

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

Cuprins:

I. Rezumat executiv.....	3
II. Introducere	4
III. Metodologie	5
IV. Serviciile poștale self-service în Europa	7
V. Serviciile poștale self-service în România	10
V.1. Sistemele automate poștale în România.....	10
V.2. Traficul poștal self-service prin sisteme automate poștale în România	11
V.3. Sistemele automate poștale self-service la nivelul județelor	12
V.4. Trafic poștal self-service prin sisteme automate poștale la nivelul județelor	13
V.5. Serviciile poștale self-service prin sisteme automate poștale în urban/rural	14
V.6. Gradul de utilizare al serviciilor poștale self-service în România.....	14
VI. Caracteristicile tehnice și economice privind serviciile poștale self-service.....	15
VII. Informații din studii de piață în rândul utilizatorilor finali de servicii poștale	16
VIII. Serviciile poștale self-service în economia digitală națională.....	17
IX. Evoluții privind serviciile poștale self-service prin sisteme automate poștale.....	19
X. Concluzii	20
Anexa nr. 1 - Distribuția teritorială a sistemelor automate poștale la nivel de județe în România	22
Anexa nr. 2 - Distribuția teritorială a sistemelor automate poștale la nivelul macroregiunilor și regiunilor de dezvoltare în România	23
Anexa nr. 3 - Densitatea sistemelor automate poștale în funcție de populație la nivel de macroregiuni, regiuni de dezvoltare și județe în România.....	24
Anexa nr. 4 - Ponderea traficului poștal procesat la nivelul județelor în traficul poștal total procesat prin sisteme automate poștale în România	26

I. Rezumat executiv

“Studiul privind implementarea serviciilor self-service pentru livrarea/colectarea trimiterilor poștale” are ca scop analiza evoluțiilor aferente serviciilor poștale cu livrare într-un punct din rețelele poștale self-service ales de destinatar și ca obiectiv, promovarea asigurării accesului pentru utilizatorii finali de servicii poștale, respectiv promovarea concurenței și inovației în domeniul serviciilor poștale.

Opțiunile consumatorilor privind achiziția de produse și bunuri de consum utilizând platformele de comerț electronic au generat la nivel național modificări privind operațiunile de livrare din cadrul sectorului poștal. Prin urmare, operatorii de servicii poștale s-au adaptat noilor tendințe de consum și oferă soluții alternative cu timp scurt de livrare prin dezvoltarea rețelelor poștale self-service.

Astfel, numărul sistemelor automate poștale utilizate a crescut în anul 2024 cu 37% față de anul 2023 (de la aprox. 6,1 mii până la 8,3 mii automate poștale). Totodată, la nivelul anului 2024, volumul traficului poștal procesat prin intermediul sistemelor automate poștale a fost de peste 63 de milioane de trimiteri poștale. De asemenea, ponderea traficului poștal self-service în volumul total de coletărie își menține dinamica crescătoare ajungând în anul 2024 la un procent de aproximativ 19%, în creștere cu trei puncte procentuale față de anul 2023.

În ceea ce privește distribuția teritorială pe județe a sistemelor automate poștale, în România, din datele centralizate de Autoritate a rezultat faptul că, la nivelul anului 2024, rețelele s-au extins atât în București (peste 1.650 de sisteme poștale automate) și județul Ilfov (peste 700 de sisteme poștale automate), cât și în orașe mari precum Brașov, Cluj, Constanța, Iași și Timiș. Privind repartitia pe județe a volumului de trafic poștal procesat prin sisteme automate poștale, în cursul anului 2024, în București au fost prelucrate cele mai multe trimiteri (aprox. 28% din volumul total al traficului poștal self-service). Județele cu peste 1 milion de trimiteri poștale prelucrate prin sisteme automate poștale au fost: Argeș, Bihor, Brașov, Cluj, Constanța, Dolj, Iași, Ilfov, Prahova, Sibiu și Timiș.

Referitor la acoperirea pe zone geografice, la nivelul anului 2024, din cele peste 8.300 de sisteme automate, 86% erau amplasate în mediul *urban*, respectiv 14% în mediul *rural*. Totodată, din volumul total de trimiteri poștale prelucrate prin intermediul sistemelor automate poștale, la nivelul anului 2024, aprox. 87% au fost prelucrate în mediul *urban*, respectiv 13% în mediul *rural*.

Analizând dezvoltarea serviciilor poștale self-service, respectiv gradul de implementare și utilizare al sistemelor automate poștale, pe baza evoluției unor indicatori specifici domeniului poștal, noile elemente de infrastructură poștală sunt fiabile, cu un nivel de acoperire dar și al relevanței în creștere și cu o evoluție pozitivă din punct de vedere al rezistenței și prezenței pe piața serviciilor poștale. Prelucrarea trimiterilor prin intermediul sistemelor automate a devenit un segment al sectorului poștal din ce în ce mai popular, agreat și accesat de către tot mai mulți utilizatori finali pentru livrarea/colectarea coletelor poștale. ANCOM a realizat și pune la dispoziție harta¹ națională privind rețeaua poștală utilizată pentru furnizarea serviciilor poștale unde pot fi găsite informații inclusiv privind rețelele de sisteme automate poștale.






În ceea ce privește accesul persoanelor cu dizabilități locomotorii sau cu deficiențe de vedere privind utilizarea serviciilor poștale self-service, furnizorii de servicii poștale au comunicat faptul că au implementat optimizarea livrării prin intermediul sistemelor automate pentru beneficiarii cu probleme locomotorii, respectiv livrarea coletelor la înălțime medie cuprinsă în intervalul 70-150 cm.

Pentru livrarea coletelor poștale într-un mod sustenabil, operatorii poștali utilizează ambalaje biodegradabile dar și mașini electrice cu impact zero asupra amprentei de carbon. De asemenea, au

¹ <https://sscpds.ancom.ro/ro/postalservices/harta> - rețeaua poștală utilizată pentru furnizarea serviciilor poștale;

instalat sisteme automate poștale prietenoase cu mediul înconjurător care sunt alimentate cu energie verde generată de panouri solare. Sistemele automate poștale pot contribui la reducerea amprentei de carbon prin eficientizarea și scurtarea rutelor de distribuție ale furnizorilor de servicii poștale.

Așadar pe lângă alte concluzii ale studiului privind dezvoltarea și implementarea serviciilor self-service pentru livrarea/colectarea trimiterilor poștale remarcăm:

-  numărul sistemelor automate poștale și-a continuat dinamica crescătoare, și pe parcursul anului 2024 la nivelul căruia au fost utilizate 8.324 de sisteme automate, în creștere cu aproximativ 37% față anul 2023 când au fost utilizate 6.064 de sisteme automate.
-  conform datelor transmise de către operatorii poștali deținători de rețele de sisteme automate poștale, aproximativ 86% din sistemele automate poștale erau amplasate și prelucrau trimiteri poștale în mediul *urban* (aproximativ 7.200 de sisteme automate poștale), iar 14% operau în mediul *rural* (aproximativ 1.100 de sisteme automate poștale).
-  gradul de utilizare al sistemelor automate poștale raportat la volumul traficului poștal de coletărie intern și internațional intrat la nivelul anului 2024 a fost de aproximativ 19%, în creștere față de 16% grad de utilizare înregistrat la nivelul anului 2023. Așadar se menține dinamica crescătoare privind utilizarea automatelor pentru preluarea coletelor poștale.
-  platformele de comerț electronic au influențat atât traficul poștal generând creșterea fluxului poștal la nivelul operațiunilor derulate de operatorii de curierat, cât și numărul sistemelor automate (la nivelul anului 2024, volumul traficului poștal self-service a fost cu aproximativ 57% mai mare decât traficul procesat la nivelul anului 2023).
-  în contextul creșterii traficului poștal de coletărie datorită orientării tot mai multor utilizatori spre efectuarea cumpărăturilor online, furnizorii de servicii poștale au continuat procesul de implementare și dezvoltare a infrastructurilor poștale self-service, mai ales în mediul urban, această soluție de procesare poștală oferind atât companiilor de curierat cât și utilizatorilor de servicii poștale mai multă eficiență și flexibilitate privind procesul de livrare/colectare.

Anexele prezentului studiu conțin: anexa nr. 1, "*Distribuția teritorială a sistemelor automate poștale la nivel de județe în România*", anexa nr. 2, "*Distribuția teritorială a sistemelor automate poștale la nivelul macroregiunilor și regiunilor de dezvoltare în România*", anexa nr. 3, "*Densitatea sistemelor automate poștale în funcție de populație la nivel de macroregiuni, regiuni de dezvoltare și județe în România*", respectiv anexa nr. 4, "*Ponderele traficului poștal procesat la nivelul județelor în traficul poștal total procesat prin sisteme automate poștale în România*".

II. Introducere

Evoluția privind digitalizarea, implementarea noilor tehnologii informaționale, automatizarea unor activități pentru a crește gradul de eficiență organizațională, influențează tot mai mult dinamica economiei cât și strategiile de dezvoltare și sustenabilitate economică elaborate pe diferite domenii inclusiv domeniul serviciilor poștale și de curierat.

În acest context, domeniul serviciilor poștale fiind parte a categoriei de sectoare economice esențiale inclus în infrastructura critică națională², continuă să asigure utilizatorilor de servicii poștale dreptul de acces la serviciul universal poștal, respectiv să beneficieze de furnizarea permanentă a serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal, menține furnizarea serviciului poștal tradițional

² OUG 98/2010 definește noțiunea de infrastructură critică națională (ICN) incluzând orice element/sistem care este esențial pentru menținerea funcțiilor vitale ale societății, a sănătății, siguranței, securității, bunăstării sociale ori economice a persoanei și a cărei perturbare/distrugere ar avea un impact semnificativ la nivel național. Față de caracterul esențial al ICN, consecința directă a încadrării în aceasta categorie este obligația de a asigura continuitatea funcționării. Astfel, este necesară protecția infrastructurilor critice (PIC);

și, relativ mai nou dar într-o dinamică semnificativ crescătoare privind volumul trimitărilor poștale procesate, asigură serviciul de livrare asociat domeniului online, un serviciu poștal modern, adaptat noilor preferințe de consum și adecvat evoluției pieței prin implementarea unor soluții inovatoare pentru prelucrarea trimitărilor poștale.

Accesul la internet și serviciile de telecomunicații au favorizat dezvoltarea rapidă a mediului digital prin popularea acestuia cu o multitudine de informații disponibile prin accesarea motoarelor de căutare, aplicații de comunicare și interacțiuni pe diferite domenii de interes (educație, cultură, sănătate etc.), comercianți și magazine online, platforme de comerț electronic ce pun la dispoziția utilizatorilor o diversitate de bunuri și produse de consum sau servicii online de intermediere a unor tranzacții comerciale, inclusiv intermedierea serviciilor poștale.

Totodată, în procesul de vânzare și cumpărare online, tranzacțiile comerciale se finalizează într-un procent majoritar (excepție fac achizițiile online cu ridicarea produselor din magazin sau de la sistemele automate non-poștale³ instalate în locația fizică a comerciantului) cu livrarea bunurilor și produselor către consumatori prin intermediul serviciilor poștale, respectiv prin servicii de livrare la adresa de domiciliu a acestora sau la o adresă în afara domiciliului prin intermediul sistemelor automate poștale sau locațiile PUDO (puncte de preluare/predare a trimitărilor poștale).

Astfel, pentru comercianții online, livrarea bunurilor către destinatari, prin metoda tradițională de livrare la domiciliu și timpul de livrare alocat acestor operațiuni nu se mai aliniază preferințelor de consum actuale ale utilizatorilor și confirmă necesitatea unui serviciu poștal de livrare fiabil, accesibil financiar, cu un timp de livrare cât mai scurt. Furnizorii de servicii poștale au înțeles această nevoie și oferă atât consumatorilor, cât și companiilor deținătoare de magazine online, soluția de livrare a coletelor în afara adresei de domiciliu a destinatarului. În același timp, comercianții încearcă să își facă canalele de vânzări și distribuție mai atractive și mai eficiente din punct de vedere al costurilor, încurajând livrarea în afara adresei de domiciliu deoarece livrarea la domiciliu devine costisitoare atât pentru expeditor, cât și pentru destinatar.

Având în vedere aceste evoluții, precum și nevoia de a monitoriza dinamica serviciilor poștale self-service pe piața din România, ANCOM a inițiat prezentul studiu pentru evaluarea stadiului de implementare și dezvoltare a sistemelor automate de livrare și/sau colectare a trimitărilor poștale.

III. Metodologie

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

- definirea conținutului chestionarului având în vedere perspectiva de analiză cantitativă și calitativă a procesului de implementare a serviciilor poștale self-service;
- stabilirea panelului de cercetare și lansarea anchetei statistice pentru colectarea datelor;
- monitorizarea anchetei, colectarea și centralizarea datelor raportate;
- prelucrarea, verificarea, certificarea și analizarea informațiilor.

În vederea derulării studiului au fost selectați 19 operatori de servicii poștale care au furnizat împreună, în cursul anului 2024, aproximativ 99% din traficul de coletărie (colete și pachete mici⁴, interne și internaționale) din România. Cercetarea a presupus transmiterea către furnizorii de servicii poștale selectați a unui chestionar în format digital derulat prin aplicația de raportare date statistice a Autorității cu scopul de a obține date privind implementarea serviciilor de tip self-service pentru livrarea/colectarea trimitărilor poștale.

³sisteme automate non-poștale instalate în locația fizică a comerciantului ex. Decathlon, Farmacia Tei, etc.;

⁴pachetele mici sunt asimilabile coletelor poștale chiar dacă sunt caracteristice doar activității furnizorului de serviciu universal;

Astfel, pentru dimensiunea națională a studiului, în cercetarea propriu-zisă au fost implicați doar acei furnizori de servicii poștale care au comunicat Autorității faptul că au utilizat în cursul anului 2024, în procesele de colectare/livrare, sisteme automate poștale, respectiv un număr de 8 operatori de servicii poștale ce dețin rețele proprii de sisteme automate poștale.

Prin urmare, din panelul de cercetare au făcut parte următorii membri:

Furnizori de servicii poștale	Sisteme automate poștale
C Solution S.R.L. (Poșta Panduri)	✓
Cargus S.R.L.	✓
Compania Națională Poșta Română S.A.	✓
Delivery Solutions S.A. (Sameday)	✓
Dynamic Parcel Distribution S.A.	✓
Fan Courier Express S.R.L.	✓
GLS General Logistics Systems România S.R.L	✓
Packeta România S.R.L.	✓

Pentru dimensiunea internațională, informațiile prezentate reprezintă concluzii, respectiv recomandări ale rapoartelor⁵ grupului de lucru „Acces și Interoperabilitate” din cadrul ERGP⁶. ANCOM a colaborat la realizarea acestor două proiecte prin participare activă la sesiunile de lucru.

La nivel național, ANCOM a colectat datele pentru acest studiu în intervalul calendaristic mai - august 2025, rezultatele finale fiind comparate cu datele similare aferente anilor anteriori, pentru a fi prezentată astfel dinamica principalilor indicatori caracteristici domeniului serviciilor poștale self-service. Procesul de verificare și prelucrare a datelor a presupus inclusiv consultarea reprezentanților furnizorilor chestionați, în vederea clarificării informațiilor raportate. Activitatea de prelucrare și verificare a datelor s-a derulat în intervalul septembrie – noiembrie 2025.

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 definite⁷ 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 mai mulți furnizori, în ultimii ani, a unor soluții inovative de eficientizare a procesului de distribuție prin optimizarea etapelor de colectare/livrare a trimerilor poștale a dus la dezvoltarea rețelelor de sisteme automate poștale, instalațiile respective devenind segmente de capăt ale rețelelor poștale (puncte de acces și/sau de contact).

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

⁵<https://ec.europa.eu/docsroom/documents/60374> - Raportul ERGP privind “Accesul la infrastructură pentru livrarea coletelor poștale”, Iunie 2024; https://single-market-economy.ec.europa.eu/document/download/93648b94-302a-4ea7-a216-ccfcac20aef7_en?filename=ERGP%20%2825%29%2011%20TheDeliveryEcosystem.pdf – Raportul ERGP “Ecosistemul de livrare, lanțul valoric și noi modele de afaceri în sectorul poștal”, Iulie 2025 – sub-grupul de lucru “Acces și Interoperabilitate”;

⁶ERGP este un grup de lucru compus din autorități naționale de reglementare poștală care consiliază Comisia cu privire la dezvoltarea și aplicarea consecventă a reglementărilor poștale în întreaga UE;

⁷*puncte de acces* – instalațiile fizice, inclusiv cutiile poștale, puse la dispoziția publicului, prin intermediul cărora trimerile poștale pot fi introduse în rețeaua poștală; *puncte de contact* – ansamblul instalațiilor fizice prin intermediul cărora trimerile poștale pot fi livrate destinatarilor;

- serviciu poștal self-service: serviciu poștal a cărui particularitate constă în posibilitatea utilizatorului de a depune/prelua trimiteri poștale în/din rețeaua poștală, prin intermediul unor instalații automatizate nedeservite de personal, o locație de tip magazin sau un punct de vânzare cu amănuntul;
- sisteme automate de colectare și/sau livrare: puncte de acces de colectare și/sau de livrare nedeservite de personal, automatizate și digitalizate, care sunt utilizate pentru furnizarea de servicii poștale self-service⁸;
- 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.

Pe baza acestor definiții, a fost realizată cercetarea privind implementarea serviciilor poștale self-service pentru livrarea/colectarea trimiterilor poștale, rezultatele fiind detaliate în cele ce urmează.

IV. Serviciile poștale self-service în Europa

În Europa, progresul tehnologiei informațiilor și comunicațiilor a schimbat viața economică și socială a societății și a generat transformarea informației digitale în plus valoare atât economică cât și socială. Noua economie a creat industrii noi și piețe de desfacere globale unde produsele și serviciile au fost transferate și sunt comercializate în format digital prin intermediul noilor tehnologii și al internetului.

La nivelul Comisiei Europene și al grupului ERGP există preocuparea pentru colectarea de date privind serviciile poștale self-service în Europa. Implementarea rețelelor de sisteme automate poștale sau puncte PUDO ca locații de preluare/depunere a coletelor a ajuns în etapa de extindere dar autoritățile dețin informații limitate cu privire la valorile unor indicatori caracteristici sectorului având în vedere atât fluctuația pieței cât și preferințele de consum ale utilizatorilor de servicii poștale.

Prin urmare, în primul semestru al anului 2024, grupul de lucru „Acces și Interoperabilitate” din cadrul ERGP, a publicat raportul „*Accesul la infrastructură pentru livrarea coletelor poștale*”. Informațiile care au stat la baza realizării raportului și datele prezentate privind serviciile poștale self-service cu livrare în afara adresei de domiciliu (OOH)⁹, respectiv puncte de acces/contact APM¹⁰ și APD¹¹, în statele din Europa, au fost colectate de la 32 de autorități de reglementare poștală din țările membre ERGP, respectiv 27 de state membre ale Uniunii Europene și Muntenegru, Macedonia de Nord, Norvegia, Serbia și Turcia (observatori). Raportul grupului ERGP a analizat dacă noile metode de livrare ar putea ridica în viitor probleme de concurență legate de accesul la infrastructura poștală pentru livrarea coletelor poștale și a evaluat potențialele instrumente de reglementare pentru a promova concurența la nivelul pieței cât și satisfacția consumatorilor. Recomandarea a fost aceea de a realiza o analiză a cadrului juridic european și de a constitui o armonizare a practicilor privind soluțiile de livrare/colectare OOH în Europa, inclusiv definițiile legale, regimul de autorizare și licențiere cât și competențele autorităților de reglementare privind serviciile poștale self-service.

În ceea ce privește competitivitatea pieței privind prelucrarea trimiterilor poștale prin intermediul rețelelor OOH, grupul de lucru a remarcat, conform raportului menționat mai sus, faptul

⁸definiția sistemelor automate poștale conform “[Decizia Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr.925/2023](#)”;

⁹OOH - out of home delivery (en) - livrarea trimiterilor poștale în afara adresei de domiciliu, la o adresă aleasă de utilizatorul final al serviciilor poștale;

¹⁰APM -automated parcel machine (en) – sistem automat poștal;

¹¹APD -assisted parcel delivery (en) – livrare asistată a coletelor poștale, locație care oferă logistică pentru serviciile de livrare/colectare a coletelor poștale;

că există un grad suficient de concurență pe piața europeană. Autoritățile de reglementare studiate nu au raportat probleme de concurență în ceea ce privește prelucrarea trimiterilor poștale prin intermediul sistemelor automate poștale (APM) sau al locațiilor PUDO (APD) și nu au primit sesizări privind refuzul accesului la aceste rețele poștale. De asemenea, nu au fost înregistrate cazuri majore de concurență privind utilizarea și gestionarea sistemelor automate poștale și a punctelor PUDO, cu o excepție, respectiv autoritatea națională de concurență din Cehia (ÚOHS¹²) care examinează o posibilă încălcare a dreptului concurenței sub forma clauzelor anticoncurențiale din acordurile contractuale dintre un operator poștal și operatorii punctelor sale PUDO.

La nivelul statelor europene, reglementarea serviciilor poștale privind livrarea de colete OOH, cunoaște abordări diverse. Propunerea sub-grupului de lucru a fost ca procesul privind revizuirea Directivei Poștale să aibă în vedere includerea unor definiții clare ale rețelelor APM și APD, precum și competențele autorităților de reglementare în acest domeniu.

Privind regimul de autorizare, grupul ERGP a analizat dacă proprietarii de rețele APM și APD au nevoie sau nu de autorizație pentru a opera pe diferite piețe europene și au constatat faptul că, în Europa, nu necesită o autorizație deoarece nu sunt considerați operatori poștali conform definiției Directivei Poștale. Doar patru țări impun o autorizare operatorilor poștali deținători de sisteme automate poștale (Cipru, Grecia, Italia și Turcia) și două țări pentru operarea locațiilor PUDO (Cipru și Turcia). Autoritatea de reglementare elenă (EETT) a precizat faptul că este necesară autorizarea rețelelor de livrare OOH, deoarece atât sistemele automate poștale, cât și punctele/locațiile PUDO sunt considerate ca fiind parte a rețelei poștale. Alte autorități de reglementare au subliniat faptul că soluțiile OOH sunt o alternativă la livrarea tradițională la domiciliu. Prin urmare, livrarea prin intermediul rețelei de sisteme automate poștale ar fi parte a activității de distribuție, întrucât coletul este depozitat în sistemul automat poștal înainte de a fi ridicat de către destinatar.

Așadar, la nivel european, segmentul de piața privind serviciile poștale self-service este dinamic, cu potențial de dezvoltare, numărul acestor elemente de infrastructură poștală este în creștere, dar ar putea fi necesare unele stimulente suplimentare pentru implementarea rețelelor poștale cu livrare în afara adresei domiciliu a destinatarului, deoarece acoperirea geografică nu este încă completă.

În cursul anului 2025, grupul de lucru „Acces și Interoperabilitate” din cadrul ERGP a publicat raportul¹³ „Ecosistemul de livrare, lanțul valoric și noi modele de afaceri în sectorul poștal”. Printre principalele concluzii ale raportului se remarcă cea privind limitele pieței poștale ce devin tot mai dificil de definit și într-un viitor cadru de reglementare poștală ar trebui elaborat un set de criterii pentru a defini clar aceste granițe ale sectorului poștal. Aceasta este una dintre recomandările raportului privind ecosistemul de livrare.

Totodată, segmentul livrărilor devine din ce în ce mai complex, iar definiția pieței poștale devine tot mai puțin clară în scopul reglementării. În acest sens, având ca obiectiv să ofere o imagine de ansamblu asupra piețelor de scrisori și colete, precum și a noilor servicii de livrare, raportul evaluează: intersecția serviciilor poștale cu serviciile ne-poștale pe piața serviciilor de livrare; evoluțiile generale privind piața serviciilor de livrare; respectiv, potențialele probleme în ceea ce privește concurența și posibilele răspunsuri de reglementare. Astfel, cu scopul de a sprijini autoritățile de reglementare poștală, în cadrul acestui proiect grupul a formulat două recomandări privind politica de reglementare: acordarea autorităților naționale de reglementare a competențelor de monitorizare a sectorului de livrare și de promovare a concurenței în sectorul poștal în contextul piețelor adiacente

¹²ÚOHS - Office for the Protection of Competition (Cehia);

¹³https://single-market-economy.ec.europa.eu/document/download/93648b94-302a-4ea7-a216-ccfcac20aef7_en?filename=ERGP%20%2825%29%2011%20TheDeliveryEcosystem.pdf – “Ecosistemul de livrare, lanțul valoric și noi modele de afaceri în sectorul poștal”;

emergente; cât și asigurarea faptului că autoritățile naționale de reglementare au acces la datele de piață pentru întreg sectorul de livrare, nu doar pentru sectorul poștal.

Conform raportului, piața modernă de livrări dispune de un număr tot mai mare de grupuri interesate de acest sector, servicii mai diversificate și rețele de livrare cu acoperire extinsă. Dinamica în creștere a economiei digitale denotă faptul că părțile interesate cuprind acum atât operatorii poștali tradiționali, cât și noii intrați pe piață, cum ar fi platformele de comerț electronic și furnizorii de soluții software pentru sectorul serviciilor de livrare. Piața serviciilor de livrare include acum atât livrarea la domiciliu a bunurilor, inclusiv a alimentelor și produselor farmaceutice, prin intermediul platformelor digitale cât și livrarea OOH prin intermediul sistemelor automate poștale sau locațiilor PUDO (puncte de preluare/predare a coletelor poștale). Astfel, rețelele de livrare s-au extins dincolo de infrastructura poștală tradițională pentru a include algoritmi de rutare (metode folosite pentru a determina calea optimă privind transferul de date între nodurile dintr-o rețea de distribuție/livrare, de la sursă la destinație), sisteme de gestionare a datelor clienților și platforme logistice online.

În acest context, raportul ERGP a consemnat faptul că lanțul valoric poștal tradițional descris la articolul 2 alineatul 1 din Directiva privind serviciile poștale, constând în colectarea, sortarea, transportul și distribuția trimiterilor poștale, devine mai complex ca urmare a digitalizării și a unei concurențe sporite. Operatorii de servicii poștale mai mici pot prelua responsabilitatea unui singur aspect al lanțului valoric sau pot livra în segmentul final al procesului într-o zonă geografică mai mică. În mod similar, vânzările cu amănuntul și serviciile de livrare aferente pentru finalizarea comenzilor lansate pe internet devin parte a unui lanț valoric extins. În ce privește livrarea, sistemele automate poștale și locațiile PUDO (puncte de preluare/predare a trimiterilor poștale) adaugă, un factor nou lanțului valoric poștal tradițional. Prin urmare, acest lanț valoric de livrare modern a devenit mult mai stratificat decât înainte.

De asemenea, documentul menționează faptul că operatorii poștali au dezvoltat modele noi de afaceri pentru a răspunde condițiilor de piață în schimbare și a descris cinci tendințe în modelele de afaceri din sectorul livrărilor: *internaționalizare* (investiții în piețe geografice noi și parteneriatul cu sau achiziționarea de operatori străini); *specializare* (diferențierea față de concurenți prin îmbunătățirea elementelor specifice din cadrul lanțului valoric, exemplele includ livrarea în aceeași zi sau livrarea de medicamente); *integrare orizontală* (extinderea afacerii la același nivel al lanțului valoric, varianta poate ajuta la atingerea unei economii de scară mai bune, se reduce costul unitar producând mai multe bunuri/servicii, respectiv scad costurile medii, pe măsură ce producția crește); *integrare verticală* (extinderea afacerii în sus/în jos pe lanțul valoric); *platformizare* (asumarea rolului de platformă digitală, mijlocind astfel relația între comercianți din mediul online și clienți).

Raportul prezintă totodată potențiale probleme de reglementare și disfuncționalități ale pieței și sesizează aspectul privind serviciile de livrare emergente care pot crea confuzie cu privire la calificarea lor drept servicii poștale. Documentul a consemnat faptul că multe țări au solicitat o formă de *autorizație pentru serviciile de livrare ne poștală* respectiv pentru livrarea de alimente și produse alimentare la domiciliu, prin intermediul platformelor digitale. În plus, multe platforme de comerț electronic sau comercianți cu amănuntul au elaborate strategii de integrare verticală și intenționează să-și livreze propriile bunuri (*self-provision*). Conform datelor centralizate în cadrul acestui proiect 11 din cele 26 de țări studiate au definit „*auto-aprovizionarea*” în cadrele lor juridice naționale.

Analizând informațiile, raportul grupului a identificat și o serie de potențiale disfuncționalități ale pieței în sectorul livrărilor, pe lângă cele generale care afectează și alte domenii, precum practici anticoncurențiale, asimetria informațională între consumatori și profesioniști, efecte externe negative, inclusiv cele legate de mediul de afaceri și impactul privind forța de muncă, respectiv cele specifice privind instrumentele de reglementare și legislație insuficiente sau probleme structurale ale

pieței serviciilor poștale, cum ar fi calitatea slabă a serviciilor de livrare și subfinanțarea infrastructurii poștale.

V. Serviciile poștale self-service în România

La nivel național, domeniul serviciilor poștale s-a adaptat rapid la opțiunile consumatorilor privind achiziția produselor și bunurilor de consum utilizând platforme de comerț electronic naționale cât și internaționale. Astfel, operatorii de servicii poștale oferă soluții alternative cu timp scurt de livrare a coletelor generate de tranzacțiile comerciale digitale prin implementarea și dezvoltarea serviciilor poștale self-service.

Studiul realizat de ANCOM privind calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului electronic asupra serviciilor poștale¹⁴ prezintă pe categoria colete cât și pe segmentul trimiterilor poștale generate de comerțul electronic o dinamică crescătoare.

Totodată, din rezultatele studiului mai sus menționat, se poate constata faptul că furnizorii de servicii poștale derulează investiții privind optimizarea infrastructurilor poștale prin instalarea sau accesarea rețelelor de sisteme automate poștale.

În anul 2024, din quantumul investițiilor realizate pentru dezvoltarea serviciilor de coletărie (aproximativ 400 mil. lei), mai mult de jumătate din aceste fonduri au fost alocate extinderii operațiunilor poștale self-service prin implementarea și dezvoltarea rețelelor de sisteme automate poștale, inclusiv aplicațiile software necesare funcționării acestor sisteme computerizate.

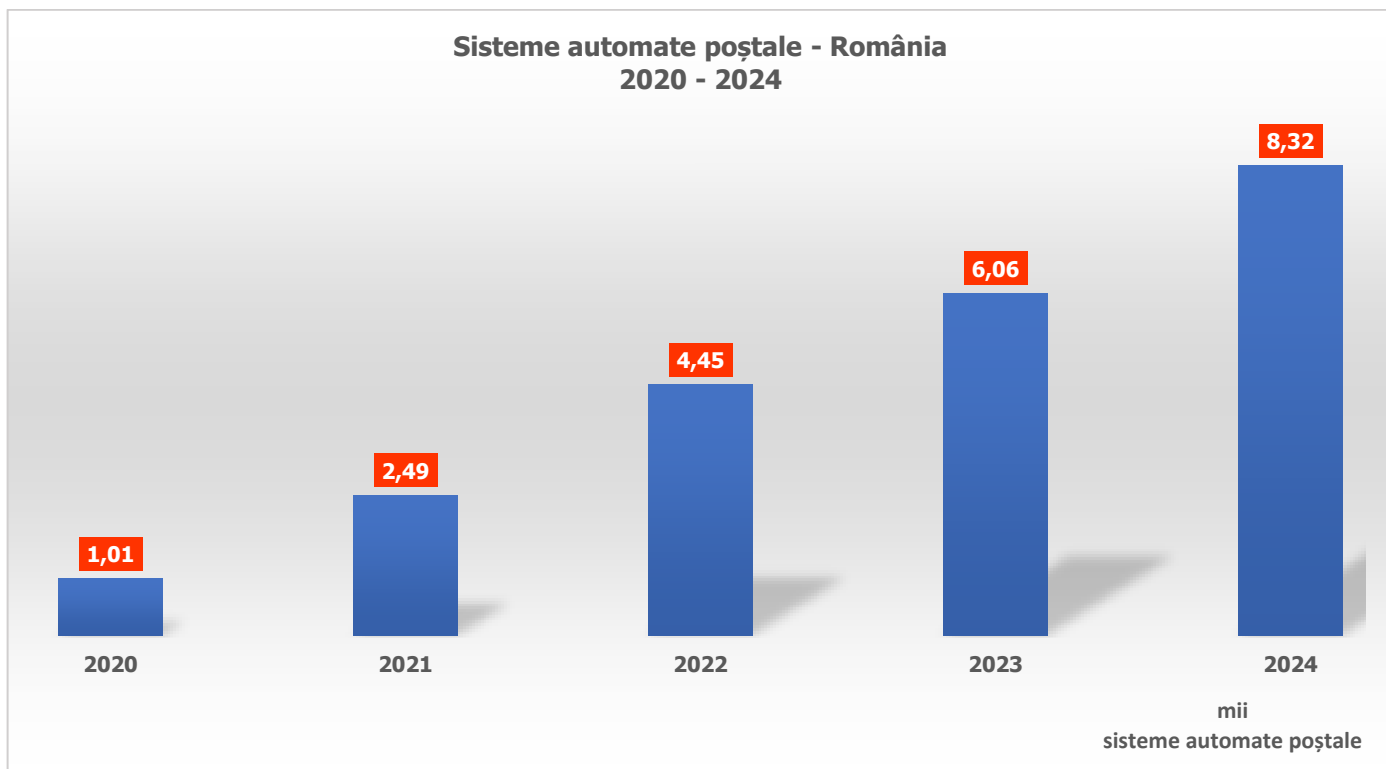
V.1. Sistemele automate poștale în România

În anul 2024, conform datelor¹⁵ raportate privind numărul sistemelor automate, 8 furnizori de servicii poștale au comunicat faptul că au utilizat peste 8.300 de sisteme automate poștale. În anul anterior 2023, cei 8 furnizori de servicii poștale au operat un total de aproximativ 6.000 de sisteme automate poștale. Astfel, numărul sistemelor automate poștale utilizate a crescut în anul 2024 cu aproximativ 37% față de anul 2023.

În perioada 2020-2024, la nivel național, numărul sistemelor automate utilizate în procesarea trimiterilor poștale a evoluat crescător înregistrând în anul 2024 un număr de 8 ori mai mare față de anul 2020; respectiv, de la aproximativ 1,01 mii de sisteme automate în anul 2020 numărul acestora a ajuns în anul 2024 să depășească 8,3 mii sisteme automate poștale.

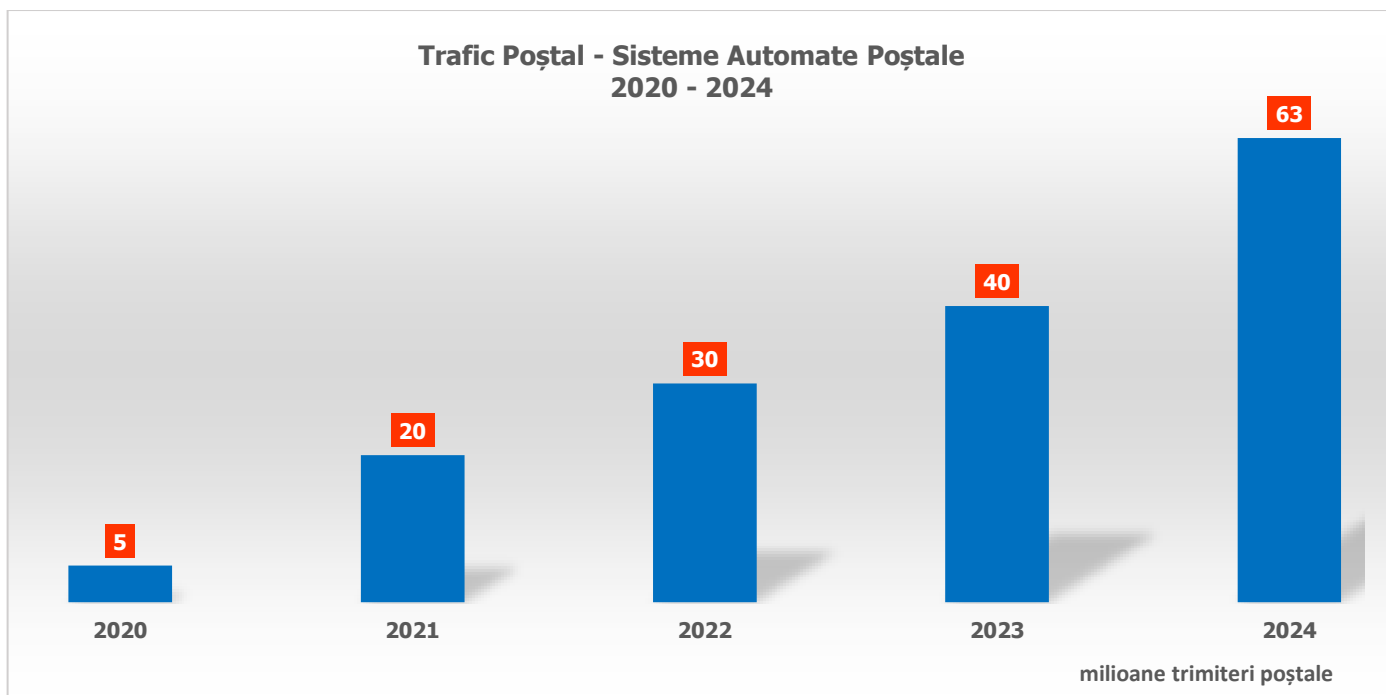
¹⁴https://www.acom.ro/studii-de-piata_5507 - Studiu privind calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului electronic asupra serviciilor poștale;

¹⁵Datele privind numărul sistemelor automate au fost raportate de către furnizorii de servicii poștale și se referă la numărul total de sisteme automate utilizate pe tot parcursul anului calendaristic, în unele cazuri fiind incluse și cele care ulterior au devenit inactive, fiind dezinstalate, redistribuite în alte locații sau casate;

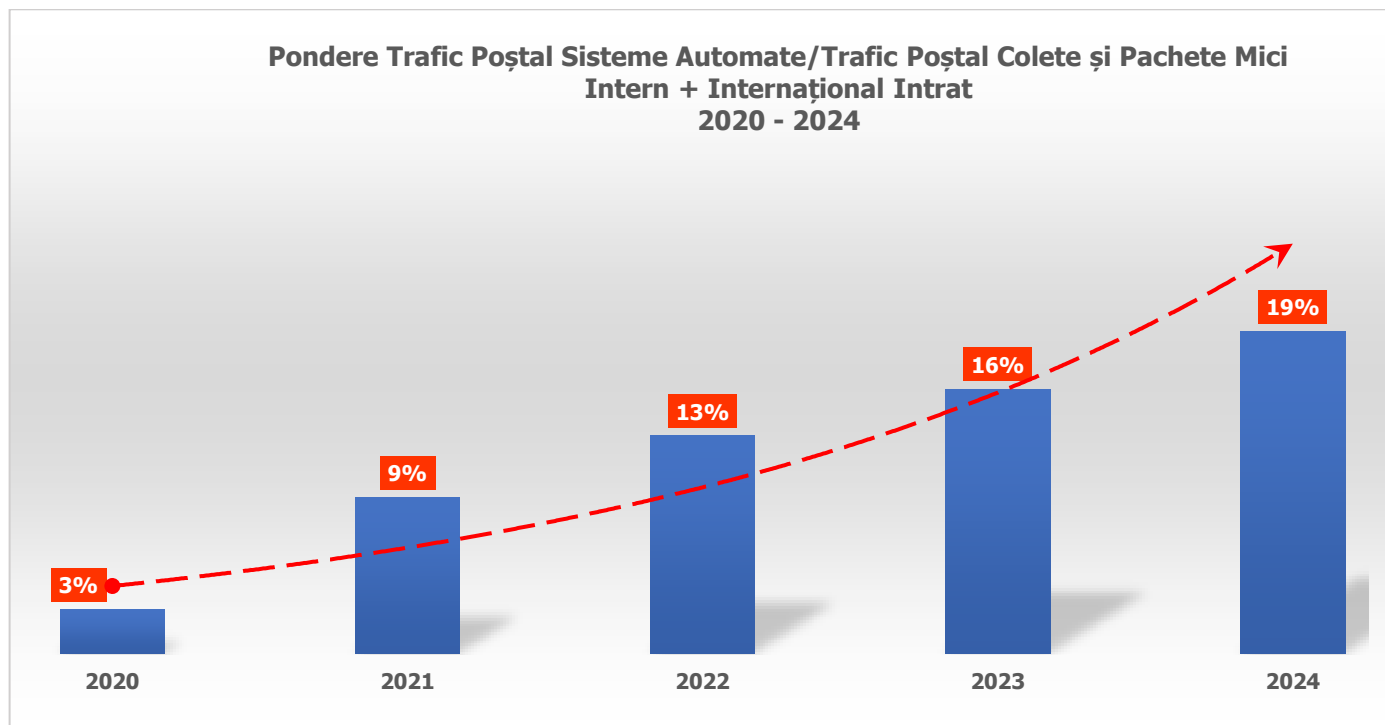


V.2. Traficul poștal self-service prin sisteme automate poștale în România

În România, la nivelul anului 2024, din volumul de aproximativ 325 de milioane de trimiteri poștale categoria *colete și pachete mici trafic poștal intern și internațional intrat*, peste 63 de milioane de trimiteri au fost livrate/colectate prin intermediul sistemelor automate poștale. La nivelul anului 2023, din volumul de aproximativ 252 de milioane de trimiteri poștale categoria *colete și pachete mici trafic poștal intern și internațional intrat*, aproape 40 de milioane de trimiteri au fost procesate prin intermediul sistemelor automate poștale.



Prin urmare, în perioada 2020–2024, ponderea traficului poștal prelucrat prin intermediul sistemelor automate poștale își menține dinamica crescătoare ajungând în anul 2024 la un procent de aproximativ 19% din volumul total de coletărie (intern și internațional intrat), în creștere cu trei puncte procentuale față de anul 2023 cu o pondere de 16%.



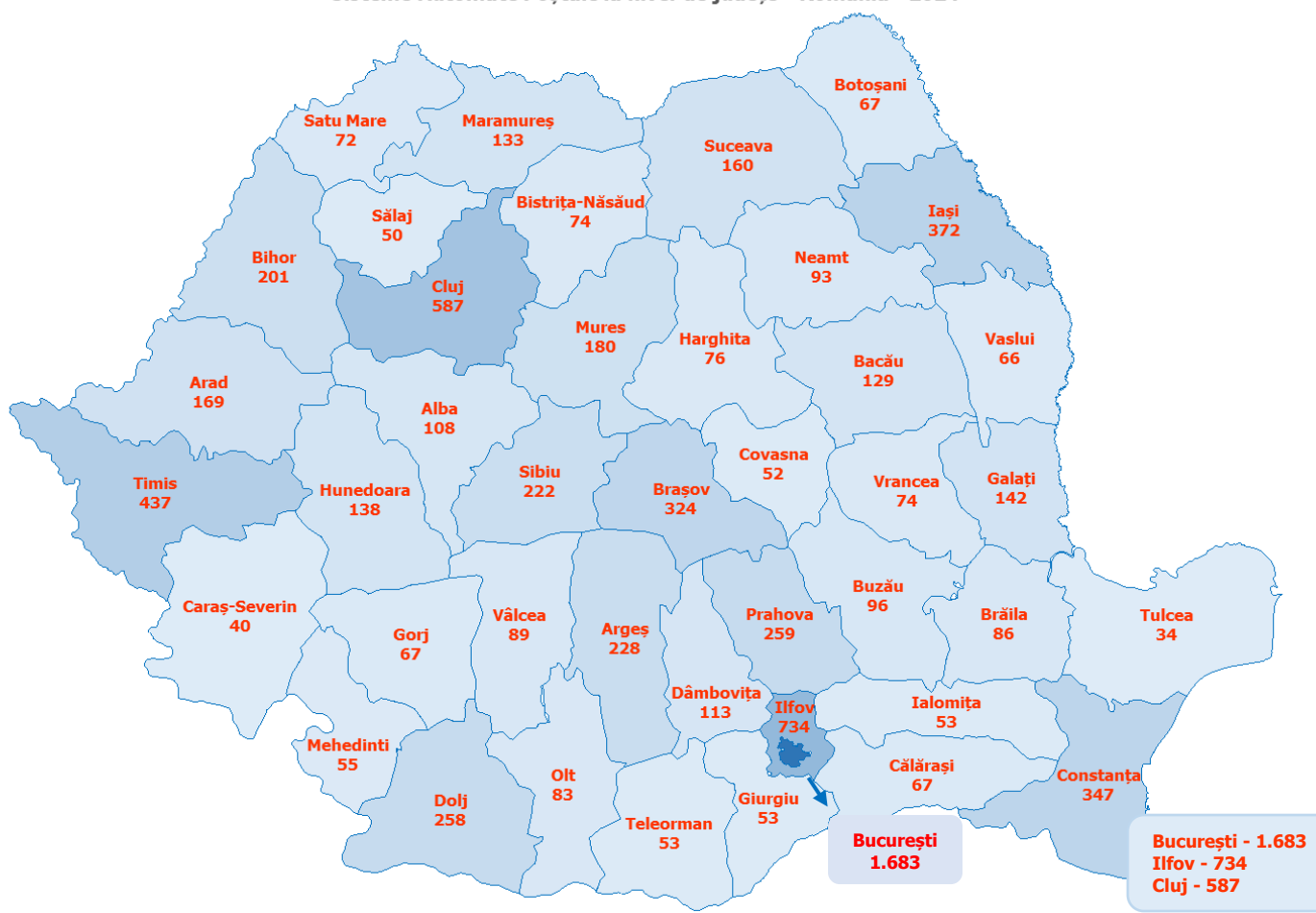
V.3. Sistemele automate poștale self-service la nivelul județelor

În ceea ce privește distribuția teritorială pe județe a rețelelor de sisteme automate poștale, în România, din datele centralizate de Autoritate a rezultat faptul că, la nivelul anului 2024, sistemele automate poștale s-au extins atât în București (peste 1.600 de sisteme poștale automate) și județul Ilfov (peste 700 de sisteme poștale automate), cât și în orașe mari precum Brașov, Cluj, Constanța, Iași și Timiș.

La nivelul anului 2023, sistemele automatele poștale erau amplasate atât în București (peste 1.300 de unități poștale automate) și județul Ilfov (peste 500 de unități poștale automate), cât și în orașe mari precum Brașov, Cluj, Constanța, Iași, Sibiu și Timiș. Comparativ, la sfârșitul anului 2022, în România, din totalul de aproximativ 4.500 de sisteme automate poștale, cele mai multe erau accesibile în București (peste 1.100 de unități poștale automate) și județele Ilfov (422 sisteme), Brașov (182 sisteme), Cluj (353 sisteme), Constanța (217 sisteme), Iași (238 sisteme) și Timiș (271 sisteme); respectiv, la sfârșitul anului 2021, la nivel național, din totalul de aproximativ 2.500 de sisteme automate poștale, cele mai multe erau accesibile în București (cu peste 500 de unități poștale) și județele Ilfov (114 sisteme), Brașov (106 sisteme), Cluj (221 sisteme), Constanța (125 sisteme), Iași (135 sisteme) și Timiș (162 sisteme). 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 și densitatea sistemelor automate poștale la nivelul macroregiunilor și regiunilor de dezvoltare în România (în perioada 2021-2024), pot fi consultate în Anexa nr. 1, Anexa nr. 2 și Anexa nr. 3 ale prezentului document.

Sisteme Automate Poștale la nivel de județe - România - 2024



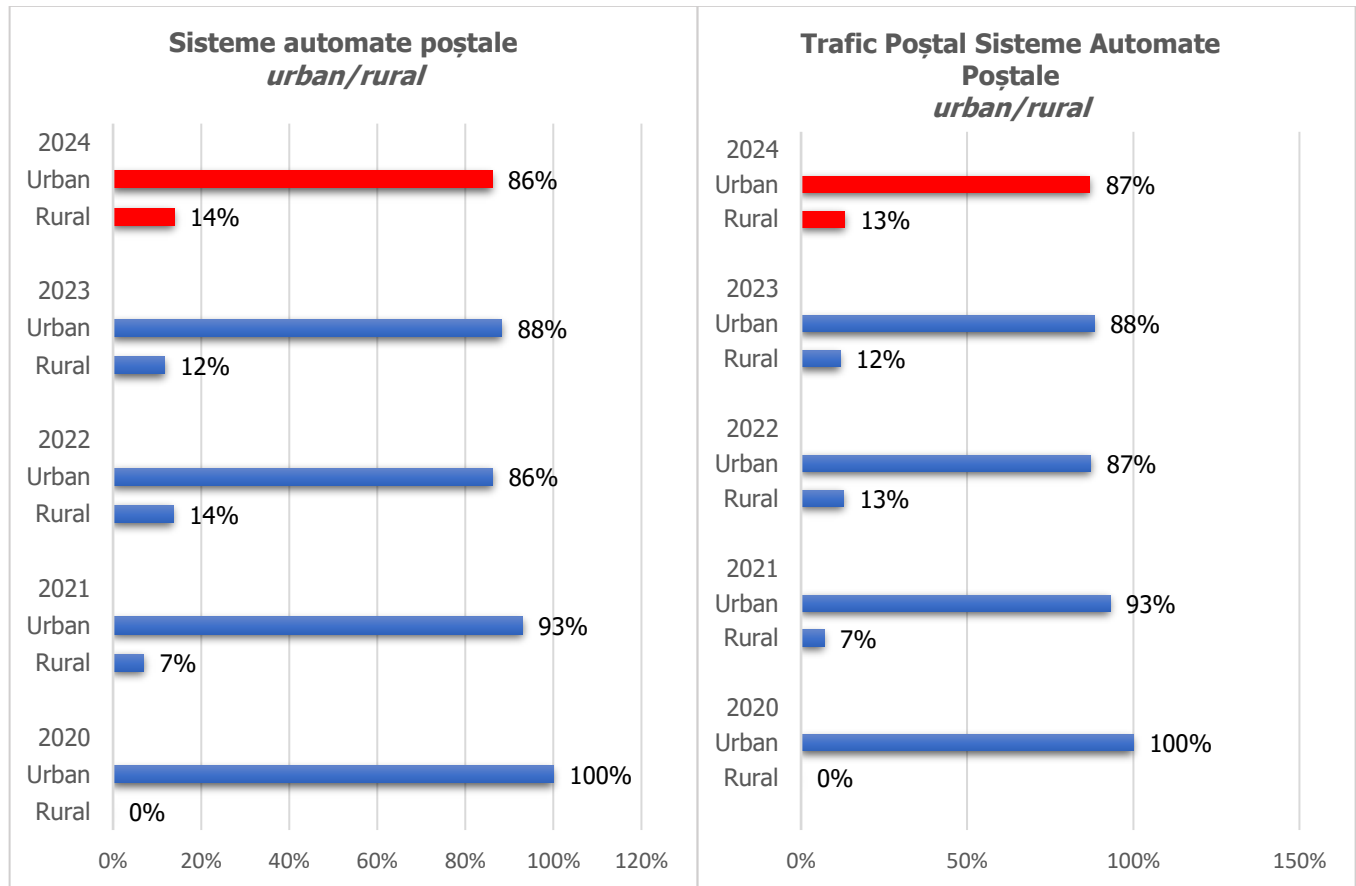
V.4. Trafic poștal self-service prin sisteme automate poștale la nivelul județelor

În ceea ce privește repartitia pe județe a traficului self-service procesat prin intermediul sistemelor automate poștale, în cursul anului 2024, din datele centralizate de Autoritate a rezultat că în București au fost prelucrate cele mai multe trimiteri (aprox. 28% din volumul total al traficului poștal self-service). Județele cu peste 1 milion de trimiteri poștale prelucrate prin sisteme automate poștale au fost: Argeș, Bihor, Brașov, Cluj, Constanța, Dolj, Iași, Ilfov, Prahova, Sibiu și Timiș.

La nivelul anului 2023, în București au fost prelucrate cele mai multe trimiteri (aprox. 30% din volumul total al traficului poștal self-service). Județele cu peste 1 milion de trimiteri poștale prelucrate prin sisteme automate poștale au fost: Brașov, Cluj, Constanța, Iași, Ilfov, Prahova, Sibiu și Timiș. Pentru anul 2022, în București au fost prelucrate aprox. 29% din volumul total al traficului poștal self-service. Județele cu peste 1 milion de trimiteri poștale prelucrate prin sisteme automate poștale au fost: Brașov, Cluj, Constanța, Iași, Ilfov și Timiș. În același sens, aferent anului 2021, din volumul total de trimiteri prelucrate prin sisteme automate poștale aprox. 36% au fost prelucrate în București. Totodată, județele Brașov, Cluj, Constanța, Iași, Ilfov și Timiș înregistrau, la nivelul aceluși an, puțin peste 500 de mii de trimiteri prelucrate prin sisteme automate poștale. Mai multe date privind acest indicator pot fi consultate în Anexa nr. 4 a prezentului document.

V.5. Serviciile poștale self-service prin sisteme automate poștale în urban/rural

În ceea ce privește acoperirea pe zone geografice a sistemelor automate poștale, la nivelul anului 2024, conform datelor prelucrate, din cele aprox. 8.300 de sisteme automate poștale, 86% (aprox. 7.200 de sisteme automate poștale) erau amplasate și prelucrau trimiteri poștale în mediul *urban*, respectiv 14% (aprox. 1.100 de sisteme automate poștale) fiind în mediul *rural*. Referitor la traficul poștal prin sisteme automate, aferent anului 2024, din volumul total aproximativ 87% au fost trimiteri poștale prelucrate în mediul *urban* și 13% în mediul *rural*.



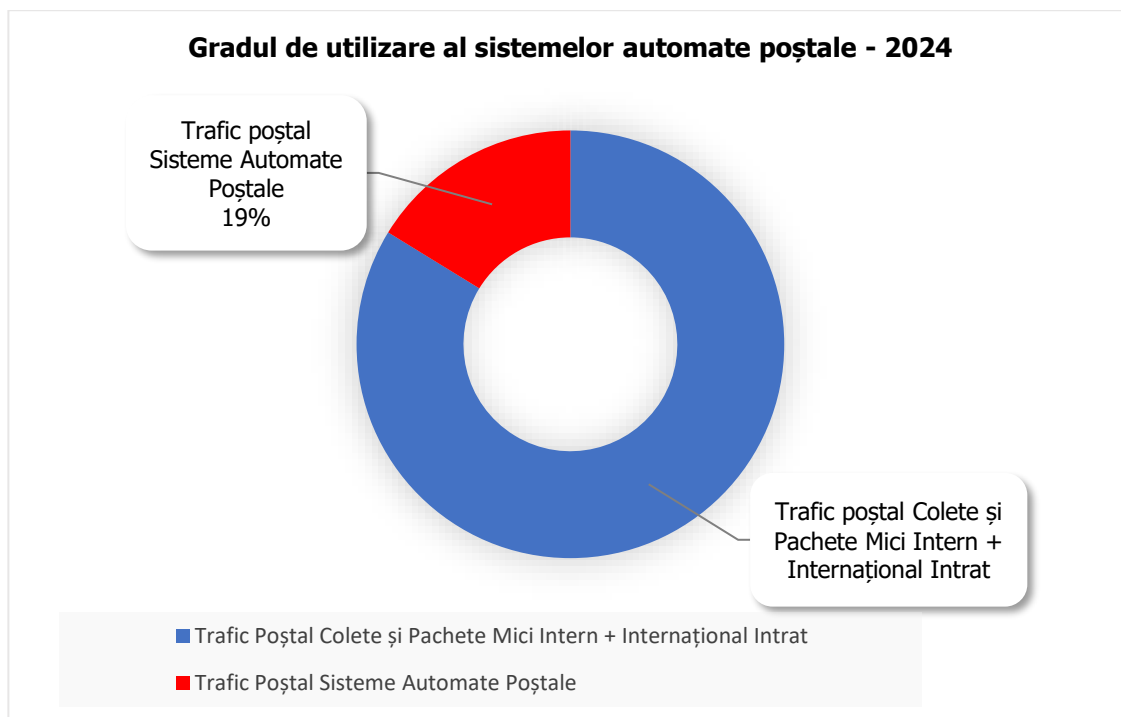
V.6. Gradul de utilizare al serviciilor poștale self-service în România

Pentru o imagine de ansamblu privind ponderea serviciilor poștale self-service în piața serviciilor poștale de coletărie a fost calculat parametrul *Gradul de utilizare a serviciilor self-service* în funcție de volumul de trimiteri poștale categoria *colete și pachete mici trafic poștal intern și internațional intrat*.

Gradul de utilizare a serviciilor poștale self-service ($G_{UT(Self-Service)}$) raportat la *traficul poștal de colete intern și internațional intrat* are la bază următoarea formulă de calcul:

$$G_{UT(Self-Service)} = \frac{\text{Volum Trafic Poștal Self-Service}}{\text{Volum Trafic Poștal Coletărie Intern + Coletărie Internațional Intrat}} \times 100$$

$$G_{UT(Self-Service)} = \frac{63 \text{ mil. de trimiteri poștale Self-Service}}{325 \text{ de mil. de trimiteri poștale Interne + Intenaționale Intrate Coletărie}} \times 100 = 19\%$$



Astfel, gradul de utilizare a serviciilor poștale din România derulate prin intermediul sistemelor automate poștale a înregistrat, la nivelul anului 2024, un procent de aproximativ 19%, în creștere față de anul 2023, la nivelul căruia înregistra un procent de 16% în procesarea trimerilor de coletărie (categoria intern și internațional intrat). Aceste valori sunt relativ modeste în raport cu potențialul privind utilizarea automatelor poștale în piața națională de coletărie.

VI. Caracteristicile tehnice și economice privind serviciile poștale self-service

Pornind de la modelele de afaceri comerciale tradiționale dezvoltate în mediul economic și adoptate în mediul online de comerțul electronic, serviciile poștale au preluat aceste caracteristici tehnice devenind astfel operațiuni de livrare/colectare prin intermediul sistemelor automate poștale de tip: *B2C (bussines-to-consumer)*, *C2C (consumer-to-consumer)*, *B2A (bussines-to-administration)* sau *C2A (consumer-to-administration)*.

Metoda tehnică principală aplicată domeniului serviciilor poștale este *livrarea bussines-to-consumer (B2C)* și reprezintă relația economică dintre magazinul online, platforma digitală de comerț electronic și consumator, beneficiarul final al bunului identificat și achiziționat în mediul digital. Astfel, pentru a intra în posesia produselor preferate cumpărătorul plasează comenzile pe platformele de comerț electronic, bunurile sunt ambalate în hub-urile logistice și ulterior preluate de către furnizorii de servicii poștale, sortate și livrate la adresa de domiciliu sau în afara acesteia într-un punct ales de destinatar, la un sistem automat poștal sau o locație PUDO (pick-up-drop-off).

O altă metodă din ce în ce mai utilizată este *livrarea consumer-to-consumer (C2C)* prin care un consumator livrează unui alt consumator un produs, această necesitate fiind identificată prin intermediul unei platforme digitale de intermediere a vânzării de bunuri și servicii, produsul este ambalat corespunzător de către expeditor (vânzătorul), respectând cerințele și condițiile de livrare ale operatorului de servicii poștale și este introdus în circuitul poștal prin depunerea coletului la un punct ales de destinatar, un sistem poștal automat sau o locație PUDO, urmând a fi preluat de către destinatar (cumpărătorul) din sistemul automat după sau dintr-o altă unitate poștală automată sau locație PUDO agreată cu operatorul poștal în timpul procesului de prelucrare a trimerii poștale.

Livrarea bussines-to-administration (B2A) reprezintă metoda tehnică ce acoperă tranzacțiile poștale efectuate între companii, agenții guvernamentale și administrații publice, operațiuni poștale privind corespondența între agențiile guvernamentale (administrație) și companii; iar metoda de *livrare customer-to-administration (C2A)*, tranzacțiile poștale între persoane fizice/consumator și administrație, autorități publice sau agențiile guvernamentale (de exemplu, depunerea declarațiilor fiscale). În ce privește *livrarea B2A*, cât și *livrarea C2A*, conform datelor raportate 1 furnizor a confirmat aceste două metode de livrare prin intermediul sistemelor automate poștale exclusive pe care le operează.

Remarcăm totuși faptul că, evoluția privind accesul la internet, acoperirea extinsă atât la nivel urban cât și la nivel rural au generat o realitate socio-economică caracterizată de un interes din ce în ce mai crescut al societății pentru comunicare și interacțiune digitală cu instituțiile și administrațiile publice sau unități administrativ teritoriale.

Conform datelor transmise de către cei 8 furnizori de servicii poștale, membri ai panelului de studiu în ce privește metodele tehnice și economice de prelucrare a trimerilor poștale prin intermediul sistemelor automate poștale, 4 furnizori au raportat metoda de livrare B2C, 2 furnizori livrare C2B, 5 furnizori livrare C2C, 1 furnizor livrare B2A, respectiv 1 furnizor livrare C2A.

VII. Informații din studii de piață în rândul utilizatorilor finali de servicii poștale

În cursul anului 2024, ANCOM a realizat un *Studiu de piață privind utilizarea serviciilor poștale, persoane fizice*, cercetarea putând fi consultată pe pagina de internet a Autorității¹⁶. Din datele obținute astfel au rezultat, printre altele, următoarele informații relevante cu privire utilizarea serviciilor poștale, respectiv a sistemelor automate poștale self-service:

Referitor la notorietate și utilizare servicii poștale, printre cele mai cunoscute servicii poștale sunt coletele (93%), serviciul confirmare de primire (82%), corespondența și serviciul ramburs (câte 80%), valori mai ridicate fiind înregistrate în rândul respondenților cu un nivel de educație mediu și superior, care dețin venituri de peste 3000 de lei/gospodărie.

Coletele au fost recepționate de câteva ori pe lună de către 41% dintre respondenții utilizatori de servicii poștale de coletărie, de câteva ori pe an de către 50% dintre aceștia, în timp ce 9% au primit o dată pe an colete.

Privind „caracteristicile comportamentului de consum”, 39% dintre respondenți au declarat că au făcut achiziții online sau pe internet de câteva ori pe an în ultimele 12 luni, în timp ce 37% au efectuat astfel de cumpărături de câteva ori pe lună, iar 5% au cumpărat online o dată pe săptămână sau mai des.

Cumpărăturile realizate de câteva ori pe lună sunt mai frecvente în rândul persoanelor cu vârste între 16 și 35 de ani, cu studii superioare și venituri mai ridicate. Pe de altă parte, achizițiile de câteva ori pe an sunt mai comune în rândul persoanelor cu vârste între 51 și 65 de ani, cu venituri între 3001 și 6000 de lei.

În general, respondenții acorda o importanță semnificativă timpului de livrare al produselor cumpărate online, cu o medie de 8,63 pe o scala de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc important”, iar 10 înseamnă „extrem de important”.

¹⁶<https://sccpds.ancom.ro/ro/postalservices> - Utilizarea serviciilor poștale de către utilizatorii finali, "Studiu de piață de tip tracking privind utilizarea serviciilor poștale, persoane fizice" (secțiunea "Servicii Poștale");

VIII. Serviciile poștale self-service în economia digitală națională

Prelucrarea trimiterilor poștale prin intermediul sistemelor automate, digitalizarea proceselor tehnologice specifice domeniului poștal, transferul serviciilor poștale din zona tradițională în zona digitală, susțin această trecere la o nouă dimensiune economică a societății contemporane, economia digitală. Astfel, sistemele automate dispun de terminal POS pentru acceptarea plăților efectuate prin intermediul cardului bancar, procesator de plăți care asigură conexiunea între POS și bancă și confirmă efectuarea plății digitale, scanner coduri de bare (QR), software *cloud* (soluție de acces la resursele informatice externe, servere, spațiul de stocare, aplicații și servicii prin intermediul internetului) administrat pentru organizarea și gestionarea operațiunilor poștale, alte componente (hardware/software) necesare procesului de sincronizare a sistemului automat poștal cu diverse alte module de aplicații software. Analizând dezvoltarea acestui segment poștal, respectiv gradul de implementare și utilizare al sistemelor automate poștale, pe baza evoluției unor indicatori specifici domeniului poștal, în cadrul prezentului studiu, monitorizăm, începând cu anul 2024, patru principale caracteristici: *fiabilitate, acoperire, relevanța și rezistența*.

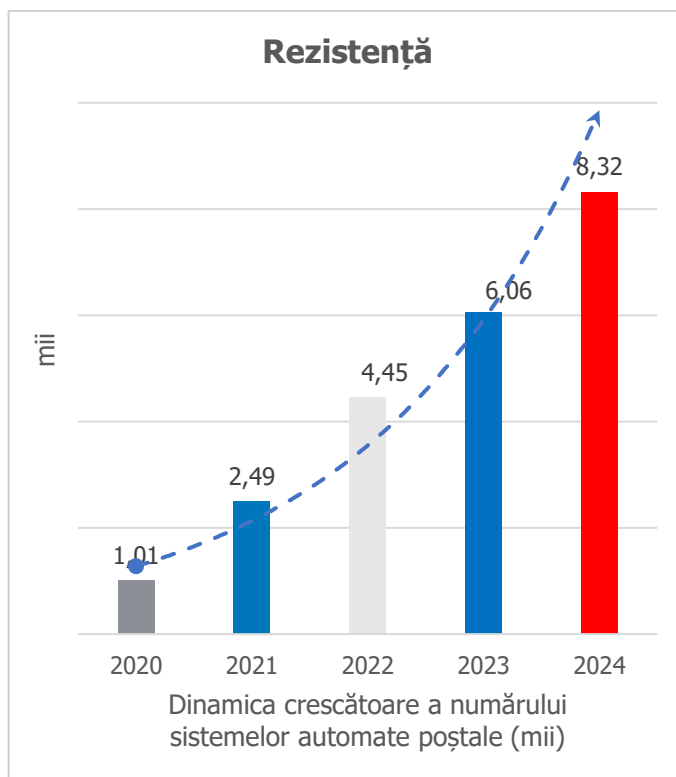
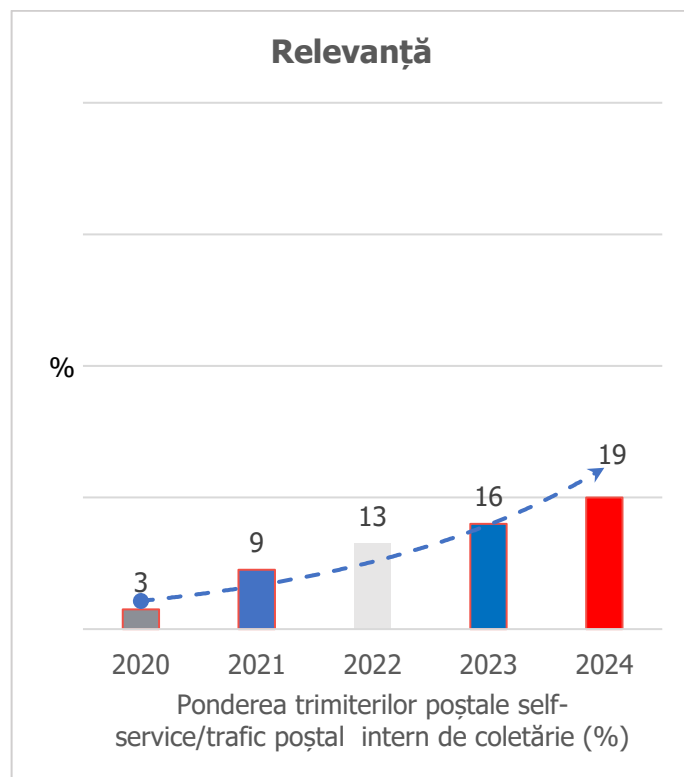
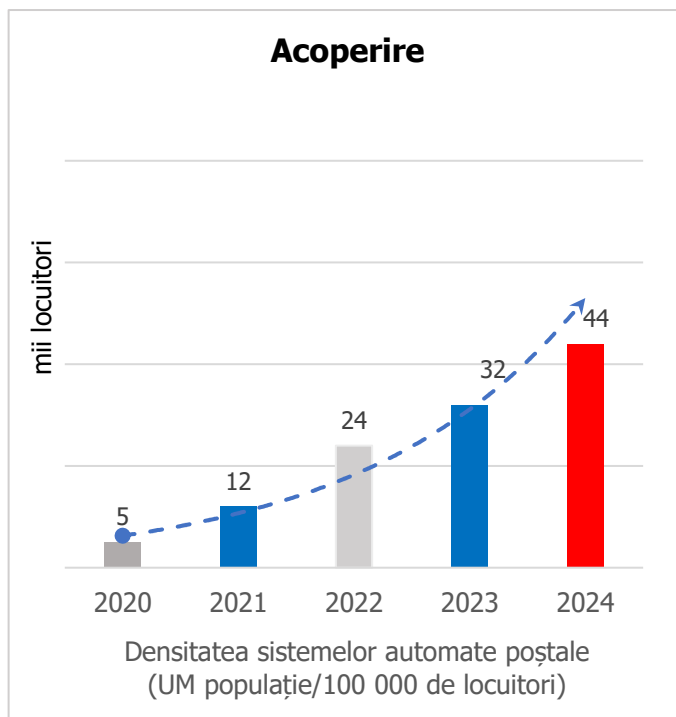
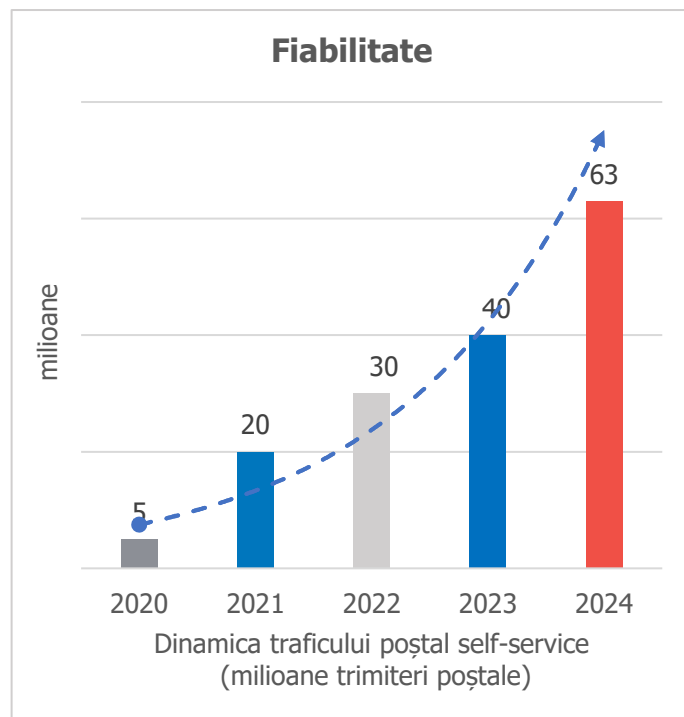
Fiabilitate – necesitatea de adaptare a serviciilor poștale la cerințele procesului de transformare digitală a societății a susținut implementarea acestui nou model tehnologic de procesare a operațiunilor poștale de livrare/colectare în mod automatizat și, impune pieței, în continuare, să dețină o capacitate ridicată de a menține prestarea unor servicii poștale de calitate conform condițiilor inițial stabilite, respectiv: timpul scurt de livrare, disponibilitate 24/7, facilități privind derularea rapidă a serviciului poștal, interacțiunea simplă și eficientă privind accesarea sistemului automat de livrare/colectare, alte caracteristici distinctive ale serviciului poștal self-service. Astfel, adaptând modul de furnizare al serviciilor poștale la nevoile actuale ale utilizatorilor finali volumul traficului poștal prelucrat prin intermediul sistemelor automate a crescut în anul 2024 cu peste 20 de milioane de trimiteri poștale față de anul anterior 2023 și confirmă faptul că acestea devin o opțiune de livrare convenabilă pentru unele categorii de utilizatori.

Acoperire – densitatea rețelelor de tip sisteme automate poștale la nivel național se află într-o dinamică crescătoare, aria de acoperire la nivelul regiunilor de dezvoltare economică este tot mai extinsă, sistemele automate poștale fiind astfel prezente în realitatea economică a societății, atât în zonele urbane dens populate, cât și în zonele rurale. Modificările privind comportamentul de consum al utilizatorilor prin efectuarea tot mai multor achiziții de bunuri și servicii utilizând oferte diversificate din mediul online (posibilitatea de comparare rapidă a tarifelor, a categoriilor de produse etc.), beneficiind astfel de facilitățile privind accesul la internet, reprezintă un aspect relevant care a generat extinderea rețelelor de sisteme automate poștale pentru a fi disponibile cât mai aproape de utilizatorul final al serviciilor poștale. Astfel, în anul 2024 erau disponibile 44 de sisteme automate, în creștere față de anul 2023 când erau disponibile 32 de sisteme automate/100.000 de locuitori.

Relevanța – ponderea operațiunilor poștale self-service în volumul traficului poștal de coletărie este în creștere, această evoluție confirmă faptul că, tot mai mulți utilizatori de servicii poștale optează pentru ridicarea coletelor prin intermediul sistemelor automate, de la locația cea mai apropiată de domiciliu sau o locație aflată în drum la întoarcerea de la birou spre casă. Astfel, ponderea trimiterilor livrate/colectate prin automate poștale a atins în anul 2024 un procent de aprox. 19% în volumul trimiterilor de coletărie categoria *intern și internațional intrat*, în creștere cu trei puncte procentuale față de anul 2023.

Rezistența – serviciile poștale self-service s-au lansat ca o soluție modernă de prelucrare a trimiterilor poștale cât și din necesitatea de livrare a coletelor într-un timp cât mai scurt, în special a celor provenite din comerțul electronic. Astfel, această nouă metodă de livrare și/sau colectare a coletelor și pachetelor mici prin intermediul sistemelor automate poștale a fost repede asimilată de piața de consum, iar nivelul cererii a crescut în mod constant și accelerat, drept urmare evoluția

acestor rețele poștale la nivel național se află pe un trend crescător, metoda adaptându-se noilor cerințe ale utilizatorilor având în vedere disponibilitatea 24/7, facilitatea în utilizare și poziționarea în zone ușor accesibile. Toate acestea au condus la menținerea cât și la extinderea pe piața de consum a rețelelor de sisteme automate poștale.



Rezumând, sistemele automate poștale sunt fiabile, cu un nivel de acoperire dar și al relevanței în creștere și cu o evoluție pozitivă din punct de vedere al rezistenței și prezenței pe piața serviciilor poștale. Prelucrarea trimiterilor prin intermediul sistemelor automate a devenit un segment al domeniului serviciilor poștale din ce în ce mai popular, agreat și accesat de către tot mai mulți

utilizatori finali pentru livrarea/colectarea coletelor poștale. Astfel, transformarea digitală a unor operațiuni poștale tradiționale susține dezvoltarea pieței, domeniul de poștă și curierat se poate adapta mai ușor schimbărilor sau preferințelor privind consumul și reacționează mai bine la ofertele bazate pe noile modele de afaceri.

IX. Evoluții privind serviciile poștale self-service prin sisteme automate poștale

ANCOM a stabilit prin Decizia nr. 925/2023¹⁷ privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale, reglementări privind sistemele automate poștale. Astfel, în cazul trimiterii poștale livrate prin intermediul sistemelor automate, furnizorul este obligat să asigure un termen de ridicare a trimiterii poștale de minimum 36 de ore din momentul informării destinatarului că trimiterea poștală a fost depusă la sistemul automat. Păstrarea trimiterii poștale în acest termen nu implică plata unor tarife suplimentare. Furnizorul trebuie să asigure respectarea termenului de ridicare a trimiterii poștale indiferent de eventualele situații particulare privind indisponibilitatea respectivului sistem automat. În cazul unei perioade de indisponibilitate a sistemului automat, termenul de ridicare stabilit de furnizor va fi prelungit corespunzător, iar utilizatorul va fi informat în acest sens.

Mesajul de informare privind depunerea trimiterii poștale la sistemul automat, transmis de regulă prin SMS sau e-mail, va conține cel puțin perioada de păstrare a trimiterii poștale și datele minime necesare identificării și accesării sistemului automat de livrare, precum și programul de funcționare a sistemului (dacă acesta nu este non-stop). Dacă destinatarul nu ridică trimiterea poștală în termenul specificat, aceasta va fi păstrată, în vederea predării, la un punct de contact al furnizorului (punct de contact fix deservit de personal sau sistem automat), iar destinatarul va fi informat în prealabil despre cum va putea intra în posesia trimiterii poștale.

În cazul în care livrarea la sistemul automat indicat de expeditor nu este posibilă, furnizorul de servicii poștale are obligația să obțină de la destinatarul trimiterii poștale permisiunea predării la un alt sistem automat, dacă această opțiune este prevăzută în contractul încheiat cu expeditorul. Furnizorul are obligația să inscripționeze în mod lizibil cu denumirea sau marca sa comercială toate instalațiile fizice care fac parte din rețeaua sa poștală, deci inclusiv și sistemele automate de colectare/livrare. Prevederile sunt aplicabile inclusiv în situația punctelor de acces sau punctelor de contact utilizate, în comun, de mai mulți furnizori de servicii poștale. De asemenea, pe orice sistem automat de colectare/livrare trebuie indicat un număr de telefon menit să faciliteze comunicarea dintre furnizor și utilizatorul serviciului poștal prestat prin intermediul respectivului sistem automat.

Autoritatea pune la dispoziție pe pagina de internet harta¹⁸ națională privind rețeaua poștală utilizată pentru furnizarea serviciilor poștale unde pot fi găsite informații inclusiv privind rețelele de sisteme automate poștale.

Accesul persoanelor cu dizabilități locomotorii sau cu deficiențe de vedere privind utilizarea serviciilor poștale self-service a fost în continuare un subiect în cadrul anchetei care a stat la baza studiului realizat de ANCOM. În acest sens, conform răspunsurilor primite, furnizorul de servicii poștale C Solution SRL (Poșta Panduri) a comunicat faptul că au implementat optimizarea livrării în sistemele automate pentru beneficiarii cu probleme locomotorii, respectiv livrarea coletelor la înălțime medie cuprinsă în intervalul 70-150 cm. Accesul la FANbox-urile de la Fan Courier Express SRL este facilitat persoanelor cu dizabilități locomotorii, exceptând unele locații unde calea de acces este prevăzută cu scări. Se are în vedere accesibilitatea sistemelor și pentru persoanele cu deficiențe

¹⁷ [Decizia Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr.925/2023](#)

¹⁸ <https://sscpds.ancom.ro/ro/postalservices/harta> - rețeaua poștală utilizată pentru furnizarea serviciilor poștale;

de vedere. Sistemele poștale automate Cargus SRL sunt montate la nivelul solului și pot fi utilizate prin intermediul aplicației, dacă telefonul are posibilitatea de a fi utilizat de persoanele cu deficiențe de vedere.

Sustenabilitatea serviciilor poștale prezintă interes atât pentru operatorii de poștă și curierat cât și pentru utilizatori având în vedere toate cele trei dimensiuni de dezvoltare durabilă: economică, socială cât și ecologică (utilizarea resurselor naturale fără a conduce la epuizarea acestora sau la degradarea mediului înconjurător). Astfel, pentru livrarea coletelor poștale într-un mod sustenabil, operatorii poștali utilizează ambalaje biodegradabile dar și mașini electrice pentru livrare cu impact zero asupra amprente de carbon. De asemenea au instalat sisteme automate poștale prietenoase cu mediul înconjurător care sunt alimentate cu energie verde generată de panouri solare. Totodată, sistemele automate poștale pot contribui la reducerea amprente de carbon, prin eficientizarea și scurtarea rutelor de distribuție ale furnizorilor de servicii poștale.

Conform unui studiu¹⁹ realizat de ANCOM, în ce privește domeniul serviciilor poștale, pentru reducerea amprente de carbon, opțiunile principale indicate de respondenți ca fiind favorite sunt utilizarea consumabilelor, respectiv ambalajelor biodegradabile (58% dintre respondenți) și utilizarea mașinilor electrice pentru livrare (50% dintre respondenți). În ceea ce privește disponibilitatea de a accepta timpi de livrare mai lungi, media răspunsurilor a fost de 6,04 din 10, în concluzie respondenții ar fi dispuși să accepte timpi de livrare mai lungi într-o destul de mică măsură.

La nivel european, grupul de consultanță specializată „Last Mile Experts”²⁰ în colaborare cu un producător²¹ de sisteme automate poștale din România, a realizat și publicat ghidul²² privind serviciile de livrare în afara adresei de domiciliu a destinatarului, o imagine completă a rețelelor OOH (out-of-home delivery), cu noțiuni privind optimizarea costurilor rețelelor de sisteme automate poștale și locațiilor PUDO, îmbunătățirea experienței consumatorilor în utilizarea acestora, precum și al proceselor scalabile la nivelul serviciilor poștale self-service. De asemenea, grupul a publicat un raport²³ privind livrarea în afara adresei de domiciliu în Europa, sistemele automate poștale și punctele PUDO pentru anul 2025.

X. Concluzii

În România, numărul total al sistemelor automate poștale și-a continuat dinamica crescătoare, și pe parcursul anului 2024 la nivelul căruia au fost accesate peste 8.300 de unități poștale automate, în creștere cu aproximativ 37% față anul 2023 când au fost utilizate aproximativ 6.000 de sisteme automate poștale.

Totodată, conform datelor transmise de către operatorii poștali deținători de rețele de sisteme automate poștale, aproximativ 86% din sistemele automate poștale erau amplasate și prelucrau trimiteri poștale în mediul *urban* (aproximativ 7.200 de sisteme automate poștale), iar 14% operau în mediul *rural* (aproximativ 1.100 de sisteme automate poștale).

¹⁹<https://sscpds.ancom.ro/ro/communications> - "Atitudini și percepții privind sustenabilitatea serviciilor de comunicații", persoane fizice, studiu cantitativ realizat în perioada august – octombrie 2023;

²⁰<https://lastmileexperts.com/> - Last Mile Experts - companie de consultanță specializată axată pe segmentul "last mile" privind sectorul serviciilor poștale și activitățile de comerț electronic;

²¹<https://www.arka-parcel-lockers.com/> - ARKA Smart Parcel Lockers - companie tehnologică, fondată în 2007, cu capital 100% românesc și specializată în automatizări industriale și dezvoltarea rețelelor de sisteme automate poștale;

²²<https://lastmileexperts.com/wp-content/uploads/2025/05/OOH-Delivery-Handbook-2025-teaser.pdf> - manualul serviciilor de livrare poștală în afara adresei de domiciliu a destinatarului prin intermediul sistemelor automate poștale și locații PUDO (pick up-drop off);

²³<https://lastmileexperts.com/wp-content/uploads/2025/06/OOH-REPORT-2025-TEASER.pdf> - Raportul privind livrarea în afara adresei de domiciliu în Europa, sisteme automate poștale și puncte PUDO, 2025;

Gradul de utilizare al sistemelor automate poștale raportat la volumul traficului poștal de coletărie intern și internațional intrat la nivelul anului 2024 a fost de aproximativ 19%, în creștere față de aproximativ 16% înregistrat la nivelul anului 2023. Așadar se menține dinamica crescătoare privind utilizarea sistemelor automate pentru procesarea coletelor poștale.

Platformele de comerț electronic au influențat atât traficul poștal generând creșterea fluxului poștal la nivelul operațiunilor derulate de operatorii de curierat, cât și numărul sistemelor automate pentru livrarea/colectarea trimiterilor poștale (la nivelul anului 2024, volumul traficului poștal self-service a fost cu aproximativ 57% mai mare decât volumul traficului procesat la nivelul anului 2023.

Astfel, deși ponderea traficului prin automate poștale în traficul total de coletărie a crescut cu doar 3% față de anul 2023, acest lucru s-a datorat unei creșteri substanțiale în 2024 a numărului total de colete. Creșterea de peste 50% a volumului de colete prelucrate prin aceste sisteme față de anul 2023 este un semnal încurajator pentru furnizorii din piață.

În acest context, precum și datorită orientării tot mai multor utilizatori spre efectuarea cumpărăturilor online, este de așteptat ca furnizorii de servicii poștale să continue procesul de implementare și dezvoltare a infrastructurilor poștale self-service, mai ales în mediul urban, această soluție de procesare poștală oferind atât companiilor de curierat cât și utilizatorilor de servicii poștale mai multă eficiență și flexibilitate privind procesul de livrare/colectare.

ANCOM își propune să continue activitățile privind monitorizarea dezvoltării serviciilor poștale de tip self-service la nivel național pentru a surprinde și înțelege cât mai bine evoluția și dinamica acestui domeniu pe termen lung, în contextul transformării digitale a societății.

Reproducerea integrală sau parțială a conținutului acestui document este permisă în condițiile în care materialul reprodus sau citat va fi prezentat ca provenind din "Studiul privind implementarea serviciilor poștale self-service pentru livrarea/colectarea trimiterilor poștale", al Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații și însoțit de una din următoarele specificări:

Sursa: "Studiul privind implementarea serviciilor poștale self-service pentru livrarea/colectarea trimiterilor poștale" al Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații;

Sursa: Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații;

Sursa: ANCOM;

O formulare clară cu același sens precum cele de mai sus.

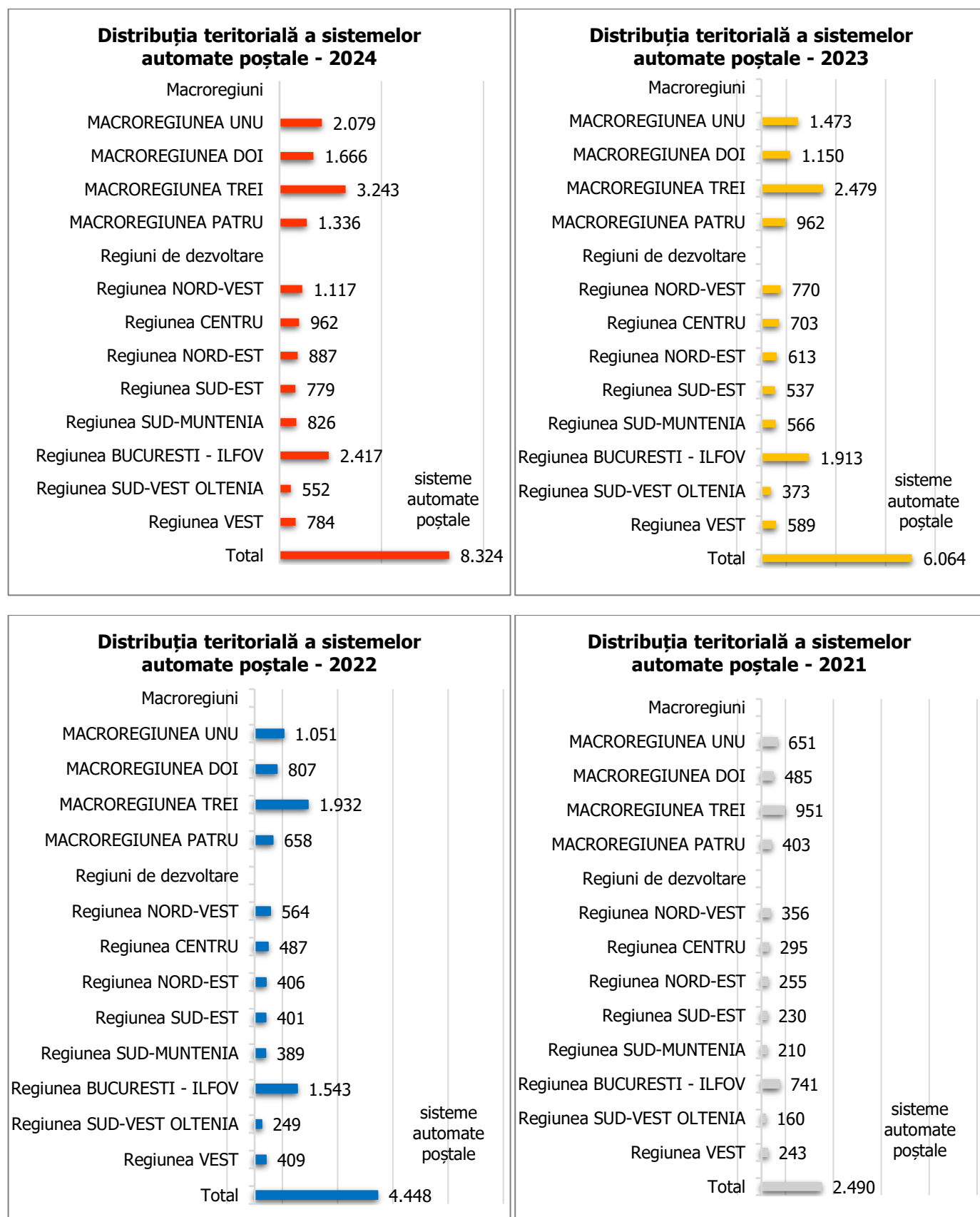
© ANCOM, 2025

Anexa nr. 1 – Distribuția teritorială a sistemelor automate poștale la nivel de județe în România²⁴

Nr. crt	Județ	Sisteme automate poștale 2021	Sisteme automate poștale 2022	Sisteme automate poștale 2023	Sisteme automate poștale 2024
1	Alba	30	46	79	108
2	Arad	34	71	103	169
3	Argeș	46	104	150	228
4	Bacău	26	42	77	129
5	Bihor	60	91	124	201
6	Bistrița-Năsăud	12	25	43	74
7	Botoșani	17	22	43	67
8	Brăila	21	39	51	86
9	Brașov	106	182	250	324
10	București	527	1.121	1.347	1.683
11	Buzău	22	38	69	96
12	Călărași	10	16	31	67
13	Caraș-Severin	11	18	34	40
14	Cluj	221	353	446	587
15	Constanța	125	217	259	347
16	Covasna	14	22	36	52
17	Dâmbovița	24	45	75	113
18	Dolj	86	144	183	258
19	Galați	43	72	95	142
20	Giurgiu	12	22	37	53
21	Gorj	14	19	39	67
22	Harghita	20	29	52	76
23	Hunedoara	36	49	91	138
24	Ialomița	12	19	30	53
25	Iasi	135	238	297	372
26	Ilfov	214	422	566	734
27	Maramureș	21	40	69	133
28	Mehedinți	15	20	37	55
29	Mureș	56	71	111	180
30	Neamț	31	35	66	93
31	Olt	21	31	55	83
32	Prahova	94	162	210	259
33	Sălaj	11	17	31	50
34	Satu Mare	31	38	57	72
35	Sibiu	69	137	175	222
36	Suceava	30	47	92	160
37	Teleorman	12	21	33	53
38	Timiș	162	271	361	437
39	Tulcea	8	13	22	34
40	Vâlcea	24	35	59	89
41	Vaslui	16	22	38	66
42	Vrancea	11	22	41	74
	Total	2.490	4.448	6.064	8.324

²⁴Datele privind numărul sistemelor automate au fost raportate de către furnizorii de servicii poștale și se referă la numărul total de sisteme automate utilizate pe tot parcursul anului calendaristic, în unele cazuri fiind incluse și cele care ulterior au devenit inactive, fiind dezinstalate, redistribuite în alte locații sau casate;

Anexa nr. 2 - Distribuția teritorială a sistemelor automate poștale la nivelul macroregiunilor²⁵ și regiunilor de dezvoltare în România



²⁵Macroregiunea este cel de-al patrulea tip de diviziune regională creată în România în 1998. Există patru macroregiuni în România, fiecare fiind formată la rândul ei din 2 regiuni de dezvoltare (<http://statistici.inse.ro/tempoins/?page=tempo2&lang=ro&context=75>);

Anexa nr. 3 - Densitatea sistemelor²⁶ automate poștale în funcție de populație²⁷ la nivel de macroregiuni, regiuni de dezvoltare și județe în România

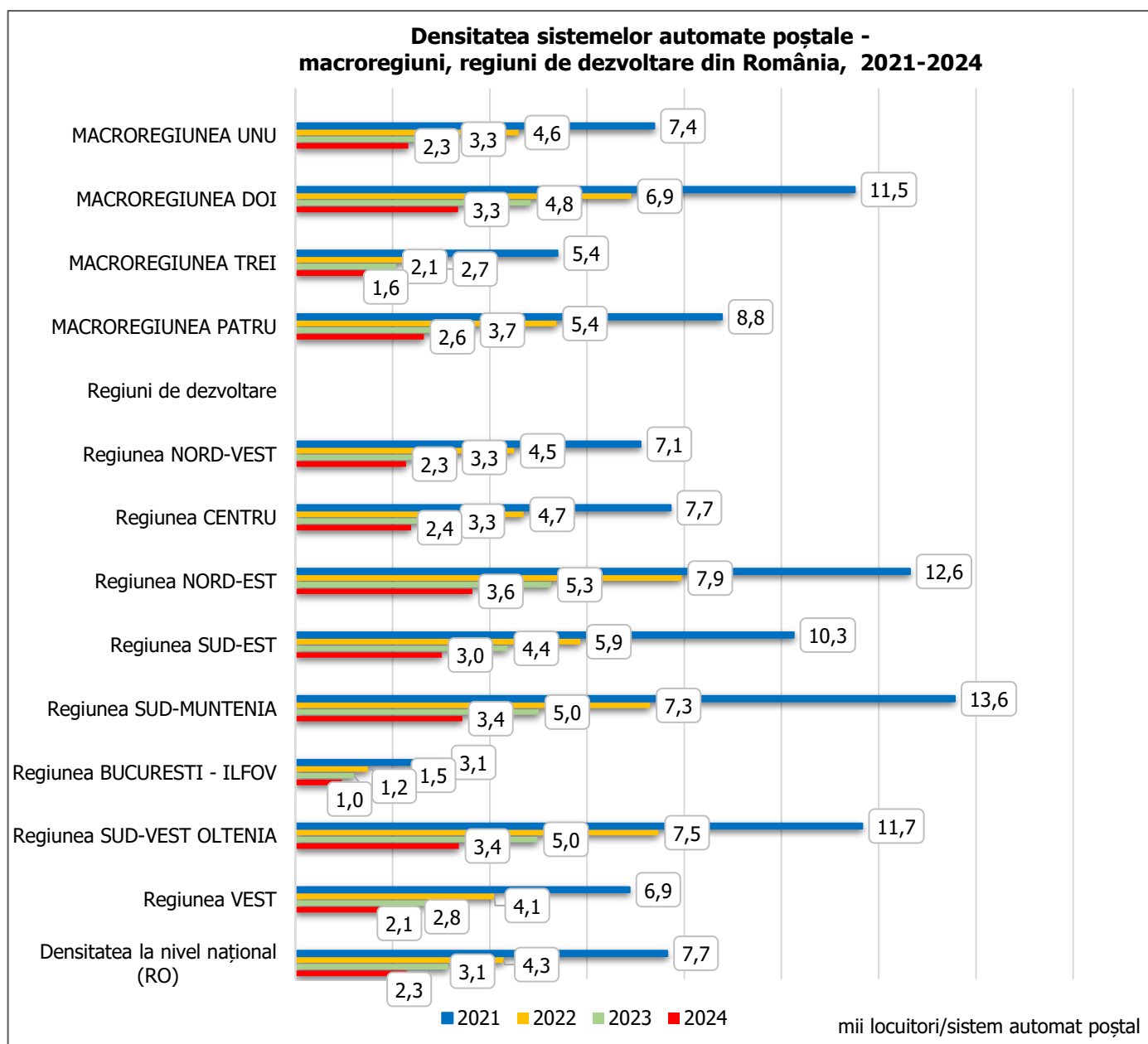
Macroregiuni, regiuni de dezvoltare și județe	2021	2022	2023	2024
	Numărul de locuitori (mii)/sistem automat poștal	Numărul de locuitori (mii)/sistem automat poștal	Numărul de locuitori (mii)/ sistem automat poștal	Numărul de locuitori (mii)/ sistem automat poștal
TOTAL				
MACROREGIUNEA UNU	7,4	4,6	3,3	2,3
Regiunea NORD-VEST	7,1	4,5	3,3	2,3
Bihor	9,2	6,1	4,5	2,8
Bistrița-Năsăud	24,7	11,9	6,9	4,0
Cluj	3,1	2,0	1,6	1,2
Maramureș	21,5	11,3	6,6	3,4
Satu Mare	10,7	8,7	5,8	4,6
Sălaj	19,2	12,4	6,8	4,2
Regiunea CENTRU	7,7	4,7	3,3	2,4
Alba	10,9	7,1	4,1	3,0
Brașov	5,2	3,1	2,2	1,7
Covasna	14,3	9,1	5,5	3,8
Harghita	14,6	10,1	5,6	3,8
Mureș	9,3	7,3	4,7	2,9
Sibiu	5,7	2,9	2,3	1,8
MACROREGIUNEA DOI	11,5	6,9	4,8	3,3
Regiunea NORD-EST	12,6	7,9	5,3	3,6
Bacău	23,0	14,2	7,7	4,6
Botoșani	23,0	17,7	9,0	5,8
Iași	5,7	3,3	2,6	2,1
Neamț	14,5	12,8	6,8	4,8
Suceava	21,4	13,7	7,0	4,0
Vaslui	23,3	16,8	9,7	5,6
Regiunea SUD-EST	10,3	5,9	4,4	3,0
Brăila	13,3	7,1	5,4	3,2
Buzău	18,3	10,5	5,8	4,1
Constanța	5,3	3,0	2,5	1,9
Galați	11,5	6,9	5,2	3,5
Tulcea	24,0	14,6	8,6	5,6
Vrancea	30,3	15,1	8,1	4,5
MACROREGIUNEA TREI	5,4	2,7	2,1	1,6
Regiunea SUD-MUNTENIA	13,6	7,3	5,0	3,4
Argeș	12,3	5,4	3,8	2,5
Călărași	28,1	17,5	9,0	4,2
Dâmbovița	19,9	10,6	6,4	4,2
Giurgiu	21,6	11,8	7,0	4,9
Ialomița	20,9	13,1	8,3	4,7
Prahova	7,4	4,3	3,3	2,7
Teleorman	26,7	15,1	9,5	6,0

²⁶Datele privind numărul sistemelor automate au fost raportate de către furnizorii de servicii poștale și se referă la numărul total de sisteme automate utilizate pe tot parcursul anului calendaristic, în unele cazuri fiind incluse și cele care ulterior au devenit inactice, fiind dezinstalate, redistribuite în alte locații sau casate;

²⁷<http://statistici.insse.ro:8077/tempo-online/#/pages/tables/insse-table> - Populația rezidentă la 1 ianuarie pe grupe de vârstă și sexe, sexe și medii de rezidență, macroregiuni, regiuni de dezvoltare și județe;

Regiunea BUCUREȘTI - ILFOV	3,1	1,5	1,2	1,0
Ilfov	2,6	1,4	1,0	0,8
Municipiul București	3,3	1,5	1,3	1,0
MACROREGIUNEA PATRU	8,8	5,4	3,7	2,6
Regiunea SUD-VEST OLTENIA	11,7	7,5	5,0	3,4
Dolj	7,0	4,2	3,3	2,3
Gorj	22,3	16,4	8,0	4,6
Mehedinți	15,5	11,5	6,2	4,2
Olt	18,1	12,2	6,8	4,5
Vâlcea	14,2	9,7	5,8	3,8
Regiunea VEST	6,9	4,1	2,8	2,1
Arad	12,1	5,8	4,0	2,4
Caraș-Severin	22,3	13,6	7,2	6,1
Hunedoara	10,0	7,3	3,9	2,6
Timiș	4,0	2,4	1,8	1,5
Total	7,7	4,3	3,1	2,3

Densitatea sistemelor automate poștale la nivelul macroregiunilor și regiunilor de dezvoltare în România:



Anexa nr. 4 – Ponderea traficului poștal procesat la nivelul județelor în traficul poștal total procesat prin sisteme automate poștale în România

Județ	Trafic Poștal Sisteme Automate Poștale livrat/colectat și urban/rural – 2024						
	Trafic Total Sisteme automate poștale	Trafic Livrat	Trafic colectat	Urban Trafic Livrat	Urban Trafic Colectat	Rural Trafic Livrat	Rural Trafic Colectat
Alba	1,1%	1,1%	1,5%	1,2%	1,8%	0,0%	0,1%
Arad	1,3%	1,2%	2,1%	1,3%	2,1%	0,8%	1,5%
Argeș	2,0%	2,0%	2,2%	2,2%	2,4%	1,0%	1,4%
Bacău	1,5%	1,5%	1,8%	1,6%	2,0%	0,5%	1,0%
Bihor	2,0%	1,9%	2,9%	1,9%	2,9%	1,7%	2,6%
Bistrița-Năsăud	0,7%	0,7%	1,3%	0,7%	1,4%	0,4%	0,7%
Botoșani	0,7%	0,7%	1,0%	0,7%	1,2%	0,0%	0,1%
Brăila	0,7%	0,7%	0,6%	0,8%	0,7%	0,1%	0,1%
Brașov	4,0%	4,0%	4,0%	3,9%	3,9%	4,2%	4,4%
București	27,5%	28,2%	20,0%	32,4%	23,0%	0,0%	0,0%
Buzău	0,9%	0,9%	1,1%	0,9%	1,0%	1,2%	1,6%
Călărași	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,6%	0,6%
Caraș-Severin	0,5%	0,5%	0,6%	0,6%	0,7%	0,0%	0,0%
Cluj	7,7%	7,6%	8,0%	6,7%	7,2%	13,5%	13,7%
Constanța	3,9%	4,0%	3,2%	4,1%	3,2%	3,6%	3,1%
Covasna	0,5%	0,5%	0,9%	0,5%	0,8%	0,8%	1,7%
Dâmbovița	1,0%	1,0%	1,1%	1,0%	1,1%	0,9%	0,8%
Dolj	2,3%	2,3%	2,4%	2,6%	2,7%	0,8%	1,0%
Galați	1,5%	1,5%	1,4%	1,6%	1,4%	0,9%	1,1%
Giurgiu	0,6%	0,6%	0,4%	0,4%	0,3%	1,7%	1,0%
Gorj	0,6%	0,6%	0,9%	0,6%	1,0%	0,2%	0,3%
Harghita	0,8%	0,8%	1,7%	0,8%	1,8%	0,4%	1,3%
Hunedoara	1,2%	1,1%	1,7%	1,3%	1,9%	0,0%	0,2%
Ialomița	0,5%	0,5%	0,4%	0,6%	0,5%	0,1%	0,1%
Iași	4,9%	4,9%	4,9%	4,6%	4,7%	7,1%	6,2%
Ilfov	9,3%	9,5%	6,3%	6,1%	3,9%	32,4%	21,5%
Maramureș	1,0%	1,0%	1,6%	1,1%	1,8%	0,2%	0,5%
Mehedinți	0,5%	0,4%	0,7%	0,5%	0,7%	0,0%	0,2%
Mureș	1,8%	1,7%	2,8%	1,8%	2,9%	1,5%	2,5%
Neamț	0,8%	0,8%	1,1%	0,9%	1,2%	0,4%	0,6%
Olt	0,7%	0,7%	0,9%	0,8%	1,0%	0,1%	0,1%
Prahova	2,9%	2,9%	2,7%	2,7%	2,4%	4,3%	4,9%
Sălaj	0,5%	0,5%	0,8%	0,5%	0,8%	0,4%	0,7%
Satu Mare	0,8%	0,7%	1,1%	0,8%	1,3%	0,2%	0,4%
Sibiu	2,6%	2,6%	2,9%	2,4%	2,8%	3,3%	3,6%
Suceava	1,5%	1,4%	2,8%	1,4%	2,5%	1,7%	4,5%
Teleorman	0,5%	0,5%	0,4%	0,6%	0,5%	0,2%	0,2%
Timiș	5,5%	5,4%	6,0%	4,2%	4,8%	13,7%	14,1%
Tulcea	0,4%	0,4%	0,4%	0,5%	0,4%	0,1%	0,1%
Vâlcea	0,9%	0,9%	1,2%	1,0%	1,2%	0,5%	0,9%
Vaslui	0,6%	0,6%	0,8%	0,7%	0,9%	0,0%	0,0%
Vrancea	0,6%	0,6%	0,9%	0,7%	0,9%	0,3%	0,5%