

Studiu privind calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului electronic asupra serviciilor poștale, în cursul anului 2018

Cuprins:

I. Introducere	4
II. Metodologie.....	7
II.1. Panelul de cercetare	7
II.2. Chestionarea furnizorilor	8
II.2.1. Calitatea serviciilor de coletărie din România – indicatori specifici	8
II.2.2. Impactul comerțului electronic asupra domeniului serviciilor poștale din România – indicatori specifici.....	9
II.3. Colectarea și centralizarea datelor.....	10
II.4. Analizarea și certificarea datelor	10
III. Calitatea serviciilor de coletărie	11
III.1. Măsurarea calității serviciilor de coletărie	11
III.2. Proceduri de măsurare a calității	11
III.3. Costuri	12
III.4. Indicatori monitorizați privind calitatea serviciilor	13
III.5. Garantarea timpilor de distribuție – colete interne.....	14
III.6. Calitatea propriu-zisă a serviciilor poștale de coletărie în 2018	15
III.6.1. Colete interne ≤ 2 Kg.....	15
III.6.2. Colete interne > 2 Kg.....	16
III.6.3. Colete Express.....	17
III.6.4. Colete Ramburs	18
III.7. Numărul de reclamații privind prelucrarea trimiterilor constând în colete poștale, în 2018	19
III.8. Investiții realizate în vederea creșterii calității serviciilor de coletărie	20
III.8.1. Investiții tehnologice	20
III.8.2. Investiții în personal.....	21
III.8.3. Investiții în dezvoltarea rețelelor poștale.....	22

III.9. Factorii care generează creșterea calității serviciilor	22
IV. Impactul e-commerce asupra pieței serviciilor poștale din România în cursul anului 2018	24
IV.1. Dinamica volumelor de trafic din România	24
IV.1.1. Dinamica traficului total de trimiteri poștale	24
IV.1.2. Dinamica traficului de colete.....	24
IV.2. Dinamica industriei comerțului electronic	25
IV.3. Trafic poștal și venituri generate de comerțul electronic.....	27
IV.3.1. Trafic	27
IV.3.2. Venituri	27
IV.4. Tipuri de trimiteri poștale generate de comerțul electronic.....	28
IV.5. Numărul de reclamații privind prelucrarea trimiterilor poștale generate de comerțul electronic	28
IV.6. Servicii poștale generate de comerțul electronic în 2017 și 2018	29
IV.7. Track & Trace	30
IV.8. Tipuri de expeditori care introduc în rețelele poștale trimiteri generate de comerțul electronic	30
V. Concluzii.....	31
V.1. Concluzii privind calitatea serviciilor de coletărie din România, în 2018.....	31
V.2. Concluzii privind impactul industriei comerțului electronic asupra pieței serviciilor poștale din România, în 2018.....	32

I. Introducere

Din punct de vedere sectorial, în ultimii ani, dinamica indicatorilor fundamentali specifici pieței serviciilor poștale, a relevat pe toate palierele pieței (global, continental, național, regional etc.) trenduri care se derulează în strânsă legătură cu evoluția din ce în ce mai complexă a nevoilor utilizatorilor finali și cu accelerarea progresului tehnologic.

În această ordine de idei, din studiile realizate în ultimii ani de către diferite organisme internaționale, precum și din datele colectate de ANCOM, rezultă că utilizarea internetului și modificarea comportamentului de consum al utilizatorilor, influențează în ultimii ani, din ce în ce mai consistent piața serviciilor poștale.

Una dintre concluziile menționate mai sus este aceea că, datorită creșterii ratei de penetrare a Internetului¹, nevoile utilizatorilor finali de servicii poștale au devenit din ce în ce mai complexe, aceștia renunțând pe scară largă la comunicarea tradițională (scrisori, cărți poștale etc.) în favoarea comunicării electronice (e-mail etc.), concomitent cu utilizarea rețelelor poștale în vederea achiziționării de bunuri și servicii prin intermediul comerțului electronic.

Această evoluție a nevoilor utilizatorilor finali a generat în dinamica indicatorilor fundamentali de piață două dinamici coexistente și de sens contrar: pe de o parte, descreșterea volumelor de trafic având ca obiect trimiteri poștale din poșta de scrisori, pe de altă parte, creșterea accelerată a volumelor de colete.

Astfel, la nivel european, din concluziile *Raportului privind indicatorii fundamentali de monitorizare a pieței poștale europene*, publicat de către Grupul Reglementatorilor Europeni de Poștă² (denumit în continuare *ERGPost*) rezultă că volumul total de trafic din poșta de scrisori la nivelul Uniunii Europene a scăzut, în timp ce volumul total al traficului de colete a crescut, acest trend fiind constatat inclusiv în România, unde traficul de coletărie a crescut de la aprox. 82 de milioane de trimiteri în 2017, la aprox. 94 de milioane de trimiteri în cursul anului trecut³.

Aceste date, corelate cu studiul, publicat de Comisia Europeană⁴, privind dezvoltarea comerțului electronic internațional prin intermediul activității de distribuire de colete, denotă că în ultimii ani industria poștală este solicitată la nivel comunitar cu volume din ce în ce mai mari de trimiteri generate de comerțul electronic, ceea ar putea funcționa într-o mare măsură ca explicație pentru creșterea constantă a volumelor de trafic de colete.

Având în vedere această dinamică sectorială, la nivelul Uniunii Europene a fost identificată nevoia de evaluare cantitativă și calitativă a influenței pe care comerțul electronic o exercită asupra

¹ https://statistica.ancom.ro/sscpds/public/files/167_ro: ANCOM – Raport de date statistice privind piața serviciilor de comunicații electronice din România (date valabile pentru semestrul II, anul 2018): rata de penetrare a internetului fix la 100 de gospodării = 62%; rata de penetrare a internetului mobil = 103% (numărul de conexiuni active de internet mobil a depășit numărul de locuitori); rata de conexiuni active în mediul rural = 46%, rata de conexiuni active în mediul urban = 74%;

² https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en: Report on core indicators for monitoring the european market – pct 4.3.1.;

³ https://statistica.ancom.ro/sscpds/public/files/172_ro: ANCOM - Raportul de date statistice privind piața serviciilor poștale din România în anul 2018, pag. 23;

⁴ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/3fd47ff1-574d-11e9-a8ed-01aa75ed71a1/language-en/format-PDF/source-search>;

industrii serviciilor poștale la nivel european, pe de o parte, și asupra piețelor serviciilor poștale din Statele Membre, pe de altă parte.

De altfel, Comisia Europeană a derulat în acest sens mai multe studii sectoriale cu scopul identificării posibilelor măsuri reactive la nivel comunitar, încurajând totodată autoritățile naționale de reglementare din Statele Membre să dezvolte și să implementeze instrumente adecvate de monitorizare a modului în care comerțul electronic influențează domeniul serviciilor poștale.

Mai mult decât atât, la nivelul ERGPost, Grupul de lucru *Market indicators* a decis în cursul acestui an extinderea procesului de monitorizare asupra comerțului electronic prin introducerea în *Raportul privind calitatea serviciilor, protecția consumatorilor și gestionarea reclamațiilor venite de la utilizator*⁵ a unui nou capitol dedicat exclusiv modului în care este monitorizat impactul comerțului online asupra serviciilor poștale.

În acest fel, pe baza informațiilor primite de la autoritățile de reglementare europene, s-au concluzionat, printre altele, următoarele⁶: *reglementatorii europeni de poștă nu dețin informații acurate cu privire la dinamica volumelor de trafic generate de comerțul electronic; ANCOM este singura autoritate din spațiul comunitar care și-a propus ca direcție strategică de activitate monitorizarea impactului comerțului electronic asupra pieței serviciilor poștale; este prematur să se pună problema la nivel comunitar în sensul implementării unei modalități comune de monitorizare a impactului comerțului electronic asupra industriei poștale.*

În ceea ce privește lipsa de date specifice cu privire la evoluția cantitativă a fluxurilor de trafic rezultate la nivel comunitar în rețelele poștale din comerțul on-line, concluziile din raportul ERGPost coincid cu cele publicate de Comisia Europeană prin *Studiul privind dezvoltarea comerțului electronic internațional prin intermediul activității de distribuire de colete*⁷ și care se referă la faptul că datele statistice privind volumele reale de trafic internațional de colete nu acoperă complet traficul real.

Având în vedere faptul că ANCOM și-a propus ca direcție strategică de activitate monitorizarea impactului comerțului electronic asupra pieței serviciilor poștale, în anul 2017 a fost realizat la nivelul Autorității primul studiu privind aceste aspecte (cu referire la activitatea de furnizare a serviciilor poștale în cursul anului 2016), această inițiativă implicând colectarea, centralizarea și analizarea anumitor categorii de date, furnizate de către cei mai relevanți furnizori de servicii de coletărie la momentul respectiv. Ținând cont însă de natura generală a concluziilor extrase din studiul respectiv, s-a luat decizia ca studiul efectuat în anul 2017 să nu fie dat publicității și să rămână destinat strict uzului intern al ANCOM.

În anul 2018, a fost realizat studiul privind ***calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului electronic asupra domeniului serviciilor poștale din România, în cursul anului 2017***. Studiul respectiv a implicat stabilirea unui panel de cercetare din care au făcut parte primii 29

⁵ https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en: Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling 2018: An analysis of trends;

⁶ Pentru informații detaliate vezi pct. 4.6. *The impact of E-commerce on the postal field*;

⁷ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/3fd47ff1-574d-11e9-a8ed-01aa75ed71a1/language-en/format-PDF/source-search>;

pag. XVII, „Currently, accurate statistics on cross-border parcels within European Union and between the European Union and the rest of the world are not available. Published data on cross-border parcels usually underestimate the actual cross-border volume by definition: it usually excludes parcels that are transported to the destination country by the sender (known as direct injection) as well as small packets delivered via the letter post stream.”;

de furnizori de servicii poștale în ordinea descrescătoare a volumelor de trafic de colete prelucrate în anul 2017, care împreună au prelucrat peste 95% din traficul de colete. Acestor furnizori li s-au solicitat două categorii de informații, privind calitatea serviciilor de coletărie prestate, respectiv, informații privind prelucrarea de către aceștia a trimiterilor poștale generate de comerțul on line. În luna decembrie a anului trecut studiul a fost publicat pe pagina de internet a Autorității⁸.

În cursul acestui an, activitățile necesare pentru realizarea cercetării privind calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului electronic asupra domeniului serviciilor poștale din România în cursul anului 2018, au fost demarate în luna februarie și s-au derulat pe parcursul întregului an, concluziile rezultate astfel fiind prezentate în cele ce urmează.

⁸ https://www.ancom.ro/uploads/links_files/Studiu_impact_comert_electronic.pdf;

II. Metodologie

Din punct de vedere metodologic realizarea prezentului studiu a presupus, printre altele, derularea următoarelor etape procesuale: stabilirea panelului de cercetare; chestionarea furnizorilor; colectarea și centralizarea informațiilor; analiza și certificarea datelor.

II.1. Panelul de cercetare

Pentru realizarea acestui studiu au fost selectați în ordinea volumelor de trafic, primii 32 de furnizori de servicii care au prelucrat împreună, în 2018, peste 95% din traficul total de colete poștale din România, această categorie reprezentând fluxul poștal în care se regăsesc majoritatea trimiterilor poștale generate de comerțul on-line.

Astfel, cei 32 de furnizori care au făcut parte din panelul de cercetare din cursul acestui an, au fost, în ordine alfabetică, următorii:

1. ALTEX LOGISTIC & DISTRIBUTION S.R.L.
2. ALTO SYSTEMS S.R.L.
3. ATCLASSIB S.R.L.
4. BARSAN TRANS S.L.
5. BOOKURIER LOGISTICS S.R.L.
6. C SOLUTION S.R.L.
7. CABRITUR S.R.L.
8. COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ S.A.
9. CRISTINA & MAIA TRANSAV S.R.L.
10. DANTE INTERNATIONAL S.A.
11. DEZSO - TARAZI GROUP S.R.L.-D.
12. DHL INTERNATIONAL ROMANIA S.R.L.
13. DRAGON STAR CURIER S.R.L.
14. DSC EXPRES LOGISTIC S.R.L.
15. DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A.
16. ECONT FOR YOU S.R.L.
17. FAN COURIER EXPRESS S.R.L.
18. FASTIUS CURIER S.R.L.
19. GLS GENERAL LOGISTICS SYSTEMS ROMANIA S.R.L.
20. LOGISTICA TRANS ROM S.L.
21. MATY EXPRESS S.R.L.
22. NEMO EXPRES LOGISTIC S.R.L.
23. POȘTA ATCLASSIB CURIER RAPID S.R.L.
24. ROMFOUR TUR S.R.L.
25. SPEED COLET S.R.L.
26. TABITA TOUR S.R.L.
27. TARSINCOM S.R.L.
28. TCE WORLDWIDE SERVICES S.R.L.
29. TNT ROMÂNIA S.R.L.
30. TRANSILVANIA POST S.R.L.
31. UPS ROMANIA S.R.L.
32. URGENT CARGUS S.A.

II.2. Chestionarea furnizorilor

Având nevoie de cursivitate și comparabilitate a datelor, Autoritatea și-a propus ca, la fel ca și în cazul studiilor realizate anterior, informațiile solicitate să fie concentrate pe două categorii distincte de indicatori, și anume: indicatori specifici calității serviciilor de coletărie, respectiv, indicatori distincți privind impactul industriei comerțului electronic asupra serviciilor poștale. Ținându-se cont de toate acestea, a fost realizat chestionarul care a stat la baza procesului de cercetare și care a cuprins, detaliat, următorii indicatori:

II.2.1. Calitatea serviciilor de coletărie din România – indicatori specifici

- **efectuarea de măsurători de calitate** pentru serviciile poștale care au ca obiect colete răspunsul presupunând doar două opțiuni (*da* sau *nu*);
- **frecvența măsurătorilor de calitate**: pentru acest indicator s-a oferit furnizorilor de servicii posibilitatea să menționeze cu exactitate dacă derulează măsurători de calitate *permanent, lunar, o dată pe an, de două ori pe an* sau *altfel*, cu posibilitatea descrierii alternativei;
- **modalitatea prin care se monitorizează calitatea**: pentru acest indicator opțiunile de răspuns posibile au fost *conform unei proceduri/metodologii interne, conform unei proceduri/metodologii implementate de un terț* sau *altfel*, cu posibilitatea descrierii alternativei;
- **resursele și mijloacele implicate în derularea măsurătorilor de calitate**: în acest caz furnizorilor li s-a solicitat să menționeze dacă în vederea derulării măsurătorilor de calitate au utilizat sau utilizează resurse *proprii* sau resurse *care aparțin unui terț*;
- **costuri implicate de măsurătorile de calitate**, respondenții trebuind să identifice exact sau să estimeze nivelul costurilor implicate de măsurătorile de calitate derulate de ei în cursul anului 2018; sumele evidențiate au fost rotunjite la „mii”;
- **indicatorii monitorizați de către furnizori prin măsurătorile de calitate**: cu posibilitatea identificării acestora într-un set de indicatori identificați de către Autoritate (lista propusă de ANCOM cuprinde: *timpii de livrare, numărul de reclamații privind întârzierile, numărul de reclamații privind trimiterile deteriorate, numărul de reclamații privind trimiterile pierdute/ nelivrate, numărul de reclamații privind comportamentul personalului, numărul de reclamații privind lipsa dotărilor tehnice, respectiv alți indicatori* cu posibilitatea descrierii acestora);
- **termenele de livrare a coletelor interne**: în acest caz, furnizorii au raportat care sunt termenele de livrare a coletelor pe care și le-au asumat în relația lor cu utilizatorii: *Z+1, Z+2, Z+3*, respectiv *alte termene de livrare*;
- **rezultatele măsurătorilor de calitate derulate de către furnizori în cursul anului 2018** clasificate pe următoarele categorii distincte de trimiteri poștale: *colete interne ≤ 2 kg, colete interne > 2 kg* (acestea făcând obiectul serviciilor *Standard, Confirmare de primire, Valoare declarată, Livrare specială, Schimbare destinație, Express* și *Ramburs*);
- **numărul de reclamații adresate furnizorilor în legătură cu prelucrarea trimiterilor poștale în 2018**, cu identificarea motivelor care au stat la baza acestora într-o listă propusă de

ANCOM, respectiv: *nerespectarea termenelor de livrare, pierderea trimiterilor poștale, comportamentul salariaților, deteriorarea trimiterilor, neachitarea rambursului, precum și alte motive* cu posibilitatea descrierii acestora;

- ***investițiile întreprinse de furnizorii de servicii poștale în vederea creșterii calității serviciilor de coletărie, în 2018:*** Autoritatea a identificat trei categorii de investiții care pot fi realizate în vederea creșterii calității serviciilor (*investiții dotare tehnică, investiții personal, investiții rețea*), dând posibilitatea furnizorilor de a menționa și detalia și alte măsuri investiționale pe care le-au implementat în activitatea proprie;

- ***factori care concură la creșterea calității serviciilor:*** Autoritatea a identificat 5 factori posibili care converg în creșterea calității serviciilor de coletărie (*pregătirea personalului, progresul tehnologic, inovația, salarizarea personalului și optimizarea rețelei poștale*), respondenții trebuind să ordoneze factorii respectivi în funcție de însemnătate, având totodată posibilitatea de a menționa și detalia și alți factori similari.

II.2.2. Impactul comerțului electronic asupra domeniului serviciilor poștale din România – indicatori specifici

- ***traficul poștal generat de comerțul electronic în 2018:*** având în vedere posibilitatea redusă ca toți furnizorii de servicii poștale să monitorizeze exact aceste volume de trafic, ANCOM a dat acestora posibilitatea să comunice Autorității inclusiv cantități estimate;

- ***venituri generate de comerțul electronic în 2018:*** având în vedere posibilitatea redusă ca toți furnizorii de servicii poștale să monitorizeze exact veniturile obținute prin prelucrarea trimiterilor poștale generate de comerțul electronic, ANCOM a dat acestora posibilitatea să comunice Autorității și sume estimate;

- ***tipuri de trimiteri poștale generate de comerțul electronic în 2018:*** în acest caz, furnizorii au avut posibilitatea să identifice tipurile de trimiteri poștale generate prin comerț on-line, alegând între următoarele categorii: *trimiteri poștale ≤ 2 kg, trimiteri poștale > 2 kg, trimiteri poștale interne, trimiteri internaționale intrate (import), respectiv trimiteri poștale ieșite (export)*;

- ***numărul de reclamații adresate furnizorilor în legătură cu prelucrarea trimiterilor poștale generate de comerțul on-line în 2018,*** respondenții trebuind să clasifice reclamațiile pe următoarele categorii: *reclamații întemeiate, reclamații neîntemeiate, reclamații soluționate cu despăgubiri, soluționate fără despăgubiri, respectiv nesoluționate*;

- ***tipuri de servicii poștale generate de comerțul electronic și frecvența acestora:*** Autoritatea a identificat 6 servicii poștale pretabile proceselor de distribuire a trimiterilor poștale generate prin comerțul on-line, furnizorii urmând să le ordoneze în ordinea frecvenței (lista propusă de ANCOM a conținut următoarele categorii de servicii: *recomandat, ramburs, express, livrare specială, confirmare de primire, schimbare destinație, respectiv altele*);

- ***furnizarea serviciului Track & Trace,*** furnizorii trebuind să menționeze dacă în cursul anului trecut au furnizat sau nu serviciul în cauză în cazul distribuirii trimiterilor poștale generate de comerțul electronic;

- **categoriile de expeditori de trimiteri poștale generate de comerțul electronic în 2018:** Autoritatea a identificat în acest sens următoarele categorii posibile de expeditori de trimiteri poștale generate de comerțul on-line: *platformele de comerț on-line, magazine on-line*, respectiv *alte categorii de expeditori*, respondenții trebuind să le ordoneze în funcție de frecvență.

II.3. Colectarea și centralizarea datelor

Procesul de colectare a datelor s-a derulat în intervalul iunie – septembrie, rata de răspuns obținută în urma chestionării panelului de cercetare fiind de 100%. Datele obținute de la furnizori au fost centralizate împreună cu datele similare aferente anului 2017 pentru a fi analizate evoluțiile presupuse de dinamica indicatorilor specifici ce au făcut obiectul chestionării.

II.4. Analizarea și certificarea datelor

Informațiile primite de la furnizori, prin verificare încrucișată, au fost confruntate cu indicatorii statistici raportați de către aceștia în baza obligației de raportare prevăzută în Decizia președintelui ANCOM nr. 314/2017 privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de servicii poștale. Activitatea de certificare a datelor a presupus derularea a peste 150 de interviuri telefonice (în medie > 4 interviuri/furnizor) și s-a încheiat în prima parte a lunii octombrie.

În urma activităților menționate mai sus, au rezultat mai multe aspecte privind calitatea serviciilor de coletărie din România și impactul comerțului electronic asupra pieței serviciilor poștale, cele mai relevante dintre acestea fiind descrise detaliat în capitolele următoare.

III. Calitatea serviciilor de colectărie

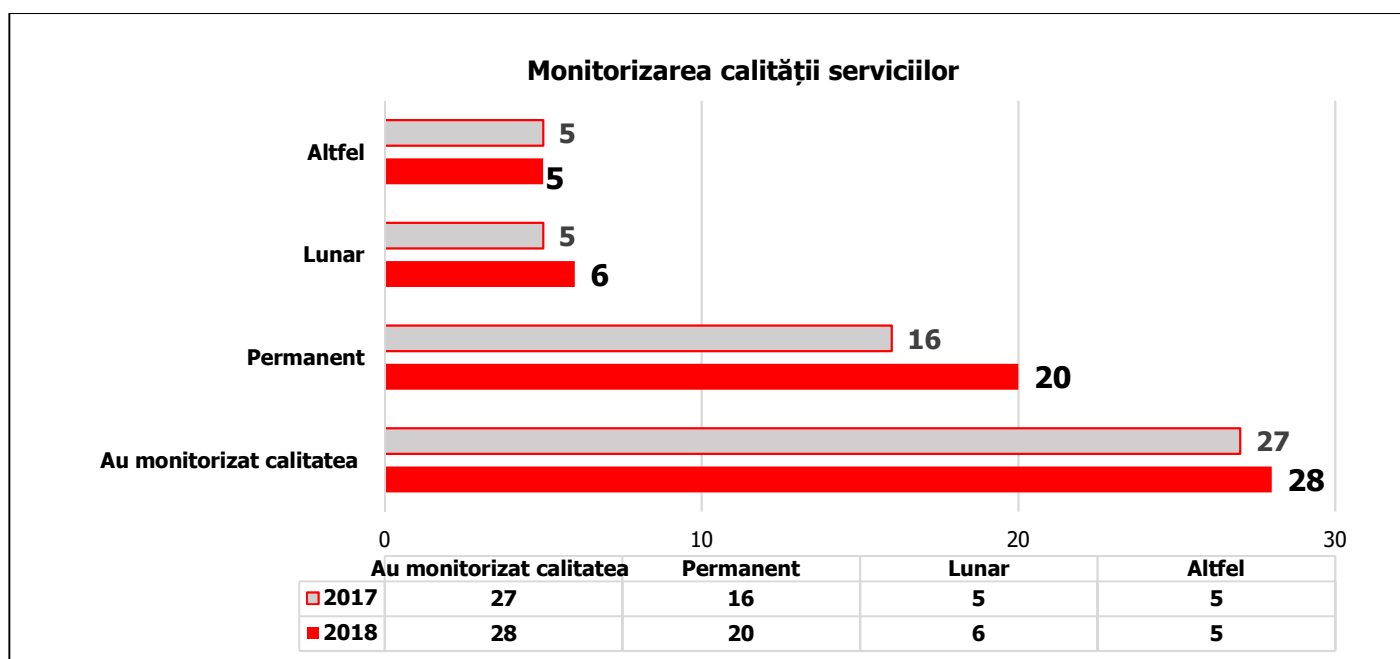
După centralizarea răspunsurilor primite de la respondenți, analiza cantitativă și calitativă a datelor astfel obținute privind calitatea serviciilor de colectărie, a relevat următoarele:

III.1. Măsurarea calității serviciilor de colectărie

Dintre furnizorii selectați, 28 (88% din panelul de cercetare) au comunicat Autorității că au efectuat măsurători privind calitatea serviciilor de colectărie pe care le-au prestat în 2018.

În ceea ce privește frecvența măsurărilor de calitate a reieșit că 20 de furnizori au dezvoltat și implementat sisteme care au monitorizat calitatea serviciilor *permanent*, 6 furnizori *lunar*, iar 5 respondenți derulat procese de monitorizare a calității *semestrial* sau *o dată pe an*. Doar 4 furnizori au comunicat Autorității că nu au efectuat deloc măsurători de calitate în 2018.

Măsurători de calitate: 2017-2018



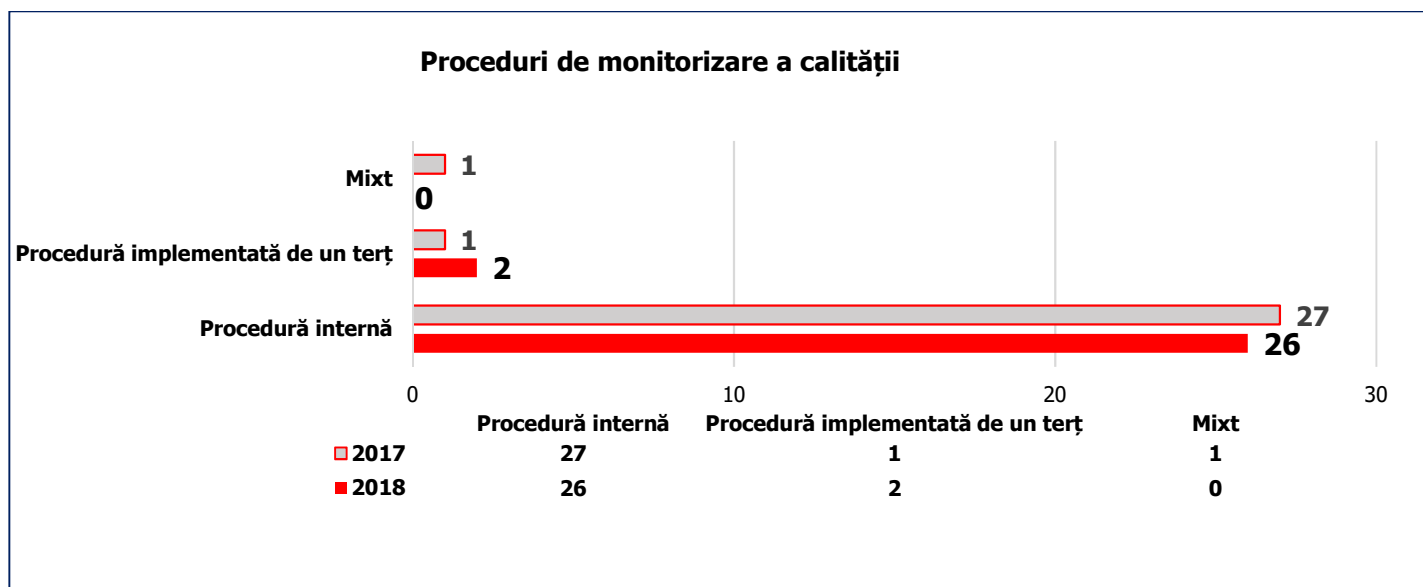
După cum se poate observa din graficul de mai sus, singura schimbare semnificativă petrecută între 2017 și 2018 în ceea ce privește realizarea de măsurători de calitate constă în faptul că anul trecut au implementat sisteme de monitorizare permanentă a calității propriilor servicii de colectărie 20 de furnizori, spre deosebire de 16 furnizori în anul anterior. Acest fapt denotă că peste 63% dintre furnizorii de pe piață care au făcut parte din panelul de cercetare au considerat oportun să implementeze sau să extindă propriile sisteme de măsurare a calității, inclusiv prin trecerea de la monitorizarea periodică, secvențială la monitorizarea permanentă.

III.2. Proceduri de măsurare a calității

Dintre respondenți, 26 de furnizori (82% din panelul de cercetare) au comunicat că monitorizarea calității serviciilor pe care le prestează se face doar în conformitate cu proceduri interne de lucru care au fost dezvoltate și implementate prin resurse proprii.

2 furnizori au precizat că au externalizat serviciile de monitorizare a calității către terți care au dezvoltat pentru aceștia proceduri de monitorizare și sisteme de cuantificare calitativă personalizate. În cursul lui 2018 nu a existat niciun furnizor care să fi monitorizat calitatea serviciilor atât prin procedură internă cât și prin procedură externă.

Proceduri de monitorizare a calității: 2017-2018

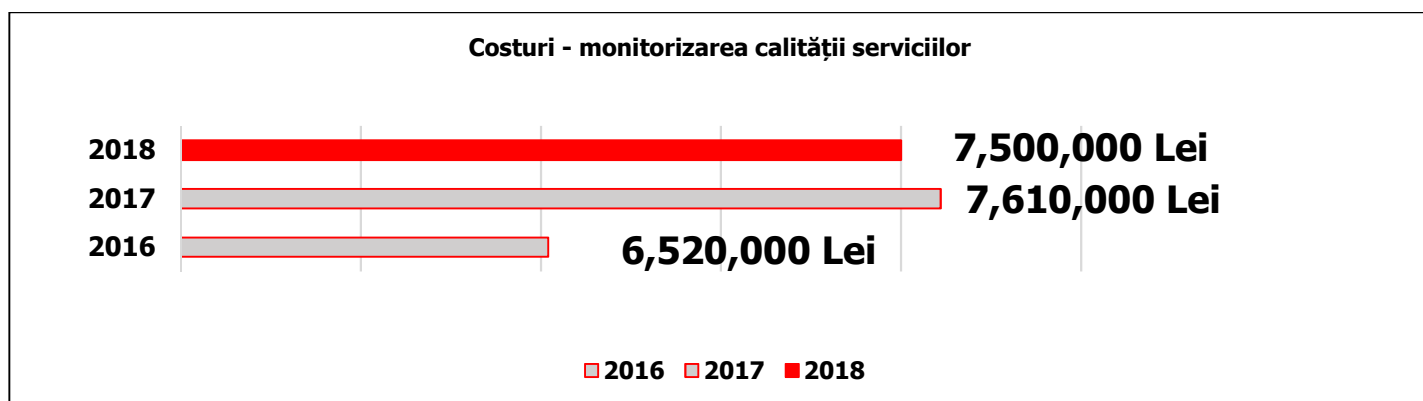


Dintre cei 4 furnizori chestionați care au răspuns că nu au realizat măsurători de calitate în cursul anului 2018, trei dintre aceștia au comunicat ulterior că se află în proces de implementare a unor sisteme de monitorizare a parametrilor serviciilor pe care le prestează, dar și a performanțelor salariaților în procesul de prestare a serviciilor.

III.3. Costuri

Din analiza răspunsurilor primite în ceea ce privește indicatorul „Costuri - măsurători de calitate” a reieșit faptul că toți furnizorii selectați au investit în 2018 sume consistente în monitorizarea calității serviciilor de distribuire a coletelor poștale pe care le prestează. Cu toate acestea, spre deosebire de intervalul 2016 – 2017, în care suma totală a cheltuielilor efectuate de furnizorii chestionați în vederea monitorizării calității a crescut cu 14% (de la aproximativ 6.520 mii la aproximativ 7.610 mii), în intervalul 2017 – 2018 această sumă a înregistrat o scădere de circa 110 mii de lei (de la aproximativ 7.610 mii la aproximativ 7.500 de mii de lei).

Costuri cu monitorizarea calității: 2016-2018



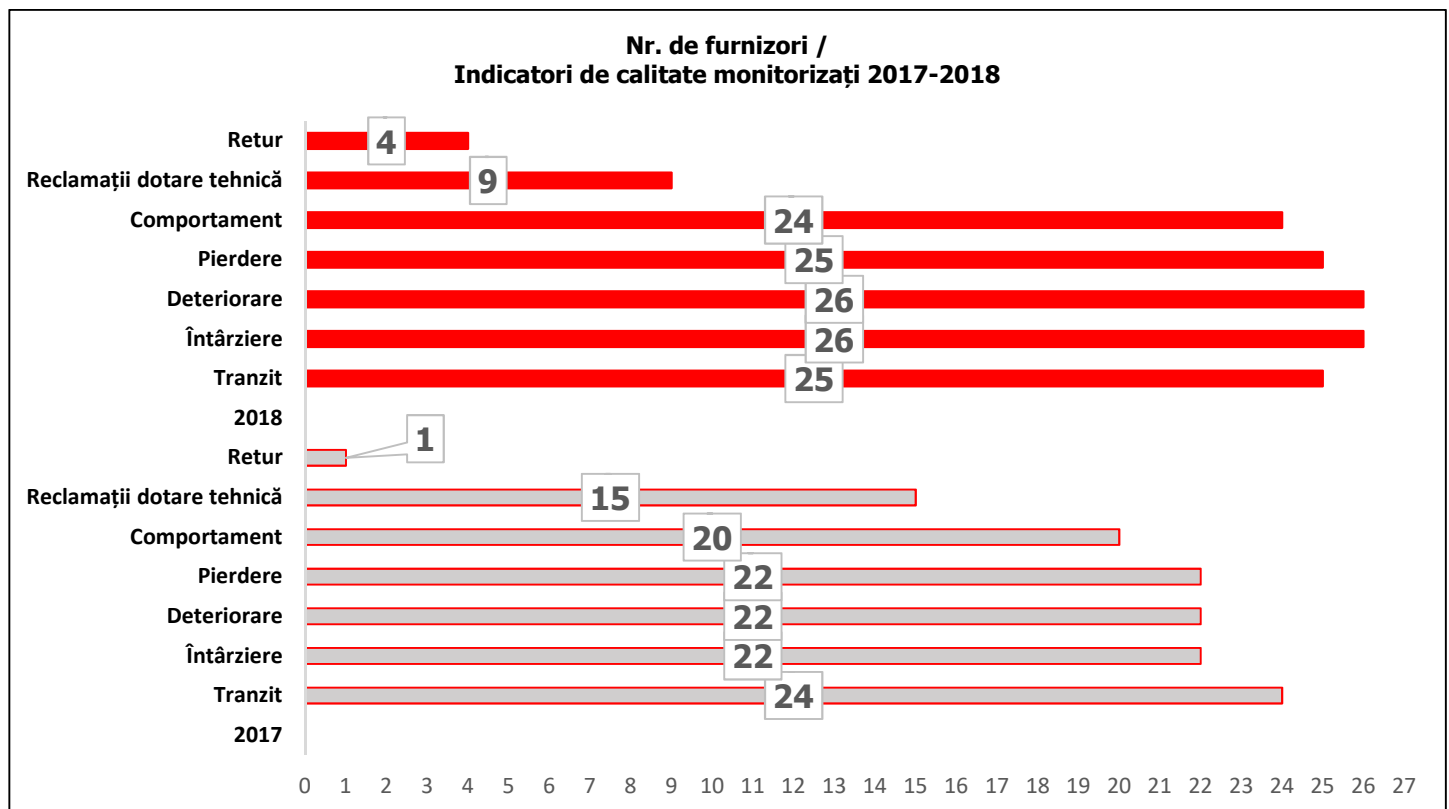
Din comunicarea cu furnizorii chestionați a rezultat că, spre deosebire de anii precedenți, în care o mare parte din costurile corespunzătoare monitorizării calității era reprezentată de salarizarea personalului propriu implicat în efectuarea măsurătorilor, în 2018 ponderea salarizării personalului în cuantumul total al costurilor ocazionate de măsurarea calității a scăzut, crescând în schimb ponderea cheltuielilor implicate de achiziționarea și implementarea de soft-uri dedicate procesului de monitorizare.

III.4. Indicatori monitorizați privind calitatea serviciilor

Din răspunsurile respondenților a rezultat faptul că, în marea lor majoritate, prin măsurătorile de calitate au monitorizat în anul 2018 următorii indicatori cantitativi și calitativi:

- timpi de tranzit: 25 de furnizori;
- întâzieri în procesul de distribuție (depășirea timpilor de tranzit asumați): 26 de furnizori;
- deteriorarea trimiterilor poștale: 26 de furnizori;
- nelivrarea trimiterilor poștale sau pierderea acestora: 25 de furnizori;
- comportamentul salariaților: 24 de furnizori;
- numărul de reclamații privind lipsa dotărilor tehnice: 9 furnizori; respectiv,
- alți indicatori: 4 furnizori (în speță, rata de returnare a trimiterilor poștale).

Indicatori de calitate, monitorizați în 2017 și 2018



Diferența notabilă între 2017 și 2018 referitoare la monitorizarea indicatorilor de calitate, este aceea că a crescut numărul furnizorilor din panelul de cercetare care au monitorizat întârzierile din procesul de prelucrare a trimiterilor, deteriorările și pierderile de trimiteri, în timp ce reclamațiile privind dotarea tehnică au fost monitorizate de mai puțini furnizori (de la 15 furnizori în 2017, la doar 9, în

2018). O posibilă explicație pentru eliminarea din rândul indicatorilor monitorizați a reclamațiilor privind lipsa dotărilor tehnice, este aceea că în urma investițiilor realizate de furnizori în ultimii ani, cazurile de dotare tehnică insuficientă a punctelor de lucru s-au redus semnificativ.

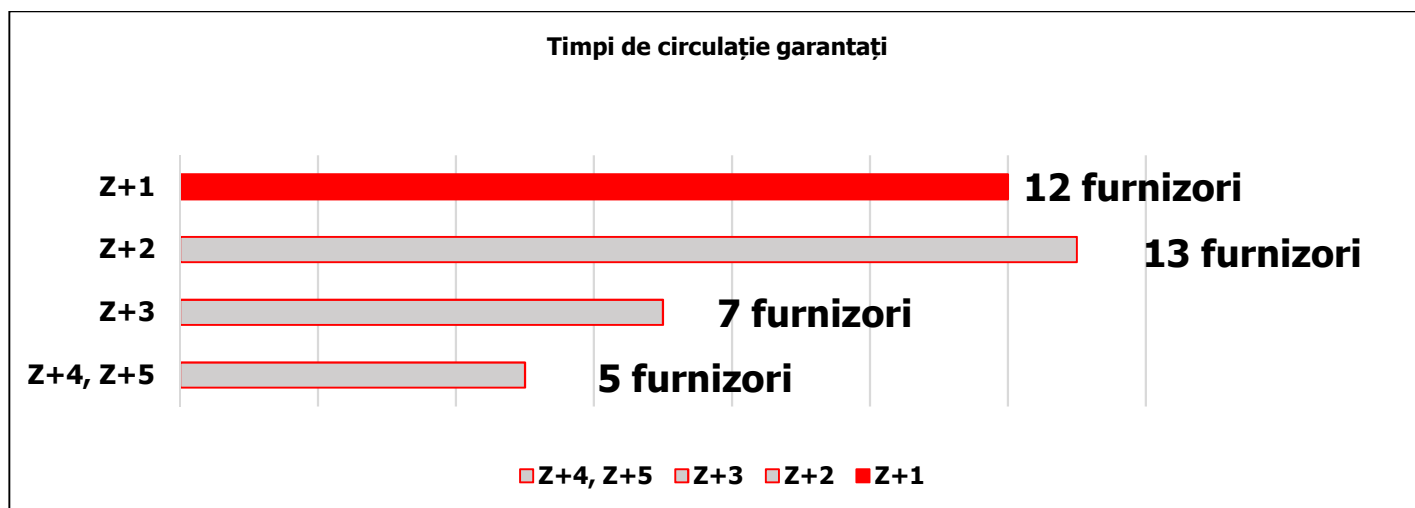
III.5. Garantarea timpilor de distribuție – colete interne

În ceea ce privește garantarea timpilor de distribuție, în anul 2018 și-au asumat distribuirea coletelor poștale interne în Z⁹+1 un număr de 12 furnizori (38% din panelul de cercetare), spre deosebire de 17 furnizori în 2017. Termenul de livrare în Z+2 a fost garantat în 2018 de 13 furnizori (41% din panel) spre deosebire de 12 furnizori în 2017. Termenul de livrare în Z+3 a fost garantat anul trecut de 7 furnizori (22% din panelul de cercetare), spre deosebire de 6 furnizori în 2017. 5 furnizori au comunicat că anul trecut au garantat timpi de circulație în Z+4 și Z+5, în vreme ce un singur furnizor a transmis ANCOM că a asigurat un timp de circulație de Z+11.

Comparativ cu anii anteriori, din analiza datelor transmise de respondenți s-a constatat că mai mulți furnizori au prelucrat doar trimiteri internaționale, negarantând deloc timpii de circulație a acestora. De asemenea, trebuie precizat că 11 furnizori au garantat timpii de circulație „în cascadă” (de ex. au asigurat livrarea în Z+3 doar pentru trimiterile poștale pe care din diverse motive nu le-au putut livra Z+1 sau Z+2).

Mai mulți respondenți au indicat că imposibilitatea garantării unor timpi scurți de circulație în procesele de distribuire a trimiterilor poștale pe care le prelucrează se datorează lipsei unei infrastructuri rutiere adecvate. Cele mai mari probleme în acest sens sunt întâmpinate în București și proximitatea capitalei, dar și pe rutele poștale care fac legătura între Muntenia – Transilvania, Muntenia – Moldova și Transilvania – Moldova. În acest context, trebuie însă subliniat că mulți dintre furnizorii mari de pe piață reușesc să garanteze timpi mai scurți de prelucrare a trimiterilor poștale *doar* datorită faptului că în ultimii ani au investit sume importante în dezvoltarea unor centre de sortare performante, multe dintre acestea fiind personalizate, în funcție de specificul de trafic al fiecărui furnizor dintre cei menționați. Cu alte cuvinte, îmbunătățirea viitoare a acestor indicatori va depinde în foarte mare măsură de ameliorările la nivelul infrastructurilor rutiere, cel puțin pentru zonele identificate.

Timpi de circulație garantați în 2018



⁹ Z = data colectării trimiterii poștale

III.6. Calitatea propriu-zisă a serviciilor poștale de coletărie în 2018

În 2018 foarte mulți dintre furnizorii din panelul de cercetare au efectuat măsurători de calitate privind timpii de circulație a trimerilor poștale prin propriile rețele poștale, de la momentul colectării (Z) până la momentul livrării. Măsurătorile menționate mai sus au vizat, pe de o parte, categorii de trimiteri poștale (colete ≤ 2 kg, > 2 kg, colete Express și colete Ramburs), și pe de altă parte viteza de realizare a procesului de prelucrare, materializată în timpii de tranzit obținuți (Z+1, ... Z+5, etc.).

Astfel, din datele primite de la respondenți, a rezultat că măsurătorile efectuate pe categorii de trimiteri au fost realizate după cum urmează:

- pentru colete interne în greutate ≤ 2 kg: 23 de furnizori (72% din panel);
- pentru colete interne în greutate > 2 kg: 24 de furnizori (75% din panel);
- pentru colete interne Express: 12 furnizori (38% din panel);
- pentru colete interne Ramburs: 24 de furnizori (75% din panel).

Trebuie precizat, în legătură cu datele menționate mai sus, că cifrele respective trebuie citite astfel:

- nu toți furnizorii chestionați au furnizat servicii de prelucrare pe ambele categorii de greutate vizate; cu alte cuvinte, unii dintre respondenți au efectuat măsurători de performanță pentru câte o categorie, în vreme ce alții au efectuat măsurători pentru ambele categorii de trimiteri;
- nu toți furnizorii chestionați au furnizat servicii Express;
- nu toți furnizorii chestionați au furnizat servicii Ramburs;
- nu toți furnizorii care au prelucrat colete dintr-o anumită categorie, au efectuat măsurători de calitate având ca obiect trimiterile în cauză.

Pentru realizarea mediilor aritmetice ponderate în vederea reflectării performanțelor de calitate în domeniul de studiu reprezentat de serviciile de coletărie, pentru anii 2017 și 2018 au fost luate în considerare, pentru toate cele patru categorii vizate (colete ≤ 2 kg, > 2 kg, colete Express și colete Ramburs), doar performanțele obținute de către furnizorii chestionați în legătură cu garantarea timpilor de circulație Z+1, această viteză de procesare a trimerilor poștale pe întregul lanț tehnologic fiind pragul de referință care denotă cel mai fidel așteptările utilizatorilor finali¹⁰.

III.6.1. Colete interne ≤ 2 Kg

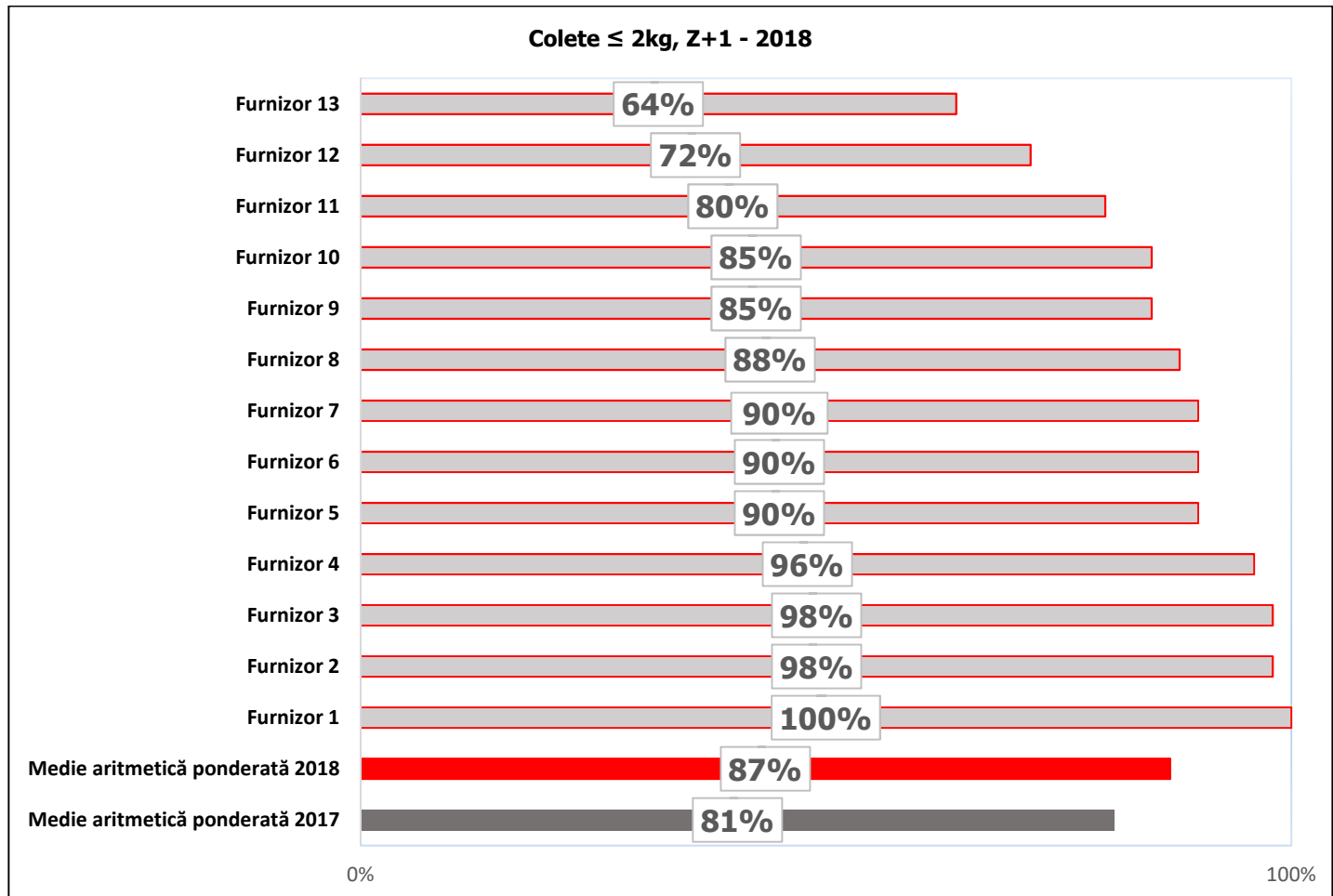
În cazul calității serviciilor de prelucrare a coletelor ≤ 2 kg, din datele raportate de respondenți, a rezultat că, în 2018, 23 furnizori (72% din panelul de cercetare) au efectuat măsurători de calitate având ca obiect timpii de circulație a coletelor din această categorie, dar numai 13 dintre aceștia au măsurat inclusiv pragul de calitate Z+1.

Dintre aceștia, se disting primii 10 furnizori, care au obținut fiecare în parte performanțe de calitate mai mari de 80%, iar primii 7 respondenți au obținute rezultate peste 90%. Performanța cea mai scăzută, constatată și raportată de furnizori pentru anul 2018, s-a situat la 64%.

¹⁰ https://statistica.ancom.ro/sscpds/public/files/181_ro; Studiu privind preferințele de consum ale utilizatorilor de servicii poștale din România persoane fizice - Raport de cercetare calitativă, (pag 33-34, criteriile de alegere a furnizorilor de servicii poștale – viteza de livrare);

În ceea ce privește performanța generală de calitate, media aritmetică ponderată obținută de furnizorii din panelul de cercetare în cursul anului trecut a fost mai mare decât cea din 2017 cu 6%, în creștere de la 81%, la 87%.

Performanțe de calitate Z+1 în 2018, categoria Colete ≤ 2 kg



III.6.2. Colete interne > 2 Kg

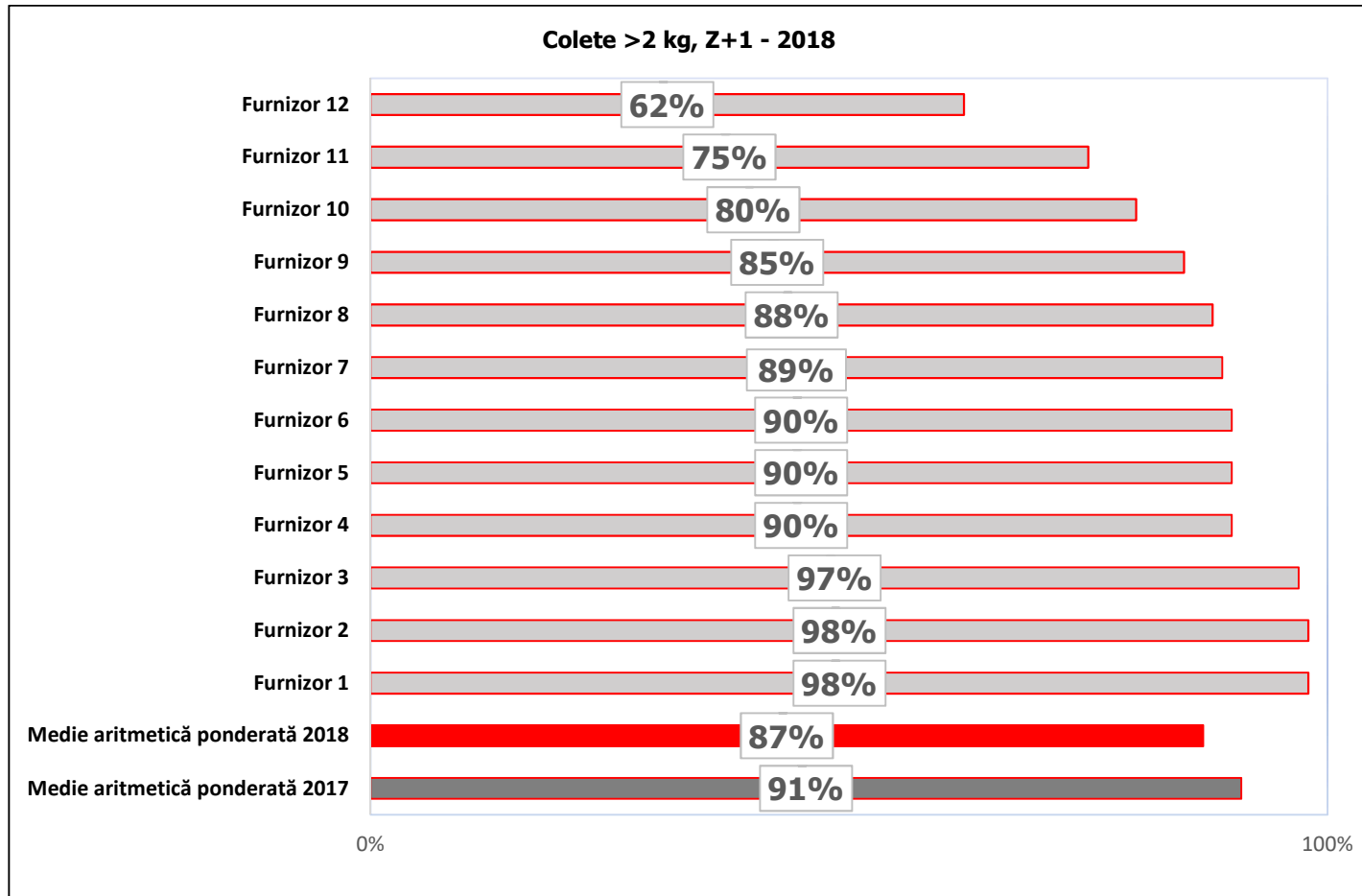
În cazul calității serviciilor de prelucrare a coletelor > 2 kg, din datele raportate de respondenți a rezultat că, în 2018, 24 de furnizori (75% din panelul de cercetare) au efectuat măsurători de calitate având ca obiect timpii de circulație a coletelor din această categorie, dar numai 12 dintre aceștia au măsurat inclusiv pragul de calitate Z+1.

Dintre aceștia, se disting primii 10 furnizori, care au obținut fiecare în parte performanțe de calitate mai mari de 80%, iar primii 6 respondenți au obținut rezultate peste 90%.

Performanța cea mai scăzută, constatată și raportată de furnizori pentru anul 2018, s-a situat la 61%.

În ceea ce privește performanța generală de calitate, media aritmetică ponderată obținută de furnizorii din panelul de cercetare în cursul anului trecut a fost mai mică decât cea din 2017 cu 4%, în scădere de la 91%, la 87%.

Performanțe de calitate Z+1 în 2018, categoria Colete > 2 kg



III.6.3. Colete Express

În conformitate cu prevederile pct. 3.14.7. din Anexa nr. 1 – *Regimul de autorizare generală* la Decizia președintelui ANCOM nr. 313/2017 privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale, furnizorii de servicii Express au obligația de a distribui trimerile în cauză în 12 ore în aceeași localitate, 24 de ore între reședințele de județ și intrajudețean, respectiv în 36 de ore între oricare alte două localități de pe teritoriul României.

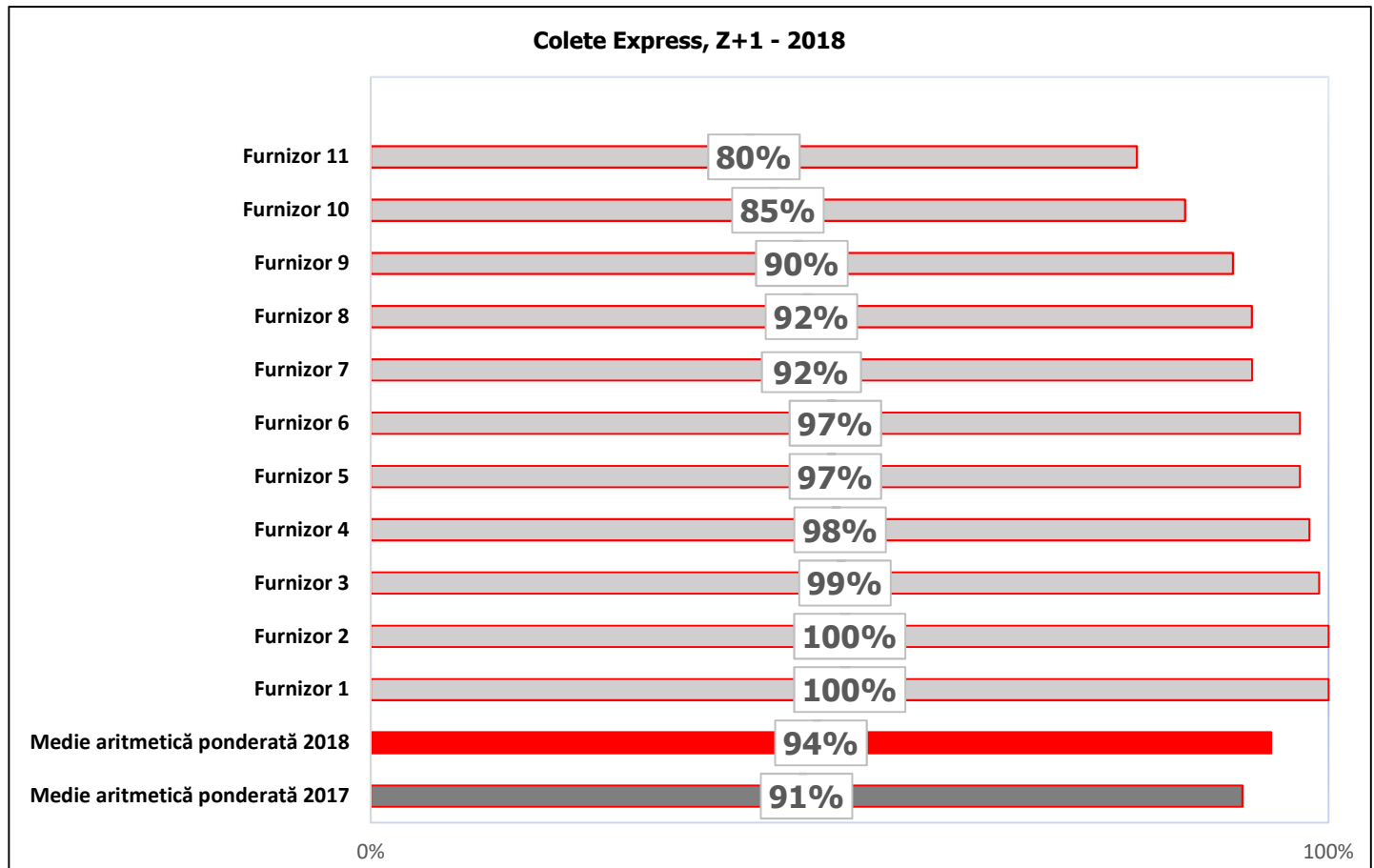
Având în vedere obligația specifică a furnizorilor de servicii Express de a asigura livrarea la destinatar a trimerilor respective în maxim Z+1 în aceeași localitate și între reședințele de județ și intrajudețean (în funcție de ora de depunere din ziua precedentă), respectiv în maxim Z+2 în oricare alte două localități de pe teritoriul României, se poate considera că efectuarea de măsurători de calitate privind timpii de circulație Z+1, în cazul trimerilor Express ar trebui să fie una dintre prioritățile manageriale ale furnizorilor în cauză.

Cu toate acestea, din răspunsurile primite de la furnizorii care au furnizat servicii Express în 2018, a reieșit că doar 11 dintre aceștia (34% din panelul de cercetare) au efectuat măsurătorile de calitate respective, pentru indicatorul Z+1 (spre deosebire de 9 furnizori în 2017).

Dintre aceștia, se disting primii 2 furnizori, care au obținut fiecare în parte performanțe de calitate de 100%, iar primii 9 respondenți au obținut rezultate peste 90%. Performanța cea mai scăzută, constatată și raportată de furnizori pentru anul 2018, s-a situat la 80%.

În ceea ce privește performanța generală de calitate, media aritmetică ponderată obținută de furnizorii din panelul de cercetare în cursul anului trecut a fost mai mare decât cea din 2017 cu 3%, în creștere de la 91%, la 94%.

Performanțe de calitate Z+1 în 2018, categoria Colete Express



III.6.4. Colete Ramburs

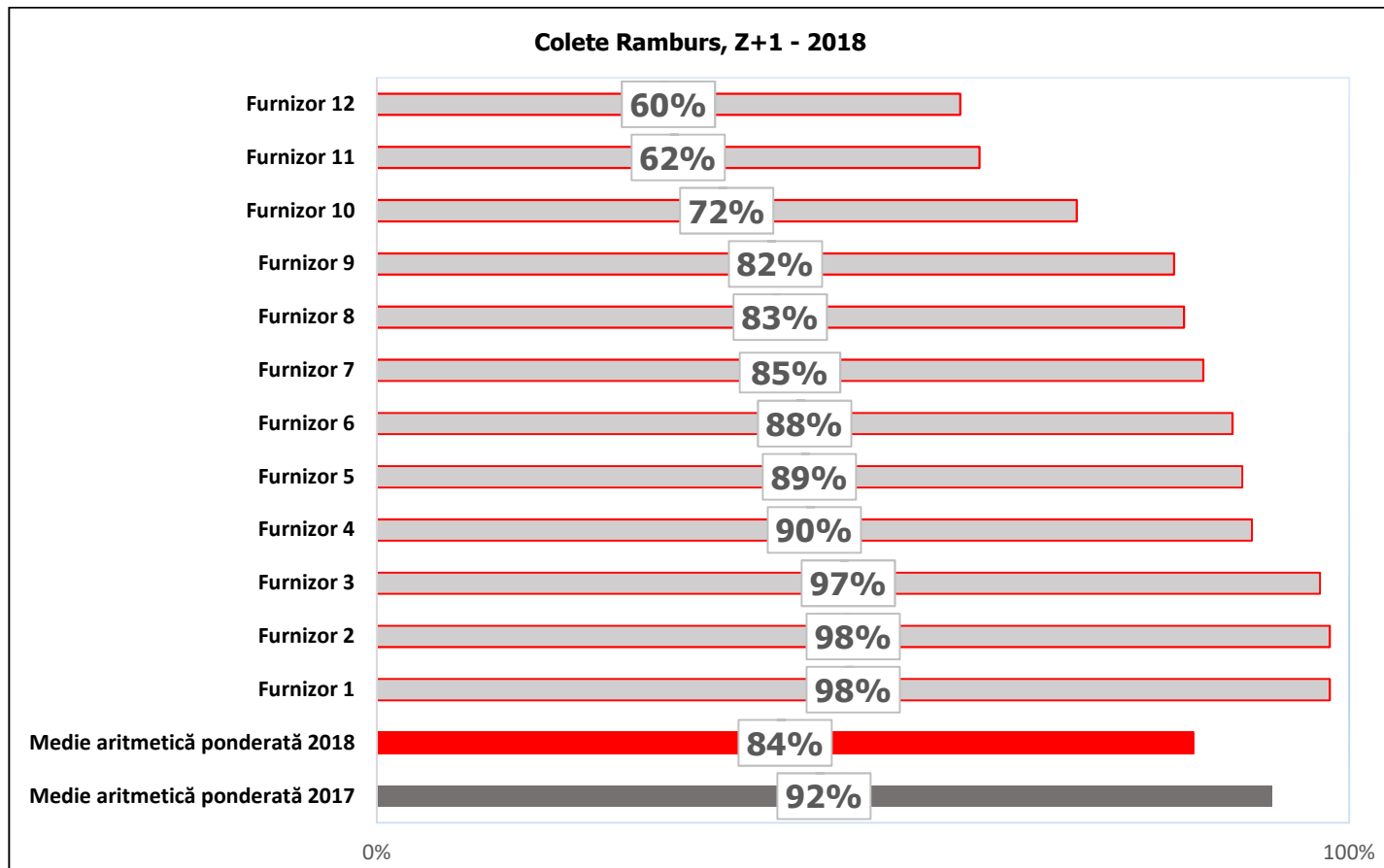
În cazul calității serviciilor de prelucrare a coletelor Ramburs, din datele raportate de respondenți a rezultat că, în 2018, 24 de furnizori (75% din panelul de cercetare) au efectuat măsurători de calitate având ca obiect timpii de circulație a coletelor din această categorie, dar numai 12 dintre aceștia au măsurat inclusiv pragul de calitate Z+1.

Dintre aceștia, se disting primii 4 furnizori, care au obținut fiecare în parte performanțe de calitate mai mari de 90%, iar primii 9 respondenți au obținut rezultate peste 80%. Performanța cea mai scăzută, constatată și raportată de furnizori pentru anul 2018, s-a situat la 60%.

În ceea ce privește performanța generală de calitate, media aritmetică ponderată obținută de furnizorii din panelul de cercetare în cursul anului trecut a fost mai mică decât cea din 2017 cu 12%, în scădere de la 92%, la 84%.

O posibilă explicație pentru scăderea performanțelor de calitate în intervalul 2017-2018 în cazul acestei categorii de trimiteri, așa cum a reieșit aceasta din interviurile telefonice realizate cu furnizorii chestionați, este aceea că mulți dintre aceștia au efectuat măsurători care au vizat nu numai momentul efectiv al livrării trimiterilor către destinatari, ci și momentul propriu-zis al închiderii serviciului Ramburs prestat, adică momentul efectuării efective a remiterii contravalorii rambursului către utilizatorii care au accesat serviciul.

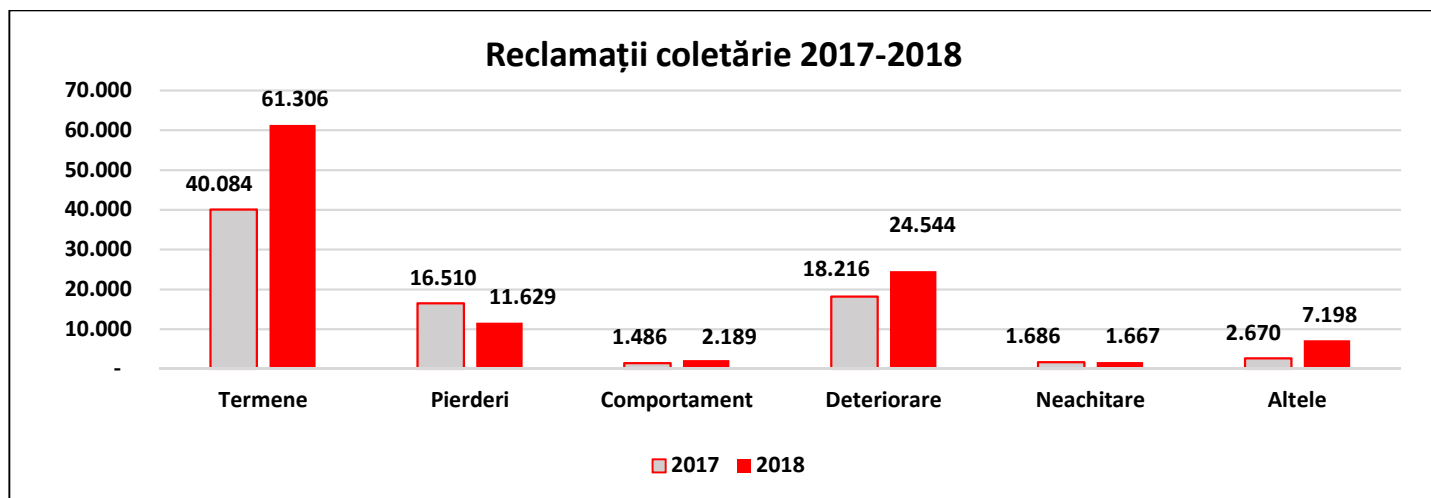
Performanțe calitate Z+1 în 2018, categoria Colete Ramburs



III.7. Numărul de reclamații privind prelucrarea trimiterilor constând în colete poștale, în 2018

Din răspunsurile furnizorilor în ceea ce privește numărul de reclamații privind prelucrarea coletelor poștale în 2018, a rezultat că, la fel ca și în anii anteriori, în cazul tuturor furnizorilor din panelul de cercetare acestea au fost monitorizate clasificate pe motivele care le-au generat, între care: nerespectarea termenelor de livrare, pierderea trimiterilor poștale, comportamentul salariaților, neachitarea rambursurilor. Astfel, în 2017¹¹, 80.652 reclamații, iar în 2018, 108,533 reclamații, în creștere cu 27,881 reclamații față de 2017 (creștere de 25%), situația detaliată a acestora, clasificată în funcție de motivele care le-au generat, fiind evidențiată în figura de mai jos.

¹¹ Având în vedere faptul că unii dintre furnizorii chestionați au efectuat corecții asupra datelor privind statistica reclamațiilor corespunzătoare anilor 2017 și 2018, numărul acestora a suferit modificări față de Studiul publicat de ANCOM anul trecut, dar și față de cifrele publicate în rapoartele statistice anuale publicate în 2017 și 2018.



III.8. Investiții realizate în vederea creșterii calității serviciilor de coletărie

Din analizarea informațiilor primite de la furnizorii din panelul de cercetare în ceea ce privește investițiile realizate de către aceștia în vederea creșterii calității serviciilor în 2018, au rezultat următoarele:

III.8.1. Investiții tehnologice

În 2018 a crescut numărul furnizorilor care au investit în dezvoltarea flotelor auto (23 de furnizori, 72% din panelul de cercetare, spre deosebire de doar 17 furnizori în 2017). De asemenea, a crescut și numărul de furnizori care au achiziționat servicii de transport aerian, cu scopul eficientizării întregului proces de prelucrare prin transportul în regim de viteză sporită (6 furnizori în 2018, spre deosebire de 4 furnizori în 2017).

În achiziționarea de instalații inteligente și implementarea de servicii de distribuire de tip „self-service”, în anul 2018 au investit 8 furnizori (25% din panel).

Dezvoltarea și implementarea de sisteme de sortare rapidă, automatiză, a fost o prioritate pentru aproape jumătate dintre furnizorii chestionați, 15 dintre aceștia comunicând ANCOM că au făcut în 2018 investiții consistente în vederea optimizării proceselor de sortare, spre deosebire de doar 10 furnizori în cursul anului 2017.

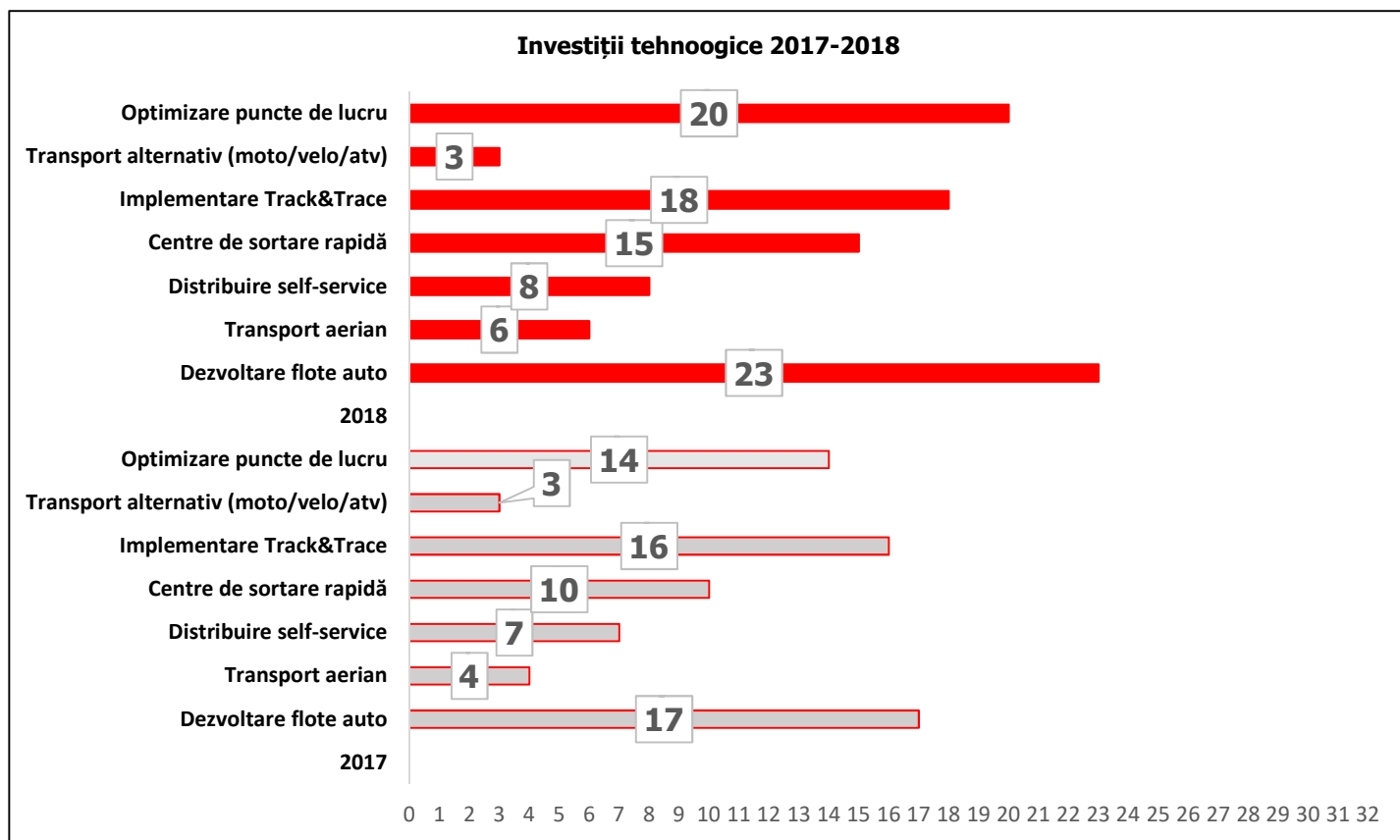
Este demn de precizat faptul că în contextul investițiilor tehnologice realizate în 2018, un singur furnizor a investit mai mult de 25 de milioane de Euro într-un centru de sortare care a devenit unul dintre cele mai moderne din Europa Centrală și de Est.

În ceea ce privește investițiile care au vizat implementarea de sisteme Track&Trace de urmărire a fluxului tehnologic, în 2018 numărul furnizorilor care au realizat astfel de investiții a crescut la 18 (57% din panelul de cercetare), spre deosebire de 16 furnizori, în 2017.

În 2018, diversificarea mijloacelor de transport în aglomerările urbane și/sau în ariile geografice rurale, greu accesibile, prin achiziționarea de biciclete, scutere, motocicletă, ATV-uri etc., a reprezentat

o prioritate pentru doar 3 furnizori, spre deosebire de modernizarea și tehnologizarea punctelor de lucru, în care au investit 20 de furnizori (63% din panelul de cercetare).

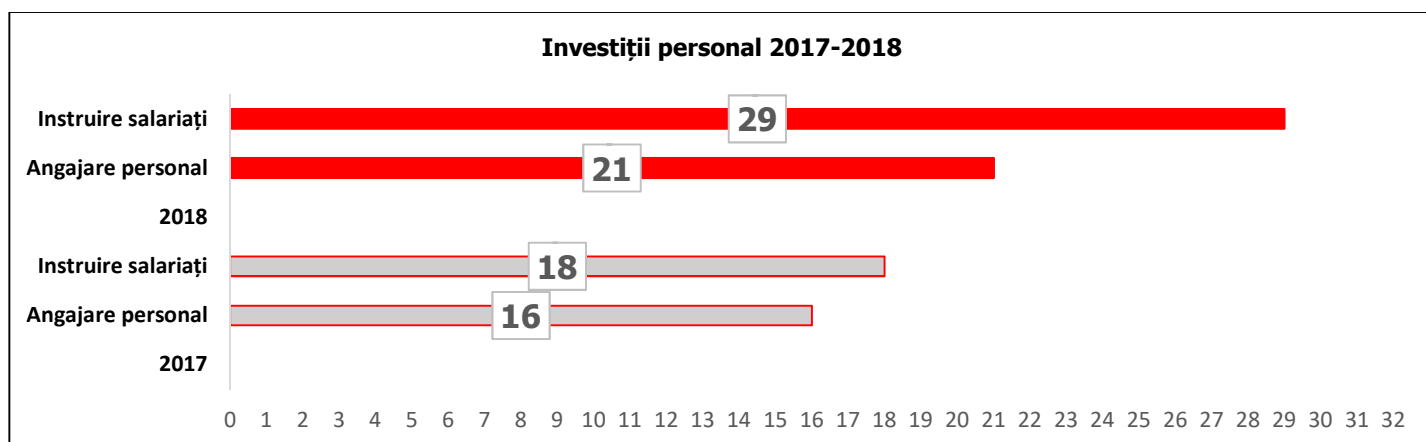
Investiții tehnologice 2017 și 2018



III.8.2. Investiții în personal

În 2018, angajarea de personal suplimentar a fost o prioritate pentru 21 dintre furnizorii chestionați (66% din panel), spre deosebire de 16 furnizori în 2017. În instruirea personalului, în 2018, au investit 29 de furnizori (90% din panel), spre deosebire de anul anterior când aceasta a fost o prioritate doar pentru 18 respondenți.

Investiții personal 2017 și 2018

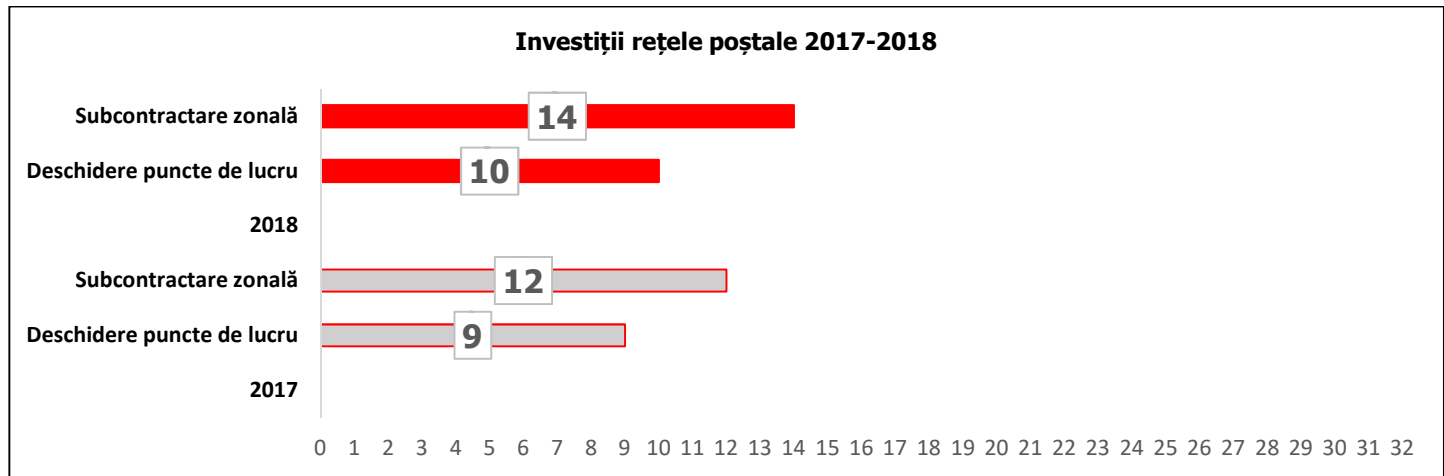


III.8.3. Investiții în dezvoltarea rețelelor poștale

În 2018, au deschis puncte de lucru suplimentare 10 furnizori (32% din panelul de cercetare), în comparație cu 9 furnizori în 2017.

Creșterea gradului de acoperire geografică a rețelelor, inclusiv prin contractarea de servicii de colectare, sortare, transport și livrare, prestate de furnizori de servicii poștale „zonali”, a atras în 2018 investiții de la 14 furnizori (44% din panel), spre deosebire de 12 furnizori în 2017, acest indicator fiind corelat inclusiv cu investițiile care au vizat optimizarea organizării rutelor de transport (24 de furnizori).

Investiții rețele 2017 și 2018



III.9. Factorii care generează creșterea calității serviciilor

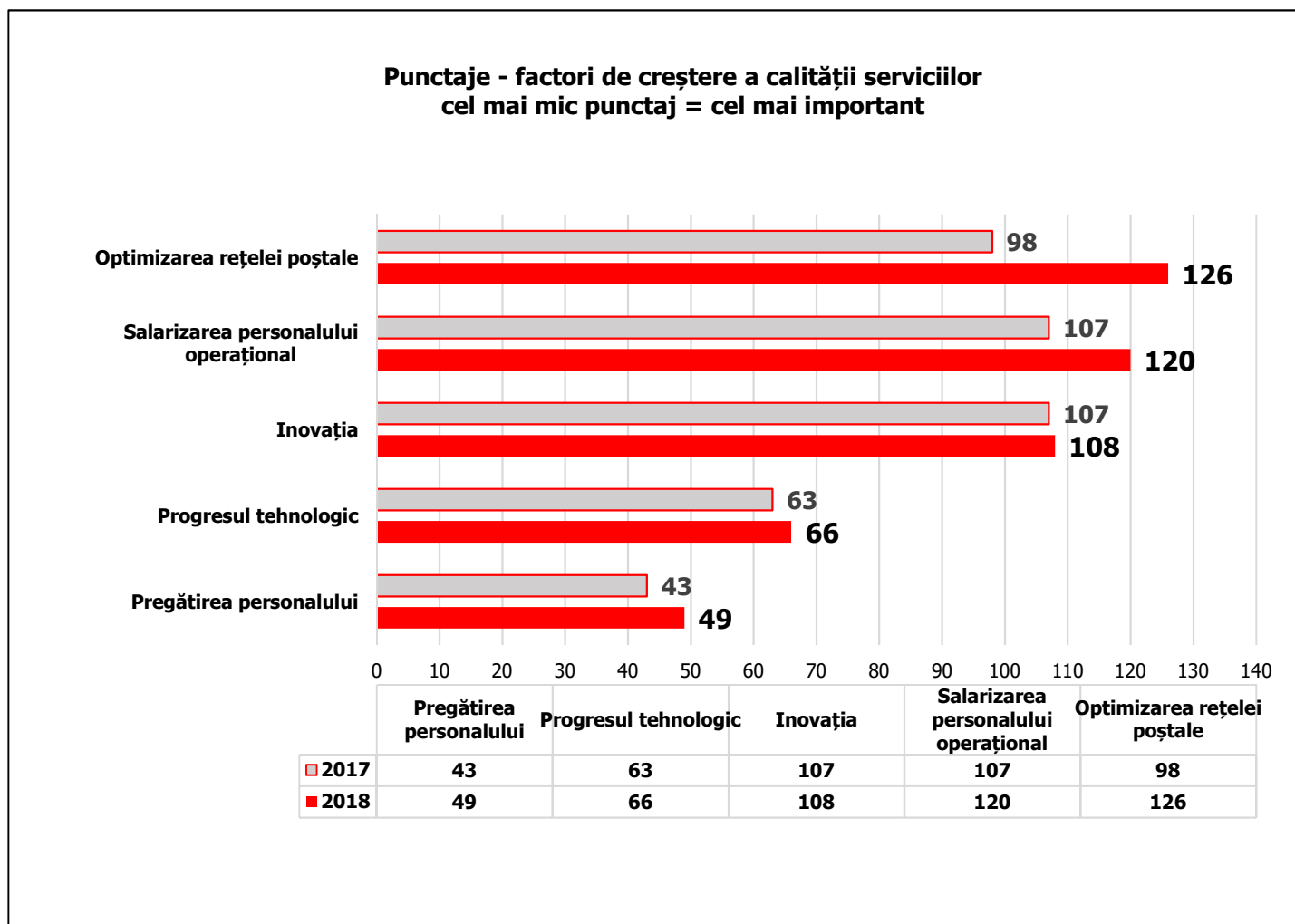
Ca și în anii precedenți, prin chestionarul privind calitatea serviciilor de coletărie, furnizorilor li s-a propus o listă cu factori care concură la creșterea calității serviciilor, aceștia trebuind să ordoneze factorii respectivi de la „1 - cel mai important” la „5 - cel mai puțin important”. Factorii menționați mai sus sunt: „pregătirea personalului salariat”, „progresul tehnologic”, „inovația”, „salarizarea personalului operațional” și „optimizarea rețelei poștale”.

În acest fel a fost realizat sinopticul politicilor directe care sunt implementate de furnizorii chestionați în sensul creșterii calității serviciilor și dezvoltării manageriale. Punctajele stabilite pentru factorii care au făcut obiectul chestionarului sunt, pentru anul 2018, următoarele:

- „pregătirea personalului salariat”: 49 de puncte (43 în 2017); pregătirea profesională a salariaților a rămas principalul factor de creștere a calității serviciilor din perspectiva furnizorilor chestionați;
- „progresul tehnologic”: 66 de puncte (63 în 2017); a fost considerat al doilea factor ca importanță în efortul de creștere a calității serviciilor acest fapt corelându-se inclusiv cu investițiile tehnologice realizate de furnizori în cursul anului trecut;
- „inovația”: 108 de puncte (107 în 2017); aducerea inovației în procesul de furnizare a serviciilor poștale, în opinia furnizorilor din panelul de cercetare, este un factor de creștere a calității mai puțin important decât pregătirea profesionalizarea salariaților și tehnologizarea proceselor operaționale;
- „salarizarea personalului”: 120 de puncte (107 în 2017); la fel ca și în cursul anului trecut, în 2018, salarizarea angajaților implicați în procesul de prelucrare a trimiterilor poștale nu este considerată ca fiind un posibil motor de creștere a calității serviciilor;

- „optimizarea rețelei poștale”: 126 de puncte (98 în 2017); optimizarea rețelei poștale prin deschiderea de noi puncte de acces/contact sau actualizarea rutelor de transport etc. este considerată, la fel ca în 2017, ca fiind factorul cu ponderea cea mai scăzută în ceea ce privește posibilitatea de creștere a calității serviciilor, acest fapt denotând stabilitatea rețelelor furnizorilor chestionați.

Factori care concură la creșterea calității serviciilor 2017 - 2018



IV. Impactul e-commerce asupra pieței serviciilor poștale din România în cursul anului 2018

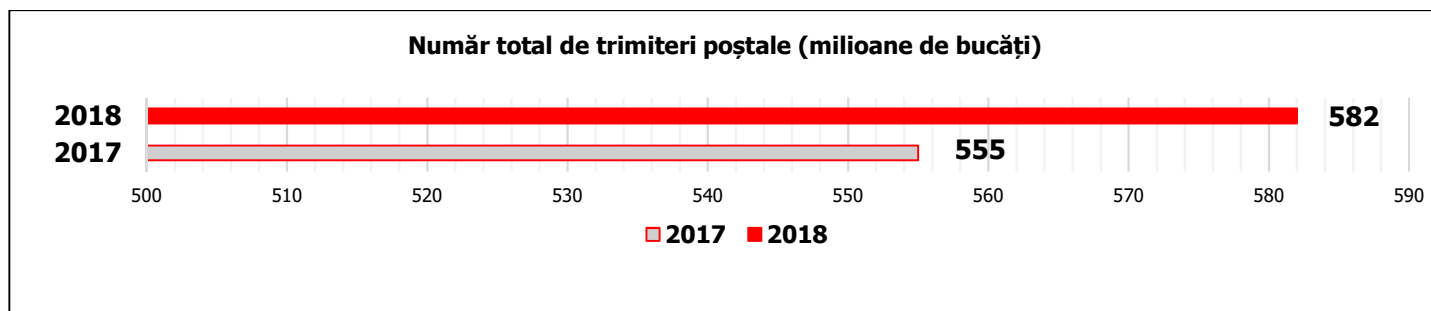
IV.1. Dinamica volumelor de trafic din România

IV.1.1. Dinamica traficului total de trimiteri poștale

În vederea realizării analizei privind calitatea serviciilor de coletărie, respectiv a fundamentării studiului privind impactul comerțului electronic asupra pieței serviciilor poștale din România, Autoritatea a utilizat cele mai recente date privind evoluția industriei poștale, date care au fost generate prin raportările statistice anuale ce intră în sarcina furnizorilor de servicii poștale¹².

În ceea ce privește traficul total al trimiterilor poștale, industria poștală românească a crescut de la 555 de milioane în 2017, la 582 de milioane de trimiteri în cursul anului trecut (creștere de aproximativ 5%).

Dinamica traficului poștal total: 2017-2018

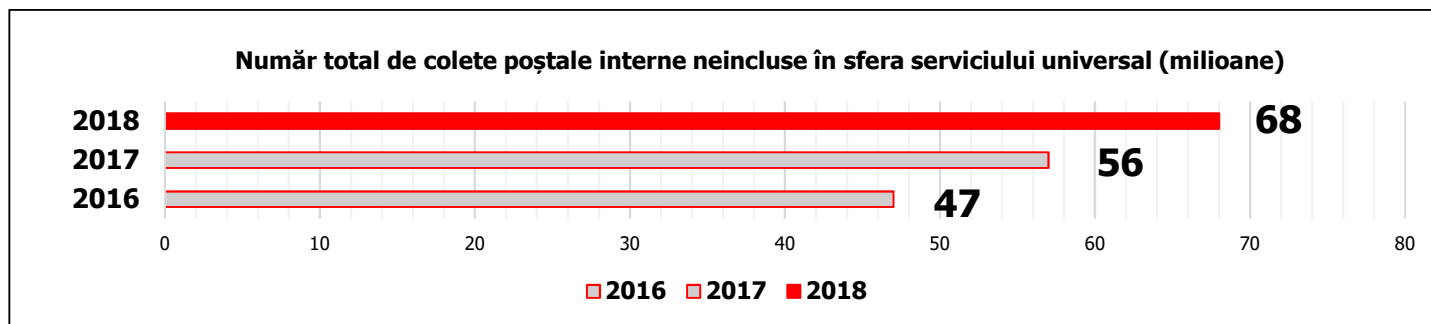


IV.1.2. Dinamica traficului de colete

Traficul de colete interne neincluse în sfera serviciului universal

În 2018 traficul intern de colete neincluse în sfera serviciului universal a crescut cu aproximativ 22% (de la 56 de milioane de colete, în anul 2017, la 68 de milioane), această creștere confirmând o dată în plus trendul ascendent pe care îl manifestă piața serviciilor din România în ultimii ani.

Dinamica traficului intern de colete neincluse în sfera serviciului universal: 2017-2018

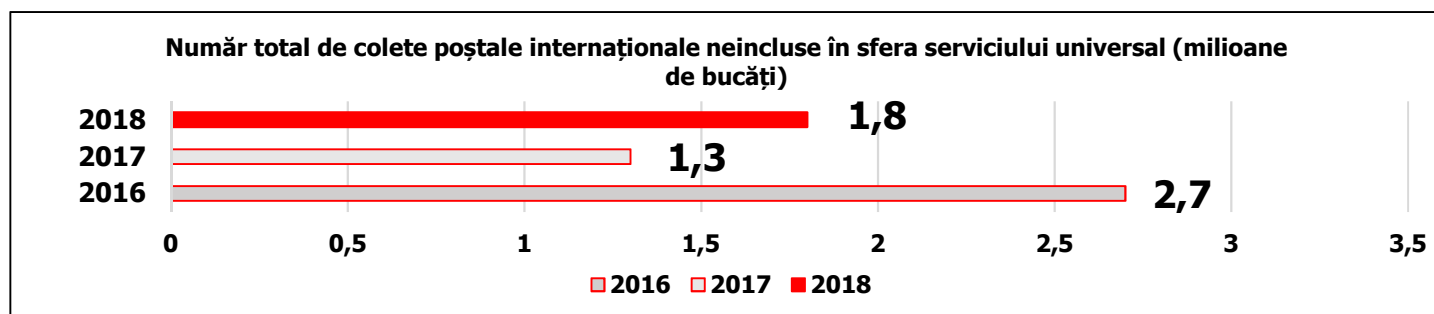


¹² http://www.ancom.ro/uploads/links_files/Raport_servicii_postale_2018.pdf – Piața serviciilor poștale din România în anul 2017, pag. 10, pct. 4.1.1. – Evoluția traficului poștal total

Traficul de colete internaționale neincluse în sfera serviciului universal

În perioada 2016-2018, traficul internațional de colete neincluse în sfera serviciului universal a cunoscut o dinamică fluctuantă scăzând de la 2,7 milioane de colete în 2016, la 1,3 milioane în 2017, și crescând ulterior, în 2018 la 1,8 milioane de trimiteri.

Dinamica traficului internațional de colete neincluse în sfera serviciului universal: 2016-2017



IV.2. Dinamica industriei comerțului electronic

Conform datelor publicate de E-commerce Europe¹³ în cursul anului 2019, rata de penetrare a internetului în țările europene a continuat să crească, Europa de Nord având o rată de penetrare de peste 90%, în timp ce Europa de Est are cea mai mică rată de penetrare, situată la 71%.

Rata de penetrare a internetului în țările europene situează România pe locul 27 din 35 de state, cu 74%, imediat după Polonia, care prezintă o rată de penetrare de 75%.

Din punct de vedere al accesării internetului în vederea efectuării de cumpărături on-line, industria comerțului electronic din Europa prezintă, printre altele, următoarele particularități:

- piața de retail online din Europa a crescut în 2018 cu 11,87% și a produs o cifră de afaceri de aproximativ 547 de miliarde de EUR (Europa de Est – 23 de miliarde din total), fiind estimate pentru anul 2019 o creștere de 14-15% și realizarea unei cifre de afaceri de peste 600 de miliarde de EUR;
- Elveția are cei mai mulți consumatori de e-commerce: 88% din populație, fiind urmată de Marea Britanie și Danemarca (87%, respectiv 86% din populație);
- România și Ucraina sunt poziționate pe ultimele locuri din clasament, cu 26%, respectiv 22% din populație;
- locuitorii Maltei sunt cei care au făcut cele mai multe cumpărături din afara țării de rezidență, cu un indice de 89% (România – 13%);
- consumatorii din Portugalia se arată a fi cei mai preocupați în ceea ce privește securitatea metodelor de plată on-line, cu un indice de 29% (România – 8%);

¹³ E-commerce Europe – for de asociere a tuturor asociațiilor e-commerce din Statele Membre care reprezintă peste 75.000 de companii care comercializează bunuri on-line, și produce analize și studii de piață.

https://www.ecommerce-europe.eu/wp-content/uploads/2019/07/European_Ecommerce_report_2019_freeFinal-version.pdf

Raportul este structurat pe clustere regionale: Europa de Vest (Olanda, Belgia, Marea Britanie, Irlanda, Franța, Luxemburg, Germania), Europa de Nord (Danemarca, Estonia, Finlanda, Islanda, Letonia, Lituania, Norvegia, Suedia), Europa Centrală (Austria, Cehia, Ungaria, Polonia, Elveția), Europa de Est (Bulgaria, Rusia, Ucraina, România, Macedonia de Nord, Serbia), respectiv Europa de Sud (Croatia, Cipru, Grecia, Italia, Malta, Portugalia, Turcia, Spania);

- consumatorii din Muntenegru se arată a fi cei mai preocupați în ceea ce privește întârzierile înregistrate în procesul de distribuire a bunurilor achiziționate pe internet, cu un indice de 22% (România – 3%);

- locuitorii din Kosovo, Muntenegru și România sunt cei mai refractari europeni în ceea ce privește efectuarea de cumpărături on-line, marea majoritate dintre aceștia preferând în continuare să achiziționeze bunuri din magazinele tradiționale.

Cu privire la industria comerțului electronic din România, raportul publicat de E-commerce Europe concluzionează că 74% dintre cumpărătorii on-line preferă să plătească bunurile achiziționate prin Ramburs, 25% preferă plata directă prin cardul bancar, iar 1% preferă plata prin virament bancar (bank transfer).

Pe plan național, conform aceluiași studiu, printre furnizorii de servicii poștale din România implicați în distribuirea bunurilor achiziționate pe internet sunt menționate companii ce se regăsesc în panelul alcătuit de ANCOM pentru studiul de față. De asemenea, printre cei mai accesați retaileri on-line sunt menționate magazinele online eMag.ro, Altex.ro, Cel.ro, Elefant.ro, F64.ro, Evomag.ro.

Pentru o imagine mai clară asupra evoluțiilor industriei comerțului electronic din România, conform datelor prezentate în ultimul raport realizat de GPeC România¹⁴ cu privire la dezvoltarea industriei e-commerce în 2018, consumatorii de comerț electronic din România au efectuat cumpărături on-line în valoare de 3,5 miliarde de EUR (în creștere cu 30% comparativ cu anul anterior) și se estimează că în anul 2020 acest quantum va depăși valoarea de 5 miliarde de EUR.

În legătură cu preferințele de consum ale utilizatorilor din România, conform datelor publicate de GPeC, în 2018, cele mai importante categorii de produse achiziționate prin intermediul comerțului electronic au constat în produse electronice, accesorii de modă și produse de înfrumusețare, articole de design interior și cărți.

La fel ca și în anii anteriori, unul dintre factorii importanți de creștere a industriei a fost valoarea fenomenului Black Friday, care a ajuns la peste 250 de milioane de EUR, în creștere cu aproximativ 30% față de 2017.

De asemenea, conform datelor GPeC, numărul magazinelor on-line din România a crescut în 2018, în comparație cu anul anterior, cu peste 110%, ajungând la peste 15,000.

Din perspectiva acestor evoluții și ținând cont de corelațiile directe existente între evoluția industriei comerțului on-line și cea a serviciilor poștale, ANCOM a realizat prezentul studiu, urmărind identificarea dinamicii principalilor indicatori calitativi și cantitativi pe care i-a selectat în acest sens.

Astfel, din analiza răspunsurilor primite de la furnizorii de servicii poștale selectați în panelul de cercetare privind impactul e-commerce asupra industriei, au rezultat următoarele:

¹⁴ GPeC - Gala Premiilor e-Commerce:

<https://www.gpec.ro/blog/raportul-pietei-ecommerce-gpec-2018-romanii-au-facut-cumparaturi-online-de-peste-3-5-miliarde-euro-in-2018>

IV.3. Trafic poștal și venituri generate de comerțul electronic

IV.3.1. Trafic

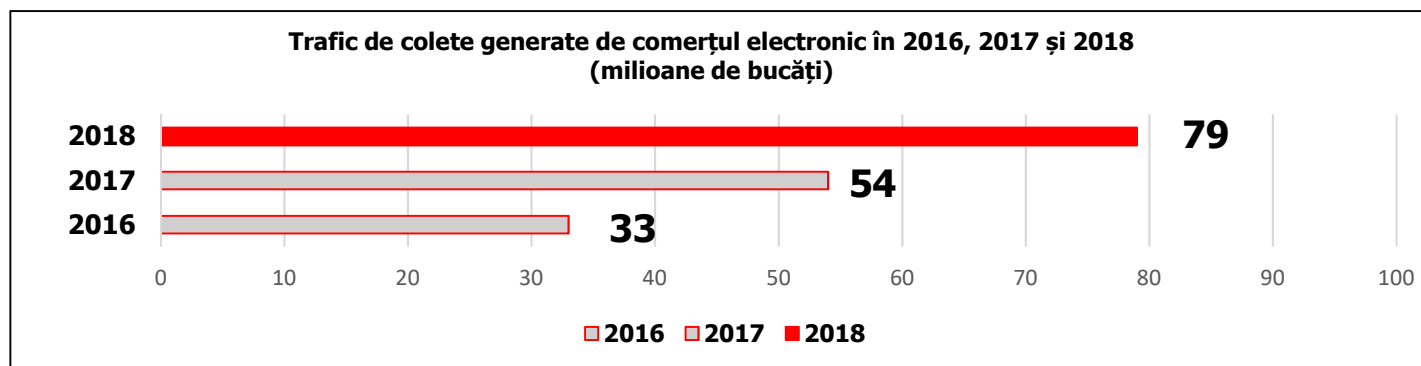
Din analiza datelor comunicate de către furnizori în ceea ce privește numărul trimiterilor poștale generate de comerțul electronic a rezultat că pentru 4 furnizori traficul lor poștal este în întregime generat de industria e-commerce.

În cursul anului 2016, volumul total de trafic poștal al furnizorilor din panelul de cercetare a fost de peste 419 milioane de trimiteri poștale, din care 8%, aproape 33 de milioane de trimiteri, a fost generat de industria e-commerce. Dinamica ascendentă s-a păstrat și în anul 2017, când volumul total de trafic poștal al furnizorilor din panel a fost de peste 430 de milioane de trimiteri, din care 13%, peste 54 de milioane de trimiteri au fost generate de comerțul electronic.

Confirmând acest trend ascendent, datele primite de la furnizorii chestionați arată că în cursul anului 2018, s-au constatat creșteri relevante atât în ceea ce privește volumul total de trafic poștal al furnizorilor din panelul de cercetare, acesta fiind anul trecut de peste 445 de milioane de trimiteri, aproximativ 18% din acest trafic fiind reprezentat de numărul trimiterilor rezultate din comerțul electronic, acesta trecând de pragul de 79 de milioane de trimiteri.

Ca trend sectorial, se poate constata că în anul 2018 a crescut atât traficul poștal total cât și traficul total generat de comerțul electronic, fiind însă mult mai importantă dinamica de creștere a ponderii trimiterilor poștale respective în volumul total (8% în 2016, 13% în 2017, respectiv 18% anul trecut).

Dinamica traficului de colete generate de comerțul electronic: 2016-2017-2018



IV.3.2. Venituri

În anul 2017, veniturile totale din prestarea de servicii poștale ale furnizorilor din panelul de cercetare, a fost de aproximativ 2,65 miliarde de RON, din care 728 milioane de RON¹⁵ (pondere de 27%) au fost venituri generate de prelucrarea trimiterilor rezultate din comerțul electronic¹⁶.

¹⁵ Aproximativ 161 de milioane de EUR (curs de schimb 1 EUR = 4.5 RON, pentru 2017);

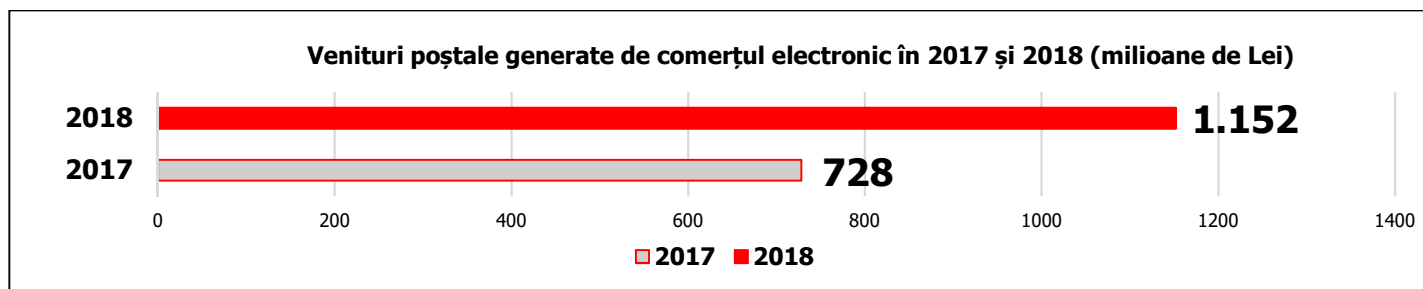
¹⁶ Având în vedere faptul că panelul de cercetare pe care se bazează prezentul studiu este diferit de panelul de cercetare precedent, precum și corecțiile efectuate de furnizorii de servicii poștale cu privire la datele statistice raportate ANCOM, cifrele publicate în studiul de anul trecut cu referire la veniturile realizate exclusiv din prelucrarea trimiterilor e-commerce în 2017 au suferit modificări pe creștere;

Din analiza datelor comunicate de către furnizori în ceea ce privește veniturile obținute din prelucrarea trimerilor poștale generate de comerțul electronic a rezultat că, în 2018, doar 5 furnizori puteau identifica exact aceste venituri. Marea majoritate a furnizorilor chestionați, necunoscând exact cuantumul veniturilor pe care le-au obținut din prelucrarea traficului rezultat din comerțul on-line, au transmis Autorității cifre estimate.

Din datele comunicate de panelul de cercetare a rezultat că în anul 2018 venitul total obținut de furnizorii din panelul de cercetare a fost de aproximativ 3,05 miliarde RON iar cuantumul total al veniturilor din prelucrarea trimerilor generate de comerțul electronic a fost de aproximativ 1,15 miliarde RON¹⁷ (pondere de 38%).

Este remarcabil faptul că industria comerțului electronic a generat furnizorilor de servicii poștale, în 2018, venituri mai mari de 1 miliard de RON (creștere an la an de peste 422 de milioane de lei), ponderile pe care le reprezintă acestea în totalul veniturilor din piața poștală se înscriu pe o dinamică ascendentă, cu o creștere de peste 10% (de la o pondere de 27% în 2017, la o pondere de 38% anul trecut).

Dinamica veniturilor poștale generate de comerțul electronic: -2017-2018



IV.4. Tipuri de trimiteri poștale generate de comerțul electronic

Din răspunsurile furnizorilor în ceea ce privește tipurile de trimiteri poștale generate de comerțul electronic a reieșit faptul că majoritatea respondenților au avut de prelucrat cu precădere trimiteri poștale interne (19 furnizori în 2018, față de 16 furnizori în 2017).

Cu privire la situația trimerilor internaționale generate de comerțul electronic, din răspunsurile primite de Autoritate a rezultat că în 2018, 14 respondenți au prelucrat trimiteri e-commerce internaționale (atât import, cât și export).

IV.5. Numărul de reclamații privind prelucrarea trimerilor poștale generate de comerțul electronic

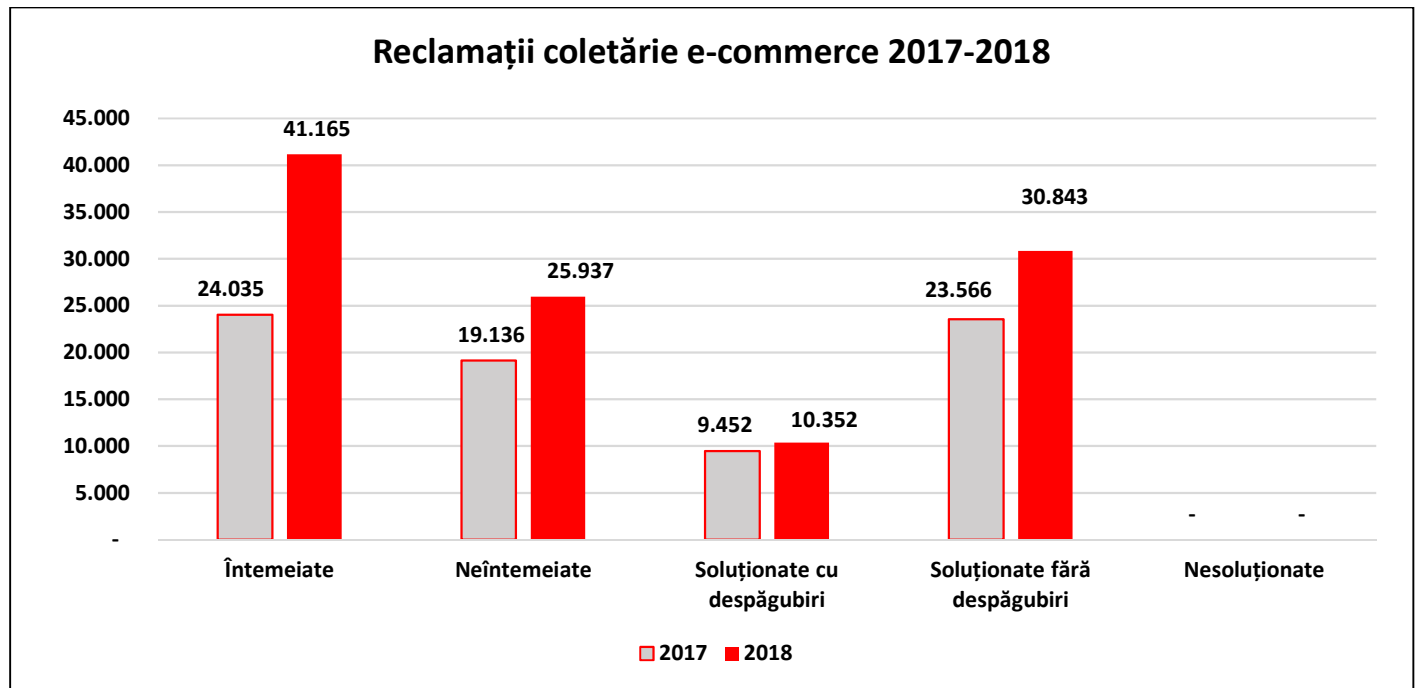
Numărul de reclamații primite de respondenți în 2017 și 2018¹⁸ ca urmare a prelucrării coletelor poștale generate de industria e-commerce, a fost monitorizat pe categoriile: reclamații *întemeiate*,

¹⁷ Aproximativ 244 milioane de EUR (curs de schimb 1 EUR = 4.7 RON, luna decembrie, 2018);

¹⁸ Având în vedere faptul că panelul de cercetare pe care se bazează prezentul studiu este diferit de panelul de cercetare precedent, precum și corecțiile efectuate de furnizorii de servicii poștale cu privire la datele statistice raportate ANCOM, cifrele publicate în studiul

reclamații *neîntemeiate*, reclamații *soluționate cu despăgubiri*, reclamații *soluționate fără despăgubiri*, respectiv reclamații *nesoluționate*.

Reclamații prelucrare colete poștale generate de industria e-commerce în 2017 și 2018



Din analiza datelor referitoare la reclamații rezultă că, în comparație cu anul 2017, în cursul anului trecut au crescut atât numărul reclamațiilor întemeiate cât și numărul reclamațiilor neîntemeiate. De asemenea, a crescut cu puțin și numărul reclamațiilor soluționate cu despăgubiri.

IV.6. Servicii poștale generate de comerțul electronic în 2017 și 2018

Prin chestionarul privind impactul e-commerce asupra pieței serviciilor poștale, furnizorilor din panelul de cercetare li s-a propus o listă de servicii, aceștia urmând să le ordoneze de la „1 - cel mai frecvent” la „6 - cel mai puțin frecvent”. Serviciile poștale în cauză sunt: „recomandat/înregistrat”, „ramburs”, „express”, „livrare specială”, „confirmare de primire” și „schimbare destinație”. În acest fel s-a urmărit realizarea unei situații sinoptice privind serviciile poștale care au rezultat din comerțul electronic.

În urma analizării răspunsurilor primite de la furnizori, au rezultat următoarele:

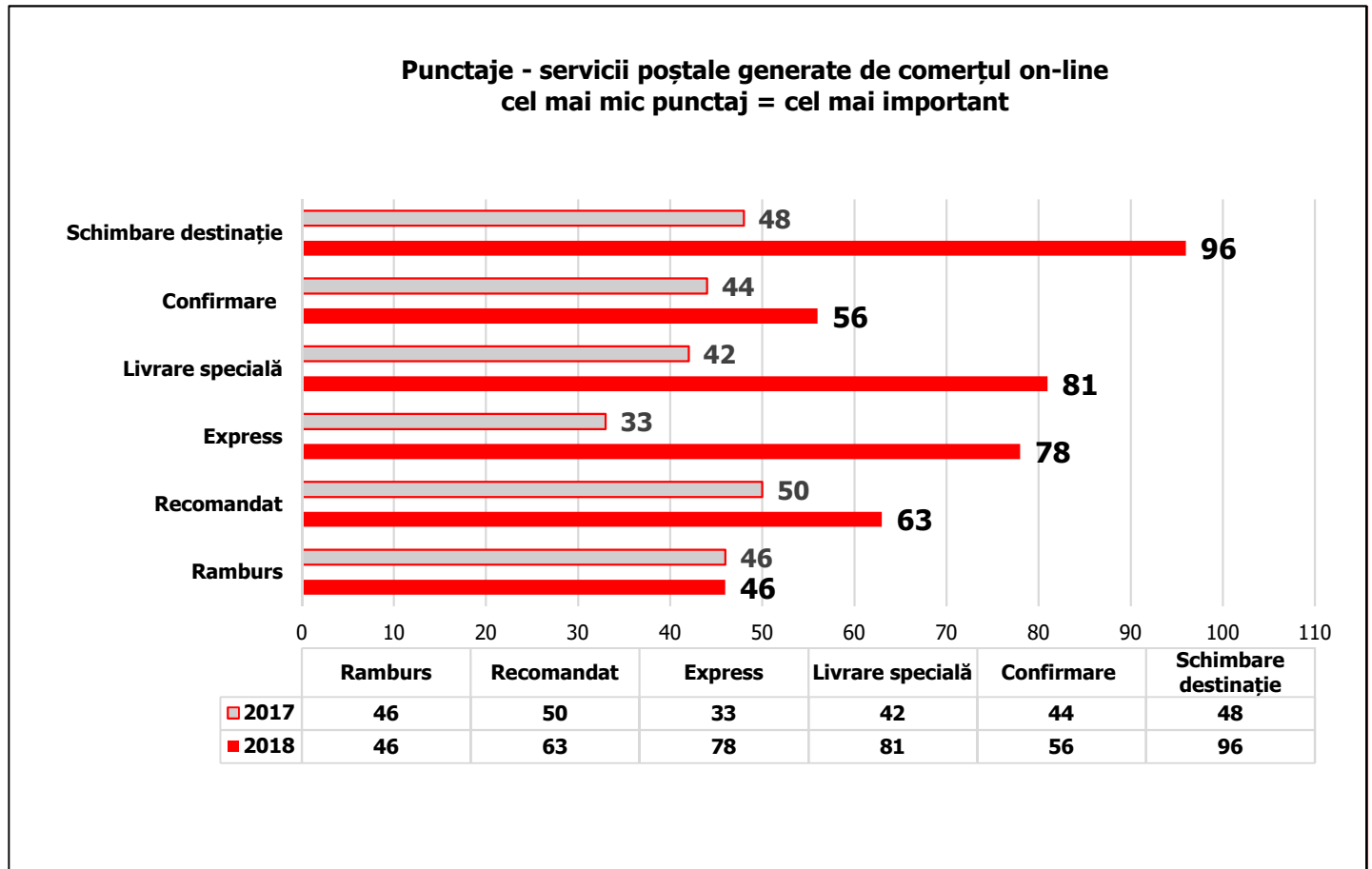
- marea majoritate a furnizorilor au comunicat Autorității că cele mai frecvente servicii pe care trebuie să le presteze în cazul trimerilor poștale rezultate din comerțul electronic sunt serviciul „Ramburs” și „Confirmare de primire” (acestea au primit cele mai mici punctaje: 29 în 2017 și 46 în 2018 serviciile „Ramburs”, 44 în 2017 și 56 în 2018 pentru serviciile „Confirmare de primire”)

- următorul cel mai frecvent serviciu poștal executat în cazul trimerilor rezultate din comerțul electronic este serviciul „Recomandat”, respectiv 50 de puncte în 2017 și 63 de puncte în 2018;

de anul trecut cu referire la reclamațiile primite exclusiv pentru prelucrarea trimerilor e-commerce în 2017 și 2018 au suferit modificări pe descresștere;

- serviciul „Express” a fost punctat de către furnizori, în sinopticul general, cu 33 de puncte pentru 2017 și 78 pentru 2018, în timp ce serviciile „Livrare specială” și „Schimbare destinație” au fost indicate ca fiind mai puțin frecvente în cazul prelucrării trimiterilor poștale în cauză (cu 81 de puncte, respectiv 96).

Servicii poștale generate de comerțul on-line în 2017 - 2018



IV.7. Track & Trace

În 2018, au asigurat serviciul Track&Trace¹⁹ în cazul prelucrării trimiterilor poștale generate de comerțul electronic un număr de 22 de furnizori (69% din panelul de cercetare), spre deosebire de anul precedent în care acest serviciu a fost asigurat doar de 18 respondenți.

IV.8. Tipuri de expeditori care introduc în rețelele poștale trimiteri generate de comerțul electronic

15 furnizori din panelul de cercetare au comunicat ANCOM că în cazul lor principalii expeditori generatori de trimiteri poștale rezultate din comerțul electronic sunt magazinele on-line și doar 6 au punctat faptul că principalii generatori de asemenea trimiteri sunt, în cazul lor, expeditorii și destinatarii, persoane fizice, care vând și cumpără bunuri utilizând platforme on-line de tipul „eMag”, „Altex”, „Okazii”, „OLX” etc.

¹⁹ Vezi pct. IV.7.1. Investiții tehnologice

V. Concluzii

V.1. Concluzii privind calitatea serviciilor de coletărie din România, în 2018

- fără să existe în sarcina furnizorilor de servicii poștale o obligație de efectuare de măsurători de calitate, în 2018, 88% dintre furnizorii din panelul de cercetare au monitorizat calitatea serviciilor de coletărie pe care le-au prestat, 20 dintre aceștia comunicând ANCOM că au implementat sisteme de monitorizare permanentă (spre deosebire de 16 dintre furnizori, în 2017);

- sumele investite de furnizori, în 2018, în vederea monitorizării calității au înregistrat față de 2017 o scădere nesemnificativă, de la 7,61 milioane RON la 7,50 milioane RON;

- indicatorii de calitate monitorizați de majoritatea furnizorilor chestionați cu privire la măsurarea calității serviciilor de coletărie în anul 2018 au fost: întârzierile înregistrate în procesul de distribuție a trimiterilor (26 de furnizori); deteriorarea trimiterilor (26 de furnizori); nelivrarea trimiterilor (25 de furnizori), timpii de tranzit (25 de furnizori); respectiv comportamentul salariaților la contactul cu utilizatorii finali (24 de furnizori);

- performanța generală de calitate în serviciile de coletărie din sectorul poștal a înregistrat în 2018, pe categorii de trimiteri și servicii următoarea dinamică: în cazul coletelor ≤ 2 Kg s-a înregistrat o creștere a calității, de la 81% în 2017, la 87% anul trecut; în cazul coletelor > 2 Kg – scădere, de la 91% la 87%; în cazul coletelor Express – creștere, de la 91% la 94%; în cazul coletelor Ramburs, scădere – de la 92% la 84%;

- din punct de vedere al investițiilor realizate în vederea creșterii calității serviciilor, singura diferență notabilă înregistrată față de anul 2017, este aceea că în 2018 a crescut numărul furnizorilor care au investit în dezvoltarea flotelor auto (23 de furnizori, spre deosebire de doar 17 furnizori în anul precedent) și faptul că a crescut numărul de furnizori care au achiziționat servicii de transport aerian (6 furnizori, spre deosebire de 4 furnizori în anul precedent);

- trendul înregistrat în 2018, confirmă faptul că serviciul Track&Trace a fost implementat de toți furnizorii mari de pe piață și a devenit o componentă standard a serviciilor prestate de aceștia;

- cele mai presante probleme pe care le întâmpină piața de servicii poștale din România sunt lipsa acută de forță de muncă și situația infrastructurii rutiere în principal în mediul urban mare (București, Cluj, Brașov, Timișoara) și în ceea ce privește anumite legături rutiere dintre regiuni (Muntenia – Transilvania, Transilvania – Moldova, respectiv Muntenia – Moldova);

- la fel ca și în anul precedent, cel mai important factor de creștere a calității serviciilor, din perspectiva managerială a furnizorilor chestionați, a fost „pregătirea personalului”, mai puțin importanți în acest context fiind considerați „salarizarea personalului” și, spre deosebire de anii precedenți, „optimizarea rețelei”;

V.2. Concluzii privind impactul industriei comerțului electronic asupra pieței serviciilor poștale din România, în 2018

- traficul poștal generat de industria comerțului on-line cunoaște un trend ascendent, crescând de la aproximativ 54 de milioane de colete în 2017, la puțin peste 79 de milioane de colete în anul 2018 (ponderea acestuia în traficul poștal total este de asemenea în creștere față de 2017, de la 13% la 18%);

- din punct de vedere al veniturilor generate în piața de servicii poștale de industria comerțului electronic, în 2018 acestea au depășit pragul de 1 miliard de RON, cu o pondere de aproximativ 38% în veniturile totale, în creștere cu circa 10% față de anul precedent;

- în 2018 comerțul electronic a influențat piața serviciilor poștale din România cu precădere în afara sferei serviciului universal, majoritatea utilizatorilor finali solicitând în vederea distribuției trimiterilor poștale generate de industria în cauză serviciile poștale Ramburs și Confirmare de primire.