

Studiu privind calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului electronic asupra pieței serviciilor poștale, în cursul anului 2021

Cuprins:

I. Introducere	3
II. Metodologie.....	4
III. Cercetare privind calitatea serviciilor de coletărie din România - 2021	6
III.1 Dinamica volumelor de trafic din România.....	6
III.2 Dinamica veniturilor poștale din România	7
III.3. Calitatea serviciilor în piața de coletărie, în 2021.....	8
III.3.1. Proceduri de măsurare a calității.....	9
III.3.2. Costuri implicate de măsurătorile de calitate	10
III.3.3. Indicatori monitorizați în măsurătorile de calitate.....	10
III.4. Tipuri de colete prelucrate: import - export.....	11
III.5. Calitatea serviciilor de coletărie – trimiteri interne: Z+1	11
III.6. Calitatea serviciilor de coletărie – trimiteri internaționale intrate: Z+3.....	12
III.7. Tarifarea serviciilor poștale de coletărie internă.....	13
III.8. Numărul de reclamații privind serviciile de coletărie, în 2021	14
III.9. Investiții realizate în piața serviciilor de coletărie	15
III.10. Prelucrarea de trimiteri generate de comerțul electronic.....	15
IV. Cercetare privind impactul e-commerce asupra pieței serviciilor poștale din România, în cursul anului 2021	16
IV.1. Dinamica industriei de comerț electronic.....	16
IV.2. Dinamica traficului poștal generat de comerțul electronic, în 2021	17
IV.3. Dinamica veniturilor poștale generate de comerțul electronic, în 2021.....	18
IV.4. Tipuri de trimiteri poștale generate de comerțul electronic	19
V. Concluzii	20
V.1. Concluzii privind calitatea serviciilor de coletărie din România, în 2021	20
V.2. Concluzii privind impactul comerțului electronic asupra pieței, în 2021	21
V.3. Concluzii generale.....	22

I. Introducere

Cercetarea de față face parte din efortul Autorității de a monitoriza evoluția serviciilor poștale utilizate ca suport pentru distribuirea trimiterilor generate de comerțul electronic.

Volumele tradiționale de corespondență sunt în scădere la nivel mondial, în principal din cauza substituției electronice, prin tendința utilizatorilor de a înlocui comunicarea pe suport hârtie cu variante de comunicare online. Dezvoltarea fără precedent a comerțului electronic a generat pe de altă parte, mai cu seamă în țările cu un mediu dezvoltat din punct de vedere al competențelor digitale și al interacțiunilor online, o creștere a volumelor poștei de colete, furnizorii de servicii din industria de curierat fiind implicați de cele mai multe ori în procesele de distribuire a bunurilor achiziționate online de către utilizatori. Acest trend a fost accentuat în ultimii ani inclusiv de rata din ce în ce mai mare de penetrare a internetului¹, așa cum reiese inclusiv din raportul de date statistice privind serviciile de comunicații electronice realizat și publicat de ANCOM, cu privire la anul 2021.

De asemenea, contextul sanitar pandemic din anii 2019-2021, a influențat consistent acest trend de însoțire a declinului poștei de scrisori cu creșterea volumelor poștei de colete, prin faptul că în marea majoritate a țărilor afectate de pandemie circulația bunurilor de consum a fost asigurată de furnizorii de servicii poștale, fapt ce a generat creșterea volumelor de trafic din piața de coletărie.

În acest context, mulți dintre furnizori au implementat strategii de dezvoltare a propriei activități prin care s-au concentrat în ultimii ani pe dezvoltarea rețelelor de parcel-lockere, în vederea implementării de servicii de curierat self-service, care se desfășoară fără a fi necesar contactul uman dintre utilizator și curier, dar care prezintă totodată mai multe avantaje de natură economică.

În lumina celor menționate mai sus, pe plan 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 pentru perioada 2019-2021 următoarele dinamici referitoare la indicatorii de volum din statele membre ERGPost:

- volumul total de trafic poștal a scăzut cu 3,7 miliarde de trimiteri (de la 53,2 miliarde în 2019, la 49,5 miliarde anul trecut, -6,9%);
- volumul total de trafic din poșta de scrisori a scăzut cu 7,4 miliarde de trimiteri (de la 44,8 miliarde în 2019, la 37,4 miliarde anul trecut, -16,5%);
- volumul total de trafic din poșta de colete a crescut cu 3,7 miliarde de trimiteri (de la 8,3 miliarde în 2019, la aprox. 12 miliarde în 2021, +44,5%).

În ceea ce privește piața de servicii poștale din România, traficul total de trimiteri poștale a crescut între 2019 și 2021 cu aproximativ 6% (+36 de milioane de trimiteri³), în condițiile în care traficul de scrisori⁴ a scăzut cu aproximativ 8% (-29 de milioane de trimiteri), compensat de creșterea accelerată, cu peste 70 de milioane de trimiteri (+50%), a traficului de colete.

Considerând că noile provocări din industria poștală impun o monitorizare atentă a dinamicii pieței, ANCOM a dezvoltat studiul privind calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului on-line

¹ <https://statistica.ancom.ro/sscpds/public/alldocuments/report> – Raport de date statistice privind serviciile de comunicații electronice, semestrul II 2021 (date valabile pentru anul 2021);

² https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en;

³ <https://statistica.ancom.ro/sscpds/public/alldocuments/report>: Raport anual de date statistice privind serviciile poștale pentru anul 2021, Cap. 4 – Trafic poștal și venituri;

⁴ Corespondență și imprimate;

asupra pieței ca instrument de cercetare a principalelor evoluții de trend din sectorul poștal din România.

Astfel, începând cu 2017, au fost realizate anual studii privind **calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului electronic asupra domeniului serviciilor poștale din România**, rezultatele cercetării în cauză pentru anul 2021 fiind detaliate în cele ce urmează.

II. Metodologie

Având în vedere toate aspectele problematice care au rezultat din derularea studiilor realizate pentru anii anteriori, la nivelul ANCOM s-a considerat că metodologia de realizare a studiului pentru anul 2021 trebuie optimizată, acest proces constând în modificarea și completarea metodologiei anterioare de lucru, după cum este detaliat în cele ce urmează.

Din punct de vedere metodic, procesul de realizare a studiului a conținut derularea următoarelor etape de execuție: stabilirea panelului de cercetare; chestionarea furnizorilor; colectarea și centralizarea informațiilor; verificarea (validarea), prelucrarea și analizarea datelor; realizarea clasamentelor de piață; respectiv, redactarea studiului și publicarea acestuia.

Pentru stabilirea panelului de cercetare, au fost luate în considerare două grupuri de studiu: grupul de furnizori implicați în cercetarea calității serviciilor de coletărie și grupul de furnizori implicați în cercetarea impactului comerțului electronic.

Pentru primul grup au fost selectați primii furnizori de servicii poștale care, din perspectiva volumelor de trafic prelucrate, au deținut împreună mai mult de 95% din piața de servicii poștale care au ca obiect prelucrarea coletelor (inclusiv a coletelor poștale în număr mare, pachetelor mici⁵ și pachetelor mici în număr mare), interne și internaționale, la care au fost adăugați alți furnizori care au raportat un trafic de colete mai mare de 100.000 de trimiteri. Pentru cercetarea impactului comerțului electronic asupra industriei poștale în 2021, în panelul de cercetare dedicat au fost selectați acei furnizori din primul grup de studiu, care au raportat că au prelucrat în cursul anului anterior trimiteri poștale generate de comerțul on-line.

Procesul de cercetare a constat în transmiterea în format electronic a unui chestionar care a cuprins trei secvențe de cercetare:

- determinarea dinamicii calității serviciilor de coletărie;
- determinarea dinamicii impactului anual generat de comerțul electronic asupra industriei poștale; respectiv,
- o chestionare suplimentară, derulată de către Autoritate cu scopul de a obține date privind gradul de implementare de servicii self-service, informațiile obținute astfel fiind utilizate, în tot sau în parte, pentru completarea cercetării, dar și pentru realizarea altor analize și studii de piață, după caz.

Procesul de colectare a datelor s-a derulat în intervalul calendaristic august - septembrie, urmărindu-se pe cât posibil o rată de răspuns de 100%, datele obținute astfel fiind centralizate

⁵ Conform art. 2, pct. 16⁵ din Ordonanța de urgență a guvernului nr. 13/2013, privind serviciile poștale, cu modificările și completările ulterioare, trimiterile *pachet mic* sunt acele trimiteri poștale ce conțin bunuri cu sau fără valoare comercială la care se pot atașa orice documente care au caracter de corespondență, în greutate de până la 2 kg, inclusiv, și care urmează fluxul tehnologic utilizat pentru trimiterile de corespondență, astfel cum prevăd Convenția Poștală Universală și Regulamentul poștei de scrisori; chiar dacă sunt caracteristice doar activității FSU, pachetele mici și pachetele mici în număr mare, din perspectiva celorlalți furnizori de pe piață, sunt asimilabile coletelor poștale. Din acest motiv și pentru ca studiul privind calitatea serviciilor de coletărie să producă rezultate cât mai relevante, aceste două categorii de trimiteri sunt introduse în algoritmul de stabilire cantitativă a primelor fluxuri reale de trimiteri poștale care prin însumare depășesc pragul de 95% din traficul total;

Împreună cu datele similare aferente anilor trecuți, pentru a fi facilitată astfel analizarea evoluțiilor indicatorilor ce au făcut obiectul chestionarului.

Procesul de verificare, prelucrare și analizare a datelor a presupus pe de-o parte contactarea directă a reprezentanților furnizorilor chestionați, în vederea clarificării, prin comunicare directă cu aceștia, a informațiilor raportate, dar și verificarea încrucișată, prin comparare cu datele statistice raportate de către furnizori în conformitate cu prevederile Deciziei președintelui ANCOM nr. 388/2020 privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de servicii poștale. Activitatea de verificare a datelor s-a încheiat în intervalul septembrie - octombrie 2022.

În scopul identificării și prezentării performanțelor realizate în piața de coletărie în cursul anului 2021, au fost realizate mai multe clasamente de piață care au vizat indicatorii: „calitate Z+1”, „volumul de trafic”, „tarifele aplicate”, „veniturile obținute”, „volumul de trafic generat de comerțul electronic”, și „veniturile generate de comerțul electronic”.

Astfel, în cercetarea privind calitatea serviciilor de coletărie au fost implicați următorii 27 de furnizori de servicii poștale:

- 1. ALTEX LOGISTIC & DISTRIBUTION S.R.L.;**
- 2. ATLAS MOTORS S.R.L.;**
- 3. AUTONET LOGISTIC S.R.L.;**
- 4. BOOKURIER LOGISTICS S.R.L.;**
- 5. C SOLUTION S.R.L.;**
- 6. CARGUS S.R.L.;**
- 7. COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ S.A.;**
- 8. DELIVERY SOLUTIONS S.A.;**
- 9. DHL INTERNATIONAL ROMÂNIA S.R.L.;**
- 10. DSC EXPRES LOGISTIC S.R.L.;**
- 11. DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A.;**
- 12. ECONT FOR YOU S.R.L.;**
- 13. FAN COURIER EXPRESS S.R.L.;**
- 14. FEDEX EXPRESS ROMANIA TRANSPORTATION S.R.L.;**
- 15. GLS GENERAL LOGISTICS SYSTEMS ROMANIA S.R.L.;**
- 16. LOGISTICA TRANS ROM S.L. (LOGISTICA TRANS ROM S.R.L. SUCURSALA SEBEȘ);**
- 17. NEMO EXPRES LOGISTIC S.A.;**
- 18. OPEN TEAM S.R.L.;**
- 19. PACKETA ROMANIA S.R.L.;**
- 20. PANDORAS COURIER S.R.L.;**
- 21. PINK EXPRESS DELIVERY S.R.L.;**
- 22. ROMFOUR TUR S.R.L.;**
- 23. TABITA TOUR S.R.L.;**
- 24. TCE WORLDWIDE SERVICES S.R.L.;**
- 25. TOYA CURIER S.R.L.;**
- 26. TRANSILVANIA POST S.R.L.;**
- 27. UPS ROMANIA S.R.L..**

Având în vedere cele menționate mai sus, și ținând cont de faptul că marea majoritate a trimiterilor poștale generate de comerțul electronic fac parte din categoriile coletelor și pachetelor mici, interne și internaționale, în cercetarea privind impactul comerțului electronic au fost implicați doar acei

furnizori de servicii poștale care au prelucrat trimiteri poștale generate de comerțul electronic, adică doar 22 de furnizori dintre cei menționați mai sus (mai puțin ATLAS MOTORS S.R.L., LOGISTICA TRANS ROM S.L., ROMFOUR TUR S.R.L., TABITA TOUR S.R.L. și TOYA CURIER S.R.L.).

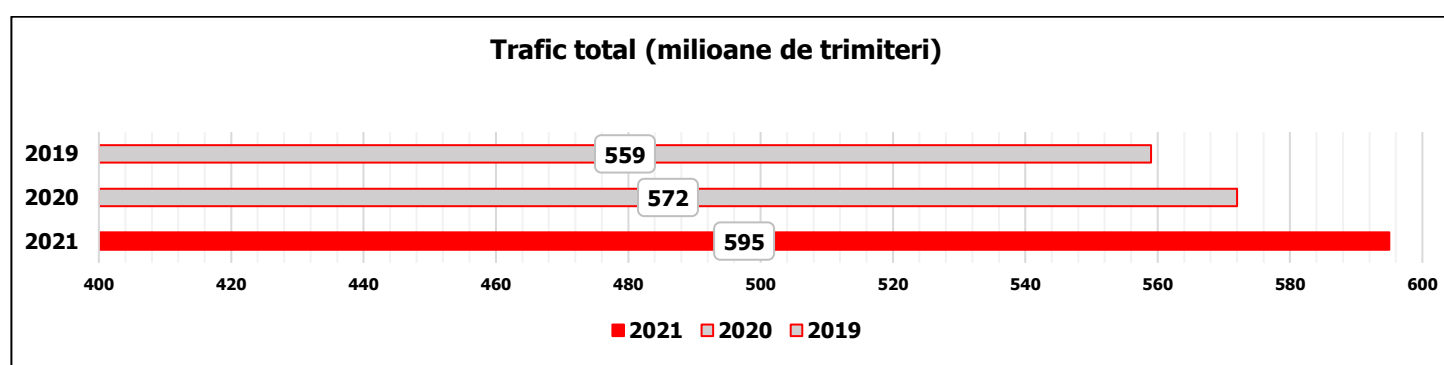
III. Cercetare privind calitatea serviciilor de coletărie din România - 2021

III.1 Dinamica volumelor de trafic din România

În vederea realizării acestui studiu, Autoritatea a utilizat cele mai recente date privind evoluția serviciilor poștale, date care au fost generate prin raportările statistice anuale ce intră în sarcina furnizorilor de servicii poștale⁶.

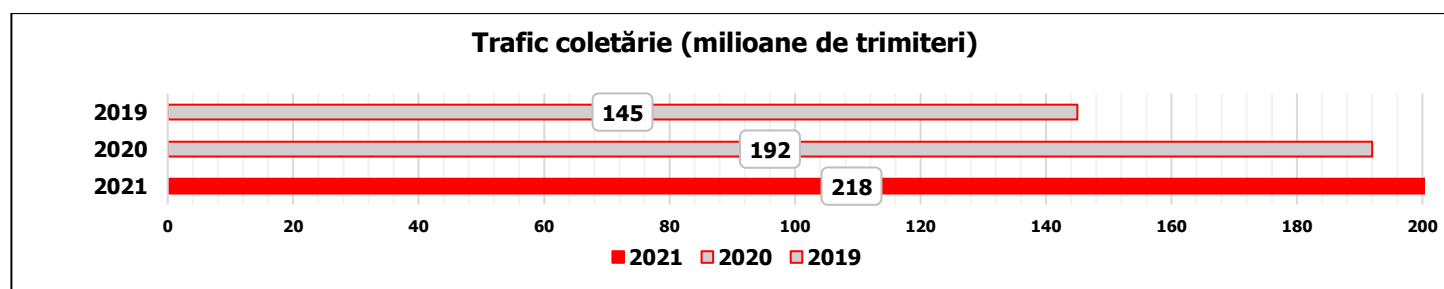
Traficul total al trimiterilor poștale a crescut relativ semnificativ de la circa 559 de milioane de trimiteri în 2019, la 595 de milioane de trimiteri în cursul anului 2021 (creștere de peste 6 procente în ultimii 3 ani).

Dinamica traficului poștal total: 2019-2021



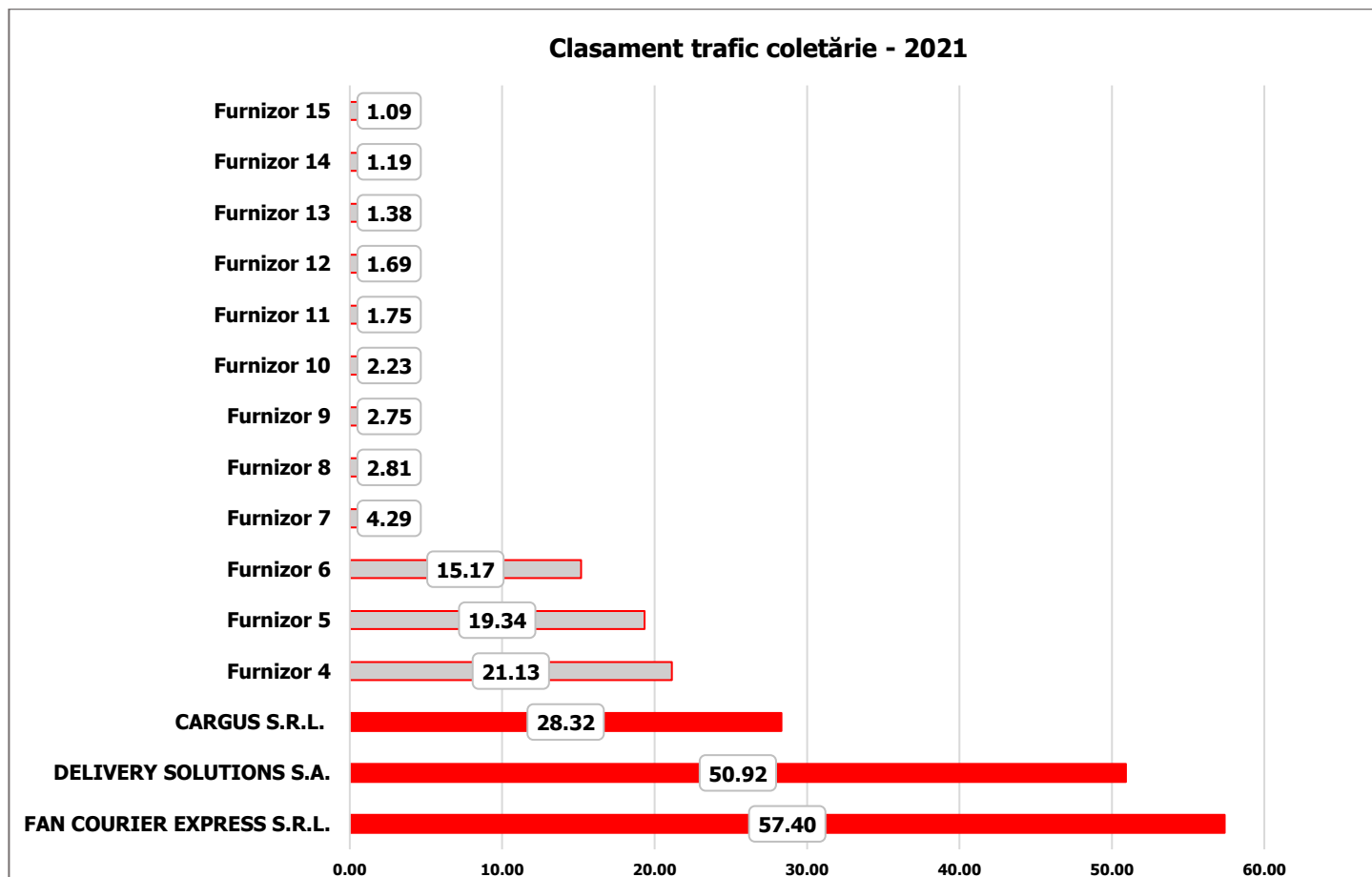
În ceea ce privește activitatea de prelucrare a trimiterilor poștale constând în colete și pachete mici, în cursul anului 2021, piața poștală din România a înregistrat un trafic total de coletărie de 218 milioane de trimiteri, în creștere cu peste 13% față de anul anterior (aprox. 192 de milioane de trimiteri în 2020) și cu peste 50% față de anul 2019 (când traficul de coletărie a însumat aprox. 145 de milioane de trimiteri).

Dinamica traficului de colete și pachete mici: 2019-2021



Din punct de vedere metodologic, pentru stabilirea punctajului din *Clasamentul privind volumele de trafic prelucrate în piața de coletărie în 2021*, au fost avute în vedere volumele de trafic mai mari de 1 milion de trimiteri, constând în colete și pachete mici, interne și internaționale, raportate de furnizori. Astfel, fiecare furnizor a fost punctat cu câte un punct pentru fiecare 1 milion de trimiteri prelucrate (ex. 20,4 milioane de trimiteri = 20,4 puncte).

⁶ <https://statistica.ancom.ro/sscpds/public/alldocuments/report>: Raport anual de date statistice privind serviciile poștale pentru anul 2021;

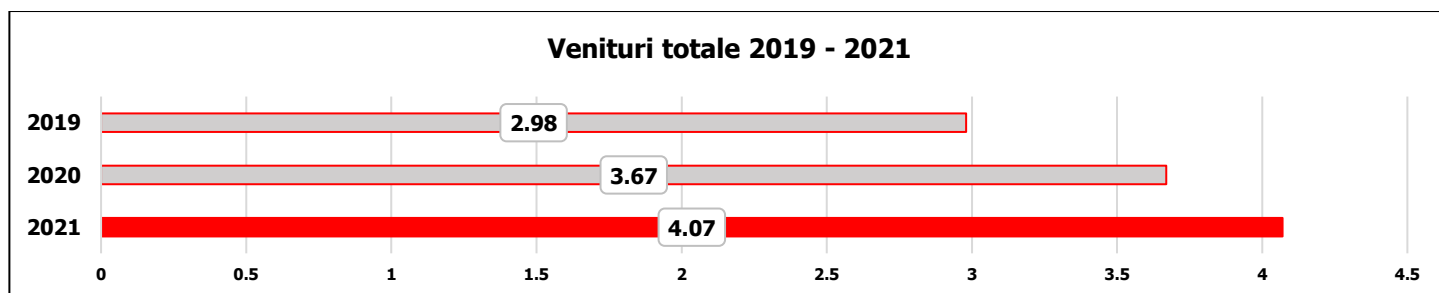


Primii trei furnizori de pe piața de coletărie din România, în ordinea descrescătoare a volumelor de trafic prelucrate au fost în cursul anului trecut FAN COURIER EXPRESS S.R.L., DELIVERY SOLUTIONS S.A. și CARGUS S.R.L., aceștia prelucrând împreună peste 136,6 milioane de trimiteri, adică peste 60 de procente din totalul volumelor de trafic de coletărie din piață.

III.2 Dinamica veniturilor poștale din România

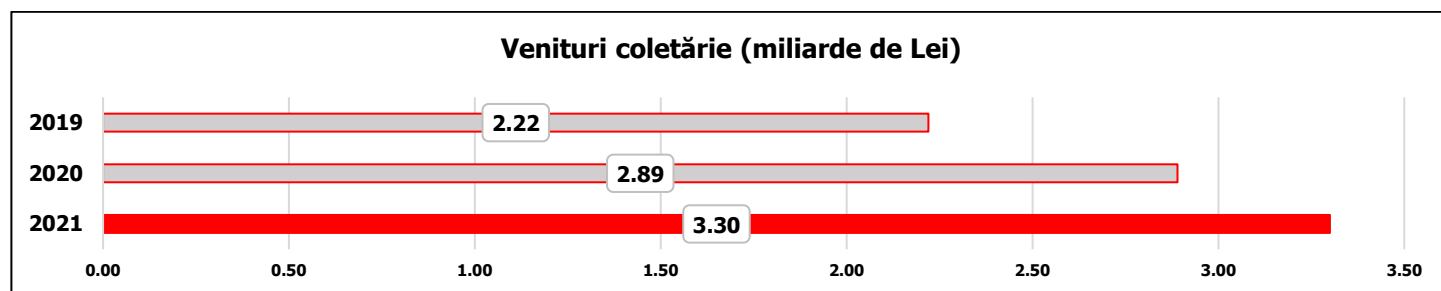
În vederea realizării acestui studiu, Autoritatea a utilizat cele mai recente date privind evoluția serviciilor poștale, date care au fost generate prin raportările statistice anuale ce intră în sarcina furnizorilor de servicii poștale. Veniturile totale poștale au crescut relativ semnificativ de la circa 2,98 miliarde de Lei în 2019, la circa 4,07 miliarde de Lei în cursul anului 2021 (creștere de peste 36 de procente în ultimii 3 ani).

Dinamica veniturilor poștale totale: 2019-2021



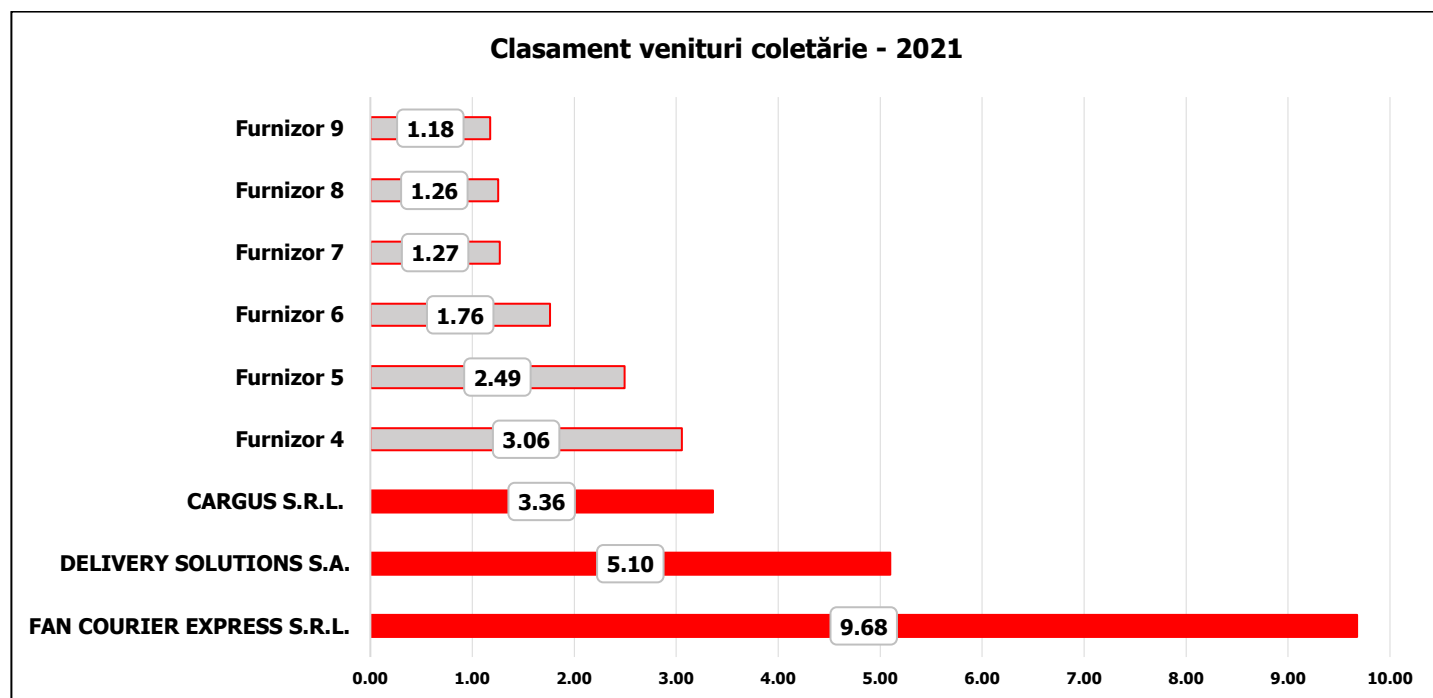
În ceea ce privește activitatea de prelucrare a trimerilor poștale constând în colete și pachete mici, în cursul anului 2021, furnizorii care au furnizat serviciile în cauză au cumulată venituri de circa 3,3 miliarde de Lei, în creștere cu aprox. 1,1 miliarde de Lei față de 2019 când veniturile din coletărie au cumulată 2,2 miliarde de Lei (creștere de 50%).

Dinamica veniturilor din coletărie: 2019-2021



Din punct de vedere metodologic, pentru stabilirea punctajului pentru clasamentul privind veniturile obținute din coletărie, au fost avute în vedere doar veniturile mai mari de 100 de milioane de Lei încasate, fiecare furnizor fiind punctat cu câte un punct pentru fiecare 100 de milioane de Lei încasate (ex. 644.847.736 de Lei = 6,45 puncte).

Clasament venituri realizate în piața de coletărie: 2021



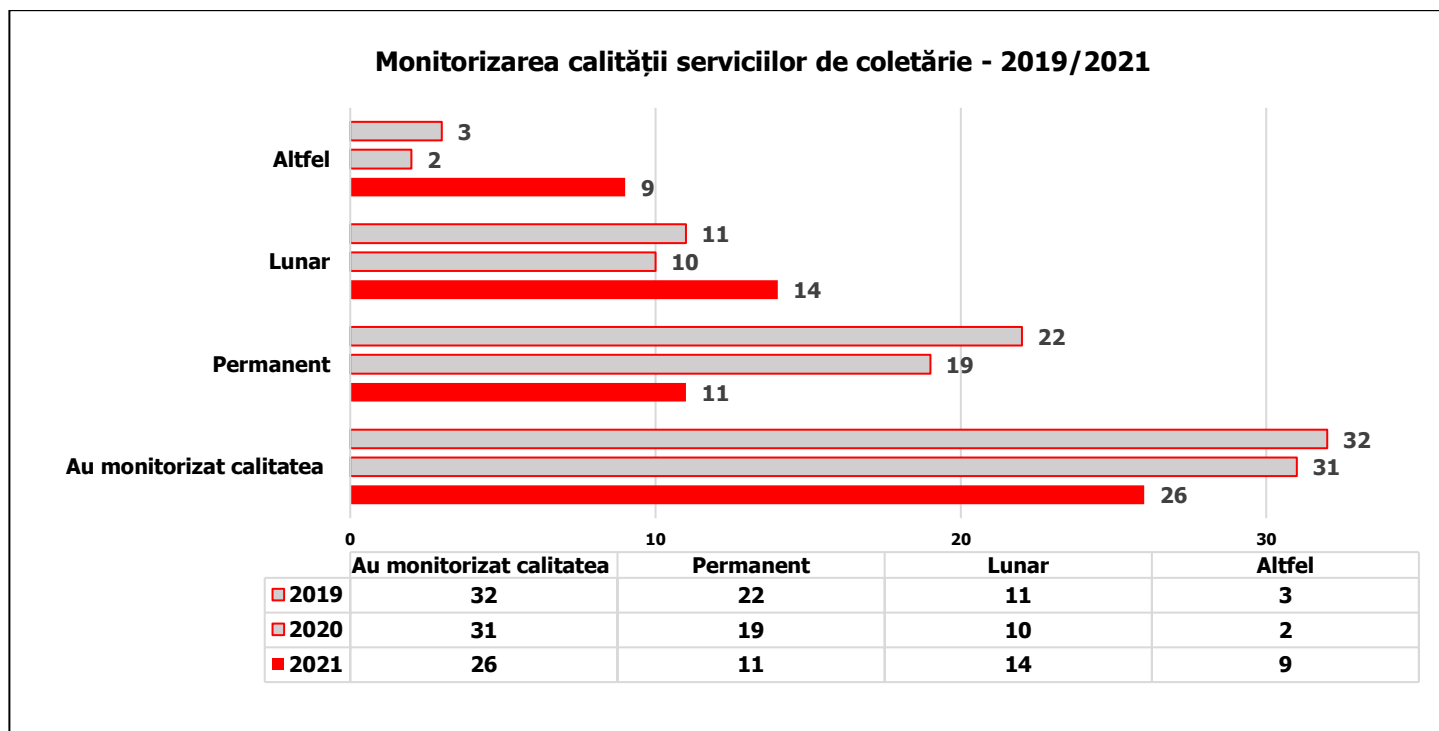
Primii trei furnizori de pe piața de coletărie din România, în ordinea descrescătoare a veniturilor realizate în piața de coletărie au fost în cursul anului trecut FAN COURIER EXPRESS S.R.L., DELIVERY SOLUTIONS S.A. și CARGUS S.R.L aceștia realizând împreună venituri de aprox. 1,8 miliarde de Lei, adică aprox. 55% din totalul veniturilor încasate de furnizorii care au făcut parte din panelul de cercetare (aprox. 3,3 miliarde de Lei pentru anul 2021, în creștere cu peste 15 procente față de anul anterior când furnizorii din panel au încasat aprox. 2,8 miliarde în 2020).

III.3. Calitatea serviciilor în piața de coletărie, în 2021

Dintre cei 27 furnizori selectați, 26 au comunicat Autorității că au efectuat măsurători privind calitatea serviciilor de coletărie pe care le-au prestat în 2021. În ceea ce privește frecvența măsurărilor de calitate, a reieșit că 11 furnizori au dezvoltat și implementat sisteme prin care au

monitorizat calitatea serviciilor *permanent*, 14 furnizori *lunar*, iar 9 furnizori au derulat procese de monitorizare a calității fără regularitate pe cicluri de timp (răspuns multiplu).

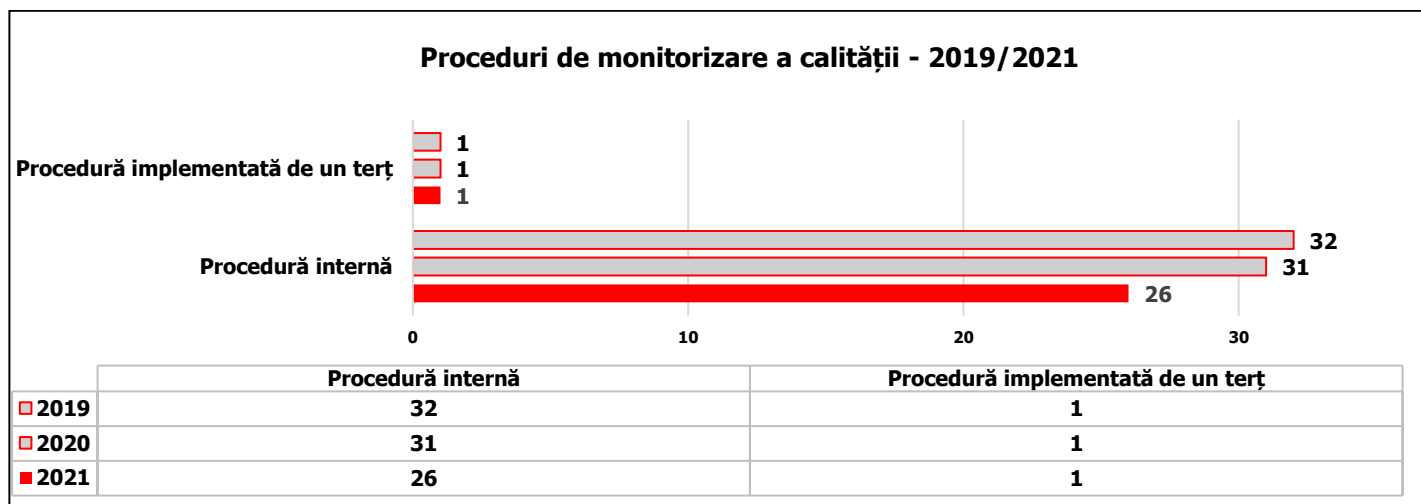
Măsurători de calitate: 2019-2021 (răspuns multiplu)



III.3.1. Proceduri de măsurare a calității

Dintre respondenți, 26 de furnizori au comunicat că monitorizarea calității serviciilor de colectare pe care le prestează s-a făcut în 2021 conform unei proceduri interne de lucru. Un singur furnizor a monitorizat calitatea propriilor servicii de colectare atât prin procedură internă cât și printr-o procedură implementată de un terț, pe baza unor sisteme de cuantificare calitativă personalizate.

Proceduri de monitorizare a calității: 2019-2021 (răspuns multiplu)



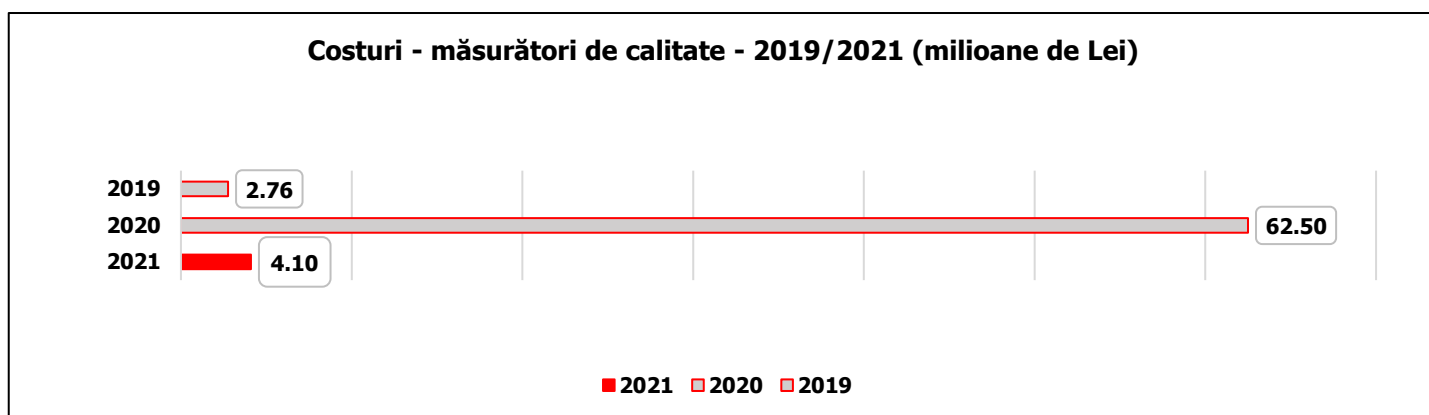
Dintre cei 26 de respondenți care au comunicat că au făcut măsurători de calitate, 2 furnizori au comunicat că în cursul anului trecut au implementat inclusiv sisteme de monitorizare a calității prin care măsoară performanțele salariaților implicați în procesul de distribuire a trimiterilor.

III.3.2. Costuri implicate de măsurătorile de calitate

Din analiza răspunsurilor primite în ceea ce privește indicatorul „*Costuri - măsurători de calitate*”, a reieșit faptul că, în 2021, 24 dintre cei 27 de furnizori (88% din panel) au cheltuit sume consistente în vederea implementării sau dezvoltării de sisteme de monitorizare a calității serviciilor de distribuire a coletelor poștale pe care le prestează, chiar dacă suma totală a cheltuielilor efectuate de furnizorii chestionați a scăzut foarte mult în comparație cu anul anterior, de la aprox. 62,5 de milioane de Lei la aprox. 4,1 milioane de Lei în 2021.

Această diferență este probabil explicabilă prin faptul că în cursul anului 2020, un singur furnizor a raportat costuri de peste 55 de milioane de Lei privind implementarea și operaționalizarea unui sistem de monitorizare integrată a fluxurilor de trafic și a performanțelor salariaților pe tot fluxul de distribuire a trimerilor poștale.

Costuri - măsurători de calitate: 2019-2021



De facto, în cursul anului 2021, volumul total al costurilor raportate de panelul de cercetare în ce privește monitorizarea calității serviciilor a revenit cu aproximație la ordinul de mărime raportat în anii anteriori.

III.3.3. Indicatori monitorizați în măsurătorile de calitate

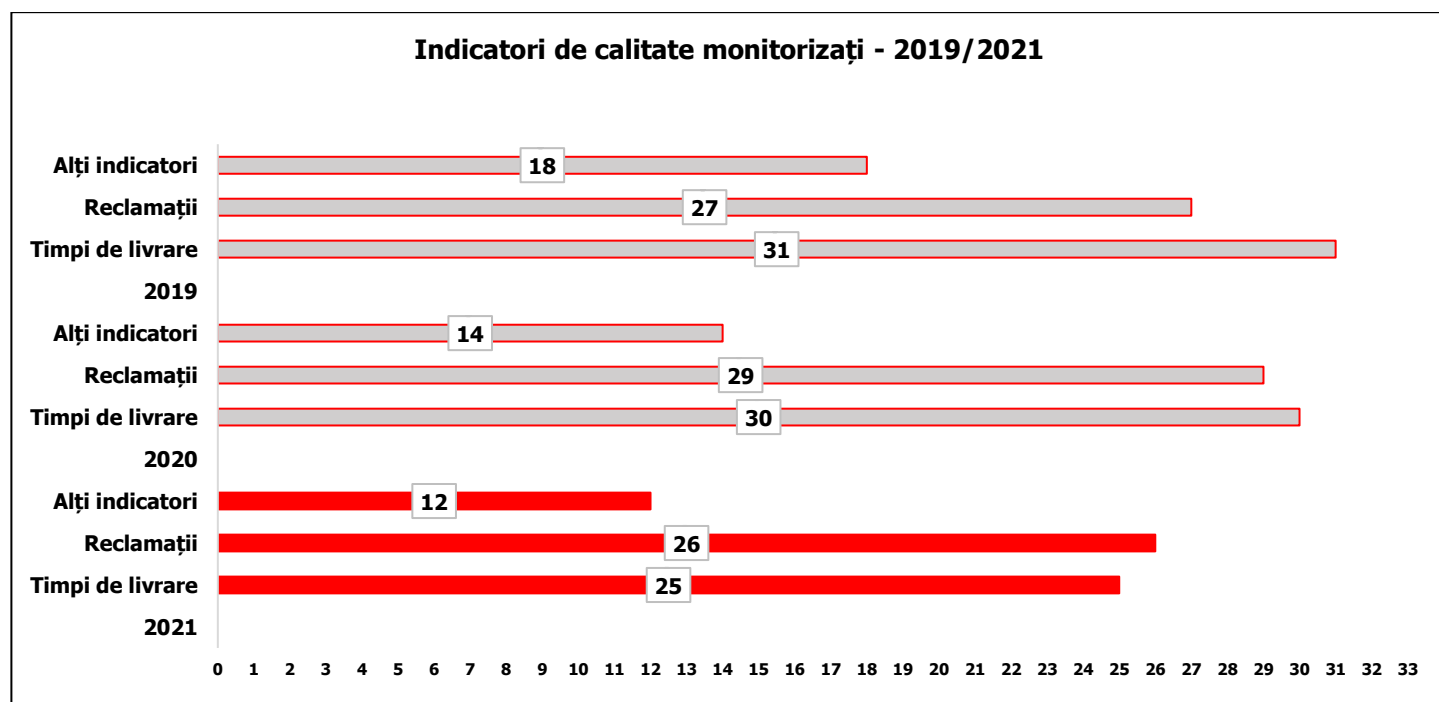
La fel ca și în anii precedenți, din răspunsurile primite de Autoritate cu privire la indicatorii specifici care au stat la baza proceselor de monitorizare a calității serviciilor de coletărie de către respondenți, a rezultat faptul că, în marea majoritate a cazurilor, furnizorii respectivi au identificat timpii de livrare și numărul reclamațiilor ca fiind indicatori fundamentali.

Astfel, în 2021, 25 de furnizori din panelul de cercetare (92% din panel) au monitorizat timpii de livrare, ca rezultat al proceselor de distribuire cap-cap al trimerilor poștale (de la intrarea în rețeaua poștală, până la momentul predării către destinatar), spre deosebire de 30 de furnizori (88% din panel), în cursul anului 2020. Numărul reclamațiilor primite din partea utilizatorilor de servicii de coletărie a fost în 2021 monitorizat de către 26 de furnizori din panel (96%).

Totodată, în 2021, un număr de 12 furnizori au introdus în procesele de monitorizare a calității alți indicatori de calitate specifici activității proprii (ex. rata de returnare a trimerilor poștale, dinamica proceselor de livrare, dinamica proceselor de sortare, comportamentul salariaților în relația directă cu

utilizatorii, aplicarea de către salariați a procedurilor de asigurare a securității rețelei și trimiterilor poștale, cazurile de pierdere sau deteriorare a trimiterilor etc.).

Indicatori de calitate monitorizați: 2019-2021



III.4. Tipuri de colete prelucrate: import - export

Piața de coletărie internațională a generat un flux real de aprox. 20 de milioane de trimiteri, din care 14,8 milioane de trimiteri-import, iar 5,1 milioane de trimiteri-export. Veniturile încasate în segmentul de piață de coletărie internațională de furnizorii din panelul de cercetare au fost de 737 milioane de Lei, din care 266 milioane au fost generate de prelucrarea trimiterilor import, iar 471 de prelucrarea exporturilor.

În piața de coletărie internațională, performerii anului 2021 sunt C.N. POȘTA ROMÂNĂ S.A., DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A. și UPS ROMANIA S.R.L., care au prelucrat 7,5, 3,6, respectiv 2,2 milioane de trimiteri, adică aprox. 66% din totalul trimiterilor internaționale de coletărie.

Primii trei furnizori în ceea ce privește prelucrarea importurilor, în ordinea traficului procesat, au fost tot C.N. POȘTA ROMÂNĂ S.A., DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A. și UPS ROMANIA S.R.L., care au prelucrat 7,2, 2,0, respectiv 1,6 milioane de trimiteri, principala origine de import fiind Germania. În ceea ce privește procesarea trimiterilor exportate, performerii pieței în 2021 au fost DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A., ECONT FOR YOU S.R.L. și UPS ROMANIA S.R.L., care au prelucrat 1,5, 0,7, respectiv 0,6 milioane de trimiteri, principala destinație de export fiind Bulgaria.

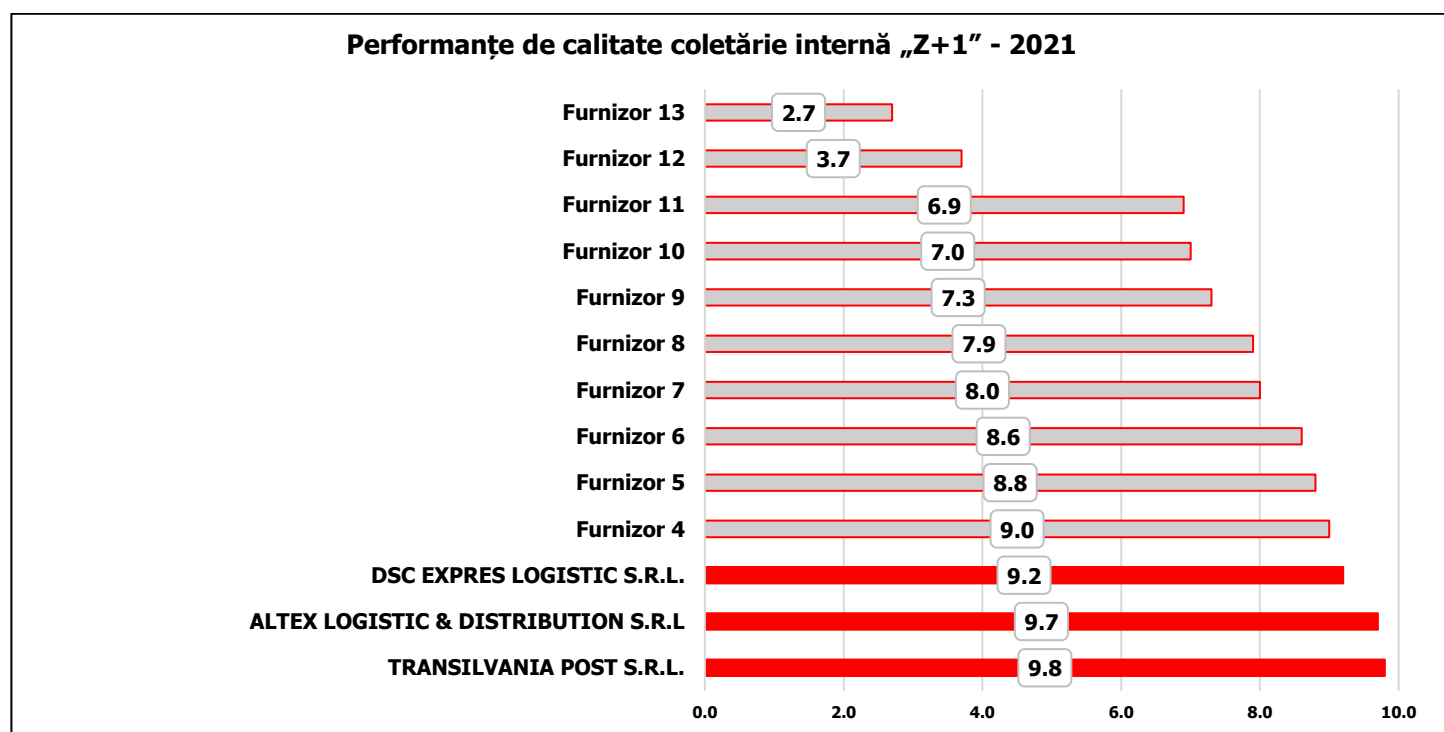
III.5. Calitatea serviciilor de coletărie – trimiteri interne: Z+1

Furnizorii din panelul de cercetare au fost chestionați în ceea ce privește rezultatele măsurărilor de calitate derulate cu privire la serviciile de coletărie internă în 2021 pentru indicatorul Z+1 (livrare cel târziu a doua zi lucrătoare de la data colectării, această viteză de procesare a trimiterilor poștale pe

Întregul lanț tehnologic fiind pragul de referință care denotă cel mai fidel așteptările utilizatorilor finali⁷). Din analizarea datelor primite, a rezultat că, în cursul anului trecut au măsurat performanța Z+1 doar 11 furnizori. La fel ca și în anii anterior, din datele deținute de ANCOM rezultă că, de regulă, companiile de curierat care raportează rezultate foarte bune de calitate pe timpii de circulație Z+1 sunt companii care prelucreează volume relativ reduse de trafic poștal generate de contracte cu executare repetitivă. În 2021, companiile mari care au înregistrat creșteri semnificative de trafic pe fondul crizei generate de pandemia de Covid-19, au depășit reculul de calitate a serviciilor înregistrat în 2020, din datele procesate reieșind că 10 furnizori, care au făcut măsurători de calitate, au livrat în Z+1 peste 70% din volumele de trafic pe care le-au prelucrat.

Din punct de vedere metodologic, pentru stabilirea punctajului din *Clasamentul privind performanțele de calitate*, au fost avute în vedere trimerile distribuite în Z+1 (procentual) raportate de furnizori. Astfel, fiecare furnizor a fost punctat cu câte un punct pentru fiecare 10 procente (trimeri prelucrate în Z+1).

Coletărie internă: performanțe de calitate Z+1 – 2021



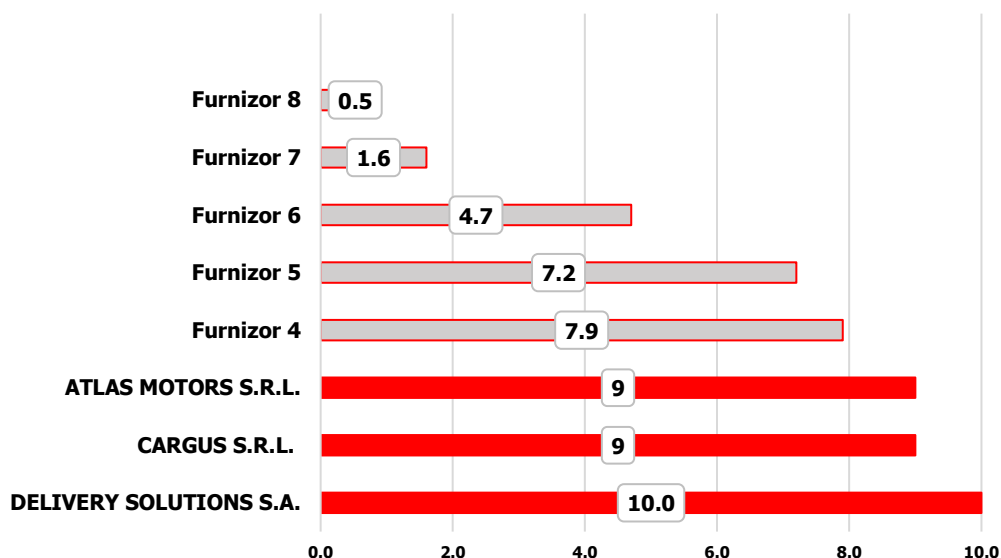
Primii trei furnizori de pe piața de coletărie din România, în ordinea descrescătoare a performanțelor de calitate Z+1 obținute în procesele de prelucrare a trimerilor interne de coletărie, au fost în cursul anului trecut TRANSILVANIA POST S.R.L., ALTEX LOGISTIC&DISTRIBUTION S.R.L. și DSC EXPRES LOGISTIC S.R.L., aceștia raportând că au reușit să livreze peste 90% din trimerile respective în Z+1, cu mențiunea că aceste companii prelucreează volume relativ reduse de trafic intern.

III.6. Calitatea serviciilor de coletărie – trimeri internaționale intrate: Z+3

În ceea ce privește rezultatele măsurătorilor de calitate derulate cu privire la serviciile de coletărie internațională în 2021 pentru indicatorul Z+3 (de la data finalizării procedurilor vamale pentru trimerile poștale), în cursul anului trecut au măsurat acest indicator doar 8 furnizori.

⁷ 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 – viteză de livrare);

Performanțe de calitate coletărie internațională „Z+3” - 2021



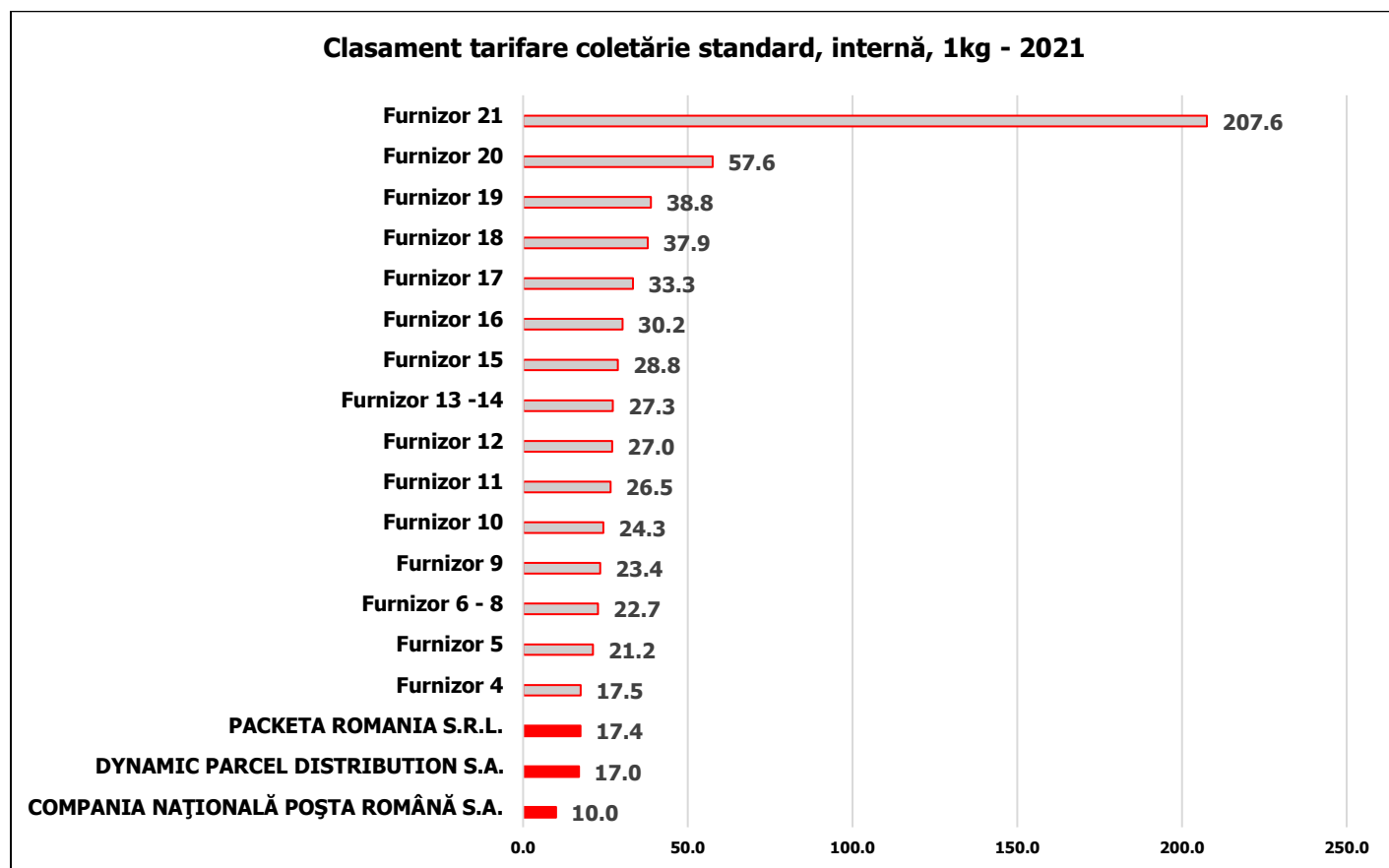
Primii trei furnizori de pe piața de coletărie din România, în ordinea descrescătoare a performanțelor de calitate Z+3 obținute în procesele de distribuire pe „ultima milă” a trimerilor internaționale intrate de coletărie au fost în cursul anului trecut DELIVERY SOLUTIONS S.A., CARGUS S.R.L. și ATLAS MOTORS S.R.L., aceștia raportând că au reușit să livreze peste 90% din trimiterile respective în maxim trei zile lucrătoare de la momentul finalizării operațiunilor vamale necesare intrării în spațiul românesc al trimerilor respective. Trebuie precizat însă că aceste performanțe de calitate pot fi influențate de faptul că volumele de trafic internațional prelucrate de furnizorii din top sunt reduse în comparație cu volumele prelucrate de primele companii în ordinea traficului total prelucrat.

III.7. Tarifarea serviciilor poștale de coletărie internă

Furnizorii au prezentat la această secțiune a chestionarului tarifele medii practicate pentru serviciile de coletărie în cursul anului 2021, indicând media pentru trei categorii tarifare distincte (*1 colet intern Standard/1kg*, *1 colet intern Express/1 kg* și *1 colet intern Ramburs/1 kg*), precum și tariful mediu total, realizat ca medie aritmetică a tarifelor comunicate pentru cele trei categorii menționate mai sus.

Din analizarea datelor raportate de respondenți în legătură cu acest indicator, a rezultat că în 2021, cel mai mic *Tarif standard mediu* a fost de aprox. 6,6 Lei/colet. Punctajele pentru *Clasamentul privind tarifarea serviciilor de coletărie* au fost stabilite prin luarea în considerare a *tarifului standard mediu* raportat de către fiecare furnizor în parte, respectiv a celui mai mic *tarif standard mediu* raportat (6,6 Lei), prin aplicarea formulei:

$$x = \frac{\text{Tariful standard mediu MINIM}}{\text{Tariful standard mediu AL FURNIZORULUI}} * 10$$



Din datele transmise de 21 de respondenți, a rezultat că primii trei furnizori de pe piața de coletărie din România, în ceea ce privește atractivitatea și accesibilitatea tarifelor practicate pentru livrarea coletelor standard interne (1kg) au fost în cursul anului trecut C.N. POȘTA ROMÂNĂ S.A., DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A. și PACKETA S.R.L.

III.8. Numărul de reclamații privind serviciile de coletărie, în 2021

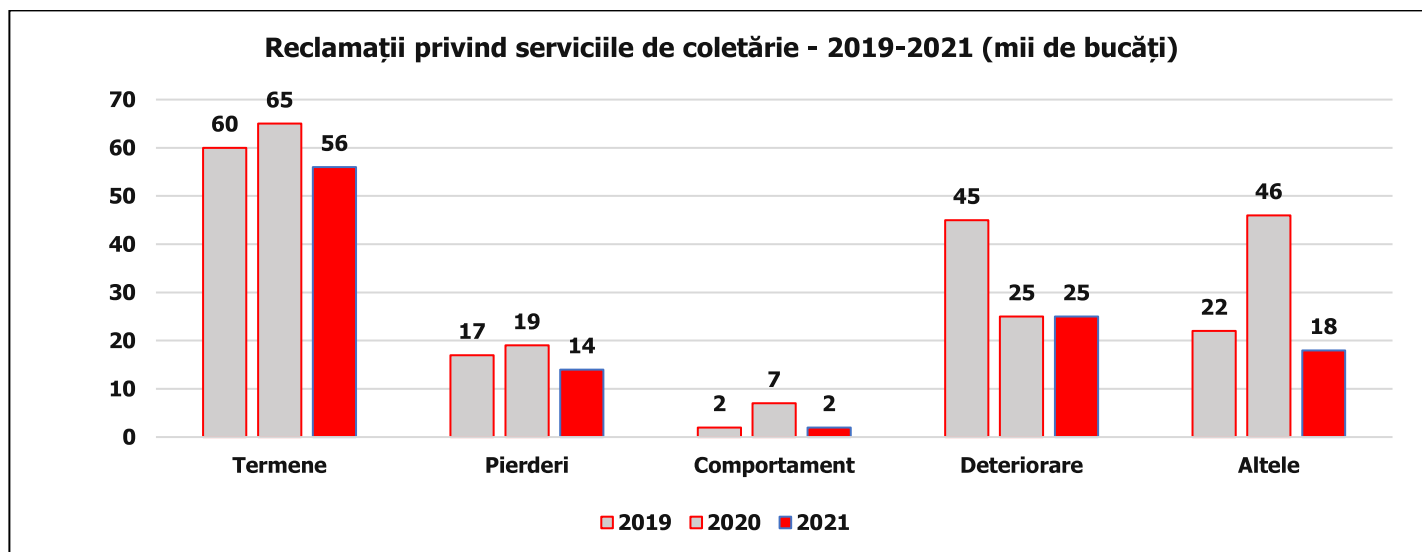
Din răspunsurile furnizorilor în ceea ce privește numărul de reclamații privind serviciile de coletărie în 2021 a rezultat că, la fel ca și în anii anteriori, în cazul majorității furnizorilor din panelul de cercetare reclamațiile au fost monitorizate în funcție de motivele care le-au generat, acestea fiind: nerespectarea termenelor de livrare, pierderea trimerilor poștale, deteriorarea trimerilor, comportamentul salariaților și alte tipuri de reclamații.

Având în vedere faptul că unii dintre furnizorii chestionați au efectuat corecții asupra datelor privind numărul reclamațiilor corespunzătoare anului 2020, numărul acestora a suferit modificări față de studiul publicat de ANCOM anul trecut, dar și față de cifrele din rapoartele statistice anuale publicate anterior de către Autoritate. Cu toate acestea, având în vedere că ajustările respective nu au fost de natură să modifice consistent dinamica acestui indicator, în procesul de realizare a acestui studiu au fost efectuate corecturile necesare, dar s-a luat decizia ca cifrele totale să fie publicate cu aproximare de ordinul miilor.

Astfel, pentru anul 2019, cele mai multe reclamații primite de la utilizatori au avut ca obiect nerespectarea termenelor de livrare (aprox. 60 de mii) și cele privind deteriorarea trimerilor poștale (aprox. 45 de mii). Pentru pierderea trimerilor poștale au fost înregistrate aprox. 17 mii de reclamații.

Pe parcursul anului 2020, cele mai multe reclamații primite de la utilizatori au avut ca obiect nerespectarea termenelor de livrare (aprox. 65 de mii) și cele privind pierderea trimerilor poștale (aprox. 19 de mii). Pentru deteriorarea trimerilor poștale au fost înregistrate aprox. 25 mii de reclamații.

Reclamații privind serviciile de coletărie – 2019-2021



În cursul anului 2021 au fost înregistrate: aprox. 56 de mii de reclamații pentru nerespectarea termenelor de livrare (în scădere cu aprox. 9 mii față de 2020), aprox. 14 mii de reclamații care au vizat pierderea trimerilor poștale (cu aprox. 5 mii mai puține față de anul anterior), aprox. 25 de mii de reclamații au vizat deteriorarea trimerilor poștale (constant în comparație cu anul 2020), respectiv 18 mii de reclamații pentru care au vizat aspecte ce nu au legătură directă cu activitatea de prelucrare a trimerilor poștale (în scădere cu aprox. 28 de mii față de anul anterior).

În ceea ce privește quantumul total al despăgubirilor acordate de către furnizorii din panel utilizatorilor care au reclamat prestarea neconformă a serviciilor de coletărie, acesta a depășit valoarea de 14,6 milioane de Lei.

III.9. Investiții realizate în piața serviciilor de coletărie

Din analizarea informațiilor primite de la furnizori a rezultat că, în cursul anului trecut, valoarea totală a investițiilor realizate de aceștia pentru creșterea calității serviciilor de coletărie a fost de aprox. 273 milioane de Lei.

Principalele categorii de investiții realizate pentru dezvoltarea serviciilor de coletărie în 2021 au vizat, între altele: extinderea operațiunilor prin implementarea și dezvoltarea serviciilor de curierat self-service (aprox. 78 de milioane); automatizarea proceselor de prelucrare a trimerilor (aprox. 46,5 milioane); creșterea flotelor auto (aprox. 43,6 milioane); respectiv, reducerea amprente de carbon (aprox. 15,8 milioane).

III.10. Prelucrarea de trimeri generate de comerțul electronic

La întrebarea referitoare la prelucrarea trimerilor poștale generate de comerțul electronic în cursul anului trecut, au răspuns afirmativ 22 de furnizori, aceștia fiind selecționați pentru a face parte din panelul de cercetare privind impactul comerțului electronic asupra pieței.

IV. Cercetare privind impactul e-commerce asupra pieței serviciilor poștale din România, în cursul anului 2021

IV.1. Dinamica industriei de comerț electronic

Europa

Pe fondul creșterii gradului de utilizare a internetului, precum și al îmbunătățirii competențelor digitale și a simplificării modalităților de realizare a operațiunilor de plată online, trendul de creștere al industriei comerțului electronic în Europa s-a păstrat inclusiv în 2021.

Din datele deținute de Biroul de Statistică al Comisiei Europene (Eurostat), rezultă că în cursul anului trecut peste 70% dintre utilizatorii de internet din UE⁸ au făcut cumpărături on-line⁹ (țările cu mari procente fiind Țările de Jos, Danemarca și Suedia), contribuind la generarea unei creșteri de peste 13%¹⁰ în industria comerțului electronic din Europa.

În acest context, chiar dacă Europa de Est¹¹ a înregistrat cumulativ o creștere a industriei mai mare decât în cursul anilor trecuți, ajungând la o pondere în cifra de afaceri sectorială totală europeană de peste 2%, Europa de Vest continuă să dețină cea mai mare pondere în cifra de afaceri totală la nivel continental (peste 63%).

Din datele Eurostat rezultă că aprox. 63% dintre utilizatorii din UE nu au întâmpinat probleme atunci când au efectuat cumpărături on-line, însă pentru ceilalți 37% a rezultat că principalele probleme întâmpinate au fost: viteza de livrare mai redusă în comparație cu termenele de livrare asumate inițial de către furnizori, dificultăți întâmpinate în utilizarea paginilor de internet pentru e-commerce, livrarea unor produse greșite sau deteriorate, soluționarea nesatisfăcătoare a reclamațiilor etc.

România

În situațiile generale, industria comerțului electronic din România este indicată ca fiind cea mai mare piață de comerț electronic din sud-estul Europei ("Ecommerce News"¹²), acumulând în cursul anului trecut vânzări de peste 6,2 miliarde de Euro, cei mai mari jucători din piață fiind emag.ro și olx.ro.

Pe plan național, conform datelor prezentate în ultimul raport privind dinamica achizițiilor online din România, realizat de GPeC¹³ și publicat în luna februarie a anului 2022, consumatorii de comerț electronic au efectuat cumpărături online în 2021 de peste 6 miliarde de Euro, în creștere cu aprox. 10% față de anul anterior.

⁸ Uniunea Europeană + statele membre ale Asociației Europene a Liberului Schimb (AELS) care nu sunt membre UE: Elveția, Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Regatul Unit al Marii Britanii;

⁹ https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=E-commerce_statistics_for_individuals&oldid=554700;

¹⁰ <https://ecommercenews.eu/european-e-commerce-grew-13-in-2021/>;

¹¹ Bulgaria, Bosnia Herțegovina, Cehia, Estonia, Kosovo, Letonia, Lituania, Macedonia de Nord, Muntenegru, Polonia, România, Serbia, Slovacia, Ungaria, Turcia;

¹² <https://ecommercenews.eu/e-commerce-in-europe/e-commerce-romania/>;

¹³ GPeC – Gala Premiilor E-Commerce: <https://www.gpec.ro/blog/raport-gpec-e-commerce-romania-2021-cumparaturi-online-de-62-miliarde-de-euro-in-crestere-cu-10-fata-de-2020> - „Raport GPeC E-Commerce România 2021”;

Din concluziile raportului GPeC rezultă că, din perspectiva curierilor, unul dintre cei mai mari jucători de pe piața serviciilor poștale din România a raportat o creștere a numărului de livrări e-commerce de aprox. 12% în 2021, comparativ cu 2020, vârful de trafic fiind înregistrat în luna noiembrie (Black Friday).

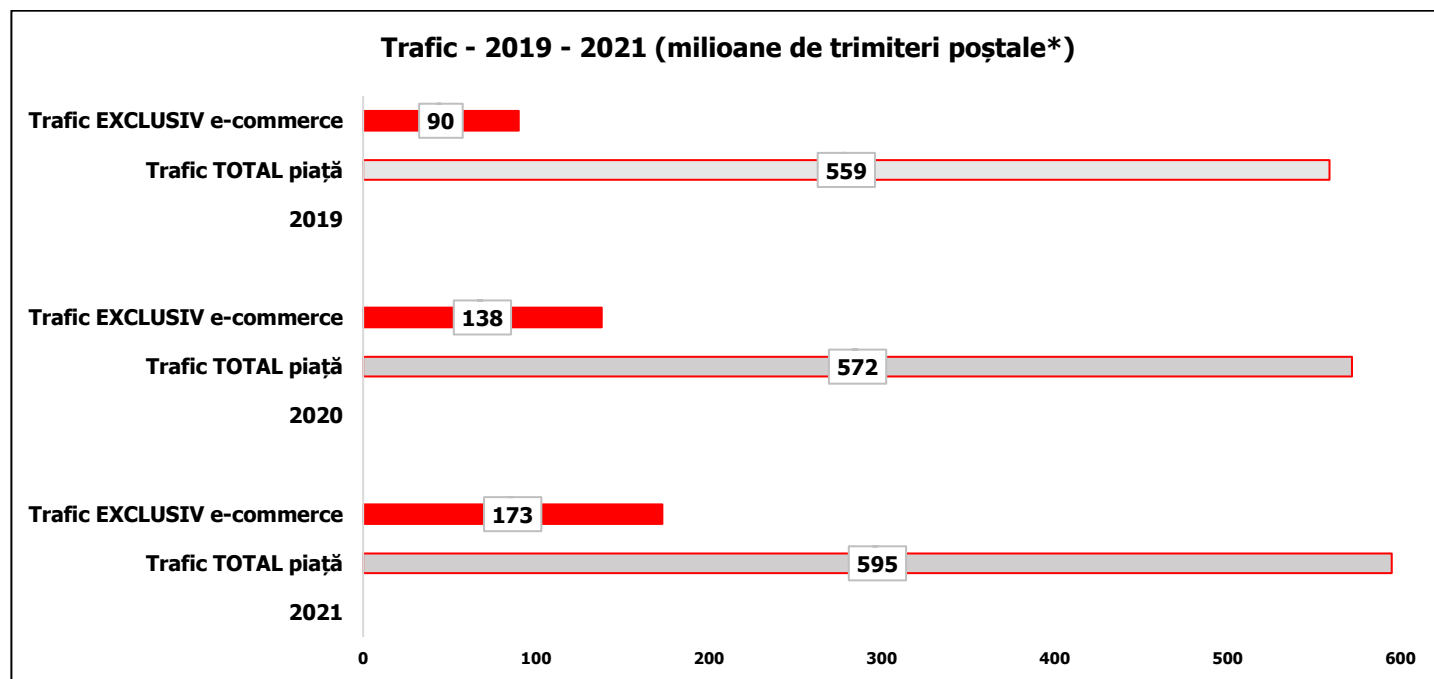
IV.2. Dinamica traficului poștal generat de comerțul electronic, în 2021

În 2019, volumul total de trafic poștal prelucrat în România a fost de aprox. 559 de milioane de trimiteri poștale, în scădere cu aprox. 20 de milioane față de anul anterior.

Cu toate acestea, numărul total al trimiterilor poștale generate de comerțul electronic (trafic intern + trafic internațional) a crescut și a depășit cu puțin pragul de 90 de milioane de trimiteri, ajungând în traficul total al pieței la o pondere 16%. În anul 2020, volumul total de trafic prelucrat pe piața serviciilor poștale din România a fost de aprox. 572 de milioane de trimiteri poștale, din care, aprox. 138 de milioane (aproape 24% din traficul total al pieței) au fost trimiteri poștale generate prin comerț electronic, rezultând o creștere de 53% a traficului generat de comerțul electronic față de anul anterior.

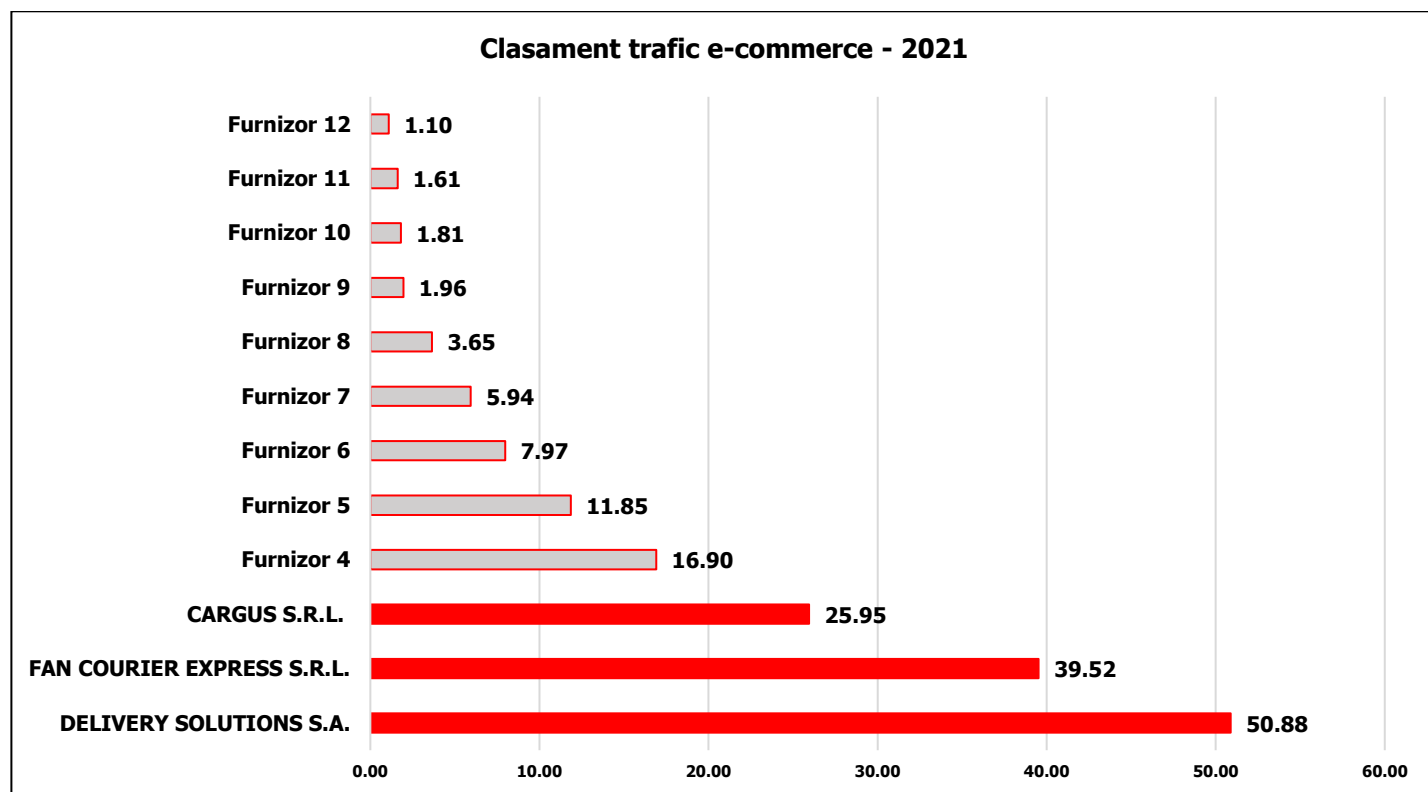
Trendul de creștere constatat în anii anteriori s-a păstrat și pentru anul 2021, când traficul total prelucrat pe piața serviciilor poștale din România a fost de aprox. 595 de milioane de trimiteri, din care, aprox. 173 de milioane (peste 29% din traficul total al pieței) au fost trimiteri poștale generate prin comerț electronic, rezultând o creștere de aprox. 25% a traficului generat de comerțul electronic față de anul anterior.

Dinamica traficului: 2019-2021*



* Este posibil ca unii respondenți să fi inclus și expedițiile de peste 31,5 kg, fiind însă de așteptat ca volumul acestora să nu afecteze semnificativ valorile prezentate.

În procesul de analizare a datelor referitoare indicatorul „Trafic”, pentru realizarea clasamentului de piață, au fost luate în considerare exclusiv informațiile referitoare la volumele de trafic generate prin comerț electronic, fiecare furnizor din panel primind câte un punct pentru fiecare 1 milion de trimiteri.



* Este posibil ca unii respondenți să fi inclus și expedițiile de peste 31,5 kg, fiind însă de așteptat ca volumul acestora să nu afecteze semnificativ valorile prezentate.

Din perspectiva activității de prelucrare a volumelor de trafic constând în trimiteri generate de comerțul electronic, performerii pieței de servicii poștale din România, în cursul anului 2021 au fost DELIVERY SOLUTIONS S.A., FAN COURIER EXPRESS S.R.L. și CARGUS S.R.L., acești trei furnizori prelucrând împreună aprox. 116 milioane din totalul de aprox. 173 de milioane de trimiteri pe care le-a introdus în rețelele poștale comerțului electronic.

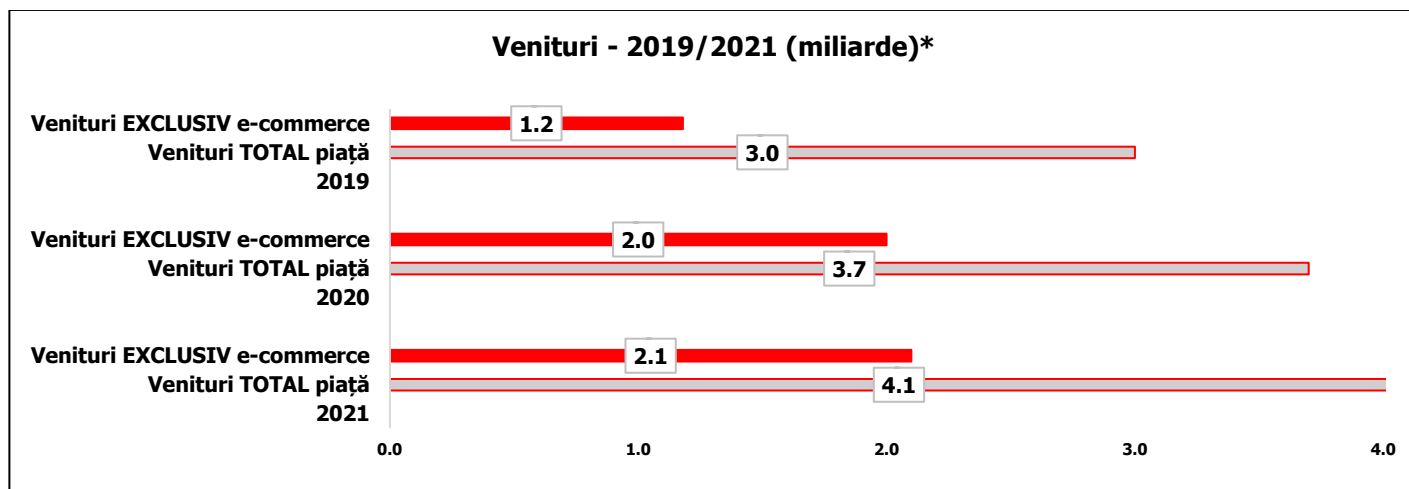
IV.3. Dinamica veniturilor poștale generate de comerțul electronic, în 2021

În 2019, quantumul total al veniturilor încasate în piața serviciilor poștale din România a fost de aprox. 3 miliarde de Lei, din care aprox. 1,2 miliarde de Lei au fost venituri încasate exclusiv din prelucrarea trimitărilor generate de comerțul electronic, cu o pondere în totalul pieței de aprox. 40%.

În 2020, quantumul total al veniturilor încasate în piața serviciilor poștale din România a fost de aprox. 3,7 miliarde de Lei, din care aprox. 2 miliarde de Lei au fost venituri încasate exclusiv din prelucrarea trimitărilor generate de comerțul electronic, cu o pondere în totalul pieței de aprox. 54%.

În 2021, quantumul total al veniturilor încasate în piața serviciilor poștale din România a fost de aprox. 4,1 miliarde de Lei, din care 2,1 miliarde de Lei au fost generate de prelucrarea trimitărilor generate de comerțul electronic, cu o pondere de aprox. 54%.

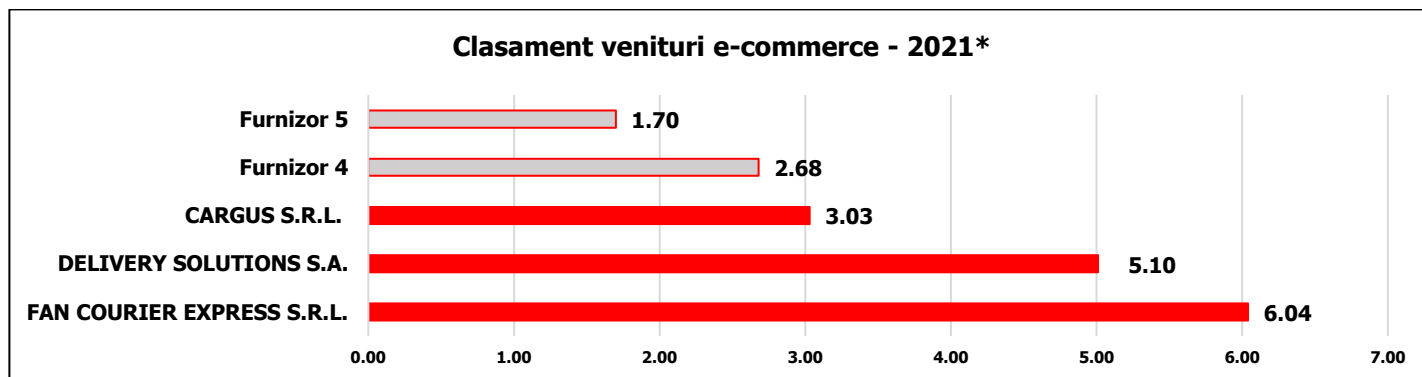
Este remarcabil faptul că domeniul comerțului electronic din România a generat în 2021, pentru al doilea an consecutiv, venituri mai mari de 2 miliarde de Lei, ponderea acestor venituri în totalul încasărilor din piața poștală înscriindu-se într-o dinamică de creștere față de anul 2019.



* Este posibil ca unii respondenți să fi inclus și expedițiile de peste 31,5 kg, fiind însă de așteptat ca volumul acestora să nu afecteze semnificativ valorile prezentate.

În procesul de analizare a datelor referitoare indicatorul „Venituri”, pentru realizarea clasamentului de piață, au fost luate în considerare exclusiv informațiile referitoare la veniturile mai mari de 100 de milioane de Lei încasate din prelucrarea trimiterilor generate de comerțul electronic, fiecare furnizor din panel primind câte un punct pentru fiecare 100 de milioane de Lei.

Clasament privind veniturile realizate din comerț electronic în 2021*



* Este posibil ca unii respondenți să fi inclus și expedițiile de peste 31,5 kg, fiind însă de așteptat ca volumul acestora să nu afecteze semnificativ valorile prezentate.

Din perspectiva veniturilor încasate din prelucrarea volumelor de trafic constând în trimiteri generate de comerțul electronic, performerii pieței de servicii poștale din România, în cursul anului 2021 au fost FAN COURIER EXPRESS S.R.L., DELIVERY SOLUTIONS S.A. și CARGUS S.R.L., acești trei furnizori realizând împreună venituri de peste 1,4 miliarde de Lei din totalul de aprox. 2,1 miliarde pe care le-a generat comerțul electronic în piața poștală.

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

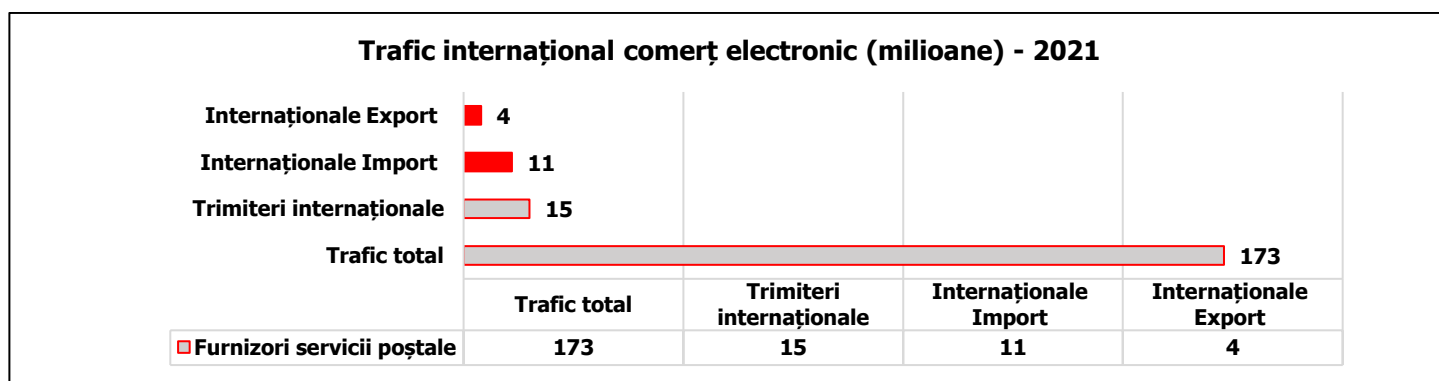
Dintre toți furnizorii chestionați, doar 22 dintre aceștia au comunicat Autorității că au prelucrat trafic poștal generat de comerțul electronic, toți dintre aceștia indicând categoria coletelor poștale ca tipul preponderent al trimiterilor respective.

Singura excepție notabilă de la această regulă a fost doar furnizorul de serviciu universal, C.N. POȘTA ROMÂNĂ S.A., care a prelucrat atât colete poștale, cât și trimiteri poștale constând în „pachete mici”. Având în vedere că trimerile „pachete mici” sunt caracteristice doar activității furnizorului de serviciu universal, dar din perspectiva celorlalți furnizori de pe piață sunt practic similare coletelor poștale, pentru realizarea acestei cercetări s-a considerat că trimerile în cauză se încadrează în piața de coletărie.

La întrebarea referitoare la trimerile poștale internaționale, atât în cazul trimerilor poștale expediate de pe teritoriul altor state către adrese situate pe teritoriul României (import), cât și în cazul trimerilor expediate de pe teritoriul României către adrese situate pe teritoriul altor state (export), respondenții au indicat, în ordinea volumelor de trafic prelucrate în cursul anului 2021, țările de origine sau de destinație respective.

Cu privire la situația trimerilor internaționale generate de comerțul electronic, prin estimare statistică, a rezultat că, în 2021, ponderea trimerilor internaționale în traficul total generat de comerțul electronic s-a situat la aprox. 10%.

Tipuri de trimeri poștale generate de comerțul electronic în 2021



În cazul trimerilor internaționale import (aprox. 11 milioane de trimeri) primele țări de origine, în ordinea volumelor de trafic Bulgaria, Germania și Italia, în vreme ce în cazul trimerilor internaționale export (aprox. 4 milioane de trimeri), primele cinci țări de destinație au fost în ordinea volumelor de trafic, Bulgaria, Ungaria și Germania¹⁴.

V. Concluzii

V.1. Concluzii privind calitatea serviciilor de coletărie din România, în 2021

În ceea ce privește piața serviciilor de coletărie din România în cursul anului trecut, din prezentul studiu pot fi extrase, printre altele, următoarele concluzii:

a) în ceea ce privește calitatea propriu-zisă a serviciilor, în 2021, majoritatea furnizorilor care au făcut parte din panelul de cercetare și-au concentrat eforturile pe livrarea în cel mult Z+1 a trimerilor interne și pe livrarea în cel mult Z+3 (măsurători cap-cap) a trimerilor internaționale;

¹⁴ Trebuie precizat că nu toți furnizorii care au fost implicați în cercetarea cantitativă au deținut date exacte în ceea ce privește volumele de trafic clasificate în funcție de origine și destinație. De aceea, situația de ansamblu rezultată se bazează inclusiv pe estimări;

b) anul trecut, traficul de coletărie din piața poștală din România a crescut cu peste 13% față de anul anterior, ajungând la aprox. 218 milioane de trimiteri în 2021, comparativ cu aprox. 192 de milioane în 2020;

c) în 2021, traficul de colete a susținut creșterea pieței de servicii poștale, acest lucru putând fi observat inclusiv în dinamica volumelor prelucrate de primii trei furnizori din piață. Astfel, anul trecut, primii trei performeri (aceiași furnizori ca în anul anterior: FAN COURIER EXPRESS S.R.L., DELIVERY SOLUTIONS S.A. și CARGUS S.R.L.)¹⁵ au procesat împreună aprox. 136,6 milioane de trimiteri (aprox. 63% din traficul de coletărie). În comparație, în cursul anului 2020, aceiași furnizori au prelucrat împreună aprox. 118 milioane de trimiteri (aproape 62% din traficul de coletărie);

d) totalul veniturilor generate de prelucrarea de coletărie în cursul anului 2021 s-a situat la aprox. 3,3 miliarde de Lei, (în creștere cu aprox. 15% față de anul anterior); venitul mediu per colet a fost în anul 2021 de circa 15,14 Lei, comparativ cu un venit mediu per colet de circa 14,58 Lei în anul 2020;

e) în 2021, veniturile primilor trei performeri (aceiași furnizori ca în anul anterior: FAN COURIER EXPRESS S.R.L., DELIVERY SOLUTIONS S.A. și CARGUS S.R.L.) au cumulat aprox. 1,8 miliarde de Lei (aprox. 55% din veniturile din coletărie). În comparație, în cursul anului 2020, aceiași furnizori au încasat împreună aprox. 1,6 miliarde de Lei (aproape 55% din veniturile din coletărie);

f) numărul total de reclamații depuse de utilizatori cu privire la furnizarea serviciilor de coletărie a scăzut în 2021 cu aprox. 47 de mii, iar cuantumul total al despăgubirilor acordate de către furnizori pentru reclamațiile întemeiate a depășit cu puțin suma de 14,6 milioane de Lei (în creștere cu aprox. 4,5 milioane, față de anul 2020); în contextul descreșterii numărului de reclamații, despăgubirile acordate de furnizori utilizatorilor serviciilor de curierat au crescut, fapt ce denotă o situație de concurență sănătoasă în rândul furnizorilor de servicii, cu o solidă intenție de auto-conformare în ceea ce privește respectarea obligațiilor contractuale din perspectiva cerințelor de calitate asumate;

g) cuantumul total al resurselor financiare investite de către furnizorii din panel în vederea dezvoltării serviciilor de coletărie, a fost în 2021 de aprox. 273 milioane de Lei, peste 78 de milioane de Lei fiind investiți doar în implementarea sistemelor automate de livrare (self-service) de către 4 furnizori de servicii; de asemenea, mai mult de jumătate din membrii panelului de cercetare au indicat investițiile în flota auto și în ceea ce privește automatizarea proceselor interne; la cealaltă extremă, niciun furnizor nu a indicat investiții în domeniul transportului feroviar și/sau aerian.

V.2. Concluzii privind impactul comerțului electronic asupra pieței, în 2021

În ceea ce privește impactul comerțului electronic asupra pieței serviciilor poștale din România în cursul anului trecut, din prezentul studiu pot fi extrase, printre altele, următoarele concluzii:

a) volumul total de trafic poștal generat de comerțul electronic cunoaște un trend ascendent, de la aprox. 138 de milioane de colete în 2020, ajungând la aprox. 173 de milioane de trimiteri în cursul anului 2021;

b) în 2021, primii trei performeri (aceiași furnizori ca în anul anterior: FAN COURIER EXPRESS S.R.L., DELIVERY SOLUTIONS S.A. și CARGUS S.R.L.) au procesat împreună aprox. 116 milioane de

¹⁵ Ordine alfabetică.

trimiteri (peste 67% din traficul de coletărie generat de comerțul online). În comparație, în cursul anului 2020, aceiași furnizori au prelucrat împreună aprox. 95 de milioane de trimiteri (aproape 69% din traficul de coletărie generat de comerțul online – aprox. 138 de milioane de trimiteri);

c) veniturile încasate din prelucrarea traficului generat de comerțul online cunosc un trend ascendent, de la aprox. 2 miliarde de Lei în 2020, crescând în 2021 la 2,1 miliarde; venitul mediu per trimitere de comerț electronic a fost de circa 14,5 Lei în anul 2020 și de circa 12,1 Lei în 2021, rezultând o diminuare cu circa 17% a acestuia;

d) în 2021, veniturile primilor trei performeri (aceiași furnizori ca în anul anterior: CARGUS S.R.L., DELIVERY SOLUTIONS S.A. și FAN COURIER EXPRESS S.R.L.) au cumulat aprox. 1,4 miliarde de Lei (aprox. 67 din veniturile din coletărie generată de comerțul electronic). În comparație, în cursul anului 2020, aceiași furnizori au încasat împreună aprox. 1,3 miliarde de Lei (aprox. 65% din veniturile din coletărie generată de comerțul electronic – aprox. 2 miliarde de Lei).

V.3. Concluzii generale

1. Nivelul de calitate a serviciilor de coletărie se menține ridicat din punct de vedere al timpilor de livrare (primii 11 furnizori din piața de coletărie livrând, fiecare în parte, peste 69% dintre trimerile interne prelucrate în Z+1) și al auto-conformării furnizorilor cu obligațiile contractuale pe care și le asumă în relația cu utilizatorii.

2. Din concluziile celor două analize se observă că segmentul e-commerce cunoaște o rată de creștere mai mare decât segmentul general de coletărie. Se poate afirma că în 2021, piața serviciilor poștale a fost susținută de volumele de trafic de colete, în special de volumele de trafic generate de comerțul online. De asemenea, competiția pe segmentul e-commerce este mai puternică decât în segmentul general de coletărie, fapt relevat de creșterea venitului mediu per colet și de scăderea, în același timp, a venitului mediu per trimitere de comerț electronic.

3. Se constată totodată creșterea generală, organică a pieței, în contextul consolidării moderate a poziției primilor trei furnizori, cât și a diminuării venitului mediu per trimitere de comerț electronic, rezultate atinse fără intervenții în piață din partea autorităților.

4. Printre evoluțiile notabile, din punct de vedere investițional, este de remarcat că 4 furnizori din panel au urmărit în cursul anului 2021 realizarea de investiții în sensul dezvoltării serviciilor de tip self-service. Printre beneficiile rezultate din aceste investiții se numără optimizarea operațiunilor de colectare/livrare - un singur curier poate prelucra în același timp mai multe trimeri poștale, economia de combustibil și implicit reducerea amprente de carbon, dar și posibilitatea de acoperire mai rapidă a unui număr sporit de utilizatori prin implementarea de puncte de acces/contact automatizate (ex. parcel-lockere). Detalii suplimentare privind serviciile poștale de tip self-service din România se regăsesc în *Studiul privind implementarea serviciilor de tip self-service pentru livrarea/colectarea trimerilor poștale*, realizat și publicat pe pagina de internet a Autorității¹⁶.

¹⁶ https://www.ancom.ro/studii-de-piata_5507