

Studiu privind calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului electronic asupra pieței serviciilor poștale, în cursul anului 2017

I. Introducere	4
II. Metodologie	5
II.1. Chestionarea furnizorilor	5
II.1.1. Calitatea serviciilor de coletărie din România în anul 2017	5
II.1.2. Impactul comerțului electronic asupra domeniului serviciilor poștale din România în anul 2017	6
II.2. Panelul de cercetare	7
II.3. Centralizarea, verificarea, corectarea și analizarea datelor	8
III. Calitatea serviciilor de coletărie	9
III.1. Măsurarea calității serviciilor de coletărie	9
III.2. Proceduri de măsurare a calității	9
III.3. Costuri	9
III.4. Indicatori monitorizați privind calitatea serviciilor	9
III.5. Garantarea timpilor de distribuție – colete interne	10
III.6. Calitatea serviciilor de coletărie	10
III.6.1. Colete interne ≤ 2 Kg	10
III.6.2. Colete interne > 2 Kg	11
III.6.3. Colete Express	12
III.6.4. Colete Ramburs	13
III.7. Numărul de reclamații privind prelucrarea trimiterilor constând în colete poștale, în 2016 și 2017	14
III.8. Investiții realizate în vederea creșterii calității serviciilor de coletărie	14
III.8.1. Investiții tehnologice:	15
III.8.2. Investiții în personal:	15
III.8.3. Investiții în dezvoltarea rețelelor poștale:	15
III.9. Factorii care generează creșterea calității serviciilor	16
IV. Impactul e-commerce asupra pieței serviciilor poștale din România în cursul anului 2017	17

IV.1. Dinamica volumelor de trafic.....	17
IV.1.1. Dinamica traficului total de trimiteri poștale.....	17
IV.1.2. Dinamica traficului de colete.....	17
Traficul intern de colete neincluse în sfera serviciului universal	17
Traficul internațional de colete neincluse în sfera serviciului universal	18
IV.2. Dinamica industriei comerțului electronic în România	18
IV.3. Trafic poștal și venituri generate de comerțul electronic.....	20
IV.3.1. Trafic	20
IV.3.2. Venituri	20
IV.4. Tipuri de trimiteri poștale generate de comerțul electronic	21
IV.5. Numărul de reclamații privind prelucrarea trimiterilor poștale generate de comerțul electronic în 2016 și 2017	21
IV.6. Servicii poștale generate de comerțul electronic în 2016 și 2017	22
IV.7. Track & Trace	23
IV.8. Tipuri de expeditori care introduc în rețelele poștale trimiteri generate de comerțul electronic.....	23
V. Concluzii	24
V.1. Concluzii privind calitatea serviciilor de coletărie din România, în cursul anului 2017.....	24
V.2. Concluzii privind impactul industriei comerțului electronic asupra pieței serviciilor poștale din România, în cursul anului 2017	25

I. Introducere

Din punct de vedere sectorial, în ultimii ani, pe baza evoluției indicatorilor monitorizați de Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, denumită în continuare ANCOM sau Autoritatea, în piața serviciilor poștale din România, pe lângă descreșterea volumelor de trafic de trimiteri de corespondență, s-a constatat creșterea sensibilă a volumelor de trafic de colete poștale¹.

Aceste trenduri pot fi constatate și la nivel intra-comunitar, două posibile explicații ale acestor fenomene fiind substituirea serviciilor poștale tradiționale cu mijloace de comunicare digitală, respectiv creșterea industriei comerțului electronic, aceasta generând în ultimii ani volume foarte mari de trafic prin contractarea serviciilor poștale de distribuire a bunurilor comercializate în mediul online. Având în vedere aceste aspecte, Autoritatea și-a propus pe de-o parte *monitorizarea calității serviciilor de coletărie din România*, și pe de altă parte, *monitorizarea impactului comerțului electronic asupra domeniului serviciilor poștale*, atât în termeni de trafic și venituri, cât și în legătură cu alte modalități prin care industria e-commerce influențează domeniul serviciilor poștale.

În prezent, Comisia Europeană și autoritățile naționale de reglementare, nu dețin informații acurate cu privire la calitatea serviciilor de coletărie din Statele Membre și dinamica volumelor de trafic generate de comerțul electronic, ANCOM fiind una dintre primele autorități din spațiul comunitar care și-a propus ca direcție strategică de activitate monitorizarea aspectelor respective, mai cu seamă având în vedere că pentru piața serviciilor poștale calitatea proceselor de distribuire a coletelor poștale, precum și creșterea traficului de colete pot juca un rol de salvagardare a industriei.

Prin urmare, în cursul acestui an, ANCOM a demarat activitățile necesare pentru realizarea prezentului *Studiu privind **calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului electronic asupra domeniului serviciilor poștale din România***, în cursul anului 2017.

¹ https://statistica.ancom.org.ro:8000/sscpds/public/files/154_ro Piața serviciilor poștale din România în anul 2017, pct. 4.3. – Traficul poștal, pe categorii.

II. Metodologie

Informațiile pe care Autoritatea și-a propus să le obțină prin derularea acestui studiu au fost concentrate pe două categorii distincte de indicatori, și anume: indicatori specifici calității serviciilor de coletărie, respectiv, indicatori distincți privind impactul industriei comerțului electronic asupra pieței.

II.1. Chestionarea furnizorilor

ANCOM a realizat un chestionar în care a cuprins indicatorii menționați mai sus clasificați pe cele două teme majore ale studiului, astfel:

II.1.1. Calitatea serviciilor de coletărie din România în anul 2017

În vederea obținerii de informații relevante în ceea ce privește calitatea serviciilor de coletărie au fost identificați și stabiliți următorii indicatori specifici:

- **efectuarea de măsurători de calitate** în ceea ce privește serviciile poștale care au ca obiect colete: răspunsul presupunând doar două opțiuni (*da* sau *nu*);
- **frecvența măsurărilor de calitate**: în acest caz s-a oferit furnizorilor de servicii posibilitatea să menționeze cu exactitate dacă derulează măsurătorile de calitate în cauză *permanent, lunar, o dată pe an, de două ori pe an* sau *altfel*, cu posibilitatea descrierii alternativei;
- **modalitatea prin care se monitorizează calitatea**: conform unei *proceduri/metodologii interne, conform unei proceduri/metodologii implementate de un terț* sau *altfel*, cu posibilitatea descrierii alternativei;
- **resursele și mijloacele implicate de derularea măsurărilor de calitate**: în acest caz furnizorilor li s-a solicitat să menționeze dacă în vederea derulării măsurărilor de calitate au utilizat *resurse proprii* sau *resurse care aparțin unui terț*;
- **costuri implicate de măsurătorile de calitate**, respondenții trebuind să identifice exact sau aproximativ nivelul costurilor implicate de măsurătorile de calitate în cursul ultimilor ani;
- **indicatorii monitorizați de către furnizori prin măsurătorile de calitate**: cu posibilitatea identificării acestora într-un set de indicatori prezentați 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 măsurărilor de calitate derulate de către furnizori în cursul anilor 2016 și 2017** 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 trimitărilor poștale**, cu identificarea motivelor care au stat la baza acestora într-o listă propusă de ANCOM, respectiv: *nerespectarea termenelor de livrare, pierderea trimitărilor poștale, comportamentul salariaților, deteriorarea trimitărilor, neachitarea rambursului*, precum și *alte motive* cu posibilitatea descrierii acestora;

- **investițiile întreprinse de furnizorii de servicii poștale în vederea creșterii calității serviciilor de coletărie**: Autoritatea a identificat trei categorii de investiții care converg în creșterea calității serviciilor, 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.1.2. Impactul comerțului electronic asupra domeniului serviciilor poștale din România în anul 2017

Industria comerțului electronic generează trimiteri poștale mai cu seamă în afara sferei serviciului universal (în general colete ce fac obiectul serviciilor *Ramburs, Express, Livrare specială* etc.). Cu toate acestea, în conformitate cu prevederile recitalului nr. 15 din preambulul *Regulamentului (UE) 2018/644*, la nivel european se estimează că aproximativ 80% din coletele generate de comerțul electronic în prezent cântăresc mai puțin de 2 kg, acestea fiind asimilate definiției *pachetelor mici*, și fiind, de regulă, procesate de către furnizorii de serviciu universal în cadrul circuitelor poștale specifice poștei de scrisori².

Cu toate acestea, având în vedere faptul că pachetul mic este inclus într-o categorie de trimiteri poștale specifică doar furnizorului de serviciu universal, în cazul celorlalți furnizori de servicii poștale, conform procedurilor de raportare a datelor către Comisia Europeană, această categorie de trimiteri este prelucrată și raportată în categoria generală „colete”.

Ținând cont de toate acestea, în vederea realizării prezentului studiu, în secțiunea privind impactul comerțului electronic asupra domeniului serviciilor poștale, în cazul raportărilor făcute de furnizorii de servicii poștale pachetele cu o greutate mai mică de 2 kg au fost asimilate categoriei *coletelor poștale*.

În vederea obținerii de informații relevante în ceea ce privește impactul comerțului electronic asupra pieței poștale, ANCOM a identificat și stabilit următorii indicatori specifici:

- **traficul poștal generat de comerțul electronic**: 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;

² De asemenea, în legislația românească *pachetele mici* sunt definite ca fiind 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 (art. 2, pct. 16⁵, din Ordonanța de urgență nr. 13/2013 privind serviciile poștale, cu modificările și completările ulterioare).

- **venituri generate de comerțul electronic:** 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 sume estimate;

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

- **numărul de reclamații adresate furnizorilor în legătură cu prelucrarea trimiterilor poștale generate de comerțul on-line,** respondenții trebuind să clasifice reclamațiile pe următoarele categorii: *reclamații întemeiate*, *neîntemeiate*, *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 comercializare 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 & Trace³,** furnizorii trebuind să menționeze dacă au asigurat sau nu serviciul respectiv în cazul proceselor de distribuire a trimiterilor poștale generate de industria comerțului electronic;

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

II.2. Panelul de cercetare

Pentru realizarea acestui studiu au fost selectați în ordinea volumelor de trafic, primii 29 de furnizori de servicii care au prelucrat trimiteri poștale constând în colete, aceștia procesând atât în 2016, cât și în 2017 peste 95% din traficul total de colete poștale din România, această categorie reprezentând fluxul poștal în care se regăsește majoritatea trimiterilor poștale generate de comerțul electronic.

Cei 29 de furnizori cărora ANCOM le-a transmis spre completare chestionarul descris detaliat la pct. II.1., sunt, în ordine alfabetică, următorii:

1. Bârsan Trans S.L.;
2. Bookurier Logistic S.R.L.;
3. C Solutions S.R.L.;
4. Compania Națională Poșta Română S.A.;
5. Dante Internațional S.R.L.;

³ Track & Trace = serviciu prin care utilizatorul are posibilitatea de a monitoriza electronic parcursului unei trimiteri poștale înregistrate.

6. Delivery Solutions S.R.L.;
7. DHL Internațional România S.R.L.;
8. Dragon Star Curier S.R.L.;
9. DSC Expres Logistic S.R.L.;
10. Dynamic Parcel Distribution S.R.L.;
11. Econt For You S.R.L.;
12. FAN Courier Express S.R.L.;
13. Fastius Curier S.R.L.;
14. GLS General Logistics Systems România S.R.L.;
15. ITS Express S.R.L.;
16. Maty Express S.R.L.;
17. NEMO Expres Logistic S.R.L.;
18. NEMO Prod Com Impex S.R.L.;
19. Poșta Atlassib Curier Rapid S.R.L.;
20. Romfour Tur S.R.L.;
21. Sprint Curier S.R.L.;
22. Tabita Tour S.R.L.;
23. TCE Worldwide Services S.R.L.;
24. TNT România S.R.L.;
25. Transilvania Post S.R.L.;
26. UPS România S.R.L.;
27. Urgent Cargus S.A.;
28. World Mediatrans S.R.L.; respectiv,
29. X Curier Extrem S.R.L..

II.3. Centralizarea, verificarea, corectarea și analizarea datelor

În urma răspunsurilor primite de la furnizori, au fost centralizate și analizate toate datele obținute, acestea fiind confruntate cu anumiți indicatori statistici raportați Autorității de către furnizori, în 2017 și 2018, ca urmare a obligației de raportare prevăzută în Decizia președintelui ANCOM nr. 314/13 aprilie 2017 privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de servicii poștale.

Astfel, au fost identificate acele cazuri în care răspunsurile respondenților nu s-au armonizat cu datele statistice raportate Autorității de către aceștia în cursul anilor 2017 și 2018, fiind făcute corecțiile necesare, toți respondenții fiind contactați telefonic în vederea clarificării aspectelor neconforme rezultate din cercetarea primară a datelor.

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 colectare

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

III.1. Măsurarea calității serviciilor de colectare

Dintre furnizorii selectați, 27 (93%) au comunicat Autorității că efectuează măsurători privind calitatea serviciilor de colectare pe care le prestează. În ceea ce privește frecvența măsurătorilor de calitate a reieșit că 16 furnizori au dezvoltat și implementat sisteme care măsoară calitatea serviciilor în cauză *permanent*, un singur furnizor face măsurători de calitate *săptămânal*, 5 furnizori derulează măsurătorile respective *lunar*, iar alți 5 respondenți au implementat sisteme prin care măsurătorile de calitate se derulează *semestrial* sau *o dată pe an*.

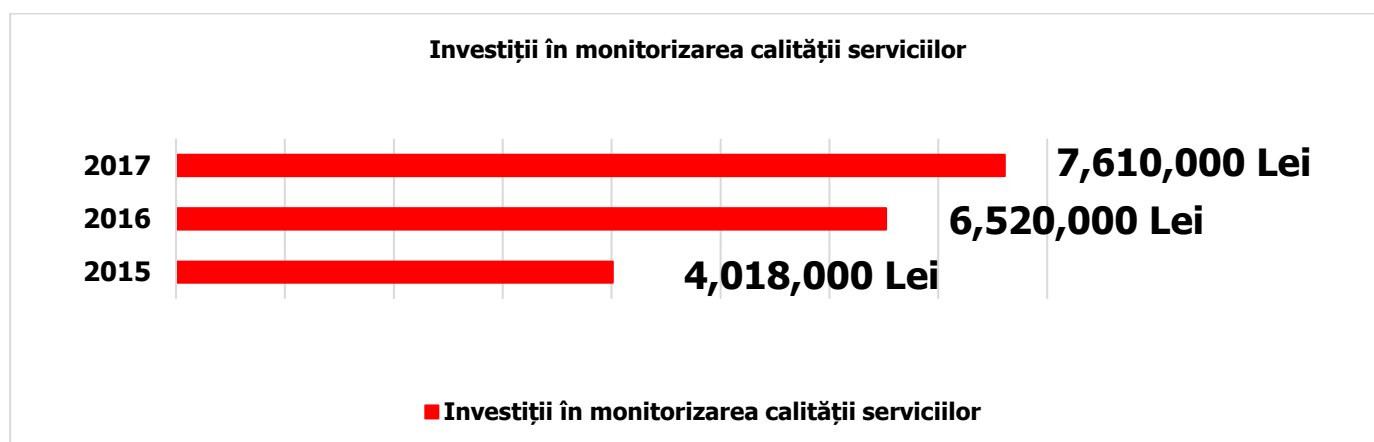
III.2. Proceduri de măsurare a calității

Dintre respondenți, 27 de furnizori (93%) au comunicat ANCOM 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. 1 furnizor a precizat că a contractat serviciile de monitorizare a calității cu o terță parte care a dezvoltat pentru acesta o procedură de monitorizare și sisteme de cuantificare calitativă personalizate. 1 singur furnizor a comunicat Autorității că a implementat măsurători de calitate atât pe baza unei proceduri interne cât și pe baza unei proceduri implementate de un terț.

III.3. Costuri

Din analizarea răspunsurilor primite în ceea ce privește indicatorul „Costuri” a reieșit faptul că cei 29 de furnizori selectați investesc sume consistente în monitorizarea calității serviciilor de distribuire a coletelor poștale pe care le prestează. Astfel, în cursul anului 2015 suma totală investită de respondenți în vederea efectuării de măsurători de calitate a fost de 4.018.000 Lei, în 2016 aceasta a crescut cu 38%, la 6.520.000 Lei, iar în 2017 a crescut cu 14%, la 7.610.000 Lei.

Investiții în monitorizarea calității: 2015-2017



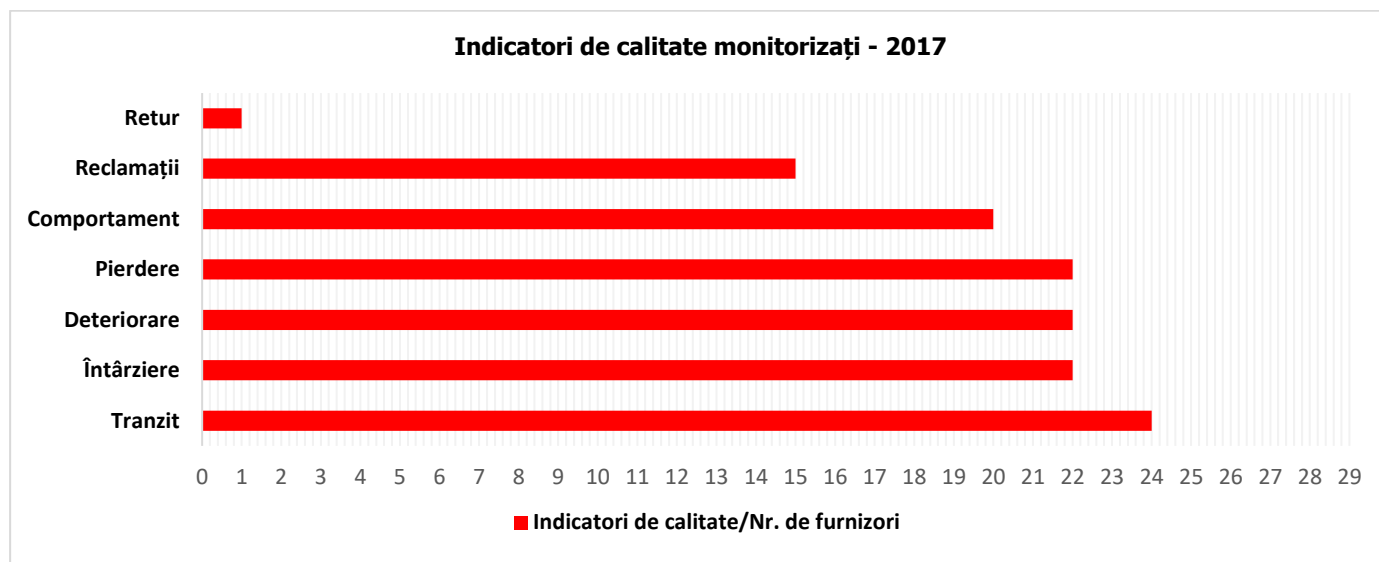
III.4. Indicatori monitorizați privind calitatea serviciilor

Din răspunsurile respondenților a rezultat faptul că marea lor majoritate prin măsurătorile de calitate au monitorizat în anul 2017 următorii indicatori cantitativi și calitativi:

- timp de tranzit: 24 de furnizori;

- întârzieri în procesul de distribuție (depășirea timpilor de tranzit asumați): 22;
- deteriorarea trimitărilor poștale: 22;
- nelivrarea trimitărilor poștale sau pierderea acestora: 22;
- comportamentul salariaților: 20;
- numărul de reclamații privind lipsa dotărilor tehnice: 15; respectiv,
- alți indicatori: 1 (în speță, rata de returnare a trimitărilor poștale).

Indicatori de calitate, monitorizați în 2017



III.5. Garantarea timpilor de distribuție – colete interne

În ceea ce privește garantarea timpilor de distribuție foarte mulți furnizori de servicii poștale din România își asumă distribuirea coletelor poștale interne în Z^4+1 (17 furnizori, 59% din panelul de cercetare). Termenul de livrare în $Z+2$ este garantat de 12 furnizori (41,3% din panel), în vreme ce 6 furnizori garantează pentru distribuirea trimitărilor în $Z+3$ (21% din panel), iar 2 garantează utilizatorilor distribuirea trimitărilor în cauză în $Z+5$ (7%, din panel).

În cazul indicatorului privind garantarea timpilor de distribuție pentru trimitățile interne, trebuie precizate următoarele:

- unul dintre respondenți a comunicat Autorității că furnizează doar servicii poștale având ca obiect trimități poștale internaționale;
- 11 respondenți garantează termenele de livrare $Z+1$, respectiv $Z+2$, „în cascadă”, adică asigură livrarea în 3 zile lucrătoare doar pentru trimitățile poștale pe care din diverse motive nu le-au putut livra într-una sau două zile lucrătoare.

III.6. Calitatea serviciilor de coletărie

III.6.1. Colete interne ≤ 2 Kg

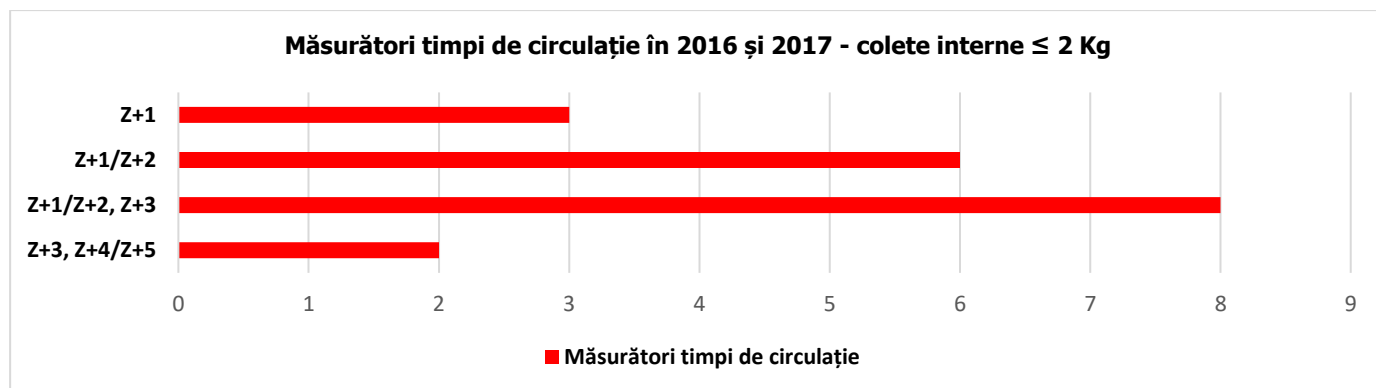
În cursul anilor 2016 și 2017, 19 furnizori (65%) din panelul de cercetare au efectuat măsurători de calitate având ca obiect timpii de circulație a coletelor interne ≤ 2 kg.

Dintre aceștia se disting 2 furnizori care au efectuat măsurători de calitate având ca obiect timpi de circulație de $Z+5$, respectiv $Z+3$ și $Z+4$. 8 dintre respondenți au efectuat măsurători de

⁴ Z = data colectării trimității poștale

calitate pentru Z+1, Z+2 și Z+3; 6 furnizori au efectuat măsurători pentru Z+1 și Z+2; iar 3 dintre aceștia au efectuat măsurători doar pentru Z+1.

Monitorizarea timpilor de tranzit în 2016 și 2017 - colete interne ≤ 2 Kg



Rezultatele măsurătorilor relevă un minim de 60% din trimiteri în 2016, respectiv 61% din trimiteri în 2017, care au fost distribuite în Z+1.

În cursul anului 2016, 9 furnizori dintre cei care au făcut măsurătorile de calitate respective au distribuit în Z+1 peste 90% din coletele interne în greutate ≤ 2 kg, în timp ce în anul 2017 numărul acestora a ajuns la 10.

De asemenea, din analizarea rezultatelor măsurătorilor de calitate derulate de către cei 19 respondenți, se poate constata că 10 dintre aceștia (52% din panelul de cercetare), în cursul anului 2017, au realizat creșteri calitative față de anul anterior; în vreme ce 8 (42% din panel) au obținut aceleași rezultate privind performanțele de calitate ca în 2016.

O dinamică negativă a rezultatelor măsurătorilor de calitate privind timpii de circulație în cazul trimitărilor poștale ≤ 2 kg poate fi constatată în situația unui singur furnizor.

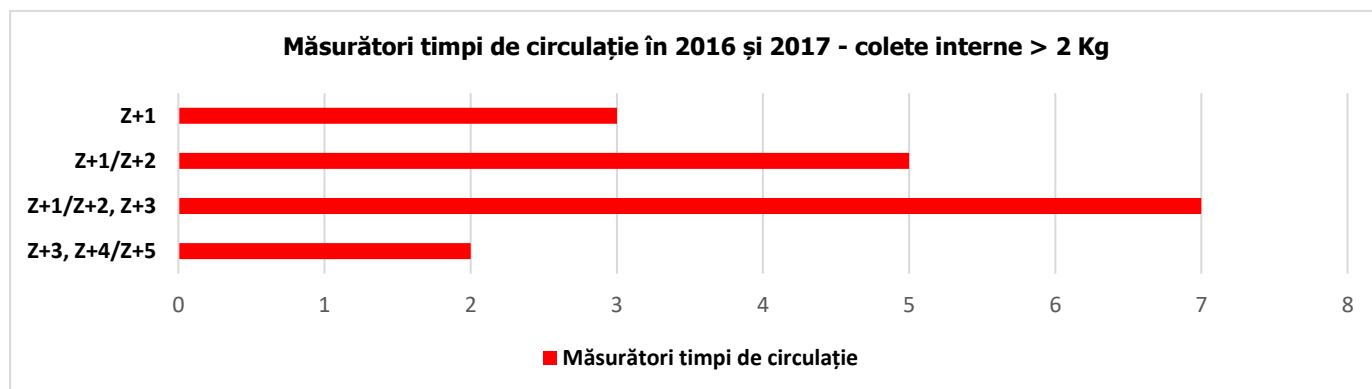
În cazul acestuia procentul de trimiteri distribuite în Z+1 a scăzut de la 86% în cursul anului 2016, la 85% în cursul anului 2017. De asemenea, în cazul aceluiași respondent se poate constata că procentul trimitărilor poștale distribuite în Z+2, a crescut de la 14% în 2016, la 15% în cursul anului 2017.

III.6.2. Colete interne > 2 Kg

În cursul anilor 2016 și 2017, doar 17 furnizori (58% din panelul de cercetare) au efectuat măsurători de calitate având ca obiect timpii de circulație a coletelor interne în greutate > 2 kg.

Dintre aceștia se disting aceiași 2 furnizori ca și în cazul coletelor mai mici de 2 kg, care au efectuat măsurători de calitate având ca obiect timp de circulație de Z+5, respectiv Z+3 și Z+4.

7 dintre respondenți au efectuat măsurători de calitate pentru Z+1, Z+2 și Z+3; 5 furnizori au efectuat măsurători pentru Z+1 și Z+2; iar 3 dintre aceștia au efectuat măsurători doar pentru Z+1.



Rezultatele măsurătorilor relevă un minim de 70% din trimiteri în 2016, respectiv 71% din trimiteri în 2017, care au fost distribuite în Z+1.

Mai mult decât atât, trebuie subliniat faptul că în cursul anului 2016, 11 furnizori dintre cei care au făcut măsurători de calitate au distribuit în Z+1 peste 90% din coletele interne în greutate > 2 kg, în timp ce în anul 2017 numărul acestora a ajuns la 13.

De asemenea, din analiza rezultatelor măsurătorilor de calitate derulate de către cei 17 respondenți menționați mai sus, se poate constata că 8 dintre aceștia (47% din panelul de cercetare), în cursul anului 2017, au realizat creșteri calitative față de anul anterior; în timp ce 7 dintre aceștia (41% din panel) au obținut aceleași rezultate privind performanțele de calitate ca în 2016. O dinamică negativă a rezultatelor măsurătorilor de calitate privind timpii de circulație în cazul trimerilor poștale constând în colete > 2 kg a fost constatată în situația unui singur furnizor. În cazul acestuia procentul de trimiteri distribuite în Z+1 a scăzut de la 96% în cursul anului 2016, la 95% în cursul anului 2017. De asemenea, în cazul aceluiași respondent se poate constata că procentul trimerilor poștale distribuite în Z+2, a crescut de la 2% în 2016, la 3% în cursul anului 2017.

III.6.3. Colete Express

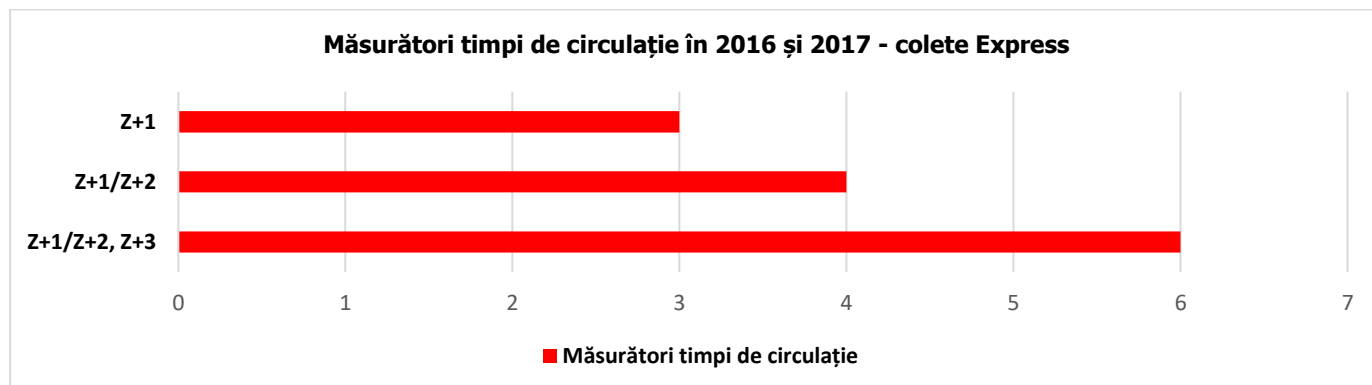
În conformitate cu prevederile pct. 3.14.7. din Anexa nr. 1 – Regimul de autorizare generală, din Decizia președintelui ANCOM nr. 313/2017 privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale, furnizorii de servicii Express au obligația de a distribui trimerile în cauză în 12 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 coletului Express 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 a trimerilor Express ar trebui să fie una dintre prioritățile manageriale ale furnizorilor de servicii poștale care furnizează serviciile în cauză.

Cu toate acestea, din răspunsurile primite de la furnizorii care au furnizat servicii Express în cursul anilor 2016 și 2017, a reieșit că doar 13 dintre aceștia (44% din panelul de cercetare) au efectuat măsurători de calitate având ca obiect timpii de tranzit pe care i-au asigurat în activitatea de prelucrare a coletelor în cauză.

Astfel, 6 dintre respondenți au efectuat măsurători de calitate pentru Z+1, Z+2 și Z+3; 4 furnizori au efectuat măsurători pentru Z+1 și Z+2; iar 3 dintre aceștia au efectuat măsurători doar pentru Z+1.

Monitorizarea timpilor de tranzit în 2016 și 2017 - colete Express



Rezultatele măsurătorilor relevă un minim de 71% din trimiteri în 2016, respectiv 70% din trimiteri în 2017, care au fost distribuite în Z+1. Mai mult decât atât, trebuie subliniat faptul că 10 furnizori dintre cei care au făcut măsurători de calitate au distribuit în Z+1 peste 90% din coletele Express, atât în cursul anului 2016, cât și în cursul anului 2017.

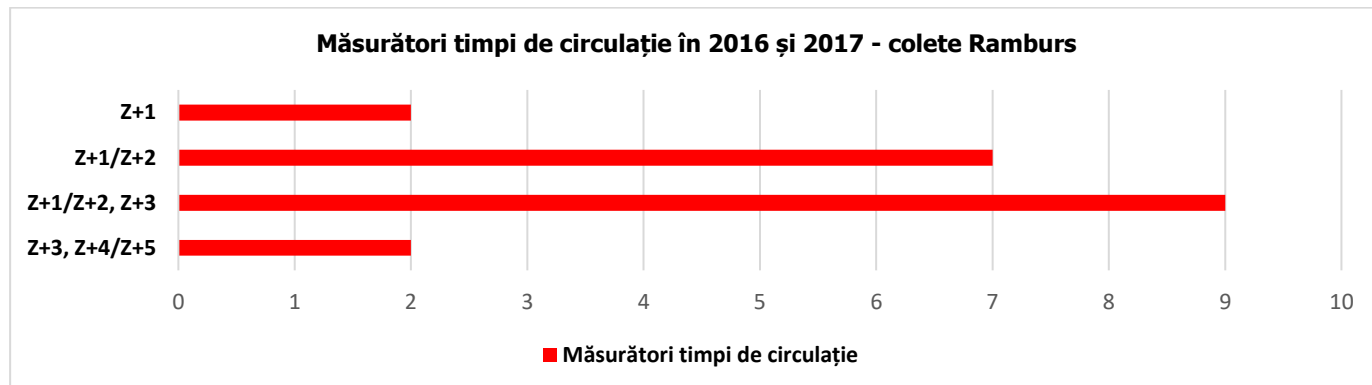
De asemenea, din analizarea rezultatelor măsurătorilor de calitate derulate de către cei 13 respondenți, se poate constata că 4 dintre aceștia, în cursul anului 2017, au realizat creșteri calitative față de anul anterior; în timp ce 9 dintre aceștia au obținut aceleași rezultate privind performanțele de calitate ca în 2016. Îmbucurător este faptul că 3 dintre furnizorii care au efectuat măsurători de calitate privind distribuirea coletelor Express, au raportat ANCOM rezultate de 100% în cazul trimerilor distribuite în Z+1.

III.6.4. Colete Ramburs

În cursul anilor 2016 și 2017, 20 de furnizori (68% din panelul de cercetare) au efectuat măsurători de calitate având ca obiect timpii de circulație a coletelor Ramburs.

9 dintre respondenți au efectuat măsurători de calitate pentru Z+1, Z+2 și Z+3; 7 furnizori au efectuat măsurători pentru Z+1 și Z+2; iar 2 dintre aceștia au efectuat măsurători doar pentru Z+1. Unul dintre furnizori a efectuat măsurători de calitate pentru distribuirea trimerilor poștale în cauză în Z+5, iar altul dintre respondenți a făcut măsurători de calitate pentru Z+3 și Z+4.

Monitorizarea timpilor de tranzit în 2016 și 2017 - colete Ramburs



Rezultatele măsurătorilor relevă un minim de 61% din trimiteri în 2016, respectiv 65% din trimiteri în 2017, care au fost distribuite în Z+1.

Din centralizarea rezultatelor măsurătorilor de calitate a rezultat că 11 furnizori dintre cei care au făcut măsurători de calitate având ca obiect coletele Ramburs au distribuit în Z+1 peste 90% dintre acestea, atât în 2016, cât și în 2017.

De asemenea, din analizarea rezultatelor măsurătorilor de calitate derulate de către cei 20 respondenți, se poate constata că 8 dintre aceștia, în cursul anului 2017, au realizat creșteri calitative față de anul anterior; în timp ce 9 dintre aceștia au obținut aceleași rezultate privind performanțele de calitate ca în 2016.

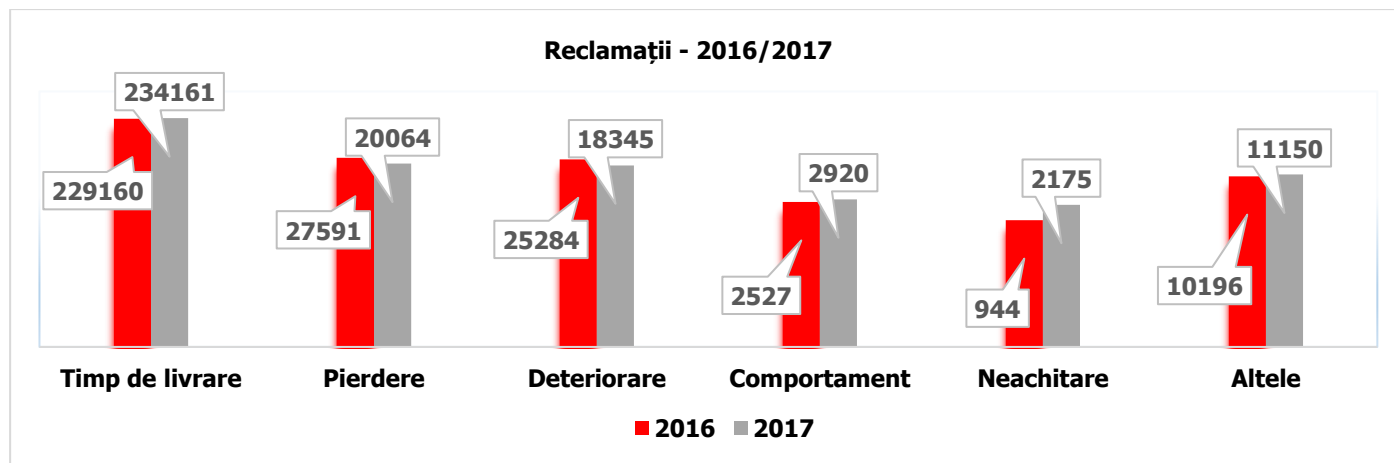
O dinamică negativă a rezultatelor măsurătorilor de calitate privind timpii de circulație în cazul trimitărilor poștale constând în colete Ramburs poate fi constatată în situația a doar 3 furnizori.

III.7. Numărul de reclamații privind prelucrarea trimitărilor constând în colete poștale, în 2016 și 2017

Din răspunsurile respondenților în ceea ce privește numărul de reclamații privind prelucrarea coletelor poștale în 2016 și 2017, a rezultat că în cazul tuturor furnizorilor din panelul de cercetare acestea au fost monitorizate clasificate pe motivele care le-au generat, respectiv: nerespectarea termenelor de livrare, pierderea trimitărilor poștale, comportamentul salariaților, neachitarea rambursurilor etc.

Astfel, în 2016, furnizorii selectați au primit în total 295.702 reclamații, iar în 2017, 288.815 reclamații, în scădere cu 6.887 (2,3%), situația detaliată a acestora, clasificată în funcție de motivele care le-au generat, fiind evidențiată în figura de mai jos.

Reclamații privind prelucrarea coletelor poștale în 2016 și 2017



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 2016 și 2017, au rezultat următoarele concluzii relevante, clasificate pe categoriile de investiții:

III.8.1. Investiții tehnologice:

Răspunsurile comunicate ANCOM de către furnizori au relevat faptul că majoritatea dintre aceștia investesc periodic în mărirea flotelor auto dedicate distribuirii coletelor poștale. Astfel, în 2016 au investit în dezvoltarea flotelor poștale 20 de furnizori (69% din panelul de cercetare), iar în 2017, 22 (76% din panel). În achiziționarea de servicii aeriene, cu scopul eficientizării prin transportul în regim de viteză sporită a coletelor poștale (deci, prin micșorarea timpilor de tranzit), și în 2016 și în 2017, au investit doar aceiași 4 furnizori.

În achiziționarea de instalații inteligente și implementarea de servicii de distribuire de tip „self-service”, în cursul anului 2016 au investit 9 respondenți (31% din panelul de cercetare), iar în anul 2017 au investit 10 furnizori (34% din panel).

Aproape jumătate dintre furnizorii de servicii poștale chestionați au comunicat Autorității că au făcut în ultimii ani o prioritate din implementarea de soluții de sortare rapidă, automatizată. Astfel, în optimizarea vitezelor proceselor de sortare a trimiterilor poștale prin achiziționarea de instalații inteligente care asigură sortarea rapidă a volumelor mari de trafic, în 2016 au făcut investiții 12 respondenți (41% din panelul de cercetare), iar în 2017, 14 furnizori (48% din panel). În majoritatea cazurilor, benzile de sortare rapidă au fost proiectate personalizat, ținându-se cont de dinamica volumelor de trafic ale furnizorilor respectivi.

În 2016, 17 furnizori (59%) au investit în implementarea de sisteme informatice dedicate serviciului Track & Trace. În cursul anului 2017, numărul acestora a crescut la 20 (69%), din interviurile realizate de ANCOM cu respondenții rezultând că această dinamică pozitivă a fost generată de atitudinea și solicitările din ce în ce mai complexe ale utilizatorilor.

Diversificarea mijloacelor de transport în aglomerările urbane și/sau în ariile geografice rurale, greu accesibile, prin achiziționarea de biciclete, scutere, motociclete, ATV-uri etc., în 2016 și în 2017, a reprezentat o prioritate pentru doar aceiași 5 furnizori.

Mai mult de jumătate dintre furnizorii chestionați au investit în dotarea tehnică a punctelor de lucru care au program de lucru cu publicul, în cursul anului 2016 (16 respondenți -55%, iar în anul 2017, 18 furnizori 62%).

III.8.2. Investiții în personal:

În ultimii 2 ani, angajarea de personal suplimentar a fost o prioritate pentru marea majoritate a respondenților. Astfel, în 2016 au investit în atragerea de resurse de personal 20 de furnizori (69% din panelul de cercetare), iar în 2017, 21 (72% din panel).

De asemenea, din datele primite de ANCOM rezultă că instruirea și perfecționarea personalului a fost o prioritate pentru cei mai mulți dintre furnizorii chestionați:

- în vederea instruirii salariaților nou angajați, în 2016 au făcut investiții 20 de furnizori (69%), iar în 2017, 23 (79%);
- în perfecționarea salariaților și în 2016, și în 2017, au investit doar 14 furnizori (48%).

III.8.3. Investiții în dezvoltarea rețelelor poștale:

În cursul anului 2016, au făcut investiții dedicate deschiderii de puncte de lucru suplimentare doar 11 furnizori (38%), numărul acestora, în anul 2017 rămânând neschimbat.

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 investiții de la 14 furnizori (48%) în 2016 și de la 16 furnizori (55%) în 2017, acest indicator fiind corelat cu investițiile care au vizat optimizarea organizării rutelor de transport (18 furnizori – 62%, în 2016; respectiv, 21 de furnizori – 72%, în 2017).

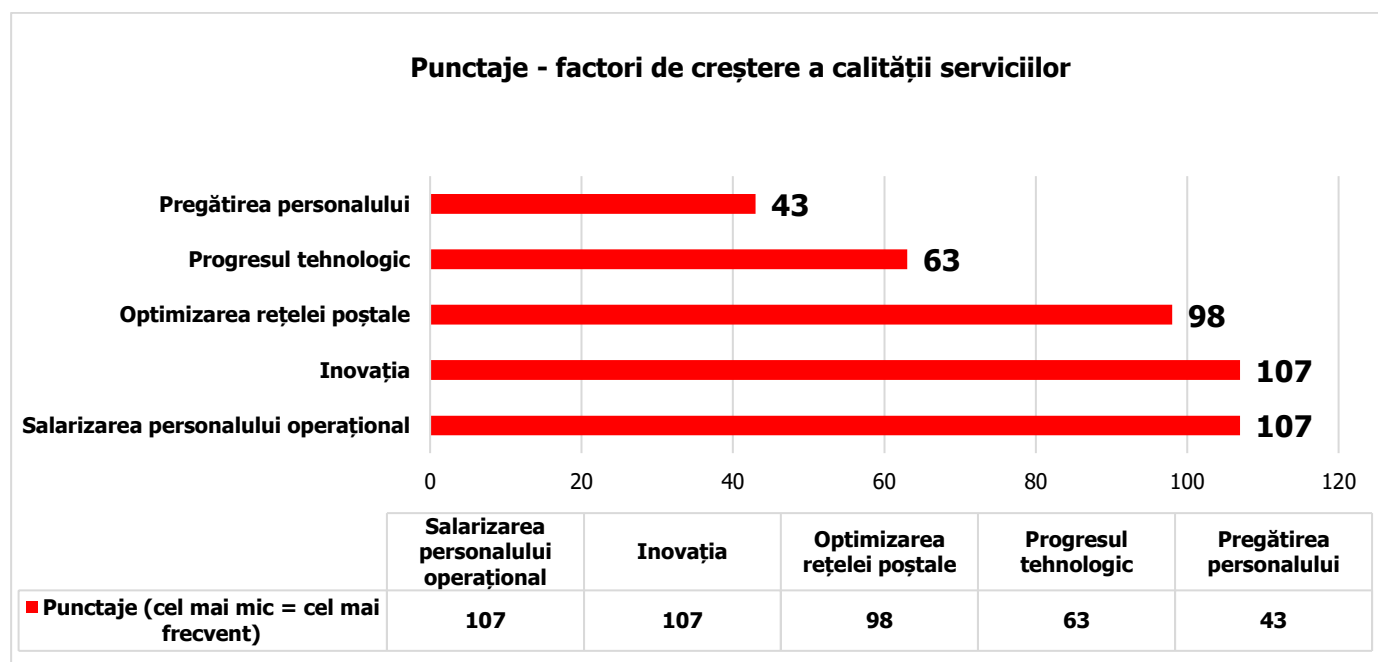
III.9. Factorii care generează creșterea calității serviciilor

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: „personalul salariat”, „tehnologizarea”, „inovarea”, „salarizarea personalului” și „optimizarea rețelei poștale”. În acest fel s-a urmărit realizarea unei situații sinoptice privind politicile directe de management care sunt implementate în dezvoltarea companiilor respondente.

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

- marea majoritate a furnizorilor consideră „personalul salariat” (pregătire, atitudine, competențe etc.) ca fiind principalul factor de creștere a calității serviciilor (după cum se poate constata în figura de mai jos, factorul „personal salariat” însumând cel mai mic punctaj – 38 pct.);
- cel mai mare punctaj din tabloul sinoptic generat de ordonarea factorilor menționați, a fost constatat în cazul „salarizării personalului”;
- al doilea cel mai bun punctaj a fost constatat în cazul „tehnologizării”, majoritatea respondenților considerând că acesta este cel mai important catalizator de creștere a calității serviciilor, după „personalul salariat”;
- în mod firesc, din răspunsurile furnizorilor a rezultat că pe piața serviciilor poștale din România, spre deosebire de industriile poștale mature din Statele Membre dezvoltate, „optimizarea rețelelor poștale” este considerată ca fiind un factor de creștere a calității mai important decât „inovația”.

Factori care concură la creșterea calității serviciilor



IV. Impactul e-commerce asupra pieței serviciilor poștale din România în cursul anului 2017

IV.1. Dinamica volumelor de trafic

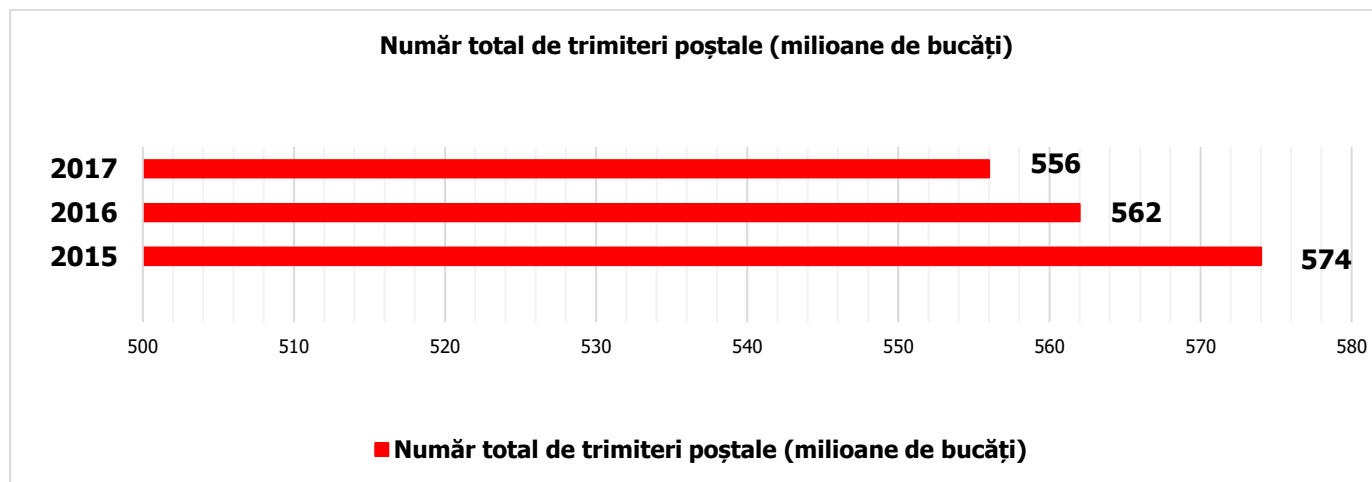
IV.1.1. Dinamica traficului total de trimiteri poștale

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 poștale⁵.

În ceea ce privește traficul total al trimiterilor poștale, industria poștală românească se află într-un permanent regres începând cu anul 2015.

Descreșterea cea mai consistentă a avut loc în anul 2015, când volumul total de trimiteri a scăzut cu 8% (de la 623 de milioane la 574 de milioane), această dinamică negativă fiind strâns corelată cu descreșterea volumelor specifice poștei de scrisori. Ulterior, pe fondul creșterii traficului de colete, dinamica negativă a traficului total a fost mai scăzută: descreștere de 2% în cursul anului 2016 (de la 574 de milioane la 562 de milioane), respectiv de doar 1% în cursul anului 2017 (de la 562 de milioane la 556 de milioane).

Dinamica traficului poștal total: 2014-2017



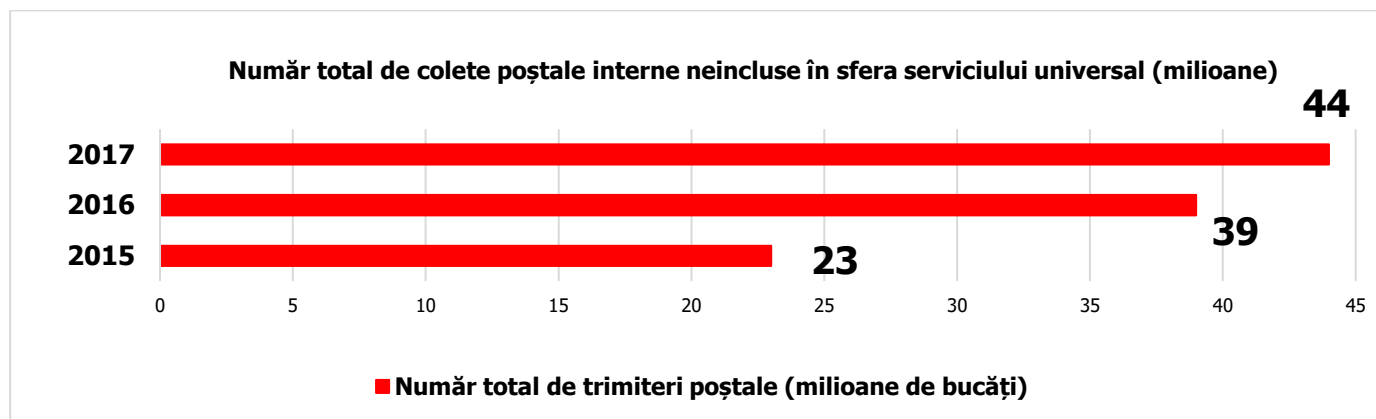
IV.1.2. Dinamica traficului de colete

Traficul intern de colete neincluse în sfera serviciului universal

În perioada 2015-2017, traficul intern de colete neincluse în sfera serviciului universal a crescut permanent.

În anul 2016 s-a înregistrat o creștere de aproape 70% (de la 23 de milioane la 39 de milioane), iar în anul 2017 s-a înregistrat o creștere de aproape 13% (de la 39 de milioane de colete la 44 de milioane).

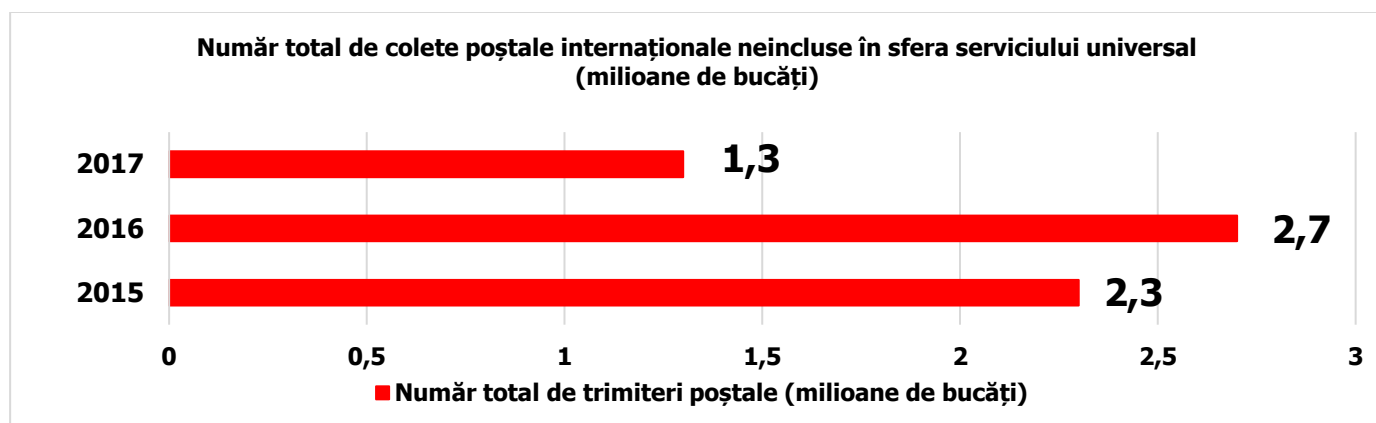
⁵ https://statistica.ancom.org.ro:8000/sscpds/public/files/154_ro – Piața serviciilor poștale din România în anul 2017, pag. 19, pct. 4.3.3. – Traficul poștal de colete.



Traficul internațional de colete neincluse în sfera serviciului universal

În perioada 2015-2017, traficul internațional de colete neincluse în sfera serviciului universal a scăzut de la 2.3 milioane de bucăți la 1.3 milioane.

Dinamica traficului internațional de colete neincluse în sfera serviciului universal: 2015-2017



Din datele prezentate mai sus se poate constata că traficul internațional de colete neincluse în sfera serviciului universal este mult mai mic și în scădere, spre deosebire de traficul intern de colete din aceeași categorie, una dintre explicațiile posibile pentru acest fapt fiind aceea că traficul generat de industria comerțului electronic susține cu precădere fluxurile de trafic intern.

IV.2. Dinamica industriei comerțului electronic în România

Conform datelor publicate de către E-commerce Europe⁶ în cursul anului 2015 cifra totală de afaceri generată de comerțul electronic în statele din estul Europei a fost de 455 de miliarde de Euro, în urmă cu 2 ani de zile fiind previzionată pentru anul 2016 o creștere a acesteia cu peste 12% față de anul anterior (peste 500 de miliarde de Euro).

⁶ 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. Date referitoare la România pot fi consultate accesând linkul următor: <https://www.ecommerce-europe.eu/research/infographics/>.

Mai mult decât atât, din clasificarea continentală făcută de către E-commerce Europe pentru anul 2015 rezultă că Europa de Vest producea mai mult de jumătate din cifra de afaceri menționată mai sus, în timp ce Regiunea Est-continentală producea sub 25 de miliarde de Euro.

În ceea ce privește România, aceasta era situată în 2015 pe locul 2 în Europa de Est, cu o cifră totală de afaceri generată de comerțul on-line de aproximativ 1.4 miliarde de Euro.

Referitor la anul 2016, datele prezentate de E-commerce Europe prezintă pentru industria comerțului electronic din România o creștere față de anul anterior, cifra de afaceri generată de comerțul on-line fiind situată la aproximativ 1,8 miliarde de Euro, această sumă fiind confirmată și de analizele făcute de GPeC România⁷.

Cu toate acestea, în cursul anului 2017, România a devenit, conform datelor GPeC⁸ una dintre cele mai mari industrii de comerț electronic din sud-estul Europei. Ajungând la o valoare de 2,8 miliarde de euro, estimându-se pentru sfârșitul acestui an o cifră de afaceri generată de comerțul on-line de 3,92 miliarde de euro.

Conform datelor publicate de GPeC, în 2017, la fel ca în anul anterior, cele mai importante categorii de produse achiziționate prin intermediul comerțului electronic au constatat în produse electronice, accesorii de modă și produse de înfrumusețare, articole de design interior și jucării. Trebuie precizat că unul dintre factorii cei mai importanți de creștere a industriei a fost valoarea fenomenului *Black Friday*, care a ajuns la 200 de milioane de Euro, în creștere față de 2016 (când a fost de 130 de milioane de Euro) și față de 2015 (doar 100 de milioane de Euro).

Având în vedere cele de mai sus și ținând cont de faptul că dinamica în creștere a industriei comerțului on-line influențează consistent domeniul serviciilor poștale, Autoritatea a dezvoltat prezentul studiu inclusiv ca instrument de monitorizare a pieței serviciilor poștale și a provocărilor pe care le resimte aceasta.

În studiul astfel realizat, Autoritatea a urmărit identificarea dinamicii principalilor indicatori calitativi și cantitativi pe care i-a selectat în acest sens:

- traficul generat de comerțul electronic;
- veniturile realizate de furnizorii de servicii poștale ca urmare a distribuirii trimitărilor poștale generate de comerțul on-line;
- tipurile de trimiteri poștale generate de industria comerțului electronic;
- numărul de reclamații primite de furnizorii de servicii poștale privind prelucrarea trimitărilor generate de comerțul on-line;
- tipurile de servicii poștale care au fost accesate de magazinele și de platformele de comerț on-line;
- asigurarea serviciului Track & Trace în cazul distribuirii trimitărilor generate de industria comerțului electronic.

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:

⁷ Gala Premiilor e-Commerce: <https://www.gpec.ro/blog/en/romanian-e-commerce-market-size-at-the-end-of-2016-1-8-billion-eur-infographic>.

⁸ <https://www.gpec.ro/blog/raportul-pietei-de-e-commerce-2017-romanii-au-cumparat-online-de-28-miliarde-de-euro>.

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

IV.3.1. Trafic

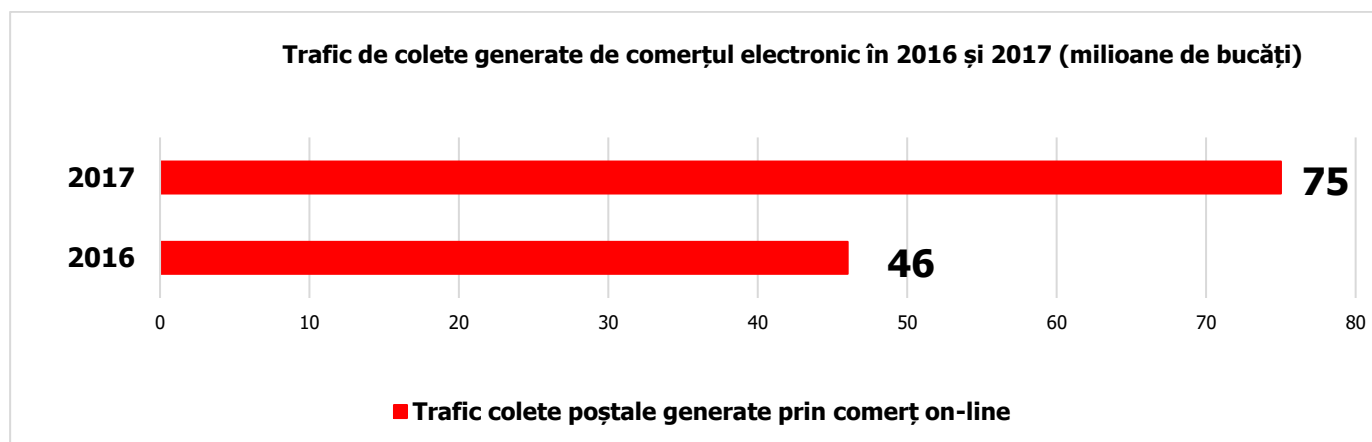
Din analizarea datelor comunicate de către furnizori în ceea ce privește numărul trimiterilor poștale generate de comerțul electronic a rezultat că doar 4 furnizori au implementat sisteme de monitorizare exactă a acestui gen de trimiteri (alți doi furnizori au comunicat ANCOM că traficul lor total este generat de industria e-commerce în întregime).

În cursul anului 2016, volumul total de trafic poștal al furnizorilor din panelul de cercetare a fost de 439.319.120 de trimiteri poștale, din care peste 10%, aproape 46 de milioane de trimiteri au fost generate de industria e-commerce.

În cursul anului 2017, s-au constatat creșteri relevante atât în ceea ce privește volumul total de trafic poștal al furnizorilor din panelul de cercetare, acesta fiind de 468.230.419 trimiteri poștale, din care 16%, peste 75 de milioane de trimiteri au fost generate de comerțul electronic.

Ca trend sectorial, se poate constata că în anul 2017 a crescut atât traficul poștal total cât și traficul total generat de comerțul electronic, fiind însă mult mai importantă creșterea ponderii trimiterilor poștale respective în volumul total (de la 10%, în 2016, la 16%, în 2017).

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



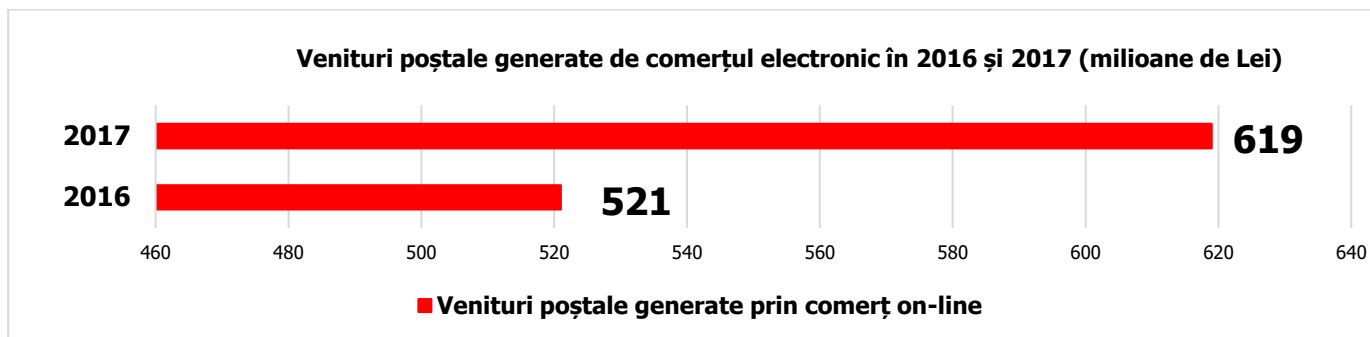
IV.3.2. Venituri

Din analizarea datelor comunicate de către furnizori în ceea ce privește veniturile generate de comerțul electronic, a rezultat că în 2017, doar 6 furnizori puteau identifica exact aceste venituri (2 dintre aceștia având 100% venituri poștale generate de comerțul on-line).

În cursul anului 2016, venitul poștal total al celor 29 de furnizori din panelul de cercetare a fost de 2.439.611.561 Lei, din care 521.571.770 de Lei⁹ (peste 21%) au fost venituri poștale generate de comerțul on-line. În anul 2017, venitul poștal total al celor 29 de furnizori a crescut la 2.691.022.762 de Lei, din care 619.640.279 Lei¹⁰ (23%) au fost venituri generate de comerțul electronic.

⁹ 115.904.837 Euro (curs de schimb 1 Euro = 4.5 Lei)

¹⁰ 134.704.408 Euro (curs de schimb 1 Euro = 4.6 Lei)



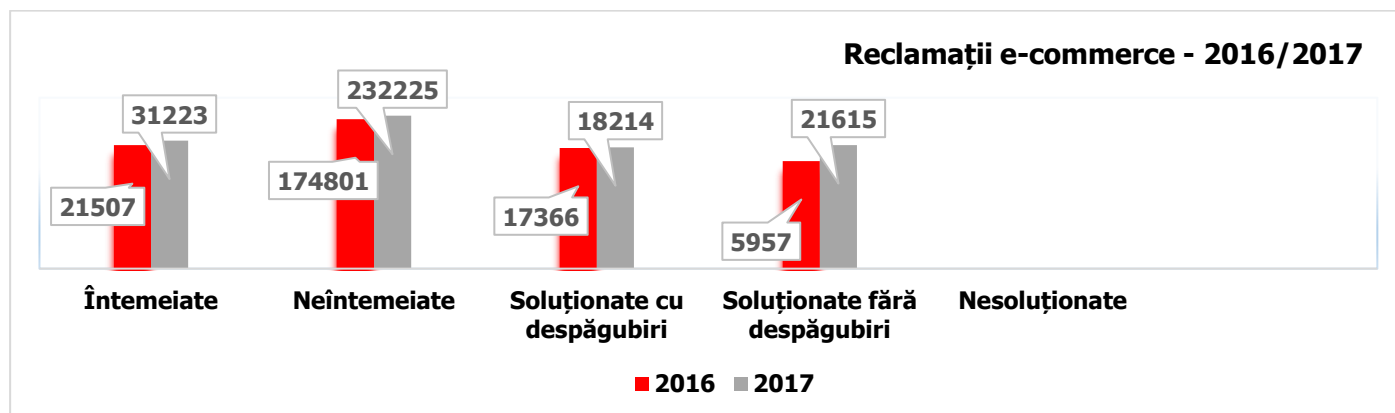
IV.4. Tipuri de trimiteri poștale generate de comerțul electronic

Din răspunsurile respondenților în ceea ce privește tipurile de trimiteri poștale generate de comerțul electronic a reieșit faptul că majoritatea furnizorilor au avut de prelucrat cu precădere trimiteri poștale interne (21 de furnizori în 2016, respectiv 23 de furnizori în 2017). În ceea ce privește greutatea trimiterilor menționate mai sus, în anul 2016, 20 de furnizori au menționat că au prelucrat trimiteri poștale $\leq 2\text{Kg}$, iar 19 furnizori au menționat că au prelucrat trimiteri $> 2\text{Kg}$. Referitor la anul 2017, 22 de furnizori au comunicat ANCOM că au prelucrat trimiteri atât trimiteri $\leq 2\text{Kg}$, cât și trimiteri $> 2\text{Kg}$. Cu privire la situația trimiterilor internaționale generate de comerțul electronic, din răspunsurile primite de Autoritate a rezultat că în 2016, 10 furnizori au prelucrat trimiteri internaționale intrate (import), iar 9 au prelucrat trimiteri internaționale ieșite (export), iar în anul 2017, 11 furnizori au prelucrat atât trimiteri intrate, cât și ieșite.

IV.5. Numărul de reclamații privind prelucrarea trimiterilor poștale generate de comerțul electronic în 2016 și 2017

Numărul de reclamații primite de respondenți în 2016 și 2017 ca urmare a prelucrării coletelor poștale generate de industria e-commerce, a fost monitorizat pe categoriile: reclamații *întemeiate*, *neîntemeiate*, *soluționate cu despăgubiri*, *soluționate fără despăgubiri*, respectiv *nesoluționate*.

Reclamații prelucrare colete poștale generate de industria e-commerce în 2016 și 2017



Din analizarea datelor referitoare la reclamații rezultă că numărul acestora a crescut în 2017 pe toate categoriile, cea mai consistentă creștere având loc în ceea ce privește reclamațiile neîntemeiate.

IV.6. Servicii poștale generate de comerțul electronic în 2016 și 2017

Prin chestionarul privind impactul e-commerce asupra pieței serviciilor poștale, furnizorilor din panelul de cercetare li s-a propus o listă de servicii, aceștia trebuind să le ordoneze de la „1 - cel mai frecvent” la „6 - cel mai puțin frecvent”. Serviciile poștale propuse de către ANCOM, au fost serviciile: „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 pe care le generează în mod direct industria comerțului electronic.

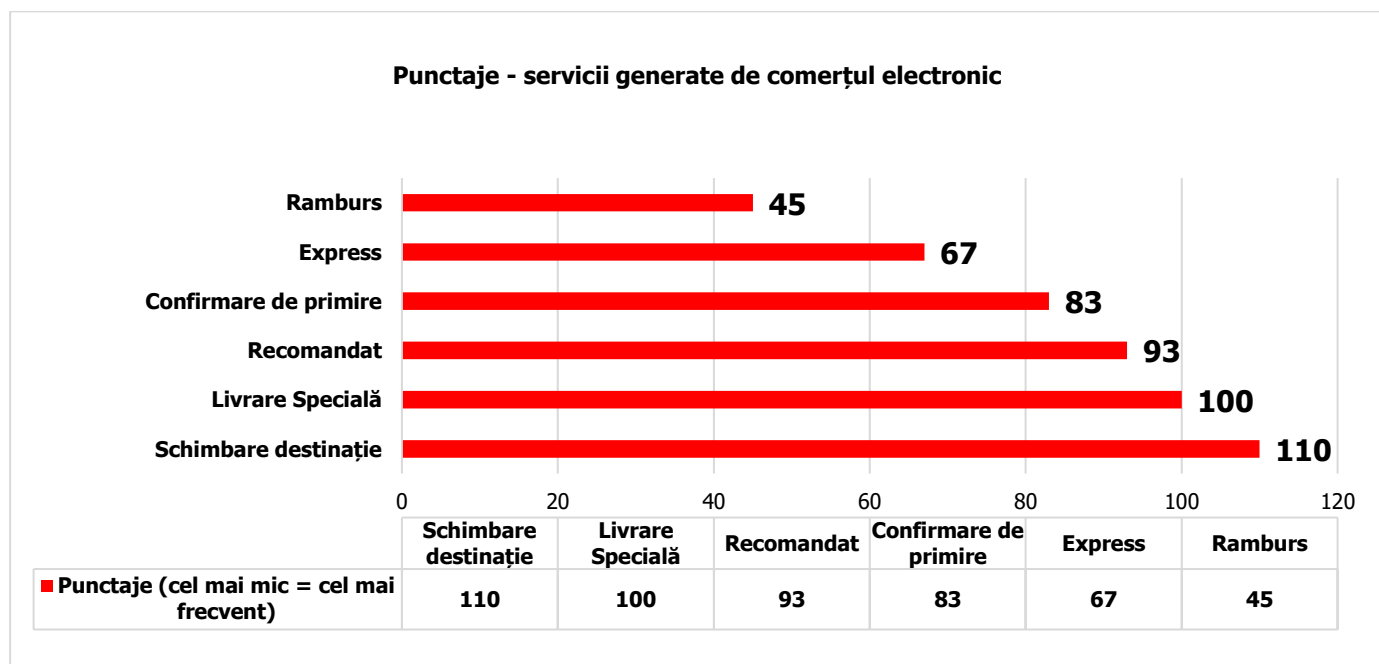
În urma analizării răspunsurilor primite de la furnizori, au rezultat următoarele:

- marea majoritate a furnizorilor au comunicat Autorității, referitor atât la activitatea din 2016, cât și referitor la serviciile furnizate în 2017, că cele mai frecvente servicii pe care le-au prestat în cazul trimitărilor poștale rezultate din comerțul electronic au fost serviciul „Ramburs” (45 pct.) și serviciul „Express” (67 pct.);

- următorul cel mai frecvent serviciu poștal executat în cazul trimitărilor rezultate din comerțul electronic este serviciul „Confirmare de primire” (83 pct.);

- serviciul de trimitere recomandată a fost punctat de către furnizori, în sinopticul general, cu 93 de puncte, în timp ce serviciile „Livrare specială” și „Schimbare destinație” au fost indicate ca fiind mai puțin frecvente în cazul prelucrării trimitărilor poștale în cauză (cu 100 de puncte, respectiv 110).

Servicii poștale generate de comerțul on-line în 2017



IV.7. Track & Trace

Având în vedere faptul că în 2016 și 2017, majoritatea furnizorilor au investit în implementarea de sisteme informatice dedicate serviciului tip Track & Trace¹¹, aceasta fiind o rezultantă a atitudinii și solicitărilor din ce în ce mai complexe ale utilizatorilor de servicii poștale, prin chestionarul privind impactul e-commerce asupra serviciilor poștale, Autoritatea a urmărit să identifice câți furnizori din panelul de cercetare au furnizat efectiv acest tip de serviciu în cursul anilor 2016, respectiv 2017.

Din analizarea răspunsurilor venite de la respondenți a reieșit că 25 de furnizori au asigurat serviciul Track & Trace pentru trimerile rezultate din industria e-commerce în 2016, respectiv 26 (aproximativ 90%) dintre aceștia, în 2017.

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

Marea majoritate a respondenților au indicat faptul că principalii generatori de trimeri poștale rezultate din comerțul electronic, în cazul lor, sunt magazinele on-line¹², în timp ce foarte puțini dintre aceștia au punctat faptul că principalii generatori de asemenea trimeri sunt, în cazul lor, expeditorii și destinatarii, persoane fizice, care vând și cumpără bunuri utilizând platforme on-line de tipul „Okazii”, „OLX” etc.

¹¹ Vezi pct. III.8.1. Investiții tehnologice

¹² În 2017 magazinele on-line au fost cei mai frecvenți generatori de trimeri în cazul a 21 de furnizori dintre cei chestionați (72%).

V. Concluzii

V.1. Concluzii privind calitatea serviciilor de coletărie din România, în cursul anului 2017

- marea majoritate a furnizorilor de servicii poștale (peste 90% din panelul de cercetare) derulează măsurători de calitate privind serviciile de coletărie pe care le prestează, acest lucru nefiind o rezultată a vreunei obligații impuse acestora prin actele normative care reglementează domeniul;

- sumele investite de furnizori în vederea monitorizării calității sunt în creștere de la an la an. Între 2015 și 2017 suma totală investită în acest sens a crescut de la aproximativ 4 milioane de lei la mai mult de 7 milioane;

- majoritatea furnizorilor care derulează măsurători de calitate privind serviciile de coletărie monitorizează permanent, lunar, trimestrial, semestrial sau anual, dinamica mai multor indicatori cantitativi și calitativi. Cei mai importanți indicatori de calitate monitorizați sunt: timpii de tranzit și dinamica numărului de reclamații primite de la utilizatori;

- investițiile realizate de furnizorii chestionați în vederea creșterii calității serviciilor au crescut și se concentrează cu precădere pe creșterea flotelor auto, doar 4 furnizori ajungând la capacitatea organizațională și financiară de a dezvolta și implementa soluții de transport aerian a trimerilor poștale;

- serviciul Track & Trace a fost implementat pe scară largă și tinde să devină o valoare adăugată obișnuită în cazul serviciilor de coletărie din România;

- dezvoltarea sectorială, precum și fenomenul social al emigrării din ultimii ani, au generat, printre altele, o lipsă acută de forță de muncă, majoritatea furnizorilor de servicii poștale angajând personal pe care îl instruește la locul de muncă și dezvoltând diverse programe de perfecționare a salariaților cu experiență în companie. Unii dintre furnizori, au precizat în interviurile realizate de către Serviciul Reglementări Poștale din ANCOM, că aceste programe de perfecționare au fost gândite inclusiv ca formulă de păstrare pe termen lung a propriilor salariați (de ex. compania achită pentru salariat școala auto pentru toate categoriile, iar salariatul își ia angajamentul că nu pleacă din companie în următorii 2 ani; alte companii asigură cursuri de dezvoltare personală, salariații fiind obligați să returneze costurile acestora în cazul în care se hotărăsc să își schimbe locul de muncă într-o perioadă stabilită de comun acord etc.). Pentru majoritatea furnizorilor, cea mai grea perioadă din punct de vedere al resimțirii acute a lipsei de personal, a devenit în ultimii ani perioada *Black Friday*, care duce la introducerea în rețelele poștale a unor volume mari de trafic care trebuie să fie prelucrate în timpul garantat în mod obișnuit și la nivelul minim de calitate asumat în mod obișnuit de către furnizor în relația cu utilizatorii serviciilor pe care le prestează;

- cel mai mare punctaj din tabloul sinoptic generat de ordonarea factorilor care concură la creșterea calității serviciilor, a fost constatat în cazul „salarizării personalului”, acest fapt ducând la concluzia că în cazul majorității furnizorilor de servicii poștale din România, patronatul urmărește dezvoltarea afacerilor fără să considere salarizarea propriilor salariați ca fiind o prioritate, chiar dacă aceiași furnizori, de cele mai multe ori resimt în procesele proprii de dezvoltare o acută lipsă de personal, mulți salariați hotărând să plece la alte companii de pe piață. Chiar dacă în anumite situații această atitudine este generată de faptul că furnizorul de servicii poștale în cauză nu a ajuns încă la capacitatea financiară care să permită salarizarea superioară a personalului, în cazul unor companii foarte mari de pe piață această stare de fapt este generată de dorința unei dezvoltări

accelerate prin efectuarea de investiții mari ce vizează alte direcții prioritare (de ex. dezvoltarea rețelei poștale).

V.2. Concluzii privind impactul industriei comerțului electronic asupra pieței serviciilor poștale din România, în cursul anului 2017

- foarte puțini furnizori dintre cei chestionați, au fost în măsură să comunice Autorității date specifice, acurate, în ceea ce privește indicatorii care au făcut obiectul chestionarului, dar din interviurile realizate de ANCOM cu aceștia, a rezultat că mulți dintre ei au început deja să implementeze sisteme informatice de monitorizare exactă a dinamicii indicatorilor respectivi;

- traficul poștal generat de industria comerțului on-line cunoaște un trend ascendent, crescând între 2016 și 2017 de la 46 de milioane de colete la peste 75 de milioane;

- de asemenea, veniturile poștale generate de comerțul electronic cunosc un trend ascendent, aceasta fiind o consecință directă a creșterilor volumelor de trafic și a faptului că serviciile poștale generate astfel sunt purtătoare de valoare adăugată. Astfel, veniturile atrase de furnizorii de servicii poștale din panelul de cercetare ca urmare a conectării lor cu industria comerțului electronic au crescut între 2016 și 2017 de la 521 de milioane de lei la peste 619 milioane;

- între 2016 și 2017, ponderea veniturilor generate de comerțul electronic în veniturile totale ale furnizorilor din panelul de cercetare a crescut de la 21% la 23%, această creștere fiind generată de creșterea volumului de trafic, dar nefiind sincronizată cu aceasta. Astfel, așa cum este menționat mai sus, creșterea mai consistentă a veniturilor în comparație cu trendul ascendent al volumului de trafic este rezultată de faptul că serviciile poștale generate de industria comerțului electronic sunt purtătoare de valoare adăugată mai mare decât celelalte servicii poștale.

- majoritatea furnizorilor chestionați percep comerțul electronic ca fiind principalul motor de creștere a afacerii și consideră că perioadele *Black Friday* au un efect pozitiv în ceea ce privește volumul de trafic. Cu toate acestea în perioadele respective marea majoritate a furnizorilor chestionați au precizat că volumul de trafic nu poate fi asimilat de propriile rețele poștale, procesul de prelucrare a trimitărilor poștale fiind mult încetinit din cauza lipsei de forță de muncă și incapacității logistice;

- comerțul electronic influențează piața serviciilor poștale din România cu precădere în afara sferei serviciului universal, majoritatea utilizatorilor finali solicitând în cazul trimitărilor poștale generate de industria în cauză serviciile poștale Ramburs și Express.