

Studiu privind implementarea serviciilor self-service pentru livrarea/colectarea trimiterilor poștale

Cuprins:

I. Introducere.....	3
II. Metodologie	3
III. Serviciile poștale self-service în Europa.....	6
III.1. Numărul de parcel lockere/PUDO	6
III.2. Numărul furnizorilor de servicii poștale self-service	6
III.3. Distribuția geografică a rețelelor self-service	7
III.4. Volumul de trafic self-service	7
III.5. Densitatea rețelelor self-service	8
IV. Serviciile poștale self service în România	9
IV.1. Trafic poștal total.....	9
IV.2. Trafic poștal generat de comerțul electronic.....	9
IV.3. Trafic poștal: servicii self-service.....	10
IV.3. Gradul de utilizare al serviciilor poștale self-service.....	10
IV.4. Parcel lockere și locații PUDO în România	11
IV.5. Prestații poștale prin parcel lockere și PUDO	12
IV.6. Parcel lockere și locații PUDO la nivel județean	12
IV.7. Trafic poștal self-service la nivel județean	14
IV.8. Serviciile self-service în urban/rural.....	14
V. Informații din studii de piață privind furnizarea serviciilor self-service	14
VI. Beneficii generate prin implementarea serviciilor self-service	15
VII. Concluzii.....	15
Anexa nr. 1 – Suedia – harta parcel lockere	17
Anexa nr. 2 – Numărul de locuitori/parcel locker, în Europa - 2021	18
Anexa nr. 3 - Numărul total de sisteme self-service la nivel de județe în România – 2021	19
Anexa nr. 4 – Ponderea traficului poștal la nivel de județ, în traficul total self-service – 2021	24

I. Introducere

Sectorul serviciilor poștale se află într-o continuă transformare, adaptând procesele de prelucrare a trimerilor poștale, prin mijloace și tehnologii moderne, noilor cerințe ale pieței. Digitalizarea și evoluțiile tehnologice au influențat operațiunile de prelucrare a trimerilor poștale, mai cu seamă în ceea ce privește livrarea/colectarea coletelor poștale.

Astfel, în domeniul serviciilor poștale, în ultimii ani s-a constatat, atât la nivel european cât și la nivel național, pe de o parte că volumele de trafic de scrisori au scăzut în întreaga lume ca urmare a digitalizării sectoriale și a tendinței utilizatorilor de a înlocui procedeele de comunicare tradițională cu cele specifice comunicării electronice, iar pe de altă parte că fluxurile de trafic poștal de colete au crescut susținut, această dinamică fiind generată de fluxurile poștale din ce în ce mai mari generate de comerțul electronic¹.

Mai mult decât atât, în perioada 2020-2021 pandemia de Covid-19 a generat nevoia de derulare a unui număr sporit de operațiuni poștale cu eliminarea contactului fizic, astfel încât, furnizorii mari de pe piață au testat și implementat servicii poștale cu posibilitate de procesare automatizată, așa numitele servicii de tip self-service, în cazul cărora livrarea și colectarea se fac prin sisteme automate de tip „parcel locker” sau „PUDO”.

Având în vedere aceste evoluții, precum și nevoia de a monitoriza dinamica serviciilor self-service pe piața din România, ANCOM a inițiat prezentul studiu pentru evaluarea stadiului de implementare și dezvoltare a infrastructurii de parcel lockere și locații PUDO.

II. Metodologie

Din punct de vedere metodologic realizarea acestui studiu a presupus, printre altele, parcurgerea următoarelor etape procesuale:

- stabilirea panelului de cercetare și chestionarea furnizorilor;
- colectarea și centralizarea informațiilor;
- prelucrarea și analizarea datelor.

În vederea derulării studiului au fost selectați primii 27 de furnizori de servicii poștale care au furnizat împreună, în cursul anului 2021, mai mult de 95% din traficul de coletărie din România (prelucrarea de colete și pachete mici², interne și internaționale). Cercetarea a presupus transmiterea în format electronic a unui chestionar cu scopul de a obține date privind gradul de implementare a serviciilor de tip self-service pentru livrarea/colectarea trimerilor poștale.

Având în vedere cele de mai sus, pentru dimensiunea națională a studiului, în cercetarea propriu-zisă au fost implicați doar acei furnizori de servicii poștale care au prelucrat trimiteri poștale generate de industria comerțului electronic și au comunicat Autorității că au furnizat servicii poștale self-service prin rețele de parcel lockere și PUDO proprii. Au fost vizate datele raportate de către furnizorii care au comunicat că au utilizat în vederea colectării/livrării rețele de parcel lockere și locații PUDO, respectiv un număr de 6 furnizori (2 furnizori doar parcel lockere, 2 furnizori atât parcel lockere cât și PUDO, respectiv 2 furnizori doar rețele PUDO).

¹ https://www.ancom.ro/studii-de-piata_5507 - Studiul privind calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului electronic asupra pieței serviciilor poștale;

² Chiar dacă sunt caracteristice doar activității furnizorului de serviciu universal, pachetele mici sunt asimilabile coletelor poștale;

Astfel, din panelul cercetare au făcut parte următorii furnizori:

Panel de cercetare	Parcel lockere	PUDO
C SOLUTION S.R.L.	✓	
CARGUS S.R.L.		✓
DELIVERY SOLUTIONS S.A.	✓	
DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A.	✓	✓
FAN COURIER EXPRESS S.R.L.	✓	✓
PACKETA ROMANIA S.R.L.		✓

Pentru dimensiunea internațională a studiului, prin intermediul secretariatului DG GROW (Directoratul General pentru Piață Internă, Industrie, Antreprenoriat și IMM-uri) din cadrul Comisiei Europene, în trimestrul I – 2022, ANCOM a comunicat către experți din autoritățile de reglementare partenere din statele membre ERGP (Grupul Reglementatorilor Europeni de Poștă) un chestionar privind dezvoltarea serviciilor poștale self-service și a rețelelor de parcel lockere și PUDO în statele respective.

Pentru acest studiu, ANCOM a colectat datele românești și europene în intervalul calendaristic martie – septembrie, datele obținute astfel fiind centralizate pe cât posibil împreună cu datele similare aferente anilor anteriori, pentru a fi facilitată astfel analizarea dinamicii indicatorilor ce au făcut obiectul chestionarului. Procesul de verificare, prelucrare și analizare a datelor a presupus inclusiv contactarea reprezentanților furnizorilor chestionați și ai reglementatorilor din statele membre ERGP, în vederea clarificării prin comunicare directă cu aceștia a informațiilor raportate. Activitatea de centralizare și verificare a datelor s-a încheiat în intervalul septembrie – octombrie.

În conformitate cu normele stabilite prin legislația care reglementează domeniul serviciilor poștale din România, segmentele de capăt ale rețelelor poștale se numesc *puncte de acces* sau *puncte de contact*, acestea fiind definite³ prin prevederile art. 2, pct. 5 și 6, din Ordonanța de urgență a guvernului nr. 13/2013, privind serviciile poștale, cu modificările și completările ulterioare.

Progresul tehnologic și implementarea de către mulți furnizori, în ultimii ani, a foarte multe soluții inovative de eficientizare a procesului de distribuție prin optimizarea etapelor de colectare/livrare a trimiterilor poștale a dus la dezvoltarea rețelelor de parcel lockere și de puncte de tip PUDO, instalațiile respective devenind segmente de capăt ale rețelelor poștale (puncte de acces și/sau de contact). În vederea unei interpretări corecte a acestui document, parcel lockerele și punctele PUDO nu pot fi confundate cu punctele de acces „cutii poștale stradale” instalate de furnizorul de serviciu universal în vederea derulării operațiunilor de colectare a trimiterilor poștale pe care le prelucrează în sfera serviciului universal.

Având în vedere că procesul de monitorizare și cercetare a serviciilor furnizate în regim self-service se află încă într-un stadiu incipient de dezvoltare și ținând cont de faptul că unii dintre respondenți au comunicat că nu dețin date specifice, exacte, cu privire la rețelele self-service și volumele de trafic prelucrate prin acestea, unele dintre valorile prezentate în acest document trebuie interpretate cu precauție.

³ *puncte de acces* – instalațiile fizice, inclusiv cutiile poștale, puse la dispoziția publicului, prin intermediul cărora trimiterile poștale pot fi introduse în rețeaua poștală; *puncte de contact* – ansamblul instalațiilor fizice prin intermediul cărora trimiterile poștale pot fi livrate destinatarilor;

Ținând cont de cele de mai sus, în sensul specific al prezentei cercetări, următorii termeni au fost definiți astfel:

- serviciu poștal self-service: serviciu poștal a cărui particularitate constă în posibilitatea utilizatorului de a depune și de a prelua trimiteri poștale în/din rețeaua poștală, fără interacțiune umană, prin intermediul unor instalații automatizate;
- parcel locker: instalație automatizată prin care se permite utilizatorilor ridicarea în regim self-service a trimiterilor poștale, precum și expedierea acestora; aceste instalații sunt asimilate sistemelor automate prevăzute la pct. 3.9.1. - colectarea trimiterii poștale; 3.10.1. - predarea trimiterii poștale; și 3.10.3. - predarea trimiterii ramburs; din Decizia președintelui ANCOM nr. 313/2017 privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale, cu modificările și completările ulterioare;
- PUDO (Pick-Up/Drop-Off): locație de preluare/predare colete, de obicei concretizată prin încheierea unui contract specific între operatorul rețelei poștale și un magazin sau un punct de vânzare cu amănuntul; punctele PUDO pot funcționa fie deservite de personal, fie în regim automatizat (acestea din urmă fiind similare parcel lockerelor); ținând cont de faptul că aceste rețele intră în raport concurențial cu rețelele de parcel lockere, în această cercetare au fost incluse toate punctele PUDO raportate de către respondenți, acest fapt nefiind de natură să influențeze consistent rezultatele cercetării. În cuprinsul prezentului raport, PUDO nu include parcel lockere.

Având în vedere cele de mai sus, a fost realizată cercetarea **privind implementarea serviciilor poștale self-service pentru livrarea/colectarea trimiterilor poștale**, rezultatele privind perioada de referință 2020-2021 fiind detaliate în cele ce urmează.

III. Serviciile poștale self-service în Europa

Din datele obținute de ANCOM a rezultat, printre altele, că digitalizarea sectorială și dezvoltarea comerțului electronic au remodelat comportamentul de consum al utilizatorilor, mulți furnizori de servicii de curierat venind în întâmpinarea acestora prin dezvoltarea unor noi metode de lucru, între acestea remarcându-se implementarea de soluții self-service privind furnizarea unor servicii poștale specifice (ex. coletărie standard, express, ramburs, confirmare de primire etc.). Chiar dacă, la nivelul Comisiei Europene și al reglementatorilor europeni, există o preocupare consistentă cu privire la colectarea datelor, trebuie menționat că autoritățile chestionate dețin informații limitate privind valorile unor indicatori specifici acestui segment de piață. Cu toate acestea, implementarea serviciilor poștale self-service în Europa a ajuns în etapa de extindere a rețelelor de parcel lockere sau de puncte PUDO ca puncte de preluare sau depunere de colete poștale.

III.1. Numărul de parcel lockere/PUDO

La întrebarea referitoare la numărul de parcel lockere, au răspuns 26 de respondenți.

Centralizând datele transmise de către respondenții din statele europene la nivelul lunii octombrie 2022, relevante pentru sfârșitul anului 2021, cele mai multe parcel lockere se regăseau în Polonia (18,4 mii), Spania (17,3 (mii), Germania (8,5 mii), Suedia⁴ (4,8 mii), România (2,5 mii), Italia⁵ (2,5 mii), Danemarca (1,5 mii) și Lituania (1,3 mii), urmate de Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croația, Estonia, Grecia, Letonia, Malta, Moldova, Slovacia și Țările de Jos care aveau instalate pe teritoriu sub 1,000 de parcel lockere. De precizat că, autoritățile respondente din Franța, Irlanda și Norvegia⁶, au comunicat că nu dețin date specifice cu privire la acest indicator⁷.

Din informațiile centralizate a rezultat că marea majoritate a autorităților naționale de reglementare europene nu dețin date specifice cu privire la rețelele de puncte PUDO, mai mult decât atât, acestea fiind considerate în multe cazuri ca fiind parcel lockere.

III.2. Numărul furnizorilor de servicii poștale self-service

În ceea ce privește numărul furnizorilor de servicii poștale care au prelucrat trimiteri prin rețele de parcel lockere/PUDO în anul 2021, trebuie precizat că 10 respondenți au comunicat că nu dețin date specifice precise, chiar dacă pe teritoriul lor există furnizori activi în acest segment de piață (Austria, Belgia, Cipru, Croația, Franța, Irlanda, Italia, Norvegia, Spania, Țările de Jos).

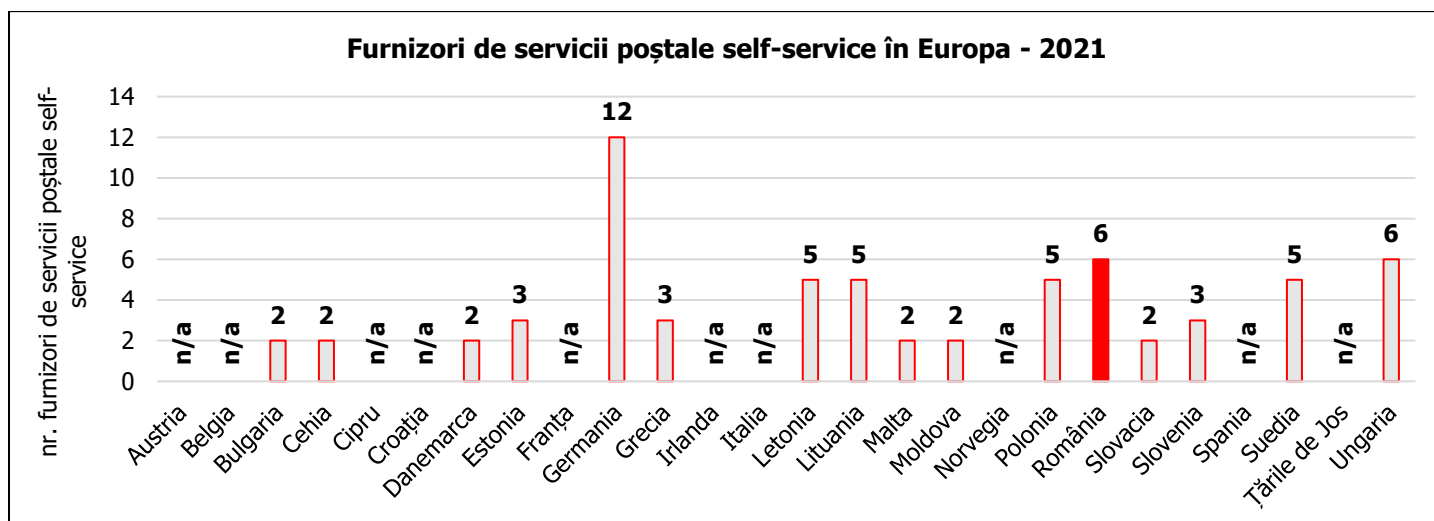
Conform datelor centralizate, Germania se află pe prima poziție cu un număr de 12 furnizori de servicii, urmată de România cu 6 operatori. Trebuie precizat că în graficul de mai jos, în informațiile referitoare la statele europene nu sunt evidențiați furnizorii care prestează servicii exclusiv prin puncte PUDO, cu excepția României, în cazul căreia sunt incluși 2 astfel de furnizori.

⁴ Suedia: având date actualizate la nivelul lunii ianuarie 2022, a înregistrat cea mai mare creștere a numărului de parcel lockere cu un procent de 210%, de la 1.544 de parcel lockere în ianuarie 2021 până la 4.779 de parcel lockere în ianuarie 2022; de asemenea, autoritatea de reglementare din Suedia (PTS) a publicat inclusiv o hartă a rețelei respective, aceasta fiind prezentată cu titlu informativ în Anexa nr. 1;

⁵ Italia: Autoritatea respondentă (AGCOM) a derulat în cursul anului 2021, o procedură menită să identifice măsuri de stimulare a utilizării parcel lockerelor. Aceasta poate fi consultată la următoarea adresă de internet (accesibil doar în limba italiană): [Misure per incentivare l'utilizzo degli armadietti automatici per la consegna e la raccolta dei pacchi](#), Anexa A la Decizia nr. 117/21/CONS);

⁶ Norvegia: Autoritatea respondentă din Norvegia (NKOM) a menționat faptul că nu sunt colectate în mod curent date privind numărul de parcel lockere, dar furnizorul de serviciu universal Norway Post avea planificată amplasarea de parcel lockere la 1.000 de adrese până la sfârșitul anului 2021;

⁷ Actualizări ale informațiilor sunt posibile și nu prejudiciază relevanța Raportului ERGP privind indicatorii fundamentali pentru monitorizarea pieței poștale europene;



III.3. Distribuția geografică a rețelelor self-service

Din punct de vedere geografic, chiar dacă cei mai mulți respondenți nu dețin informații specifice, din răspunsurile centralizate rezultă că în mai multe state europene implementarea serviciilor self-service se desfășoară prioritar, la fel ca în România, în zonele urbane, dens populate, informații cu privire la acest fapt fiind comunicate de către autoritățile din Belgia, Danemarca, Italia, Spania și Suedia.

Trebuie subliniat cazul particular al autorității de reglementare din Spania (CNMC) care a indicat că furnizorul de serviciu universal spaniol (Correos Group) intenționează să desfășoare un plan investițional de aproximativ 1 miliard de Euro în vederea digitalizării infrastructurii poștale la nivel național, inclusiv de extindere a rețelelor de parcel lockere/PUDO în zonele rurale⁸.

III.4. Volumul de trafic self-service

În Europa, la nivelul anului 2021, așa cum rezultă inclusiv din raportul ERGP privind indicatorii fundamentali de piață⁹, a fost prelucrat un trafic total poștal de aproximativ 49 de miliarde de trimiteri, în creștere cu 0,9% față de 2020 (România – aproximativ 595 de milioane).

Din traficul total poștal prelucrat, aproximativ 12 miliarde de trimiteri au fost colete poștale, în creștere cu peste 10% față de traficul de coletărie din anul anterior (România – aproximativ 218 milioane de colete).

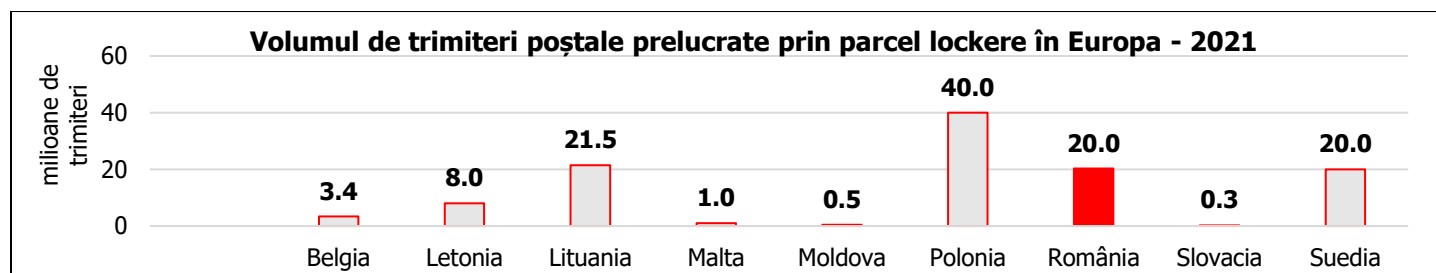
În ceea ce privește volumul de trimiteri poștale prelucrate prin parcel lockere în cursul anului 2021, marea majoritate a respondenților au comunicat că nu dețin date, dar pentru statele în care a fost monitorizat acest flux de trimiteri valorile înregistrate au atins un maxim de aproximativ 40 milioane de trimiteri în Polonia, respectiv un minim de aproximativ 26 de mii de trimiteri în Slovacia.

⁸ Spania: mai multe detalii despre planul investițional al Correos Group pot fi accesate la următoarea adresă on-line (pagină de internet disponibilă doar în limba spaniolă) <https://www.elconfidencialdigital.com/articulo/dinero/correos-calcula-que-ingresara-1000-millones-euros-mas-oficinas-digitales-espana-vaciada/20220114142613333064.html>;

⁹ https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/postal-services/european-regulators-group-postal-services_en: raportul privind indicatorii fundamentali de monitorizare a pieței poștale europene;

În România volumul total al trimerilor prelucrate prin parcel lockere a ajuns la aproximativ 20 de milioane¹⁰ de trimeri poștale în cursul anului 2021.

Volumul poștal prelucrat prin parcel lockere: Europa – 2021

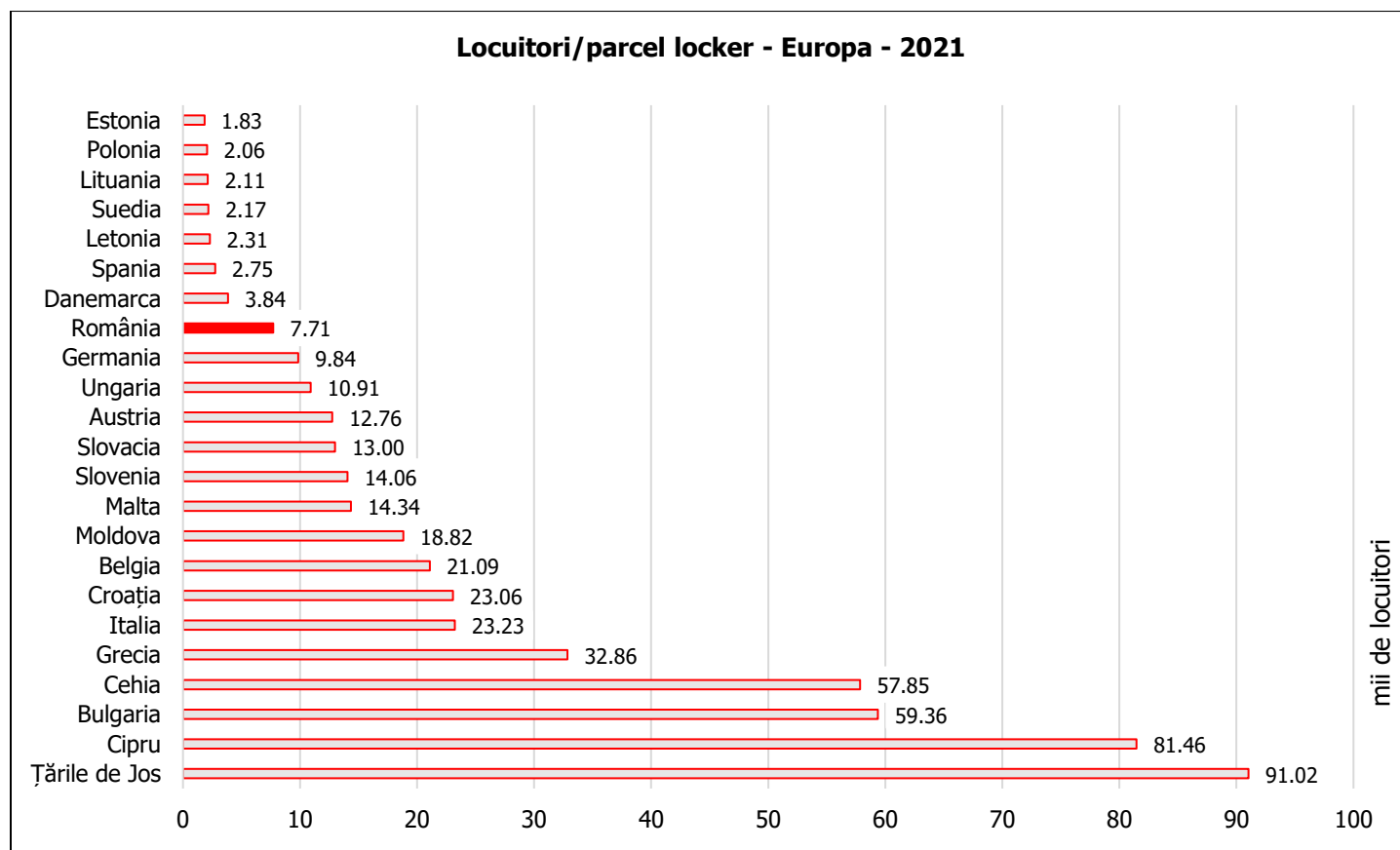


Din datele prezentate rezultă o utilizare mult mai intensă în 2021 a parcel lockerelor din România, în comparație cu Polonia (lider european în materie de implementare și dezvoltare a sistemelor self-service): 40 de milioane de trimeri prelucrate prin 18,4 mii de parcel lockere, în Polonia (2,2 mii de trimeri/an/locker); respectiv 20 milioane de trimeri prelucrate prin 2,5 mii de lockere în România (8,1 mii de trimeri/an/locker).

III.5. Densitatea rețelelor self-service

Conform datelor obținute de ANCOM¹¹, analizând din punct de vedere al densității (numărul de parcel lockere raportat la numărul total de locuitori), pe primele trei locuri în Europa se poziționează Estonia (1 parcel locker/1,8 mii locuitori), urmată de Polonia și Lituania (ambele cu 1 parcel locker/2,1 mii locuitori). În acest sens, România se află pe poziția a opta cu 1 parcel locker/7,7 mii locuitori.

Densitate rețele self-service: Europa – 2021



¹⁰ Conform raportului statistic: <https://statistica.ancom.ro/sscpds/public/alldocuments/report>

¹¹ Date specifice privind densitatea pot fi studiate în Anexa nr. 2;

IV. Serviciile poștale self service în România

În contextul pandemiei de Covid-19, în România, sectorul serviciilor poștale și cu precădere segmentul trimerilor generate de comerțul electronic a înregistrat și în anul 2021 evoluții semnificative. Instituirea stării de urgență și a carantinei au determinat consumatorii să apeleze masiv la comerțul electronic pentru aprovizionarea cu bunuri de consum, fapt ce a influențat și derularea proceselor de implementare și dezvoltare a serviciilor poștale self-service.

Astfel, din datele monitorizate de ANCOM se poate constata că furnizorii de servicii poștale din panelul de cercetare au inițiat și derulează investiții semnificative în optimizarea infrastructurilor de parcel lockere/PUDO. Din investițiile pentru dezvoltarea serviciilor de coletărie în 2021, doar în vederea extinderii operațiunilor poștale prin implementarea și dezvoltarea serviciilor self-service au fost alocate aproximativ 78 de milioane de Lei¹².

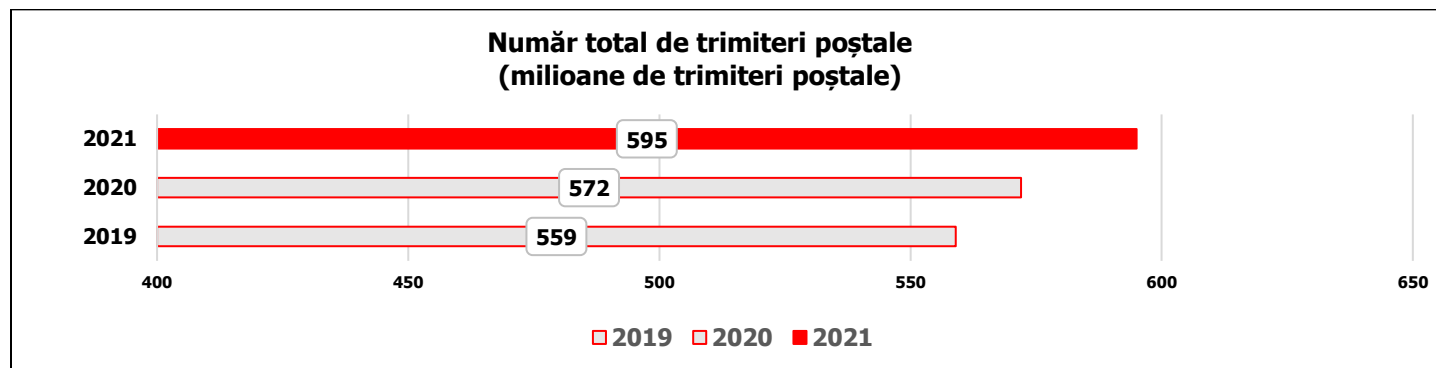
IV.1. Trafic poștal total

În perioada 2019-2021, traficul total al trimerilor poștale din România a crescut de la aproximativ 559 de milioane de trimiteri în cursul anului 2019, la 595 de milioane de trimiteri în 2021 (creștere de aprox. 6%).

De asemenea, traficul total pe anumite categorii de trimiteri (de ex. *colete și pachete mici*) a crescut semnificativ în această perioadă (+50%).

În vederea realizării prezentului studiu, Autoritatea a utilizat cele mai recente date privind evoluția domeniului serviciilor poștale, inclusiv date care au fost generate prin raportările statistice anuale ce intră în sarcina furnizorilor de servicii poștale¹³.

Dinamica traficului poștal total: 2019-2021

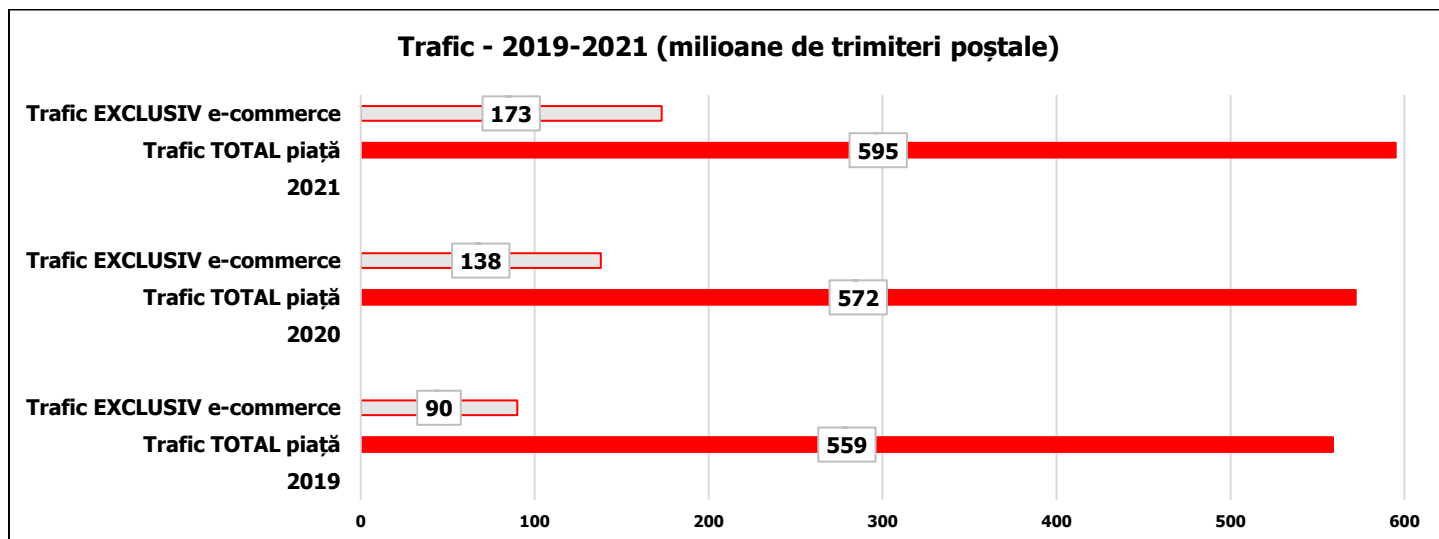


IV.2. Trafic poștal generat de comerțul electronic

Numărul trimerilor poștale generate de comerțul electronic a atins pragul de 90 de milioane de trimiteri, ajungând în traficul total al pieței la o pondere de 16% în anul 2019; a depășit 138 de milioane de trimiteri, cu pondere de peste 24% în traficul total al pieței în anul 2020; și a depășit 173 milioane de trimiteri în anul 2021, cu pondere de aproximativ 29% în traficul total).

¹² https://www.ancom.ro/studii-de-piata_5507 - Studiu privind calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului electronic asupra serviciilor poștale;

¹³ <https://statistica.ancom.ro/sscpds/public/alldocuments/report> - Piața serviciilor poștale din România în anul 2021;

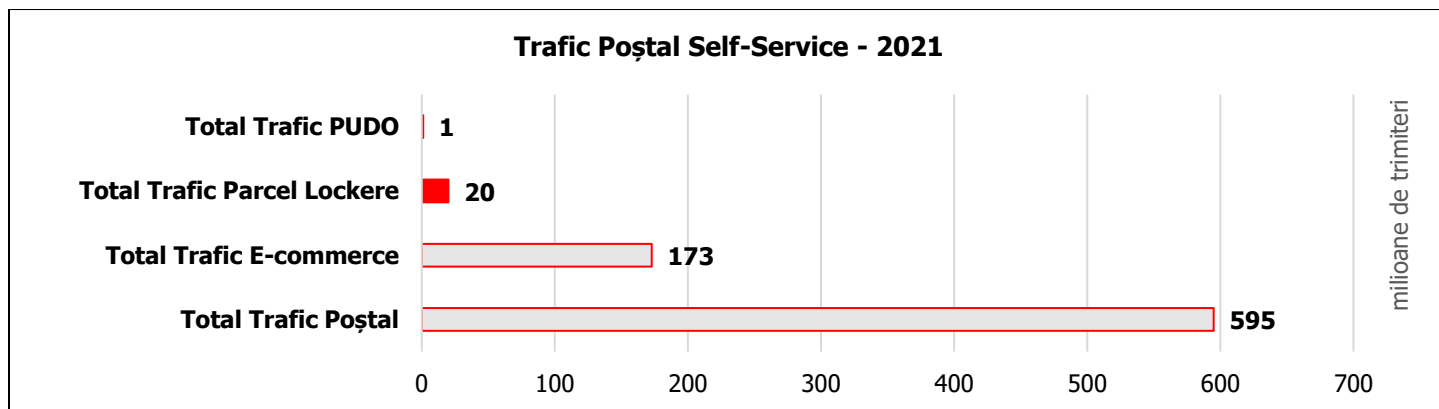


IV.3. Trafic poștal: servicii self-service

În România, pe parcursul anului 2020, din volumul total de peste 138 milioane de trimeri poștale generate exclusiv de comerțul electronic, cel puțin 5 milioane de trimeri (3,6%) au fost livrate/colectate prin peste 1.000 de locații de parcel lockere/PUDO.

La nivelul anului 2021, din volumul total de peste 173 milioane de trimeri poștale generate exclusiv de comerțul electronic, aproximativ 20 de milioane de trimeri (peste 11%) au fost livrate/colectate prin parcel lockere (aproximativ 2.500 de locații), respectiv peste 1 milion de trimeri (aproximativ 1%) au fost livrate/colectate prin puncte PUDO (peste 2.400 de locații).

Total trafic parcel lockere/PUDO – 2021



IV.3. Gradul de utilizare al serviciilor poștale self-service

Pentru o imagine de ansamblu asupra ponderii serviciilor poștale self-service în piața serviciilor poștale am fost calculat parametrul *Gradul de utilizare a serviciilor* în funcție de traficul corespunzător acestor servicii.

Gradul de utilizare a serviciilor (G_{US}) raportat la prelucrarea traficului total generat de comerțul electronic pe piața serviciilor poștale a avut la bază următorul algoritm de calcul:

¹⁴ * 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;

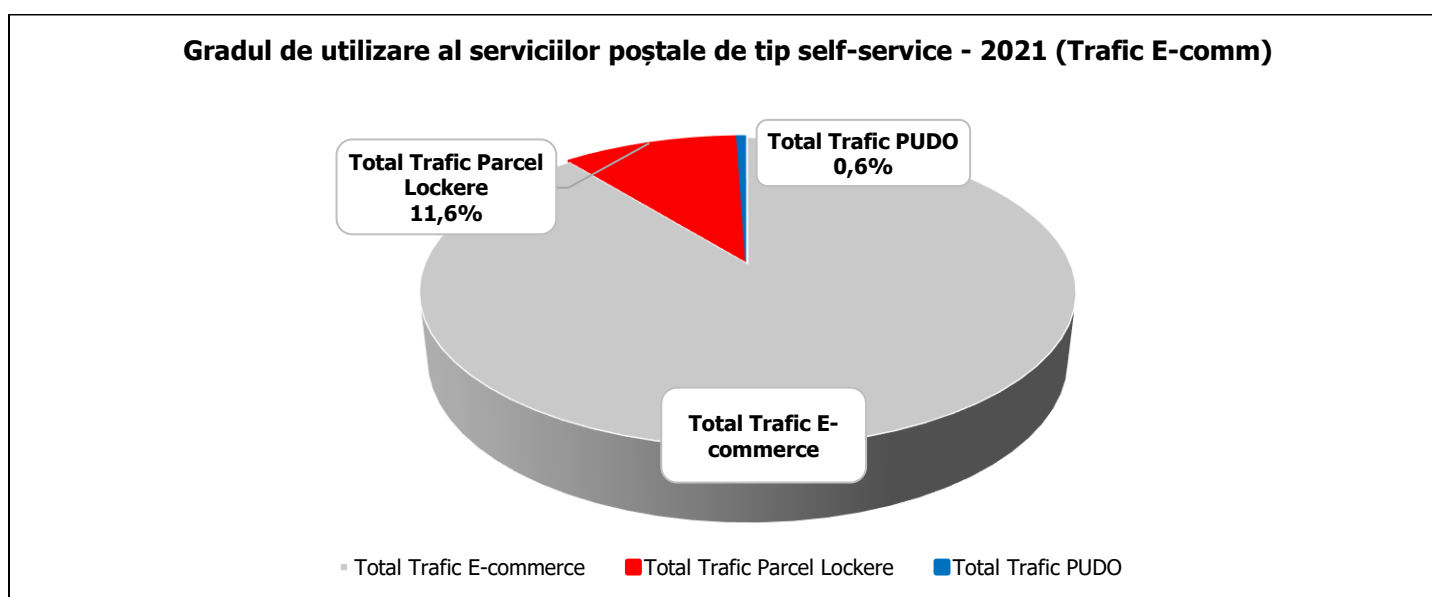
$$GUS(\text{Self-service}) = \frac{\text{Volum Trafic Self-Service}}{\text{Volum Trafic Total E-commerce}} \times 100$$

Astfel, gradul de utilizare al serviciilor self-service prin parcel lockere în traficul total generat de comerțul electronic pe piața serviciilor din România, a înregistrat la nivelul anului 2021 un procent de aproximativ 11,6%.

$$GUS(\text{Parcel lockere}) = \frac{20 \text{ mil de trimiteri parcel lockere}}{173 \text{ de mil de trimiteri E-comm}} \times 100 = 11,6\%$$

Gradul de utilizare al serviciilor self-service prin puncte PUDO în traficul total generat de comerțul electronic pe piața serviciilor din România, a fost la nivelul anului 2021 de aproximativ 0,6%.

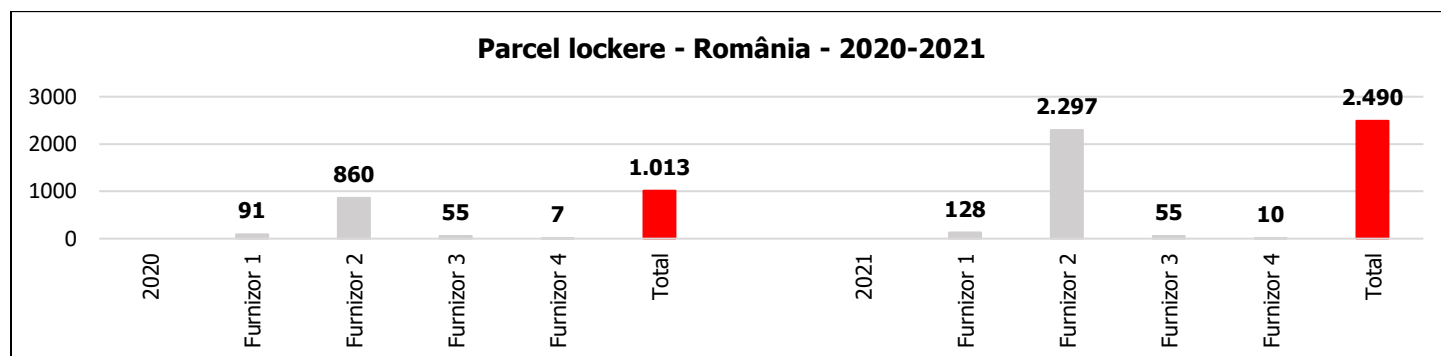
$$GUS(\text{PUDO}) = \frac{1 \text{ mil de trimiteri PUDO}}{173 \text{ de mil de trimiteri E-comm}} \times 100 = 0,6\%$$



IV.4. Parcel lockere și locații PUDO în România

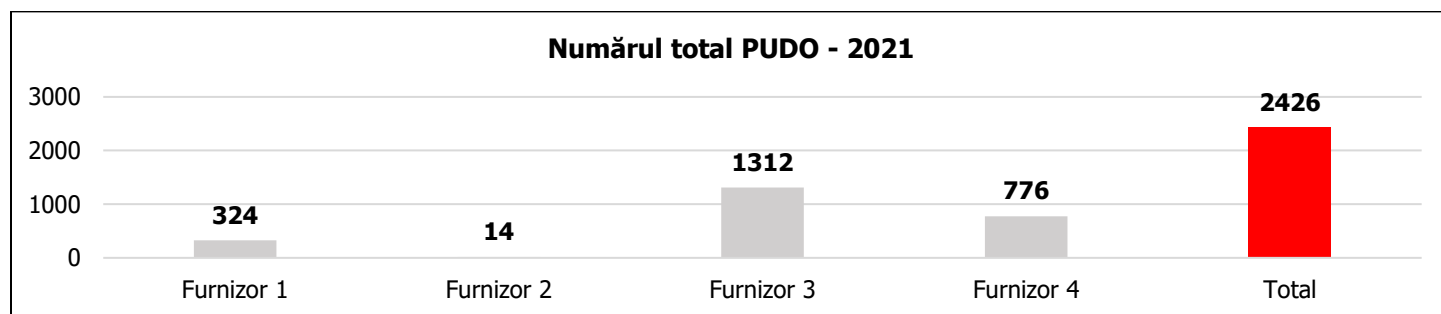
La nivelul anului 2020, conform datelor raportate privind numărul de parcel lockere utilizate, 4 dintre furnizorii chestionați au comunicat că au utilizat 7, 55, 91, respectiv 860 de unități, rezultând un total de 1.013 parcel lockere. În anul 2021, conform datelor raportate privind numărul de parcel lockere utilizate, 4 dintre furnizorii chestionați au comunicat că au utilizat 10, 55, 128, respectiv 2.297 de unități, rezultând un total de 2.490 de parcel lockere.

Parcel lockere - România - 2020-2021



La nivelul anului 2021, conform datelor raportate privind numărul de PUDO utilizate, 4 dintre furnizorii chestionați au comunicat că au utilizat un total de 2.426 locații.

PUDO - România – 2021



IV.5. Prestații poștale prin parcel lockere și PUDO

Din informațiile centralizate de ANCOM a rezultat că în anul 2020 patru dintre furnizorii chestionați au derulat un total de aproximativ 5 milioane de livrări/colectări self-service (parcel lockere). La nivelul anului 2021, patru furnizori care au raportat că dețin parcel lockere au derulat un total de aproximativ 20 de milioane de operațiuni poștale self-service prin acestea. Trebuie precizat că un singur furnizor a prestat peste 90% dintre operațiunile derulate prin parcel lockere.

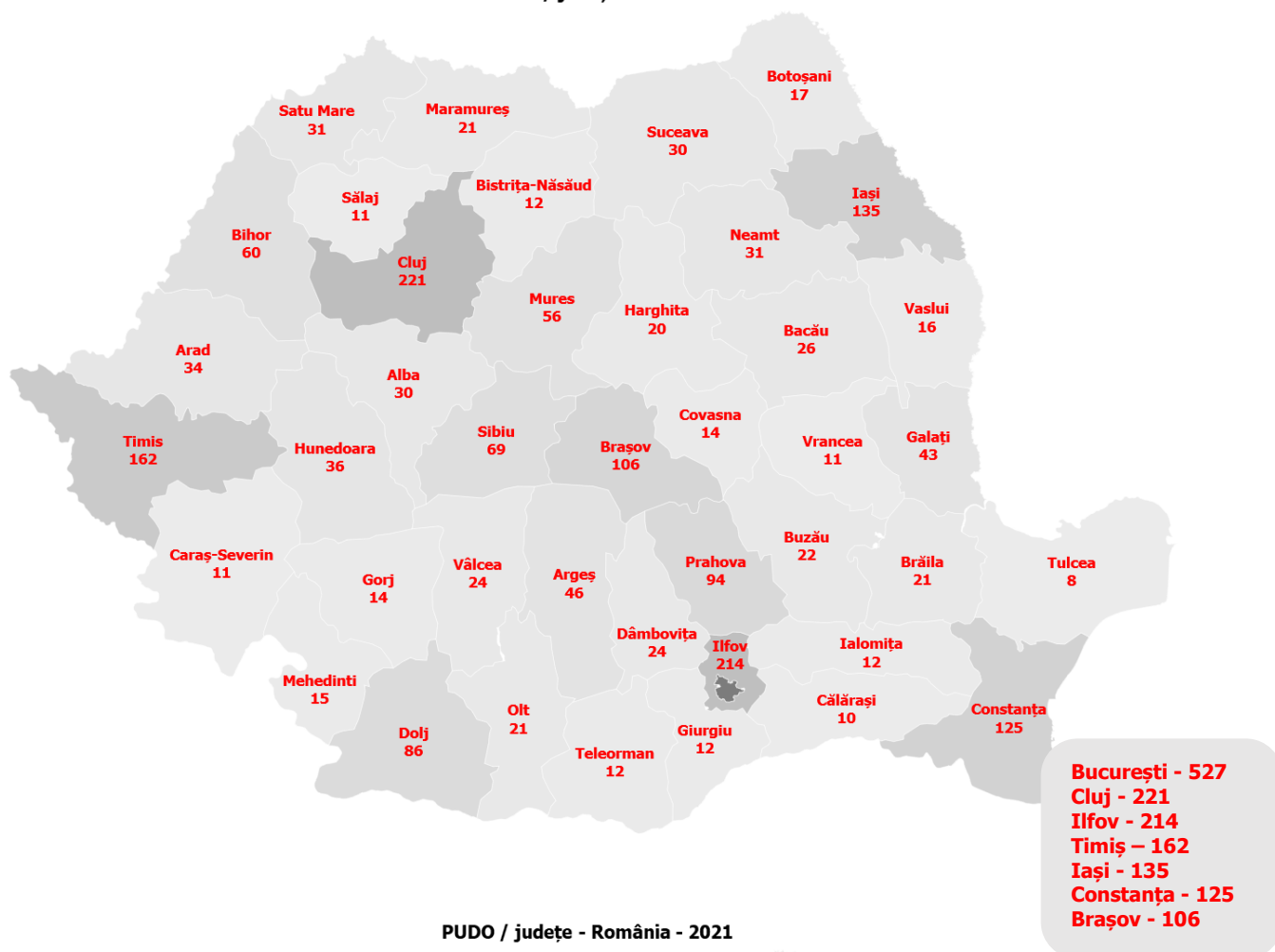
În ce privește volumul trimitărilor poștale prelucrat prin intermediul locațiilor PUDO, la nivelul anului 2021, patru dintre furnizorii chestionați au derulat un total de aproximativ 1 milion de operațiuni poștale.

IV.6. Parcel lockere și locații PUDO la nivel județean

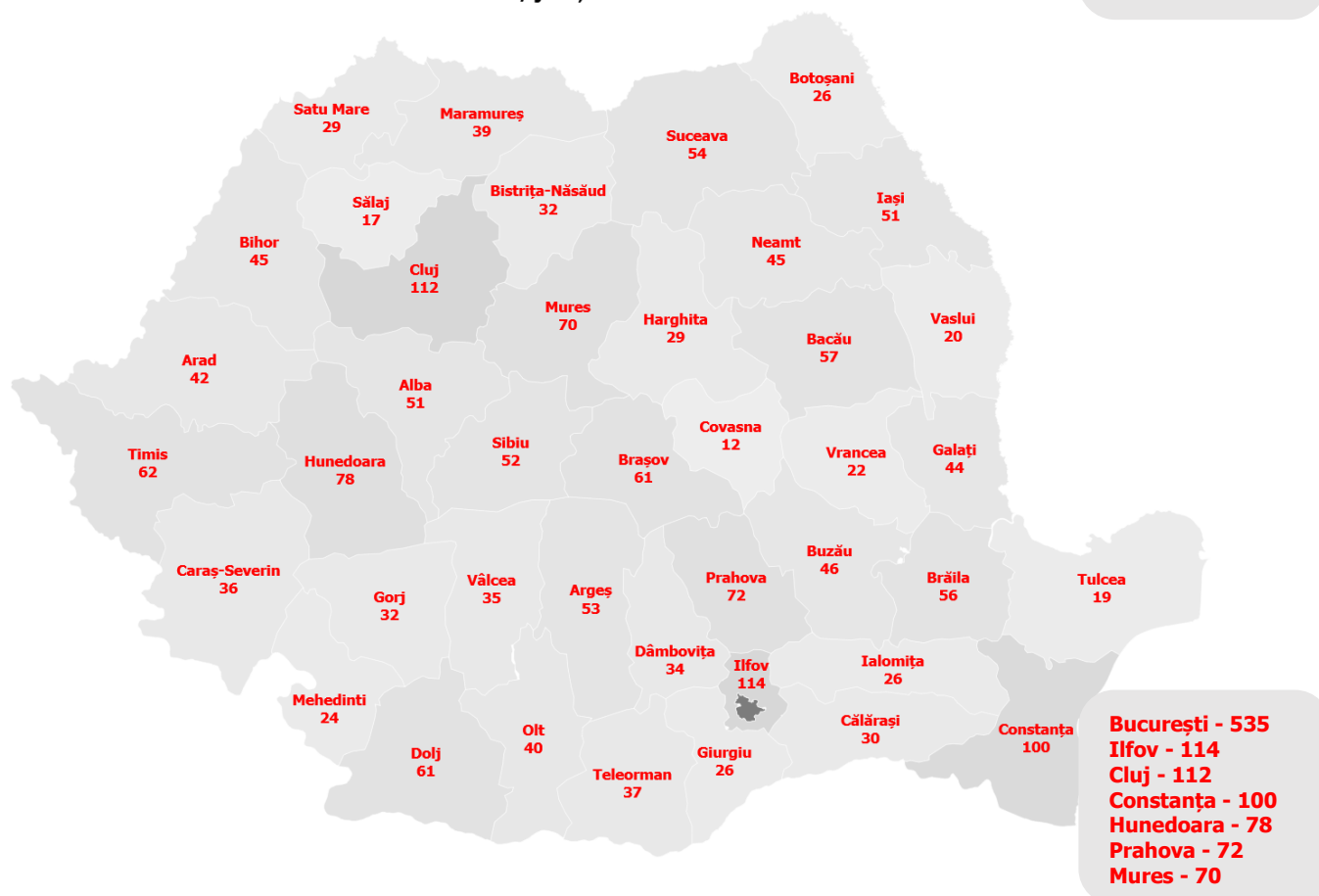
În ceea ce privește distribuția pe județe a locațiilor de tip parcel locker/PUDO, în România, din datele centralizate de Autoritate a rezultat că la sfârșitul anului 2021, din totalul de 4.916 de puncte, cele mai multe erau accesibile în București și județele Ilfov, Brașov, Cluj, Constanța, Iași și Timiș. Locațiile sunt amplasate cu precădere în zonele urbane, dens populate, fapt ce confirmă tendința în acest sens constatată și la nivel european.

Mai multe date specifice referitoare la acest indicator, inclusiv informații privind gradul de implementare a rețelelor de parcel lockere și PUDO la nivel de macroregiuni și regiuni de dezvoltare, pot fi consultate în Anexa nr. 3 a prezentului document.

Parcel Lockere / județe - România - 2021



PUDO / județe - România - 2021



IV.7. Trafic poștal self-service pe județe

În ceea ce privește repartitia pe județe a traficului procesat prin parcel lockere, din datele centralizate de Autoritate a rezultat că în cursul anului 2021 în București au fost prelucrate cele mai multe trimiteri de acest fel (aprox. 36%). Județele cu peste 500 de mii de trimiteri poștale prelucrate prin parcel lockere au fost Brașov, Cluj, Constanța, Iași, Ilfov și Timiș.

În ceea ce privește repartitia pe județe a traficului procesat prin PUDO, din datele centralizate de Autoritate a rezultat că în cursul anului 2021, în București au fost prelucrate cele mai multe trimiteri de acest fel (aprox. 6%). Județele cu peste 5 mii de trimiteri poștale prelucrate prin PUDO au fost Cluj, Constanța, Iași, Ilfov, Sibiu și Timiș.

Mai multe date referitoare la acest indicator pot fi consultate în Anexa nr. 4 a prezentului document.

IV.8. Serviciile self-service în urban/rural

În ceea ce privește acoperirea geografică a infrastructurilor de parcel lockere, în 2021 a crescut tendința de instalare a sistemelor în mediul rural. Astfel, 4 furnizori au comunicat că utilizează sisteme în mediul urban (orașe, municipii), din care 2 furnizori au comunicat că utilizează rețele de acest gen inclusiv în zona rurală (comune, sate, cătune). Prin comparație, în anul 2020, toți cei 4 furnizori din panel au comunicat că utilizează rețelele în mediul urban.

Totodată, conform datelor transmise către Autoritate 4 furnizori au raportat că utilizează locații PUDO în mediul urban, iar 1 furnizor a comunicat că utilizează rețele de acest gen inclusiv în zona rurală.

V. Informații din studii de piață privind furnizarea serviciilor self-service

În cursul anilor 2021 și 2022, ANCOM a derulat un *Studiu cantitativ privind utilizarea serviciilor poștale de către utilizatorii finali* (noiembrie 2021) și un *Studiu cantitativ privind modalitățile de furnizare a serviciilor poștale, în rândul utilizatorilor finali, persoane fizice* (octombrie 2022), cele două cercetări putând fi consultate pe pagina de internet a Autorității¹⁵.

Din datele obținute astfel au rezultat, printre altele, următoarele concluzii:

- din punctul de vedere al notorietății, serviciile de coletărie sunt cele mai cunoscute, peste 90% dintre respondenți apreciind că le cunosc;
- 73% dintre respondenți au realizat cumpărături online în ultimele 12 luni; incidența achizițiilor online crește în corelație cu nivelul de educație (în rândul utilizatorilor cu studii superioare este 91%), fiind mai ridicată și în cazul respondenților cu vârsta sub 35 de ani - 93%; frecvența achizițiilor online a crescut în preferințele utilizatorilor, 47% dintre aceștia făcând cumpărături pe internet de câteva ori pe an, 34% de câteva ori pe lună, iar 9% săptămânal;
- 44% dintre utilizatorii de servicii poștale au utilizat sisteme self-service în ultimele 12 luni; respondenții sub 35 de ani sunt categoria socială care utilizează cel mai frecvent sistemele automate (61%); categoria cea mai puțin familiarizată cu acest tip de servicii poștale este aceea a persoanelor de peste 65 de ani (10%);

¹⁵ <https://statistica.ancom.ro/sscpds/public/alldocuments/marketstudy> (secțiunea "Servicii Poștale");

- cu privire la durată acceptabilă necesară pentru a ajunge la sistemele automate, o treime dintre respondenți consideră că între 6 - 10 min. este acceptabil să se deplaseze, indiferent dacă o fac pe jos, cu mașina personală sau cu transportul în comun etc..

VI. Beneficii generate prin implementarea serviciilor self-service

În ceea ce privește bunele practici existente în acest segment de piață, se poate menționa faptul că, atât la nivel european cât și la nivel național, măsurile luate de către furnizori în sensul implementării de soluții self-service au generat reducerea amprente de carbon a activității, soluțiile de colectare/livrare fiind mult mai puțin poluante în comparație cu procesele poștale tradiționale. În acest context, a fost realizat *Raportul Green Last Mile*¹⁶, proiect derulat de Last Mile Experts¹⁷, prin care sunt prezentate procesele și dezvoltările pe care mai multe companii mari din Uniunea Europeană le fac pentru a reduce emisiile de gaze nocive din atmosferă. Parcel lockerele sunt definite în cadrul studiului ca fiind o opțiune de prelucrare poștală ecologică prin care se asigură atât diminuarea amprente de carbon, cât și reducerea traficului pe care activitatea de curierat îl generează în marile orașe. Totodată, *Studiul de evaluare și analiză a impactului transportului și livrării de colete generate de comerțul electronic asupra calității aerului și nivelului emisiilor de CO₂*¹⁸ realizat pentru Comisia Europeană¹⁹, arată faptul că pot fi avute în vedere diverse inițiative pentru a reduce impactul negativ asupra mediului al livrărilor determinate de comerțul electronic. De asemenea, prin documentul menționat sunt identificate beneficiile unor astfel de soluții pentru perioada de referință 2020 – 2030. Astfel, între altele, prin sporirea infrastructurii de parcel lockere și a locațiilor PUDO, în zonele urbane s-ar putea reduce emisiile de CO₂ ale industriei de profil cu un procent de cel puțin 68% față de situația actuală, iar cumpărăturile realizate prin facilități virtuale ar putea contribui în cel mai bun scenariu la reducerea emisiilor în cauză cu până la 91% până în 2030. Ipotezele prezentate în studiu determină, pe lângă aspectele directe referitoare la reducerea poluării, inclusiv beneficii precum reducerea timpului de livrare în serviciile de curierat, descreșterea traficului în zonele rezidențiale, beneficii sociale, creșterea potențialului de dezvoltare în zonele rurale, precum și implicarea consumatorilor în reducerea impactului asupra mediului.

VII. Concluzii

În urma derulării studiului privind evaluarea stadiului de dezvoltare a infrastructurii de parcel lockere și a locațiilor PUDO din România, precum și a impactului general al dezvoltării serviciilor poștale self-service asupra pieței serviciilor poștale, prin abordarea aspectelor generale ale domeniului, analizând de asemenea evoluția și nivelul de implementare al sistemelor self-service în țările din Europa, au rezultat concluziile următoare.

În Europa, la nivelul anului 2021, cele mai multe parcel lockere se regăseau în Polonia, Spania și Germania. În România, numărul total al sistemelor automate de tip parcel lockere a cunoscut o creștere semnificativă de la aproximativ 1.000 parcel lockere în anul 2020 ajungând la aproape 2.500 de parcel lockere în 2021 (creștere de aproximativ 145%). În 2021, în România au fost operaționale peste 2.400 de locații PUDO dedicate serviciilor poștale self-service.

În cursul anului 2021, în România, din volumul total de aproximativ 173 de milioane de trimiteri poștale generate de comerțul electronic, peste 20 de milioane de trimiteri poștale (o pondere de

¹⁶ <https://sameday.ro/news/green-last-mile-report/> - "Green last mile Europe report, April 2022"

¹⁷ Companie de consultanță - <https://lastmileexperts.com/>;

¹⁸ <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/49415> - „Study to assess and analyse the impact of e-commerce driven transport and parcel delivery on air pollution and CO₂ emissions”;

¹⁹ Studiul a fost realizat de către companiile Sphera Solutions (Statele Unite ale Americii) și KE Consult Kurte & Esser GbR (Germania), în cooperare cu centrul de cercetare Prognos, al Universității din Basel (Elveția);

aproximativ 11%) au fost livrate/colectate prin parcel lockere (creștere de 4 ori față de anul 2020 când volumul trimitărilor poștale prelucrate prin parcel lockere a fost de aproximativ 5 milioane de trimiteri); respectiv peste 1 milion de trimiteri (aproximativ 1% din traficul poștal generat de comerțul electronic) au fost prelucrate prin intermediul locațiilor PUDO.

În contextul pandemic din perioada 2020-2021 și pe fondul creșterii volumelor de trafic poștal de colete prin orientarea rapidă a utilizatorilor spre efectuarea cumpărăturilor on-line, unii dintre furnizorii de servicii poștale au accelerat procesul de implementare și dezvoltare a infrastructurilor dedicate self-service, atât în mediul urban, cât și în mediul rural, această soluție de procesare poștală oferind atât companiilor de curierat cât și utilizatorilor mai multă eficiență cât și flexibilitate privind procesul de livrare. Fiind de așteptat ca tendința de extindere a acestor modalități de prelucrare a trimitărilor poștale să se accentueze în anii următori, ANCOM își propune să continue monitorizarea privind implementarea serviciilor poștale de tip self-service la nivel național.

Anexa nr. 1 – Suedia – harta parcel lockere



Sursa: <https://www.pts.se/en/documents/reports/post/2021/the-swedish-parcel-market-2020/>, "The Swedish Parcel Market 2020".

Anexa nr. 2 – Numărul de locuitori/parcel locker, în Europa - 2021

Nr.	Țara	Total Parcel Lockere	Populația ²⁰	Numărul de locuitori/parcel lockere
1	Austria	700	8.932.664	12.761
2	Belgia	548	11.554.767	21.085
3	Bulgaria	116	6.885.864	59.361
4	Cehia	185	10.701.777	57.847
5	Cipru	11	896.007	81.455
6	Croația	175	4.036.355	23.065
7	Danemarca	1.521	5.840.045	3.840
8	Estonia	725	1.330.068	1.835
9	Franța	n/a	67.656.682	n/a
10	Germania	8.454	83.155.031	9.836
11	Grecia	325	10.678.632	32.857
12	Irlanda	n/a	4.986.525	n/a
13	Italia	2.550	59.236.213	23.230
14	Letonia	820	1.893.223	2.309
15	Lituania	1.323	2.795.680	2.113
16	Malta	36	516.100	14.336
17	Moldova	138	2.597.107	18.820
18	Norvegia	n/a	5.391.369	n/a
19	Polonia	18.400	37.840.001	2.057
20	România	2.490	19.201.662	7.712
21	Slovacia	420	5.459.781	12.999
22	Slovenia	150	2.108.977	14.060
23	Spania	17.254	47.398.695	2.747
24	Suedia	4.779	10.379.295	2.172
25	Țările de Jos	192	17.475.415	91.018
26	Ungaria	892	9.730.772	10.909

²⁰ https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/DEMO_PJAN/default/table?lang=en&category=demo.demo_pop – Populația la 1 ianuarie 2021
(Sursa: Eurostat)

Anexa nr. 3 - Numărul total de sisteme self-service la nivel de județe în România – 2021

Nr.	Județ	Parcel lockere	PUDO	Total
1	Alba	30	51	81
2	Arad	34	42	76
3	Argeș	46	53	99
4	Bacău	26	57	83
5	Bihor	60	45	105
6	Bistrița-Năsăud	12	32	44
7	Botoșani	17	26	43
8	Brăila	21	56	77
9	Brașov	106	61	167
10	București	527	535	1.062
11	Buzău	22	46	68
12	Călărași	10	30	40
13	Caras-Severin	11	36	47
14	Cluj	221	112	333
15	Constanța	125	100	225
16	Covasna	14	12	26
17	Dâmbovița	24	34	58
18	Dolj	86	61	147
19	Galați	43	44	87
20	Giurgiu	12	26	38
21	Gorj	14	32	46
22	Harghita	20	29	49
23	Hunedoara	36	78	114
24	Ialomița	12	26	38
25	Iași	135	51	186
26	Ilfov	214	114	328
27	Maramureș	21	39	60
28	Mehedinți	15	24	39
29	Mureș	56	70	126
30	Neamț	31	45	76
31	Olt	21	40	61
32	Prahova	94	72	166
33	Sălaj	11	17	28
34	Satu Mare	31	29	60
35	Sibiu	69	52	121
36	Suceava	30	54	84
37	Teleorman	12	37	49
38	Timiș	162	62	224
39	Tulcea	8	19	27
40	Vâlcea	24	35	59
41	Vaslui	16	20	36
42	Vrancea	11	22	33
	Total	2.490	2.426	4.916

Rețelele de parcel lockere la nivel de județe:

- 100 - 600 de parcel lockere situate în județele: București (527), Cluj (221), Ilfov (214), Timiș 162), Iași (135), Constanța (125), Brașov (106);
- 30 - 100 de parcel lockere: Prahova (94), Dolj (86), Sibiu (69), Bihor (60), Mureș (56), Argeș (46), Galați 43), Hunedoara (36), Arad (34), Neamț (31), Satu Mare (31), Alba (30), Suceava (30);
- 1 - 30 de parcel lockere: Bacău (26), Dâmbovița (24), Vâlcea (24), Buzău (22), Brăila (21), Maramureș (21), Olt (21), Harghita (20), Botoșani (17), Vaslui (16), Mehedinți (15), Covasna (14), Gorj (14), Bistrița-Năsăud (12), Giurgiu (12), Ialomița (12), Teleorman (12), Caraș-Severin (11), Sălaj (11), Vrancea (11), Călărași (10), Tulcea (8).

Sistemele self-service la nivel de macroregiuni, regiuni de dezvoltare și județe în România – 2021:

Macroregiuni, regiuni de dezvoltare și județe	Număr de locuitori ²¹	Parcel lockere	PUDO	Numărul de locuitori/parcel locker	Numărul de locuitori/PUDO
TOTAL	19.201.662				
MACROREGIUNEA UNU	4.839.850	651	549	7.434	8.816
Regiunea NORD-VEST	2.537.017	356	274	7.126	9.259
Bihor	557.290	60	45	9.288	12.384
Bistrița-Năsăud	276.257	12	32	23.021	8.633
Cluj	710.284	221	112	3.214	6.342
Maramureș	454.870	21	39	21.660	11.663
Satu Mare	329.272	31	29	10.622	11.354
Sălaj	209.044	11	17	19.004	12.297
Regiunea CENTRU	2.302.833	295	275	7.806	8.374
Alba	320.917	30	51	10.697	6.292
Brașov	553.256	106	61	5.219	9.070
Covasna	200.050	14	12	14.289	16.671
Harghita	299.075	20	29	14.954	10.313
Mureș	529.325	56	70	9.452	7.562
Sibiu	400.210	69	52	5.800	7.696
MACROREGIUNEA DOI	5.515.101	485	540	11.371	10.213
Regiunea NORD-EST	3.163.465	255	253	12.406	12.504
Bacău	575.580	26	57	22.138	10.098
Botoșani	371.805	17	26	21.871	14.300
Iași	794.752	135	51	5.887	15.583

²¹ <http://statistici.insse.ro:8077/tempo-online/#/pages/tables/insse-table> - POP105A - Populația rezidentă la 1 ianuarie pe grupe de vârstă și sexe și medii de rezidență, macroregiuni, regiuni de dezvoltare și județe;

Neamț	432.986	31	45	13.967	9.622
Suceava	620.092	30	54	20.670	11.483
Vaslui	368.250	16	20	23.016	18.413
Regiunea SUD-EST	2.351.636	230	287	10.225	8.194
Brăila	280.679	21	56	13.366	5.012
Buzău	403.709	22	46	18.350	8.776
Constanța	668.065	125	100	5.345	6.681
Galați	495.149	43	44	11.515	11.253
Tulcea	189.707	8	19	23.713	9.985
Vrancea	314.327	11	22	28.575	14.288
MACROREGIUNEA TREI	5.196.051	951	927	5.464	5.605
Regiunea SUD-MUNTENIA	2.868.994	210	278	13.662	10.320
Argeș	567.678	46	53	12.341	10.711
Călărași	277.701	10	30	27.770	9.257
Dâmbovița	483.102	24	34	20.129	14.209
Giurgiu	261.050	12	26	21.754	10.040
Ialomița	251.917	12	26	20.993	9.689
Prahova	703.368	94	72	7.483	9.769
Teleorman	324.178	12	37	27.015	8.762
Regiunea BUCURESTI - ILFOV	2.327.057	741	649	3.140	3.586
Ilfov	503.531	214	114	2.353	4.417
Municipiul București	1.823.526	527	535	3.460	3.408
MACROREGIUNEA PATRU	3.650.660	403	410	9.059	8.904
Regiunea SUD-VEST OLTENIA	1.892.078	160	192	11.825	9.855
Dolj	615.962	86	61	7.162	10.098
Gorj	307.967	14	32	21.998	9.624
Mehedinți	236.460	15	24	15.764	9.853
Olt	385.775	21	40	18.370	9.644
Vâlcea	345.914	24	35	14.413	9.883
Regiunea VEST	1.758.582	243	218	7.237	8.067
Arad	413.030	34	42	12.148	9.834
Caraș-Severin	266.283	11	36	24.208	7.397
Hunedoara	373.769	36	78	10.382	4.792
Timiș	705.500	162	62	4.355	11.379
Total	19.201.662	2.490	2.426	7.712	7.915

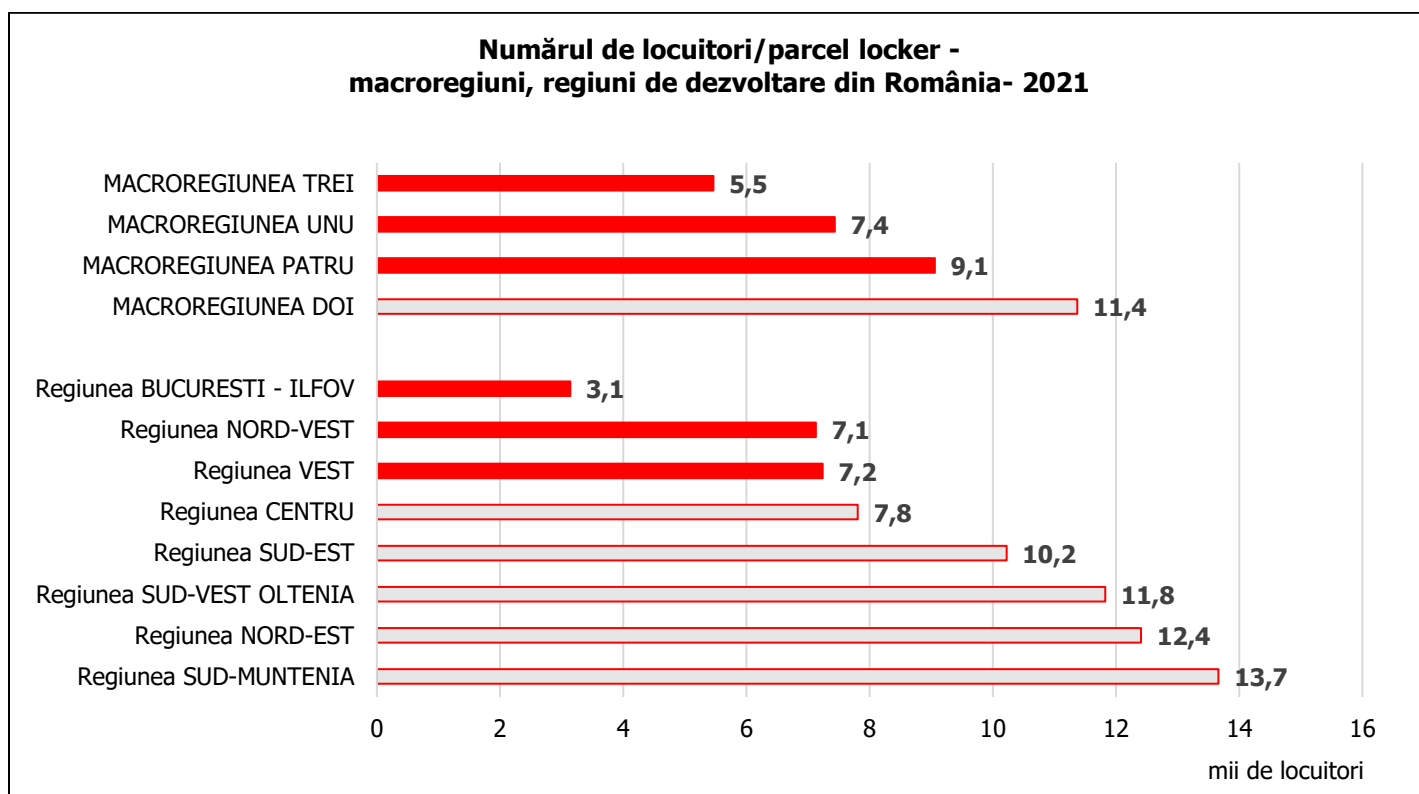
Numărul de parcel lockere la nivelul macroregiunilor și regiunilor de dezvoltare din România – 2021:

Numărul de parcel lockere la nivelul macroregiunilor și regiunilor de dezvoltare din România - 2021	
Macroregiuni	
MACROREGIUNEA TREI	951
MACROREGIUNEA UNU	651
MACROREGIUNEA DOI	485
MACROREGIUNEA PATRU	403
Regiuni de dezvoltare	
Regiunea BUCURESTI - ILFOV	741
Regiunea NORD-VEST	356
Regiunea CENTRU	295
Regiunea NORD-EST	255
Regiunea VEST	243
Regiunea SUD-EST	230
Regiunea SUD-MUNTENIA	210
Regiunea SUD-VEST OLTENIA	160
Total	2490

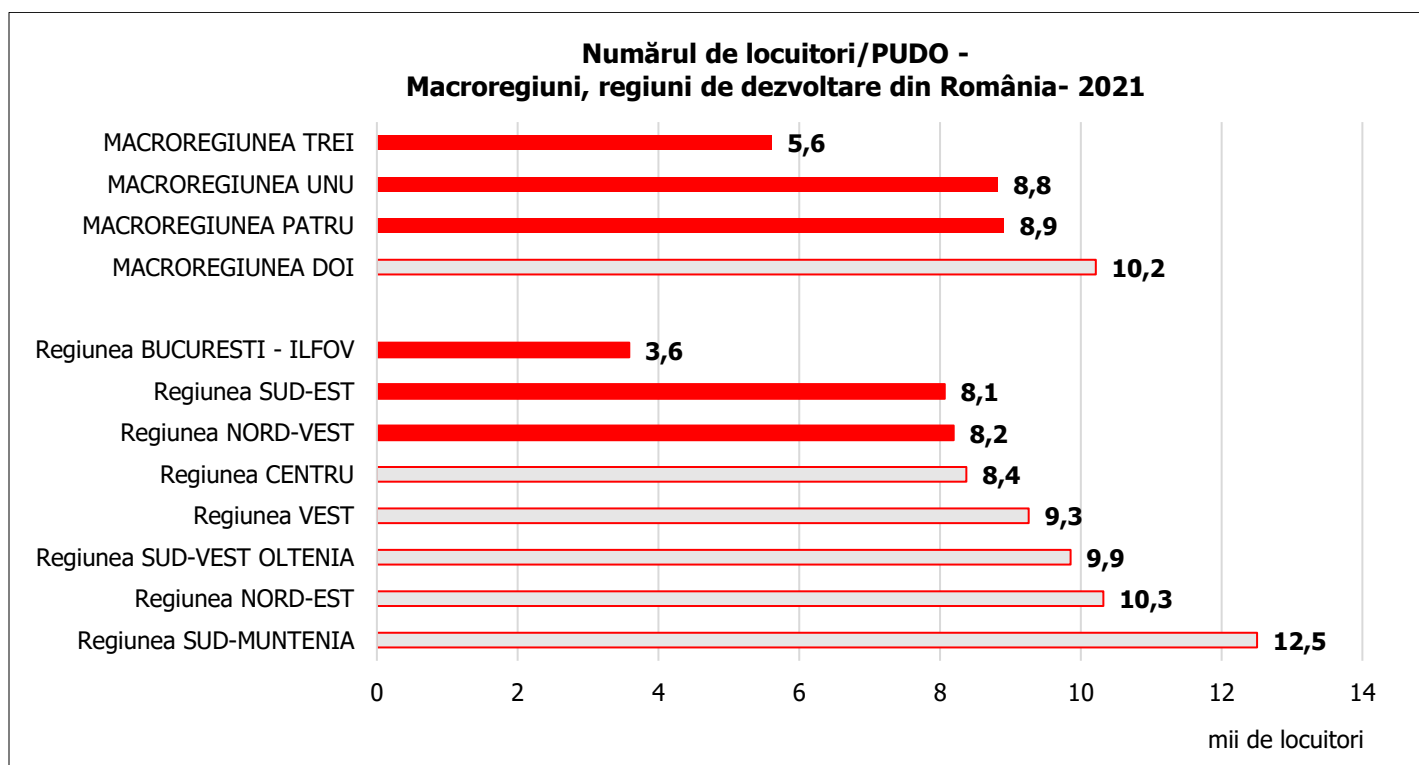
Numărul de locații PUDO la nivelul macroregiunilor și regiunilor de dezvoltare din România – 2021:

Numărul de locații PUDO la nivelul macroregiunilor și regiunilor de dezvoltare din România - 2021	
Macroregiuni	
MACROREGIUNEA TREI	927
MACROREGIUNEA UNU	549
MACROREGIUNEA DOI	540
MACROREGIUNEA PATRU	410
Regiuni de dezvoltare	
Regiunea BUCURESTI - ILFOV	649
Regiunea SUD-EST	287
Regiunea SUD-MUNTENIA	278
Regiunea NORD-VEST	274
Regiunea CENTRU	275
Regiunea NORD-EST	253
Regiunea VEST	218
Regiunea SUD-VEST OLTENIA	192
Total	2426

Numărul de locuitori/parcel locker/macroregiuni și regiuni de dezvoltare – 2021:



Numărul de locuitori/PUDO/macroregiuni și regiuni de dezvoltare – 2021:



Anexa nr. 4 – Ponderea traficului poștal la nivel de județ, în traficul total self-service – 2021

Nr.	Județ	TOTAL TRAFIC					
		Parcel lockere			PUDO		
		Livrat	Colectat	Total	Livrat	Colectat	Total
1	Alba	0,6%	0,6%	0,6%	1,0%	0,3%	0,2%
2	Arad	0,9%	0,8%	0,9%	2,3%	2,1%	0,4%
3	Argeș	1,6%	1,9%	1,6%	1,3%	1,7%	0,3%
4	Bacău	0,9%	0,9%	0,9%	1,9%	1,5%	0,4%
5	Bihor	1,5%	1,2%	1,4%	2,1%	2,5%	0,4%
6	Bistrița-Năsăud	0,4%	0,4%	0,4%	0,9%	0,9%	0,2%
7	Botoșani	0,4%	0,3%	0,4%	0,7%	0,5%	0,1%
8	Brăila	0,6%	0,5%	0,6%	1,3%	1,0%	0,3%
9	Brașov	4,0%	3,7%	4,0%	1,9%	3,1%	0,4%
10	București	35,8%	41,3%	36,0%	29,7%	29,3%	5,8%
11	Buzău	0,8%	0,8%	0,8%	1,0%	0,6%	0,2%
12	Călărași	0,3%	0,3%	0,3%	0,6%	0,1%	0,1%
13	Caras-Severin	0,3%	0,3%	0,3%	1,3%	0,4%	0,3%
14	Cluj	8,2%	7,0%	8,2%	7,9%	3,1%	1,5%
15	Constanța	4,1%	3,9%	4,1%	4,4%	2,4%	0,8%
16	Covasna	0,3%	0,2%	0,3%	0,6%	0,6%	0,1%
17	Dâmbovița	0,7%	0,7%	0,7%	0,7%	0,7%	0,1%
18	Dolj	2,4%	2,4%	2,4%	2,0%	1,6%	0,4%
19	Galați	1,4%	1,2%	1,4%	2,2%	2,2%	0,4%
20	Giurgiu	0,3%	0,3%	0,3%	0,4%	0,4%	0,1%
21	Gorj	0,3%	0,3%	0,3%	0,9%	0,6%	0,2%
22	Harghita	0,4%	0,2%	0,4%	1,0%	0,4%	0,2%
23	Hunedoara	0,6%	0,5%	0,6%	2,4%	0,8%	0,5%
24	Ialomița	0,2%	0,2%	0,2%	0,7%	0,4%	0,1%
25	Iași	5,2%	4,3%	5,2%	3,1%	2,4%	0,6%
26	Ilfov	10,3%	10,8%	10,3%	2,5%	22,3%	0,5%
27	Maramureș	0,7%	0,5%	0,7%	1,5%	1,2%	0,3%
28	Mehedinți	0,3%	0,4%	0,3%	0,9%	0,8%	0,2%
29	Mureș	1,0%	0,7%	1,0%	2,0%	3,6%	0,4%
30	Neamț	0,5%	0,5%	0,5%	1,0%	1,5%	0,2%
31	Olt	0,5%	0,5%	0,5%	0,9%	1,2%	0,2%
32	Prahova	2,8%	2,5%	2,8%	2,3%	1,1%	0,4%
33	Sălaj	0,3%	0,3%	0,3%	0,7%	0,1%	0,1%
34	Satu Mare	0,5%	0,4%	0,5%	1,1%	0,6%	0,2%
35	Sibiu	2,5%	2,1%	2,5%	2,9%	1,0%	0,6%
36	Suceava	0,6%	0,5%	0,6%	1,5%	1,8%	0,3%
37	Teleorman	0,3%	0,3%	0,3%	1,3%	0,6%	0,2%
38	Timiș	5,7%	4,4%	5,7%	4,6%	2,9%	0,9%
39	Tulcea	0,3%	0,3%	0,3%	0,8%	0,2%	0,2%
40	Vâlcea	0,7%	0,7%	0,7%	1,5%	0,9%	0,3%
41	Vaslui	0,4%	0,3%	0,4%	0,9%	0,2%	0,2%
42	Vrancea	0,4%	0,5%	0,4%	1,1%	0,5%	0,2%