

## **RAPORT PRIVIND PIAȚA SERVICIILOR POȘTALE DIN ROMÂNIA, ÎN ANUL 2011**

Acest raport se bazează pe datele statistice corespunzătoare domeniului serviciilor poștale aferente anului 2011, colectate conform prevederilor Deciziei Președintelui Autorității Naționale pentru Comunicații nr.127/2009 privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de servicii poștale, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 151 din 11 martie 2009.

Prelucrarea datelor și interpretările s-au făcut în acord cu legislația românească în vigoare în anul 2011, cu recomandările Uniunii Poștale Universale (UPU), ale Grupului European de Reglementare a Serviciilor Poștale (ERGP), precum și cu cerințele Biroului European de Statistică (EUROSTAT) pentru domeniul poștal.

## Cuprins

<b>1. Introducere .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Analiza generală a situației furnizorilor de servicii poștale .....</b>	<b>5</b>
2.1 Dinamica procesului de autorizare ca furnizori de servicii poștale.....	5
2.2 Analiza situației furnizorilor de servicii poștale în cursul anului 2011.....	5
2.3 Analiza furnizorilor de servicii poștale prezenți activ în piața poștală în perioada 2007 - 2011.....	6
2.4 Analiza structurii furnizorilor de servicii poștale – persoane juridice - în anul 2011.....	7
2.5 Distribuția pe servicii poștale incluse în sfera serviciului universal a furnizorilor poștali .....	8
<b>3. Resurse umane .....</b>	<b>10</b>
<b>4. Traficul trimiterilor poștale aferent pieței poștale în anul 2011 .....</b>	<b>11</b>
4.1 Analiza generală a traficului poștal.....	11
4.2. Analiza structurală a traficului poștal.....	13
4.3. Analiza alocării traficului poștal.....	21
4.4. Traficul trimiterilor aferente serviciilor conexe serviciilor poștale (servicii integrate).....	26
<b>5. Serviciile poștale din sfera serviciului universal.....</b>	<b>27</b>
5.1. Analiza generală a traficului poștal aferent serviciilor din sfera serviciului universal.....	27
5.2. Analiza traficului poștal aferent serviciilor rezervate CNPR.....	29
5.3. Analiza structurală a traficului poștal aferent serviciilor din sfera serviciului universal.....	31
5.3.1. Traficul trimiterilor din poșta de scrisori din sfera serviciului universal.....	31
5.3.2. Traficul de colete .....	40
<b>6. Serviciile poștale din afara sferei serviciului universal.....</b>	<b>42</b>
6.1. Analiza generală a traficului poștal aferent serviciilor din afara sferei serviciului universal.....	42
6.2. Analiza structurală a traficului poștal aferent serviciilor din afara sferei serviciului universal.....	44
6.2.1 Traficul poștal aferent serviciilor cu caracteristici suplimentare cu limita maximă de greutate de 2 kg.....	44
6.2.2. Traficul de colete poștale din afara sferei serviciului universal.....	50
6.2.3. Traficul serviciilor Express.....	51
6.3. Analiza distribuției serviciilor poștale din afara sferei serviciului universal.....	52
<b>7. Concluzii privind piața poștală din România în anul 2011.....</b>	<b>54</b>

## REZUMAT

În anul 2011 piața serviciilor poștale din România a înregistrat o creștere de 27,81% a traficului total poștal după trei ani de declin; traficul poștal intern a avut o creștere de 28,73%, acesta reprezentând 94,14% din întregul trafic prelucrat (**496.366.748 trimiteri poștale**), în timp ce traficul internațional a crescut față de anul 2010 cu 14,72% ajungând la un număr de **30.909.646** de trimiteri care reprezintă 5,86% din întregul trafic; acest trend crescător se regăsește atât la furnizorul de serviciu universal CNPR (creștere de 27,27%), cât și în traficul celorlalți furnizori de servicii poștale care a crescut cu 29,94%.

Din traficul total (**527.276.394 trimiteri**) în anul 2011, CNPR a procesat **418.705.969** de trimiteri, însemnând un procent de 79,41% din acesta, în timp ce următorii zece furnizori de volum mare au realizat un trafic de **83.045.433** de trimiteri, ce reprezintă 15,75% din totalul traficului de trimiteri procesate, iar restul furnizorilor au realizat un volum de **25.524.992** de trimiteri, ceea ce reprezintă 4,84% din acest segment de piață.

Un procent de 80,42% din traficul poștal total aferent anului 2011 este reprezentat de trimiterile poștale ce au fost incluse în sfera serviciului universal (**424.026.052**); traficul realizat de CNPR (**364.944.995** trimiteri) reprezintă 86,07% din traficul total din sfera serviciului universal.

Traficul trimiterilor poștale (**103.250.342**) procesate în anul 2011 în cadrul serviciilor poștale din afara sferei serviciului universal a fost procesat în proporții aproape egale de către CNPR (52,07%) și furnizorii privați (47,93%); CNPR a realizat un trafic de **53.760.974** de trimiteri, în creștere cu 0,15% față de anul 2010, în timp ce furnizorii privați au realizat un trafic de **49.489.368** de trimiteri, cu o creștere spectaculoasă de 53,84% raportată la anul 2010.

Numărului persoanelor angrenate în activitatea de furnizare a serviciilor poștale a înregistrat în anul 2011 o creștere de 2,01% față de anul 2010 (numărul angajaților furnizorului de serviciu universal, CNPR, a scăzut cu 1,86%, în timp ce numărul angajaților din sectorul privat a înregistrat o creștere de 15,28%).

În România în anul 2011 au fost procesate **527.276.394** de trimiteri poștale, ceea ce înseamnă o medie de **27,69** trimiteri poștale/cap de locuitor, în creștere față de anul 2010 când media a fost de **19,26** trimiteri/cap de locuitor.

## 1. Introducere

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, denumită în continuare ANCOM, este instituția care are rolul de a pune în aplicare politica națională în domeniul serviciilor poștale. În activitatea sa, ANCOM urmărește ca obiective protecția intereselor utilizatorilor finali, stimularea investițiilor, precum și promovarea concurenței, acesta din urmă fiind de altfel un obiectiv prioritar în contextul liberalizării pieței serviciilor poștale din România.

Prin funcția instituțională de reglementare ce i-a fost atribuită, ANCOM contribuie la dezvoltarea pieței poștale, creând și implementând un cadru de reglementare prin care asigură un nivel înalt de protecție a utilizatorilor serviciilor poștale în relațiile acestora cu furnizorii și asigurând condițiile de exercitare a dreptului de acces la serviciul universal al tuturor locuitorilor României.

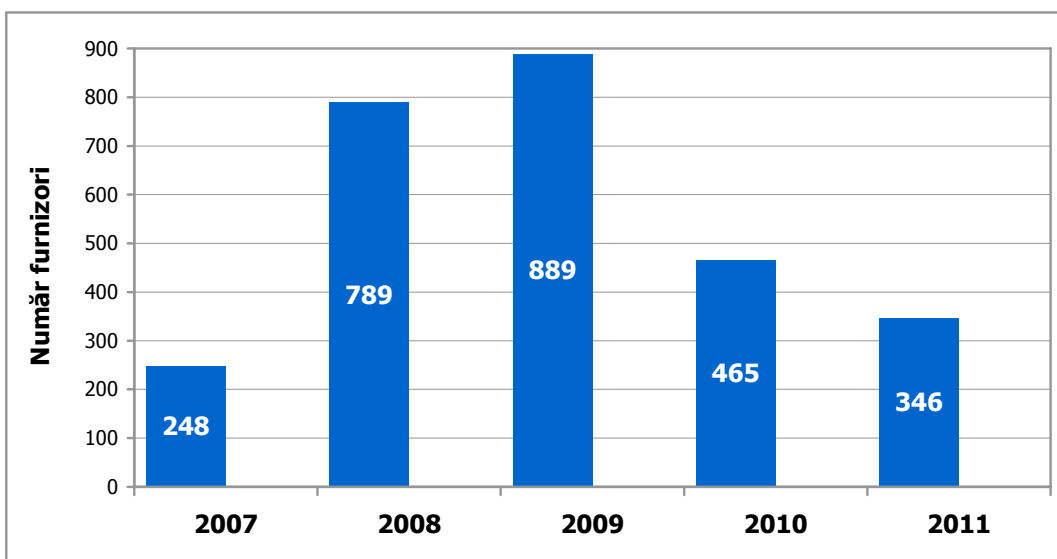
Scopul acestui raport este acela de a prezenta atât imaginea de ansamblu a pieței serviciilor poștale în anul 2011, cât și dinamica acesteia în ultimii cinci ani, pe baza datelor raportate de furnizorii de servicii poștale.

## 2. Analiza generală a situației furnizorilor de servicii poștale

### 2.1 Dinamica procesului de autorizare ca furnizori de servicii poștale

Unul dintre indicatorii care arată dinamica sectorului poștal este *numărul furnizorilor autorizați* care și-au desfășurat activitatea pe acest segment. În figura 1 este prezentată dinamica procesului de autorizare a furnizorilor de servicii poștale în ultimii cinci ani.

**Fig.1 Dinamica autorizării furnizorilor de servicii poștale în perioada 2007-2011**



Analizând modul în care a decurs procesul de autorizare a furnizorilor de servicii poștale în ultimii ani, se constată că:

- la sfârșitul anului 2008 erau autorizați 789 de furnizori, o creștere spectaculoasă de 218,15% față de anul 2007, cauzată de îndepărtarea, prin Decizia nr.2858/2007, a barierelor de intrare pe piața serviciilor poștale a persoanelor fizice, precum și de simplificarea procedurilor de notificare a intenției de a furniza astfel de servicii;
- trendul crescător (creștere de 12,67%) a continuat și în anul 2009, când erau autorizați 889 de furnizori;
- în anul 2010 numărul furnizorilor a scăzut la 465, înregistrându-se o scădere de 47,69% față de anul 2009, din cauză că un număr semnificativ dintre subcontractanții din domeniu s-au retras de pe piață, probabil ca efect al crizei economice și al clarificării procedurii de autorizare;
- tot o scădere (de 25,59%) a numărului de furnizori de servicii poștale se constată și în anul 2011, numărul acestora reducându-se până la 346.

### 2.2 Analiza situației furnizorilor de servicii poștale în cursul anului 2011

ANCOM transmite, pentru completare, în fiecare an tuturor furnizorilor de servicii poștale autorizați un chestionar de date statistice poștale aferente anului anterior.

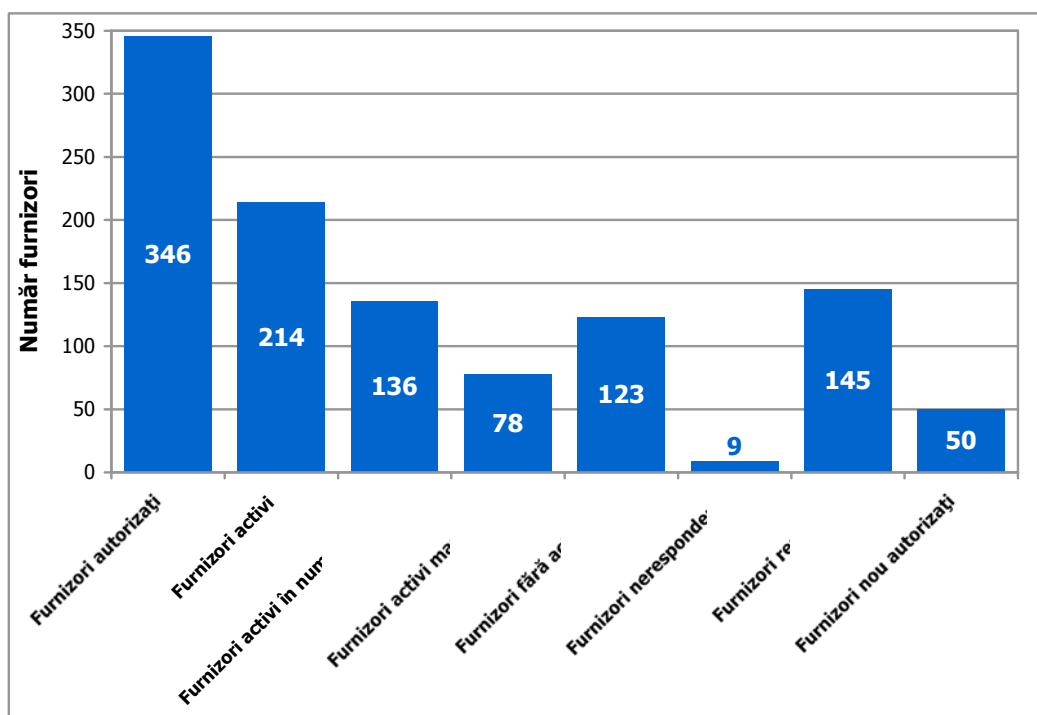
Ca și în anii trecuți, în vederea colectării de date statistice corespunzătoare anului 2011, ANCOM a realizat pe pagina proprie de Internet o aplicație dedicată furnizorilor de servicii poștale, în vederea transmiterii datelor statistice on-line. Fiecare furnizor de servicii poștale a primit un nume și o parolă, cu ajutorul cărora a putut accesa aplicația în cauză în vederea transmiterii datelor statistice solicitate.

În cursul anului 2011 s-au mai autorizat 50 de persoane fizice/ juridice, în timp ce un număr de 145 de furnizori de aservicii poștale au renunțat la dreptul de a presta servicii pentru care au fost autorizați.

Din datele statistice aferente anului 2011 raportate de furnizorii care au răspuns la chestionarul ANCOM, rezultă că:

- 214 de furnizori au fost prezenți activ pe piața serviciilor poștale, adică 61,85% din numărul furnizorilor autorizați (346) la data de 31.12.2011;
- 136 de furnizori au lucrat în nume propriu, aceștia reprezentând 39,31% din numărul furnizorilor autorizați (346) și un procent de 46,57% din furnizorii activi;
- un număr de 78 furnizori activi au fost mandatați să presteze servicii poștale în numele și pe răspunderea altui furnizor poștal, în baza unui contract (aceștia reprezentând 22,54% dintre toți furnizorii poștali autorizați și un procent de 36,45% din furnizorii activi);
- 123 de furnizori (reprezentând 35,55% din furnizori autorizați) nu și-au exercitat dreptul de a furniza servicii poștale;
- 9 furnizori nu au transmis datele statistice poștale proprii (reprezentând 2,6% din numărul furnizorilor) aferente anului 2011.

**Fig.2 Situația furnizorilor de servicii poștale în anul 2011**



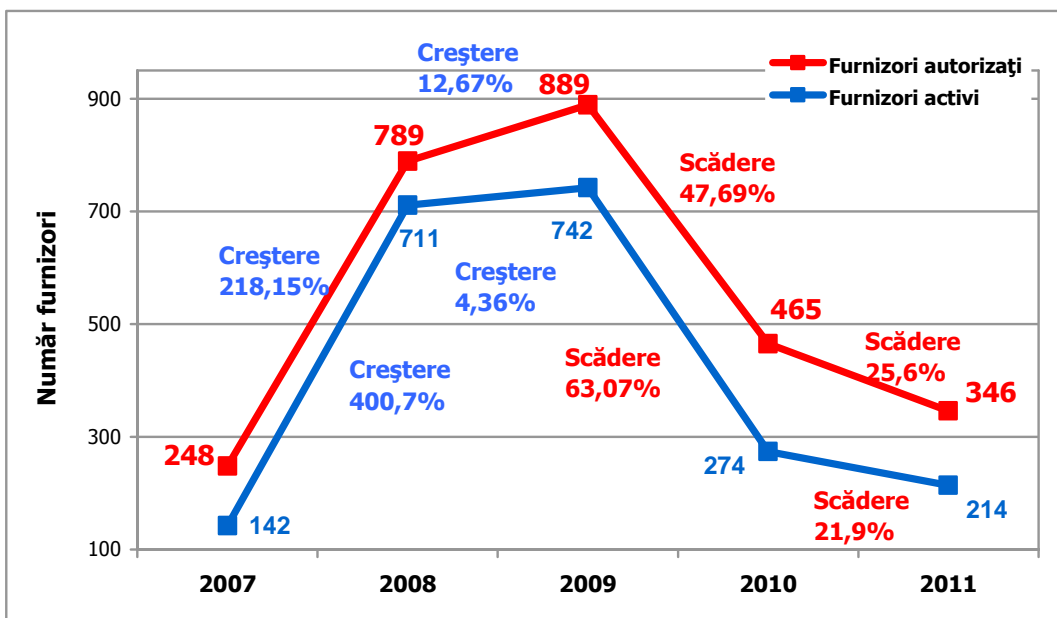
### ***2.3 Analiza furnizorilor de servicii poștale prezenți activ în piața poștală în perioada 2007 - 2011***

În ultimii cinci ani numărul furnizorilor de servicii poștale activi în piața poștală se prezintă astfel:

- în perioada 2007-2008 s-a înregistrat o creștere semnificativă a numărului de furnizori activi de 400,70%, de la 142 în anul 2007 la 711 furnizori în 2008, în timp ce creșterea celor ce s-au autorizat a fost de 218,15%;
- în perioada 2008 – 2009 s-a înregistrat o creștere moderată de 4,36%, de la 711 la 742 furnizori activi, în timp ce creșterea celor care s-au autorizat a fost 12,67%;

- în perioada 2009 – 2010 a avut loc o scădere de 63,07% de la 742 la 274 furnizori activi, iar scăderea numărului furnizorilor ce s-au autorizat a fost de 47,69%;
- perioada 2010 – 2011 se caracterizează printr-o scădere de 21,9% a numărului furnizorilor activi din piață, de la 274 la 214, dar se observă că s-a produs și o scădere de 47,69% a numărului de furnizori autorizați de la 465 la 346.

**Fig.3 Dinamica numărului de furnizori autorizați și activi în perioada 2007 – 2011**



#### **2.4 Analiza structurii furnizorilor de servicii poștale – persoane juridice - în anul 2011**

În perioada 2007 - 2008 a crescut numărul persoanelor juridice care s-au autorizat, de la 296 la 409 (creștere de 38,18%), însă numărul furnizorilor activi a scăzut cu 28,87%, de la 142 (în 2007) la 101 în 2008.

În perioada 2008 – 2009, peste 40% din furnizorii de servicii poștale erau persoane fizice autorizate care au lucrat ca subcontractori ai altor furnizori, iar în cazul în care au lucrat în nume propriu, traficul procesat de aceștia a fost nesemnificativ (sub 0,1%) pentru piața serviciilor poștale. În schimb numărul furnizorilor persoane juridice care s-au autorizat a crescut de la 409 la 508 (24,21%).

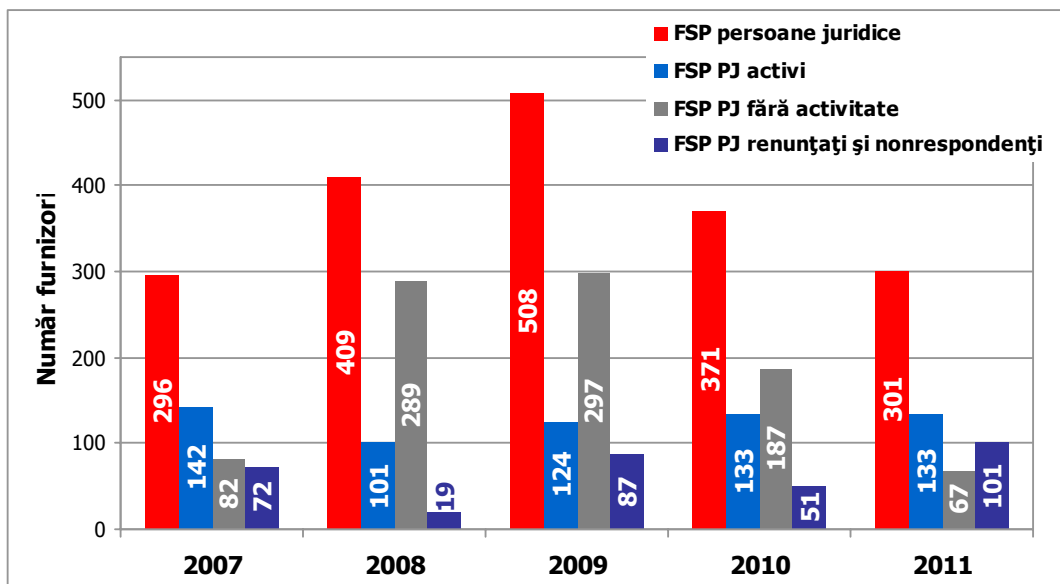
Caracteristica perioadei 2007-2009 este trendul crescător al numărului de furnizori care nu au avut activitate (de la 82 în anul 2007 la 289 în anul 2008 și la 297 în anul 2009).

În cursul anului 2010, din cauza înrăutățirii condițiilor economice, procesul de dezvoltare a pieței serviciilor poștale din România a suferit un regres, numărul furnizorilor persoane juridice scăzând de la 508 în anul 2009 la 371 (o scădere de 26,97%).

Aceeași tendință a continuat și în anul 2011 când numărul furnizorilor de servicii poștale - persoane juridice a scăzut la 301 de la 371 (în anul 2010), înregistrându-se o scădere de 18,87% .

De asemenea s-a constatat scăderea numărului de persoane juridice fără activitate, de la 187 în anul 2010 la 67 în anul 2011 (o scădere de 64,17%).

**Fig.4 Dinamica numărului furnizorilor de servicii poștale persoane juridice în perioada 2007 -2011**



### ***2.5 Distribuția furnizorilor poștali (funcție de obțiunile exprimate la momentul autorizării) pe servicii poștale incluse în sfera serviciului universal***

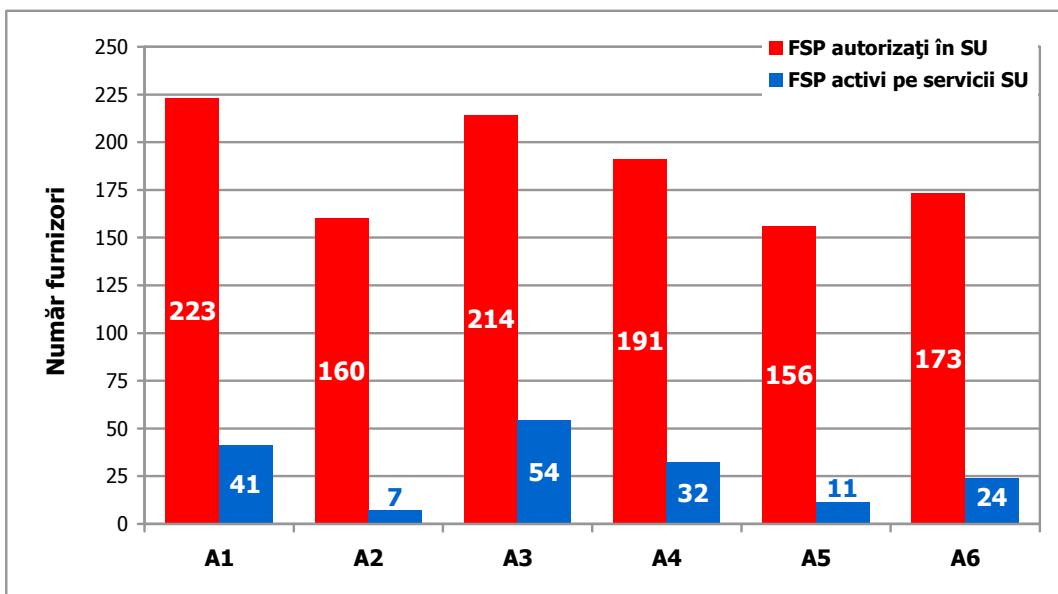
Serviciile din sfera serviciului universal pentru care pot opta cei ce doresc să devină furnizori de servicii poștale sunt:

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

Deși există o tendință a celor ce doresc să se autorizeze de a-și arăta disponibilitatea pentru exercitarea tuturor serviciilor poștale din sfera serviciului universal, din analiza datelor raportate, respectiv volumul de trimeri poștale colectate și distribuite, s-a constatat că în anul 2011, cei mai mulți furnizori au procesat colete poștale în greutate de până la 10 kg (A3) și trimeri poștale aferente serviciilor de corespondență respectiv imprimate de până la 2 kg (A1).



**Fig.5 Distribuția furnizorilor poștali în funcție de opțiunea de prestare a serviciilor poștale din sfera serviciului universal și realizarea concretă a acestor opțiuni**



### 3. Resurse umane

În anul 2011 pe piața poștală din România au lucrat un număr de **48.106** de salariați, dintre care **35.815** (reprezentând 74,45% din totalul personalului angajat în domeniul serviciilor poștale) au fost salariați ai furnizorului de serviciu universal "**Compania Națională Poșta Română**" (CNPR), în scădere cu 1,86% față de anul 2010, când Poșta Română raporta **36.494** de salariați.

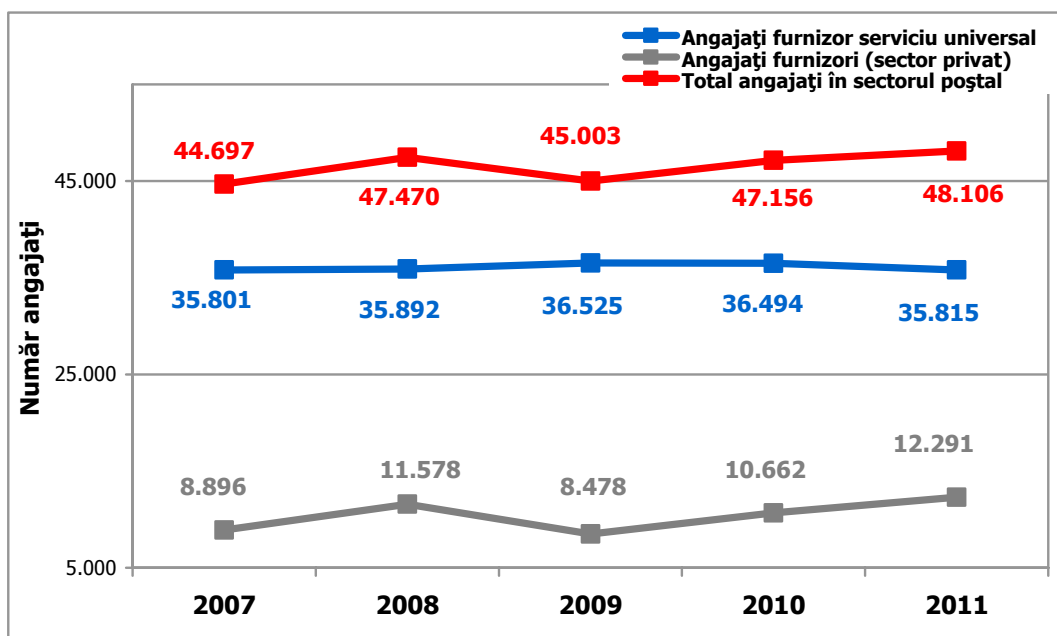
La sfârșitul anului 2011, în sectorul poștal privat își desfășurau activitatea **12.291** de angajați (reprezentând 25,55% din personalul angajat în domeniul serviciilor poștale), dintre aceștia, **8.903** de salariați erau angajați cu normă întreagă (reprezentând 72,44% din salariații din domeniul poștal privat), iar **3.388** erau angajați cu normă redusă.

Comparativ cu anul 2010, în anul 2011 a crescut numărul de angajați din sectorul privat cu 15,28%, în timp ce numărul angajaților CNPR a scăzut cu 1,86%.

**Tabelul nr. 1 Dinamica numărului angajaților în sectorul poștal în perioada 2009 -2010**

Indicatori	2010	2011	Dinamica (%)
Numărul angajaților furnizorului de serviciu universal	36.494	35.815	- 1,86%
Numărul angajaților furnizorilor autorizați (sector privat)	10.662	12.291	+ 15,28%
Total număr de angajați în sectorul poștal	47.156	48.106	+ 2,01%

**Fig. 6 Evoluția numărului de angajați din sectorul poștal în perioada 2007-2011**



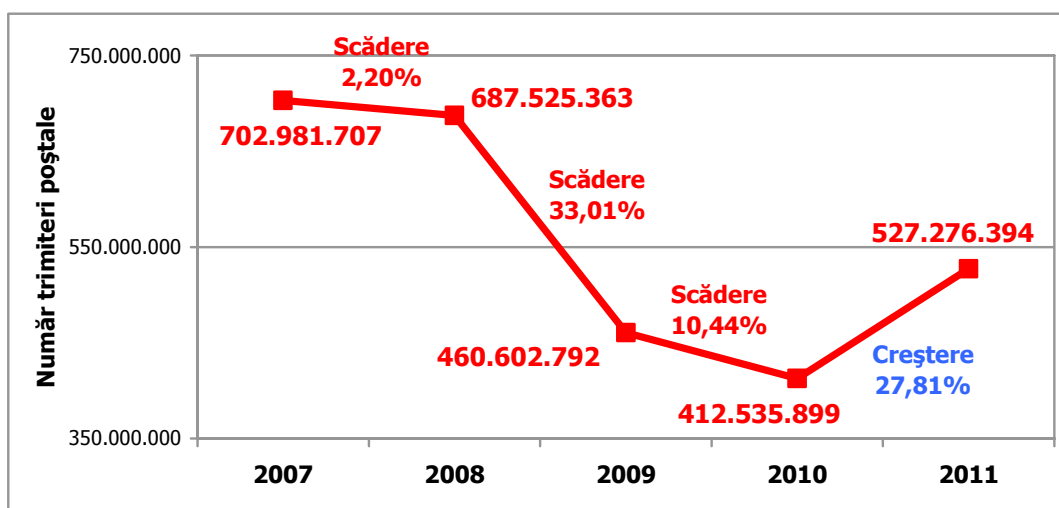
## 4. Traficul trimiterilor poștale aferent pieței poștale în anul 2011

### 4.1 Analiza generală a traficului poștal

Traficul poștal total corespunzător anului 2011 a fost de **527.276.394** de trimiteri poștale, din care **496.366.748** au fost trimiteri poștale interne, reprezentând 94,14% din traficul poștal total, iar **30.909.646** au fost trimiteri poștale internaționale, reprezentând 5,86% din traficul poștal total.

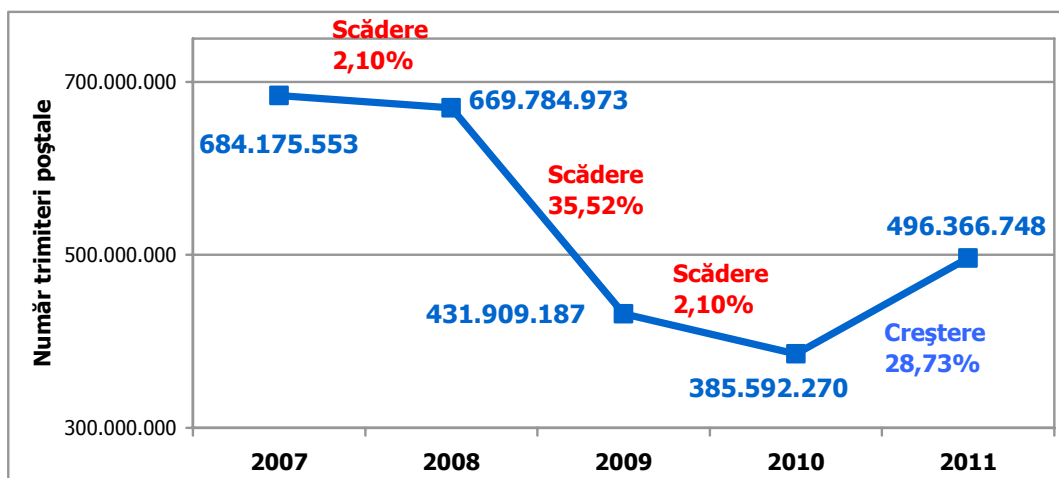
În urma unei analize comparative, se remarcă o scădere a traficului total de 24,99% în perioada 2007 - 2011, cel mai mic trafic înregistrându-se în anul 2010 (**412.535.899** trimiteri) și se constată că, după trei ani de scădere continuă, în anul 2011 traficul poștal total a avut o creștere de 27,81%.

Fig. 7 Dinamica traficului poștal total în perioada 2007-2011



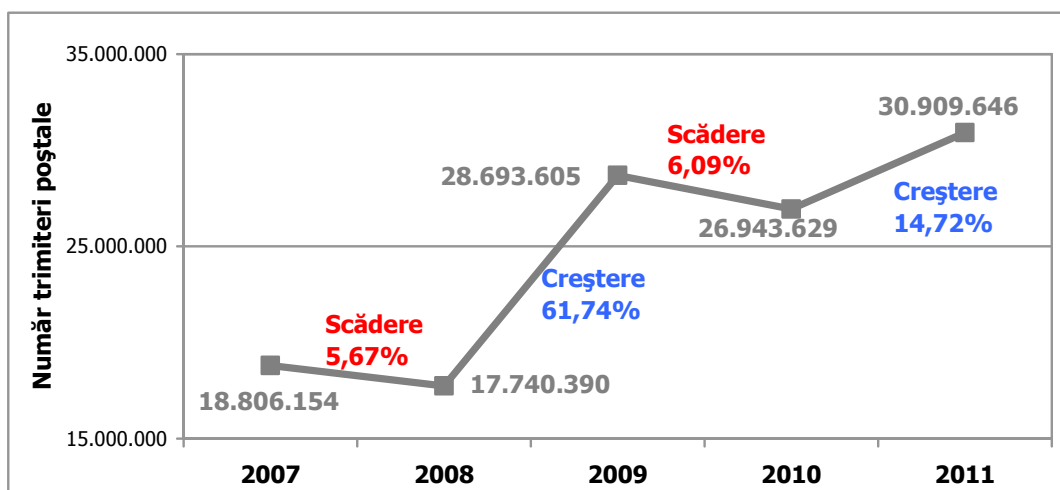
Traficul total intern a înregistrat în anul 2007 cea mai mare valoare din ultimii cinci ani ajungând la un număr de **684.175.553** de trimiteri poștale. În perioada 2007 – 2010 s-a înregistrat o scădere a traficului până la un minim de **385.592.270** trimiteri în anul 2010, însă în anul 2011 traficul a crescut cu 28,73%.

Fig. 8 Dinamica traficului total intern în perioada 2007-2011



Spre deosebire de traficul intern, în perioada 2007 – 2011 dinamica traficului internațional a fost caracterizată de scăderi și creșteri alternative, în anul 2011 înregistrându-se cel mai mare trafic (**30.909.646**) din ultimii cinci ani.

**Fig. 9 Dinamica traficului total internațional în perioada 2007-2011**



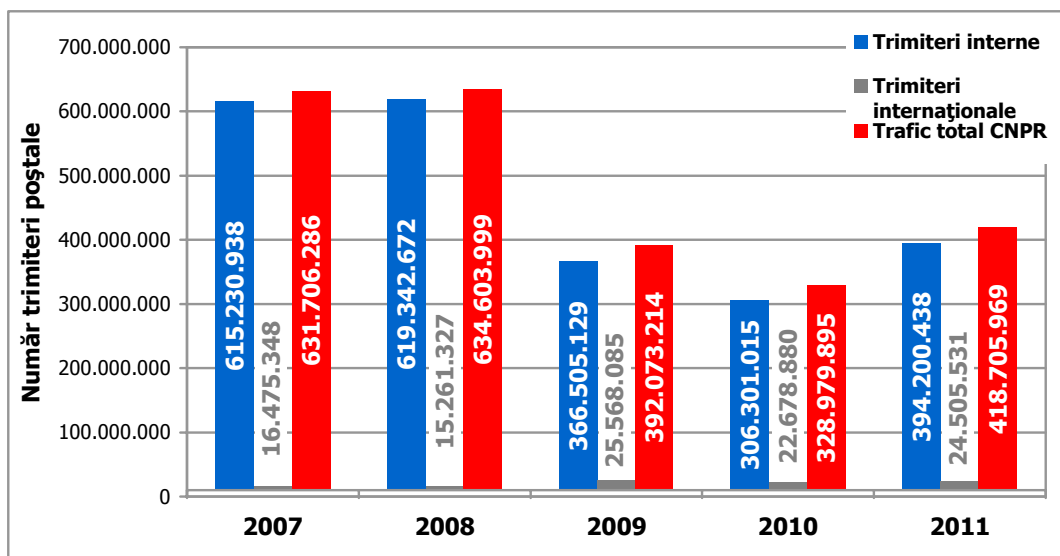
#### 4.1.1 Analiza traficului poștal al furnizorului de serviciu universal

Analiza comparativă a traficului total de trimiteri poștale procesate de către furnizorul de serviciu universal (CNPR) în perioada 2010 – 2011 ne arată o creștere de aproape o treime a traficului intern și de 8% pentru traficul internațional.

**Tabelul nr.2 Dinamica traficului total al furnizorului de serviciu universal (CNPR) în perioada 2010 – 2011**

Indicatori	Interne	Internaționale	Total
<b>2010</b>	306.301.015	22.678.880	328.979.895
<b>2011</b>	394.200.438	24.505.531	418.705.969
<b>Dinamica (%)</b>	<b>+ 28,7%</b>	<b>+ 8,05%</b>	<b>+ 27,27%</b>

**Fig. 10 Dinamica traficului total CNPR în perioada 2007 – 2011**



### 4.1.2 Analiza traficului poștal al furnizorilor privați

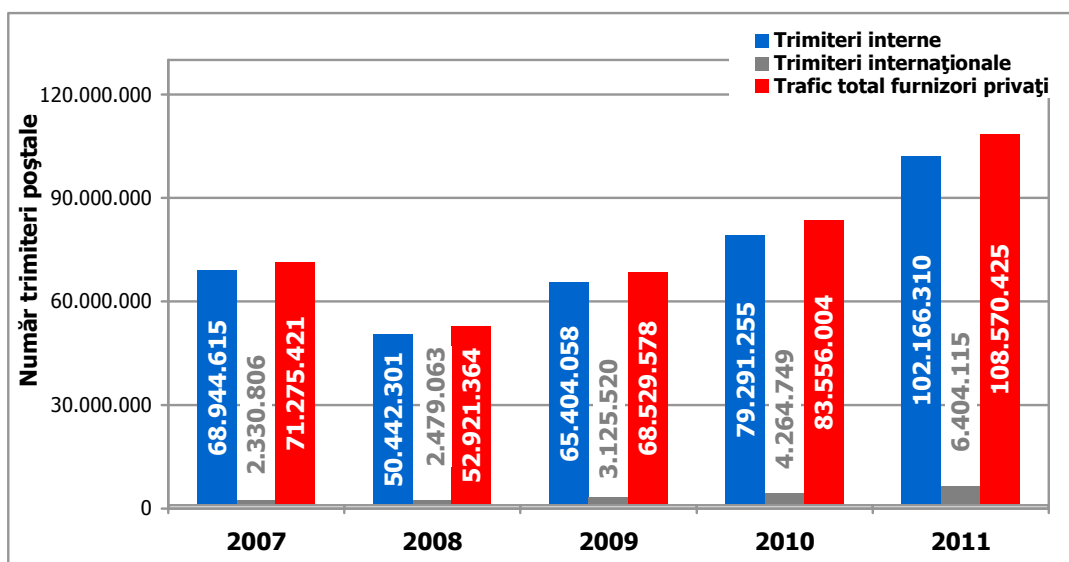
Traficul trimiterilor poștale realizat de ceilalți furnizori - alții decât CNPR - a crescut în anul 2011 cu aproape o treime față de traficul realizat în anul 2010, păstrând în continuare trendul crescător.

Se remarcă creșterea spectaculoasă cu peste 50% a traficului internațional procesat de furnizorii privați în anul 2011, acest indicator continuând trendul crescător din ultimii cinci ani.

**Tabelul nr. 3 Dinamica traficului furnizorilor poștali, alții decât CNPR în perioada 2010 – 2011**

Indicatori	Interne	Internaționale	Total
<b>2010</b>	79.291.255	4.264.749	83.556.004
<b>2011</b>	102.166.310	6.404.115	108.570.425
<b>Dinamica (%)</b>	<b>+ 28,85%</b>	<b>+ 50,16%</b>	<b>+ 29,94%</b>

**Fig. 11 Dinamica traficului furnizorilor privați în perioada 2007 – 2011**



## 4.2. Analiza structurală a traficului poștal

### 4.2.1. Traficul trimiterilor din poșta de scrisori\*

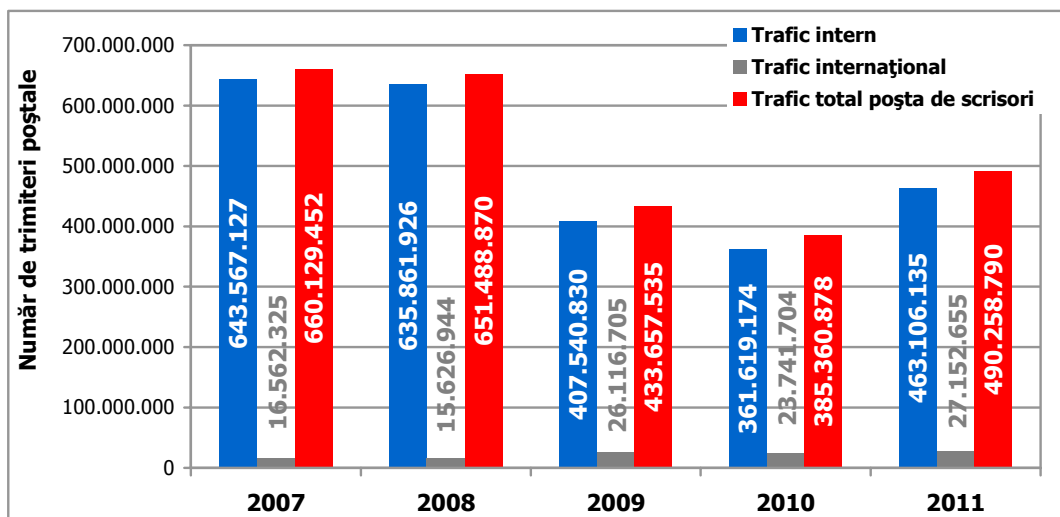
În anul 2011 traficul poștal al trimiterilor din poșta de scrisori a înregistrat o valoare de **490.258.790** de trimiteri, care a reprezentat 92,98% din traficul poștal total (**527.276.394**).

De asemenea, în cursul anului 2011 au fost prelucrate:

- **463.106.135** de trimiteri interne, reprezentând un procent de 94,46% din traficul total al poștei de scrisori și 93,30% din traficul total intern (**496.366.748**);
- **27.152.655** de trimiteri internaționale, ceea ce reprezintă 5,54% din traficul total al poștei de scrisori și 87,85% din traficul total internațional (**30.909.646**).

\* **Poșta de scrisori** - servicii poștale având ca obiect trimiteri de corespondență, trimiteri constând în imprimate, pachete mici și trimiteri de publicitate prin poștă, cu limita maximă de greutate 2 kg.

**Fig. 12 Traficul poștei de scrisori în perioada 2007-2011**



Rezultatele analizei comparative a anului 2011 cu anul 2010 în ceea ce privește volumul de trimiteri din poșta de scrisori se regăsesc în tabelul nr. 4. Se constată că în anul 2011 traficul total al poștei de scrisori a crescut cu aproape o treime după o perioadă de trei ani de scăderi.

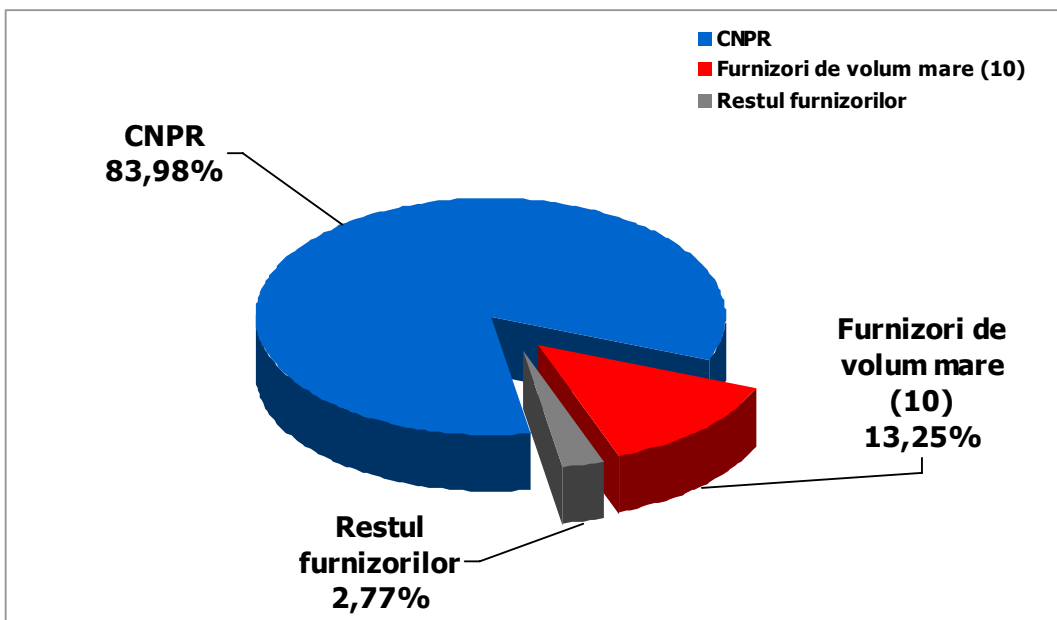
**Tabelul nr. 4 Dinamica traficului poștei de scrisori în perioada 2010 – 2011**

Indicatori	Interne	Internaționale	Total
<b>2010</b>	361.619.174	23.741.704	385.360.878
<b>2011</b>	463.106.135	27.152.655	490.258.790
<b>Dinamica (%)</b>	<b>+ 28,06%</b>	<b>+ 14,37%</b>	<b>+ 27,22%</b>

Din traficul total al poștei de scrisori realizat în anul 2011 (**490.258.790** trimiteri), CNPR a procesat **411.712.312** de trimiteri, însemnând un procent de 83,98%, în timp ce următorii zece furnizori de volum mare de pe acest segment de piață au realizat un trafic de **64.982.345** de trimiteri reprezentând 13,25% din totalul traficului de trimiteri procesate din poșta de scrisori, iar restul furnizorilor au realizat un volum de **13.564.122** de trimiteri, ceea ce reprezintă 2,77% din acest segment de piață. ( fig. 13).

Furnizorii cu cel mai mare trafic de trimiteri din poșta de scrisori în anul 2011 sunt (în ordine alfabetică): *Compania Națională Poșta Română S.A., S.C. DID Rapid Curier S.R.L., S.C. Direct Post Services S.R.L., S.C. Dynamic Parcel Distribution S.A., S.C. Fan Courier Express S.R.L., S.C. LTH and Partners S.R.L., S.C. Nemo Prod Com Impex S.R.L., S.C. Postmaster S.R.L., S.C. TCE Mail Services S.R.L., S.C. Total Post Services S.R.L., S.C. Urgent Curier S.R.L.*

**Fig. 13 Distribuția pieței poștei de scrisori între furnizorii de servicii poștale în anul 2011**



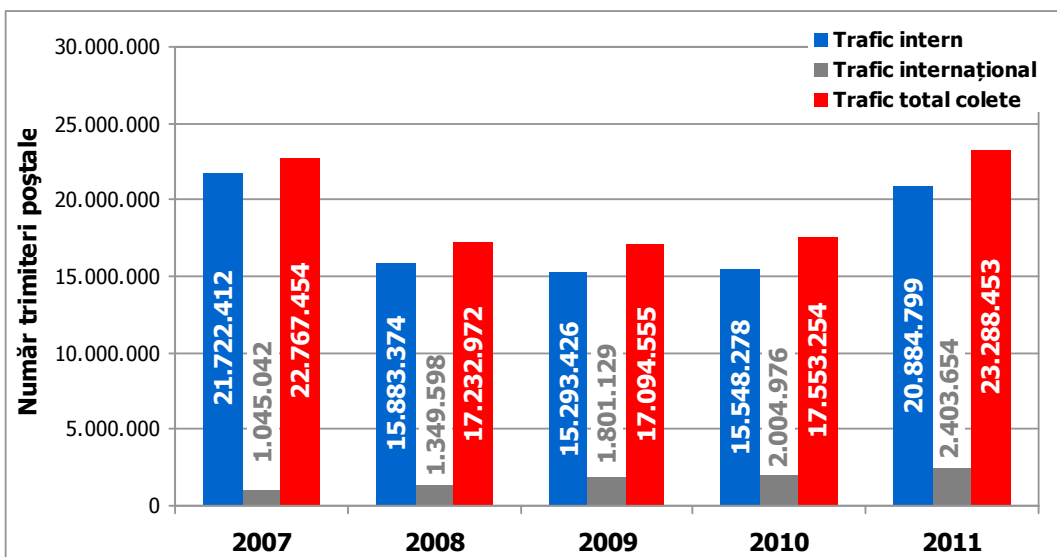
#### 4.2.2. Traficul de colete

În anul 2011, au fost colectate și distribuite un număr de **23.288.453** de colete poștale, ceea ce reprezintă 4,42% din traficul poștal total (**527.276.394**).

De asemenea, s-a constatat că în cursul anului 2011 au fost prelucrate:

- **20.884.799** colete poștale interne (89,68% din traficul total de colete), ceea ce reprezintă 4,21% din traficul poștal intern total (**496.366.748**);
- **2.403.654** colete poștale internaționale (10,32% din traficul total de colete), ceea ce reprezintă 7,78% din traficul poștal internațional total (**30.909.646**).

**Fig. 14 Traficul de colete în perioada 2007-2011**



**Tabelul nr. 5 Dinamica traficului de colete în perioada 2010 – 2011**

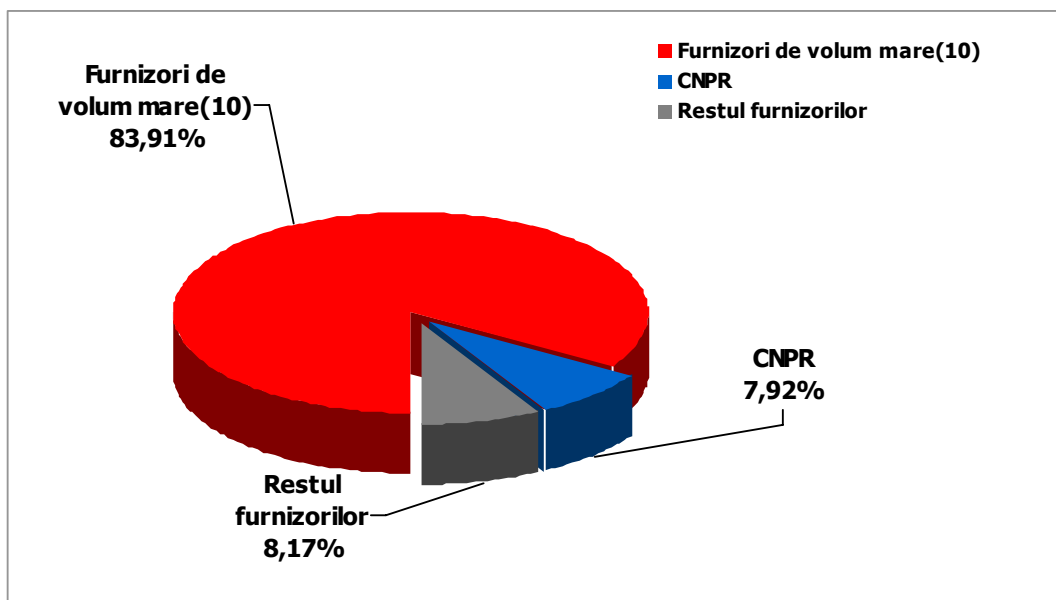
Indicator	Intern	Internațional	Total
<b>2010</b>	15.548.278	2.004.976	17.553.254
<b>2011</b>	20.884.799	2.403.654	23.288.453
<b>Dinamica (%)</b>	<b>+ 34,32%</b>	<b>+ 19,88%</b>	<b>+ 32,67%</b>

Se poate observa că după trei ani în care piața de colete s-a menținut aproximativ constantă, în anul 2011 traficul de colete a înregistrat o creștere de peste 30% față de anul anterior, depășind cu 2,29% chiar valoarea traficului din anul 2007 (**22.767.454** colete), an în care a fost înregistrat cel mai mare trafic de colete din ultimii cinci ani.

Din traficul total de colete de **23.288.453** realizat în anul 2011, CNPR a procesat un volum de **1.845.526** de colete, reprezentând un procent de 7,92%, iar următorii zece furnizori de volum mare din acest segment de piață au realizat împreună un trafic de **19.541.832** de colete, reprezentând 83,91% din acest trafic. Restul furnizorilor au realizat un volum de **1.901.095** de colete, reprezentând un procent de 8,17% din traficul total de colete.

Furnizorii cu cel mai mare trafic prezenți pe piața de colete în anul 2011 sunt (în ordine alfabetică): *Birsan Y Barsan Hermanos S.L., Bârsan Trans S.R.L. Spania Sucursala Sebeș, S.C. Cargus International S.R.L., Compania Națională Poșta Română S.A., S.C. DHL International Romania S.R.L., S.C. Dynamic Parcel Distribution S.A., S.C. GLS General Logistics Systems Romania S.R.L., S.C. Fan Courier Express S.R.L., S.C. Nemo Prod Com Impex S.R.L., S.C. Sprint Curier Expres S.R.L., S.C. Urgent Curier S.R.L.*

**Fig. 15 Distribuția pieței de colete între furnizorii poștali în anul 2011**





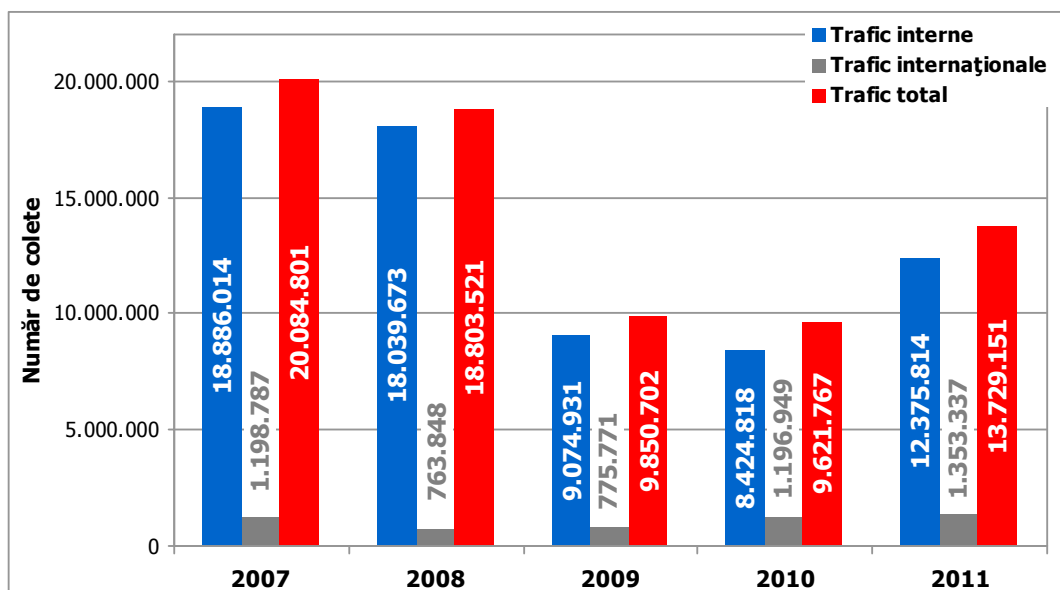
### 4.2.3. Traficul aferent serviciilor poștale Express\*

În anul 2011 traficul poștal total aferent serviciilor Express a fost de **13.729.151** de trimiteri poștale ceea ce reprezintă 2,60% din traficul poștal total (**527.276.394**).

De asemenea, din analiza datelor statistice corespunzătoare serviciilor Express în anul 2011, s-a constatat că:

- traficul intern a fost de **12.375.814** trimiteri poștale, reprezentând 90,14% din traficul total aferent serviciilor Express și 2,49% din traficul total intern (**496.366.748**);
- traficul internațional a fost de **1.353.337** trimiteri poștale, reprezentând 9,86% din traficul total al serviciilor Express și un procent de 4,38% din traficul total internațional (**30.909.646**).

**Fig. 16 Traficul de trimiteri aferente serviciilor Express în perioada 2007-2011**



**Tabelul nr. 6 Dinamica traficului serviciilor Express în perioada 2010 – 2011**

Indicator	Interne	Internaționale	Totale
<b>2010</b>	8.424.818	1.196.949	9.621.767
<b>2011</b>	12.375.814	1.353.337	13.729.151
<b>Dinamica (%)</b>	<b>+ 46,90%</b>	<b>+ 13,07%</b>	<b>+ 42,69%</b>

După patru ani de scăderi continue ale traficului Express în anul 2011 constatăm o creștere semnificativă a traficului intern (aproape 50%), dar și a traficului internațional care a crescut cu peste 13%.

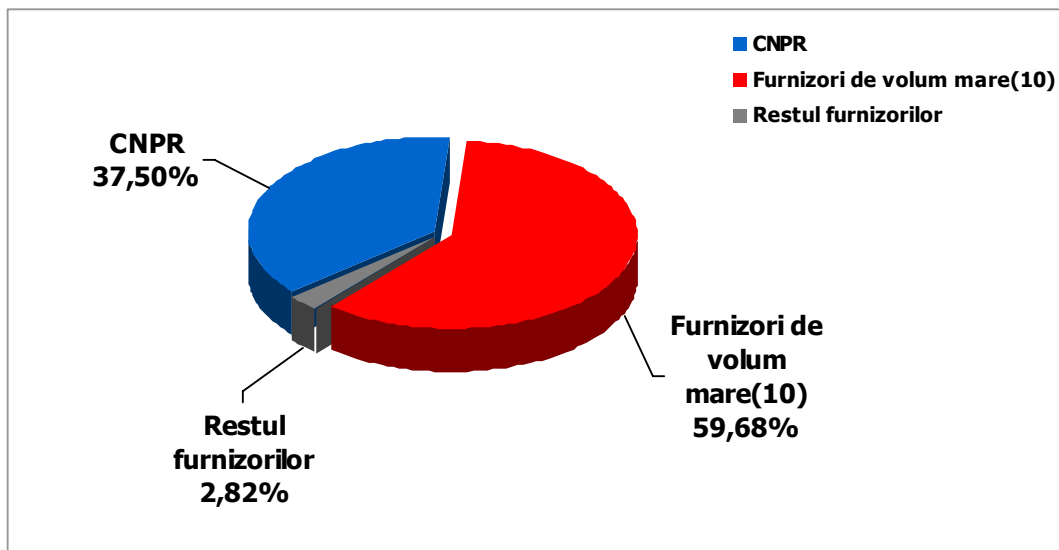
Din traficul total al serviciilor Express, CNPR a realizat un volum de **5.148.131** de trimiteri reprezentând un procent de 37,50% din totalul traficului serviciilor Express (**13.729.151**), următorii zece furnizori din acest segment de piață, au realizat un volum de **8.193.290** de trimiteri

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

reprezentând 59,68% din acesta. Restul furnizorilor au realizat un volum de **387.730** de trimiteri ceea ce reprezintă 2,82% din traficul total al serviciilor Express.

Furnizorii cu cel mai mare trafic pe segmentul serviciilor Express în anul 2011 sunt (în ordine alfabetică): *S.C. Best Letter Courier S.R.L., Compania Națională Poșta Română S.A., S.C. Dragon Star Curier S.R.L., S.C. Hardvision S.R.L., S.C. Internațional Romexpress Service LTD S.R.L., S.C. Nemo Prod Com Impex S.R.L., S.C. Poșta Atlassib Curier Rapid S.R.L., S.C. TNT Romania S.R.L., S.C. UPS Romania S.R.L., S.C. Urgent Curier S.R.L., S.C. World Mediatrans S.R.L.*

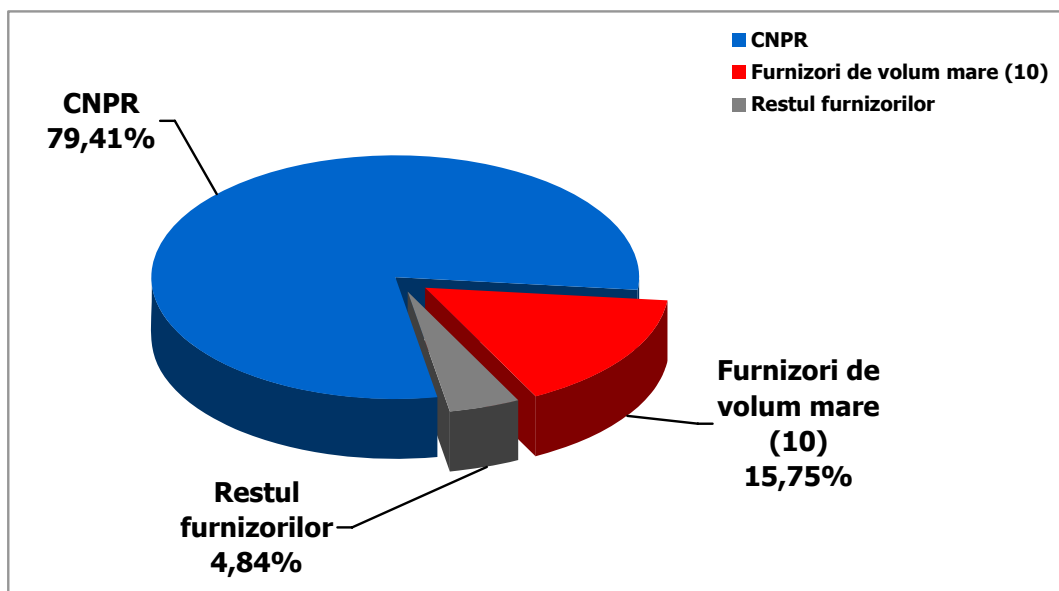
**Fig. 17 Distribuția pieței serviciilor Express între furnizorii poștali în anul 2011**



#### **4.2.4. Distribuția traficului poștal total între CNPR și primii zece mari furnizori**

Din traficul poștal total (**527.276.394** de trimiteri), în anul 2011 CNPR a procesat **418.705.969** de trimiteri, însemnând un procent de 79,41%, în timp ce următorii zece furnizori de volum mare au realizat un trafic de **83.045.433** de trimiteri, ce reprezintă 15,75% din totalul traficului de trimiteri procesate, iar restul furnizorilor au realizat un volum de **25.524.992** de trimiteri, ceea ce reprezintă 4,84% din acest segment de piață.

**Fig. 18 Distribuția traficului total între furnizorii de servicii poștale în anul 2011**

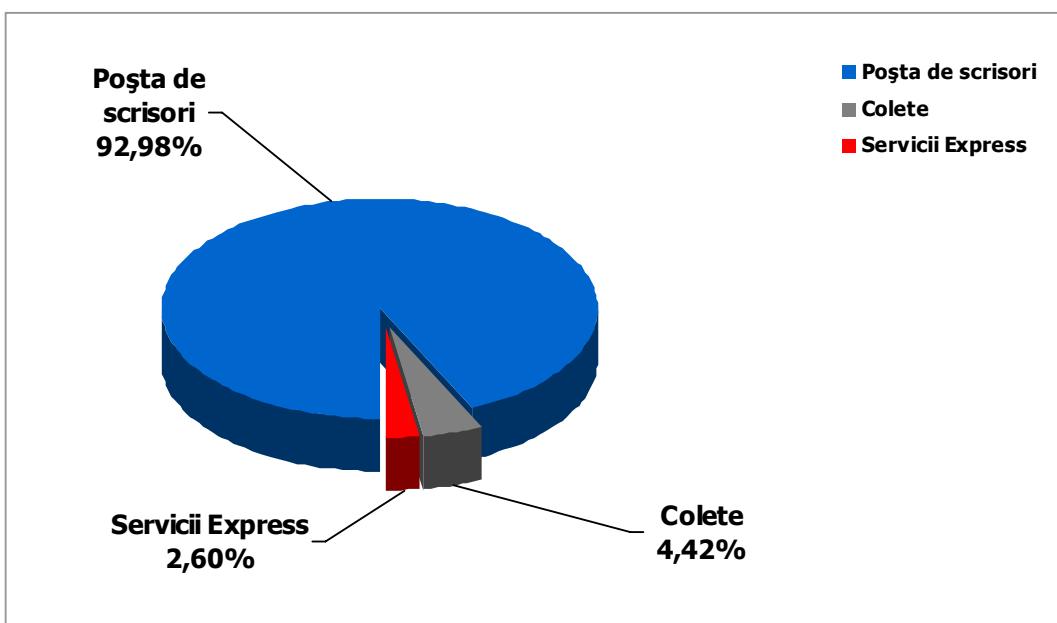


Furnizorii cu cel mai mare trafic de trimiteri poștale în anul 2011 sunt (în ordine alfabetică): S.C. Cargus International S.R.L., Compania Națională Poșta Română S.A., S.C. DID Rapid Curier S.R.L., S.C. Direct Post Services S.R.L., S.C. Dynamic Parcel Distribution S.A., S.C. Fan Courier Express S.R.L., S.C. Nemo Prod Com Impex S.R.L., S.C. Postmaster S.R.L., S.C. TCE Mail Services S.R.L., S.C. Total Post Services S.R.L., S.C. Urgent Curier S.R.L.

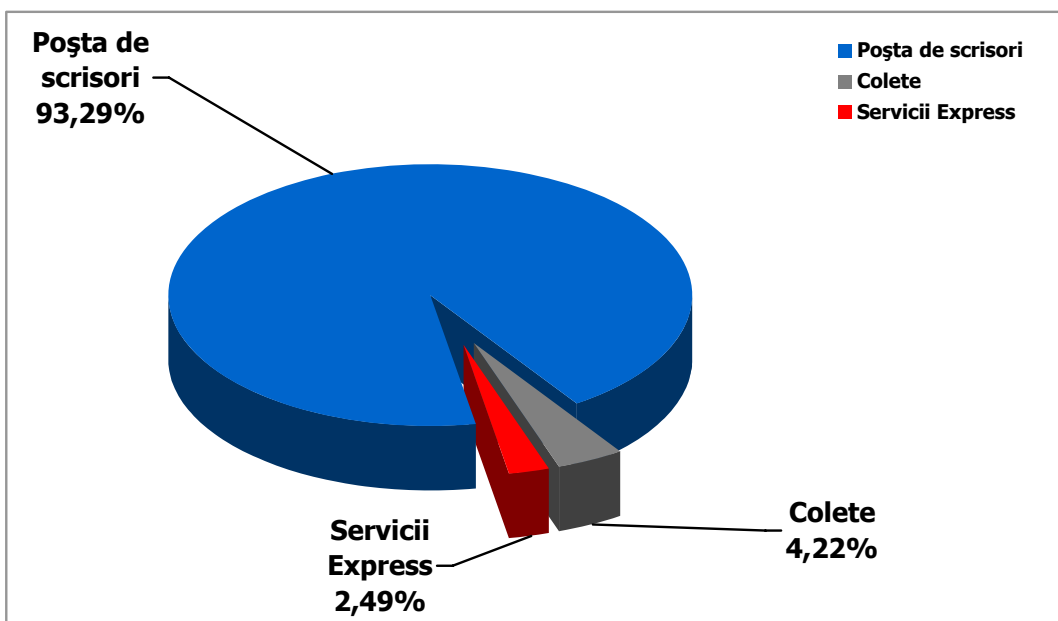
#### 4.2.5. Structura traficului poștal aferent anului 2011

Ținând cont de datele ce au definit structura traficului poștal aferent anului 2011, în figurile 19, 20, 21 sunt prezentate ponderile traficului poștei de scrisori, coletelor și serviciilor Express, în traficul poștal total, traficul intern total și traficul internațional total de trimiteri poștale.

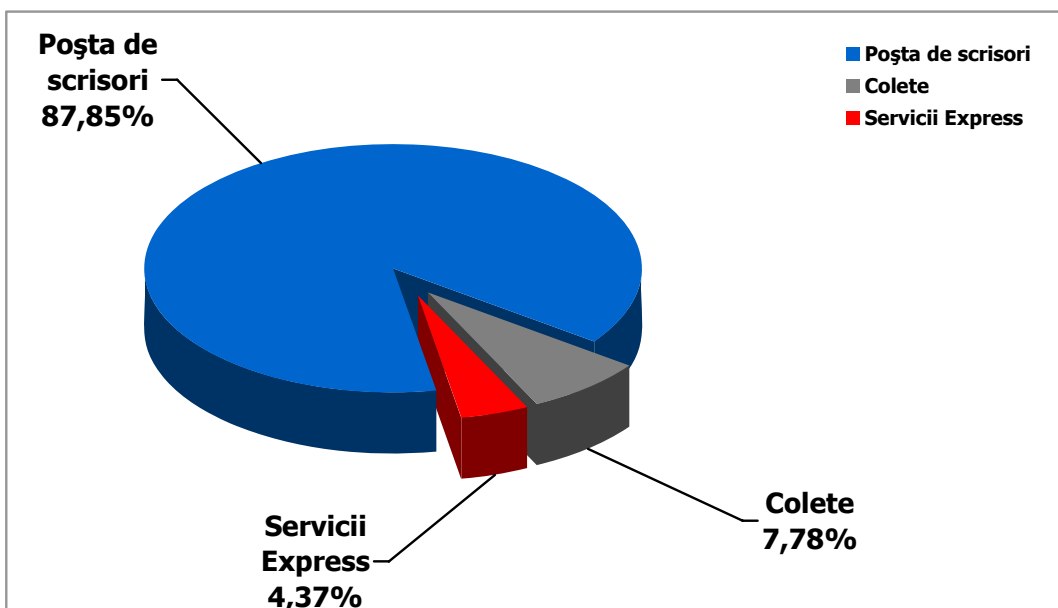
**Fig. 19 Distribuția în traficul total a trimiterilor poștale din poșta de scrisori, colete și servicii Express în anul 2011**



**Fig. 20 Distribuția în traficul intern total a trimiterilor poștale interne din poșta de scrisori, colete și servicii Express în anul 2011**



**Fig. 21 Distribuția în traficul internațional total a trimiterilor poștale internaționale din poșta de scrisori, colete și servicii Express în anul 2011**



Situația comparativă pentru perioada 2007-2011 a ponderilor distribuțiilor trimiterilor din poșta de scrisori, colete și servicii Express, în traficul poștal total, traficul intern total și traficul internațional total este prezentată în tabelele nr. 7, 8 și 9.

**Tabelul nr. 7 Ponderea distribuțiilor trimiterilor poștale în traficul total**

Indicatori	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Poșta de scrisori</b>	93,90%	94,76%	94,15%	93,42%	92,98%
<b>Colete</b>	3,24%	2,51%	3,71%	4,25%	4,42%
<b>Servicii Express</b>	2,86%	2,73%	2,14%	2,33%	2,60%

**Tabelul nr. 8 Ponderea distribuțiilor trimiterilor poștale în traficului total intern**

Indicatori	2007	2008	2009	2008	2010	2011
<b>Poșta de scrisori</b>	88,07%	88,09%	94,36%	88,09%	93,78%	93,29%
<b>Colete</b>	5,56%	7,61%	3,54%	7,61%	4,04%	4,22%
<b>Servicii Express</b>	6,37%	4,30%	2,10%	4,30%	2,18%	2,49%

**Tabelul nr. 9 Ponderea distribuțiilor trimiterilor poștale în traficului total internațional**

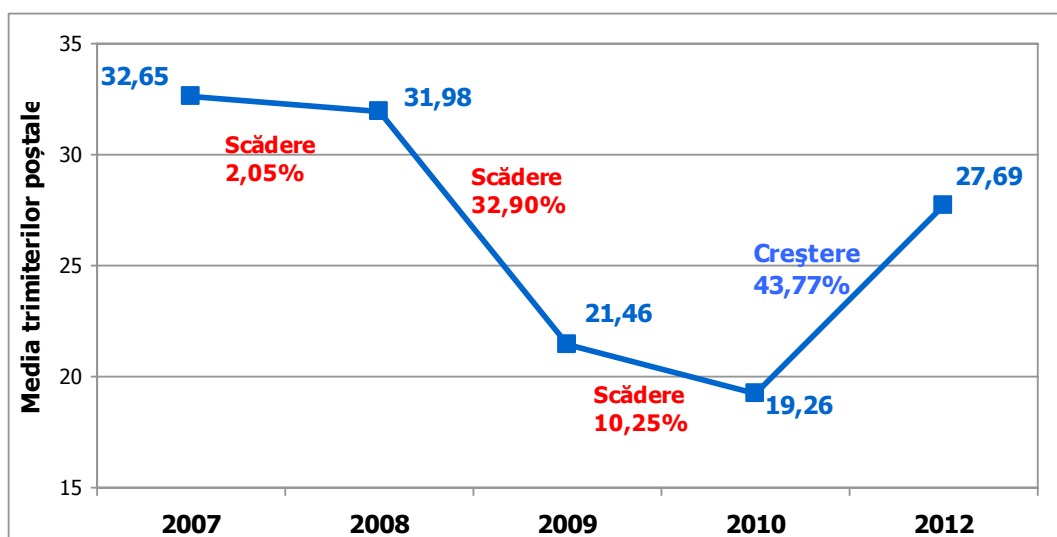
Indicatori	2007	2008	2009	2008	2010	2011
<b>Poșta de scrisori</b>	88,07%	88,09%	91,02%	88,09%	88,12%	87,85%
<b>Colete</b>	5,56%	7,61%	6,28%	7,61%	7,44%	7,78%
<b>Servicii Express</b>	6,37%	4,30%	2,70%	4,30%	4,44%	4,37%

### 4.3. Analiza alocării traficului poștal

#### 4.3.1 Media trimiterilor poștale raportate la numărul de locuitori

Raportând valorile traficului poștal total aferent anului 2011 (**527.276.394**) la populația României\* rezultă o medie de **27,69** de trimiteri poștale pe cap de locuitor, mai mare decât cea a anului anterior (care a fost de **19,26** de trimiteri poștale pe cap de locuitor), ca o consecință firească a creșterii traficului în ultimul an raportată la o populație aflată în scădere.

**Fig. 22 Dinamica mediei trimiterilor poștale pe cap de locuitor (trafic total/număr locuitori) în perioada 2007 – 2011**



\* Conform datelor furnizate de Institutul Național de Statistică populația României la data 31.12.2011 a fost de **19.043.767**.

### 4.3.2 Gradul de încărcare al angajaților din sectorul poștal

Gradul anual de încărcare al angajaților din sectorul poștal este raportul dintre traficul total de trimiteri poștale (**527.276.394**) și numărul de angajați din sectorul poștal (**48.106**). În anul 2011 gradul anual de încărcare a fost de **10.960** trimiteri poștale/angajat, în timp ce în 2010 a fost de **8.748** trimiteri poștale/angajat.

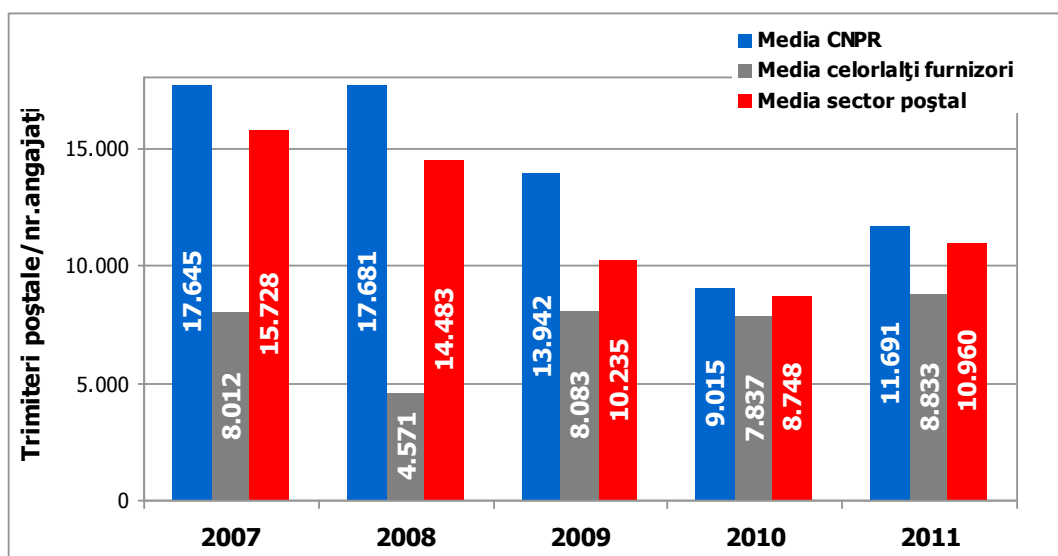
Gradul zilnic de încărcare este raportul dintre gradul anual de încărcare și numărul de zile lucrătoare din an (în anul 2011 au fost 255 zile lucrătoare). În anul 2011 gradul zilnic de încărcare al unui angajat din sectorul poștal a fost de **43** de trimiteri/angajat, în timp ce în anul 2010 a fost de **34** trimiteri/angajat.

Analizând gradul de încărcare al angajaților CNPR (**35.815**) în funcție de traficul procesat de acest furnizor în anul 2011 (**418.705.969** trimiteri) se observă că:

- în 2011 CNPR a înregistrat un grad anual de încărcare de **11.691** trimiteri poștale/angajat, în timp ce în anul 2010 acesta a fost de **9.015** trimiteri poștale/angajat;
- în anul 2011 gradul zilnic de încărcare înregistrat de furnizorul de serviciu universal a fost de **46** trimiteri poștale/angajat, mai mare decât în anul anterior (**35** trimiteri poștale/angajat).

Ceilalți furnizori au avut în anul 2011 (trafic total **108.570.425**, angajați **12.291**) un grad anual de încărcare de **8.833** trimiteri poștale/angajat și un grad zilnic de încărcare de **35** trimiteri poștale/angajat, valori mai mari decât în anul anterior, când s-au realizat **7.837** trimiteri poștale/angajat anual, respectiv **30** trimiteri poștale/angajat zilnic.

Fig. 23 Gradul de încărcare a angajaților din sectorul poștal în perioada 2007 – 2011



### 4.3.3. Analiza rețelelor poștale

#### a) Acoperirea poștală

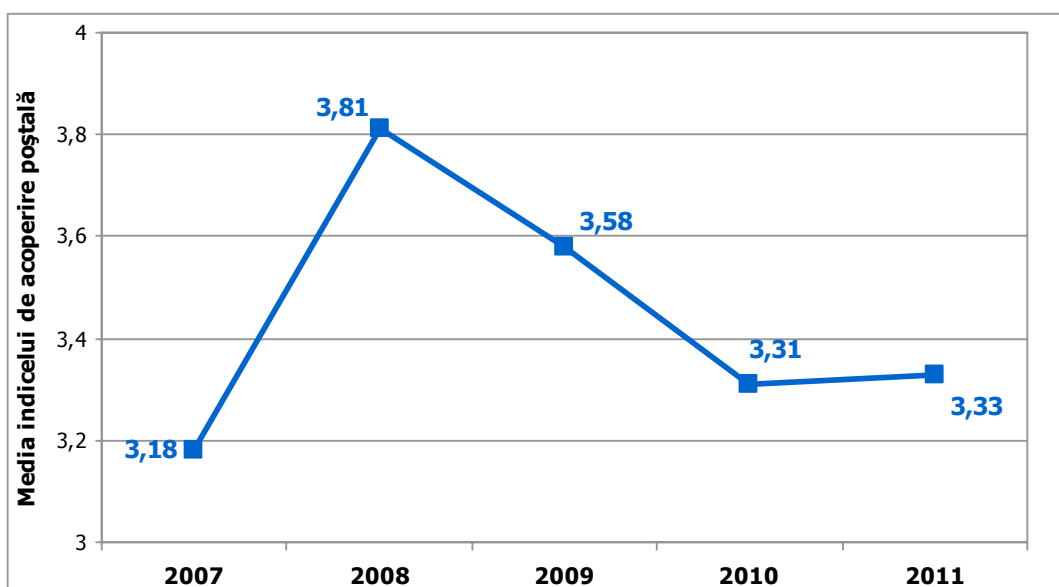
Acoperirea poștală reprezintă numărul de puncte de acces și de contact deservite de personal al furnizorilor de servicii poștale, raportat la o suprafață de 100 Km<sup>2</sup>.

În anul 2011 rețeaua poștală din România era compusă din **7.937** puncte de acces și de contact deservite de personal care au aparținut atât furnizorului de serviciu universal cât și celorlalți furnizori.

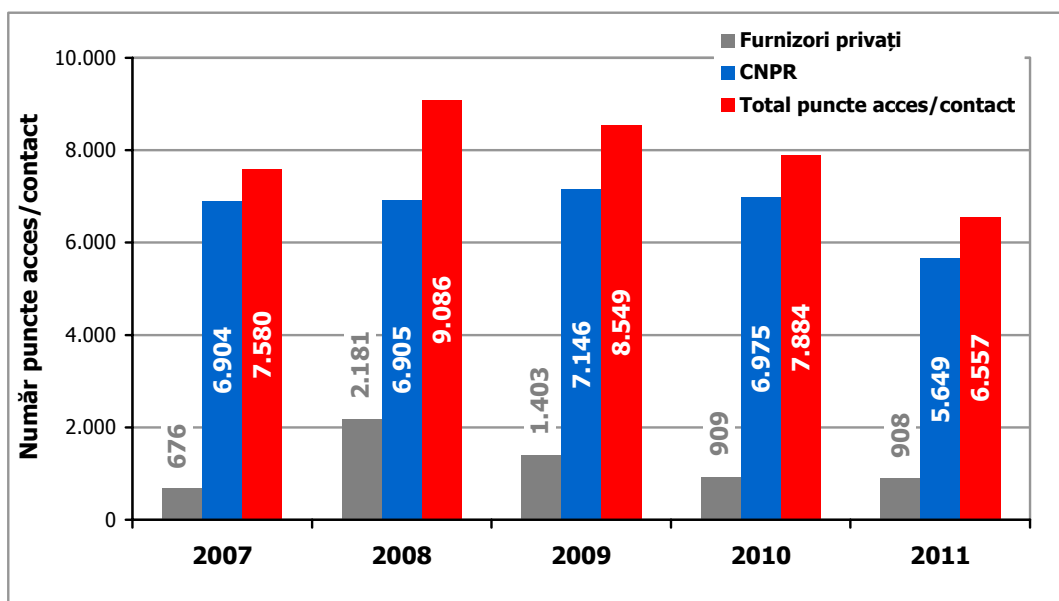
Raportând acest număr la suprafața țării (238.391 Km<sup>2</sup>) se obține un indice de acoperire de **3,33** (puncte acces/contact)/100 Km<sup>2</sup>.

În diagrama nr.24 este prezentată dinamica acoperirii poștale în ultimi cinci ani.

**Fig. 24 Dinamica indicelui de acoperire poștală în perioada 2007 – 2011**



**Fig. 25 Numărul punctelor de acces și contact ale CNPR și ale furnizorilor privați în perioada 2007 - 2011**



Din figura 25 se poate observa că în anul 2011 numărul punctelor de acces/contact ale furnizorului de serviciu universal a scăzut față de 2010 cu 19,01%, în timp ce numărul punctelor de acces/contact ale celorlalți furnizori a rămas constant.

### ***b) Densitatea poștală***

Densitatea poștală se referă la numărul locuitorilor arondați la un punct de acces și/sau de contact. Punctul de acces/contact poate fi deservit de personal - oficiu poștal, agenție poștală, oficiu mobil etc. - sau poate fi o cutie, respectiv o căsuță poștală.

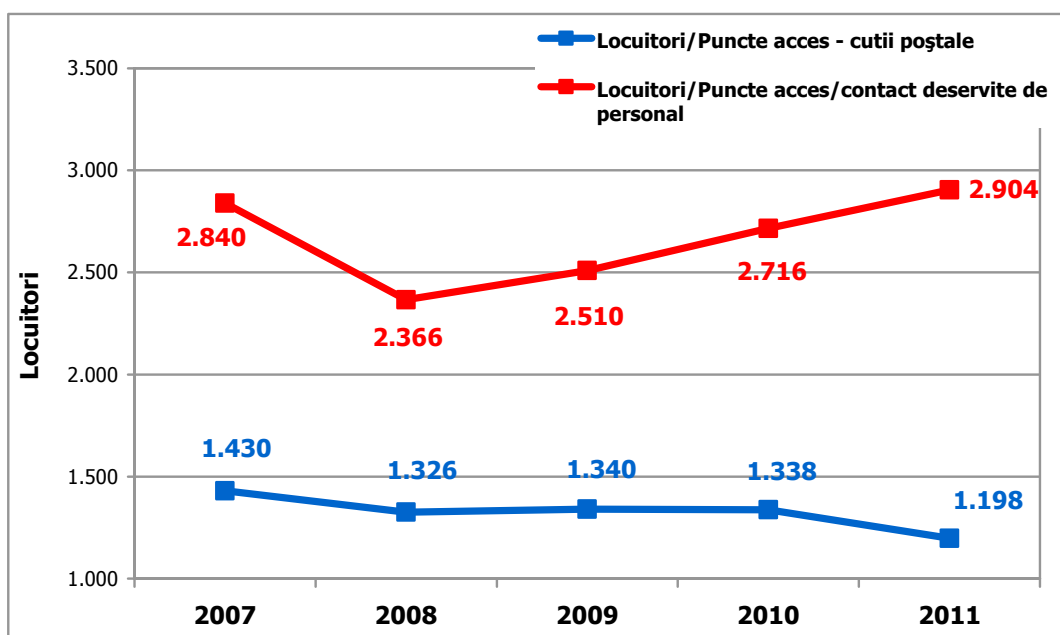
În anul 2011 au funcționat în România **6.557** puncte de acces și de contact deservite de personal. Prin raportare la populația țării (**19.043.767** de locuitori), se obține un indice de **2.904** locuitori/punct acces/contact, în creștere față de anul 2010 când acest indice a fost de **2.716** locuitori/punct acces/contact.

Furnizorul de serviciu universal deține un număr de **5.649** puncte de acces/contact deservite de personal, reprezentând un procent de 86,15% din totalul acestora, prin care asigură o acoperire de **3.371** locuitori/punct acces/contact. Trebuie remarcat faptul că CNPR asigură acoperirea întregului teritoriu al țării, așa cum se stipulează în decizia ANCOM de desemnare ca furnizor de serviciu universal, inclusiv în zone rurale care sunt slab populate. Activitatea celorlalți furnizori este concentrată cu precădere în zona urbană.

În ceea ce privește punctele de acces nedeservite de personal, respectiv cutiile poștale amplasate pe domeniul public, se observă că acestea aparțin furnizorului de serviciu universal, acesta fiind singurul furnizor care asigură servicii pentru trimerile poștale neînregistrate.

Raportând numărul de locuitori al României (**19.043.767**) la numărul cutiilor poștale (**15.896**) rezultă că în anul 2011 CNPR a asigurat, în medie, o cutie poștală la **1.198** de locuitori.

**Fig. 26 Dinamica densității poștale în perioada 2007-2011**



#### **4.3.4. Date referitoare la statistica reclamațiilor privind prestarea serviciile poștale**

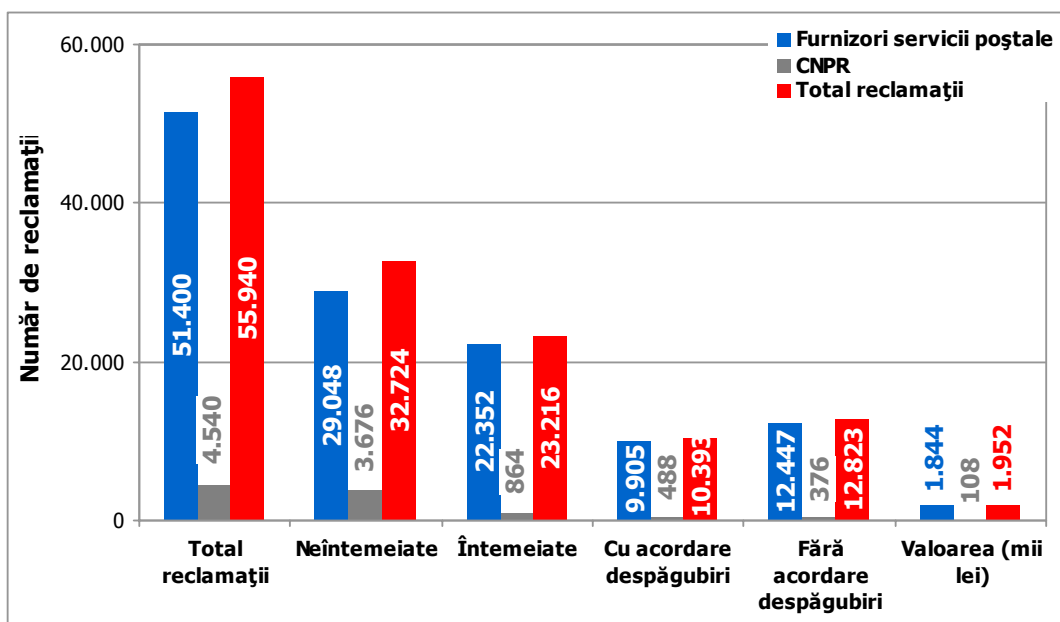
Furnizorii de servicii poștale au obligația de a primi reclamațiile prelabile adresate de utilizatorii care se consideră prejudiciați prin prestarea necorespunzătoare a serviciului.

Furnizorii au obligația de a întocmi și de a actualiza permanent un registru în care sunt înscrise toate reclamațiile adresate de expeditori sau destinatari, inclusiv în cazul în care serviciul poștal este prestat de mai mulți furnizori, precum și modul de soluționare a reclamațiilor.

Furnizorii au obligația de a stabili un mecanism simplu, transparent și accesibil de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori, în special în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea parțială ori totală sau deteriorarea trimerii poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor.



**Fig. 27 Statistica reclamațiilor utilizatorilor de servicii poștale în anul 2011**



În anul 2011 au fost înregistrate **55.940** reclamații, din care **10.393** s-au dovedit a fi întemeiate, furnizorii de servicii poștale acordând pentru acestea despăgubiri în valoare de **1.951.956** lei.

CNPR a primit **4.540** de reclamații, din care 10,75% (**488** de reclamații) au fost considerate întemeiate, furnizorul acordând despăgubiri în valoare de **107.610** lei (5,51% din valoarea totală acordată ca despăgubiri).

Din totalul reclamațiilor considerate întemeiate, dar care nu s-au soluționat cu acordarea de despăgubiri, 97,07% au fost înregistrate de către furnizorii privați și 2,93% de către furnizorul de serviciu universal, în acest caz considerându-se că prejudiciul reclamat, conform contractului încheiat cu utilizatorul serviciului poștal, nu se despăgubește.

Din totalul reclamațiilor înregistrate (**55.940**) în cursul anului 2011, **32.676**, reprezentând 58,5%, au fost reclamații neîntemeiate, din totalul cărora 88,77% au fost primite de către furnizorii privați de servicii poștale, iar cele înregistrate de CNPR au fost în cuantum de 11,23%.

În tabelul nr.10 este prezentată situația comparativă a reclamațiilor depuse de către utilizatorii de servicii poștale între anii 2010 și 2011. Se constată o scădere a acestor reclamații cu 38,26%, dar și o creștere a numărului reclamațiilor care au fost despăgubite (23,21%). Putem concluziona că în anul 2011 a crescut gradul de satisfacție a utilizatorilor de servicii poștale.

**Tabelul nr. 10 Dinamica reclamațiilor în perioada 2010 – 2011**

Indicator	Reclamații întemeiate	Reclamații neîntemeiate	Reclamații cu acordare de despăgubiri	Reclamații fără acordare despăgubiri	Totale reclamații
<b>2010</b>	51.460	39.152	8.435	43.025	90.612
<b>2011</b>	23.216	32.724	10.393	12.823	55.940
<b>Dinamica (%)</b>	<b>- 54,89%</b>	<b>- 16,42%</b>	<b>+ 23,21%</b>	<b>- 70,20%</b>	<b>- 38,26%</b>

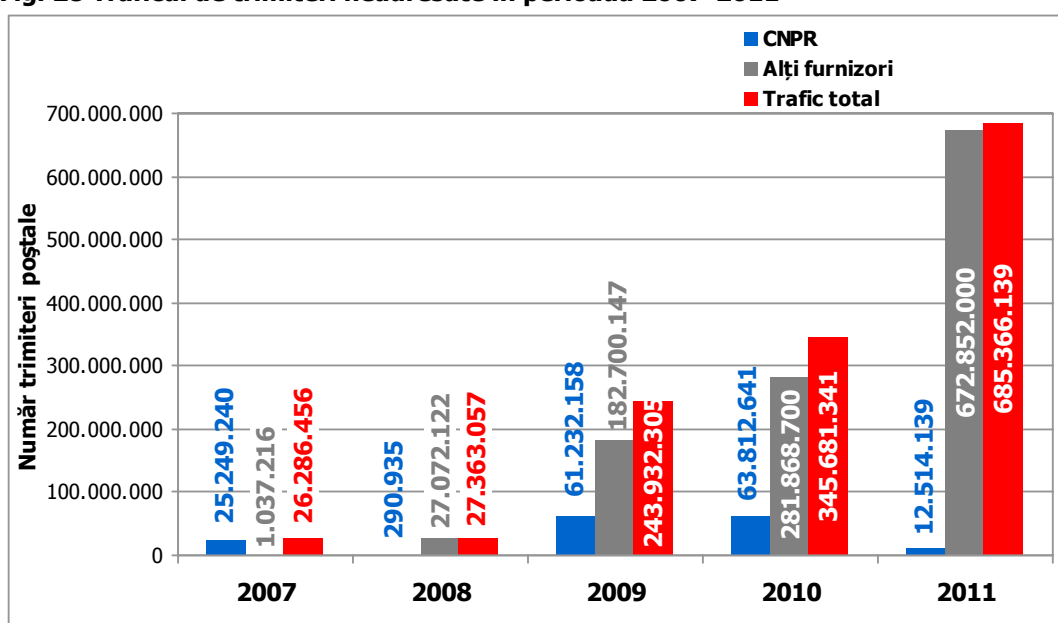
## 4.4. Traficul trimiterilor aferente serviciilor conexe serviciilor poștale (servicii integrate)

### 4.4.1. Traficul trimiterilor neadresate (neclasificate), interne

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

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

Fig. 28 Traficul de trimiteri neadresate în perioada 2007-2011



Se constată implicarea în prestarea acestui serviciu nepoștal a furnizorilor privați care au descoperit o oportunitate aducătoare de beneficii și astfel se explică dezvoltarea acestui tip de serviciu: în anul 2011 creșterea traficului de trimiteri neadresate față de 2010 a fost de 143,15%.

### 4.4.2. Traficul trimiterilor hibride

Trimiterile hibride sunt acele trimiteri prezentate de către expeditor în formă fizică sau electronică (poștă electronică, SMS, fax etc.) și în cazul cărora furnizorul a procesat mesajul (decompactare, decriptare, arhivare etc.), transportul realizându-se în principal în format electronic, către punctele din rețeaua furnizorului mai apropiate de destinatar, de unde trimiterile sunt distribuite în formă fizică destinatarului.

În anul 2011 numai CNPR a raportat **297.805** de trimiteri hibride, din care **256.993** au fost trimiteri interne și **40.812** au fost trimiteri internaționale.

Tabelul nr. 11 Dinamica traficului trimiterilor hibride în perioada 2010 – 2011

Indicator	Interne	Internaționale	Totale
<b>2010</b>	212.130	31.531	243.661
<b>2011</b>	256.993	40.812	297.805
<b>Dinamica (%)</b>	<b>+ 21,15%</b>	<b>+ 29,43%</b>	<b>+ 22,22%</b>

## 5. Serviciile poștale din sfera serviciului universal

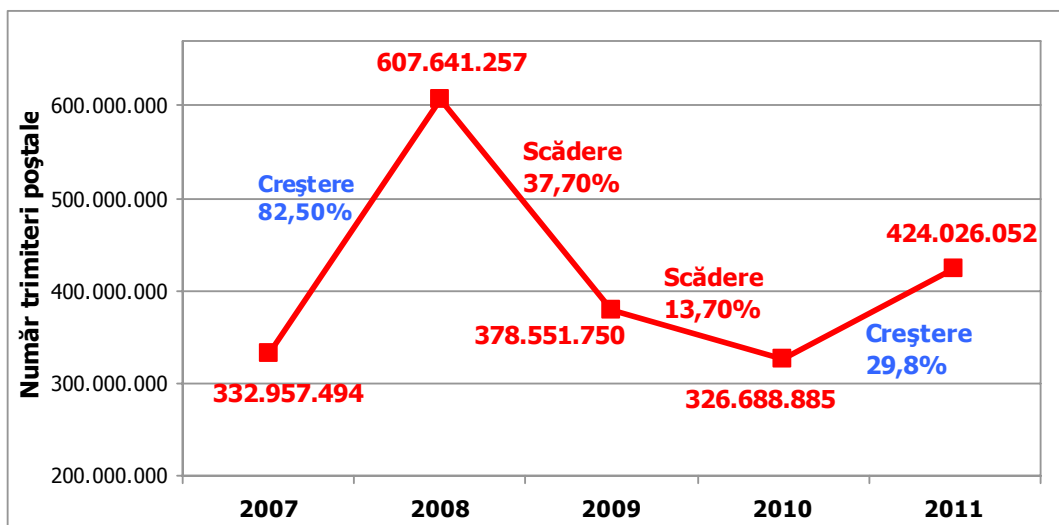
Serviciile poștale din sfera serviciului universal sunt:

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

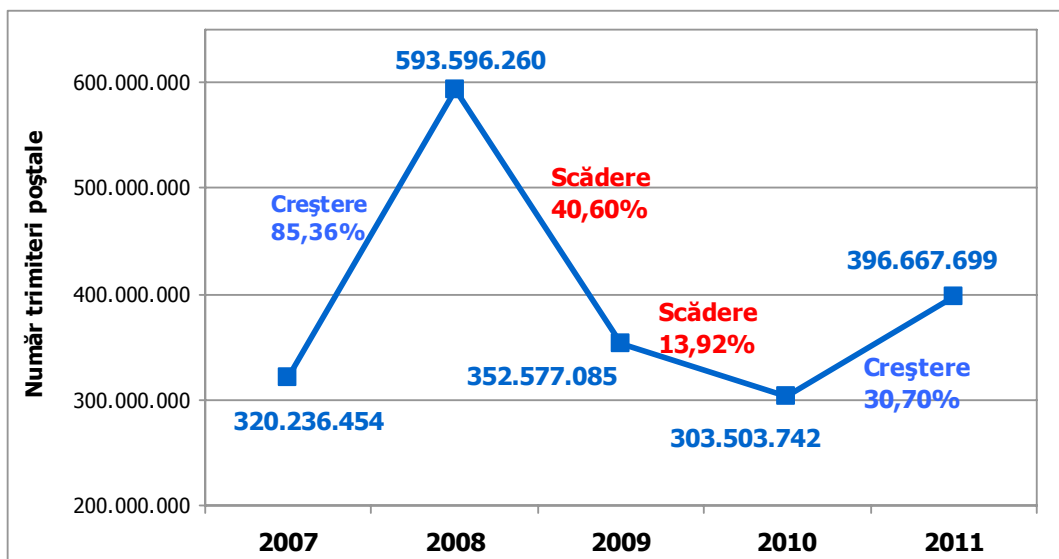
### 5.1. Analiza generală a traficului poștal aferent serviciilor din sfera serviciului universal

Traficul poștal aferent serviciilor poștale din sfera serviciului universal corespunzător anului 2011 a fost de **424.026.052** de trimiteri poștale, reprezentând un procent de 80,42% din traficul total poștal realizat în acest an (**527.276.394**); acesta a fost format din: **396.667.699** trimiteri poștale interne, (reprezentând 79,91% din traficul total intern procesat în 2011, care a fost de **496.366.748** trimiteri) și **27.358.353** trimiteri poștale internaționale (ceea ce înseamnă un procent de 88,51% din totalul de **30.909.646** trimiteri internațional prelucrate în 2011).

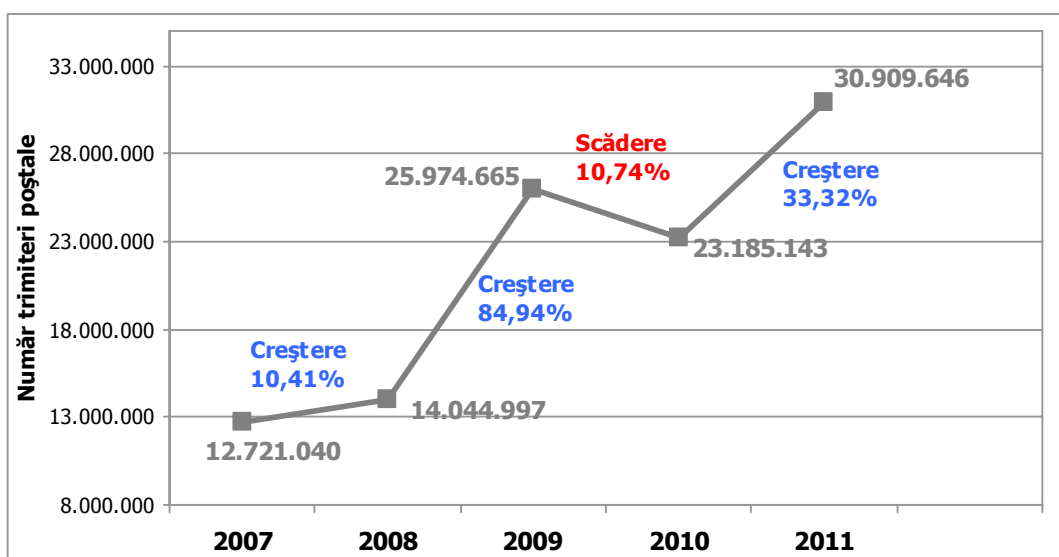
Fig. 29 Dinamica traficului poștal total din sfera serviciului universal în perioada 2007-2011



**Fig. 30 Dinamica traficului poștal intern din sfera serviciului universal în perioada 2007-2011**



**Fig. 31 Dinamica traficului poștal internațional din sfera serviciului universal în perioada 2007-2011**



Analiza comparativă a traficului din sfera serviciului universal realizat de CNPR în anii 2010–2011 se poate vedea în tabelul nr.12, din care se constată creșterea traficului cu peste 30%.

**Tabelul nr. 12 Dinamica traficului CNPR din sfera serviciului universal în perioada 2010 – 2011**

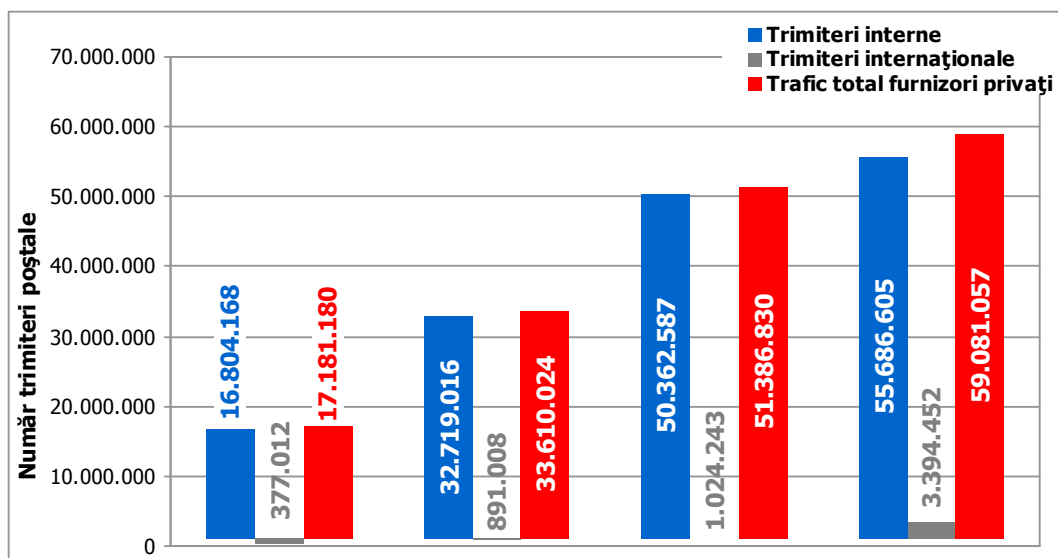
Indicator	Intern	Internațional	Total
<b>2010</b>	253.141.155	22.160.900	275.302.055
<b>2011</b>	340.981.094	23.963.901	364.944.995
<b>Dinamica (%)</b>	<b>+ 34,70%</b>	<b>+ 8,14%</b>	<b>+ 32,56%</b>

În tabelul nr.13 este prezentată situația comparativă a traficului înregistrat de furnizorii privați în anii 2010 și 2011 în sfera serviciului universal.

**Tabelul nr. 13 Dinamica traficului furnizorilor privați din sfera serviciului universal în perioada 2010 – 2011**

Indicator	Intern	Internațional	Total
<b>2010</b>	50.362.587	1.024.243	51.386.830
<b>2011</b>	55.686.605	3.394.452	59.081.057
<b>Dinamica (%)</b>	<b>+ 10,57%</b>	<b>+ 231,41%</b>	<b>+ 14,97%</b>

**Fig. 32 Dinamica traficului total al furnizorilor în perioada 2008 – 2011**



În consecință, s-a constatat că aproximativ 13,93% (**59.081.057** trimiteri) din traficul total realizat în sfera serviciului universal (**424.026.052**) în anul 2011 a fost procesat de alți furnizori de servicii poștale decât furnizorul de serviciu universal. Se remarcă saltul spectaculos al traficului de trimiteri internaționale care au fost trimise în anul 2011 din afara țării către România în număr de **3.195.868** în timp ce în anul 2010 aceste trimiteri au fost de **788.527** realizându-se o creștere de 305,30%. În același timp, constatăm o scădere cu 15,75% a trimiterilor poștale expediate de pe teritoriul României spre alte state (de la **235.716** procesate în 2010 la **198.584** în 2011).

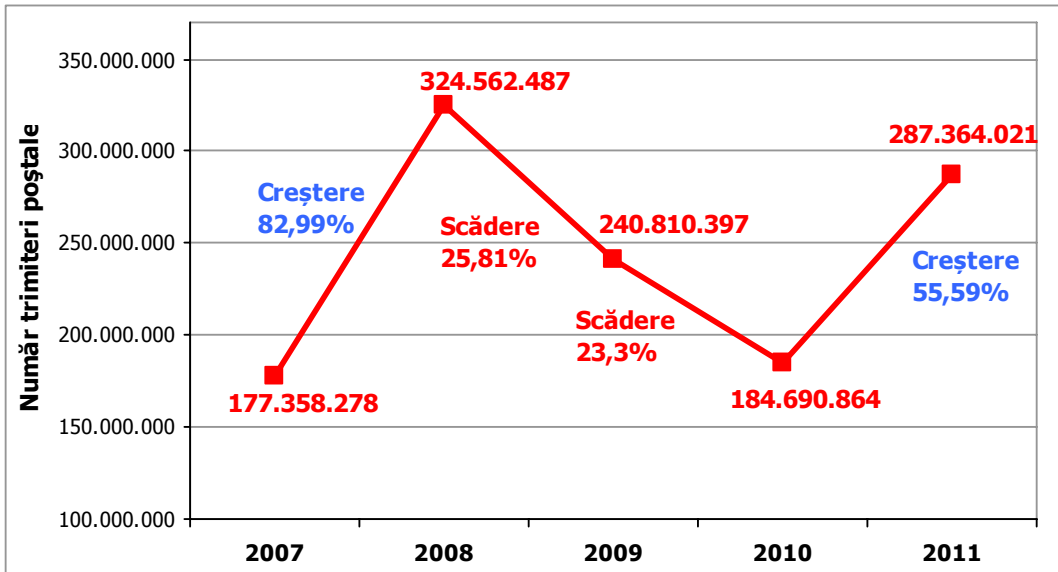
## 5.2. Analiza traficului poștal aferent serviciilor rezervate CNPR

În calitate de furnizor de serviciu universal, conform *Deciziei Președintelui ANCOM nr.293/2009, privind desemnarea furnizorului de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale*, CNPR a beneficiat și în cursul anului 2011 de dreptul exclusiv de a presta servicii poștale având ca obiect trimiteri de corespondență, indiferent dacă livrarea acestora este accelerată sau nu, a căror greutate este mai mică de 50 g și al căror tarif este mai mic de 2 lei, constând în:

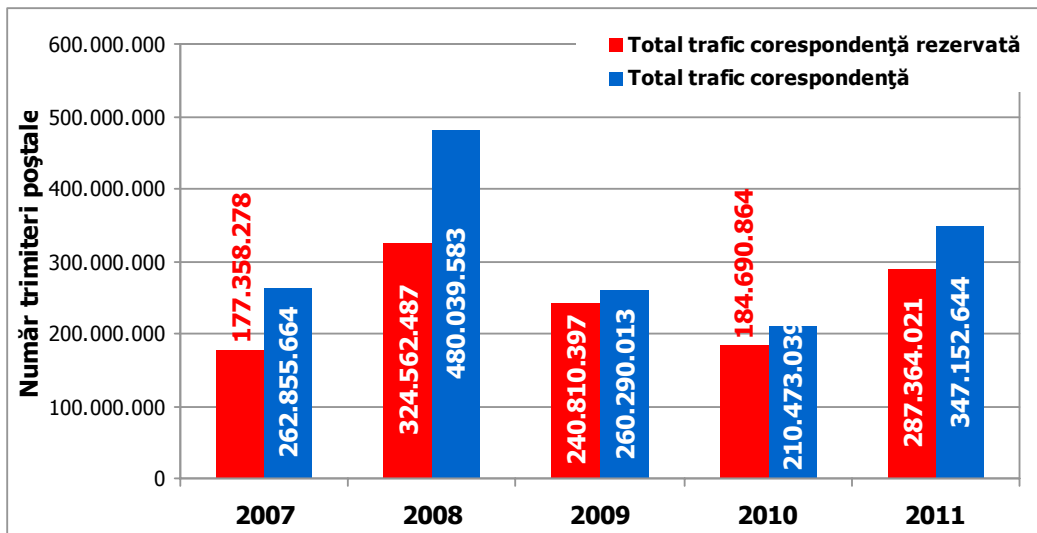
- colectarea, sortarea, transportul și livrarea trimiterilor de corespondență interne;
- distribuirea trimiterilor de corespondență expediate din afara teritoriului României către o adresă aflată pe teritoriul acesteia.

Traficul poștal realizat de către furnizorul de serviciu universal, CNPR, ca urmare a drepturilor rezervate de care a beneficiat în anul 2011, a fost de **287.364.021** de trimiteri, reprezentând un procent de 67,77% din traficul aferent serviciului universal (**424.026.052**) și 82,78% din întregul trafic de corespondență (**347.152.644**) de trimiteri) realizat CNPR.

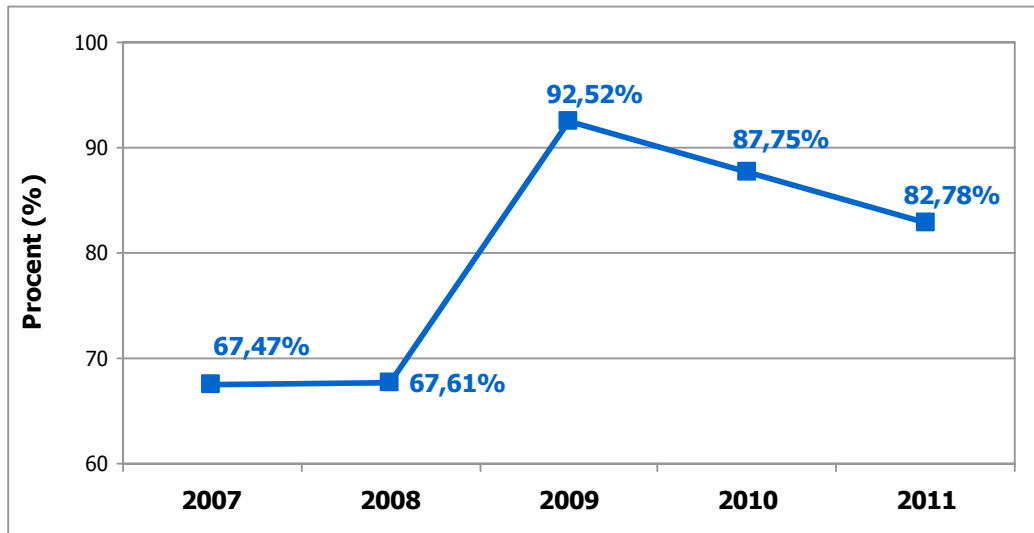
**Fig. 33 Dinamica traficului de corespondență rezervată CNPR în perioada 2007-2011**



**Fig. 34 Traficul de corespondență rezervată și traficul de corespondență CNPR în perioada 2007-2011**



**Fig. 35 Dinamica ponderii trimiterilor de corespondență rezervată din totalul trimiterile de corespondență CNPR în perioada 2007-2011**



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

În urma intrării în vigoare a Deciziei președintelui ANRCTI nr. 2858/2007 (completată și modificată prin Decizia președintelui ANCOM nr. 891/2009) privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale, autoritatea de reglementare a încurajat creșterea concurenței în sfera serviciului universal, astfel încât gradul de accesare a serviciilor din acest segment de piață a crescut începând cu anul 2008.

#### 5.3.1. Traficul trimiterilor din poșta de scrisori din sfera serviciului universal

În serviciile poștale aferente poștei de scrisori sunt incluse serviciile având ca obiect trimiteri de corespondență (simple, recomandate, cu valoare declarată), trimiteri constând în imprimate, pachete mici și trimiteri de publicitate prin poștă, cu limita maximă de greutate 2 kg.

În anul 2011, traficul poștal al trimiterilor din poșta de scrisori a reprezentat 97,74% din traficul poștal realizat în sfera serviciului universal (**424.026.052**) însumând **414.456.812** de trimiteri din care:

- **388.626.108** de trimiteri interne (însemnând un procent de 93,77% din traficul total al poștei de scrisori din sfera serviciului universal), ceea ce reprezintă 97,97% din traficul total intern (**396.667.699**);
- **25.830.704** de trimiteri internaționale (reprezintă un procent de 6,23% din traficul total al poștei de scrisori) ceea ce înseamnă 94,42% din traficul total internațional (**27.358.353**).

Evoluția traficului realizat în sfera serviciului universal poate fi urmărită în tabelele și diagramele de mai jos.

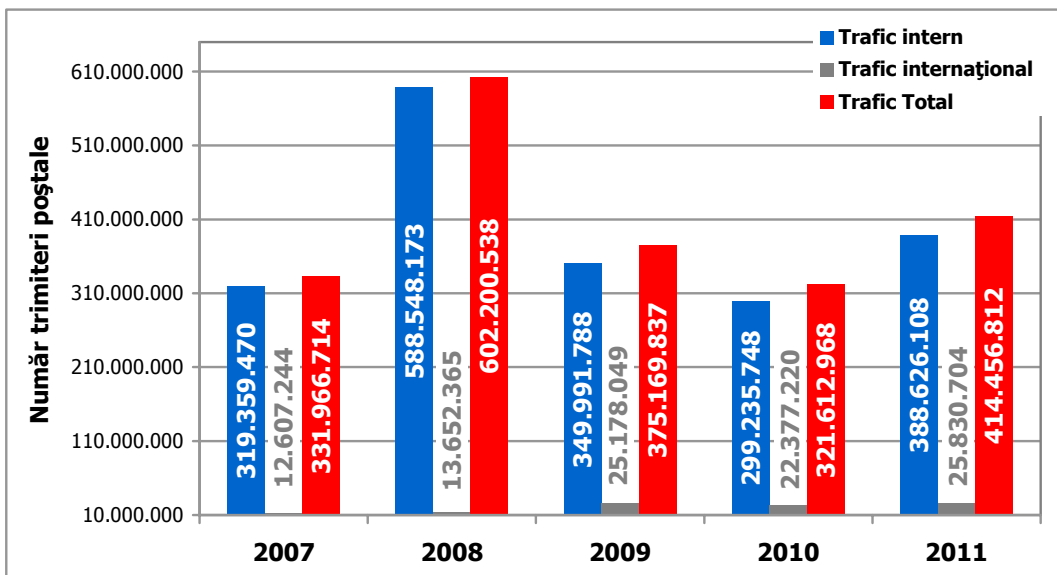
**Tabelul nr. 14 Traficul trimiterilor din poșta de scrisori în anul 2010**

Indicatori/Furnizori	CNPR	Alți furnizori	Total
Interne	340.265.302	48.360.806	388.626.108
Internaționale	23.781.403	2.049.301	25.830.704
<b>Total</b>	<b>364.046.705</b>	<b>50.410.107</b>	<b>414.456.812</b>

**Tabelul nr. 15 Dinamica traficului poștei de scrisori în perioada 2010 – 2011**

Indicatori	Intern	Internațional	Total
<b>2010</b>	299.235.748	22.377.220	321.612.968
<b>2011</b>	388.626.108	25.830.704	414.456.812
<b>Dinamica (%)</b>	<b>+ 29,87%</b>	<b>+ 15,43%</b>	<b>+ 28,88%</b>

**Fig. 36 Traficul poștei de scrisori din sfera serviciului universal în perioada 2007-2011**



*a) Structura și dinamica traficului trimiterilor de corespondență din sfera serviciului universal*

**Tabelul nr. 16 Structura traficului de corespondență (nr.trimiteri) în anul 2011**

Indicatori/Furnizori	CNPR	Alți furnizori	Total
<b>Interne</b>	284.130.126	36.571.117	320.701.243
<b>Internaționale</b>	18.315.063	82.763	18.397.826
<b>Total</b>	302.445.189	36.653.880	339.099.069

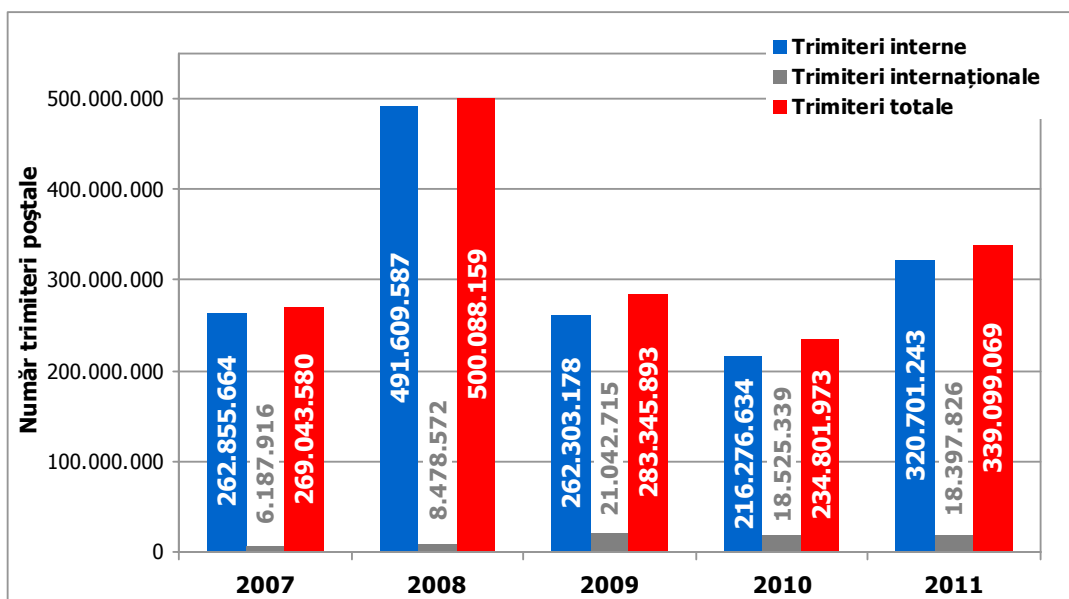
**Tabelul nr. 17 Dinamica traficului de corespondență în perioada 2010 – 2011**

Indicatori	Intern	Internațional	Total
<b>2010</b>	216.276.634	18.525.339	234.801.973
<b>2011</b>	320.701.243	18.397.826	339.099.069
<b>Dinamica (%)</b>	<b>+ 48,28%</b>	<b>- 0,69%</b>	<b>+ 44,42%</b>

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



**Fig. 37 Traficul trimiterilor de corespondență în perioada 2007-2011**



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

În anul 2011, aproape întregul trafic (99,75%) de trimiteri constând în imprimare din sfera serviciului universal (**8.803.288**) a fost realizat de către furnizorul de serviciu universal (CNPR).

**Tabelul nr. 18 Structura traficului de imprimare (nr.trimiteri) în anul 2011**

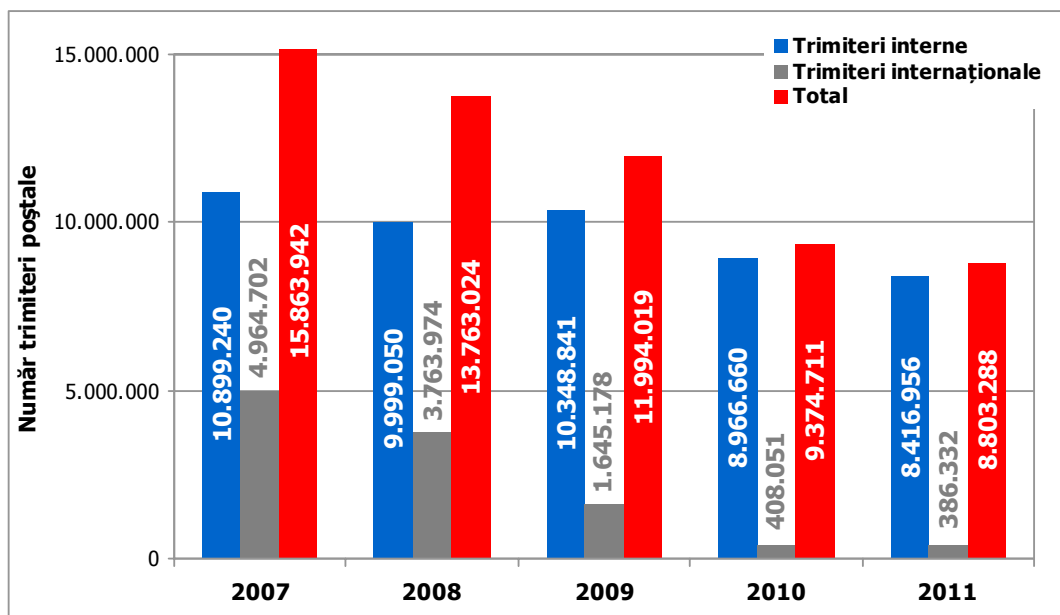
Indicatori/Furnizori	CNPR	Alți furnizori	Total
<b>Interne</b>	8.096.503	320.453	8.416.956
<b>Internaționale</b>	386.332	0	386.332
<b>Total</b>	8.482.835	320.453	8.803.288

**Tabelul nr. 19 Dinamica trimiterilor constând în imprimare în perioada 2010 – 2011**

Indicatori	Interne	Internaționale	Totale
<b>2010</b>	8.966.660	408.051	9.374.711
<b>2011</b>	8.416.956	386.332	8.803.288
<b>Dinamica (%)</b>	<b>- 6,13%</b>	<b>- 5,32%</b>	<b>- 6,10%</b>

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

**Fig. 38 Traficul trimiterilor constând în imprimate în perioada 2007-2011**



*c) Structura și dinamica traficului aferent serviciilor de publicitate prin poștă din sfera serviciului universal\*\**

**Tabelul nr. 20 Structura traficului de publicitate prin poștă (nr.trimiteri) în anul 2011**

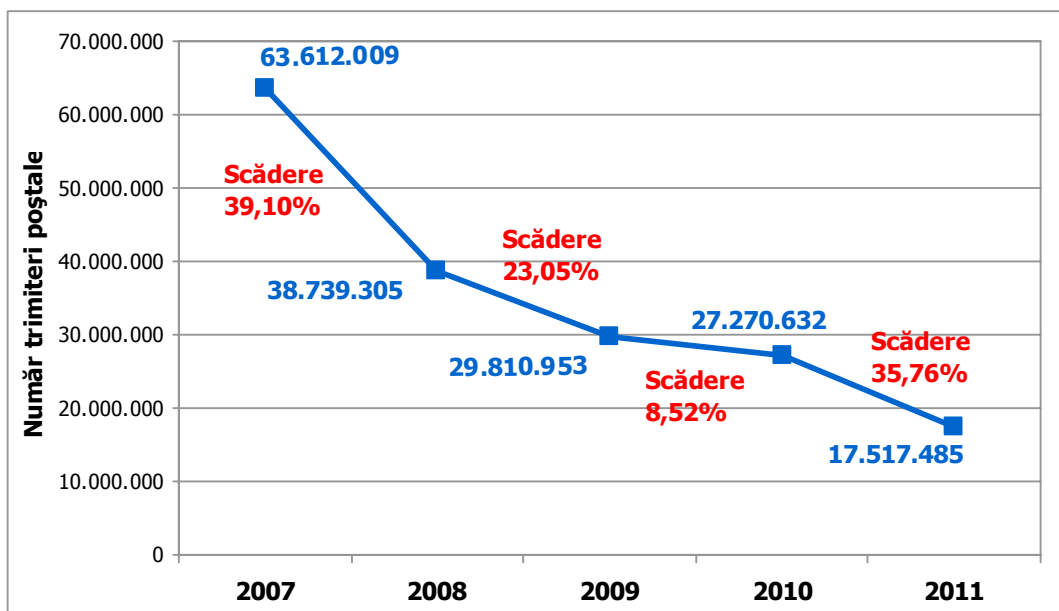
Indicatori/Furnizori	CNPR	Alți furnizori	Total
<b>Interne</b>	11.370.330	2.769.893	14.140.223
<b>Internaționale</b>	3.377.262	0	3.377.262
<b>Total</b>	14.747.592	2.769.893	17.517.485

**Tabelul nr. 21 Dinamica traficului de publicitate prin poștă în perioada 2010 – 2011**

Indicatori	2010	2011	Dinamica (%)
<b>Interne</b>	27.270.632	17.517.485	<b>- 35,76%</b>

\*\* **Publicitate prin poștă** - serviciu poștal având ca obiect un număr minim de 500 de trimiteri poștale interne sau internaționale depuse la același punct de acces în același timp, care urmează să fie transportate și livrate la adresa indicată de expeditor pe trimiterea în sine sau pe ambalajul acesteia, constând exclusiv în materiale de reclamă, marketing sau publicitate, care conțin mesaje identice, cu excepția numelui, adresei și a numărului de identificare ale destinatarului, precum și a altor modificări care nu alterează natura mesajului. Nu constituie publicitate prin poștă chitanțele, facturile, situațiile financiare și alte mesaje având un conținut diferit, precum și trimiterile care conțin, în afară de publicitate prin poștă, și alte trimiteri în același ambalaj.

**Fig.39 Dinamica traficului de publicitate (trimiteri interne) prin poștă în perioada 2007-2011**



**d) Structura și dinamica traficului aferent serviciului de trimiteri recomandate din sfera serviciului universal\***

În anul 2011 traficul de trimiteri poștale ce fac obiectul serviciului de trimiteri recomandate inclus în serviciul universal se prezintă astfel:

**Tabelul nr. 22 Structura trimiterilor recomandate (nr.trimiteri) în anul 2011**

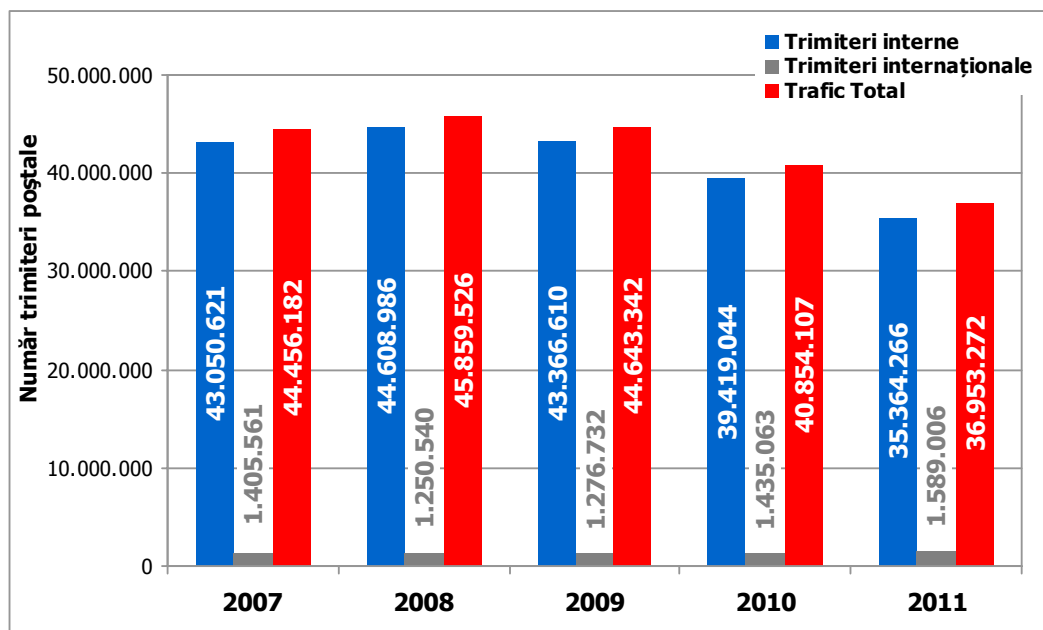
Indicatori/Furnizori	CNPR	Alți furnizori	Total
<b>Interne</b>	35.121.110	243.156	35.364.266
<b>Internaționale</b>	1.588.960	46	1.589.006
<b>Total</b>	36.710.070	243.202	36.953.272

**Tabelul nr. 23 Dinamica trimiterilor recomandate în perioada 2010 – 2011**

Indicatori	Interne	Internaționale	Total
<b>2010</b>	39.419.044	1.435.063	40.854.107
<b>2011</b>	35.364.266	1.589.006	36.953.272
<b>Dinamica (%)</b>	<b>- 10,29%</b>	<b>+ 10,73%</b>	<b>- 9,55%</b>

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

**Fig. 40 Traficul trimiterilor recomandate în perioada 2007-2011**



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

**Tabelul nr. 24 Trimiteri cu valoare declarată (nr.trimiteri) în anul 2011**

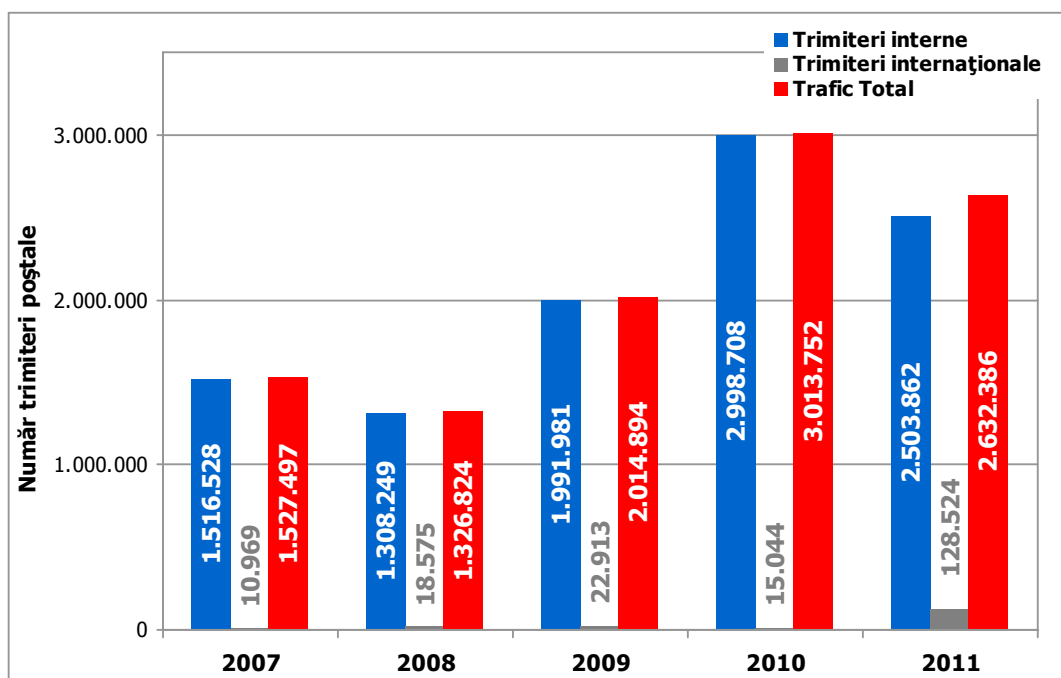
Indicatori/Furnizori	CNPR	Alți furnizori	Total
<b>Interne</b>	471.099	2.032.763	2.503.862
<b>Internaționale</b>	12.755	115.769	128.524
<b>Total</b>	483.854	2.148.532	2.632.386

**Tabelul nr. 25 Dinamica trimiterilor cu valoare declarată în perioada 2010 – 2011**

Indicatori	Interne	Internaționale	Total
<b>2010</b>	2.998.708	15.044	3.013.752
<b>2011</b>	2.503.862	128.524	2.632.386
<b>Dinamica (%)</b>	<b>- 16,50%</b>	<b>+ 754,32%</b>	<b>- 12,65%</b>

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

**Fig. 41 Traficul serviciului de trimiteri cu valoare declarată în perioada 2007-2011**



*f) Structura și dinamica traficului de pachete mici\*\* din sfera serviciului universal*

**Tabelul nr. 26 Structura traficului pachetelor mici (nr.trimiteri) în anul 2011**

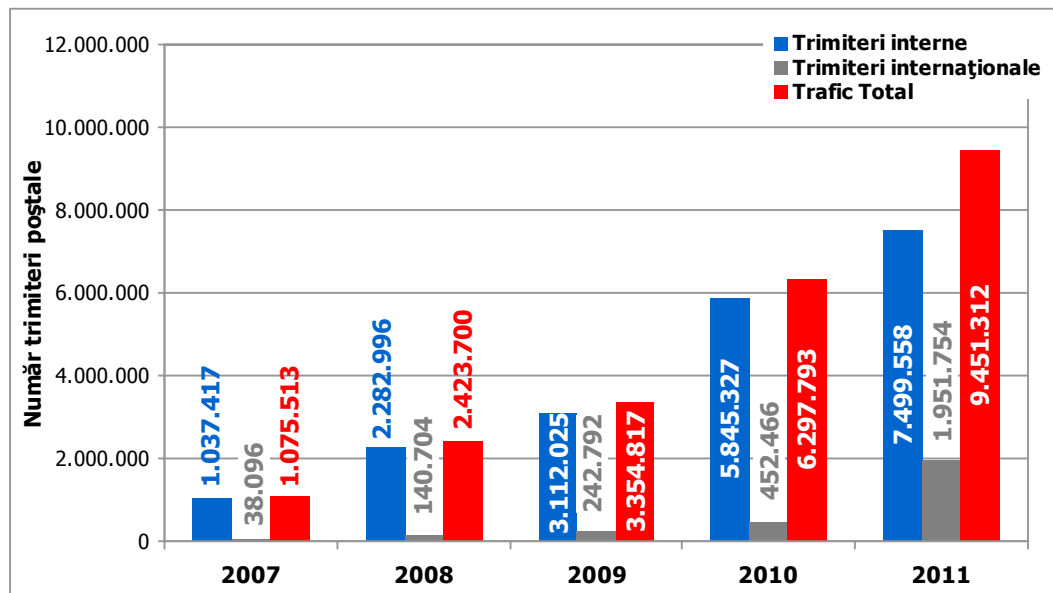
Indicatori/Furnizori	CNPR	Alți furnizori	Total
<b>Interne</b>	1.076.134	6.423.424	7.499.558
<b>Internaționale</b>	101.031	1.850.723	1.951.754
<b>Total</b>	1.177.165	8.274.147	9.451.312

**Tabelul nr. 27 Dinamica traficului de pachete mici în perioada 2010 – 2011**

Indicatori	Interne	Internaționale	Total
<b>2010</b>	5.845.327	452.466	6.297.793
<b>2011</b>	7.499.558	1.951.754	9.451.312
<b>Dinamica (%)</b>	<b>+ 28,30%</b>	<b>+ 331,36%</b>	<b>+ 50,07%</b>

\*\* **Pachet mic** – trimitere poștală în formă de paralelipiped sau rulu care are dimensiuni diferite de cele standard pentru corespondență, cu greutatea maximă de 2 kg.

**Fig. 42 Traficul de pachete mici în perioada 2007-2011**



#### ***g) Traficul trimiterilor poștale destinate nevăzătorilor (cecograme)***

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

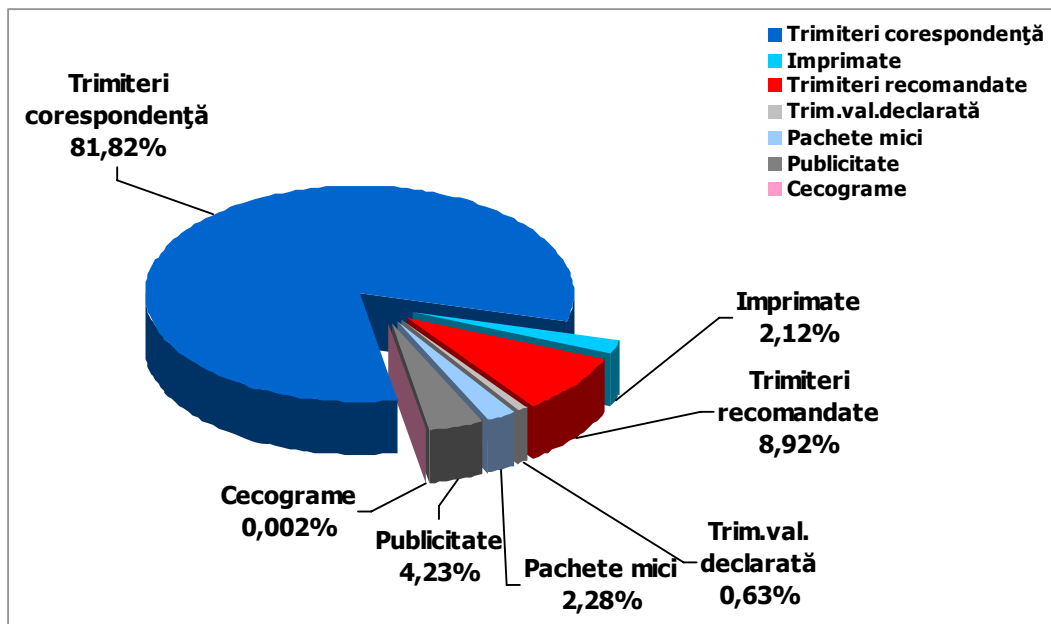
Traficul trimiterilor poștale destinate nevăzătorilor în anul 2011 a fost realizat exclusiv de către CNPR astfel:

- trimiterile interne au fost în număr de **11.434**
- trimiterile internaționale expediate de pe teritoriul României către adrese aflate pe teritoriul altui stat au fost doar **20**.

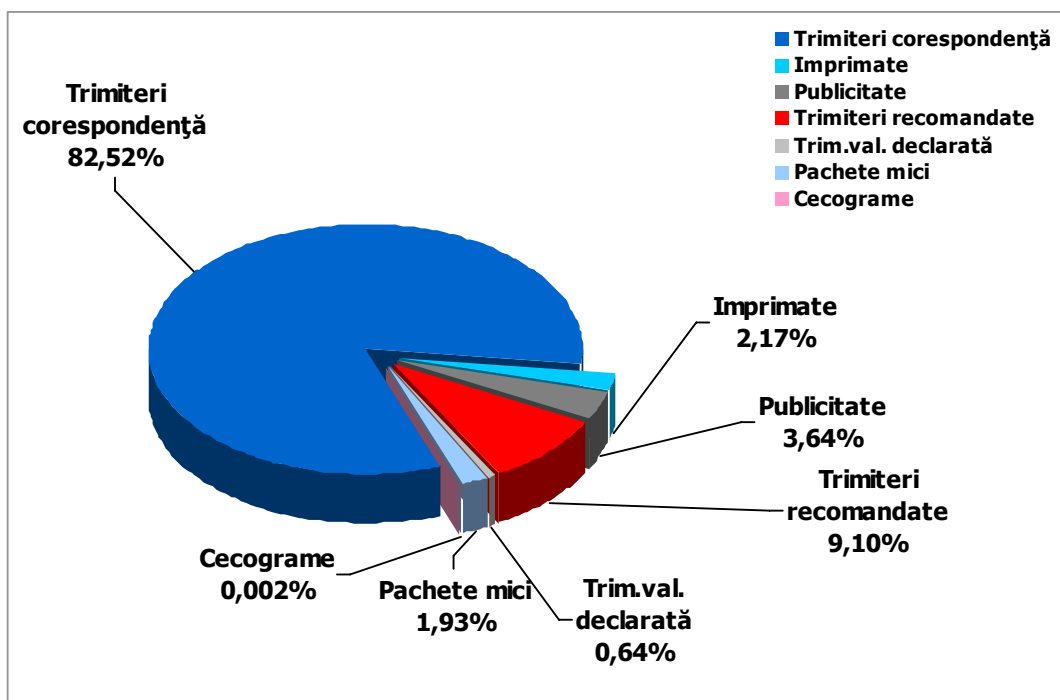
#### ***h) Distribuția trimiterilor ce fac obiectul poștei de scrisori***

Pentru a avea o imagine de ansamblu asupra poștei de scrisori din sfera serviciului universal, având în vedere atât ponderile pe care le ocupă fiecare categorie de trimiteri, cât și originea acestora, în fig. 43, fig. 44 și fig. 45 este prezentată distribuția trimiterilor ce fac obiectul poștei de scrisori, interne și internaționale, din sfera serviciului universal.

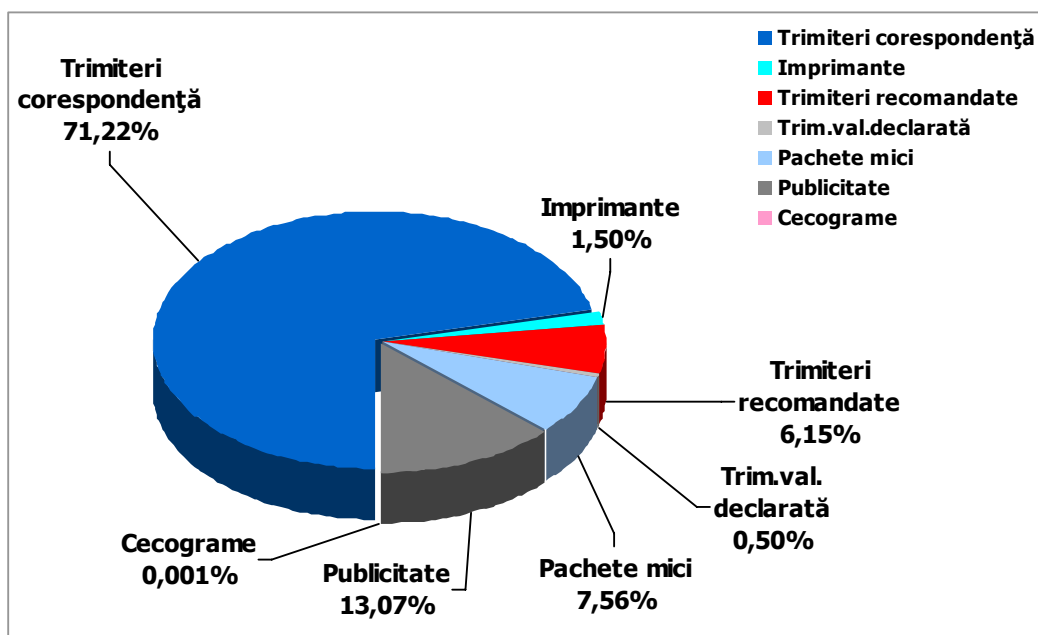
**Fig. 43 Distribuția trimiterilor poștale (total) ale poștei de scrisori incluse în sfera serviciului universal în anul 2011**



**Fig. 44 Distribuția trimiterilor interne ale poștei de scrisori incluse în sfera serviciului universal în anul 2011**



**Fig. 45 Distribuția trimiterilor internaționale ale poștei de scrisori incluse în sfera serviciului universal în anul 2011**



### 5.3.2. Traficul de colete

Traficul de colete din sfera serviciului universal este format din:

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

În tabelul nr.28 este prezentat comparativ traficul de colete cu greutatea între 2 - 10 kg procesat de către CNPR, respectiv de către ceilalți furnizori de servicii poștale de pe piață:

**Tabelul nr. 28 Structura coletelor cu greutatea între 2 - 10kg în anul 2011**

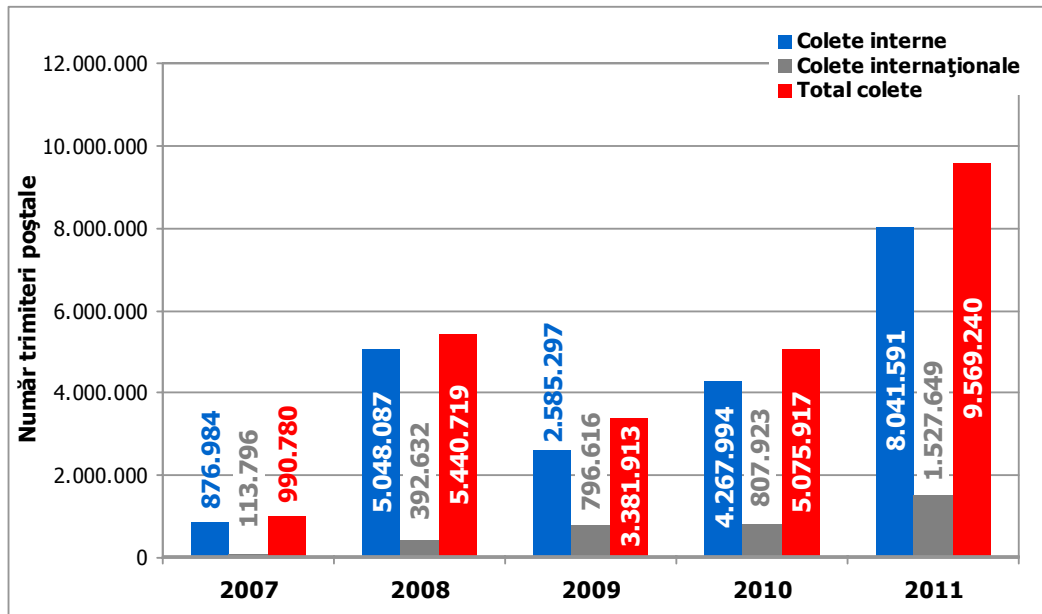
Indicatori/Furnizori	CNPR	Alți furnizori	Total
<b>Interne</b>	715.792	7.325.799	8.041.591
<b>Internaționale</b>	143.421	1.244.757	1.388.178
<b>Total</b>	859.213	8.570.556	9.429.769

**Tabelul nr. 29 Dinamica traficului de colete în perioada 2010 – 2011**

Indicatori		2010	2011	Dinamica (%)
<b>Interne</b>	<b>cu greutate 2-10 Kg</b>	4.267.994	8.041.591	<b>+ 88,42%</b>
	<b>cu greutate 10-20 Kg</b>	513.732	1.388.178	<b>+ 170,21%</b>
<b>Internaționale</b>	<b>cu greutate 2-10 Kg</b>	294.191	139.471	<b>- 52,59%</b>
	<b>cu greutate 10-20 Kg</b>			
<b>Total</b>		3.381.913	9.569.240	<b>+ 182,95%</b>



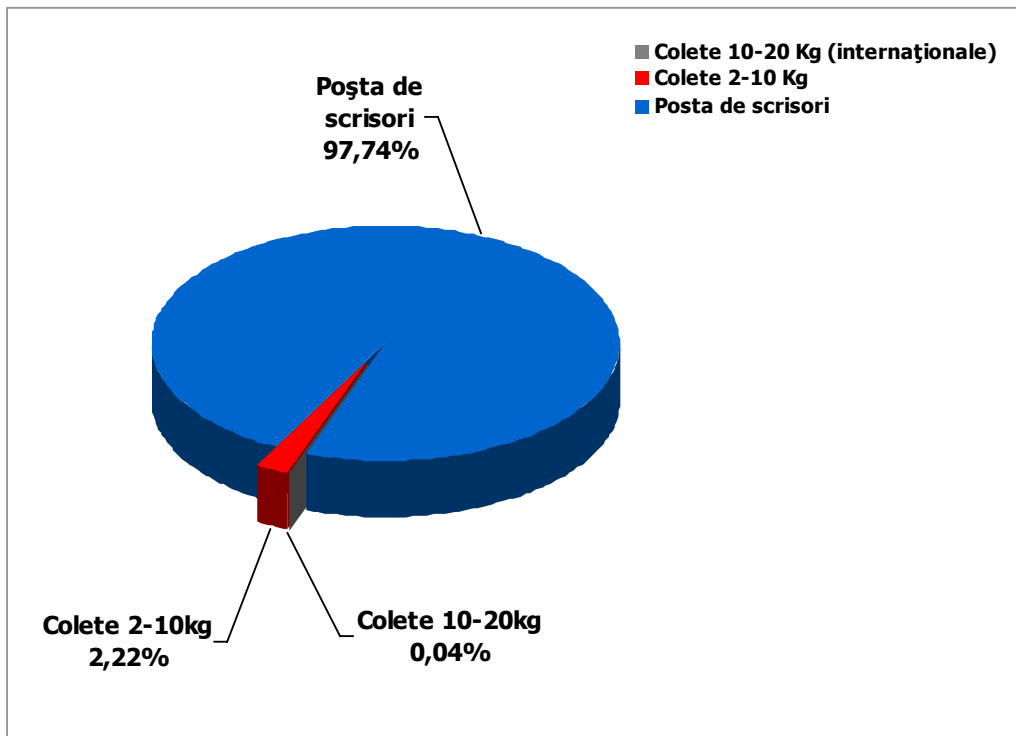
**Fig. 46 Traficul de colete din sfera serviciului universal în perioada 2007 – 2011**



### 5.3.3. Distribuția serviciilor poștale din sfera serviciului universal

O imagine completă din punct de vedere al modului în care au fost procesate în anul 2011 trimiterile poștale care au făcut obiectul serviciilor din sfera serviciului universal este redată în fig.47.

**Fig. 47 Distribuția trimiterilor poștale aferente serviciilor din sfera serviciului universal în anul 2011**



## 6. Serviciile poștale din afara sferei serviciului universal

Serviciile poștale din afara sferei serviciului universal sunt:

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

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

Traficul poștal aferent serviciilor poștale din afara sferei serviciului universal corespunzător anului 2011 a fost de **103.250.342** de trimiteri poștale, reprezentând un procent de 19,58% din traficul total poștal realizat în acest an (**527.276.394**) și a fost format din:

- **99.699.049** trimiteri poștale interne, reprezentând 96,56% din traficul poștal total din afara sferei serviciului universal;
- **3.551.293** trimiteri poștale internaționale, reprezentând 3,44% din traficul poștal total din afara sferei serviciului universal.

Dinamica traficului poștal aferent serviciilor poștale din afara sferei serviciului universal în perioada 2008-2010 este prezentată în fig. 48, 49, 50.

Fig. 48 Dinamica traficului poștal total din afara sferei serviciului universal în perioada 2008-2011

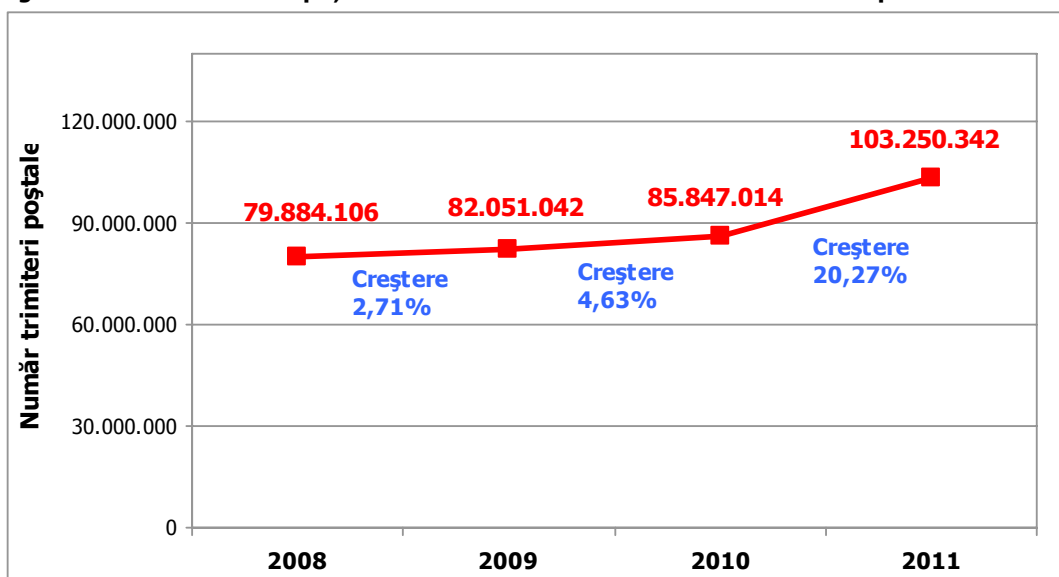


Fig. 49 Dinamica traficului poștal intern din afara sferei serviciului universal în perioada 2008-2011

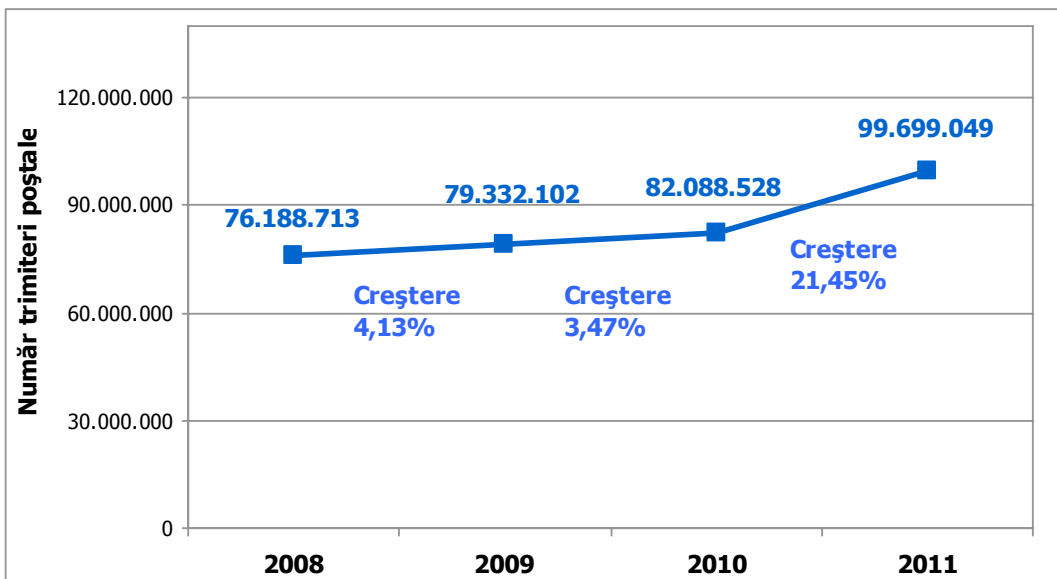
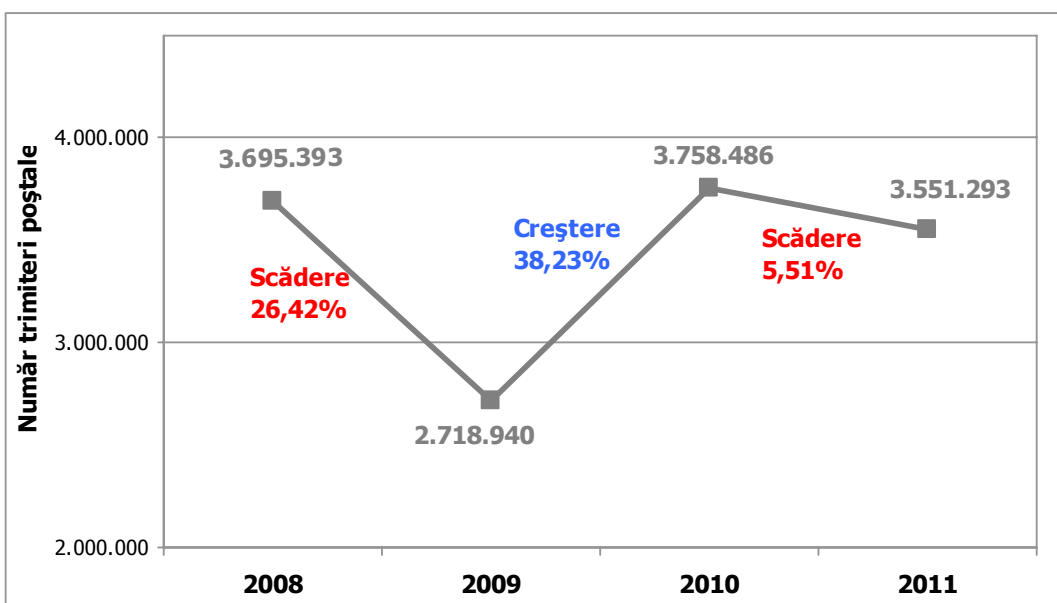


Fig. 50 Dinamica traficului poștal internațional din afara sferei serviciului universal în perioada 2008-2011



Analiza traficului poștal realizat atât de furnizorul de serviciu universal (CNPR), cât și de ceilalți furnizori în ultimii patru ani poate fi urmărită în tabelele și diagramele de mai jos.

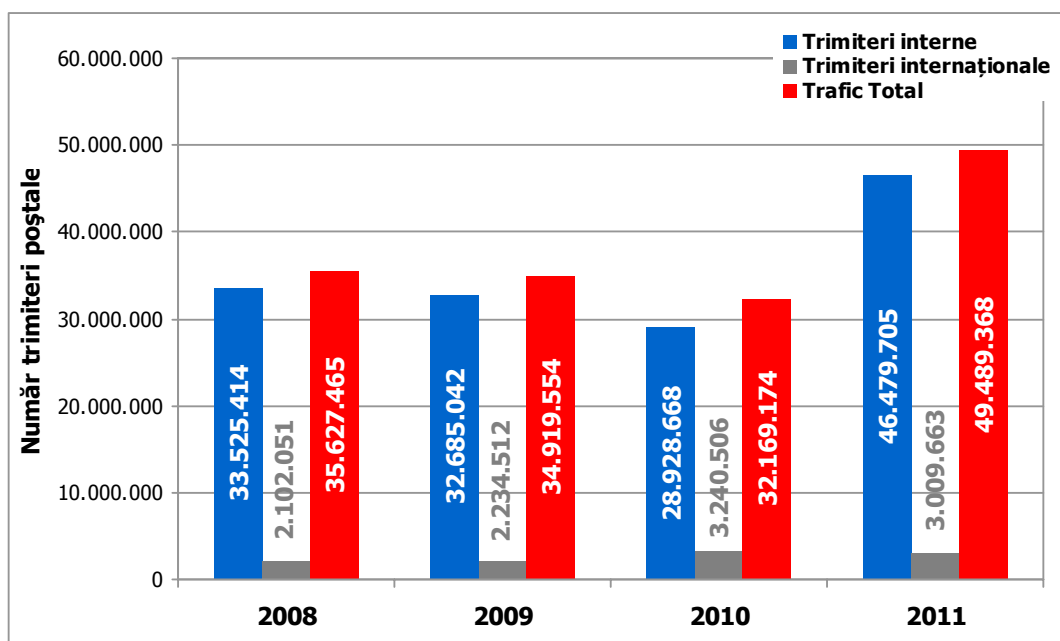
Tabelul nr. 30 Dinamica traficului furnizorului de serviciu universal 2010 – 2011

Indicatori	Interne	Internaționale	Total
<b>2010</b>	53.159.860	517.980	53.677.840
<b>2011</b>	53.219.344	541.630	53.760.974
<b>Dinamica (%)</b>	<b>+ 0,11%</b>	<b>+ 4,57%</b>	<b>+ 0,15%</b>

Tabelul nr.31 Dinamica traficului furnizorilor poștali alții decât furnizorul de serviciu universal 2010 – 2011

Indicatori	Interne	Internaționale	Total
2010	28.928.668	3.240.506	32.169.174
2011	46.479.705	3.009.663	49.489.368
Dinamica (%)	+ 60,67%	- 7,12%	+ 53,84%

Fig. 51 Dinamica traficului total al furnizorilor privați din afara sferei serviciului universal în perioada 2008 – 2011



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

Traficul poștal din afara sferei serviciului universal este format din trimerile poștale ce au făcut obiectul serviciilor cu caracteristici suplimentare „Ramburs”, „Schimbare destinație”, „Livrare specială”, „Confirmare de primire” și din trimerile aferente serviciului Express.

### 6.2.1 Traficul poștal aferent serviciilor cu caracteristici suplimentare cu limita maximă de greutate de 2 kg

În această categorie sunt cuprinse trimerile poștale de corespondență, trimerile constând în imprimate și pachete mici având limita maximă de greutate de 2 kg ce au făcut obiectul serviciilor cu caracteristici suplimentare: „Ramburs”, „Schimbare destinație”, „Livrare specială”, „Confirmare de primire”.

În anul 2011, traficul poștal al trimerilor aferente serviciilor cu caracteristici suplimentare având limita maximă de greutate de 2 kg a fost de **75.801.978** de trimiteri, reprezentând 73,42% din traficul poștal realizat în afara sferei serviciului universal (**103.250.342**).

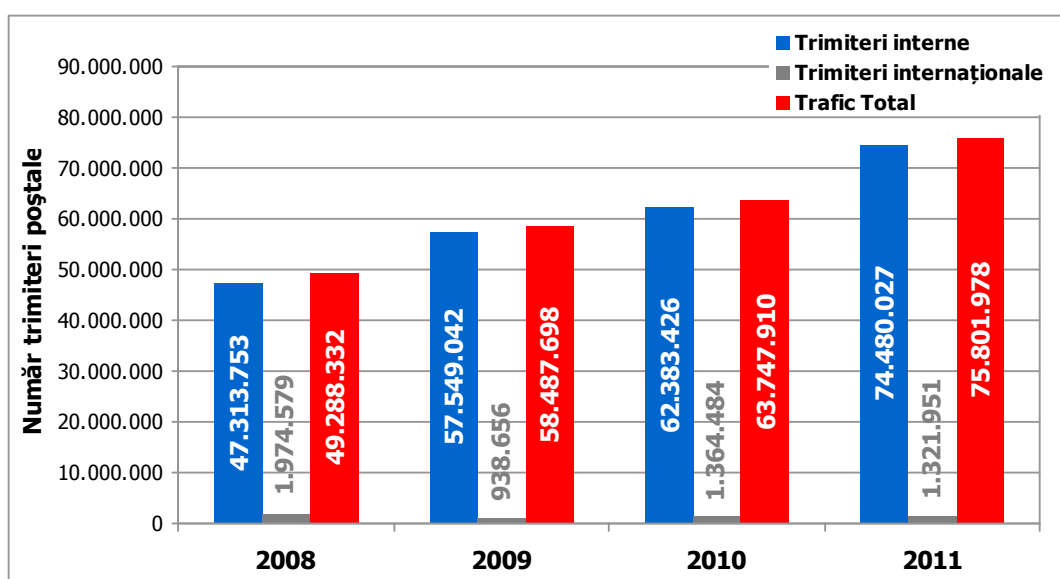
De asemenea, în cursul anului 2011 au fost prelucrate:

- **74.480.027** de trimiteri interne, ceea ce reprezintă 74,71% din traficul total intern realizat în afara sferei serviciului universal (**99.699.049**);
- **1.321.951** de trimiteri internaționale, ceea ce înseamnă 37,22% din traficul total internațional realizat în afara sferei serviciului universal (**3.551.293**).

**Tabelul nr. 32 Structura traficului serviciilor cu caracteristici suplimentare în anul 2011**

Indicatori	Trimiteri corespondență	Imprimare	Pachete mici	Total
<b>Interne</b>	66.917.087	26.945	7.535.995	74.480.027
<b>Internaționale</b>	1.116.235	1.934	203.782	1.321.951
<b>Total</b>	68.033.322	28.879	7.739.777	75.801.978

**Fig.52 Traficul poștal aferent serviciilor cu caracteristici suplimentare în perioada 2008-2011**



#### ***a) Structura și dinamica traficului trimiterilor de corespondență cu caracteristici suplimentare cu limita maximă de greutate de 2 kg***

În anul 2011 mai mult de două treimi (65,71%) din traficul trimiterilor de corespondență cu caracteristici suplimentare având limita maximă de greutate de 2 kg a fost realizat de către furnizorul de serviciu universal (CNPR). Observăm că în privința trimiterilor internaționale, ceilalți furnizori de servicii poștale au realizat mai mult de jumătate (56,3%) din traficul internațional de corespondență. Astfel traficul de corespondență total a fost de **68.033.322** și reprezintă 89,75% din întregul trafic (de **75.801.978** trimiteri) aferent trimiterilor serviciilor cu caracteristici suplimentare având limita maximă de greutate de 2 kg.

Traficul intern de corespondență a fost de **66.917.087** trimiteri și reprezintă 98,36% din totalul traficului de corespondență, în timp ce traficul internațional a fost de **1.116.235** de trimiteri, fiind doar de 1,6%.

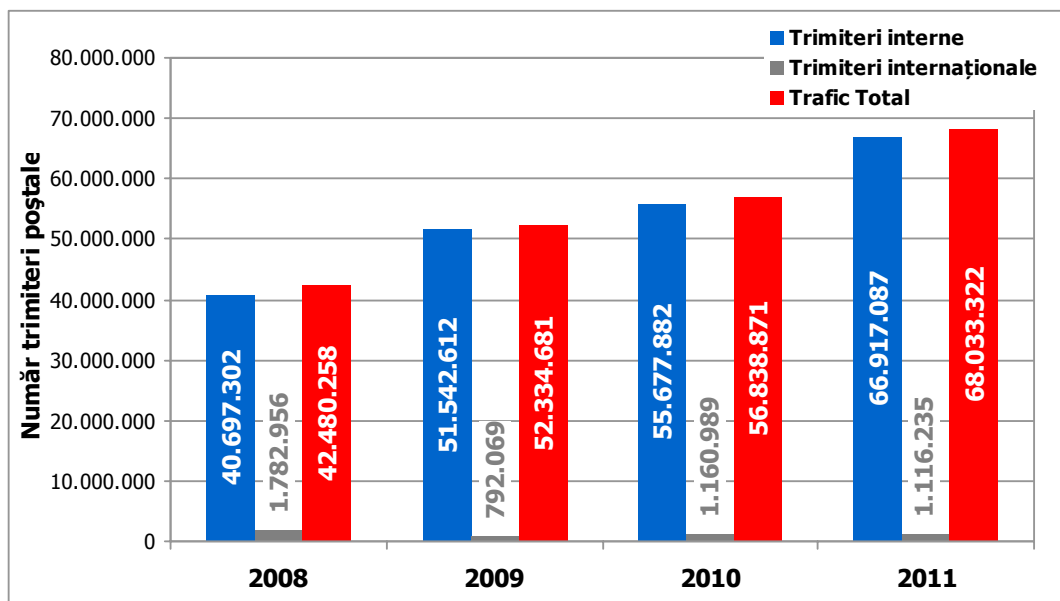
**Tabelul nr. 33 Structura trimiterilor de corespondență (nr.trimiteri) în anul 2011**

Indicatori/Furnizori	CNPR	Alți furnizori	Total
<b>Interne</b>	44.219.660	22.697.427	66.917.087
<b>Internaționale</b>	487.795	628.440	1.116.235
<b>Total</b>	44.707.455	23.325.867	68.033.322

Tabelul nr. 34 Dinamica trimiterilor de corespondență (nr.trimiteri) în perioada 2010 – 2011

Indicatori	Interne	Internaționale	Total
<b>2010</b>	55.677.882	1.160.989	56.838.871
<b>2011</b>	66.917.087	1.116.235	68.033.322
<b>Dinamica (%)</b>	<b>+ 20,19%</b>	<b>- 3,85%</b>	<b>+19,70%</b>

Fig. 53 Traficul serviciului de corespondență în perioada 2008-2011



### b) Structura și dinamica traficului trimiterilor constând în imprimate

Și în anul 2011 s-a menținut trendul descrescător al traficului de imprimate, înregistrându-se o scădere de 15,83%.

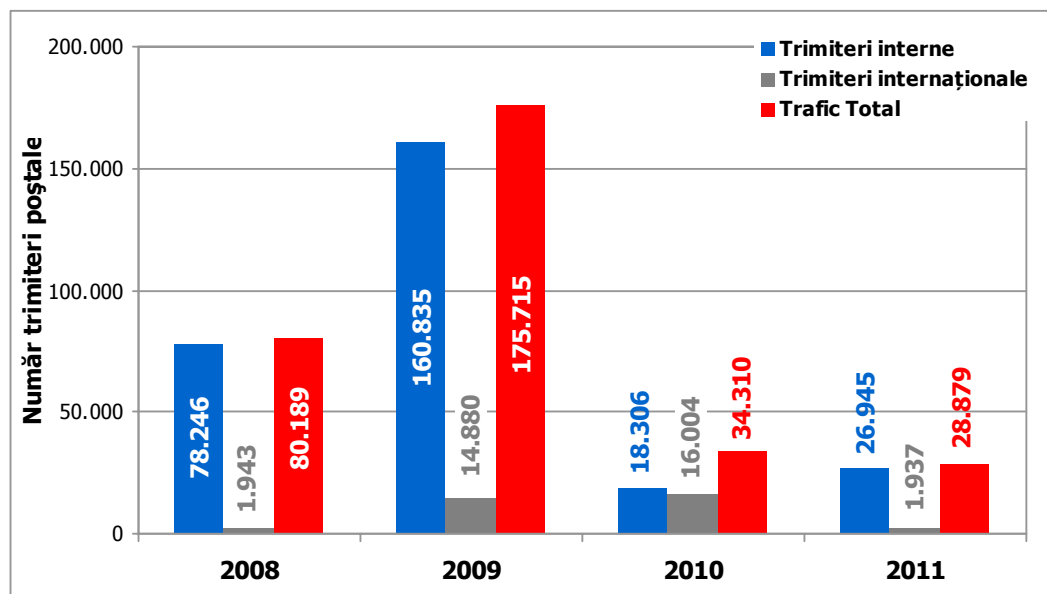
Tabelul nr. 35 Structura traficului de imprimate (nr.trimiteri) în anul 2011

Indicatori/Furnizori	CNPR	Alți furnizori	Total
<b>Interne</b>	17.671	9.274	26.945
<b>Internaționale</b>	1.934	0	1.934
<b>Total</b>	19.605	9.274	28.879

Tabelul nr. 36 Dinamica traficului de imprimate în perioada 2010 – 2011

Indicatori	Interne	Internaționale	Total
<b>2010</b>	18.306	16.004	34.310
<b>2011</b>	26.945	1.934	28.879
<b>Dinamica (%)</b>	<b>+ 47,19%</b>	<b>- 87,92%</b>	<b>- 15,83%</b>

**Fig. 54 Traficul trimiterilor constând în imprimate în perioada 2008-2011**



### *c) Structura și dinamica traficului de pachete mici*

Serviciile poștale care au avut ca obiect pachete mici (cu greutatea de până la 2 kg) au înregistrat o creștere a traficului în anul 2011 față de anul 2010, atât intern, cât și internațional.

Furnizorii de servicii poștale, alții decât CNPR, au avut creșteri de trafic depășind furnizorul de serviciu universal și au atins o cotă de piață de 62.03% din acest segment.

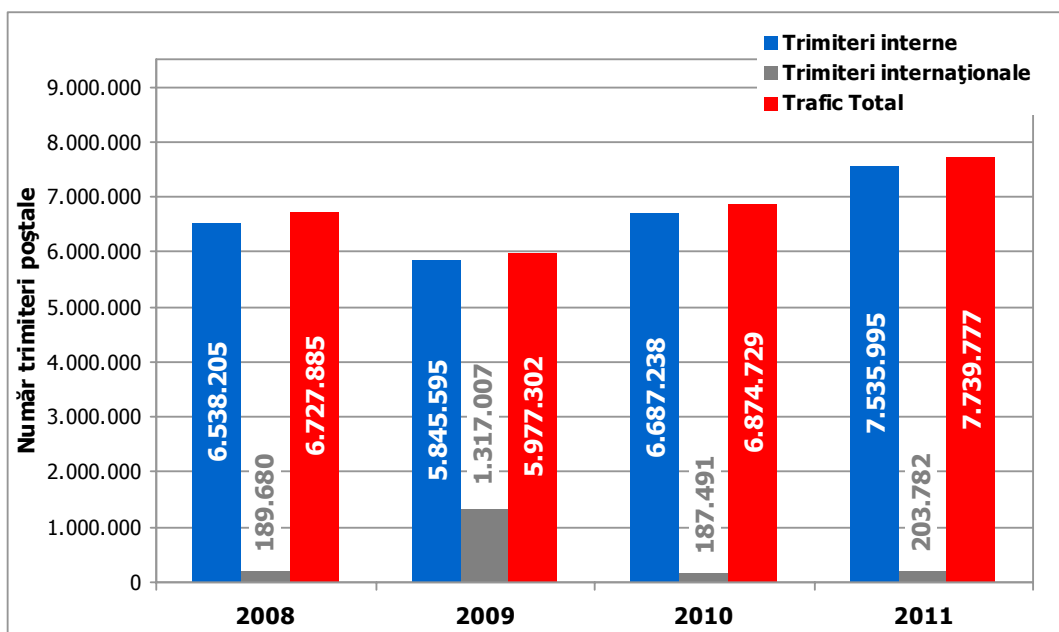
**Tabelul nr. 37 Structura traficului de pachete mici (nr.trimiteri) în anul 2011**

Furnizori/Indicatori	CNPR	Alți furnizori	Total
<b>Interne</b>	2.937.430	4.598.565	7.535.995
<b>Internaționale</b>	1.117	202.665	203.782
<b>Total</b>	2.938.547	4.801.230	7.739.777

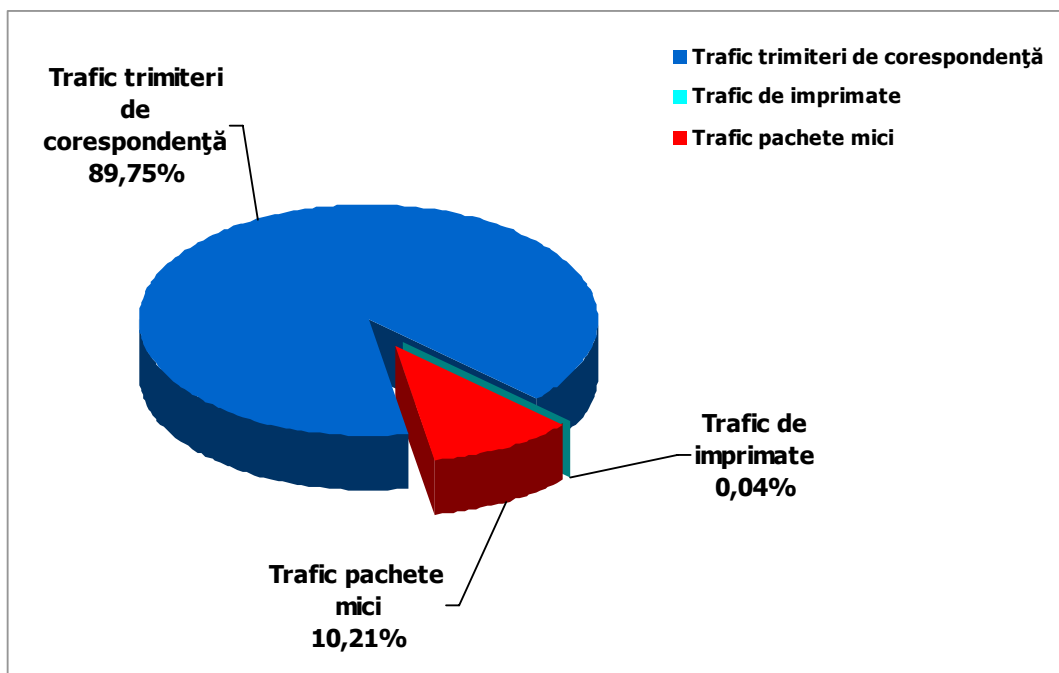
**Tabelul nr. 38 Dinamica traficului de pachete mici în perioada 2010 – 2011**

Indicatori	Interne	Internaționale	Total
<b>2010</b>	6.687.238	187.491	6.874.729
<b>2011</b>	7.535.995	203.782	7.739.777
<b>Dinamica (%)</b>	<b>+ 12,69%</b>	<b>+ 8,69%</b>	<b>+ 12,58%</b>

**Fig. 55 Traficul de pachete mici în perioada 2008-2011**

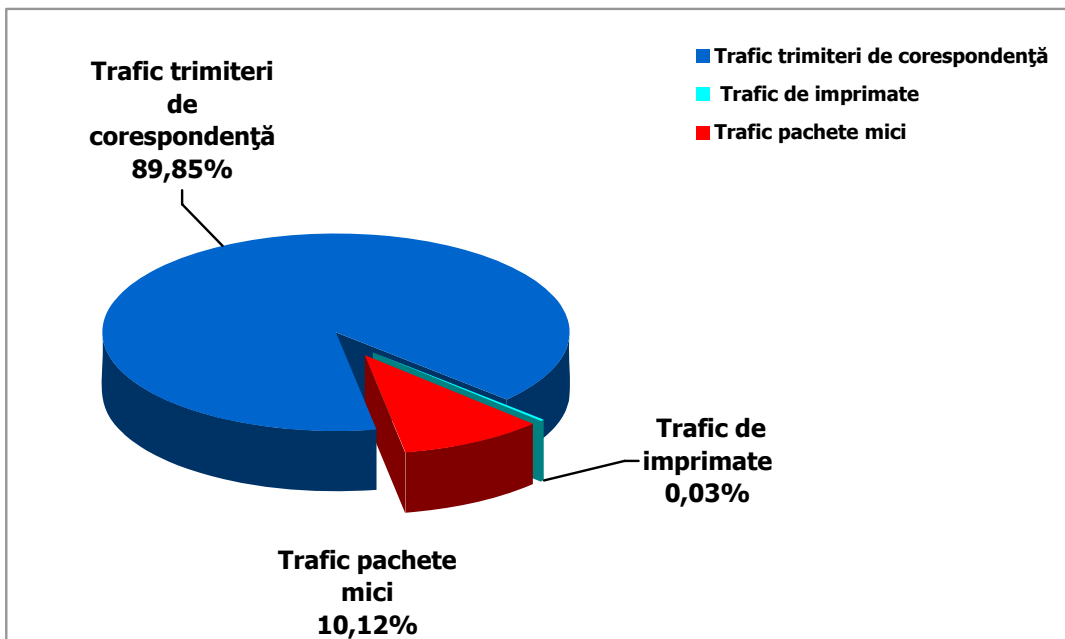


**Fig. 56 Distribuția traficului total de trimiteri aferente serviciilor cu caracteristici suplimentare din afara sferei serviciului universal în anul 2011**

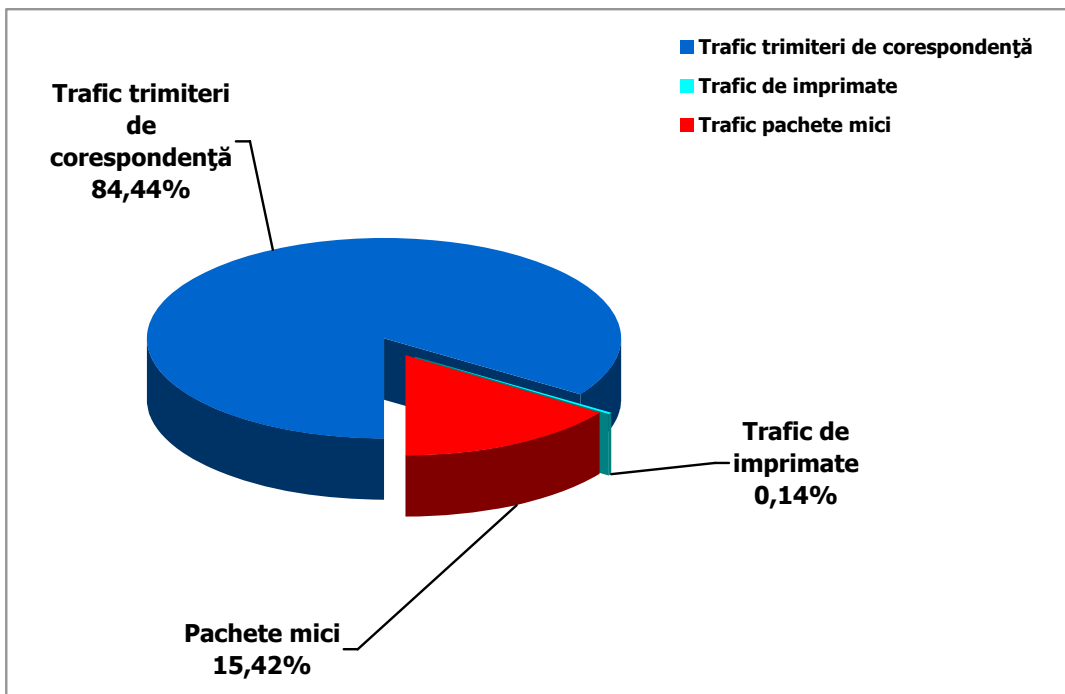




**Fig. 57 Distribuția traficului de trimeri interne aferente serviciilor cu caracteristici suplimentare in afara sferei serviciului universal în anul 2011**



**Fig. 58 Distribuția traficului de trimeri internaționale aferente serviciilor cu caracteristici suplimentare din afara sferei serviciului universal în anul 2011**



## 6.2.2. Traficul de colete poștale din afara sferei serviciului universal

În această categorie sunt cuprinse coletele poștale cu greutate mai mare de 2 kg ce au făcut obiectul serviciilor cu caracteristici suplimentare: „Ramburs”, „Schimbare destinație”, „Livrare specială”, „Confirmare de primire”.

În anul 2011 traficul de colete poștale total a fost de **13.719.213** de trimiteri reprezentând 13,29% din întregul trafic aferent trimiterilor din afara sferei serviciului universal (**103.250.342** trimiteri poștale).

Traficul intern de colete poștale a fost de **12.843.208** de trimiteri și reprezintă 12,88% din totalul traficului intern din afara sferei serviciului universal (**99.699.049** trimiteri), în timp ce traficul internațional a fost de **876.005** de trimiteri, reprezentând 24,67% din întregul trafic internațional din afara sferei serviciului universal (**3.551.293** trimiteri).

Din analiza datelor statistice raportate de furnizorii poștali, piața poștală de colete se prezintă astfel:

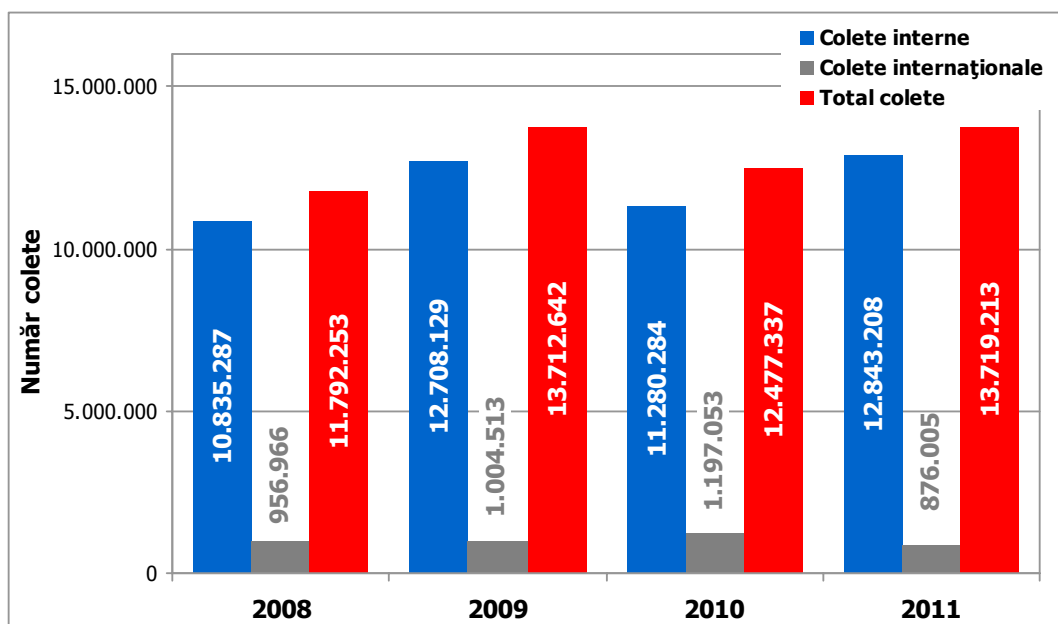
Tabelul nr. 39 Structura traficului de colete (nr.trimiteri) în anul 2011

Indicatori/Furnizori	CNPR	Alți furnizori	Total
<b>Interne</b>	944.275	11.898.933	12.843.208
<b>Internaționale</b>	2.961	873.044	876.005
<b>Total</b>	947.236	12.771.977	13.719.213

Tabelul nr. 40 Dinamica traficului de colete în perioada 2010- 2011

Indicatori		2010	2011	Dinamica (%)
<b>Interne</b>	cu greutate 2-10 Kg	8.950.568	10.585.656	+ 18,27%
	cu greutate 10-50 Kg	2.329.716	2.257.552	- 3,10%
<b>Internaționale</b>	cu greutate 2-10 Kg	852.416	427.008	- 49,91%
	cu greutate 10-50 Kg	344.637	448.997	+ 30,28%
<b>Total</b>		12.477.337	13.719.213	+ 9,95%

Fig. 59 Traficul de colete poștale din afara sferei serviciului universal în perioada 2008-2011



### 6.2.3. Traficul serviciilor Express

Serviciul Express este serviciu poștal care presupune, în mod cumulativ:

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

Traficul serviciilor Express total a fost de **13.729.151** de trimiteri și reprezintă 13,30% din întregul trafic aferent trimiterilor din afara sferei serviciului universal (**103.250.342**).

Traficul intern de colete poștale a fost de **12.375.814** de trimiteri și reprezintă 12,41% din totalul traficului intern din afara sferei serviciului universal (**99.699.049** trimiteri), în timp ce traficul internațional a fost de **1.353.337** de trimiteri, reprezentând 38,11% din întregul trafic internațional din afara sferei serviciului universal (**3.551.293**).

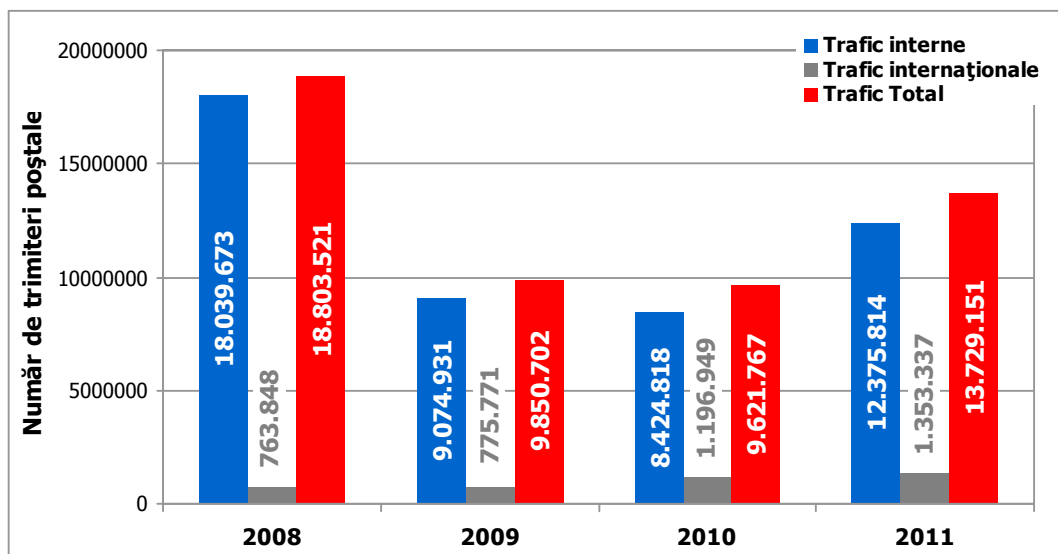
**Tabelul nr. 41 Structura traficului serviciilor Express (nr.trimiteri) în anul 2011**

Indicatori/Furnizori	CNPR	Alți furnizori	Total
<b>Interne</b>	5.100.308	7.275.506	12.375.814
<b>Internaționale</b>	47.823	1.305.514	1.353.337
<b>Total</b>	5.148.131	8.581.020	13.729.151

**Tabelul nr. 42 Dinamica traficului serviciilor Express în perioada 2010- 2011**

Indicatori	Interne	Internaționale	Total
<b>2010</b>	8.424.818	1.196.949	9.621.767
<b>2011</b>	12.375.814	1.353.337	13.729.151
<b>Dinamica (%)</b>	<b>+ 46,90%</b>	<b>+ 13,07%</b>	<b>+ 42,69%</b>

**Fig. 60 Traficul trimiterilor poștale aferente serviciilor Express în perioada 2008-2011**



### 6.3. Analiza distribuției serviciilor poștale din afara sferei serviciului universal

În urma analizei comparative a anului 2011 cu anul 2010 s-a observat că piața aferentă acestor servicii s-a menținut aproximativ constantă, ponderea acestor servicii în piața serviciilor poștale înregistrată în 2011 (19,58%) fiind comparabilă cu cea din 2010 (20,81%).

În anul 2011, ponderea în piață a serviciilor suplimentare („Ramburs”, „Schimbare destinație”, „Livrare specială”, „Confirmare de primire”) ce au avut ca obiect trimerile poștale cu greutate până la 2 kg a fost de peste 70%, în timp ce restul pieței a fost egal distribuită între celelalte servicii (colete 2-50 kg, respectiv servicii Express).

Fig. 61 Distribuția ponderilor serviciilor poștale din afara sferei serviciului universal în anul 2011

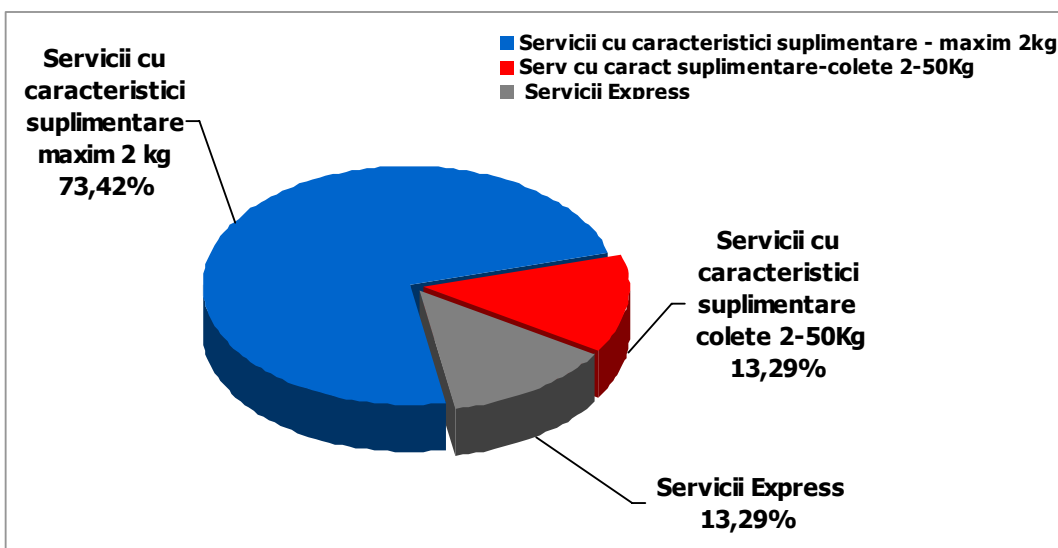
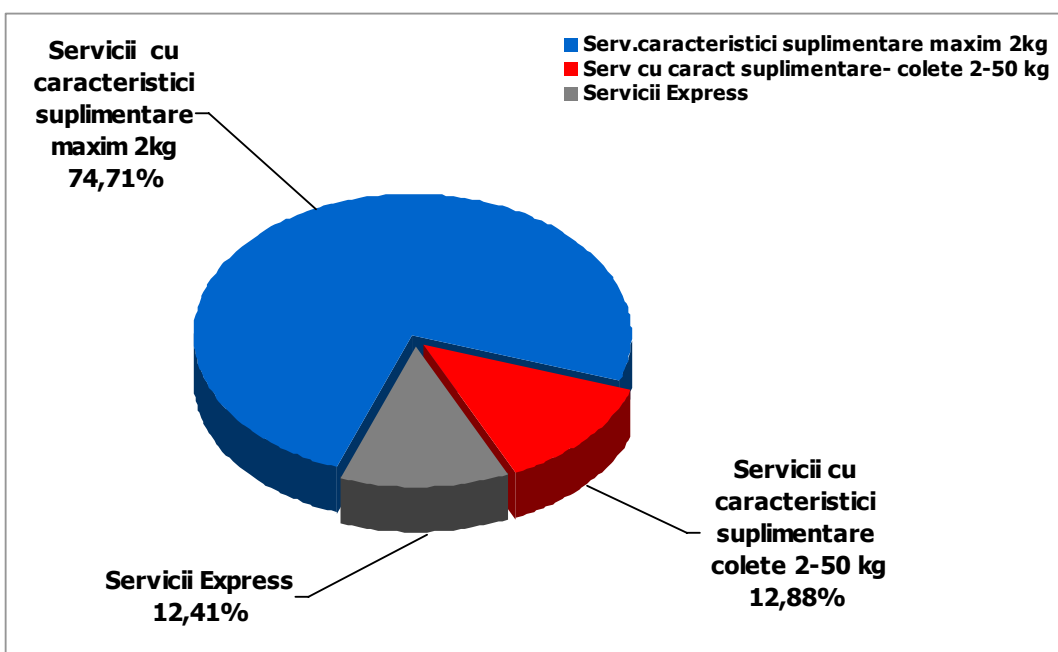
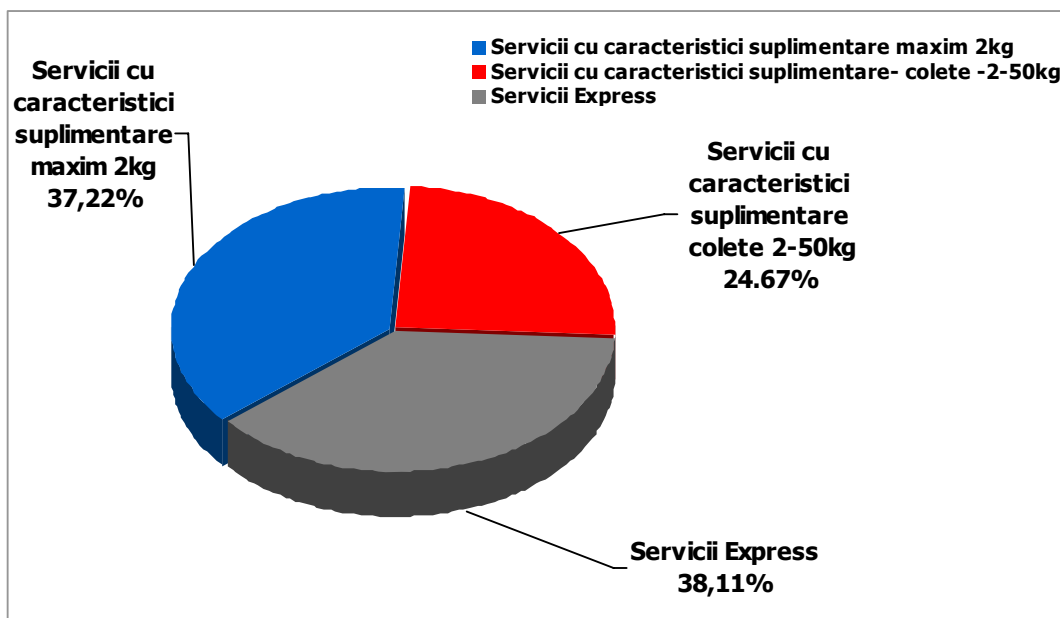


Fig. 62 Distribuția ponderilor serviciilor poștale interne din afara sferei serviciului universal în anul 2011



**Fig. 63 Distribuția ponderilor serviciilor poștale internaționale din afara sferei serviciului universal în anul 2011**



Din diagramele de mai sus se constată că piața internă este dominată de serviciile ce au ca obiect trimiteri poștale cu limita maximă de greutate de 2 kg (aproape 75%), iar coletele și serviciile Express au cote aproximativ egale.

În cazul pieței serviciilor internaționale, se observă că aceasta este împărțită în proporții aproximativ egale (peste 35%) între serviciile cu limita maximă de greutate de 2 kg și serviciile Express.

## 7. Concluzii privind piața poștală din România în anul 2011

În urma prelucrării datelor statistice aferente anului 2011 corespunzătoare pieței serviciilor poștale, se pot concluziona următoarele:

- raportul prezintă datele statistice aferente anului 2011 și o analiză comparativă a traficului poștal pentru perioada 2007 – 2011;
- continuarea crizei economice din ultimii ani s-a resimțit și în rândul furnizorilor de servicii poștale, astfel că în cursul anului 2011 un număr de 145 de furnizori au renunțat la dreptul de a presta servicii poștale în timp ce numai 50 de noi furnizori au intrat pe piață;
- deși 346 de furnizori și-au exprimat dorința de a presta servicii poștale, numai 84,39% din aceștia au prestat efectiv serviciile poștale pentru care au fost autorizați în anul 2011 și aproximativ 45,09% au prestat serviciile pentru care au fost autorizați în numele și pe răspunderea altui furnizor poștal; în ceea ce privește numărul furnizorilor persoane juridice, în cursul anului 2011 acesta a scăzut cu 18,87%;
- în general, există tendința celor ce doresc să se autorizeze de a-și arăta disponibilitatea pentru exercitarea tuturor serviciilor poștale din sfera serviciului universal, dar din analiza datelor raportate, respectiv volumul de trimiteri poștale colectate și distribuite, s-a constatat că și în anul 2011, cei mai mulți furnizori au procesat trimiteri poștale de până la 2 kg și colete poștale în greutate de până la 10 kg;
- după trei ani în care piața serviciilor poștale a înregistrat un curs descendent, în anul 2011 traficul de trimiteri poștale a înregistrat o creștere de aproape 30%, remarcabil fiind faptul că traficul de colete a înregistrat o creștere substanțială, depășind chiar traficul din anul 2007, an în care s-a obținut cea mai mare valoare a traficului de colete raportată în ultimii cinci ani;
- în ceea ce privește traficul furnizorului de serviciu universal, acesta a înregistrat în anul 2011 o creștere de peste 30% a traficului poștal din sfera serviciului universal față de 2010;
- în sfera serviciului universal, deși traficul de colete din anul 2011 a înregistrat o creștere substanțială de peste 180% față de anul 2010, ponderea cea mai mare pe acest segment de piață este în continuare deținută de poșta de scrisori cu peste 97%;
- în ceea ce privește traficul de corespondență rezervată furnizorului de serviciu universal, se poate remarca faptul că în anul 2011, după doi ani consecutivi de scăderi de peste 20%, s-a înregistrat o creștere substanțială a acestuia de peste 55%;
- în afara sferei serviciului universal, în urma analizei comparative a anului 2011 cu anul 2010 s-a observat că piața aferentă acestor servicii s-a menținut aproximativ constantă, ponderea acestora în piața de servicii poștale înregistrată în 2011 (19,58%) fiind comparabilă cu cea din 2010 (20,81%);
- în afara sferei serviciului universal o pondere de peste 70% a fost înregistrată de către serviciile suplimentare „Ramburs”, „Schimbare destinație”, „Livrare specială”, „Confirmare de primire” ce au avut ca obiect trimiterile poștale cu greutate de până la 2 kg, în timp ce restul pieței a fost egal distribuită între celelalte servicii (colete 2-50 kg și serviciile Express);
- având în vedere scăderea cu peste 50% a numărului de reclamații întemeiate înregistrate în anul 2011 la 23.216 de la 51.460 în anul 2010, se poate concluziona că în anul 2011 s-a înregistrat o îmbunătățire a gradului de satisfacție a utilizatorilor de servicii poștale.