au depășit 4,6 miliarde lei (+11%), din care 1 miliard pe seama coletelor internaționale
- Traficul național și internațional de colete și venitul mediu obținut din acestea au fost principala sursă pentru creșterea veniturilor sectorului în 2022
- După creșterile consecutive din 2020, 2021, traficul de colete și pachete mici a crescut și în 2022 cu 6% în volum și cu 13% ca venituri, contribuind cu peste 80% la realizarea veniturilor din servicii poștale
- Traficul de corespondență și imprimare a scăzut cu 9% în volum, însă veniturile obținute din acesta au crescut cu 7%
- Venitul mediu per trimitere a ajuns la 8,1 lei (+1 leu față de 2021); trimerile interne au adus un venit mediu de 6,5 lei, trimerile internaționale intrate aproape 25 lei, iar cele internaționale ieșite 75 lei
- Corespondența și imprimarele interne au generat un venit mediu de 2,1 lei per trimitere, iar coletele și pachetele mici 13,3 lei per trimitere internă
- Timpi de livrare: peste jumătate (58%) din trimerile poștale interne au fost livrate cel târziu în ziua următoare depunerii, alte 13% în termen de 2 zile, astfel că timpul mediu de livrare pentru trimerile interne a fost de 2,1 zile
- Și în 2022, coletele interne sunt livrate mai repede decât corespondența: în medie în 1,2 zile de la intrarea în rețelele poștale (87% cel târziu în ziua următoare depunerii), comparativ cu media de 2,7 zile în cazul corespondenței și imprimatelor interne
- Puncte de livrare: 15% din coletele interne și 7% din coletele externe au fost livrate prin sisteme automate
- Numărul mediu anual de trimiteri poștale a fost de 30/locuitor, din care 12 au fost colete și pachete mici
- Numărul reclamațiilor întemeiate a crescut cu 12% în 2022 (129 mii), pentru două treimi din acestea fiind acordate despăgubiri, valoarea medie a unei despăgubiri fiind de 202 lei
- Contribuția serviciului universal la realizarea traficului poștal s-a păstrat relativ constantă în ultimii 3 ani (35%), iar contribuția veniturilor s-a menținut la 16% în 2022

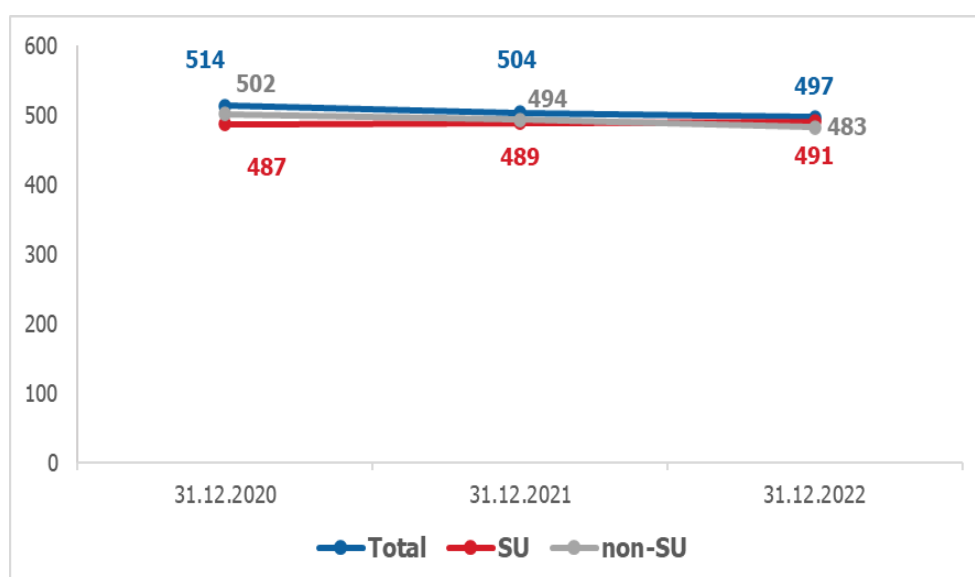
## 2. Furnizori de servicii poștale autorizați de către ANCOM

Tabelul 2.1.1 Numărul total de furnizori autorizați pentru furnizarea de servicii poștale, la data de 31.12.2022

	Număr furnizori
<b>Furnizori autorizați la 31.12.2022*</b>	<b>497</b>
Furnizori noi în 2022	47
Furnizori radiați în 2022	54

\* inclusiv furnizorii aflați temporar în întrerupere de activitate

Fig. 2.1.1 Evoluția numărului de furnizori autorizați de către ANCOM, în perioada 31.12.2020 – 31.12.2022\*



\* 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.

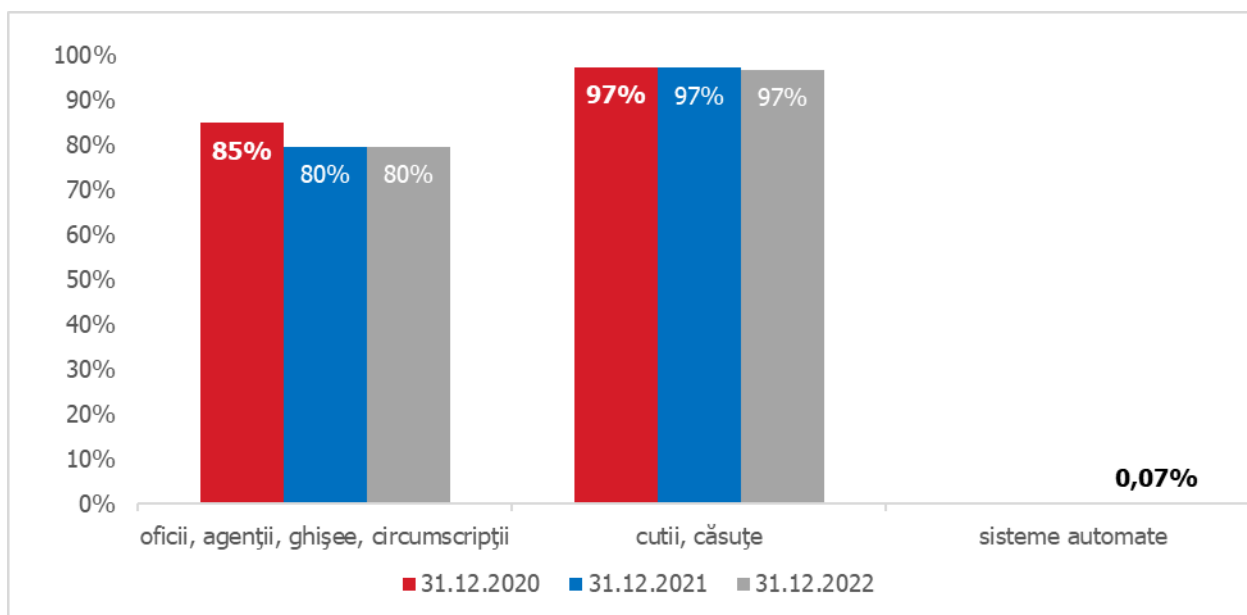
### 3. Rețele poștale, resurse umane, investiții

#### 3.1. Rețele poștale

Tabel 3.1.1 *Evoluția principalelor categorii de puncte de acces și/sau contact, în perioada 31.12.2020 – 31.12.2022*

Indicator	31.12.2020	31.12.2021		31.12.2022	
	mii	mii	evol. (%)	mii	evol. (%)
Oficii, agenții, ghișee, circumscripții poștale	6,45	6,94	+8	6,95	+0,1
Cutii, căsuțe poștale	47,27	46,48	-2	45,90	-1
Sisteme automate ( <i>self service</i> )	1,02	2,48	+144	4,45	+79

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 31.12.2020 – 31.12.2022*



## 3.2 Resurse umane

Tabel 3.2.1 *Evoluția numărului de angajați în sectorul poștal, în perioada 31.12.2020 – 31.12.2022*

Indicator	31.12.2020	31.12.2021		31.12.2022	
	mii	mii	evol. (%)	mii	evol. (%)
<b>Număr total de angajați în sectorul poștal,</b> din care:	<b>36,8</b>	<b>37,5</b>	<b>+2</b>	<b>36,1</b>	<b>-4</b>
- CNPR	25,0	24,2	-3	23,1	-4
- alți furnizori	11,8	13,3	+13	12,9	-2

Fig. 3.2.1 *Evoluția numărului de angajați în sectorul poștal, în perioada 31.12.2020 – 31.12.2022*

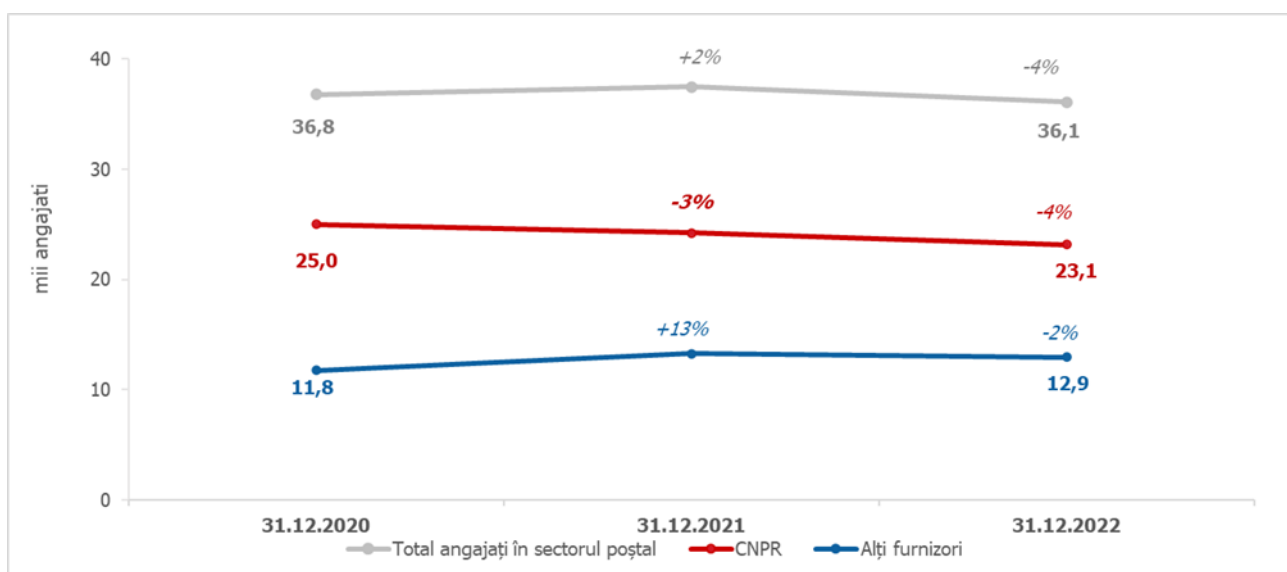
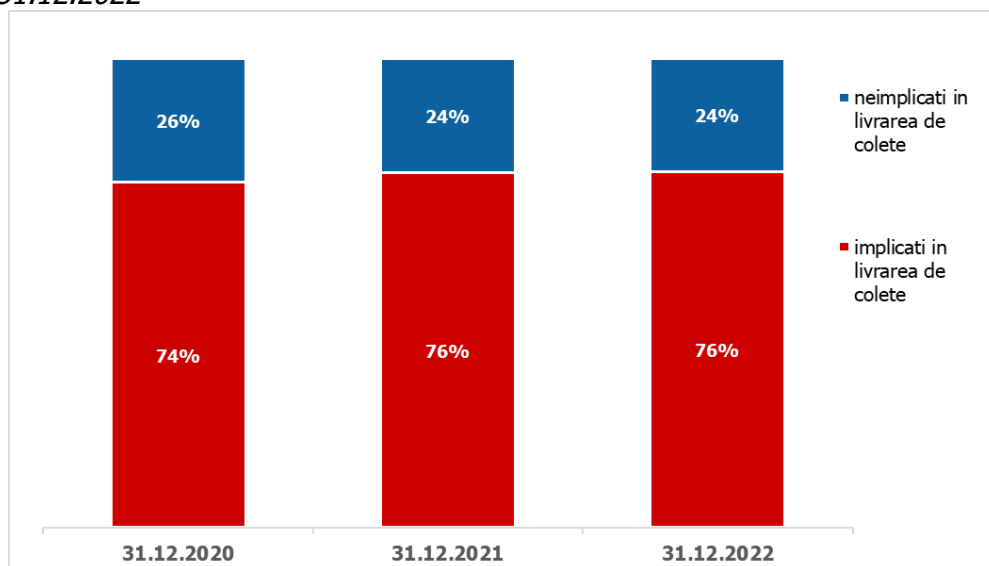


Fig. 3.2.2 *Structura angajaților în sectorul poștal, în funcție de implicarea în livrarea de colete, în perioada 31.12.2020 – 31.12.2022*



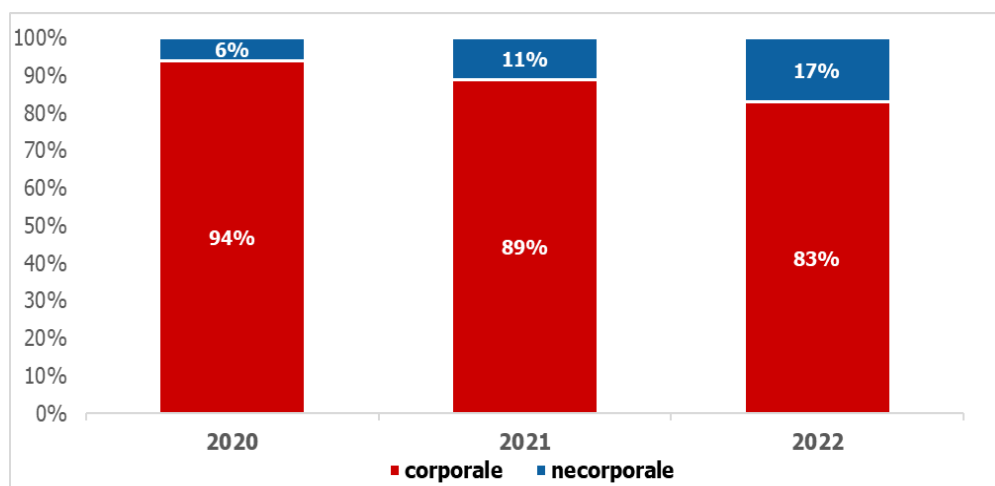


### 3.3. Investiții în sectorul poștal

Tabel 3.3.1 *Investițiile realizate în sectorul poștal, în perioada 2020 – 2022*

Indicator	2020	2021		2022	
	mil. lei, fără TVA	mil. lei, fără TVA	evol. (%)	mil. lei, fără TVA	evol. (%)
<b>Investiții totale</b> , din care:	<b>287</b>	<b>278</b>	<b>-3</b>	<b>360</b>	<b>+29</b>
- corporale	269	247	-8	299	+21
- necorporale	17	31	+81	61	+96
<i>Pondere</i> investițiilor în veniturile din servicii poștale (%)	7,6%	6,7%		7,7%	

Fig. 3.3.1 *Structura investițiilor realizate în sectorul poștal, în perioada 2020 – 2022*



## 4. Trafic poștal și venituri

### 4.1. Traficul poștal – caracteristici generale

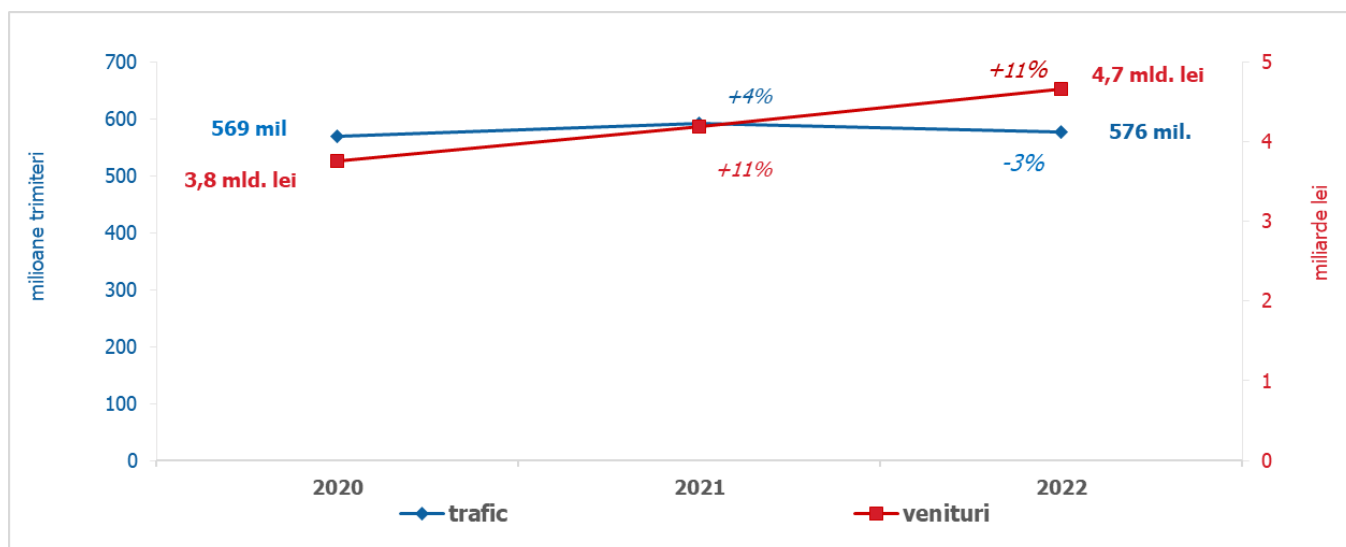
Tabel 4.1.1 *Evoluția traficului poștal total, în funcție de destinație, în perioada 2020 – 2022*

Indicator	2020	2021		2022	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
<b>Trafic total<sup>3</sup>, din care:</b>	<b>569</b>	<b>592</b>	<b>+4</b>	<b>576</b>	<b>-3</b>
- trafic intern	538	563	+5	550	-2
- trafic internațional, din care:	30,8	29,6	-4	26,0	-12
- trafic internațional intrat	24,6	22,0	-11	16,8	-24
- trafic internațional ieșit	6,2	7,7	+24	9,2	+20

Tabel 4.1.2 *Evoluția veniturilor totale obținute din furnizarea de servicii poștale, în funcție de destinație, în perioada 2020 – 2022*

Indicator	2020	2021		2022	
	mld. lei	mld. lei	evol. (%)	mld. lei	evol. (%)
<b>Venituri totale, din care:</b>	<b>3,75</b>	<b>4,18</b>	<b>+11</b>	<b>4,66</b>	<b>+11</b>
- venituri din trafic intern	2,89	3,22	+11	3,55	+10
- venituri din trafic internațional, din care:	0,86	0,97	+12	1,11	+15
- trafic internațional intrat	0,37	0,37	-0,3	0,42	+12
- trafic internațional ieșit	0,49	0,59	+22	0,69	+16

Fig. 4.1.1 *Evoluția traficului poștal și a veniturilor obținute, în perioada 2020– 2022*



<sup>3</sup> include toate categoriile de trimiteri poștale: corespondență, imprimate, 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 2020 – 2022

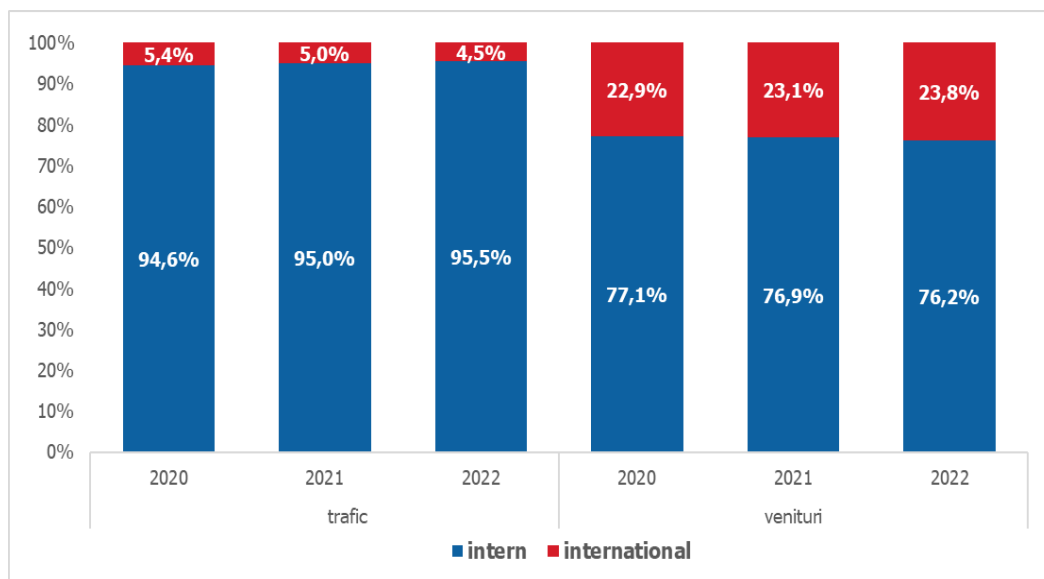
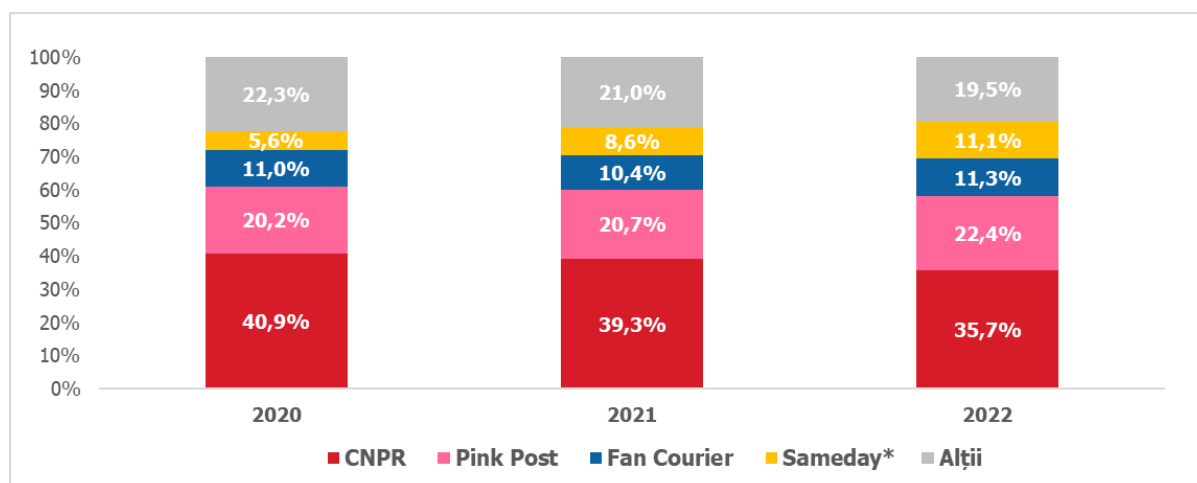
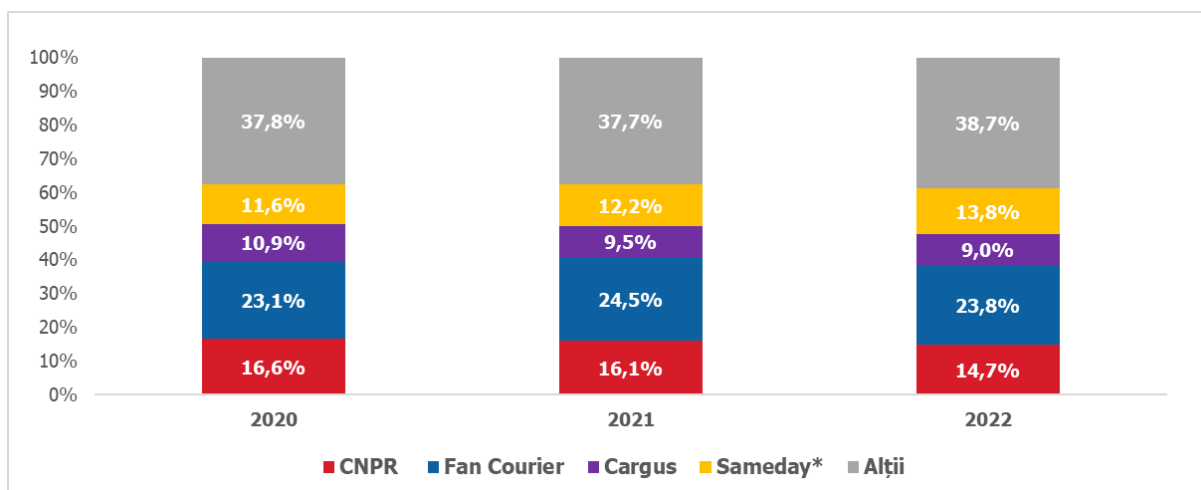


Fig. 4.1.3 Cotele de piață ale principalilor competitori din piața serviciilor poștale, în funcție de traficul total, în perioada 2020 – 2022



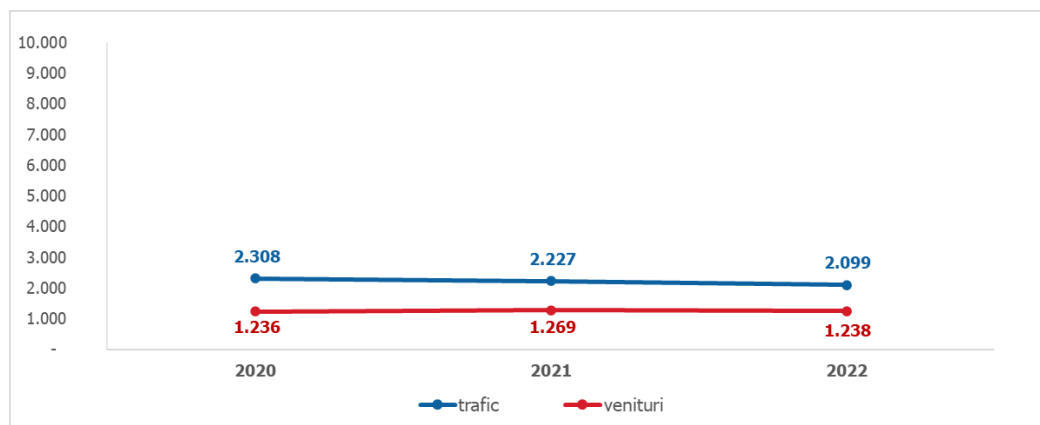
\* DELIVERY SOLUTIONS

Fig. 4.1.4 Cotele de piață ale principalilor competitori din piața serviciilor poștale, în funcție de veniturile totale, în perioada 2020 – 2022



\* DELIVERY SOLUTIONS

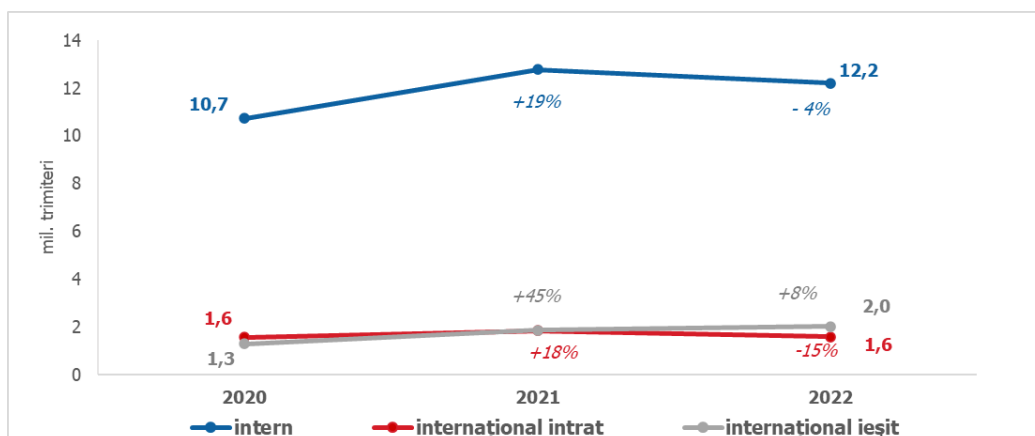
Fig. 4.1.5 Gradul de concentrare a pieței poștale<sup>4</sup>, în funcție de cotele de piață calculate pe baza traficului și a veniturilor, în perioada 2020 – 2022



Tabel 4.1.3 Traficul poștal total, în funcție de destinație și de serviciul express, în perioada 2020 – 2022

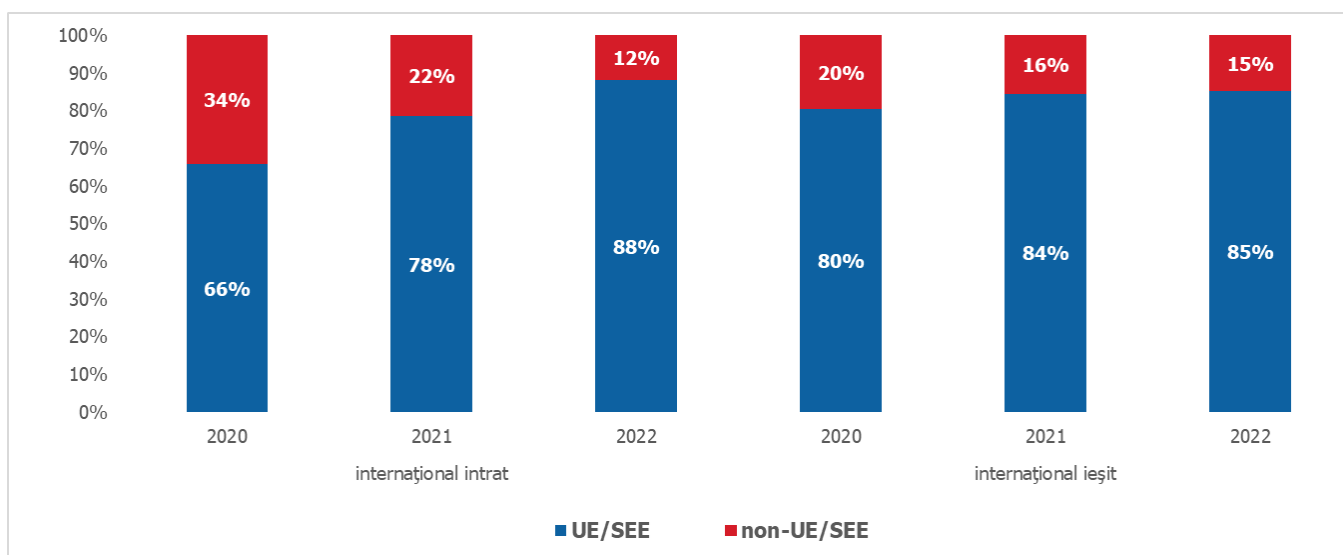
Indicator	Trafic mil. trimiteri			Venituri mil. lei			Venit mediu lei per trimiteri			
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	
Trafic poștal	total	569	592	576	3.753	4.181	4.655	6,6	7,1	8,1
	- cu express	13,6	16,5	15,8	579	644	645	42,6	39,1	40,9
	- fără express	555	576	560	3.175	3.538	4.010	5,7	6,1	7,2
- intern	total	538	563	550	2.894	3.215	3.549	5,4	5,7	6,5
	- cu express	10,7	12,8	12,2	130	155	135	12,1	12,2	11,0
	- fără express	527	550	538	2.764	3.060	3.414	5,2	5,6	6,3
- internațional intrat	total	24,6	22,0	16,8	373	372	415	15,2	16,9	24,7
	- cu express	1,6	1,8	1,6	200	185	190	128	100	121
	- fără express	23,0	20,1	15,2	173	187	224	7,5	9,3	14,7
- internațional ieșit	total	6,2	7,7	9,2	486	594	692	78,1	77,3	75,2
	- cu express	1,3	1,9	2,0	249	303	320	194	163	159
	- fără express	4,9	5,8	7,2	237	291	372	48,0	49,9	51,7

Fig. 4.1.6 Evoluția traficului poștal de tip express, în perioada 2020 – 2022



<sup>4</sup> Gradul de concentrare a pieței a fost calculat pe baza indicelui Herfindahl – Hirschman (HHI) și reprezintă suma pătratelor cotelor de piață deținute de furnizori. În cazul furnizorilor care acționează în cadrul aceluiași grup economic, cotele de piață ale acestora au fost cumulate, fiind considerați ca o singură entitate în calculul HHI. Dacă  $HHI < 1.000$ , gradul de concentrare a pieței este mic; dacă  $1.000 < HHI < 1.800$ , gradul de concentrare a pieței este moderat; dacă  $HHI > 1.800$ , gradul de concentrare a pieței este mare; o valoare a HHI de 10.000 este specifică situației de monopol.

Fig. 4.1.7 Structura traficului poștal internațional, în funcție de destinație, în perioada 2020 – 2022



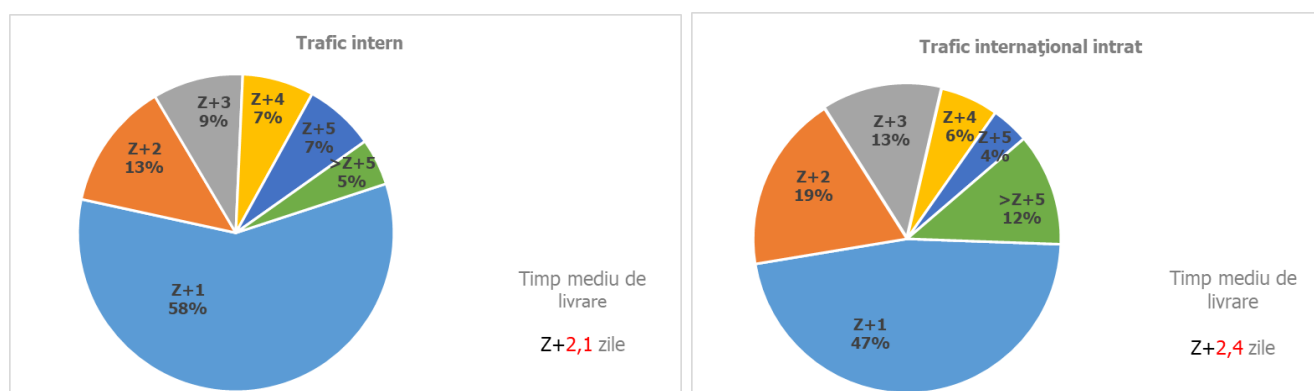
Tabel 4.1.4 Traficul poștal (corespondență, imprimate, pachete mici și colete) – timpi de livrare<sup>5</sup>, în anul 2022

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*	<b>Z+2,1</b>	58%	13%	9%	7%	7%	5%
Trafic internațional intrat**	<b>Z+2,4</b>	47%	19%	13%	6%	4%	12%

\* 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, imprimate, pachete mici și colete) – timpi de livrare, în anul 2022



<sup>5</sup> Valori calculate pe baza ponderilor estimate de furnizori

Tabel 4.1.5 Traficul poștal (corespondență, imprimate, pachete mici și colete) – puncte de livrare<sup>6</sup>, în anul 2022

Indicator	Ponderea trimiterilor livrate efectiv la:			
	Unități poștale*	Cutii, căsuțe poștale	Sisteme automate	Alte locații**
Trafic intern	3,5%	0,15%	6,1%	90,2%
Trafic internațional intrat	22,5%	2,2%	5,3%	70,0%

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

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

Fig. 4.1.9 Traficul poștal (corespondență, imprimate, pachete mici și colete) – puncte de livrare, în anul 2022

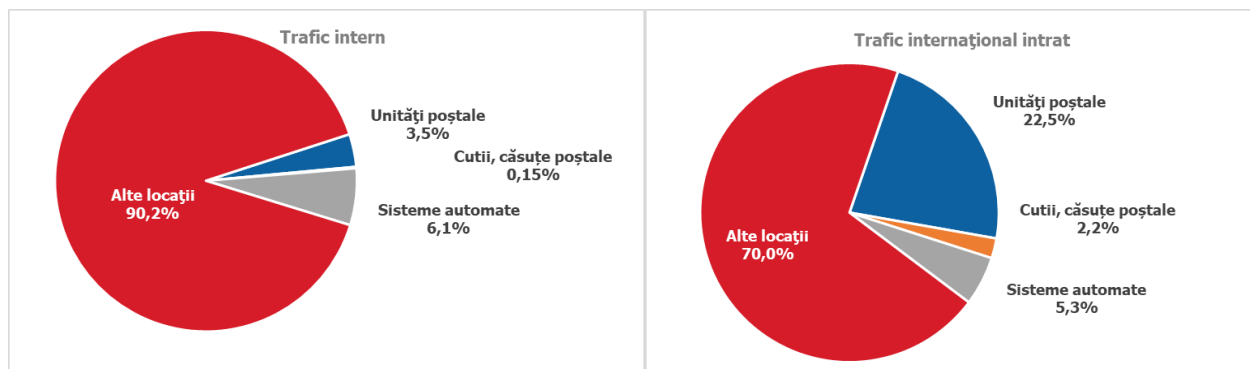


Fig. 4.1.10 Evoluția anuală a traficului și a veniturilor poștale, în funcție de categoriile principale de trimiteri, în perioada 2021 – 2022

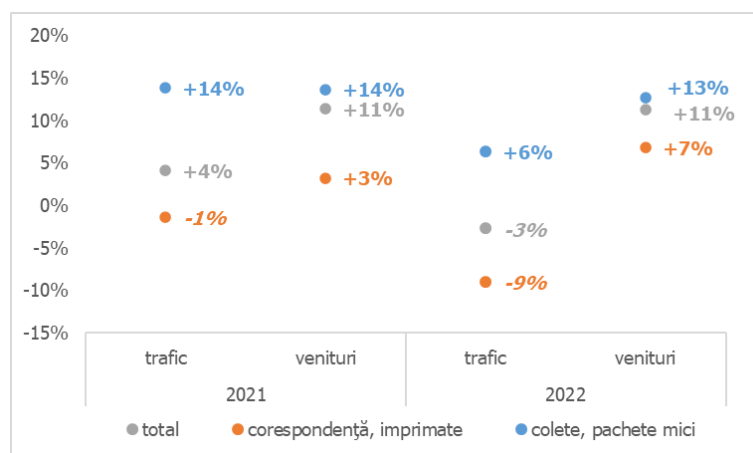
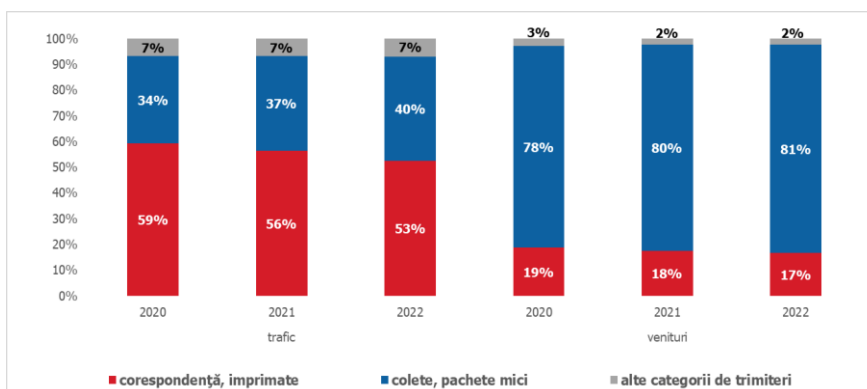


Fig. 4.1.11 Structura traficului și a veniturilor poștale, în funcție de categoriile principale de trimiteri, în perioada 2020 – 2022

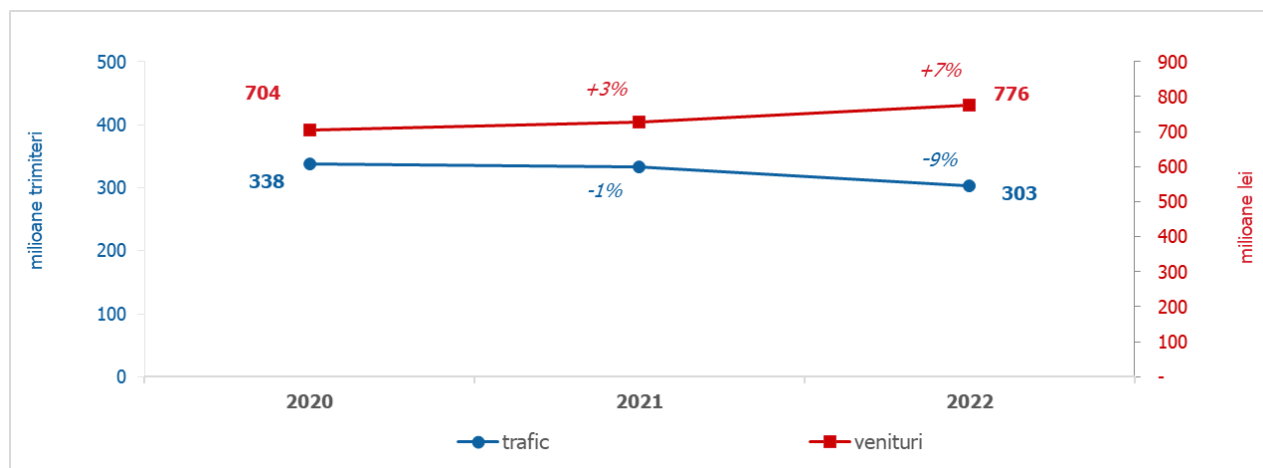


<sup>6</sup> Valori calculate pe baza ponderilor estimate de furnizori

## 4.2. Principalele categorii de trimiteri poștale

### 4.2.1 Corespondență și imprimare

Fig. 4.2.1 Evoluția traficului de corespondență și imprimate, precum și a veniturilor obținute din acestea, în perioada 2020 – 2022



Tabel 4.2.1 Traficul de corespondență și imprimate, în funcție de destinație și de serviciul express, în perioada 2020 – 2022

Indicator		Trafic mil. trimiteri			Venituri mil. lei			Venit mediu lei per trimiteri		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Traficul de corespondență și imprimate	total	338	333	303	704	727	776	2,1	2,2	2,6
	- cu express	4,2	3,7	3,3	112	104	97	26,5	27,7	29,1
	- fără express	333	329	299	591	623	679	1,8	1,9	2,3
- intern	total	326	324	297	524	569	630	1,6	1,8	2,1
	- cu express	3,9	3,4	3,0	33	29	27	8,5	8,7	8,8
	- fără express	323	321	294	492	540	603	1,5	1,7	2,1
- internațional intrat	total	8,7	6,3	3,3	74	56	51	8,5	8,9	15,2
	- cu express	0,20	0,23	0,19	30	24	24	148	106	125
	- fără express	8,5	6,1	3,1	44	32	26	5,2	5,2	8,3
- internațional ieșit	total	2,5	2,5	2,2	105	101	96	41,8	40,7	42,8
	- cu express	0,17	0,14	0,12	49	50	46	296	346	374
	- fără express	2,4	2,3	2,1	56	51	50	23,7	21,9	23,4

Fig. 4.2.2 Structura traficului de corespondență și imprimate, în funcție de greutate, în anul 2022

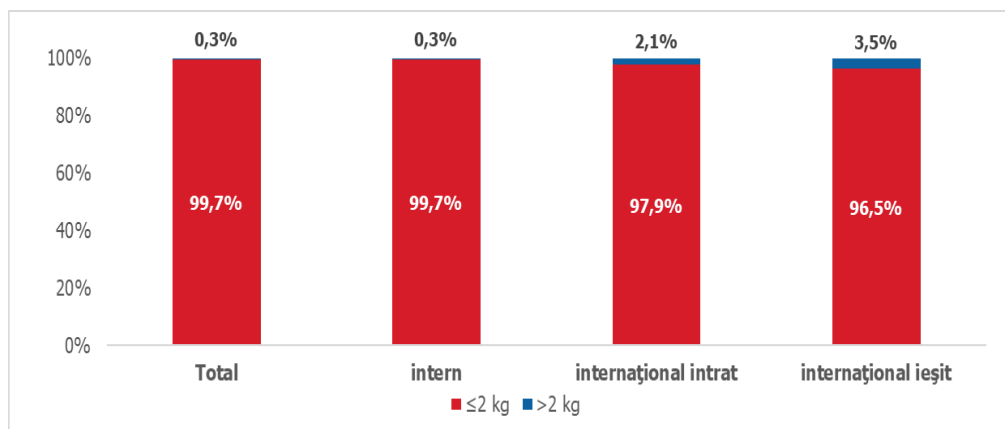
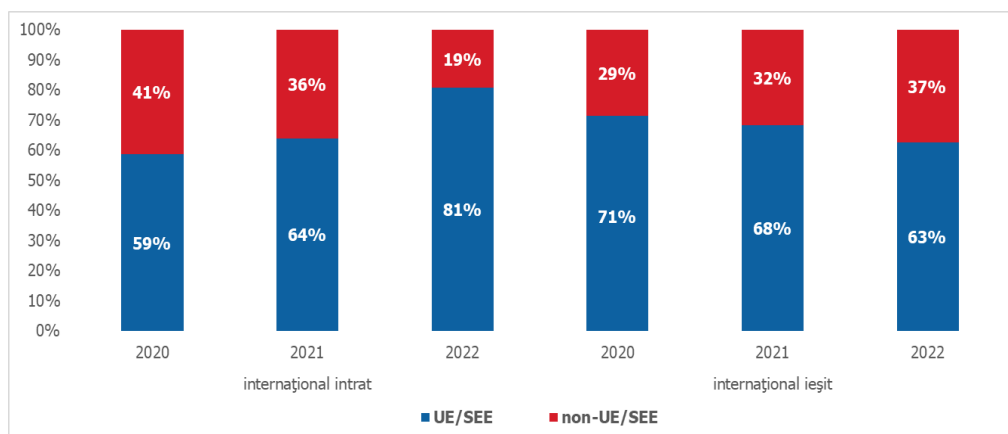


Fig. 4.2.3 Structura traficului internațional de corespondență și imprimate, în funcție de destinație, în perioada 2020 – 2022



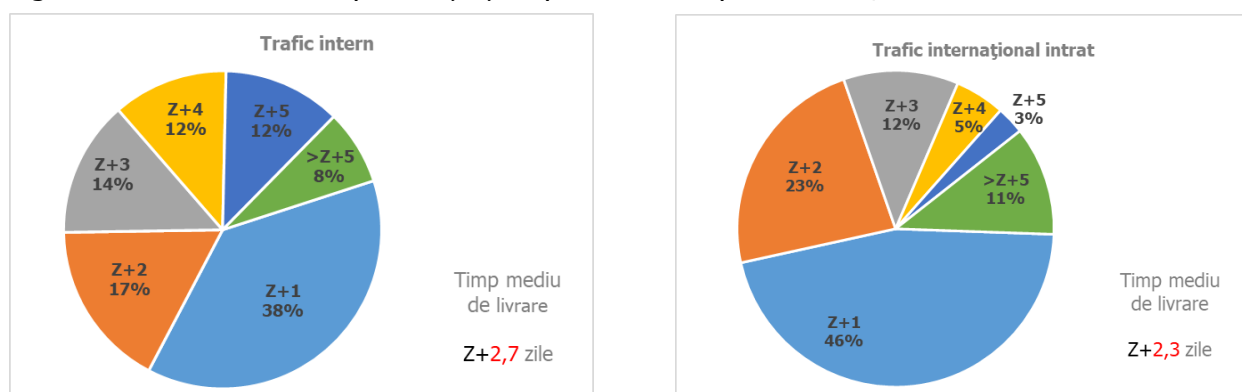
Tabel 4.2.2 Traficul de corespondență și imprimate – timpi de livrare, în anul 2022

Indicator	Timp mediu de livrare zile	Ponderea trimiterilor livrate în:					
		Z+1	Z+2	Z+3	Z+4	Z+5	>Z+5
Trafic intern*	<b>Z+2,7</b>	38%	17%	14%	12%	12%	8%
Trafic internațional intrat**	<b>Z+2,3</b>	46%	23%	12%	5%	3%	11%

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

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

Fig. 4.2.4 Traficul de corespondență și imprimate – timpi de livrare, în anul 2022





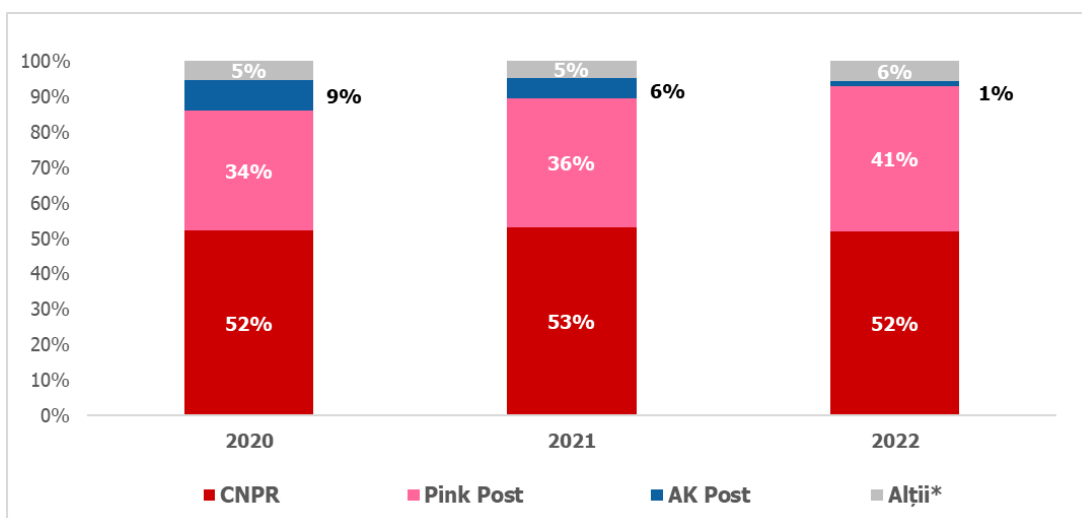
Tabel 4.2.3 Traficul de corespondență și imprimată – puncte de livrare, în anul 2022

Indicator	Ponderea trimerilor livrate efectiv la:			
	Unități poștale*	Cutii, căsuțe poștale	Sisteme automate	Alte locații**
Trafic intern	1,8%	0,0001%	0,05%	98,2%
Trafic internațional intrat	8,6%	0,0002%	0,001%	91,4%

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

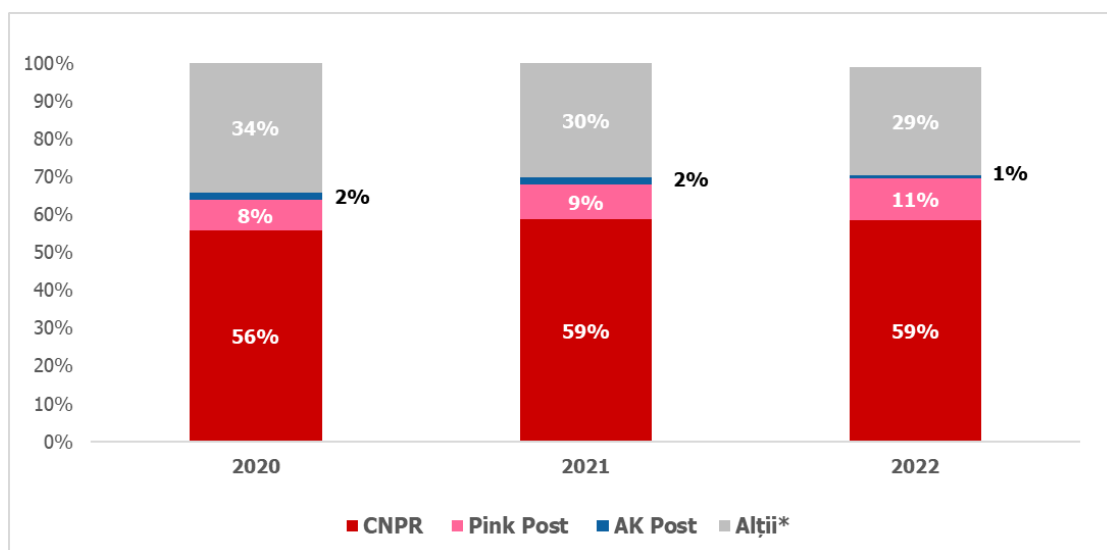
\*\* în special la adresele precizate de clienți (domiciliu, serviciu etc.)

Fig. 4.2.5 Cotele de piață ale principalilor competitori, în funcție de traficul de corespondență și imprimată, în perioada 2020 – 2022



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

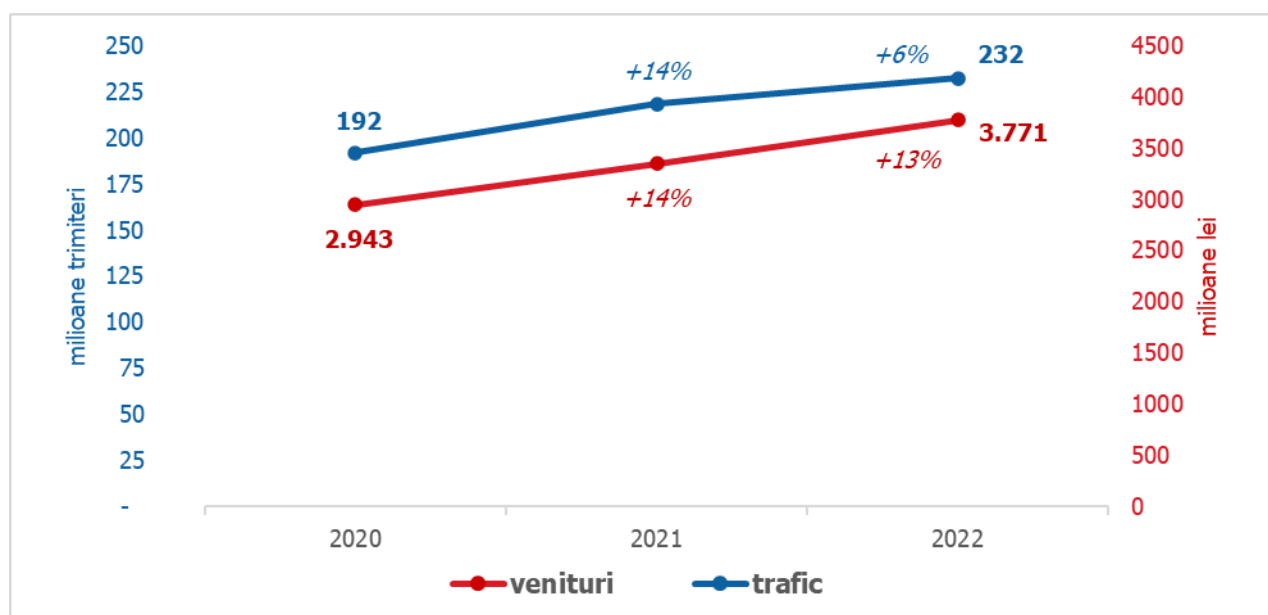
Fig. 4.2.6 Cotele de piață ale principalilor competitori, în funcție de veniturile obținute din traficul de corespondență și imprimată, în perioada 2020 – 2022



\* există furnizori care fac estimări privind încadrarea trimerilor poștale între trimiteri de corespondență/imprimată/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 2020 – 2022



Tabel 4.2.4 Traficul de colete și pachete mici, în funcție de destinație și de serviciul express, în perioada 2020 – 2022

Indicator		Trafic mil. trimiteri			Venituri mil. lei			Venit mediu lei per trimitere		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Trafic colete și pachete mici	total	192	218	232	2.943	3.346	3.771	15,3	15,3	16,2
	- cu express	9,3	12,7	12,4	496	561	569	53,1	44,1	45,7
	- fără express	182	206	220	2.447	2.785	3.202	13,4	13,5	14,6
- intern	total	172	197	212	2.264	2.537	2.811	13,1	12,8	13,3
	- cu express	6,9	9,4	9,2	97	122	105	14,1	13,0	11,4
	- fără express	165	188	203	2.167	2.415	2.706	13,1	12,8	13,4
- internațional intrat	total	15,9	15,7	13,5	299	316	364	18,7	20,2	27,1
	- cu express	1,4	1,6	1,4	200	185	190	147	115	138
	- fără express	14,6	14,1	12,1	99	131	174	6,8	9,3	14,4
- internațional ieșit	total	3,7	5,2	7,0	381	493	596	109	95	86
	- cu express	1,1	1,7	1,9	200	253	274	179	148	145
	- fără express	2,6	3,5	5,1	181	239	322	70	69	64

Fig. 4.2.8 Structura traficului de colete și pachete mici, în funcție de greutate, în anul 2022

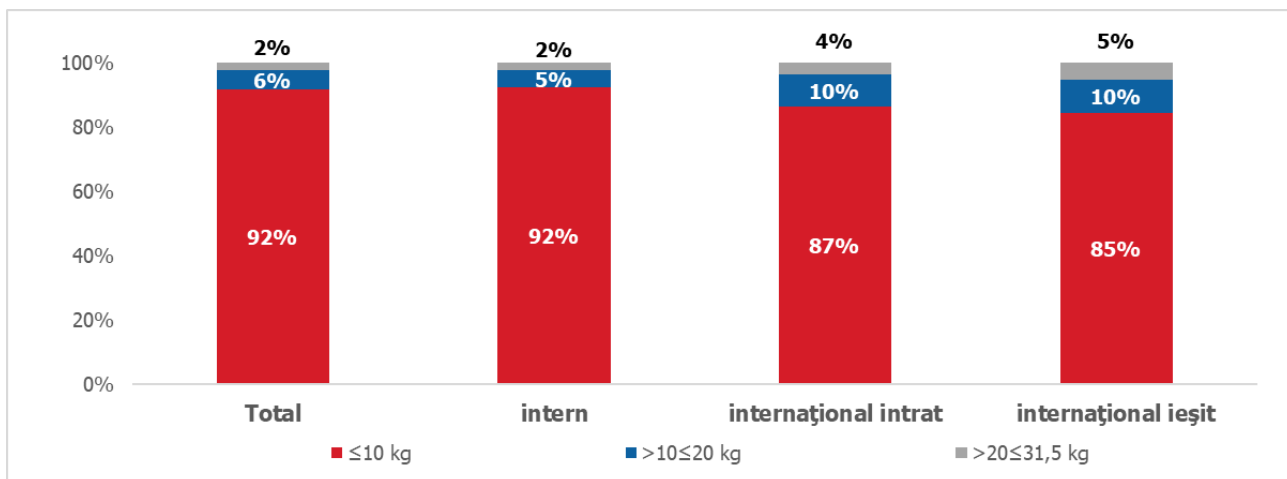


Fig. 4.2.9 Structura traficului național de colete și pachete mici, în funcție de serviciul ramburs, în perioada 2020 - 2022

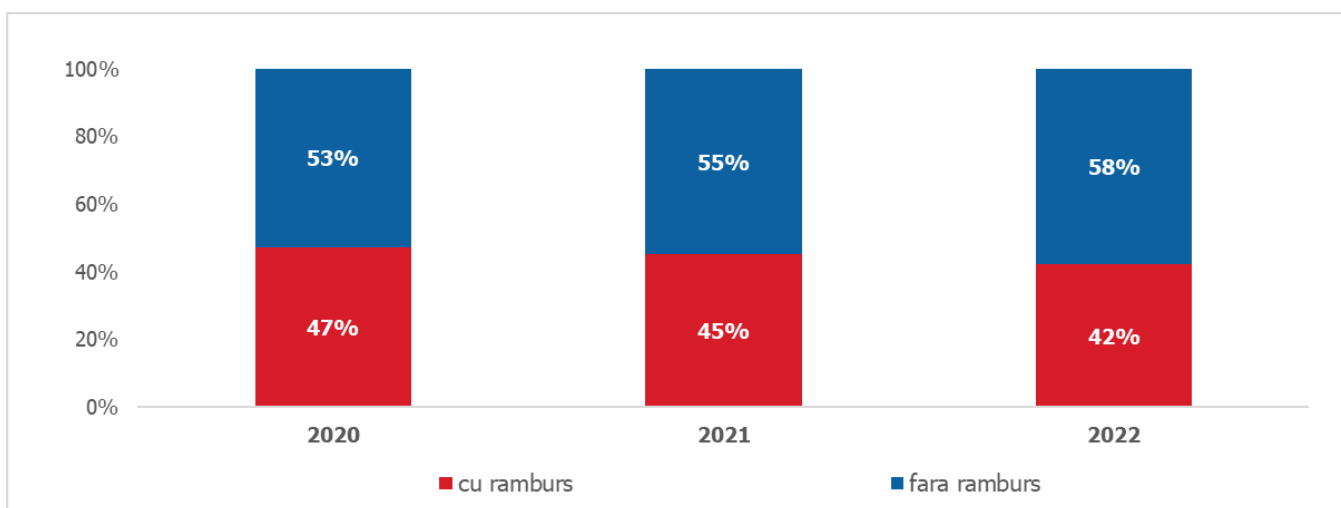
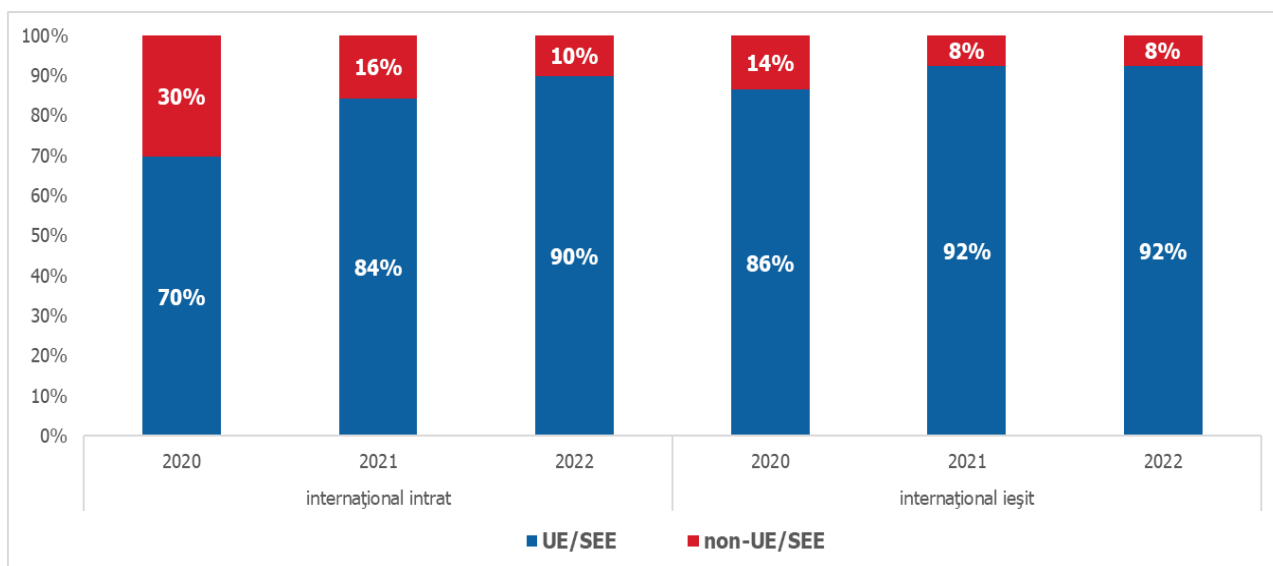


Fig. 4.2.10 Structura traficului internațional de colete și pachete mici, în funcție de destinație, în perioada 2020 - 2022



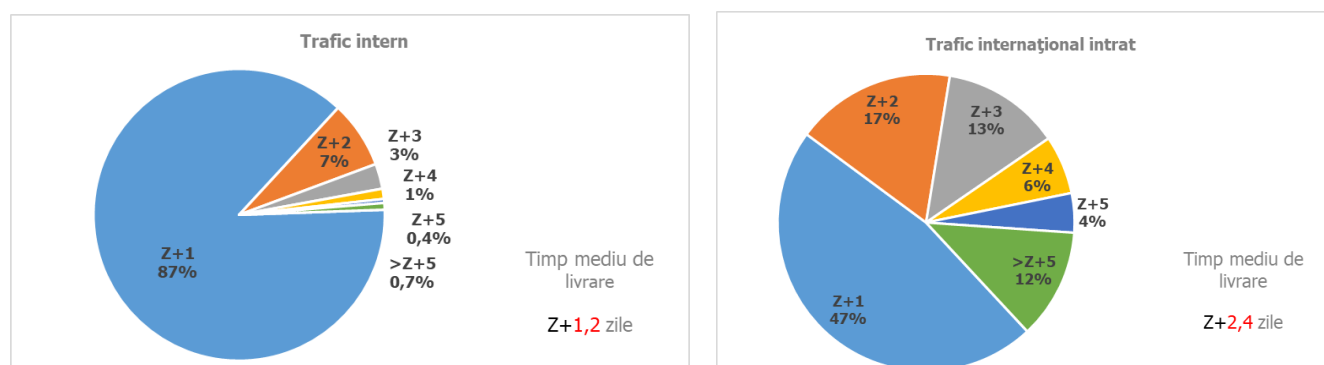
Tabel 4.2.5 Traficul de colete și pachete mici – timpi de livrare, în anul 2022

Indicator	Timp mediu de livrare zile	Ponderea trimiterilor livrate în:					
		Z+1	Z+2	Z+3	Z+4	Z+5	>Z+5
Trafic intern*	<b>Z+1,2</b>	87%	7%	3%	1,1%	0,4%	0,7%
Trafic internațional intrat**	<b>Z+2,4</b>	47%	17%	13%	6,4%	4,3%	12%

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

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

Fig. 4.2.11 Traficul de colete și pachete mici – timpi de livrare, în anul 2022



Tabel 4.2.6 Traficul de colete și pachete mici – puncte de livrare, în anul 2022

Indicator	Ponderea trimiterilor livrate efectiv la:			
	Unități poștale*	Cutii, căsuțe poștale	Sisteme automate	Alte locații**
Trafic intern	6,0%	0,4%	14,6%	79,1%
Trafic internațional intrat	25,9%	2,7%	6,6%	64,7%

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

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

Fig. 4.2.12 Traficul de colete și pachete mici – puncte de livrare, în anul 2022



Fig. 4.2.13 Traficul de colete și pachete mici realizat prin sisteme automate, în perioada 2021-2022

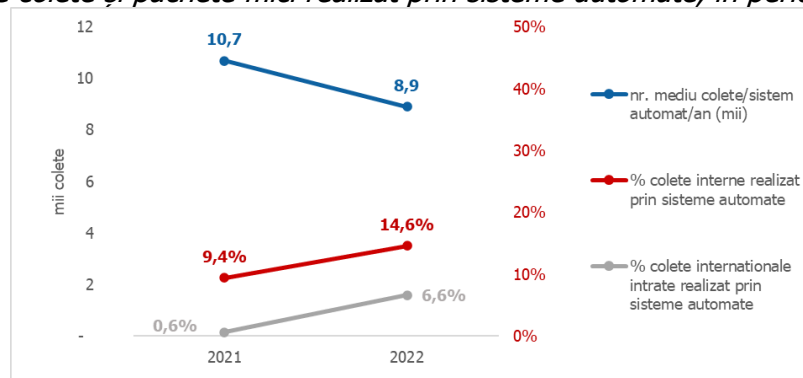
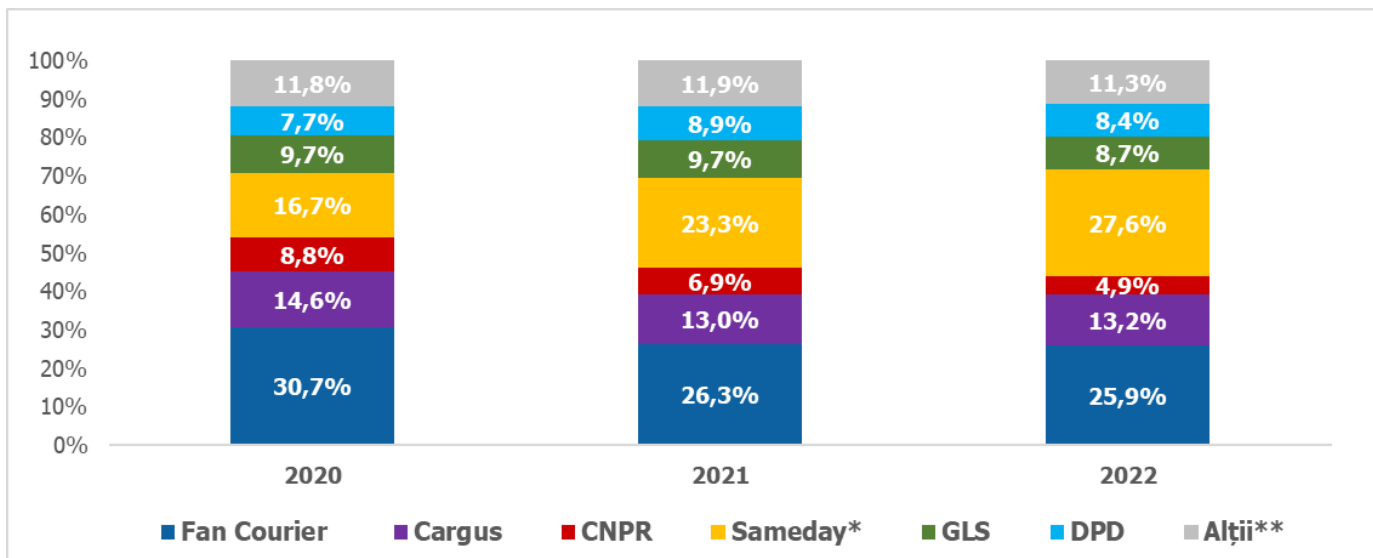


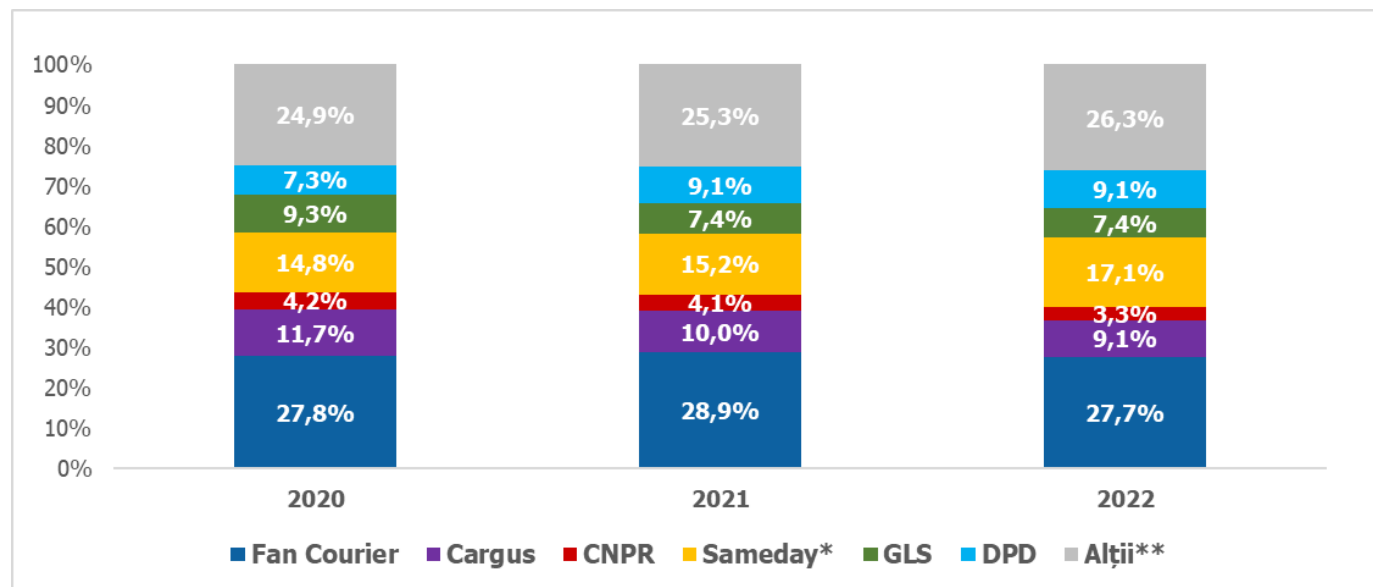
Fig. 4.2.14 Cotele de piață ale principalilor competitori, în funcție de traficul de colete și pachete mici, în perioada 2020 – 2022



\* 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

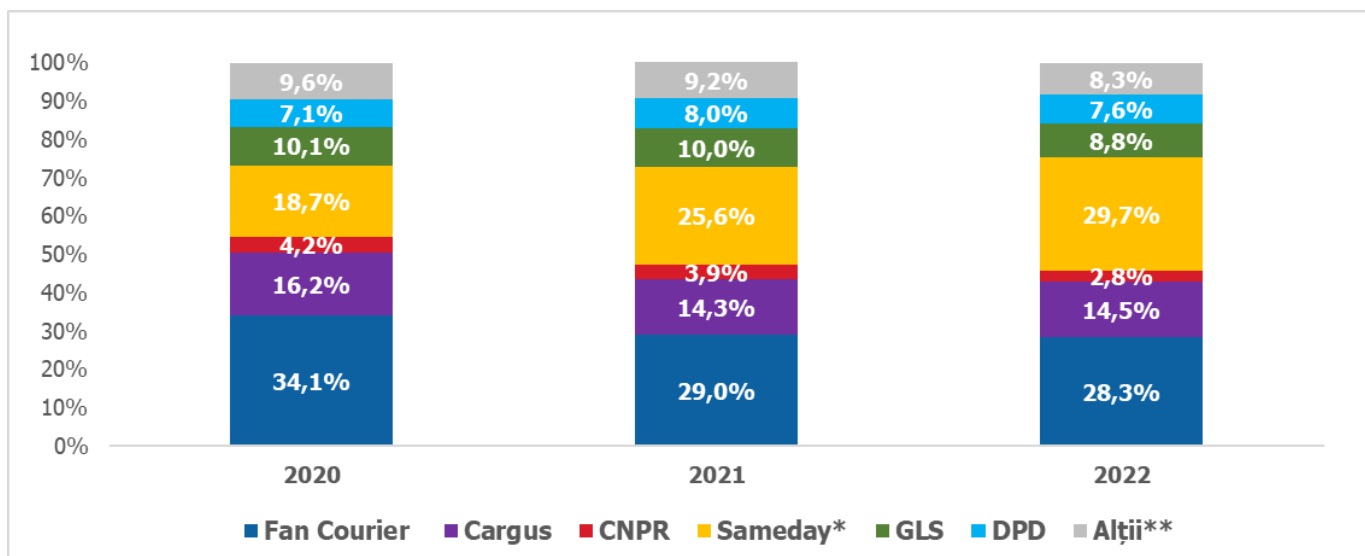
Fig. 4.2.15 Cotele de piață ale principalilor competitori, în funcție de veniturile obținute din traficul de colete și pachete mici, în perioada 2020 – 2022



\* 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

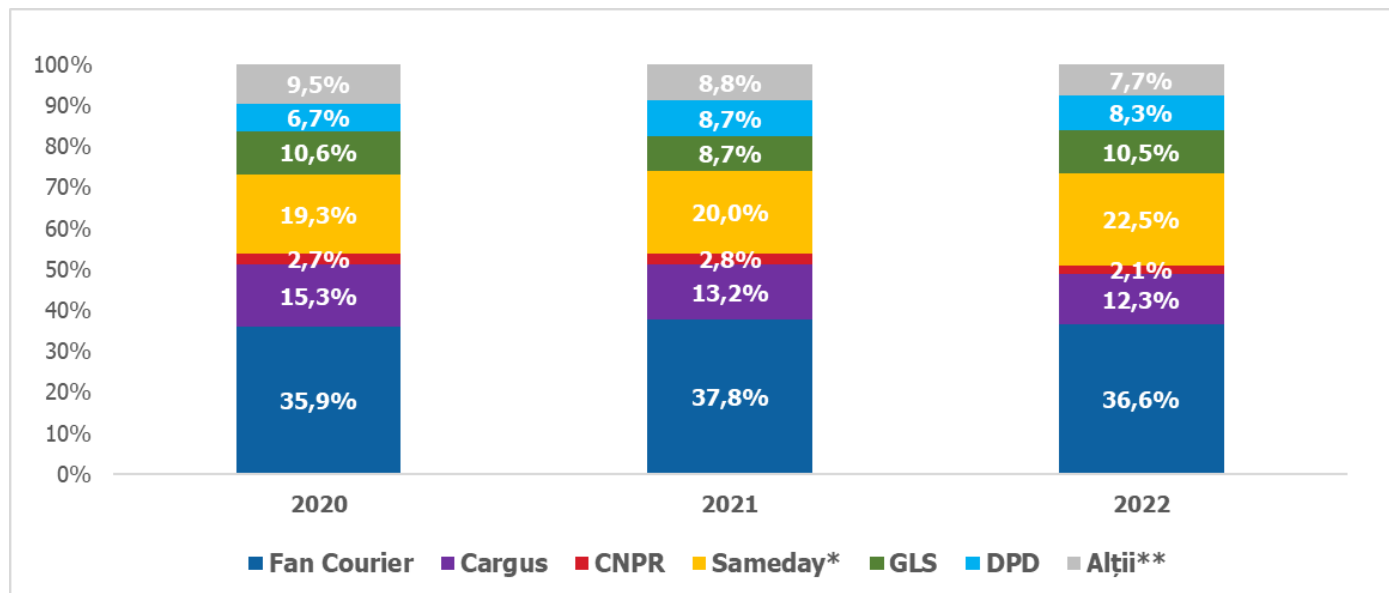
Fig. 4.2.16 Cotele de piață ale principalilor competitori, în funcție de traficul național de colete și pachete mici, în perioada 2020– 2022



\* 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

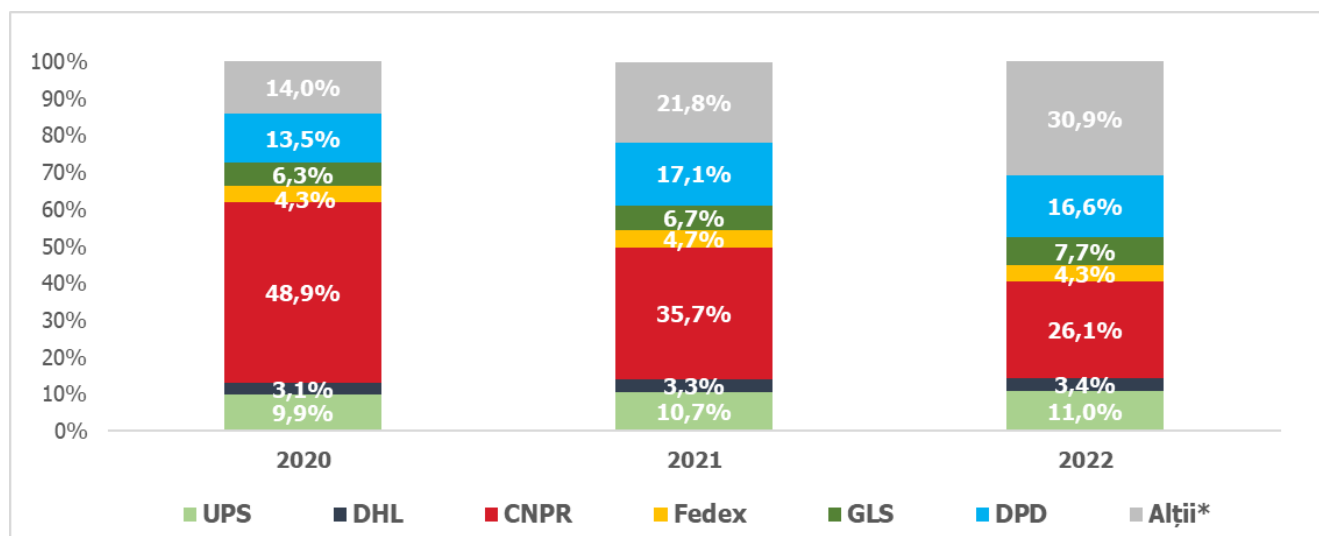
Fig. 4.2.17 Cotele de piață ale principalilor competitori, în funcție de veniturile obținute din traficul național de colete și pachete mici, în perioada 2020 – 2022



\* DELIVERY SOLUTIONS

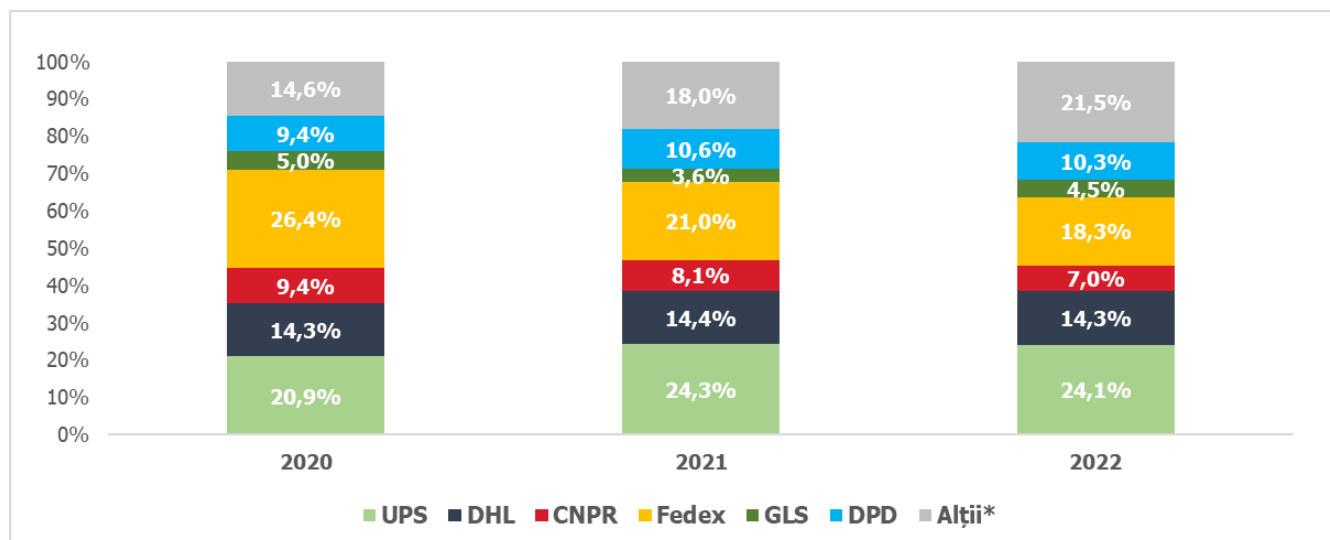
\*\* există furnizori care fac estimări privind încadrarea trimerilor poștale între trimeri de corespondență/imprimare/colete, ceea ce poate avea efecte minore asupra cotelor de piață

Fig. 4.2.18 Cotele de piață ale principalilor competitori, în funcție de traficul internațional de colete și pachete mici, în perioada 2020 – 2022



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

Fig. 4.2.19 Cotele de piață ale principalilor competitori, în funcție de veniturile obținute din traficul internațional de colete și pachete mici, în perioada 2020 – 2022



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

Tabel 4.2.7 Alte categorii de trafic poștal, în perioada 2020 – 2022

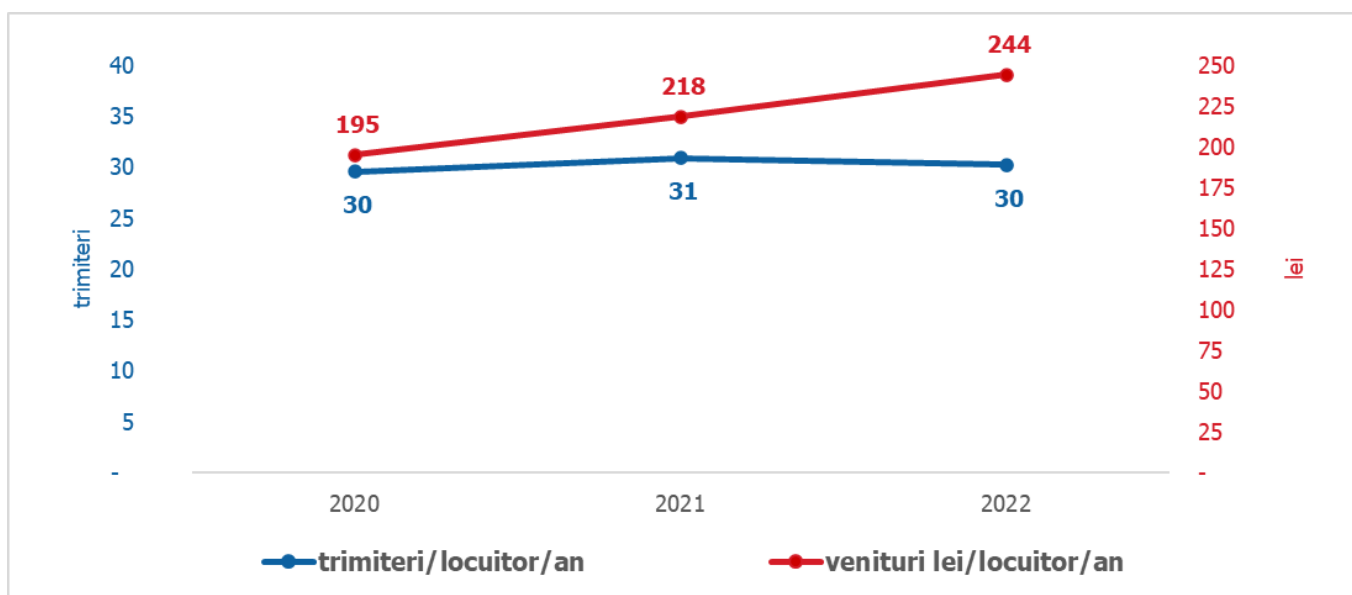
Indicator	2020		2021		2022	
	mil. trimiteri	mil. trimiteri	evol. (%)	mil. trimiteri	evol. (%)	
Saci "M"	0,0025	0,0012	-50	0,0009	-29	
Mandate poștale pe suport hârtie	5,3	5,1	-5	4,2	-17	
Cecograme	0,0060	0,0041	-32	0,0043	+7	
Publicitate prin poștă adresată	5,5	6,6	+20	6,6	-1	
Taloane de plată a drepturilor de protecție socială și documente de informare întocmite de Casa Națională de Pensii Publice	28,4	29,3	+3	30,3	+3	

### 4.3 Valori medii per locuitor

Tabel 4.3.1 Numărul mediu anual de trimiteri poștale per locuitor și venitul mediu anual din trimiteri poștale per locuitor<sup>7</sup>, în perioada 2020– 2022

Indicator	2020	2021	2022		
			evol. (%)	evol. (%)	
<b>Numărul mediu anual de trimiteri poștale per locuitor (buc.),</b> din care:	<b>29,5</b>	<b>30,9</b>	<b>+5</b>	<b>30,2</b>	<b>-2</b>
- corespondență, imprimate	17,5	17,4	-1	15,9	-9
- colete, pachete mici	10,0	11,4	+14	12,2	+7
<b>Venitul mediu anual din trimiteri poștale per locuitor (lei),</b> din care:	<b>195</b>	<b>218</b>	<b>+12</b>	<b>244</b>	<b>+12</b>
- corespondență, imprimate	37	38	+4	41	+7
- colete, pachete mici	153	175	+14	198	+13

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 2020 – 2022



<sup>7</sup> A fost utilizat numărul mediu de locuitori pentru anul respectiv, acesta fiind calculat pe baza datelor publicate de INS: 19.328.838 pentru 01.01.2020, 19.201.662 pentru 01.01.2021, 19.126.302 pentru 01.01.2022, 19.038.098 pentru 01.01.2023.

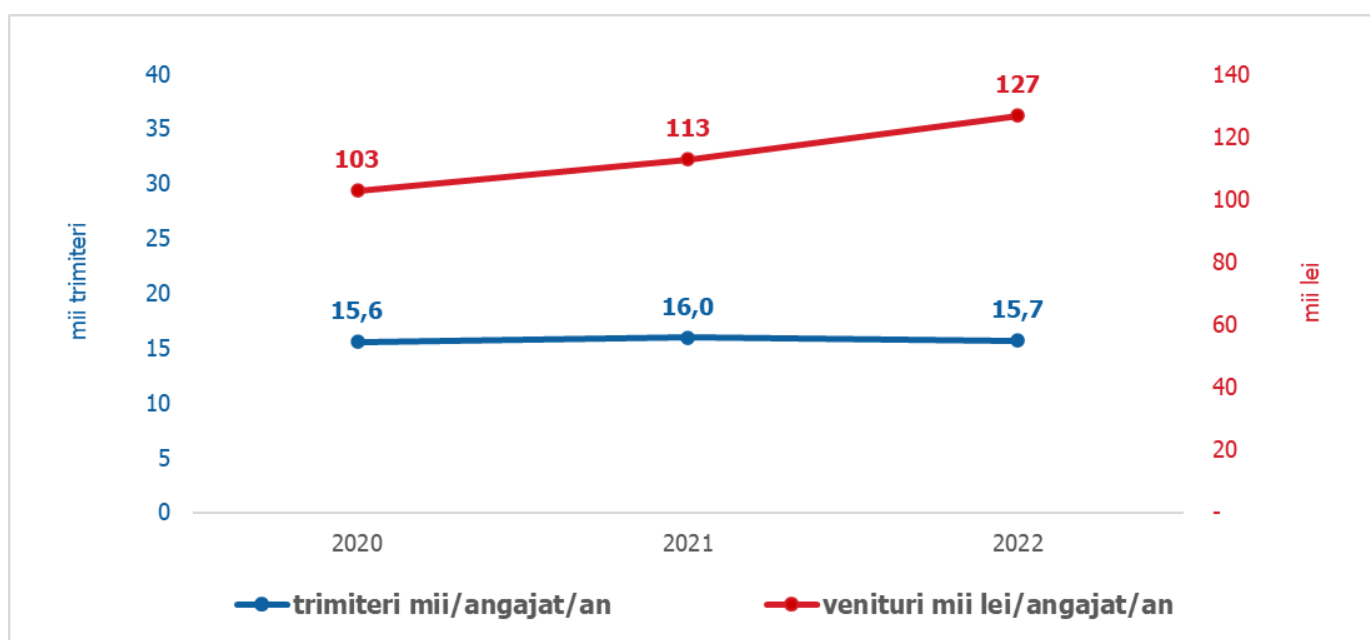


#### 4.4 Valori medii per angajat în sectorul poștal

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 2020 – 2022

Indicator	2020	2021	2022		
			evol. (%)	evol. (%)	
<b>Numărul mediu anual de trimiteri poștale per angajat (mii buc.), din care:</b>	<b>15,6</b>	<b>16,0</b>	<b>+3</b>	<b>15,7</b>	<b>-2</b>
- corespondență, imprimate	9,2	9,0	-3	8,2	-8
- colete, pachete mici	5,3	5,9	+12	6,3	+7
<b>Venitul mediu anual din trimiteri poștale per angajat (mii lei), din care:</b>	<b>103</b>	<b>113</b>	<b>+10</b>	<b>127</b>	<b>+12</b>
- corespondență, imprimate	19	20	+2	21	+8
- colete, pachete mici	81	90	+12	103	+14

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 2020 – 2022



## 4.5 Serviciul poștal universal

Tabel 4.5.1 *Evoluția traficului inclus în sfera serviciului universal, în funcție de destinație, în perioada 2020–2022*

Indicator	2020	2021		2022	
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
<b>Trafic inclus în sfera serviciului universal, din care:</b>	<b>204</b>	<b>206</b>	<b>+1</b>	<b>202</b>	<b>-2</b>
- intern	181	187	+3	189	+1
- internațional intrat	20,9	16,9	-19	11,2	-34
- internațional ieșit	2,2	2,3	+4	2,1	-8

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 2020 – 2022*

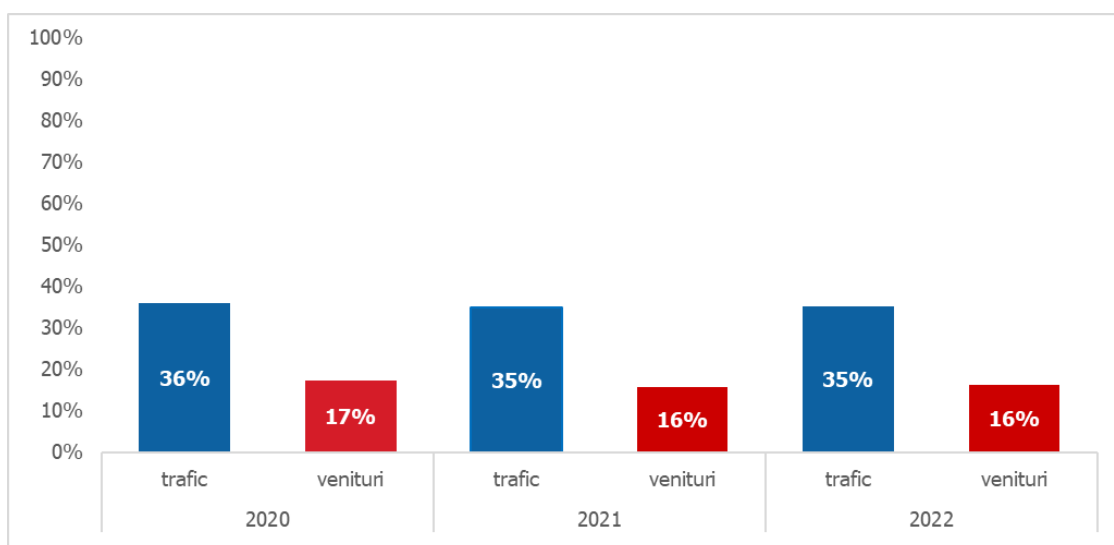
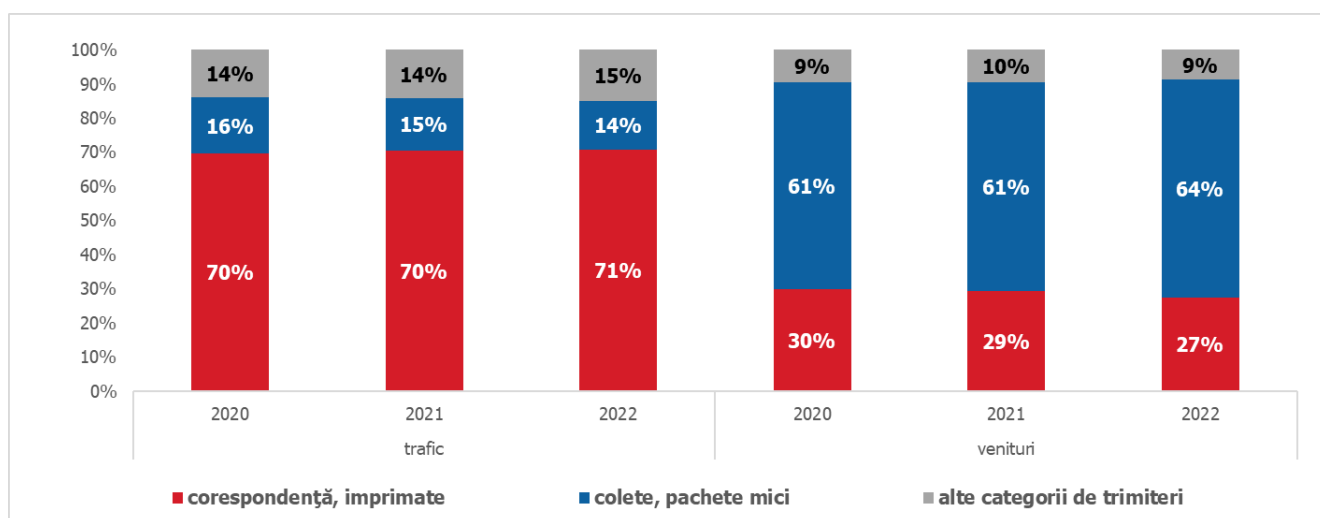


Fig. 4.5.2 *Structura traficului inclus în sfera serviciului universal, respectiv a veniturilor obținute din traficul inclus în sfera serviciului universal, în funcție de categoriile principale de trimiteri, în perioada 2020 – 2022*



## 5. Traficul aferent serviciilor conexe serviciilor poștale

Tabel 5.1 *Evoluția traficului de servicii integrate – nepoștale, în perioada 2020 – 2022*

Indicator	2020		2021		2022		
	mil.	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)	mil.	evol. (%)
Trafic publicitate neadresată	557	658	+18	725	+10		
Trafic trimiteri hibrid	126	252	+100	253	+1		

## 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 2020 – 2022*

Indicator	2020		2021		2022	
			evol. (%)		evol. (%)	
<b>Total reclamații (mii)</b>	<b>772</b>	<b>855</b>	<b>+11</b>	<b>885</b>	<b>+3</b>	
<i>Pondere în traficul total</i>	<i>0,14%</i>	<i>0,14%</i>		<i>0,15%</i>		
<b>Reclamații întemeiate (mii), din care:</b>	<b>105</b>	<b>115</b>	<b>+7</b>	<b>129</b>	<b>+12</b>	
- fără acordare de despăgubiri (mii)	34	37	+10	45	+20	
- cu acordare de despăgubiri (mii)	71	77	+9	84	+9	
<i>Valoarea totală a despăgubirilor (mil. lei)</i>	<i>16,4</i>	<i>17,0</i>	<i>+4</i>	<i>16,9</i>	<i>-0,1</i>	
<b>Valoarea medie a unei despăgubiri (lei)</b>	<b>231</b>	<b>219</b>	<b>-5</b>	<b>202</b>	<b>-8</b>	

Fig. 6.1 *Evoluția structurii reclamațiilor înregistrate de furnizorii de servicii poștale, în perioada 2020 – 2022*

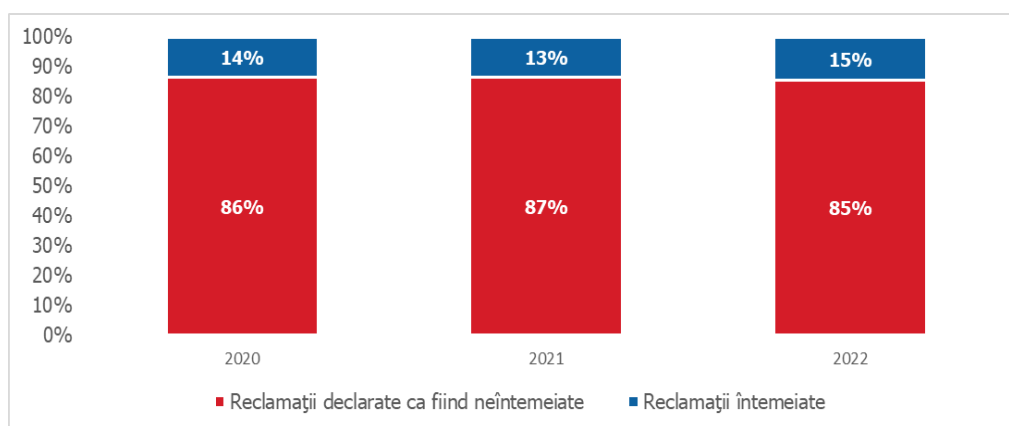
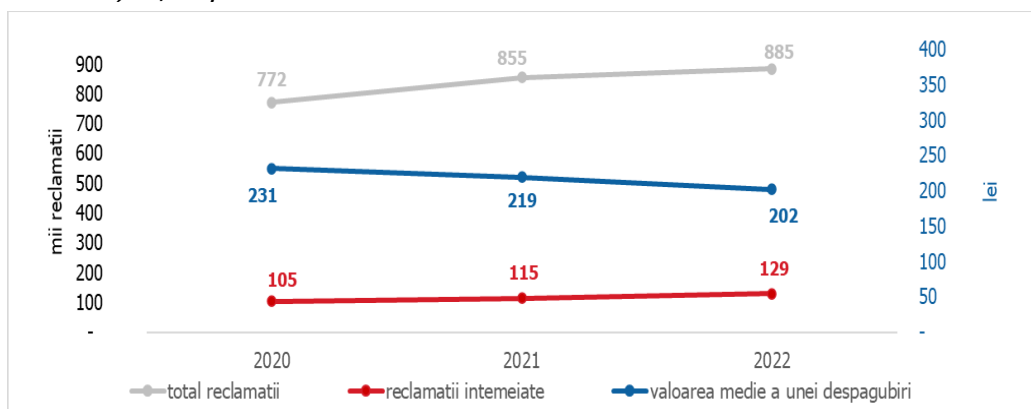


Fig. 6.2 *Evoluția numărului de reclamații înregistrate de furnizorii de servicii poștale și a despăgubirilor acordate de către aceștia, în perioada 2020 – 2022*



## 7. Informații din studii de piață

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

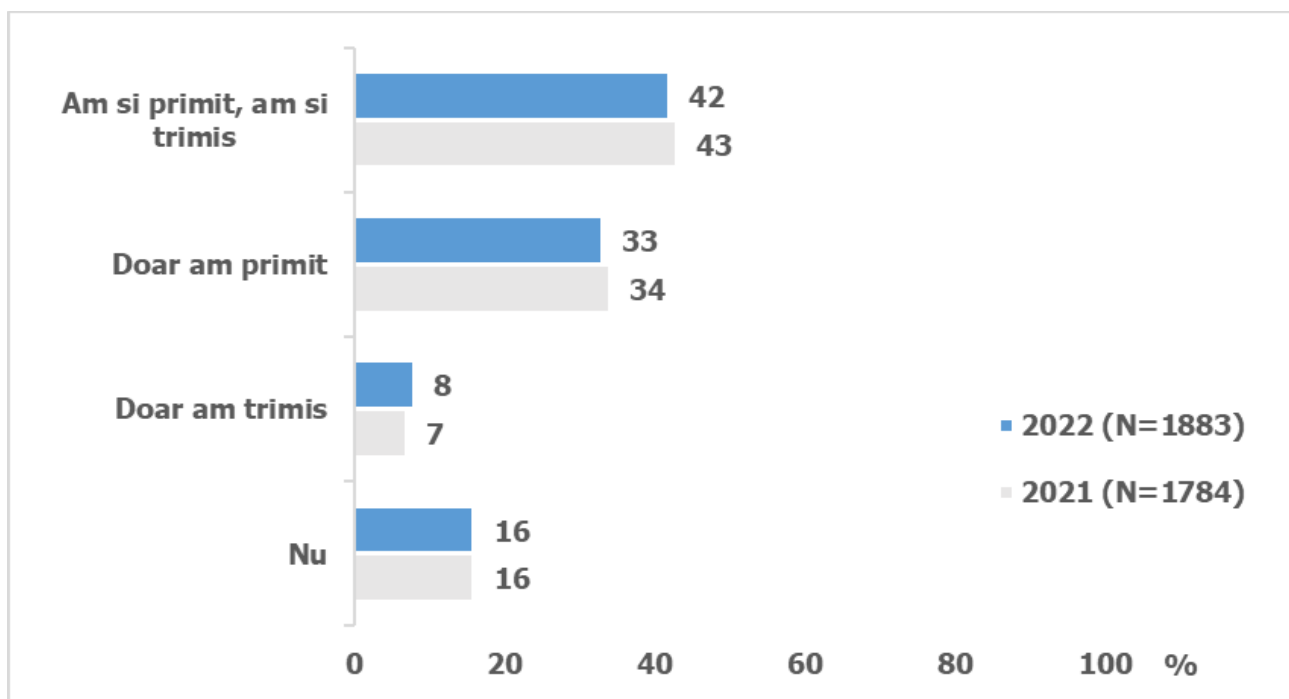


Fig. 7.2 Cu ce frecvență ați folosit următoarele servicii poștale, dumneavoastră sau altă persoană din gospodăria dvs. în calitate de EXPEDITOR, în ultimele 12 luni?

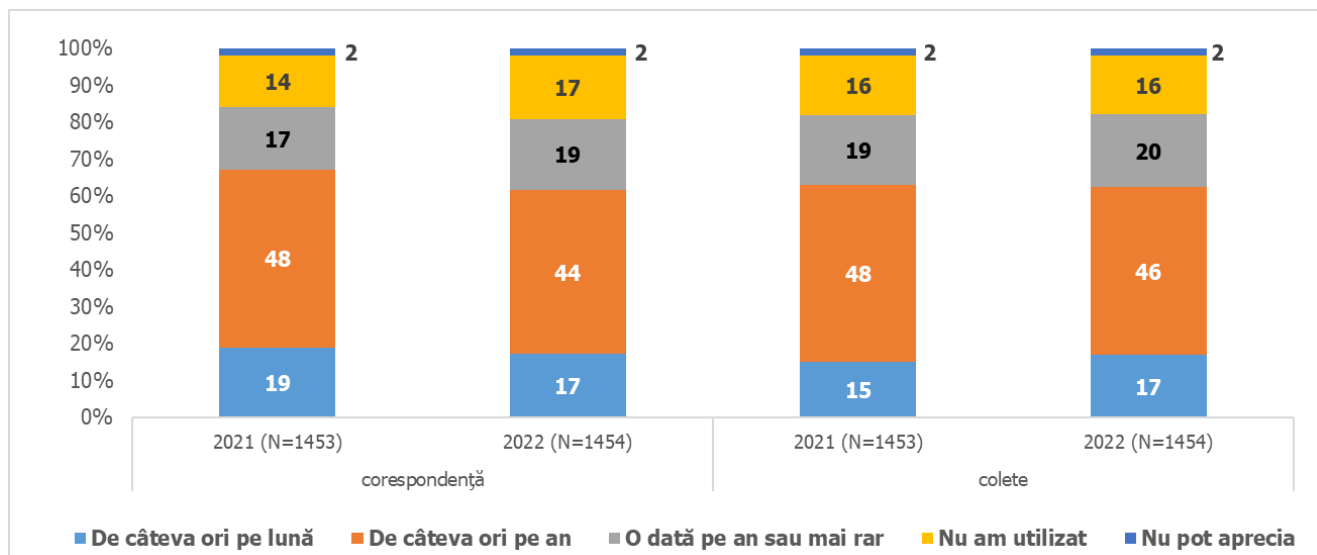


Fig. 7.3 Cât de des ați făcut achiziții online, în ultimele 12 luni?

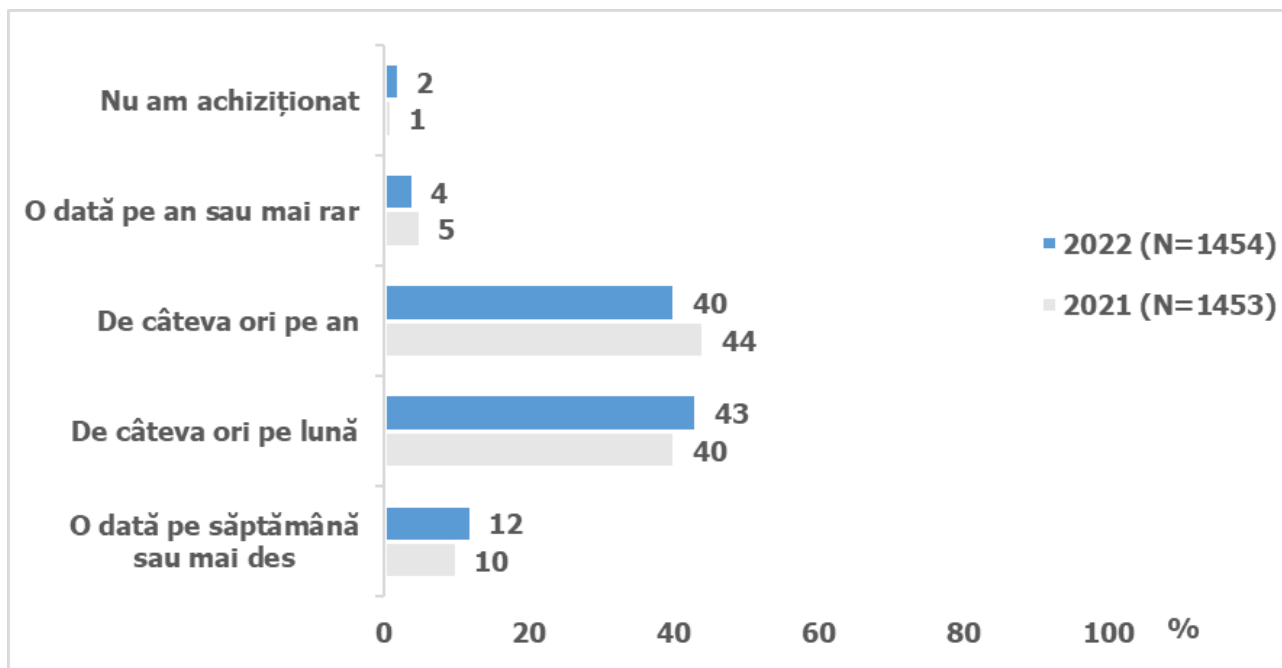


Fig. 7.4 Unde preferați să vă fie livrate expedițiile?

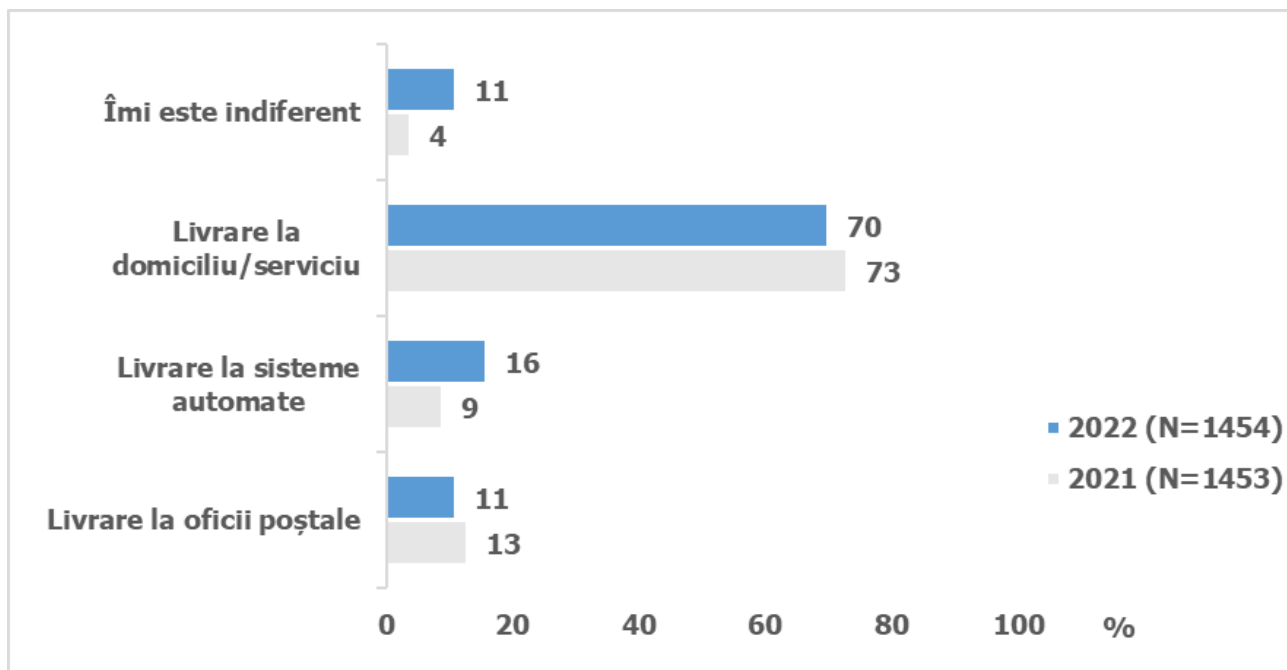


Fig. 7.5 Care sunt motivele pentru care nu ați utilizat în ultimele 12 luni sistemele automate? (răspuns multiplu)

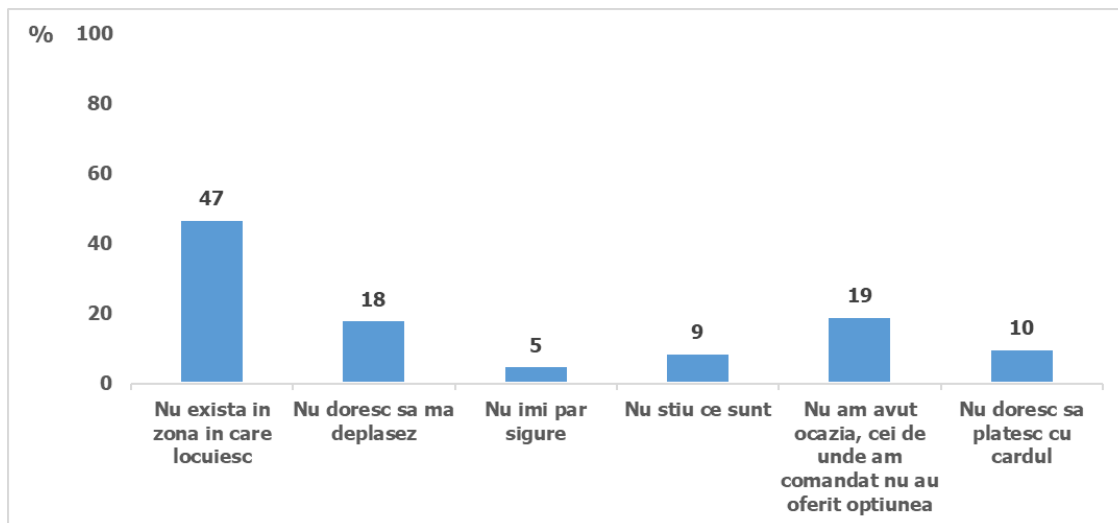


Fig. 7.6 Care au fost cele mai importante 3 criterii pentru care ați selectat furnizorul când ați utilizat serviciile de expediere colete?

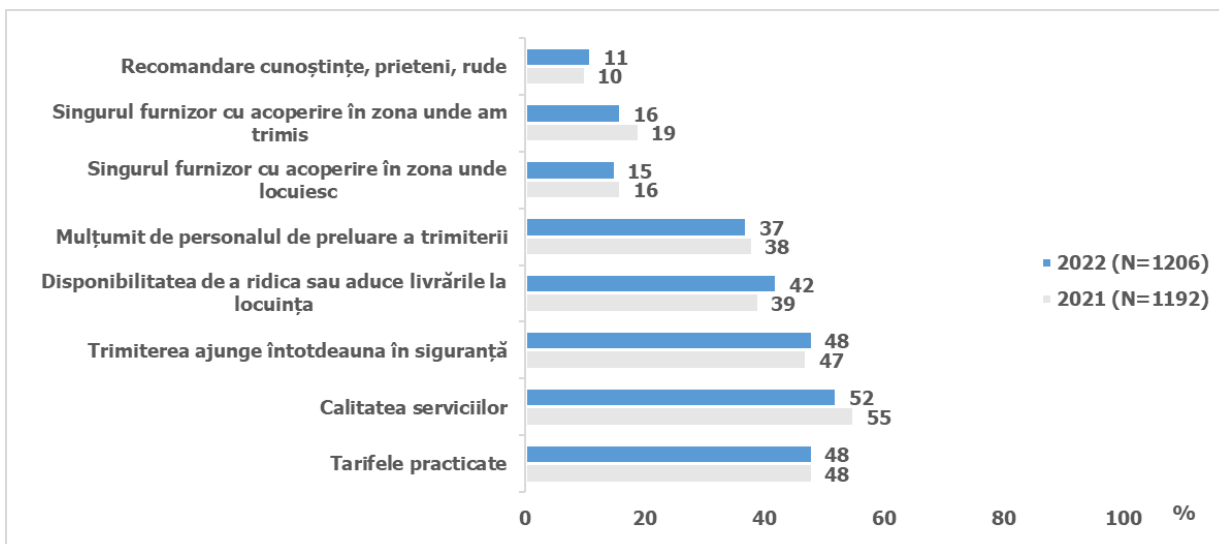


Fig. 7.7 Ați prefera să vină coletele mai lent, dar să plătiți mai puțin pentru livrare decât de obicei?

