

Strategia de reglementare poștală 2026 – 2029

Cuprins

1. Rezumat executiv	3
2. Cadrul legislativ în materia serviciilor poștale și atribuțiile ANCOM	4
2.1. Cadrul european	4
2.2. Cadrul național	5
2.3. Atribuțiile ANCOM pe piața serviciilor poștale.....	6
2.4. Legislație secundară.....	6
2.5. Legislație orizontală cu impact semnificativ asupra dezvoltării sectorului poștal	8
2.6. Conexiuni cu alte strategii și documente programatice	9
3. Piața serviciilor poștale: evoluții și perspective	10
3.1. Situația actuală în ansamblu	10
3.2. Nevoile utilizatorilor de servicii poștale.....	13
3.3. Spre o piață poștală axată pe colete	16
3.4. Eficientizarea livrării coletelor, prin sisteme automate și magazine diversificate	18
3.5. Corespondența, între scăderea puternică a traficului și creșterea accelerată a prețurilor	20
3.6. Căsuțe poștale digitale oficiale, în alte state	22
3.7. Coletele sunt livrate de două ori mai repede decât scrisorile	24
3.8. Concurența pe piața poștală	25
3.9. Platformele de comerț online și serviciile poștale	27
3.10. Reclamații	29
3.11. Serviciul universal	31
3.12. Colete transfrontaliere intra SEE și internaționale non SEE.....	39
3.13. Reforme legislative recente în legislația poștală din alte state	41
3.14. Transformarea digitală a serviciilor poștale și datele.....	44
3.15. Inovații în furnizarea serviciilor poștale	46
3.16. Sustenabilitatea de mediu	47
3.17. Alte evoluții și tendințe prognozate în orizontul de timp 2026-2029	48
4. Obiective strategice 2026 - 2029	51
4.1. Stabilirea obiectivelor de reglementare	51
4.2. Promovarea conectivității poștale pentru toți	53
4.3. Promovarea concurenței și inovației în servicii poștale.....	54
4.4. Promovarea securității, rezilienței și sustenabilității în furnizarea serviciilor poștale ..	54
4.5. Mobilizarea utilizatorilor de servicii poștale	55
5. Principalele direcții de acțiune	56
5.1. Promovarea reformelor legislative în servicii poștale.....	56
5.2. Promovarea concurenței poștale	58
5.3. Serviciul universal poștal adaptat societății Gigabit.....	60
5.4. Monitorizarea progresului tehnologic și inovației în sectorul poștal.....	61
5.5. Creșterea securității și descurajarea conținutului ilegal	62
5.6. Instrumente adecvate pentru mobilizarea utilizatorilor	65
5.7. Sustenabilitatea de mediu a serviciilor poștale.....	67
6. Monitorizarea și evaluarea implementării strategiei.....	68

1. Rezumat executiv

Esențiale pentru funcționarea societății și cu o vocație universală dată fiind utilizarea lor pe scară largă, serviciile poștale vor continua să se confrunte cu schimbări semnificative și rapide care vor crea multiple provocări, dar și oportunități, iar cunoașterea factorilor de influență a evoluțiilor definesc deciziile de investiții ale furnizorilor, comportamentele de consum ale utilizatorilor și deciziile de reglementare ale autorităților.

ANCOM este arbitrul pieței poștale din România, iar în realizarea sarcinilor de reglementare are atribuții clare stabilite prin legislația națională, a căror origine este în legislația europeană. Prin prezentul proiect de strategie, ANCOM propune pieței o viziune privind alocarea mixului de resurse la dispoziția sa, privind contribuția activităților Autorității la asigurarea competitivității și dinamismului sectorului serviciilor poștale până în 2029.

Strategia pornește de la misiunea și viziunea ANCOM, se bazează pe identificarea tendințelor și evoluțiilor cu impact semnificativ asupra perspectivelor pieței poștale și valorifică experiența, datele și informațiile aflate la dispoziția Autorității cu privire la piața din România și din alte state membre ale Uniunii Europene, precum și participarea constantă la dialogul de reglementare european.

Buna reflectare a fenomenelor pieței poștale este necesară pentru evaluarea măsurii în care unele dintre acestea necesită răspunsuri de politici publice noi sau adaptarea politicilor existente, care pot merge uneori până la propunerea unor modificări și completări ale legislației poștale primare în vigoare. Din acest motiv, ANCOM propune o abordare mai cuprinzătoare, conform căreia legislația europeană poate fi considerată variabilă: într-o abordare mai strictă, în care legislația ar fi fost considerată fixă, anumite evoluții ale pieței poștale ar putea rămâne fără răspunsuri la nivelul politicilor publice (de exemplu, descurajarea traficului cu substanțe ilicite prin colete) sau cu răspunsuri mai puțin eficiente (de exemplu, promovarea concurenței sau reforma serviciului universal). De altfel, reforma directivei serviciilor poștale este necesară și așteptată, în România și în celelalte state membre, fiind anunțată pentru anul 2027.

Disponibilitatea serviciilor poștale fiabile și sigure, pentru toți și pretutindeni, inclusiv în zonele rurale și îndepărtate, este indispensabilă. Din acest motiv, ANCOM adoptă decizii de reglementare și monitorizează îndeplinirea obligațiilor impuse pentru a garanta furnizarea serviciului universal pe întreg teritoriul României și pentru toate categoriile de utilizatori prevăzute de legislația în vigoare.

Pe de altă parte, în contextul societății Gigabit, în care comerțul online reprezintă principalul vector de asigurare a sustenabilității sectorului poștal, iar declinul trimiterilor de corespondență conduce la creșterea costurilor nete pentru serviciile din sfera serviciului universal, promovarea concurenței și inovației devine, în mod natural, o prioritate strategică. Totodată, progresul tehnologic omniprezent, economia bazată pe date și conectivitatea digitală necesită politici de reglementare vizând promovarea securității, rezilienței și sustenabilității serviciilor poștale. Astfel de politici de reglementare necesită în mod obiectiv politici publice materializate la nivelul legislației primare.

Pentru atingerea acestor obiective, ANCOM propune mai multe direcții de acțiune, vizând în principal promovarea reformelor legislative, măsuri țintite pentru promovarea concurenței și monitorizarea inovației. O atenție aparte va fi acordată adaptării serviciilor poștale la societatea Gigabit, inclusiv a serviciului universal. Totodată, ANCOM propune direcții de acțiune pentru creșterea securității rețelelor și serviciilor poștale, dar și pentru mobilizarea și responsabilizarea furnizorilor de servicii poștale în combaterea conținutului periculos/ilegal în colete.

2. Cadrul legislativ în materia serviciilor poștale și atribuțiile ANCOM

2.1. Cadrul european

Cadrul legal european în domeniul serviciilor poștale este reprezentat de [Directiva privind serviciile poștale](#)¹, modificată și completată prin [Directiva 2002/39/CE](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 10 iunie 2002 de modificare a Directivei 97/67/CE privind continuarea deschiderii spre concurență a serviciilor poștale ale Comunității, modificată prin [Directiva 2008/6/CE](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 20 februarie 2008 de modificare a Directivei 97/67/CE cu privire la realizarea integrală a pieței interne a serviciilor poștale ale Comunității, denumită în continuare DSP.

Așadar, cea mai recentă revizuire a DSP a avut loc acum 17 ani, iar modificările introduse cu această ocazie au reprezentat doar unele actualizări ale normelor existente, astfel încât, în esența sa, **cadrul european în materia serviciilor poștale datează de mai bine de un sfert de secol** (28 ani). DSP a ajuns astfel una din cele mai vechi directive în vigoare la nivelul Uniunii Europene, concepută înainte de dezvoltarea internetului și cu modificări minore care preced digitalizarea economiei și a societății.

În acest context, reglementatorii naționali ai sectorului serviciilor poștale din statele membre (printre care și ANCOM), inclusiv prin intermediul Grupului autorităților europene de reglementare în domeniul serviciilor poștale ([ERGP](#)²), au exprimat în repetate rânduri și cu diverse ocazii (rapoarte, studii, documente de poziție etc.³), necesitatea reformei DSP. Totodată, Comisia Europeană a lansat consultări publice pentru analizarea necesității actualizării DSP⁴ în acord cu politicile UE în domeniul poștal⁵ și cu evoluția pieței serviciilor poștale, precum Studiul privind principalele evoluții din sectorul poștal în perioada 2017-2021⁶ și, în 2024, un Studiu prospectiv privind viitorul sectorului poștal⁷. Comisia a publicat în 2021 Raportul privind aplicarea Directivei serviciilor poștale⁸ și un document cuprinzător privind evaluarea Directivei serviciilor poștale⁹, din care rezultă că unele aspecte ale DSP nu mai sunt de actualitate. În sfârșit, Comisia Europeană a anunțat că va propune reforma DSP pentru finalul anului 2026¹⁰.

Reforma DSP este necesară și așteptată, în România și în celelalte state membre, în viitorul apropiat.

[Regulamentul \(UE\) 2018/644](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 18 aprilie 2018 privind serviciile de livrare transfrontalieră de colete urmărește încurajarea concurenței prin creșterea gradului de transparență a tarifelor acestor servicii, precum și stabilirea unui cadru european unitar de monitorizare a evoluției acestui segment al pieței poștale.

¹ Directiva 97/67/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 15 decembrie 1997 privind normele comune pentru dezvoltarea pieței interne a serviciilor poștale ale Comunității și îmbunătățirea calității serviciului

² *engl.* The European Regulators Group for Postal Services

³ <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/38507/attachments/1/translations/en/renditions/native>

<https://ec.europa.eu/docsroom/documents/36482/attachments/2/translations/en/renditions/native>

<https://ec.europa.eu/docsroom/documents/57180/attachments/1/translations/en/renditions/native>

⁴ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/11965-Report-on-the-Application-and-Evaluation-of-the-Postal-Services-Directive/public-consultation_en

⁵ https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/eu-postal-services-policy_en

⁶ https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/postal-services_en

⁷ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/c518ad7f-a722-11ef-85f0-01aa75ed71a1/language-en>

⁸ https://single-market-economy.ec.europa.eu/system/files/2021-11/Report_on_the_application_of_the_Postal_Services_Directive.pdf

⁹ <https://single-market-economy.ec.europa.eu/system/files/2021-11/Staff%20working%20document%20on%20the%20evaluation%20of%20the%20Postal%20Services%20Directive.pdf>

¹⁰ https://single-market-economy.ec.europa.eu/document/download/d92c78d0-7d47-4a16-b53f-1cead54bcb49_en?filename=Communication%20-%20Single%20Market%20Strategy.pdf

În România, ANCOM asigură aplicarea acestui regulament de o manieră unitară cu celelalte state membre, în baza [Regulamentului \(UE\) 2018/1263](#) de punere în aplicare și de stabilire a formularelor pentru transmiterea informațiilor de către furnizorii de servicii de livrare de colete în conformitate cu Regulamentul (UE) 2018/644.

2.2. Cadrul național

În transpunerea DSP, cadrul legislativ primar ce reglementează domeniul serviciilor poștale în România este reprezentat de [Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 13/2013](#) privind serviciile poștale, aprobată cu modificări și completări, prin Legea nr. 187/2013, cu modificările și completările ulterioare (denumită în continuare OUG nr. 13/2013).

De la adoptarea acesteia până în prezent, OUG nr. 13/2013 a înregistrat mai multe modificări care au avut în vedere în principal actualizarea dispozițiilor legale în sensul adaptării lor, în limitele permise de cadrul european, la realitățile pieței poștale.

Printre modificările și completările din 2016 aduse de [Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 27/2016](#) și prin legea de aprobare a acesteia, respectiv Legea nr. 238/2016, se numără introducerea unor definiții noi (cum ar fi definiția *trimiterilor în număr mare și a trimiterilor hibrid*); includerea în sfera serviciului universal a pachetelor mici, precum și eliminarea din această arie a serviciilor care au ca obiect trimerile în număr mare, conform noilor definiții; modificarea principiilor de reglementare a tarifelor aferente serviciilor din sfera serviciului universal; modificarea mecanismului de compensare a costului net determinat de furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal; clarificarea modalității de angajare a răspunderii furnizorilor de servicii poștale.

Modificările și completările din 2019, realizate prin [Ordonanța Guvernului nr. 27/2019](#), au clarificat **inclusiunea în cadrul furnizării de servicii poștale a activităților de revânzare de servicii poștale prin utilizarea unor aplicații disponibile pe o pagină de internet**. În condițiile nereglementării acestei activități, în multiple cazuri, utilizatorii de aplicații online au întâmpinat mari dificultăți în a fi despăgubiți pentru prestarea necorespunzătoare a serviciilor poștale pe care le-au contractat odată cu achiziția online. Or, răspunderea față de utilizator ar trebui să rămână exclusiv în sarcina furnizorului cu care s-a încheiat contractul de prestare a serviciilor, iar din această perspectivă, pentru utilizator nu prezintă interes modalitatea în care furnizorul desfășoară diverse operațiuni care compun serviciul furnizat. Astfel, a fost inclusă obligația transmiterii notificării în cazul persoanelor care revând serviciile poștale prestate de un furnizor de servicii poștale, inclusiv prin intermediul unor aplicații informatice disponibile pe o pagină de internet.

Cu aceeași ocazie, a fost introdusă o normă potrivit căreia serviciile de colectare, sortare, transport și livrare a preparatelor alimentare pregătite în vederea consumului imediat nu intră sub incidența prevederilor legale care reglementează serviciile poștale.

Totodată, România a fost printre primele țări din UE care a implementat hotărârea Curții de Justiție a Uniunii Europene în cauzele conexe C259/16 și C260/16¹¹, potrivit căreia doar realizarea exclusivă a transportului trimerilor poștale, fără a realiza și operațiuni de colectare, sortare ori livrare a acestora, nu face obiectul serviciilor poștale și, prin urmare, nu atrage obligația transmiterii notificării prevăzute de regimul de autorizare generală.

De asemenea, prin intermediul legislației naționale, a fost inclus **expres, în sfera serviciului universal, serviciul de distribuire a taloanelor de plată** a drepturilor de protecție socială și

¹¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:62016CJ0259>

a documentelor de informare întocmite de Casa Națională de Pensii Publice, la domiciliul beneficiarilor, în situația în care aceștia au optat pentru plata în cont curent sau în cont de card (taloane de plată „mov”¹²). Deși inclus în sfera serviciului universal, tariful pentru distribuirea taloanelor „mov” nu poate face obiectul intervențiilor de reglementare ale ANCOM privind fundamentarea în funcție de costuri, tariful fiind stabilit prin Legea Bugetului Asigurărilor Sociale de Stat. În prezent, cuantumul acestuia este de 2,15 lei/trimitere și nu a fost modificat din anul 2013, iar prestarea acestui serviciu este realizată de CNPR semnificativ sub costuri.

2.3. Atribuțiile ANCOM pe piața serviciilor poștale

În conformitate cu prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 13/2013 și a Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 22/2009 privind înființarea Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, [aprobată prin Legea nr. 113/2010](#), cu modificările și completările ulterioare, ANCOM are ca rol **punerea în aplicare a politicii naționale în domeniul serviciilor poștale**, având totodată ca obiectiv prioritar **promovarea concurenței** în sectorul serviciilor poștale, acționând în special în sensul prevenirii acțiunilor ce pot avea ca efect distorsionarea ori restrângerea concurenței în domeniu. De asemenea, unul dintre obiectivele prioritare ale ANCOM constă în luarea tuturor măsurilor necesare pentru ca **utilizatorii** de servicii poștale, inclusiv cei cu handicap sau cu nevoi sociale speciale, să obțină un maximum de beneficii în condițiile unei piețe concurențiale, în ceea ce privește diversitatea ofertei, tarifele și calitatea serviciilor poștale.

Prin funcția instituțională de reglementare ce i-a fost atribuită, ANCOM contribuie la dezvoltarea pieței poștale prin crearea și implementarea unui cadru de reglementare prin care asigură un **nivel înalt de protecție a utilizatorilor** serviciilor poștale în relațiile acestora cu furnizorii, prin asigurarea condițiilor de exercitare a dreptului de acces la **serviciul universal** și prin **promovarea intereselor specifice ale utilizatorilor cu handicap și ale celor cu nevoi sociale speciale**.

Încă de la înființarea sa, ANCOM a emis reglementări sectoriale secundare în domeniul serviciilor poștale, a adoptat și implementat decizii cu caracter normativ și individual, precum și proceduri funcționale, operaționale și financiare prin care a urmărit punerea în aplicare a politicii naționale în domeniu, precum și reglarea pieței serviciilor în cauză prin crearea unui cadru legislativ propice dezvoltării sectoriale.

Totodată, în domeniul serviciilor poștale, ANCOM pune în aplicare și supraveghează respectarea legislației naționale și a Regulamentelor UE, de aplicare directă, precum Regulamentul 2018/644 al Parlamentului european și al Consiliului din 18 aprilie 2018 privind serviciile de livrare transfrontalieră de colete.

În activitatea sa, ANCOM aplică anumite principii fundamentale, și anume: transparență, nediscriminare, proporționalitate și obiectivitate.

2.4. Legislație secundară

¹² Taloanele „mov” sunt o denumire generică consacrată pentru taloanele de plată a drepturilor de protecție socială și a documentelor de informare întocmite de Casa Națională de Pensii Publice, distribuite de CNPR la domiciliul beneficiarilor plăților, în situația în care aceștia au optat pentru plata în cont curent sau în cont de card.

În activitatea de reglementare a sectorului poștal, ANCOM pune în aplicare politica și strategia privind dezvoltarea sectorului poștal. Aceasta este realizată la nivel guvernamental, prin ministerul de resort. În prezent, implementarea serviciului universal în sectorul serviciilor poștale beneficiază de un document programatic național, prin [Ordinul ministrului comunicațiilor și societății informaționale nr. 641/2019](#). Nu există alte documente programatice naționale care să vizeze sectorul poștal.

În acest context, asigurarea serviciului universal în domeniul serviciilor poștale prezintă o importanță particulară în activitatea de reglementare a ANCOM. Astfel, pentru punerea în aplicare a politicii și strategiei naționale în materie, a fost emisă [Decizia președintelui ANCOM nr. 934/2019](#) privind condițiile și procedura de desemnare a furnizorilor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale, act normativ care reglementează procedura de desemnare a furnizorilor de serviciu universal, mecanismul de finanțare a costului net generat de furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal, precum și o serie de drepturi și obligații asociate calității de furnizor de serviciu universal.

În aplicarea acestei decizii și urmare a procedurilor de selecție organizate, Compania Națională Poșta Română (denumită în continuare CNPR) a fost desemnată furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale în România (denumit în continuare, FSU) pentru 2 perioade succesive de câte 5 ani fiecare, astfel:

- 1 ianuarie 2020 – 31 decembrie 2024, prin Decizia președintelui ANCOM nr. [1363/2019](#);
- 1 ianuarie 2025 – 31 decembrie 2029, prin Decizia ANCOM nr. [810/2024](#).

Conform deciziei de desemnare FSU în vigoare în prezent, CNPR poate fi compensată cu cel mult 245,73 milioane lei pentru furnizarea serviciului universal poștal în perioada 2025 – 2029. Suma este maximă, defalcată pe ani și reprezintă valoarea transmisă de CNPR ca propunere financiară, costul net anual urmând a face obiectul verificărilor anuale de către ANCOM, dacă CNPR va transmite ANCOM cereri de compensare a costului net.

Corespunzător ciclului de desemnare FSU 2020 – 2024, a fost emisă Decizia președintelui ANCOM nr. [465/2020](#) privind condițiile de întocmire și auditare a situațiilor financiare separate de către CNPR și Decizia președintelui ANCOM nr. [598/2020](#) privind stabilirea condițiilor și procedurii de evaluare a gradului de îndeplinire a cerințelor minime de calitate pentru livrarea trimiterilor de corespondență interne, din cea mai rapidă categorie standard, impuse CNPR prin Decizia președintelui ANCOM nr. 1363/2019. Decizia președintelui ANCOM nr. 598/2020 a fost modificată, în anul 2021, prin Decizia președintelui ANCOM nr. [353/2021](#), în sensul actualizării prevederilor acesteia cu prevederile standardului SR EN 13850:2020 - *Servicii poștale. Calitatea serviciului. Măsurarea timpului de circulație al serviciilor cap-la-cap pentru trimiterea poștală individuală din serviciul prioritar și de primă clasă*, adoptat de Asociația de Standardizare din România – ASRO. Totodată, pentru serviciile SU prestate de FSU, ANCOM a stabilit măsuri de reglementare tarifară, pe bază de plafoane tarifare și formule de control al creșterii tarifelor, prin Decizia președintelui ANCOM nr. [719/2021](#).

Corespunzător ciclului de desemnare a FSU 2025 – 2029, măsurile de actualizare a legislației secundare aplicabile, respectiv demersurile de monitorizare a obligațiilor impuse CNPR sunt următoarele:

- Condițiile actualizate de întocmire și auditare a situațiilor financiare separate de către CNPR au fost adoptate prin Decizia ANCOM nr. [192/2025](#);
- Prevederile Deciziei ANCOM nr. [197/2025](#) privind stabilirea condițiilor și procedurii de evaluare a gradului de îndeplinire a cerințelor minime de calitate pentru livrarea trimiterilor de corespondență interne, din cea mai rapidă categorie standard, impuse prin Decizia Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 810/2024

- privind desemnarea Companiei Naționale Poșta Română – S.A. ca furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale;
- Actualizarea măsurilor de reglementare necesare în vederea stabilirii unor plafoane tarifare, respectiv a unor formule de control al modificării tarifelor practicate de FSU, pentru furnizarea serviciilor pe care a fost desemnat să le presteze – în speță, măsura vizează îndeplinirea, de către ANCOM, a obligației de a impune în sarcina FSU, a uneia sau mai multor măsuri tarifare, astfel cum dispun prevederile art. 16 alin. (2) din OUG nr.13/2013;
 - Actualizarea listei cu localitățile aflate în condiții geografice excepționale, relevante pentru obligațiile FSU;
 - Actualizarea situației punctelor de acces deservite de personal în care se asigură un program de lucru cu publicul redus, în cazurile în care traficul poștal nu justifică un program de 8 ore zilnic.

Similar ciclurilor de desemnare precedente, și în actualul ciclu de desemnare, ANCOM va asigura verificarea respectării obligațiilor care incumbă FSU privind furnizarea serviciilor pe care a fost desemnat să le presteze.

Pe de altă parte, independent de desemnarea FSU, ANCOM a adoptat următoarele decizii de reglementare în sectorul poștal care vizează toți furnizorii de servicii poștale:

- Decizia președintelui ANCOM nr. [388/2020](#) privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de servicii poștale;
- Decizia ANCOM nr. [925/2023](#) privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale.

2.5. Legislație orizontală cu impact semnificativ asupra dezvoltării sectorului poștal

În special în contextul progresului tehnologiilor vizând datele și al tranziției la societatea Gigabit, activitatea furnizorilor de servicii poștale este influențată semnificativ de o serie de acte normative cu aplicabilitate mai largă, între care cele mai importante sunt:

- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. [155/30.12.2024](#) privind instituirea unui cadru pentru securitatea cibernetică a rețelelor și sistemelor informatice din spațiul cibernetic național civil, în transpunerea Directivei [NIS2](#);
- Regulamentul (UE) 2023/2854 al Parlamentului European și al Consiliului din 13 decembrie 2023 privind norme armonizate pentru un acces echitabil la date și o utilizare corectă a acestora și de modificare a Regulamentului (UE) 2017/2394 și a Directivei (UE) 2020/1828 ([Regulamentul privind datele](#)) (engl. *Data Act*);
- Regulamentul (UE) 2022/868 al Parlamentului European și al Consiliului din 30 mai 2022 privind guvernarea datelor la nivel european și de modificare a Regulamentului (UE) 2018/1724 ([Regulamentul privind guvernarea datelor](#)) (engl. *Data Governance Act*);
- Regulamentul (UE) [2018/1807](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 14 noiembrie 2018 privind un cadru pentru libera circulație a datelor fără caracter personal în Uniunea Europeană (engl. *FFDR Act*).

2.6. Conexiuni cu alte strategii și documente programatice

Prezentul document este realizat în aplicarea strategiei de dezvoltare instituțională a ANCOM pentru perioada 2025 – 2029 și reflectă obiectivele și direcțiile de acțiune din aceasta la un nivel superior de detaliu, pe baza analizei diagnostic a situației actuale și a perspectivelor de dezvoltare în sectorul poștal.

Totodată, prezenta strategie interacționează cu următoarele documente programatice la nivel național:

- Documentul de politică și strategie privind implementarea serviciului universal în sectorul serviciilor poștale aprobat prin Ordinul MCTI nr. 641/2019 ([aici](#));
- Planul strategic instituțional al Ministerului Cercetării Inovării și Digitalizării pentru perioada 2025 – 2028, aprobat prin OMCID nr. 20778 ([aici](#));
- Documentul de Politică publică în domeniul comerțului electronic ([aici](#)) care prevede un set de recomandări de modificare a legislației naționale în domeniu, precum și crearea unui mecanism de comunicare a instituțiilor publice cu părțile participante la comerțul electronic, printre acestea regăsindu-se și ANCOM;
- Strategia națională privind datele deschise 2024 – 2028 ([aici](#)), în sensul facilitării accesului și reutilizării seturilor de date și a promovării altruismului în materia datelor;
- Strategia de securitate cibernetică a României, pentru perioada 2022-2027 ([aici](#)), în sensul dezvoltării capacităților naționale de detectare, investigare și contracarare a atacurilor cibernetice pentru rețele și sisteme informatice sigure și reziliente;
- Strategia națională în domeniul inteligenței artificiale 2024-2027 ([aici](#)), în special în ceea ce privește obiectivele specifice OS2.2. Extinderea utilizării seturilor de date, cu aplicare în diverse sectoare de activitate;
- Strategia națională pentru dezvoltarea durabilă a României 2030 ([aici](#)), îndeosebi în ceea ce privește Obiectivul 12: Consum și producție responsabile, în sensul facilitării tranziției către un management durabil al deșeurilor și activități în concordanță cu principiile protecției mediului, a economiei circulare;
- Strategia națională privind adaptarea la schimbările climatice pentru perioada 2024 – 2030, cu perspectiva anului 2050, adoptată prin [HG nr. 1010/2024](#), în sensul prevăzut la obiectivul de dezvoltare durabilă *Acțiune în domeniul schimbărilor climatice* (ODD13) de intensificare a eforturilor României pentru a realiza tranziția la economie „verde”, cu emisii reduse de dioxid de carbon, reziliență la schimbările climatice și pentru integrarea măsurilor de adaptare la schimbările climatice în sectoarele vulnerabile economice, sociale și de mediu, în conformitate cu politicile UE;
- Strategia pe Termen Lung a României pentru reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră (STL), adoptată prin [HG nr. 1215/2023](#), în special în ceea ce privește reducerea emisiilor nete ale României cu 78% în 2030 față de 1990 și atingerea neutralității climatice în 2050.

De asemenea, prezenta strategie fructifică următoarele documente programatice la nivelul Uniunii Europene:

- Strategia ERGP pe termen mediu pentru perioada 2023 – 2025 ([aici](#));
- Studiul prospectiv al Comisiei Europene privind viitorul sectorului poștal ([aici](#));
- Studiul Comisiei Europene privind principalele evoluții în sectorul poștal (2017 – 2021) ([aici](#));
- Raportul Comisiei Europene către Parlamentul European și Consiliu privind aplicarea Directivei serviciilor poștale ([aici](#));
- Raportul Comisiei Europene privind evaluarea Directivei serviciilor poștale ([aici](#));
- Studiul privind necesitățile utilizatorilor din sectorul poștal și evaluarea cadrului de reglementare ([aici](#)).

3. Piața serviciilor poștale: evoluții și perspective

Serviciile poștale reprezintă servicii esențiale pentru funcționarea societății, cu vocație universală dată fiind utilizarea lor pe scară largă.

Digitalizarea activităților economice și a societății este bazată pe comunicarea prin mijloace electronice în detrimentul comunicării prin mijloace fizice (trimiterile de corespondență) și, totodată, încurajează comerțul electronic care potențează cererea de bunuri materiale care necesită a fi livrate.

În acest context, serviciile poștale rămân vitale pentru persoane și companii, iar sectorul poștal este un factor esențial al economiei și societății și totodată un susținător al altor sectoare economice și sociale.

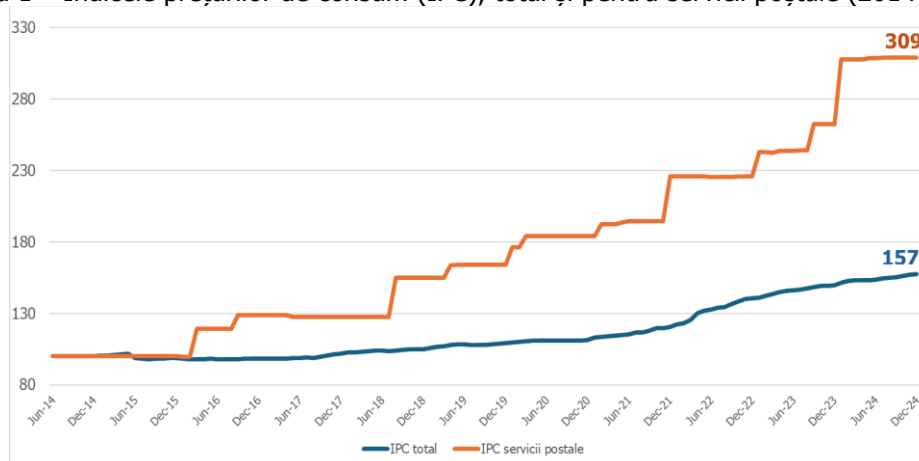
În același timp, se așteaptă ca sectorul poștal să continue să se confrunte cu schimbări semnificative și rapide care vor crea multiple provocări, dar și oportunități, iar cunoașterea factorilor de influență a evoluțiilor definesc deciziile de investiții ale furnizorilor, comportamentele de consum ale utilizatorilor și deciziile de reglementare ale autorităților.

Astfel, diagnosticul principalelor evoluții, perspectivele de dezvoltare, oportunități și provocări în sectorul serviciilor poștale, stau la baza planificării strategice și explică opțiunile de reglementare conținute în direcțiile prioritare de acțiune.

3.1. Situația actuală în ansamblu

Prețurile serviciilor poștale din România au crescut de peste trei ori (309%) în ultimul deceniu, aproape dublul indicelui prețurilor de consum (inflația) perioadei, conform INSSE.

Figura 1 – Indicele prețurilor de consum (IPC), total și pentru servicii poștale (2014 = 100)

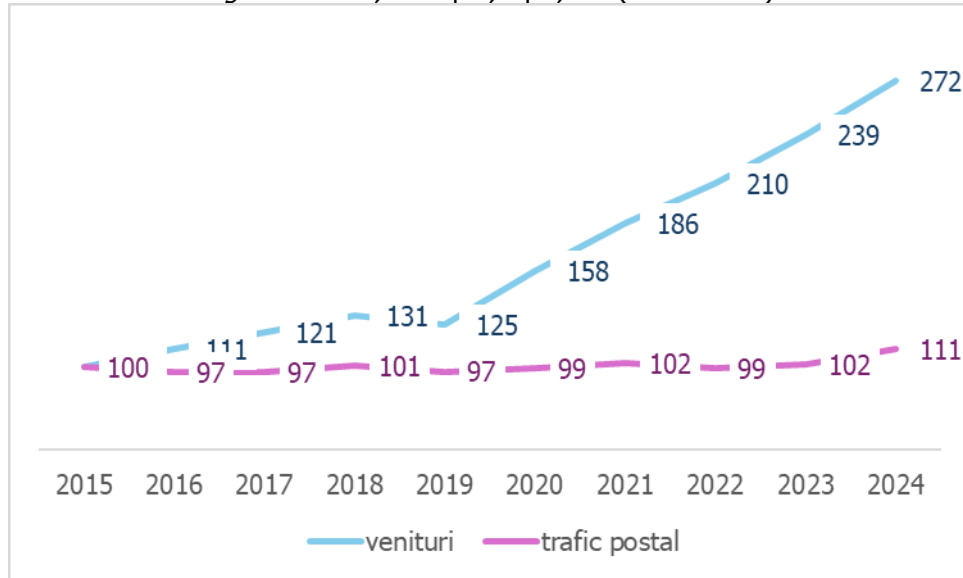


Sursa: INSSE

Creșterea generală a prețurilor serviciilor poștale reliefată de figura 1 reflectă atât creșterea prețurilor nominale ale serviciilor propriu-zise (trimiteri de corespondență, colete etc.), dar este și o consecință a modificării profilului de consum al serviciilor poștale (de exemplu, reflectă creșterea utilizării serviciilor poștale cu prețuri mai mari (colete) în detrimentul trimiterilor de corespondență (scrisori). Astfel, din 2015 până în 2024, valoarea pieței poștale a crescut de 2,7 ori, deși traficul a crescut cu 11% pe seama coletelor.

Valoarea pieței poștale de 6,5 miliarde de lei în 2024 înseamnă o rată anuală compusă de creștere (CAGR) de 15% a valorii pieței poștale în ultimii 5 ani (2019 – 2024). Continuarea ritmurilor de creștere a pieței poștale, respectiv de comunicații electronice¹³ înregistrate în ultimii 5 ani poate însemna și că, valoric, piața poștală poate ajunge la paritate cu piața comunicațiilor electronice în 2030.

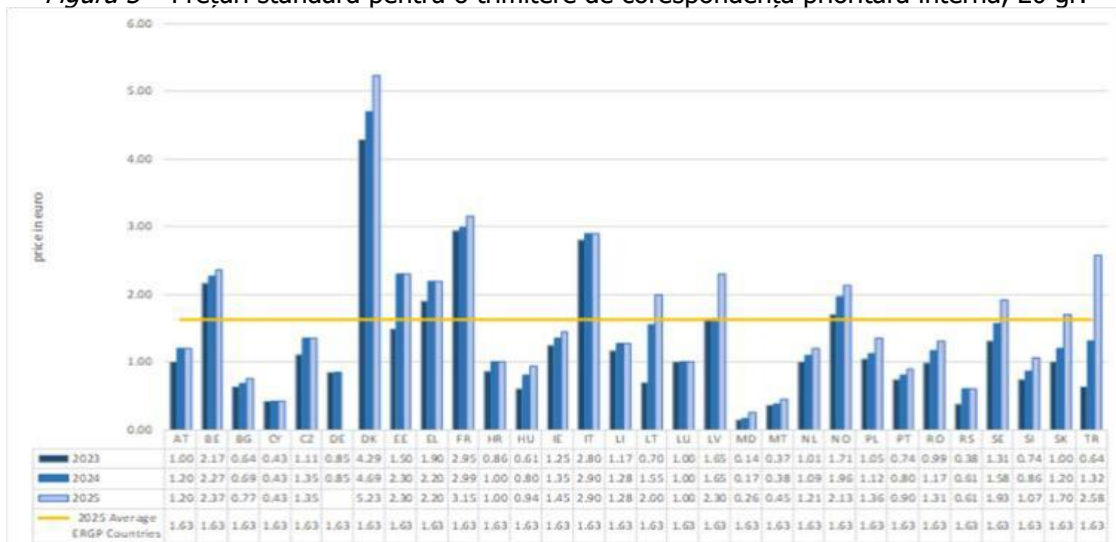
Figura 2 – Creșterea pieței poștale (2015 = 100)



Sursa: statistici ANCOM

Dinamica ascendentă a prețurilor serviciilor poștale nu este o evoluție înregistrată doar în România, tendințe similare caracterizând majoritatea statelor europene. Cu toate acestea, prețurile serviciilor poștale în România rămân semnificativ mai mici față de majoritatea statelor membre UE și semnificativ sub prețurile medii raportate de ERGP.

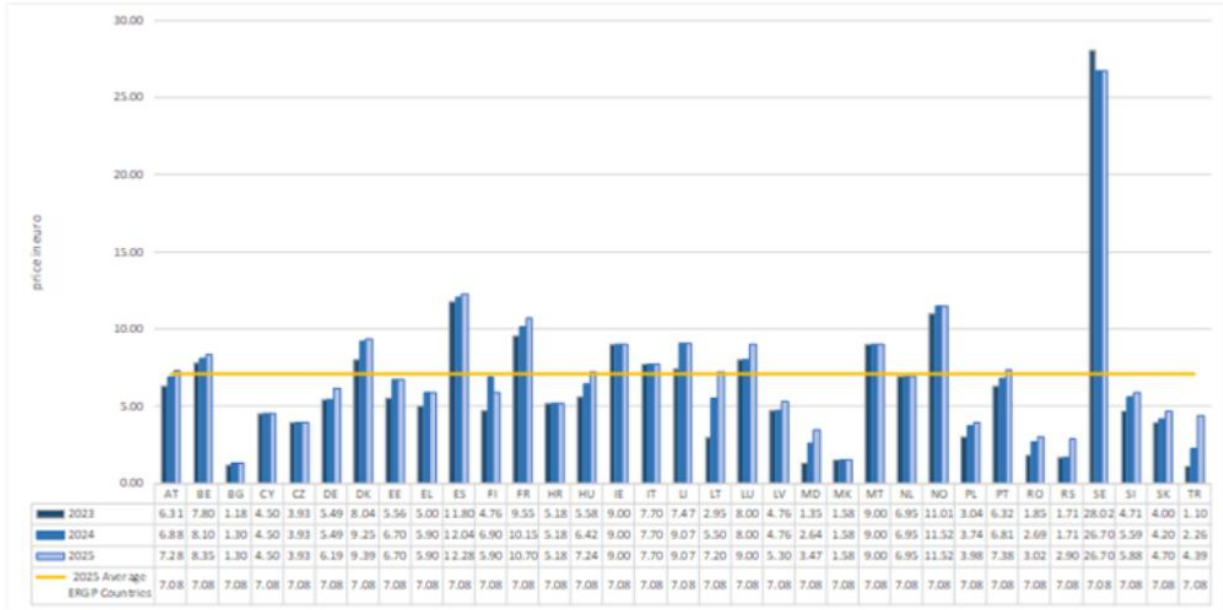
Figura 3 – Prețuri standard pentru o trimitere de corespondență prioritară internă, 20 gr.



Sursa: ERGP, aici

¹³ CAGR -0,9% în perioada 2020 - 2024

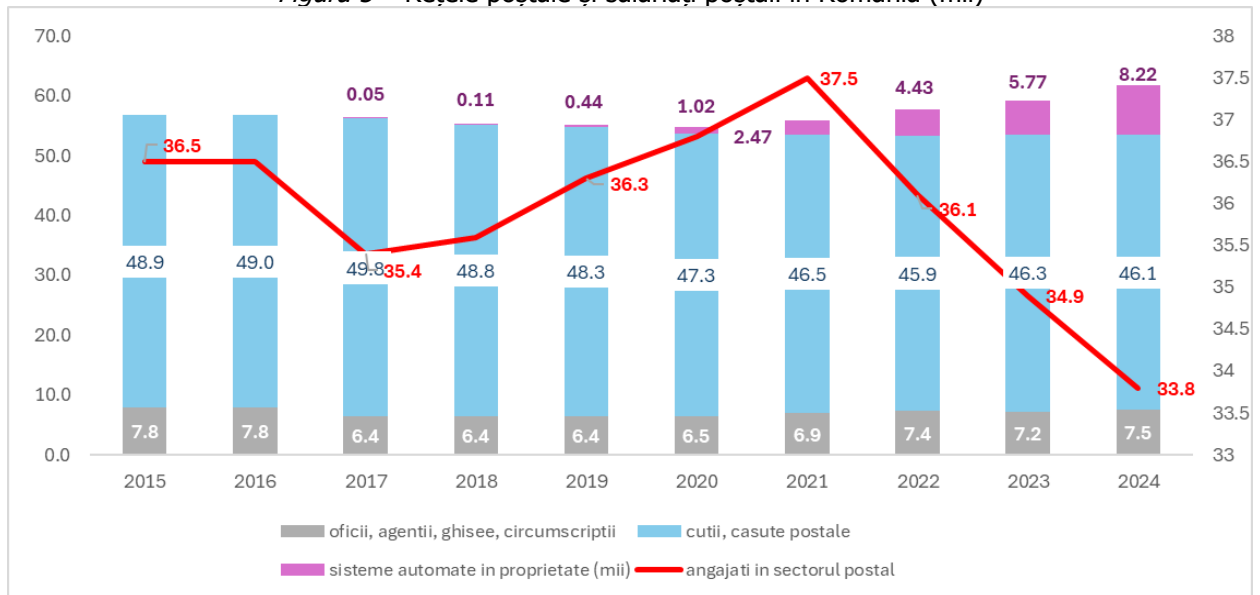
Figura 4 – Prețuri standard pentru un colet intern, 2 kg.



Sursa: ERGP, aici

În rețelele poștale, infrastructura clasică (oficii, agenții, ghișee, circumscripții, cutii și căsuțe poștale) cunoaște o erodare lentă, înnoirile cele mai vizibile fiind pe seama dezvoltării sistemelor automate și a parcului de vehicule.

Figura 5 – Rețele poștale și salariați poștali în România (mii)



Sursa: statistici ANCOM

Volumul de scrisori, de exemplu, este de așteptat să scadă cu mai mult de jumătate până în 2040, în timp ce volumul coletelor interne este de așteptat să se dubleze, ceea ce face ca ocuparea forței de muncă să rămână în general constantă¹⁴.

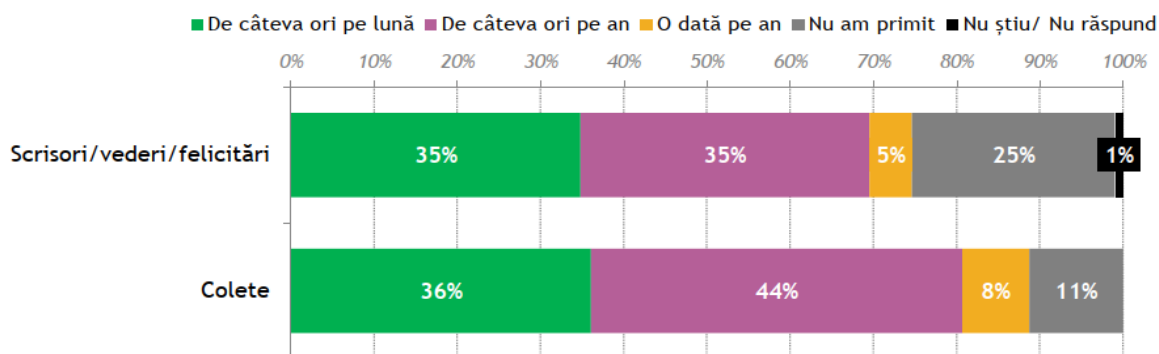
¹⁴studiul prospectiv al Comisiei Europene privind viitorul sectorului poștal (aici)

3.2. Nevoile utilizatorilor de servicii poștale

Pentru investigarea atitudinilor și percepțiilor privind utilizarea serviciilor poștale, ANCOM realizează studii cantitative. Cel mai recent astfel de studiu a fost realizat în 2024 ([aici](#)) și relevă evoluții ale comportamentului de consum, dar și păstrarea unor obiceiuri.

Cea mai des întâlnită formă de utilizare a serviciilor poștale, **primirea corespondenței sau a coletelor, continuă să prezinte o vocație universală**: 75% au primit scrisori/vederi/felicitații, iar 89% au primit colete.

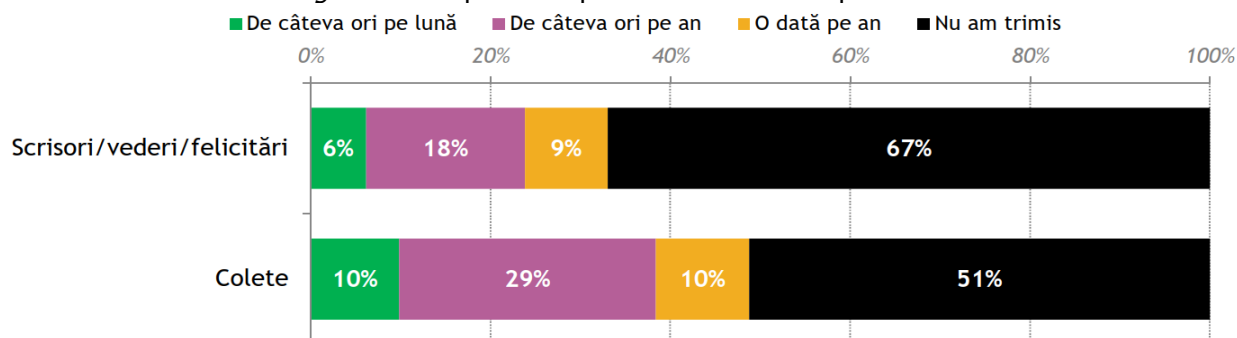
Figura 6 – Răspunsurile privind calitatea de destinatar



Sursa: studiu de piață ANCOM

Pe de altă parte, uzul calității de expeditor este însă incomparabil mai mic: 67% dintre respondenți au indicat că nu au trimis scrisori/vederi/felicitații în ultimele 12 luni, în timp ce 51% nu au trimis colete.

Figura 7 – Răspunsurile privind calitatea de expeditor



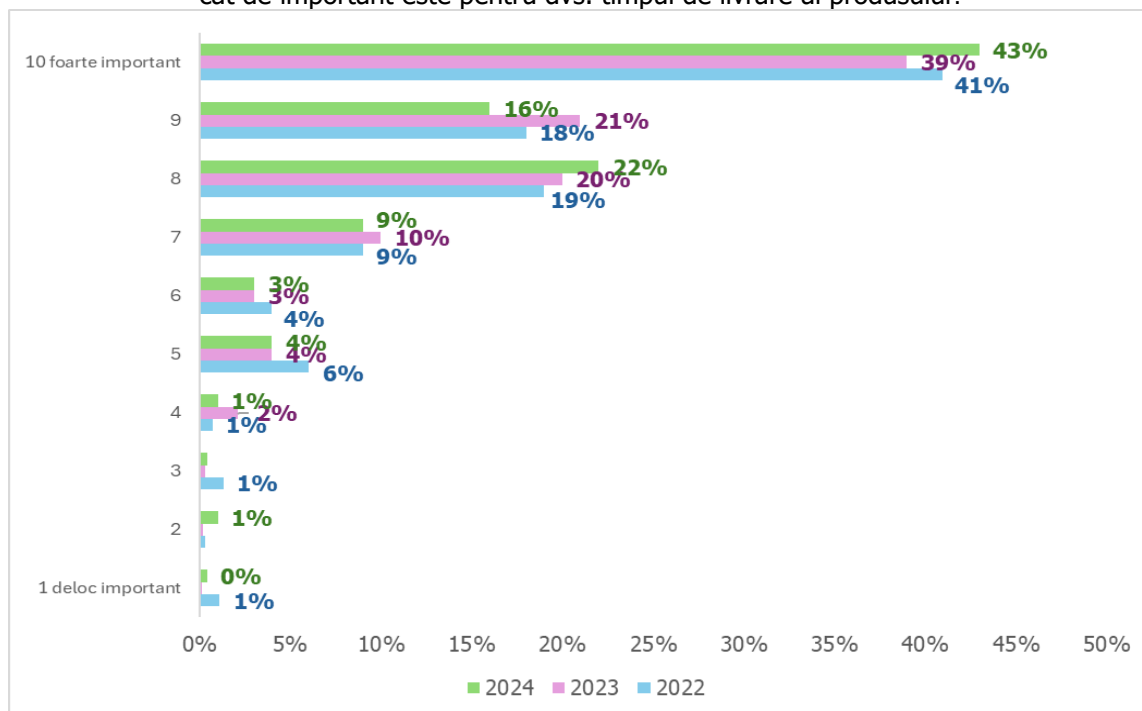
Sursa: studiu de piață ANCOM

Declinul structural al traficului de corespondență reflectă realitatea conform căreia majoritatea persoanelor fizice (și juridice) utilizează tot mai puțin serviciile din poșta de scrisori de la un an la altul, utilizând tot mai mult corespondența electronică. Utilizarea serviciilor poștale având ca obiect trimiteri de corespondență este în declin, în opoziție cu cererea de servicii de coletărie.

Serviciile poștale în ansamblu sunt **evaluate cu note mari, în general**. În 2024, nota medie obținută de servicii poștale în general a fost de 8,20 (pe o scală de la 1 la 10): serviciul de corespondență a primit o notă de 8,32, iar livrarea coletelor a obținut nota de 8,59. Pe de altă parte, tot în 2024, 14% dintre respondenți au primit scrisori/facturi care nu le erau adresate, 9% au primit colete deteriorate/distruse, iar 5% nu au primit coletele pe care le așteptau.

Legătura strânsă între piața de colete și comerțul electronic face în așa fel încât **viteza să fie percepută ca factor critic pentru livrarea coletelor**. Studiile ANCOM arată că utilizatorii acordă în mod sistematic o importanță semnificativă timpului de livrare a produselor cumpărate online, cu mediile notelor mari: 8,5 în 2022, 8,6 în 2023 și 8,63 în 2024 (pe o scală de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc important”, iar 10 înseamnă „extrem de important”).

Figura 8 – Pe o scală de la 1 la 10, când cumpărați online, cât de important este pentru dvs. timpul de livrare al produsului?



(N=respondenți care au făcut achiziții online/pe internet în ultimele 12 luni, N2024=1313, N2023=1364, N2022=1434)

Sursa: studii de piață ANCOM

Un procent de 92% dintre respondenții utilizatori de servicii poștale în 2024 nu au depus vreodată o **reclamație privind serviciile poștale**. Printre motivele invocate pentru care nu au depus o reclamație se numără: lipsa timpului necesar (27%), convingerea că nu se va rezolva nimic (16%) și complexitatea procedurii de depunere (15%). Mai mult, unii respondenți au menționat că problema lor a fost soluționată într-un final de către furnizorul de servicii, în timp ce alții au ales să nu depună reclamația din considerație pentru angajați (10%). Iar dintre respondenții care au depus reclamații, 69% au fost mulțumiți de soluționarea acestora.

Un studiu comandat de ANCOM în 2022 ([aici](#)) a investigat și alte aspecte privind serviciile poștale. De exemplu, un **dezinteres semnificativ față de tarifele serviciilor poștale**: 53% dintre respondenți nu se informează cu privire la tarifele de expediere, întrucât cheltuielile lor poștale sunt mici și rareori expediază ceva.

Pe de altă parte, utilizatorii apreciază **valoarea adăugată serviciilor poștale** tradiționale, acordând note mari unor opțiuni precum monitorizarea online a parcursului trimiterii poștale sau avizul electronic de înștiințare la livrarea recomandatei. Totodată, utilizatorii dau note mari unor **scenarii de deschidere a rețelelor**, precum expedierea trimiterilor poștale din spații comerciale, distribuirea coletelor oricărui furnizor la orice rețea de sisteme automate poștale, oficiu poștal cu mai mulți furnizori etc.

Figura 9 – Opțiuni privind furnizarea serviciilor poștale și notele utilizatorilor (pe o scală de la 1 minim la 10 maxim)

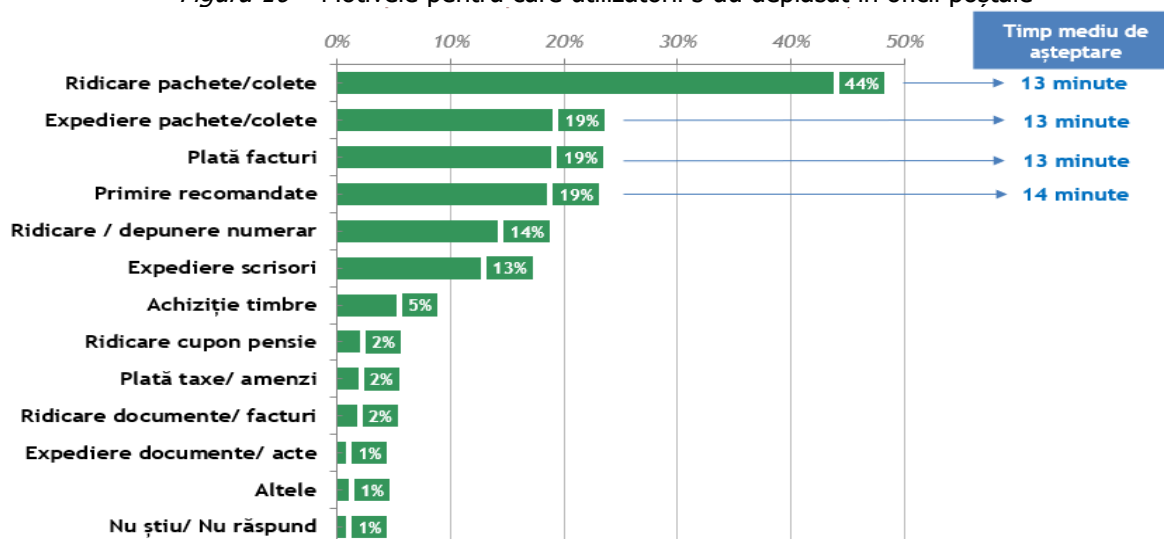
Serviciu	Medie
Să fiu sunat înainte de livrarea recomandatei cu confirmare, similar livrării coletelor	9,04
Să pot urmări trimiterea online	8,95
Să pot primi în sistemul automat cel mai aproape de mine, colete de la orice furnizor poștal	8,73
Toate oficiile poștale să aibă sisteme automate	8,42
Să pot expedia scrisori/vederi și din alte spații comerciale	7,43
Într-un oficiu poștal să pot alege dintre ofertele mai multor furnizori	7,24

Sursa: ANCOM

Referitor la **experiența cu oficiile poștale**, frecvența vizitelor într-un oficiu poștal a fost lunară pentru 14% dintre utilizatori, de o dată la trei luni pentru 20% și de o dată la șase luni pentru 19% dintre aceștia. 22% dintre respondenți fuseseră o singură dată într-un oficiu poștal în ultimul an, iar aproape un sfert (24%) niciodată.

Dintre respondenții care menționează că au mers la oficiul poștal în ultimul an, 44% au ridicat pachete sau colete, restul, în procente considerabil mai reduse, au expediat pachete sau colete, au plătit facturi, au primit recomandate, au expediat scrisori etc. Percepția privind timpul de așteptare a fost de 13 minute pentru principalele servicii.

Figura 10 – Motivele pentru care utilizatorii s-au deplasat în oficiile poștale



Sursa: ANCOM

Durata considerată acceptabilă pentru a ajunge la oficiul poștal cel mai apropiat, indiferent dacă se deplasează pe jos, cu transportul în comun sau altfel, este, în medie **de 14 minute**, dar majoritatea respondenților (52%) ar prefera ca această distanță să fie de sub 10 minute. Valori relativ similare sunt percepute și pentru durata deplasării la sistemele automate. În 2022, **aproape o treime dintre respondenți utilizaseră deja platforme online** (de tipul Bolt, Bringo, Glovo sau Tazz) pentru livrarea produselor din diverse magazine, în principal din considerente de rapiditate, comoditate, posibilitatea urmării comenzii și prețul bun al livrării.

3.3. Spre o piață poștală axată pe colete

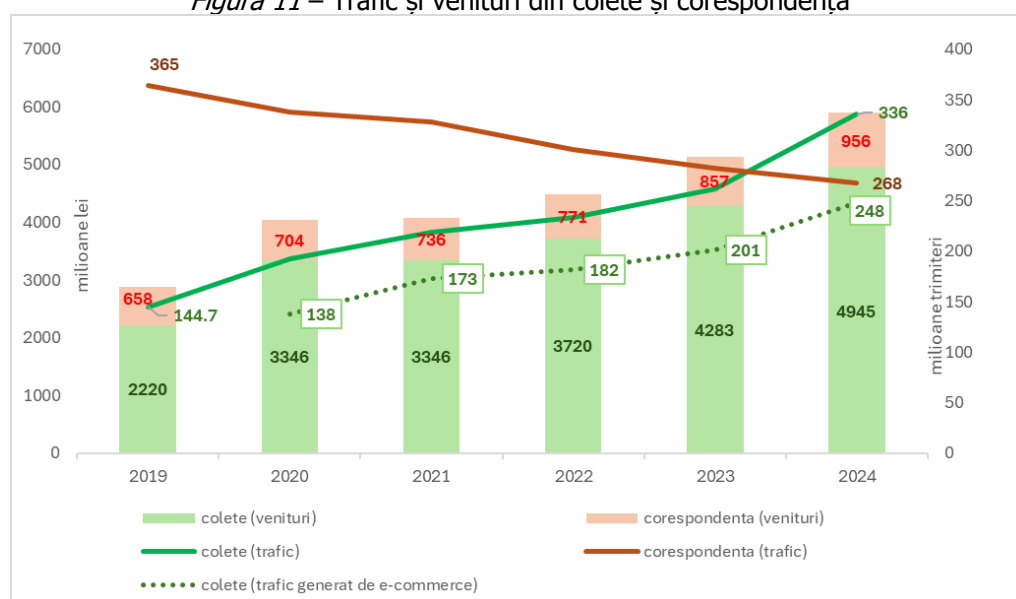
De la o organizare bazată preponderent pe livrarea de corespondență, piața poștală se bucură de mutații accelerate și a evoluat progresiv către o piață axată pe colete, în care livrarea acestora, generată în principal de comerțul electronic, este produsul focal, asigurând principala sursă de creștere a veniturilor și a dezvoltării pe termen lung.

Dacă în urmă cu 5 ani erau livrate 2,5 trimiteri de corespondență la fiecare colet, scăderea cu 23% a traficului de corespondență și creșterea cu 80% a celui de colete (inclusiv pachete mici) a condus la valori sensibil apropiate ale celor două în 2023, traficul de colete depășind deja traficul de corespondență în 2024.

În 2024, veniturile din furnizarea serviciilor poștale de coletărie crescuseră de mai bine de 2 ori față de cele din 2019, ajungând să contribuie cu 84% la realizarea veniturilor pieței poștale. Pe de altă parte, scăderea traficului de corespondență în perioada 2019 – 2024 a fost mai mult decât compensată de dublarea prețurilor corespondenței¹⁵, conducând la creșterea cu 45% a valorii acestui segment de piață.

Creșterea masivă a traficului de colete este simbiotic legată de comerțul electronic (e-commerce) și de cultura de consum: livrarea cumpărăturilor on-line asigură aproape 3/4 din traficul de colete și contribuie cu mai mult de jumătate la realizarea veniturilor poștale¹⁶.

Figura 11 – Trafic și venituri din colete și corespondență



Sursa: statistici ANCOM

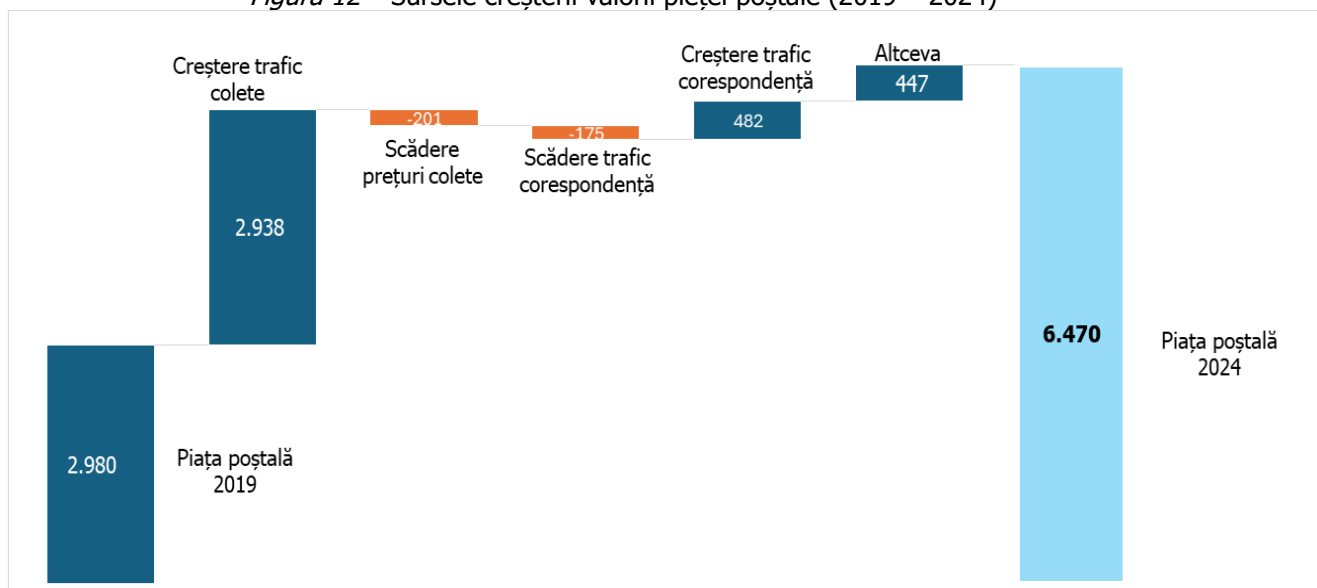
În 2024 față de 2019, piața poștală crescuse cu 3,5 miliarde de lei. Defalcarea veniturilor perioadei 2019 – 2024 pe surse de creștere este detaliată în figura 12 de mai jos și relevă următoarele:

1. Coletele (și pachetele mici) au generat peste 2,7 miliarde de lei (peste $\frac{3}{4}$) din creștere: 2,9 miliarde pe seama creșterii traficului și minus 0,2 miliarde pe seama scăderii prețurilor coletelor;
2. Alte servicii poștale, inclusiv revânzarea și subcontractarea, au generat 13% din creșterea veniturilor în perioada de referință;
3. Corespondența (și imprimatale) au contribuit cu 14% la creșterea veniturilor, exclusiv pe seama creșterii prețurilor acestor servicii.

¹⁵ creșterea CAGR a veniturilor medii din corespondență și imprimatale a fost de 15% în perioada 2019 - 2024

¹⁶ https://www.ancom.ro/uploads/links_files/01_Studiu_ecomm_pt_2023_8_ianuarie.pdf

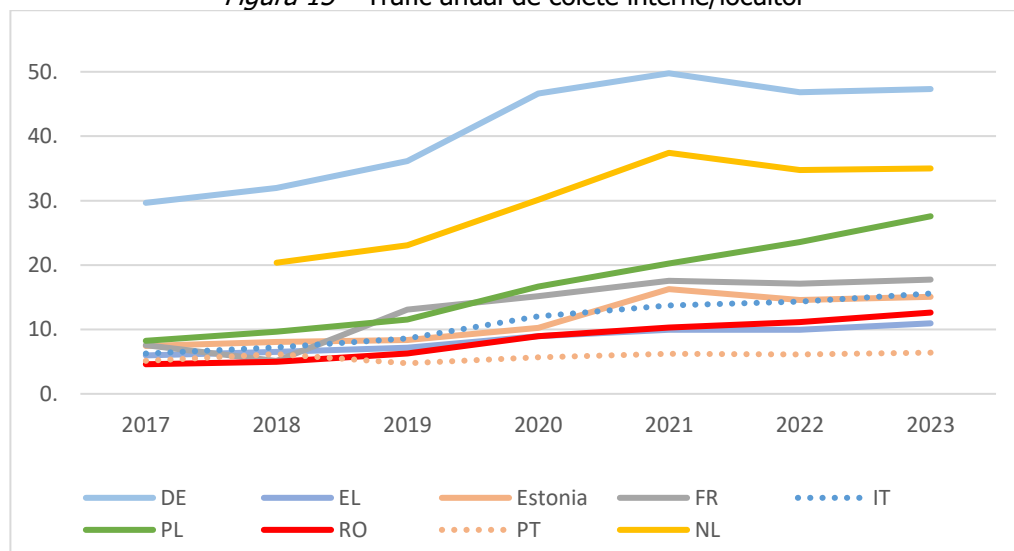
Figura 12 – Sursele creșterii valorii pieței poștale (2019 – 2024)



Sursa: statistici ANCOM

Chiar și în condițiile creșterii accelerate a traficului de colete (CAGR 18% în perioada 2019 – 2024), consumul de servicii având ca obiect trimiteri de colete în România este unul dintre cele mai mici din Uniunea Europeană.

Figura 13 – Trafic anual de colete interne/locuitor



Sursa: Eurostat

Piața coletelor din România are, așadar, un potențial major de creștere: cu un trafic prognozat la 20 colete interne/locuitor în 2030 și, respectiv, 30 în 2040¹⁷, piața coletelor din România ar putea depăși 1,5 miliarde euro înainte de 2030 și 2,5 miliarde euro înainte de 2040.

¹⁷ Idem nota 14

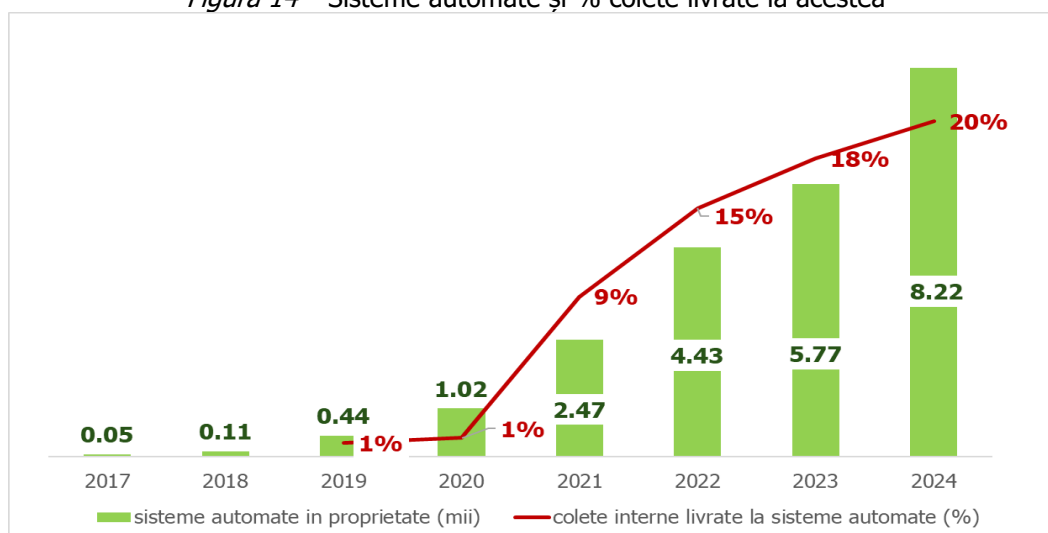
3.4. Eficientizarea livrării coletelor, prin sisteme automate și magazine diversificate

În tot mai multe state, inclusiv România, confrunțați cu creșterea traficului de colete și cu presiunile concurențiale, furnizorii de servicii poștale recurg, în special în zonele urbane, la o varietate și diversitate de puncte de livrare a coletelor, suplimentar față de livrarea la adresa destinatarului și livrarea la oficiul poștal.

Sistemele automate (locker-ele) au devenit tot mai populare în multe state, inclusiv în România, și prezintă avantaje majore atât pentru destinatari, cât și pentru furnizori, însă necesită investiții semnificative din partea furnizorilor.

Un studiu comandat de ANCOM în 2022 ([aici](#)) arată că pentru ridicarea sau expedierea unui colet de la oficiile poștale, percepția utilizatorilor a fost un timp mediu de așteptare de 13 minute, adăugate peste alte 20 de minute pentru deplasarea dus-întors la oficiul poștal. În aceste circumstanțe, același studiu reține că utilizatorii poștali preferă sistemele automate în principal pe considerente de rapiditate, proximitate și flexibilitate a programului de ridicare, costurile mai mici ale livrării fiind abia pe locul al patrulea.

Figura 14 – Sisteme automate și % colete livrate la acestea



Sursa: statistici ANCOM

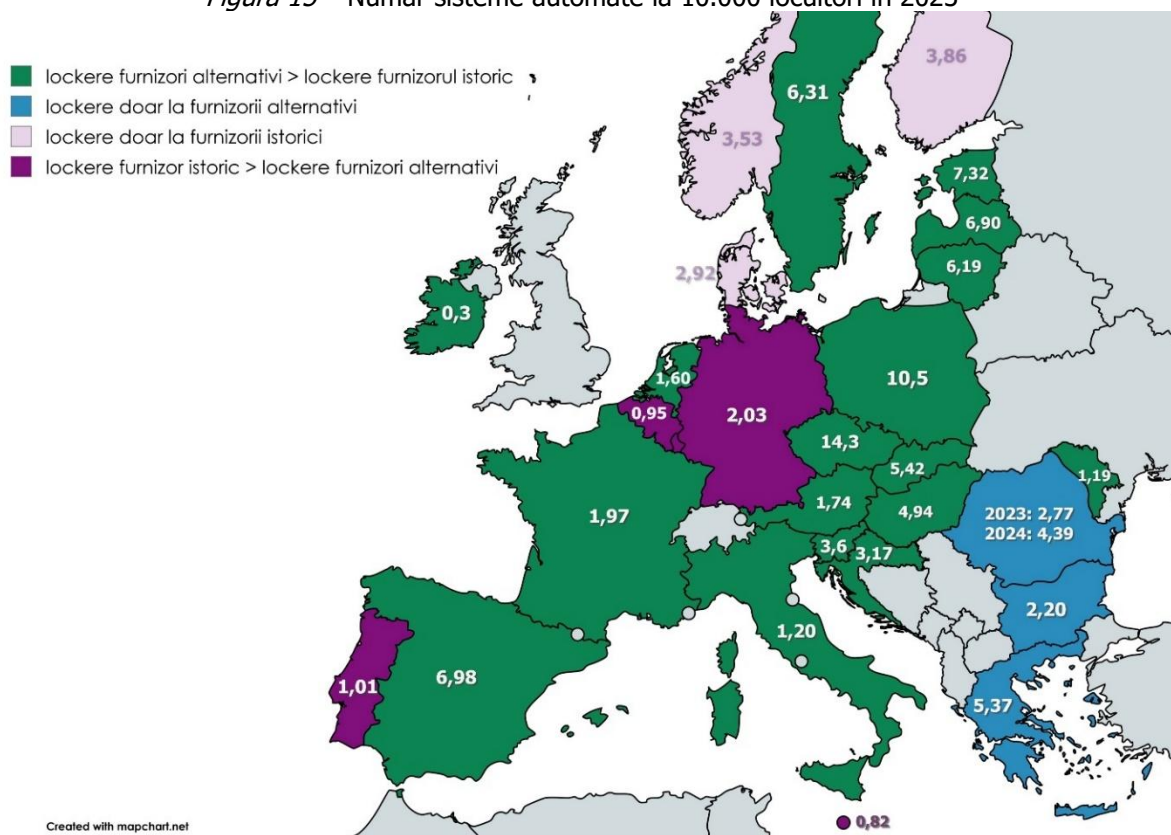
Introdusă pe piața din România în 2017 și aflată în creștere accelerată în ultimii ani, utilizarea sistemelor automate este strâns legată de comerțul electronic și a devenit apanajul furnizorilor alternativi, în timp ce furnizorul istoric de servicii poștale planifică dezvoltarea propriei rețele de sisteme automate. Mai mult, pe măsura creșterii numărului sistemelor automate și maturizării pieței, utilizarea acestora ar putea evolua natural spre utilizare partajată¹⁸, în timp și/sau în spațiu, de către mai mulți furnizori de servicii poștale dar ar putea indica și o preferință spre utilizarea exclusivă (furnizorul-proprietar). În prezent, există doar sisteme fixe, însă succesul sistemelor mobile pe alte piețe europene ar putea stimula apariția lor și în România în viitorii ani. În orice caz, gradul de sofisticare și diversitatea tipologică a sistemelor automate este de așteptat să progreseze, furnizând astfel semnale privind soluțiile de creștere a rentabilității investițiilor.

Într-un clasament european al numărului de sisteme automate raportat la populație, Cehia și Polonia conduc detașat cu 14 și respectiv 10,5 sisteme/10.000 locuitori, urmate de statele baltice, Suedia și Spania cu 6-7 sisteme/10.000 loc., apoi de Grecia, Slovacia și Ungaria cu 4-5 sisteme/10.000 locuitori. De observat că densitatea și dinamica sistemelor automate este mai

¹⁸ În prezent, 2% din sistemele automate sunt utilizate în partaj de mai mulți furnizori de servicii poștale

mare în statele europene în care acestea sunt instalate mai degrabă de furnizorii alternativi de servicii poștale decât de furnizorul istoric. ANCOM se așteaptă ca numărul de sisteme automate să continue să crească în ritmuri susținute în viitorii ani.

Figura 15 – Număr sisteme automate la 10.000 locuitori în 2023



Sursa: ERGP și Cullen international, prelucrări ANCOM

Recunoscând potențialul lor pentru reinventarea și eficientizarea pieței poștale, ANCOM monitorizează și publică, cu frecvență anuală, o analiză a sistemelor automate în România¹⁹, precum și indicatori statistici privind sistemele automate utilizate și aflate în proprietate.

O alternativă avantajoasă de livrare inclusiv pentru destinatar care permite, totodată, reducerea barierelor la intrare pe piață pentru furnizori, evitând investiția în sisteme automate și menținerea unei rețele de oficii poștale, este livrarea (și în subsidiar, colectarea) coletelor la diverse unități de vânzare cu amănuntul (magazine, cafenele, benzinării etc.), cu care furnizorul de servicii poștale semnează contracte în acest sens (puncte de livrare denumite generic PUDO²⁰).

Numărul mare de astfel de unități de vânzare existente și prezența personalului, proximitatea față de domiciliul destinatarului, comparativ mai mare față de oficiile poștale, programul prelungit, probabilitatea ca magazinul să se afle pe traseul utilizatorului, externalitățile pozitive ale parteneriatului cu magazinele (de exemplu, probabilitatea ca utilizatorul poștal să realizeze și alte cumpărături), fac din utilizarea PUDO o alternativă convenabilă și tot mai interesantă.

Tabelul 1 – Cazuistică de parteneriate cu puncte de vânzare pentru PUDO

¹⁹ https://www.ancom.ro/studii-de-piata_5507

²⁰ engl. pick-up drop-off, în acest document, puncte de acces la rețele poștale, altele decât punctele de acces exclusiv poștale

Statul	Furnizorul poștal	Număr de PUDO contractate	Comentarii
Austria	Austrian Post	1350	Partenerii poștali sunt societăți (băcănie, tutungerie etc.) care sunt de acord să ofere servicii de coletărie și poștă la sediul lor
Belgia	Bpost	2207	Partenerii poștali sunt antreprenori care sunt de acord să ofere servicii de coletărie și poștă la sediul lor
	DHL	3000	Punctele de unde coletele pot fi ridicate și trimise sunt oferite în parteneriat cu magazinele, precum și cu oficiile poștale bpost.
	Mondial Relay	1400	În parteneriat cu întreprinderi private
Cehia	Grupul Packeta	10.000	Mari lanțuri de magazine, dar și mici vânzători
	PPL	4200	antreprenori diverși (băcăni, magazine de electronice etc.)
	Česká pošta	4040	Partenerii includ magazine alimentare, farmacii, papetărie, chioșcuri de ziare, case de pariuri și municipalități
Franța	La Poste	16.720	Utilizează magazinele partenere sub brandul Pick-up ale grupului DPD
	GLS	10.000	Servicii de colete în parteneriat cu magazine dar și cu persoane fizice care furnizează servicii de ridicare colete la domiciliul lor
Germania	Deutsche Post DHL	25.000	Magazine de vânzare cu amănuntul, cum ar fi chioșcuri, benzinării sau brutării, devenite și DHL shop
Polonia	DHL	20.000	Cifra reflectă sistemele automate și magazinele partenere utilizate Lanțuri partenere pentru PUDO: Żabka, inmedio, abc, Kaufland, Lidl, Shell
	Poczta Polska	19.497	În cooperare cu magazinele partenere Żabka, Biedronka, chioșcurile Ruch, benzinăriile PKN Orlen (în același timp furnizor de servicii poștale)
România	Fan Courier	>3000	În asociere cu PayPoint și OMV Petrom
	GLS	>2.000	Magazine partenere în asociere cu PayPoint
	Cargus	3.000	Parteneri în rețeaua ship & go

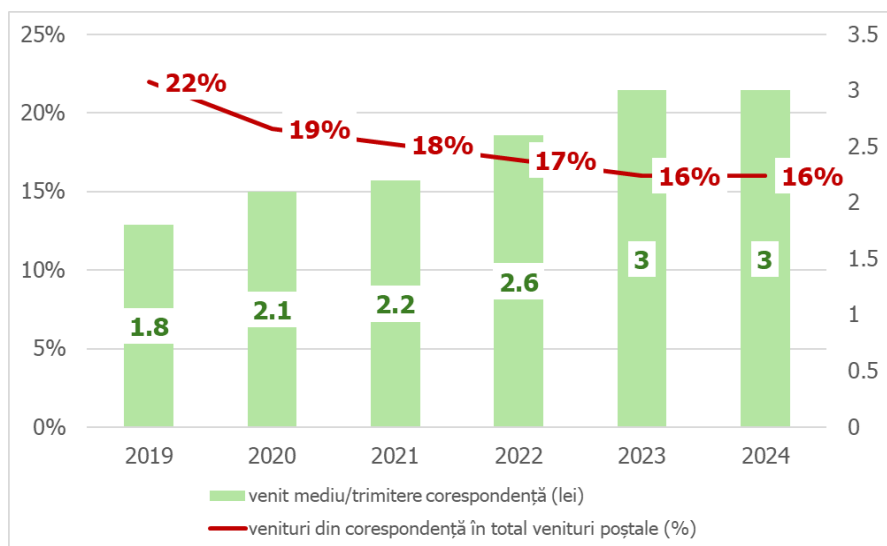
Sursa: Cullen International, raport decembrie 2024

3.5. Corespondența, între scăderea puternică a traficului și creșterea accelerată a prețurilor

În ultimii 6 ani, corespondența poștală a pierdut peste un sfert din trafic (a se vedea figura 11 de mai sus) și, în ciuda majorării semnificative a prețurilor, contribuția corespondenței la realizarea veniturilor sectorului poștal a pierdut 6 puncte procentuale.

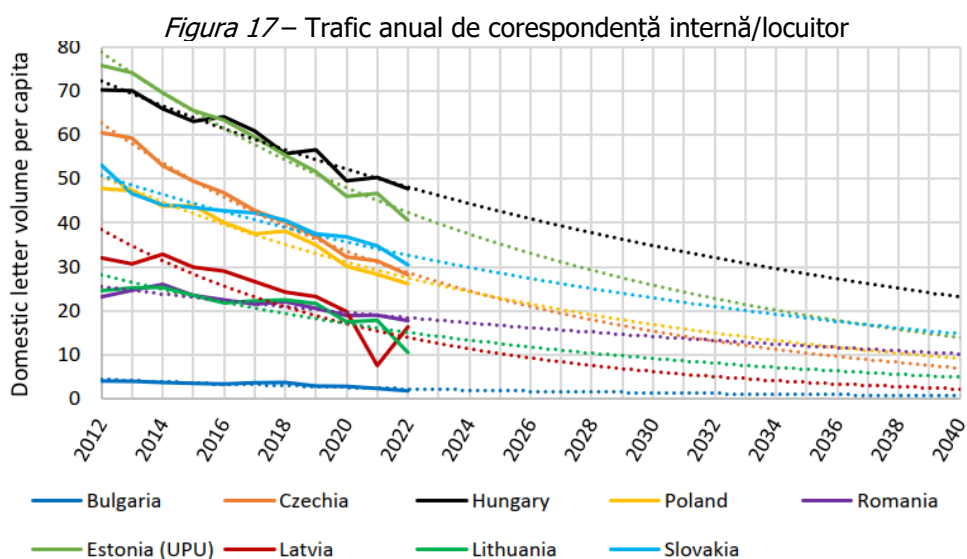
Mai mult, marea majoritate a trimiterilor de corespondență internă reprezintă trimiteri de corespondență în număr mare (*engl.* bulk), fiind în fapt scrisori trimise de organizații mari precum bănci, companii de utilități, instituții guvernamentale sau autorități publice locale. Astfel de scrisori sunt, în general, în afara serviciului universal poștal și reprezintă 75-80% din traficul de corespondență internă.

Figura 16 – Corespondența: tot mai scumpă și mai puțină



Sursa: statistici ANCOM

Proгноzele conservatoare publicate de Comisia Europeană²¹ estimează înjumătățirea traficului de corespondență internă în Uniune în perioada 2022–2040, iar pentru majoritatea statelor din Europa de Est, inclusiv România, prognoza este de 10 trimiteri de corespondență internă/locuitor/an.



Sursa: Comisia Europeană

În considerarea acestor prognoze, este puțin probabil ca pe termen lung piața de corespondență din România să depășească 200 milioane euro, astfel încât contribuția ei la realizarea afacerilor poștale să ajungă la 7-10% din total. Totodată, este de așteptat ca trimiterile de corespondență din afara serviciului universal, în forma actuală a definiției acestei categorii, să depășească 90% din traficul de corespondență, în orizontul anului 2029²².

Pe termen lung, poșta de scrisori este prognozată să devină tot mai mult un segment de servicii de nișă, furnizat în principal de furnizorii de serviciu universal poștal.

Marea majoritate a scrisorilor în număr mare livrate cu scopuri de marketing au devenit neglijabile odată cu dominația marketingului digital hiper-personalizat, majoritatea facturilor sunt online, iar comunicarea autorităților statului cu cetățenii devine tot mai digitalizată. Conform unor analize de

²¹ Idem nota 14

²² estimări conservatoare ale ANCOM pe baza evoluțiilor statistice

scenarii ale Comisiei Europene pentru orizontul 2040, „*similar discurilor de vinil din deceniile trecute, scrisoarea este văzută mai degrabă ca o surpriză decât ca o necesitate pentru toți, cu excepția celor mai vulnerabili, sau ca un serviciu cu valoare adăugată pentru documente juridice importante. (...) Consumatorii de scrisori de fapt nu vor ca scrisoarea să ajungă prea repede – totul face parte din experiența nostalgică*”²³.

În aceste condiții, pe termen mediu și lung, în absența modificării abordărilor strategice și operaționale, sunt de așteptat tarife și costuri unitare ridicate și în creștere pentru trimiterile de corespondență, precum și livrări care să evolueze de la zilnic la săptămânal, în unele zone rurale și nu numai.

Se așteaptă ca volumele de scrisori să continue să scadă abrupt. În privința serviciului universal, declinul scrisorilor, împreună cu distribuirea sub costuri a taloanelor „mov”, poate duce la presiuni asupra sustenabilității financiare reflectate (direct sau indirect) în posibilitatea de a furniza serviciul universal într-un mod eficient. În subsidiar, menținerea (din considerente de coeziune socială) a unei rețele poștale naționale extinse, cu puncte de acces la nivelul fiecărei localități, devine tot mai oneroasă. Onerozitatea este indusă de declinul traficului poștal colectat și/sau livrat la punctele de acces, de profilul traficului (prea puține scrisori) și potențată de diversificarea insuficientă (utilizarea activelor rețelei pentru furnizarea coletelor sau a altor servicii).

3.6. Căsuțe poștale digitale oficiale, în alte state

Într-o societate din ce în ce mai digitalizată, multe state membre au luat inițiativa de a oferi cetățenilor interfețe securizate pentru vizualizarea și stocarea documentelor trimise de instituții publice centrale și locale, întreprinderi comerciale, persoane autorizate precum medici, notari, avocați, inclusiv corespondența judecătorească.

Astfel de interfețe securizate pot fi denumite generic „căsuțe poștale digitale” și sunt oficiale în sensul în care sunt sigure pentru schimbul de documente publice, iar comunicarea prin acestea asigură trasabilitate și identificarea destinatarului.

Căsuțele poștale digitale oficiale pot avea un impact asupra operațiunilor și reglementărilor poștale viitoare, deoarece utilizarea acestora este susceptibilă să reducă semnificativ traficul poștal de corespondență pe hârtie, înlocuindu-l cu traficul de corespondență electronică.

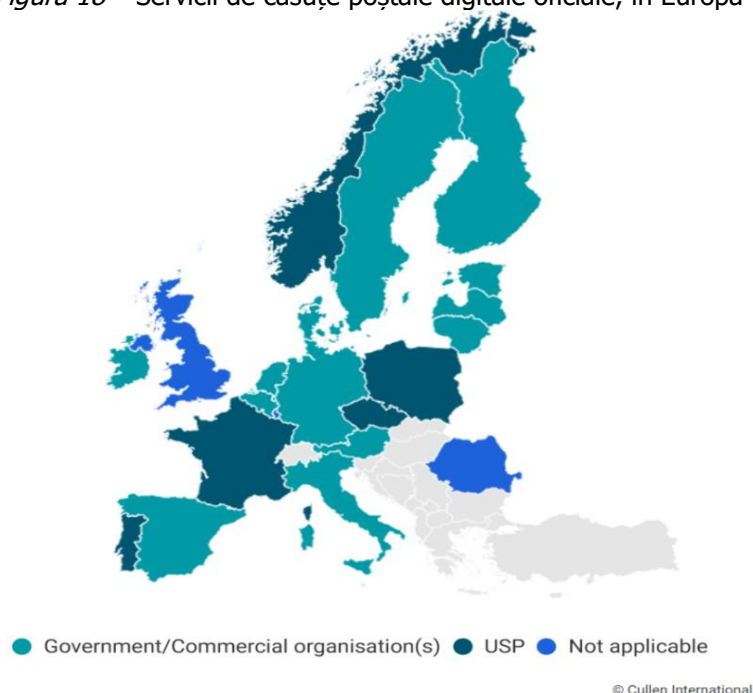
În studiul Comisiei Europene din 2021 privind [nevoile utilizatorilor poștali](#), s-a constatat că dezvoltarea serviciilor de e-guvernare ar reduce probabil dependența persoanelor fizice și a întreprinderilor de utilizarea serviciilor poștale. În 2023, Eurostat a estimat că [37% dintre persoanele din UE](#) au primit deja comunicări sau documente oficiale de la autoritățile publice, prin intermediul internetului.

Majoritatea țărilor europene au deja un serviciu de căsuță poștală digitală oficială (a se vedea figura 18 de mai jos), dar utilizarea acestuia este obligatorie doar pentru cetățenii din Danemarca și Estonia. În Belgia, utilizarea obligatorie a serviciului de către cetățeni este planificată în viitor. În mai multe țări, participarea la căsuța poștală digitală oficială, de uz general, este deja obligatorie pentru toate instituțiile guvernamentale și anumite întreprinderi sau alte persoane definite prin lege.

În aproape toate țările în care există căsuțe poștale digitale oficiale, comunicațiile digitale realizate prin acestea au același statut juridic ca și corespondența fizică tradițională.

²³ Idem nota 14

Figura 18 – Servicii de căsuțe poștale digitale oficiale, în Europa



Sursa: Cullen International

În contextul strategiei de reglementare a serviciilor poștale este de remarcat faptul că în Cehia, Franța, Polonia, Portugalia și Norvegia furnizarea serviciilor prin intermediul căsuțelor poștale digitale oficiale este încredințată furnizorului de serviciu universal.

Tabloul 2 – Cazuistica de servicii de căsuțe poștale digitale oficiale încredințate furnizorului de serviciu universal poștal

Țara	Căsuța poștală digitală oficială	Descriere serviciu	Rolul furnizorului de serviciu universal poștal
Cehia	Data mailbox	Permite trimiterea de documente electronice către autoritățile publice. Utilizare voluntară pentru cetățeni și obligatorie pentru entități definite prin lege, precum cele înregistrate la registrul comerțului, notari, avocați, instanțe de judecată, instituții publice centrale și locale, școli etc. Autoritățile publice centrale și locale și instanțele de judecată le folosesc cu prioritate pentru trimiterea corespondenței.	Pune la dispoziție, gratuit, serviciul. Activarea serviciului la oficiile poștale. Suplimentar față de serviciul gratuit pentru instituțiile publice, pune la dispoziție servicii premium pentru entități, altele decât instituții publice. Comisia Europeană a aprobat un ajutor de stat de 156 milioane euro pentru furnizarea de căsuțe poștale digitale oficiale de către Czech Post în perioada 2023 – 2027 (aici).
Franța	Digiposte	Permite utilizatorilor să clasifice și să preia online documente de servicii publice și de la diverși furnizori (taxe, electricitate, telefonie, asigurări sociale, bancă etc.). Utilizare opțională	Versiune de bază, gratuită Versiune premium, cu abonament
Polonia	eDelivery	Echivalentul electronic al unei scrisori recomandate cu confirmare de primire. Permite comunicarea între entitățile publice, cetățeni și companii. Necesită	Serviciu poștal hibrid (tipărește automat și asigură livrarea la adresă), pentru persoanele care nu au conturi deschise în sistem.

		configurarea unei adrese de livrare electronică. Voluntară pentru cetățeni, obligatorie pentru toate entitățile publice, antreprenori și profesiile de încredere publică.	Introducerea unei adrese pentru livrare electronică în baza de date a adreselor electronice are ca rezultat încheierea automată a unui acord cu Poczta Polska. Correspondență gratuită, de la cetățeni și întreprinderi către entități publice, și între entitățile publice. Correspondență plătită, de la entitățile publice către cetățeni și întreprinderi, precum și între cetățeni și întreprinderi.
Portugalia	ViaCTT	Căsuță poștală electronică ce permite utilizatorilor înregistrați să primească trimiteri de corespondență de la entitățile autorizate.	Pune la dispoziție gratuit serviciul. Asigură înregistrarea opțională a cetățenilor în sistem, online sau la oficiile poștale.
Norvegia	digipost	Permite utilizatorilor să clasifice și să preia documente online provenind din sectorul public și din sectorul privat. Utilizare opțională, serviciul fiind activat implicit, utilizatorul fiind cel care își poate exprima dorința de a renunța.	Pune la dispoziție serviciul, inclusiv notificări email/SMS/push gratuite. Variante de bază gratuite și premium contra cost pentru cetățeni, variante contra cost pentru persoane juridice. Asigură confidențialitatea.

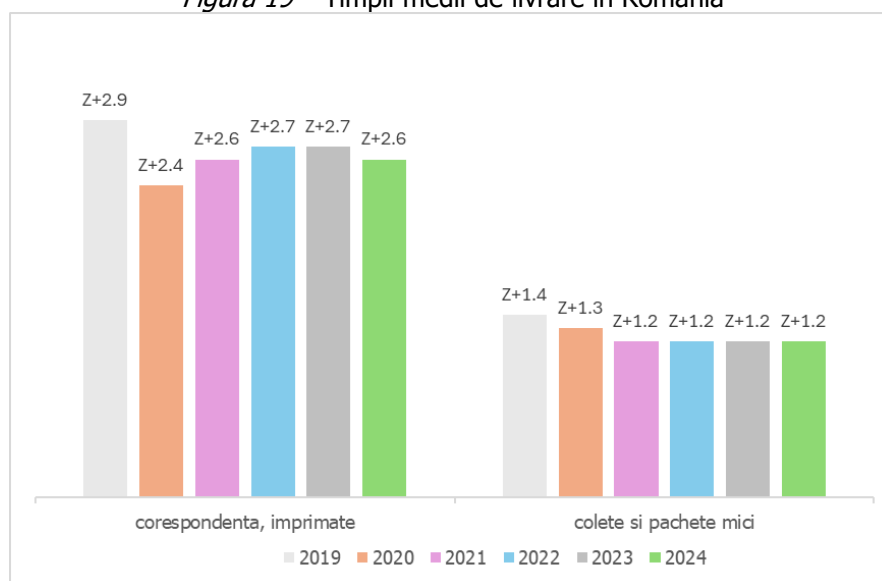
Sursa: Cullen International

3.7. Coletele sunt livrate de două ori mai repede decât scrisorile

În România, coletele interne sunt în mod constant livrate mult mai repede decât trimerile de corespondență: fără a lua în calcul ziua colectării (Z în figura 19 de mai jos), coletele sunt livrate de două ori mai repede față de scrisori.

Situația are loc pe fondul unui complex de factori, de la gradele diferite de concurență pe cele două segmente de piață, la organizarea diferită a fluxurilor poștale și bănești, distribuția geografică a trimerilor și chiar preferințele utilizatorilor, care sunt de așteptat să fie mai interesați de viteza livrării propriilor cumpărături online, față de livrarea facturilor, de exemplu.

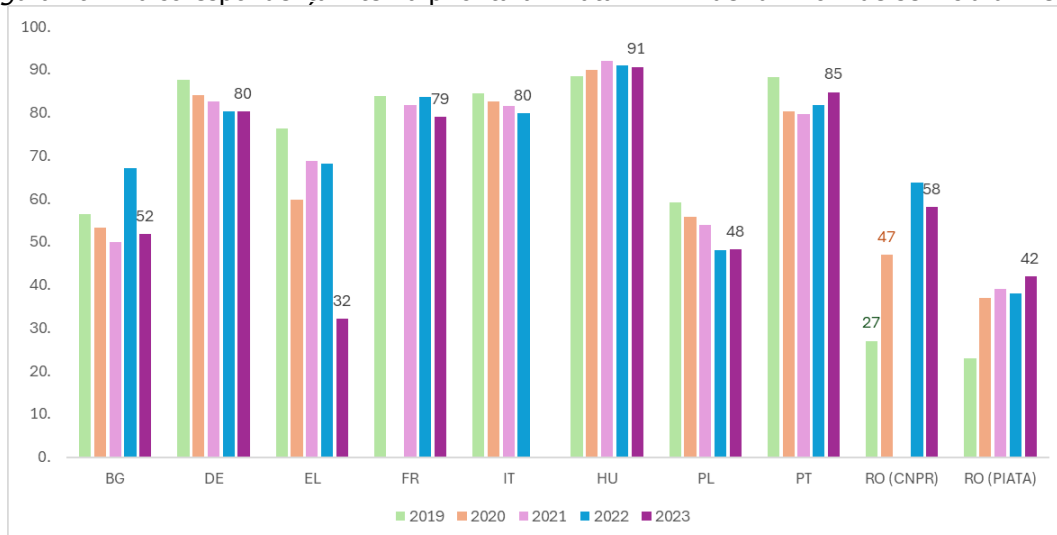
Figura 19 – Timpii medii de livrare în România



Sursa: statistici ANCOM

Și prin comparație cu alte state europene, durata de livrare a trimerilor de corespondență este mare în România. Conform Eurostat, furnizorii de serviciu universal au livrat în 2023, în ziua următoare colectării, corespondența internă prioritară în 91% din cazuri în Ungaria, 79% în Franța, 80% în Italia și Germania, 48% în Polonia și 58% din trimerile prioritare în România²⁴.

Figura 20 – % corespondență internă prioritară livrată în Z+1 de furnizorii de serviciu universal



Sursa: Eurostat și statistici ANCOM

Răspunsul pieței furnizează indicii clare privind viteza de livrare: factor critic pentru livrarea de colete, viteza de livrare a trimerilor de corespondență poate fi mai puțin importantă, întrucât majoritatea scrisorilor nu sunt urgente.

În fapt, este posibil ca, în cazul trimerilor de corespondență, utilizatorii să valorizeze mai mult fiabilitatea (adică trimiterea să ajungă la destinatar într-un interval de timp rezonabil și predictibil de la expediere) decât viteza.

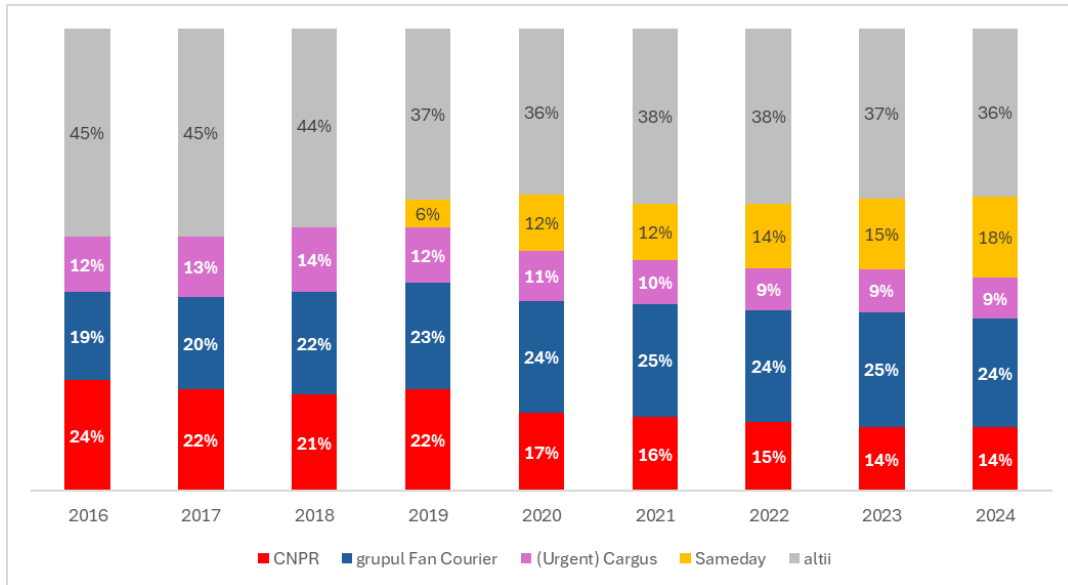
3.8. Concurența pe piața poștală

În ultimul deceniu, **numărul de furnizori** de servicii poștale autorizați în România a înregistrat o rată de creștere anuală compusă (CAGR) de 3%, maximul istoric de 514 furnizori atins în 2020 fiind urmat de ușoare scăderi. În ultimii ani, mai puțin de jumătate din furnizorii autorizați fuseseră și activi, adică furnizaseră efectiv servicii poștale. În ciuda numărului mare de furnizori autorizați, cea mai mare parte a veniturilor și traficului pieței poștale este realizată de un număr mic de furnizori semnificativi.

După cum se poate observa în figura 21 de mai jos, 60% din cifra de afaceri în sectorul poștal este concentrată de primii 4 furnizori. Totuși, efect al dinamicii pe piața coletelor, furnizorul istoric de servicii poștale, Compania Națională Poșta Română (CNPR), a pierdut prima poziție în materie de venituri în 2018 în favoarea grupului Fan Courier, iar în 2023 a pierdut și a doua poziție, în favoarea subsidiarei pentru livrare colete a eMAG, Sameday.

Figura 21 – Cote de piață în funcție de veniturile poștale

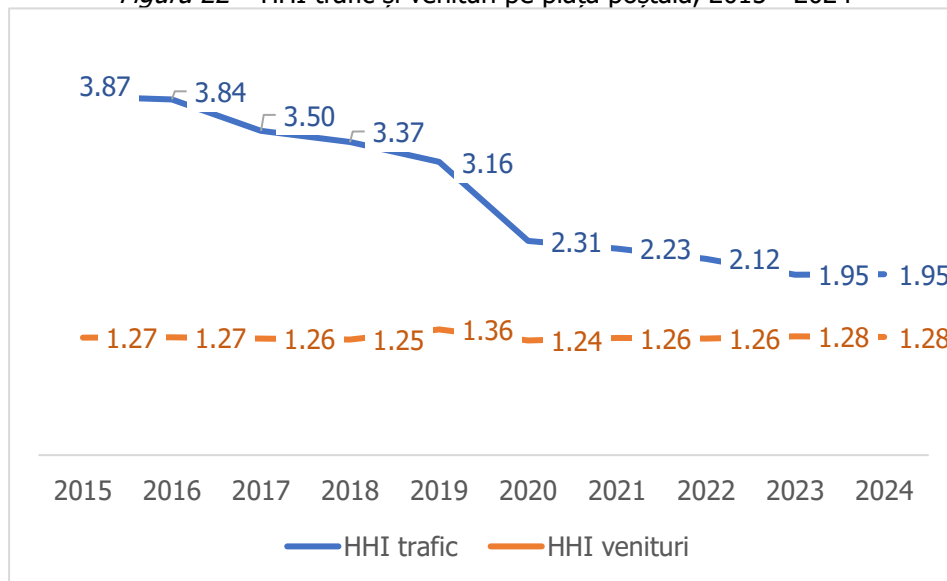
²⁴ NB: FSU în România nu are obiectiv de calitate Z+1



Sursa: statistici ANCOM

În ansamblul pieței poștale, dinamica concurențială din ultimii ani a condus la scăderea gradului de concentrare a pieței la nivel moderat, atât în materie de venituri, cât și în materie de trafic.

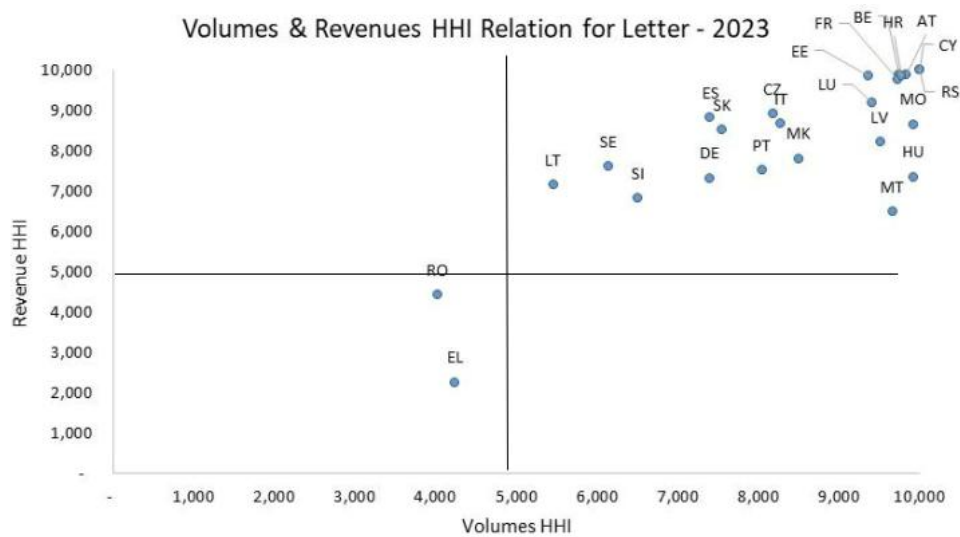
Figura 22 – HHI trafic și venituri pe piața poștală, 2015 - 2024



Sursa: Eurostat și statistici ANCOM

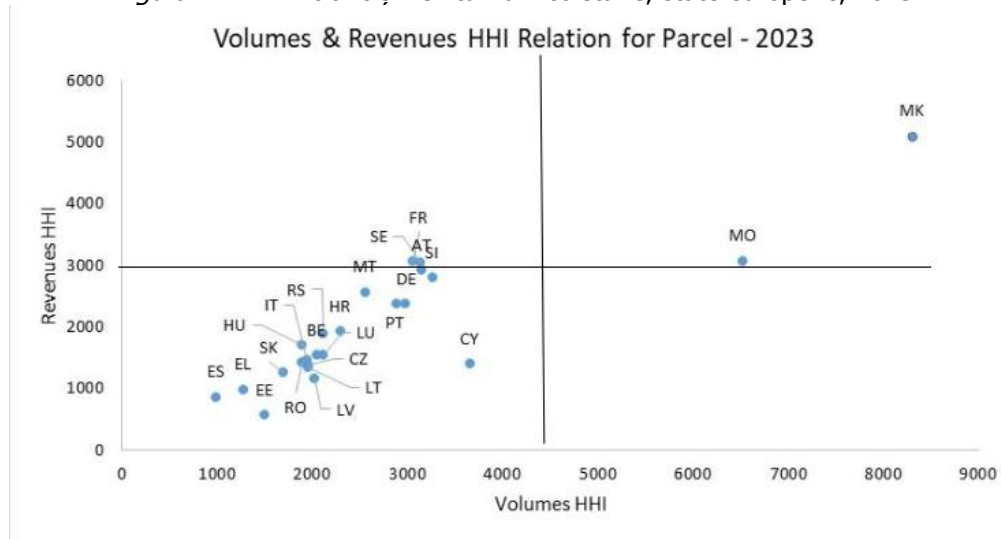
Defalcăt însă pe principalele segmente ale pieței poștale, corespondență și colete, situația este diferită, iar pentru o perspectivă mai largă este utilă prezentarea indicelui HHI (Herfindahl-Hirschman Index) pentru mai multe state europene. Astfel, gradul de concentrare a pieței de corespondență din România este mare, situație diferită de marea majoritate a statelor europene, în care gradul de concentrare a pieței de corespondență este foarte mare (a se vedea figura 23 de mai jos). Pe segmentul coletelor, gradul de concentrare a pieței în România este moderat (a se vedea figura 24 de mai jos), o situație similară fiind întâlnită în numeroase alte state europene.

Figura 23 – HHI trafic și venituri din corespondență, state europene, 2023



Sursa: ERGP

Figura 24 – HHI trafic și venituri din coletărie, state europene, 2023



Sursa: ERGP

Scăderea traficului de corespondență este de așteptat să reducă atractivitatea intrării pe piață pentru livrarea de scrisori, iar creșterea gradului de concentrare pe o piață în declin (scrisori) este o ipoteză rezonabilă pe termen mediu. Totodată, o tendință de consolidare/creștere a gradului de concentrare pe piața coletelor este probabilă cel puțin în anumite elemente ale lanțului de valoare.

3.9. Platformele de comerț online și serviciile poștale

Comerțul online implică livrarea majorității produselor comandate de utilizatori prin intermediul serviciilor poștale (de regulă, livrare de colete în regim B2C²⁵, în nume propriu sau prin revânzare).

În contextul dezvoltării comerțului electronic, vânzătorii online de mari dimensiuni devin tentați să internalizeze capacitățile de livrare a produselor și/sau capacitățile de transport și logistică, inclusiv pentru importul cu ridicata din afara UE. Tendința este naturală și este bazată pe dorința de a pune la dispoziția consumatorilor un „canal” unic, care să ofere acces la toate aspectele experienței de cumpărături online, consecința fiind că mari platforme de comerț electronic se deplasează în lateral față de obiectul lor principal de activitate și intră pe piețele de transporturi, logistică și chiar pe piețele poștale. Mai mult, în virtutea volumelor mari de trafic generat de livrarea comenzilor online, marile platforme de comerț electronic dobândesc capacitatea de a influența dinamica pieței poștale de coletărie. Astfel, platformele de comerț electronic pot internaliza operațiunile de logistică și transporturi pentru importul propriilor produse comandate online, dar și activități de livrare către consumatori a produselor importate.

În România, primul exemplu în acest sens este Sameday, subsidiara e-MAG și furnizor autorizat de servicii poștale. În alte state europene însă, precum Italia²⁶ sau Spania²⁷, a fost nevoie de investigații, sancțiuni și decizii de reglementare, pentru ca societăți din grupul Amazon să intre în legalitate și să furnizeze servicii poștale autorizate în conformitate cu normele legale incidente activității poștale pe care o desfășoară în statele respective.

Practica arată că unele platforme de comerț online, deși furnizează și servicii poștale, pot manifesta rezistență în a se înscrie în registrul furnizorilor autorizați de servicii poștale. O astfel de rezistență poate fi explicată pe seama costurilor de conformare cu reglementările poștale (de exemplu, cele privind protecția consumatorilor, răspunderea pentru neprestarea sau prestarea necorespunzătoare a serviciilor etc.). În egală măsură însă, **furnizarea de servicii poștale neautorizate produce distorsiuni concurențiale**: dezavantajează furnizorii poștali autorizați și eludează drepturile consumatorilor de servicii poștale.

Regimul de autorizare generală privind furnizarea serviciilor poștale în România lasă posibilitatea furnizării serviciilor poștale prin intermediul oricăror tehnologii, iar furnizorii de servicii poștale se bucură de libertatea de a adăuga orice caracteristici suplimentare serviciilor poștale pe care le oferă și de a utiliza sau accesa orice tehnologii în vederea desfășurării activității, atât timp cât acestea permit furnizarea conformă a serviciului poștal, fără a aduce atingere prevederilor imperative ale legislației în vigoare.

Mai mult, odată cu avântul comerțului electronic, legislația prevede în mod explicit că **revânzarea serviciilor poștale prin intermediul aplicațiilor online necesită autorizare**²⁸, adică înscrierea în registrul public al furnizorilor de servicii poștale. De asemenea, pentru clarificarea statutului platformelor online de tip „*food delivery*”, legislația elimină expres din sfera serviciilor poștale colectarea, sortarea, transportul și livrarea preparatelor alimentare pregătite în vederea consumului imediat, inclusiv a băuturilor care însoțesc aceste preparate²⁹.

Totodată, platformele online, inclusiv cele care se identifică de tip „*food delivery*”, realizează servicii poștale pentru operațiunile vizând livrarea de produse diversificate, altele decât *preparate alimentare pregătite în vederea consumului imediat* (de exemplu, bunuri de mici dimensiuni comercializate de unitățile de vânzare cu amănuntul). Altfel spus, **aceeași platformă online poate activa simultan pe mai multe piețe, poate oferi servicii poștale (colectarea,**

²⁵ *engl.* business to consumer

²⁶ <https://www.agcom.it/provedimenti/delibera-400-18-cons>

²⁷ <https://www.cnmc.es/expedientes/stpdtsp00620>

²⁸ Art 7 alin. 2¹ din OUG nr. 13/2013 cu modificările și completările ulterioare

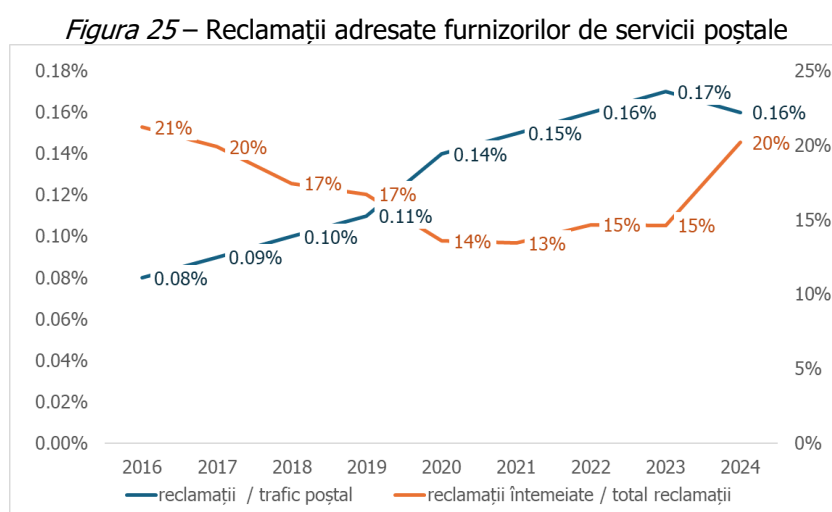
²⁹ Ar. 3 lit. g) din OUG nr. 13/2013 cu modificările și completările ulterioare

transportul și livrarea de bunuri cumpărate din magazine) dar și servicii ne-poștale (precum transportul de persoane în regim „ride-sharing”, transportul și livrarea de mâncare în regim „food delivery”), fiind irelevant din perspectiva încadrării juridice dacă infrastructura sau resursele sunt dedicate sau utilizate în comun.

3.10. Reclamații

Dreptul utilizatorilor finali de a adresa plângeri furnizorilor de servicii poștale în cazul în care se consideră prejudiciați prin neexecutarea ori executarea necorespunzătoare a serviciului poștal este statuat prin art. 38 alin. (2) din OUG nr. 13/2013 și reflectat corespunzător în regimul de autorizare generală.

Furnizorii de servicii poștale primesc anual reclamații pentru 0,1% - 0,17% din trimerile poștale pe care le realizează. 20% dintre reclamațiile primite au fost întemeiate, în creștere semnificativă de la 13%-15% în perioada 2020 - 2023.

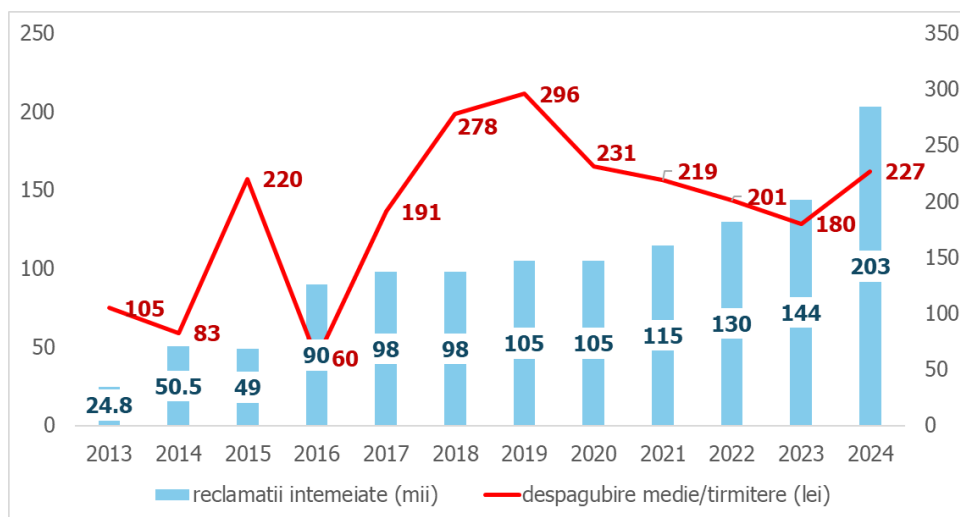


Sursa: statistici ANCOM

Pe fondul creșterii traficului de colete, multiplicarea de 5 ori în ultimii 10 ani a numărului de reclamații întemeiate (a se vedea figura 26 de mai jos) a vizat în cea mai mare parte termenul de livrare a coletelor, în timp ce pierderea/deteriorarea sau comportamentul salariaților au fost în descreștere³⁰. Totodată, raportat la traficul poștal, numărul de reclamații întemeiate rămâne foarte mic: 1 reclamație întemeiată la fiecare 6000 trimeri în 2016 (0,17 ‰), respectiv la fiecare 3000 de trimeri (0,34 ‰), în 2024.

Figura 26 – Reclamații întemeiate adresate furnizorilor de servicii poștale și despăgubiri medii

³⁰ https://www.ancom.ro/uploads/links_files/01_Studiu_ecomm_pt_2023_8_ianuarie.pdf



Sursa: statistici ANCOM

În plus față de dreptul utilizatorilor de a se adresa furnizorului de servicii poștale, aceștia pot formula sesizări autorității de reglementare.

Reclamațiile utilizatorilor finali adresate ANCOM sunt incluse în raportul anual de activitate al Autorității³¹ în cadrul secțiunii dedicate petițiilor. Sesizările adresate ANCOM sunt structurate pe categorii de aspecte semnalate.

În ultimii doi ani³², petițiile înregistrate la ANCOM au reflectat următoarea situație (unele petiții se referă la mai multe domenii de interes):

Tabelul 3 – Petiții privind serviciile poștale, înregistrate de ANCOM

Petiții înregistrate de ANCOM, pe domenii de interes	Nr. petiții înregistrate	
	2023	2024
Autorizare	4	4
Avizare	7	9
Deteriorare	167	167
Nelivrare	218	375
Pierdere/furt	121	140
Ramburs	33	38
Tarifare	24	23
Termen livrare	152	177
Vamă	17	22
Relația cu clienții (furnizori)	18	31
Mecanismul de soluționare a reclamațiilor (furnizori)	9	25
Condiții de predare a trimiterilor poștale	104	193
Servicii de transport	7	14
Altele	63	58

Sursa: ANCOM

Astfel, în fruntea clasamentului reclamațiilor transmise ANCOM se plasează cele privind nelivrarea și deteriorarea trimiterilor poștale sau condițiile de predare, urmate de reclamațiile privind termenul de livrare a trimiterilor poștale, iar apoi de cele privind pierderea sau furtul.

Evidențele ANCOM arată o incidență în rândul mai multor furnizori, cei mai reclamați furnizori la ANCOM fiind, de regulă, cei care înregistrează cele mai mari volume de trafic de colete în anul

³¹ <https://www.ancom.ro/rapoarte-anuale> 268

³² Raport anual ANCOM 2023, Raport anual ANCOM 2024

respectiv. Astfel, în ultimii 2 ani, ANCOM a primit **în medie 1 reclamație privind coletele, la fiecare 272 mii colete** poștale livrate.

Sub aspectul modalității de soluționare a petițiilor, fiecare sesizare adresată ANCOM este supusă unei analize individuale ce presupune verificarea aspectelor reclamate în raport cu obligațiile stabilite de legislația din domeniu în sarcina furnizorilor.

Astfel, în cazul sesizărilor cu privire la nelivrarea trimerilor poștale (colete sau corespondență), personalul ANCOM verifică dacă furnizorul reclamat pentru nelivrarea trimiterii poștale a respectat modalitatea de predare a trimerilor prevăzută în regimul de autorizare generală, inclusiv din punct de vedere al obligației de avizare (stabilită în sarcina tuturor furnizorilor în cazul predării trimiterii poștale la punctul de contact deservit de personal), chiar și în ipoteza în care utilizatorul nu a înțeles să sesizeze aceste aspecte.

Deși rezultatul cercetărilor efectuate de ANCOM arată că, de cele mai multe ori, nelivrarea trimiterii poștale se datorează încercărilor nereușite (fie că destinatarul nu este găsit la adresă, fie că acesta refuză primirea), situație în care trimerul poștal se returnează expeditorului, au fost depistate situații în care furnizorul de servicii poștale nu a încercat să livreze trimerul poștal, caz în care ANCOM a aplicat sancțiuni pentru nerespectarea prevederilor art. 34 din OUG nr. 13/2013 care prevăd obligația furnizorului de a presta serviciul, precum și ale pct. 2.10 din Anexa nr. 1 la Decizia ANCOM nr. 925/2023 care reglementează modalitatea de predare a trimerilor.

Tot pe seama analizei reclamațiilor primite la ANCOM, s-a constatat că, deși mulți furnizori din România oferă serviciile poștale în timpii prevăzuți pentru serviciile expres (pct. 2.14.11 din Anexa nr. 1 la Decizia ANCOM nr. 925/2023), aceștia aleg să le furnizeze ca servicii standard, conform ofertei comerciale, în vederea evitării obligațiilor privind inscripționările suplimentare și avizarea și a răspunderii față de utilizatorul final prevăzute pentru furnizarea serviciului expres.

În context, menționăm faptul că dintre categoriile de reclamații înregistrate la ANCOM, autoritatea de reglementare este competentă să aplice **sancțiuni pentru situații cum ar fi: nerespectarea termenului de livrare în cazul serviciului expres, aplicarea unor tarife suplimentare pentru serviciul prestat ca urmare a recântării, nerespectarea modalității de livrare a trimerilor, nerespectarea obligației de avizare sau avizarea necorespunzătoare**. În anumite cazuri (de exemplu, nerespectarea termenului de livrare pentru o trimer care nu a fost livrată prin intermediul serviciului expres) competența îi revine Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC). În ceea ce privește despăgubirea utilizatorilor, de exemplu în cazul reclamațiilor privind pierderea, deteriorarea sau furtul unei trimiteri, în situația în care furnizorul de servicii poștale refuză asumarea responsabilității și pe cale de consecință a acordării despăgubirilor, petenții sunt îndrumați să se adreseze instanțelor de judecată.

3.11. Serviciul universal

În ultimii 3 ani, serviciul universal poștal (SU) a contribuit în medie cu 15% la realizarea traficului poștal și cu 14% la realizarea veniturilor poștale în România. Tendința este de scădere pe termen lung, pe fondul modificării nevoilor utilizatorilor în favoarea serviciilor cu valoare adăugată.

Indiferent însă de magnitudinea SU în economia pieței poștale, OUG nr.13/2013 definește *dreptul oricărei persoane de a avea acces la serviciul universal în sensul „de a beneficia de furnizarea permanentă a serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal, la un anumit nivel de calitate, în orice punct de pe teritoriul României, la tarife accesibile tuturor utilizatorilor”*.

Responsabilitatea stabilirii cadrului legal cu privire la condițiile și procedura de desemnare a unui sau mai multor furnizori de serviciu universal pentru asigurarea dreptului la serviciu universal pe întregul teritoriu național aparține ANCOM.

Așa cum am arătat la punctul 2.4 mai sus, CNPR este FSU desemnat până în anul 2029, inclusiv, și are următoarele obligații principale:

1. cu privire la acoperirea teritorială a rețelei publice poștale, să mențină un punct fix de acces și de contact deservit de personal în fiecare unitate administrativ-teritorială de bază (comune sau orașe), respectiv un punct de acces nedeservit de personal în fiecare localitate;
2. să livreze trimerile poștale care fac obiectul serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal (trimerile SU) oriunde în România, în orice localitate, la orice adresă poștală sau la punctul de acces din localitatea respectivă, cu o anumită frecvență;
3. să colecteze trimerile SU de la cel puțin un punct de acces, în fiecare localitate, cu o anumită frecvență;
4. pentru fiecare localitate, frecvența minimă a colectărilor și livrărilor trimerilor SU este în fiecare zi lucrătoare, dar nu mai puțin de 5 zile/săptămână, cu excepția localităților aflate în cazuri sau condiții geografice excepționale³³; în iunie 2025, aproape 23% din localitățile din România au fost încadrate drept cazuri sau condiții geografice excepționale³⁴;
5. 85% din trimerile interne de corespondență³⁵ să fie livrate la destinatari în Z+2 și 97% în Z+4, iar 85% din trimerile intracomunitare de corespondență³⁶ să fie livrate la destinatari în Z+3 și 97% în Z+5, unde Z este data depunerii acestora la punctele de acces ale rețelei publice poștale;
6. să respecte „Regulile aplicabile serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal” și [„Contractul-cadru privind furnizarea serviciilor poștale incluse în sfera serviciului universal”](#), aprobate de ANCOM;
7. o serie de obligații de transparență privind statistica reclamațiilor și respectarea cerințelor de calitate;
8. obligația de acces la rețeaua publică poștală pe care o operează, inclusiv la elemente de infrastructură a rețelei (de exemplu, cutii poștale);
9. tarifele trimerilor SU să fie accesibile, transparente, nediscriminatorii și fundamentate în funcție de costuri, uniforme pe întreg teritoriul național și *”să stimuleze furnizarea unui serviciu universal eficient, avându-se în vedere asigurarea dreptului de acces la serviciul universal, precum și dezvoltarea rețelei poștale publice”*;
10. obligații de transparență privind o serie de activități;
11. obligații privind sistemul de evidență internă a costurilor și evidență contabilă separată.

Costul net al serviciului universal

De la introducerea în legislație a obligațiilor de serviciu universal, CNPR a fost desemnată furnizor de serviciu universal (FSU), revenindu-i obligațiile asociate acestei desemnări. Odată cu eliminarea, la data de 31 decembrie 2012, a dreptului exclusiv al CNPR de a presta servicii poștale rezervate, aceasta a obținut dreptul corelativ de a fi compensată pentru costul net al furnizării serviciului universal, în condițiile în care acesta reprezintă o sarcină injustă.

³³Lista acestor localități este aprobată de ANCOM pe criterii ce țin de infrastructură, zonă, demografie și economie și au frecvența de colectare și livrare de minim 2 zile/săptămână

³⁴https://www.ancom.ro/uploads/links_files/Lista_localitatilor_situate_in_cazuri_si_sau_conditii_geografice_exceptionale_Iunie_2025.pdf

³⁵ din cea mai rapidă categorie standard

³⁶ ibidem

Costul net al serviciului universal asociat furnizării serviciilor pentru care este desemnat un furnizor se determină conform legislației (art. 22 din OUG nr.13/2013) ca diferență între costul net suportat de FSU ca urmare a îndeplinirii obligațiilor de serviciu universal (Scenariul de bază) și costul net al FSU în cazul în care și-ar desfășura activitatea fără a avea obligațiile de serviciu universal (Scenariul alternativ), inclusiv beneficiile intangibile.

ANCOM decide, la cererea CNPR, compensarea costului net, dacă furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal constituie o sarcină injustă pentru FSU, și calculează suma maximă ce poate fi compensată.

În perioada 2013-2016, conform analizelor ANCOM, costul net aferent furnizării serviciilor din sfera serviciului universal nu a reprezentat o sarcină injustă pentru CNPR, nefiind îndeplinite criteriile pentru constatarea acesteia, prin urmare nu a fost compensat. În perioada 2017-2019, urmare a modificărilor aduse sferei serviciului universal prin efectul direct al legislației primare, costul net a reprezentat o sarcină injustă pentru CNPR, astfel încât ANCOM a decis că acesta poate fi compensat, în limita sumei maxime determinate de ANCOM conform prevederilor legale (a se vedea tabelul 4).

Compensarea costului net aferent furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului universal în anii 2017, 2018 și 2019 s-a realizat din fonduri de la bugetul de stat³⁷.

Tabelul 4 – Situația costului net al serviciului universal

Anul	Cost net ajustat (milioane lei)	Suma de compensat (milioane lei)	Observații	Decizie ANCOM
2013	21	0	Marja brută a profitului peste nivelul rezonabil al profitului (13,1%)	1658/2014
2014	0	0	Rentabilitatea capitalului mediu angajat înregistrată de CNPR pe segmentul serviciului universal s-a situat semnificativ peste nivelul costului mediu ponderat al capitalului stabilit de ANCOM	29/2016
2015	- 4,7	0	Valoare negativă a costului net (-4.723.984 lei)	327/2017
2016	-6,8	0	Valoare negativă a costului net (-6.815.295 lei)	438/2018
2017	12,5	4,2	Suma de compensat reprezintă diferența până la nivelul rezonabil al rentabilității capitalului angajat	808/2020
2018	16,3	6,3	Suma de compensat reprezintă diferența până la nivelul rezonabil al rentabilității capitalului angajat	86/2021
2019	18,4	9,6	Suma de compensat reprezintă diferența până la nivelul rezonabil al rentabilității capitalului angajat	613/2021
2020	0	0	Propunerea financiară a CNPR privind costul maxim estimat pentru furnizarea serviciilor poștale din sfera serviciului universal pentru perioada 1 ianuarie 2020 – 31 decembrie 2024	1363/2019
2021	0	0		
2022	0	0		
2023	0	0		
2024	0	0		
2025	42,7 ^(*)		Sume maxime ce pot face obiectul compensării costului net, conform propunerii financiare a CNPR. Dacă FSU solicită compensarea, costul net ajustat, precum și, dacă va fi cazul, sumele de compensat, vor face obiectul evaluărilor anuale ale ANCOM și vor fi stabilite prin decizie.	
2026	45,7 ^(*)			
2027	48,9 ^(*)			
2028	52,3 ^(*)			
2029	56 ^(*)			

(*) pentru perioada 2025 – 2029, sumele reprezintă sume maxime ce pot face obiectul compensării

³⁷ Conform Hotărârii Guvernului nr. [1261 din 15 decembrie 2021](#) privind compensarea costului net aferent furnizării serviciilor poștale din sfera serviciului universal în anii 2017, 2018 și 2019

Pentru perioada 2020-2024, CNPR a înaintat propunerea financiară ce a însoțit cererea de desemnare ca furnizor de serviciu universal cu costul net maxim estimat pentru furnizarea serviciilor poștale din sfera serviciului universal 0 (zero) lei/an, prin urmare, decizia de desemnare a prevăzut că suma maximă ce putea fi compensată în toată această perioadă a fost 0 lei.

Pentru perioada 2025 – 2029, CNPR a înaintat propunerea financiară cu costuri maxime estimate de 245,73 milioane lei, aproximativ 50 milioane euro.

În context european, deși marea majoritate a statelor au stabilite în legi și reglementări criteriile și condițiile pentru compensarea unui eventual cost net atunci când serviciul universal conduce la o sarcină injustă, în practica europeană:

- furnizorii de serviciu universal dintr-un număr semnificativ de state nu au solicitat compensarea în ultimii 8 ani: Austria, Belgia, Cipru, Finlanda, Germania, Irlanda, Luxemburg și Portugalia;
- furnizorii de serviciu universal dintr-un număr semnificativ de state au beneficiat de compensarea costului net al serviciului universal prin intermediul unor scheme de ajutor de stat care cuprindeau și alte prestații în afara serviciului universal, potrivit prevederilor art. 106(2) [TFUE](#) sau ale art. 107(3) [TFUE](#)³⁸: [Belgia](#), [Cehia](#), [Danemarca](#), [Franța](#), [Italia](#), [Polonia](#) și [Spania](#).
- Compensarea costului net al serviciului universal s-a realizat în 12 state membre ale UE pe seama fondurilor publice (bugetul de stat sau ajutoare de stat de tipul serviciului de interes economic general)³⁹;
- Raportul Comisiei Europene privind evaluarea Directivei serviciilor poștale din 2021 a conchis, printre altele, că în ultimii 5 până la 10 ani se constată un trend ascendent al unora dintre costurile obligației de serviciu universal, cum ar fi prețurile pentru utilizatori și compensarea costurilor nete pentru stat⁴⁰.

Tarifele trimiterilor SU

Conform prevederilor legale naționale, tarifele practicate de furnizorul de serviciu universal pentru serviciile pe care a fost desemnat să le presteze trebuie să fie accesibile, transparente, nediscriminatorii și fundamentate în funcție de costuri și să stimuleze furnizarea unui serviciu universal eficient. Aceste obligații decurg din necesitatea de a asigura utilizatorilor accesul adecvat la un set esențial de servicii poștale, la un anumit nivel de calitate.

Înainte de intrarea în vigoare a Deciziei președintelui ANCOM nr. [719/2021](#) (1 ianuarie 2022), ANCOM a analizat solicitările transmise de către CNPR având ca obiect propuneri de modificare a tarifelor individuale aferente serviciilor din sfera serviciului universal prestate, acestea fiind bazate, în principal, pe costurile înregistrate în situațiile financiare separate. În cea mai mare parte, urmare a unor schimburi de corespondență reprezentând solicitări de informații suplimentare, ANCOM a aprobat modificări ale tarifelor ce au făcut obiectul propunerilor înaintate de CNPR.

Începând cu 1 ianuarie 2022, tarifele trimiterilor SU practicate de FSU fac obiectul măsurilor de reglementare tarifară bazate pe plafoane tarifare și formule de control al creșterii tarifelor, astfel

³⁸ În context, furnizorii de serviciu universal au beneficiat de scheme de ajutor de stat întemeiate pe art. 106(2) sau 107(3) [TFUE](#) și pentru alte scopuri decât compensarea serviciului universal, ca de exemplu ajutor de restructurare (Bulgaria), distribuția presei (Franța, Belgia), furnizarea de servicii poștale gratuite către persoane cu dificultăți de vedere și biblioteci (Polonia) etc.

³⁹ Italia și Spania au folosit modalități de compensare hibrid (bugetul de stat și contribuții de la furnizori, în principal)

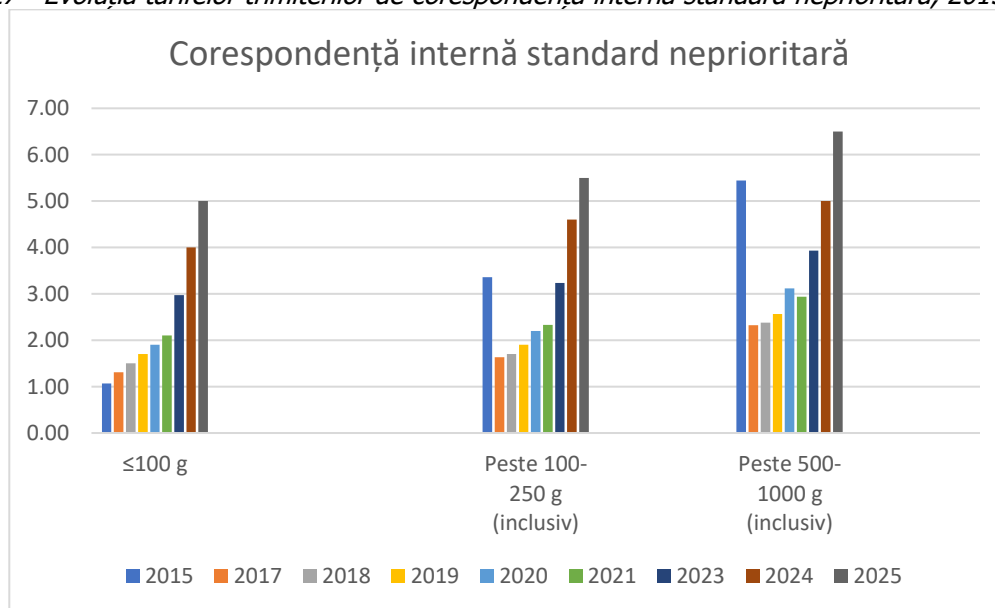
⁴⁰ <https://single-market-economy.ec.europa.eu/system/files/2021-11/Staff%20working%20document%20on%20the%20evaluation%20of%20the%20Postal%20Services%20Directive.pdf>

cum au fost stabilite prin Decizia președintelui ANCOM nr. [719/2021](#)⁴¹. Prin această modalitate de reglementare s-a urmărit acordarea posibilității CNPR de a stabili tarifele pentru furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal la un nivel bazat pe creșterea maximă procentuală stabilită de ANCOM pentru coșul de servicii din sfera serviciului universal, astfel încât să se asigure furnizarea acestor servicii la tarife adaptate mediului concurențial, dar și cererii. În acest fel au fost create premisele furnizării serviciilor în condiții de eficiență ridicată.

CNPR a uzat, în perioada 2022-2024, de posibilitatea de creștere a tarifelor, respectând limitele tarifare maxime stabilite prin intermediul reglementărilor ANCOM.

Analiza tarifelor practicate de CNPR în această perioadă arată un trend crescător în ceea ce privește trimerile de corespondență internă standard (prioritare și neprioritare) și imprimările interne standard neprioritare. Valorile pentru fiecare categorie de trimiteri sunt reflectate în figurile 27 - 29 de mai jos.

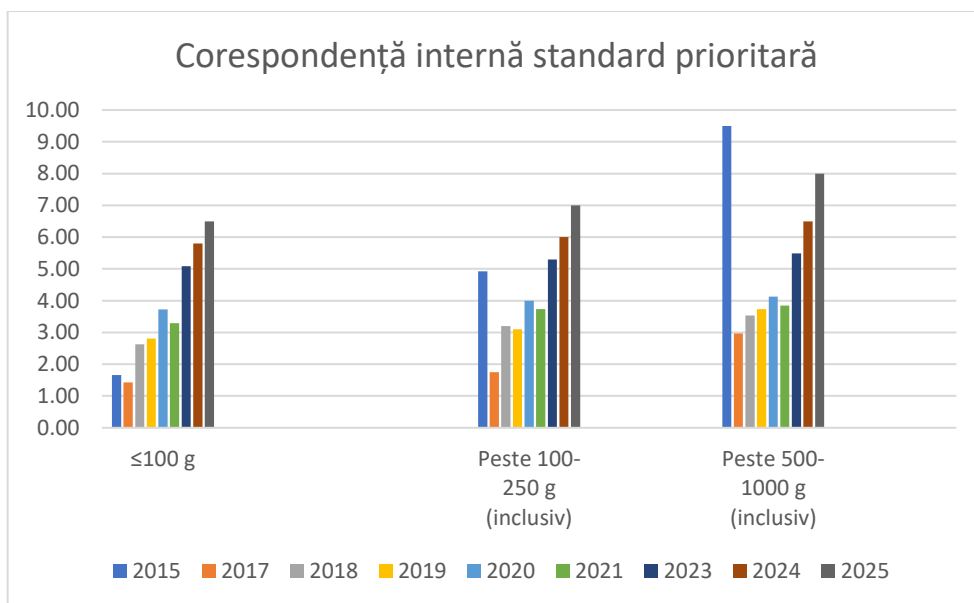
Figura 27 - Evoluția tarifelor trimerilor de corespondență internă standard neprioritară, 2015-2025



Sursa: ANCOM

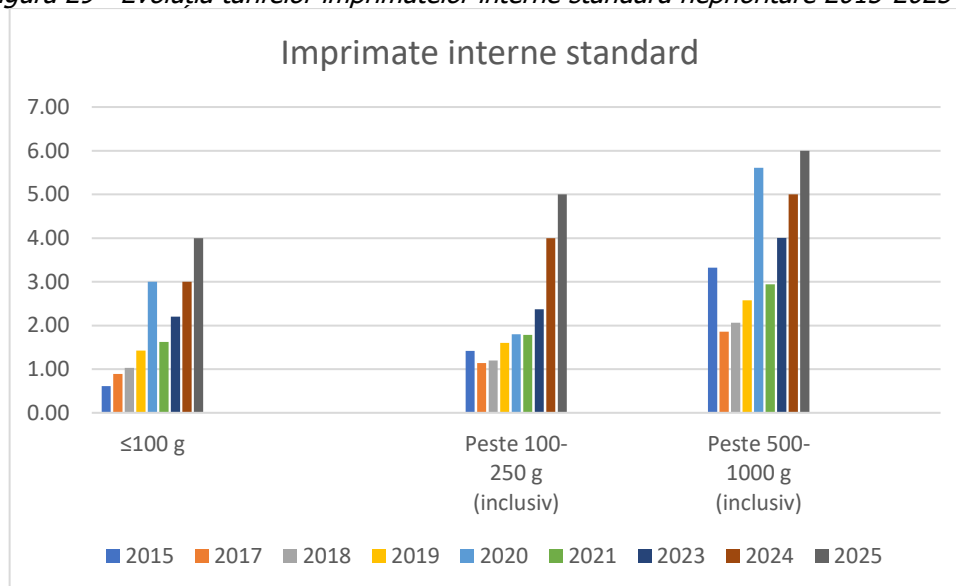
Figura 28 - Evoluția tarifelor trimerilor de corespondență internă standard prioritară, 2015-2025

⁴¹ o serie de servicii din sfera serviciului universal nu intră sub incidența deciziei, precum produsele import, cecogramele sau taloanele "mov"



Sursa: ANCOM

Figura 29 - Evoluția tarifelor imprimatelor interne standard neprioritare 2015-2025



Sursa: ANCOM

Tarifele pentru **corespondența internațională** au înregistrat de asemenea o creștere în perioada 2015–2025, ținând cont atât de evoluțiile costurilor interne, cât și de cele ale costurilor internaționale care au o natură exogenă. Creșterea cea mai mare a fost înregistrată pe segmentul de corespondență internațională neprioritară livrată în țări din UE și UPU (481%, respectiv o rată anuală compusă de creștere de 22%). Scăderi s-au înregistrat doar pentru corespondența

internațională prioritară către țări din afara UE pentru trimerile cu greutate de peste 500 g (-31%, respectiv o rată anuală compusă de -4%).

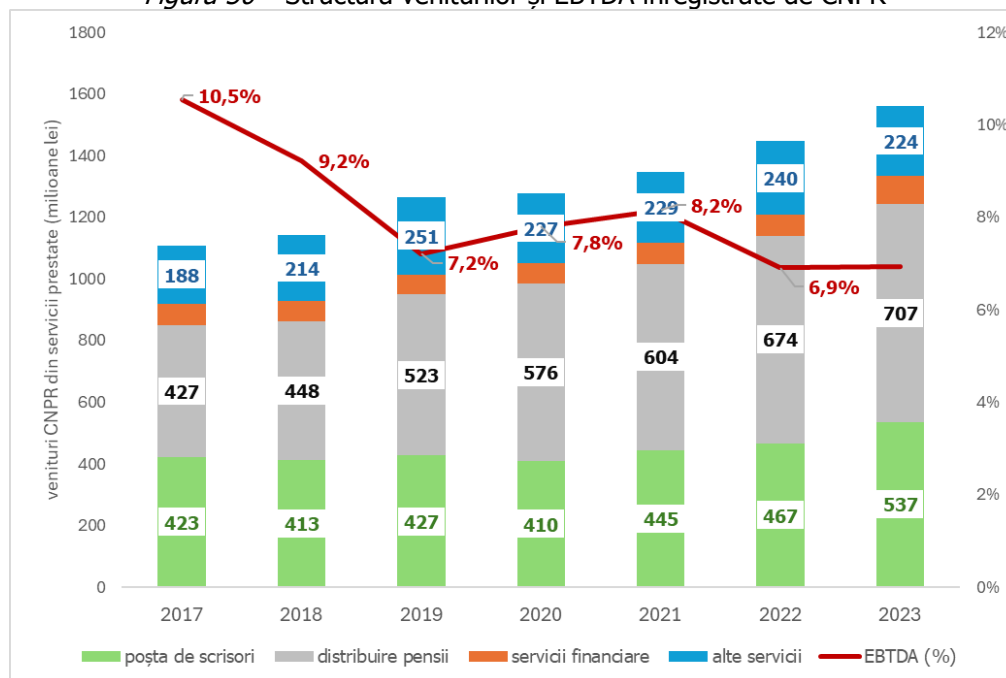
Tarifele **pentru coletele CNPR incluse în sfera serviciului universal**, în perioada 2015-2025, au cunoscut modificări structurale, astfel încât nu mai există componenta fixă pe colet și componenta variabilă pe kilogram pentru coletele interne cu greutate de până la 10 kg, acestea fiind înlocuite cu un prag de 5kg. În acest context, tarifele coletelor până în 5 kg au crescut de aproape 5 ori (484%) și cele ale coletelor peste 5 kg s-au dublat în perioada de 10 ani.

În perioada 2016-2025, tarifele fixe calculate și aprobate pentru coletele externe au scăzut cu până la 39% pentru unele țări din Uniunea Europeană și au înregistrat creșteri de maxim 29% pentru alte state membre. Creșterile de peste 100% ale tarifului fix sunt aferente în principal destinațiilor exotice. Cele mai mari creșteri ale tarifelor pe kg (de peste 100%) au avut loc pentru aproape 100 de țări.

Situația furnizorului de serviciu universal (FSU) și sustenabilitatea financiară a SU

În perioada 2017 – 2023, CNPR a înregistrat o rată medie a profiturilor nete raportate la veniturile din exploatare de 1,89% în asociere cu un indicator EBTDA mediu de 7,4% în depreciere în ultimii ani, iar listarea de titluri la bursă, prevăzută ca obiectiv pentru 2025⁴², nu s-a produs.

Figura 30 – Structura veniturilor și EBTDA înregistrate de CNPR



Sursa: Situațiile financiare consolidate ale CNPR

Pentru contextualizare, prezentăm **valorile medii înregistrate în perioada 2019 – 2023** ale unor indicatori financiari ai principalilor concurenți de pe piața postală, calculați pe baza datelor publicate în situațiile financiare anuale întocmite cf. OMFP nr. 1802/2014.

⁴²<https://www.posta-romana.ro/cnpr-data/ editor/files/PLAN%20DE%20MANAGEMENT%20CNPR%202020-2025.pdf>

Tabelul 5 – Indicatori financiari ai principalilor concurenți pe piața postală

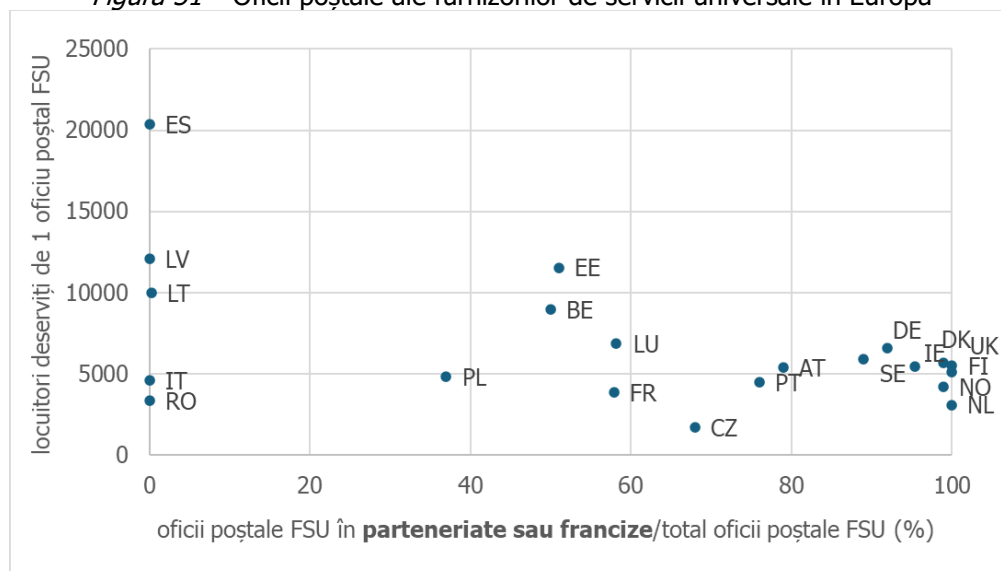
Furnizor	Profit/CA netă	Capitaluri/CA netă	Profit/capitaluri
Fan Courier	11%	53%	20%
CNPR	2%	30%	6%
Delivery Solutions	(8%)	10%	(10%)
Cargus	(12%)	54%	(31%)
GLS	18%	29%	64%
Dynamic Parcel	6%	10%	54%
FEDEX	4%	19%	18%
UPS	4%	16%	27%
DHL	3%	9%	32%

Sursa: Calcule ANCOM pe baza informațiilor publicate cf. OMF 1420/2021

CNPR a compensat declinul traficului de corespondență prin majorarea prețurilor (a se vedea mai sus), astfel încât poșta de scrisori continuă să contribuie cu 1/3 la realizarea veniturilor și reflectă dependența semnificativă a FSU de această categorie de trimiteri. În același timp, veniturile din distribuția pensiilor au crescut constant în ultimii ani, atât în valoare absolută cât și în valoare relativă, astfel încât, împreună cu serviciile financiare, au ajuns să depășească jumătate din veniturile totale ale companiei începând cu anul 2020.

Sub presiunea scăderii traficului poștal și a profitabilității, între multiplele măsuri luate de furnizorii europeni de serviciu universal poștal intră și **restructurarea și reproiectarea rețelelor**. De exemplu, în măsura în care furnizarea serviciului universal poștal implică menținerea unei anumite densități și repartizări geografice a oficiilor poștale din considerente de coeziune economică și socială și sprijinirea comunităților locale, fie ca parte a SU, fie ca obligație de serviciu public de interes general, **creșterea numărului de oficii poștale în parteneriat sau în franciză** cu comerțanții permite reducerea costurilor rețelei și menținerea calității serviciilor.

Figura 31 – Oficii poștale ale furnizorilor de servicii universale în Europa



Sursa: Cullen International, prelucrări ANCOM

Astfel, dacă în cele mai multe state europene un oficiu poștal al FSU deservește între 4000 și 7000 de locuitori și o suprafață de 20 – 50 kmp, în marea majoritate a statelor o astfel de rețea este realizată prin contribuția masivă a oficiilor în parteneriat/franciză. Excepții notabile sunt rețelele poștale publice din România și Italia care mențin o densitate semnificativă a unităților

poștale (3300 locuitori/oficiu la Poșta Română, 4600 locuitori/oficiu la Poste Italiane), fără apelul la parteneriate/francize.

Este de așteptat ca dinamica piețelor să conducă la reducerea domeniului de aplicare a serviciului universal poștal, precum și la diminuarea caracteristicilor sale, atât pentru corespondență, cât și pentru colete. Declinul pe termen lung al traficului de corespondență, în condițiile menținerii obligațiilor privind rețeaua cu acoperire națională și a obligațiilor privind livrarea și colectarea, influențează negativ costurile livrării corespondenței care riscă majorări substanțiale.

Pe de altă parte, contribuția FSU la realizarea afacerilor de coletărie din România a scăzut în 2023 sub 3%, conducând la dezechilibrul de gamă și scară pentru rețeaua FSU, dimensionată pentru volume mai mari de trafic. În condițiile în care abia jumătate din traficul de colete și pachete mici al FSU este trafic de serviciu universal, dezechilibrul produs de colete pot afecta sustenabilitatea financiară a serviciului universal. Totodată, așa cum am mai arătat, livrarea taloanelor „mov” este realizată semnificativ sub costuri și afectează sustenabilitatea financiară a furnizorului de serviciu universal.

Așadar, riscurile semnificative privind corespondența, dezechilibrul din coletărie și livrarea sub costuri a taloanelor „mov” sunt de natură să afecteze sustenabilitatea financiară a serviciului universal și capacitatea FSU de a oferi servicii poștale accesibile și de înaltă calitate.

O asemenea perspectivă pe termen lung necesită ca pregătirea unui viitor ciclu de desemnare a FSU (post 2029) să înceapă de la analiza formei în care serviciul universal continuă să reflecte ceea ce persoanele și companiile au nevoie în mod rezonabil de la serviciile poștale. Sub rezerva exigențelor legale stabilite prin cadrul european de reglementare în domeniu, o astfel de analiză ar trebui să aibă în vedere, *inter-alia*, impactul digitalizării economiei și societății asupra nevoii de corespondență livrată frecvent și rapid, impactul asupra nevoii de colectare a corespondenței, impactul asupra locului de livrare etc.

Totodată, practica europeană arată că realizarea de funcții sociale suplimentare este recompensată de statele membre prin asigurarea altor surse de venituri din surse publice, sens în care utilizarea instrumentului serviciilor de interes economic general este o bună practică utilizată pe scară largă în Uniune și a cărei implementare ar putea fi analizată și în România.

3.12. Colete transfrontaliere intra SEE și internaționale non SEE

În ultimii 6 ani, traficul internațional de colete transfrontaliere în cadrul Spațiului Economic European (SEE) a înregistrat o rată de creștere anuală compusă (CAGR) de 9%, net inferioară dinamicii coletelor interne, în timp ce traficul de colete non SEE a scăzut constant în perioada 2019 – 2023, dar în 2024 a recuperat până aproape la nivelul din 2019.

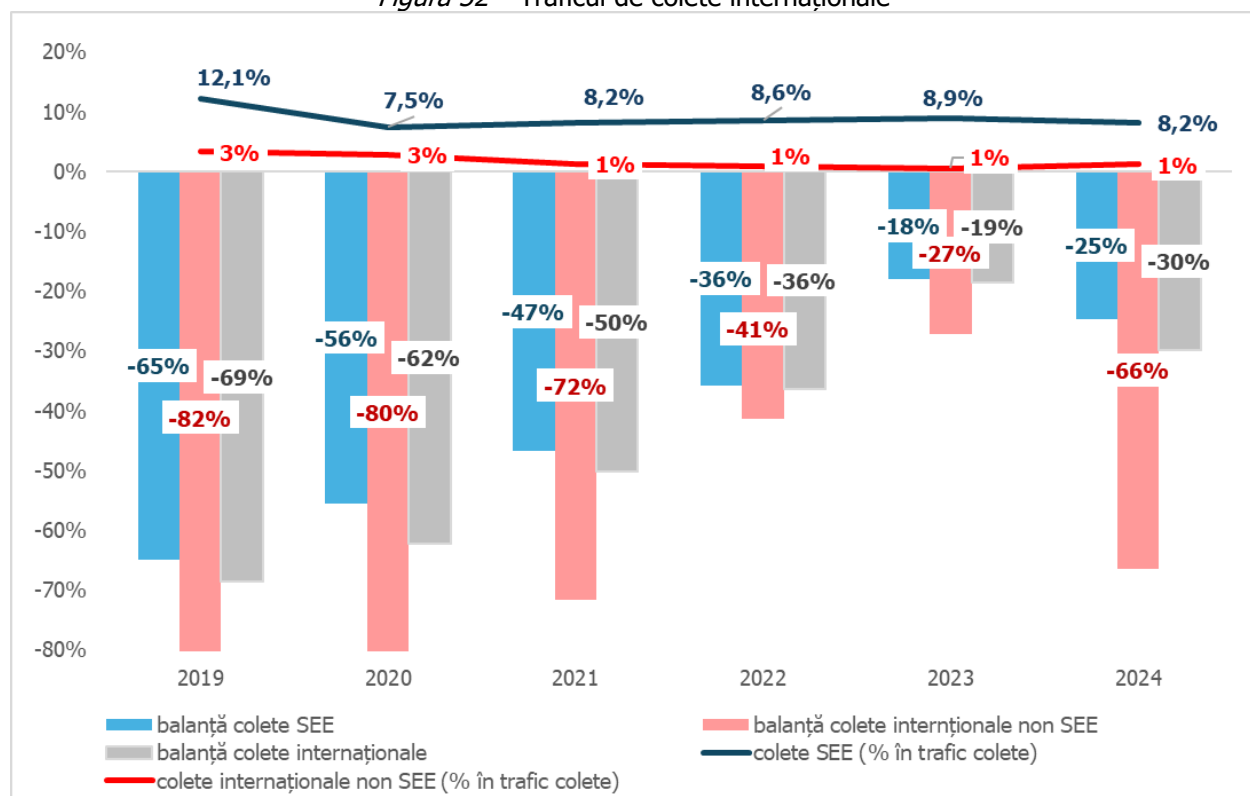
În aceste circumstanțe, contribuția coletelor internaționale la realizarea traficului de colete a scăzut de la 15% în 2019 la 9% în 2024, mare parte fiind colete transfrontaliere în cadrul SEE.

Structura traficului de colete internaționale indică îmbunătățiri progresive, date de reducerea majoră a deficitului balanței traficului de colete⁴³ până în 2023, urmată de înrăutățirea acesteia în 2024 pe fondul comenzilor online de pe platforme non SEE. Astfel, în 2024, numărul coletelor intrate în România din SEE a depășit cu 25% numărul coletelor ieșite din România către SEE. În

⁴³ (colete ieșite din România – colete intrate în România) / colete intrate și ieșite din România

mod similar, deficitul balanței traficului de colete cu restul lumii s-a înrăutățit cu 11 puncte procentuale.

Figura 32 – Traficul de colete internaționale



Sursa: ANCOM

Până în 2023 inclusiv, declinul traficului de colete internaționale non SEE poate fi pus pe seama unor factori exogeni sectorului poștal, de exemplu, BREXIT în ianuarie 2021, noi reguli vamale Unionale din iulie 2021. De asemenea, regionalizarea unor jucători naționali precum Delivery Solutions (Sameday) sau Fan Courier Express odată cu creșterea fluxurilor de comerț electronic regional a contribuit la reducerea deficitului balanței traficului de colete. În fapt, platformele de comerț electronic cu prezență în mai multe state pot livra produsele din alte țări decât cele în care a avut loc comanda, iar jucătorii poștali în căutare de contracte urmează fluxurile de comerț electronic și livrează bunuri în alte state.

Inversarea tendințelor în traficul internațional de colete produsă în 2024 în contextul creșterii comenzilor online pe platforme non SEE este probabil să fie de scurtă durată: de la un anumit nivel al comenzilor, comercianții pot fi tentați să indigenizeze livrarea: expedierea de colete individuale din China este înlocuită progresiv cu importul mărfurilor în containere (în afara incidenței legislației poștale), urmată de livrarea lor pe bază de coletărie intra-SEE sau chiar din depozite/HUB-uri locale din România⁴⁴. Indigenizarea livrărilor poate fi și o metodă pentru evitarea taxelor logistice.

[Regulamentul nr. 2018/644 privind livrarea coletelor transfrontaliere](#) reflectă preocupările privind asigurarea unor servicii accesibile utilizatorilor finali cu privire la tarifele aferente livrării transfrontaliere a coletelor poștale. Având obiectivul specific de a încuraja comerțul electronic, acest act normativ completează dispozițiile celei de a treia directive poștale sub aspectul analizării tarifelor individuale practicate de FSU pentru livrarea coletelor transfrontaliere aflate în sfera serviciului universal și prevăzute în Anexa la Regulament. Această analiză are la bază tarifele colectate în baza art. 5 din Regulament, conform căruia furnizorii de servicii de livrare de colete

⁴⁴ De exemplu, Temu țintește ca 80% din ordinele de cumpărare din Europa să fie livrate din depozitele locale din Uniune. În prezent, multe produse disponibile consumatorilor din România pot fi livrate în câteva zile, indicând faptul că marfa este expedită direct din depozitele locale din Uniune.

care au obligația de a raporta informații trebuie să pună la dispoziția autorității de reglementare lista publică a tarifelor individuale, aplicabile începând cu data de 1 ianuarie a fiecărui an calendaristic, practicate pentru livrarea trimiterilor poștale la nivel național și în interiorul UE. Astfel, până la data de 31 ianuarie a fiecărui an calendaristic, furnizorii de servicii poștale au obligația de a comunica autorității de reglementare aceste tarife, urmând ca valorile să fie transmise Comisiei Europene (CE) de către autorități până la data de 28 februarie a aceluiași an prin intermediul unei platforme online dezvoltate în acest scop.

În urma desfășurării analizelor, ANCOM a transmis Comisiei Europene, până în prezent, rapoarte anuale de evaluare a tarifelor din care a reieșit că acestea nu sunt nejustificat de mari. Informațiile necesare realizării analizei sunt preluate din datele colectate de CE prin intermediul celor două platforme privind tarifele publice aferente trimiterilor intracomunitare, din informațiile transmise de CNPR ca urmare a solicitărilor de informații ale ANCOM, precum și din studiile realizate în rândul utilizatorilor.

În context, începând cu 1 iulie 2021 au fost introduse noi reguli europene privind TVA aplicabil pentru comerțul electronic de tip „business to consumer” (B2C), fiind afectați atât vânzătorii, piețele și platformele online (din interiorul sau din afara SEE), cât și furnizorii poștali, administrațiile vamale și fiscale și consumatorii. Potrivit noilor reguli, toate societățile (din SEE sau din afara SEE) implicate în activitatea de comerț electronic transfrontalier se pot înregistra și își pot îndeplini toate obligațiile referitoare la plata TVA pentru vânzările de pe teritoriul UE în „Ghișeul unic”, în cazul unui prag comun al achizițiilor intracomunitare în cuantum de maximum 10.000 euro. În situația în care pragul este depășit, TVA urmează a fi plătită în statul membru în care sunt livrate bunurile⁴⁵.

3.13. Reforme legislative recente în legislația poștală din alte state

Independent de reforma cadrului european, legislația în domeniul serviciilor poștale a beneficiat recent de modificări substanțiale în mai multe state membre, precum Belgia, Cehia, Danemarca, Finlanda și Germania. O scurtă trecere în revistă a unor astfel de reforme poate fi utilă într-un demers de analiză strategică a sectorului poștal.

În Germania, [Legea nr. 236/2024 privind modernizarea legislației poștale](#) modifică politicile publice existente sau introduce noi politici publice, în principal drept răspuns la evoluția pieței poștale germane. Dintre acțiunile legislative cu cel mai mare impact asupra pieței germane, menționăm:

- 7 obiective de reglementare în sarcina reglementatorului național: asigurarea SU la prețuri accesibile; asigurarea egalității de șanse și a concurenței efective pe piețele sectorului poștal, în special în zonele rurale; protejarea intereselor utilizatorilor; furnizarea de servicii poștale durabile din perspectiva mediului; promovarea unor condiții de muncă decente și sigure în sectorul poștal; protejarea intereselor siguranței publice și a secretului poștal; asigurarea furnizării serviciilor poștale pe timp de criză și dezastre.
- Fiabilitatea, în special în raport cu condițiile de muncă, abilitățile și expertiza în servicii poștale devin criterii pentru autorizarea furnizării de servicii poștale, proces complet digitalizat;
Subcontractarea de servicii poștale poate fi realizată doar către persoane autorizate să furnizeze servicii poștale, iar furnizorii trebuie să supravegheze modul în care subcontractorii propriilor servicii respectă reglementările poștale în vigoare, în special în ceea ce privește condițiile de muncă ale salariaților.

⁴⁵ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/ro/ip_21_3098

- Atlasul digital al serviciilor postale conține informații relevante privind caracteristicile serviciilor postale ale fiecărui furnizor autorizat (puncte de acces, gamă de servicii, timpi de livrare, zone deservite etc.), actualizate periodic.
- Modificări privind serviciul universal (SU): modificarea sferei, relaxarea timpilor minimi de livrare, cerințele privind rețeaua de puncte de acces, obligația monitorizării electronice a tuturor trimiterilor SU, tarifele sunt considerate accesibile dacă permit recuperarea costurilor eficiente și o marjă rezonabilă de profit; posibilitatea testării de modele noi de furnizare a serviciilor; ministerul de resort realizează rapoarte de evaluare privind stadiul furnizării SU și nevoile de dezvoltare a SU la fiecare 3 ani;
- Desemnarea furnizorului de SU: Deutsche Post funcționează *de facto* ca FSU, dar va putea să înceteze furnizarea sau să asigure o calitate redusă, după notificarea reglementatorului;
- Reglementarea pietelor și concurența: reglementatorul realizează, cu o anumită periodicitate, analize pe piața serviciilor postale în vederea determinării furnizorilor cu poziții dominante, prevenirii abuzurilor de poziție dominantă și impunerii de obligații (privind accesul la rețele, obligații tarifare, obligații privind contabilitatea costurilor); recunoașterea explicită a capacității de a transfera putere de piață între piața poștală și alte piețe (transporturi, logistică, comunicații); legea definește practici tarifare abuzive; reglementatorul poate soluționa litigii între furnizorii autorizați;
- Protecția utilizatorilor: furnizorii de servicii postale au obligația a soluționa reclamațiile destinatarilor sau expeditorilor și de a publica anual statistici privind reclamațiile; reglementatorul poate introduce specificații privind designul procedurii de primire și soluționare a reclamațiilor; de asemenea, reglementatorul este și organism de soluționare alternativă a litigiilor (SAL poștal), participarea furnizorilor fiind obligatorie;
- Cerinte specifice privind secretul poștal inclusiv după încetarea contractului de servicii și interdicții privind utilizarea de date și informații care fac obiectul secretului poștal, în alte scopuri decât pentru furnizarea de servicii postale;
- Sustenabilitate de mediu: reglementatorul raportează periodic guvernului indicatorii privind emisiile de gaze cu efect de seră ai principalilor furnizori (cei cu cifra de afaceri peste 50 milioane de euro); investițiile în servicii postale sustenabile ecologic sunt luate în calcul în tarifele reglementate până în 2033;
- Protecția condițiilor de muncă în sectorul poștal: reglementatorul poștal are sarcini vizând aplicarea legislației muncii în sectorul poștal și combaterea angajării ilegale; reguli speciale de etichetare și livrare a coletelor, în funcție de greutate; furnizorii reprezentați de persoane care au încălcat legislația muncii în ultimii cinci ani nu vor fi autorizați să furnizeze servicii postale (sau li se va retrage autorizația existentă);
- Securitatea serviciilor postale: în eventualitatea unor cazuri excepționale (dezastre, accidente, acte de sabotaj, atacuri teroriste sau alte evenimente comparabile) sau pentru îndeplinirea obligațiilor internaționale privind managementul situațiilor de urgență, cooperarea cu ONU sau a obligațiilor decurgând din alianțe, toți furnizorii de servicii postale cu acoperire națională au obligația de a asigura anumite niveluri minime de furnizare a serviciilor postale și trebuie să acorde prioritate furnizării serviciilor postale către anumite categorii de persoane (pe bază de certificate de prioritate) și să sprijine, contra cost, furnizarea serviciilor poștei militare.

În Republica Cehă, un [proiect de lege](#) privind serviciile postale este în stadiu avansat de aprobare și răspunde unor nevoi de politici publice identificate pe piața poștală cehă. Dintre cele mai importante prevederi luate în considerare, menționăm:

- Serviciul universal: modificarea procedurii de desemnare, inclusiv explicitarea circumstanțelor pentru modificarea obligațiilor pe parcursul desemnării, transferul desemnării, revocarea și rezilierea desemnării FSU; Introducerea unui plafon maxim pentru costul net; posibilitatea ca, în circumstanțe extraordinare, costul net realizat să fie mai mare decât costul net estimat în cererea de desemnare; noi reguli privind rambursarea costului net;

- Partajarea infrastructurii postale publice:
FSU este obligat să publice o ofertă de referință, inclusiv tarife orientate în funcție de costuri, pentru serviciile de acces la toată infrastructura poștală utilizată pentru livrarea trimiterilor SU, indiferent dacă e infrastructură proprie sau închiriată/partajată cu terții.
- Întărirea rolului reglementatorului postal
Reglementatorul poate modifica *ex-officio* oferta de referință pentru conformarea ei cu criteriile legale și soluționează cu celeritate litigiile între furnizorii de servicii poștale privind accesul la rețeaua folosită de FSU. Reglementatorul poate modifica frecvența livrărilor trimiterilor din SU, în anumite circumstanțe.
Puteri mai extinse în materia colectării de date de la furnizorii de servicii poștale, inclusiv posibilitatea de a transfera și cumpăra date și informații necesare îndeplinirii sarcinilor sale; majorarea sancțiunilor.

3.14. Transformarea digitală a serviciilor poștale și datele

Piatră de temelie a creșterii și inovației în toate sectoarele, revoluția datelor prezintă oportunități semnificative în sectorul poștal, dar atrage totodată și provocări. Transformarea digitală a serviciilor poștale poate îmbrăca diverse grade și forme, de la cele mai simple, precum livrarea la sisteme automate, până la forme mai intensive, care implică modernizarea operațiunilor și extinderea ofertei, tehnologizarea, robotizarea și „*platformizarea*” gestiunii rețelelor poștale, utilizarea de tehnici avansate de colectare, analiză și prelucrare a datelor pe seama avansurilor tehnologice precum inteligența artificială (IA) generativă, internetul obiectelor (engl. Internet of Things – IoT) și computing periferic (engl. edge computing). Totodată, astfel de evoluții pot estompa frontierele tradiționale dintre servicii poștale, transporturi, logistică și comunicare, favorizând apariția de noi competitori, integrarea operațiunilor comerciale pe multiple piețe (inclusiv ne-poștale), precum și valorificarea de noi nișe de piață.

În orice caz, transformarea digitală a serviciilor și rețelelor poștale induce beneficii multiple ce țin de **eficiență operațională** crescută, **securitate îmbunătățită**, **experiență mai bună pentru clienți** și crearea de **noi surse de venit** (extinderea pe noi piețe) și chiar **optimizarea politicilor publice**. Pe de altă parte, transformarea digitală a serviciilor și rețelelor poștale este însoțită de riscuri, provocări și vulnerabilități.

Noi servicii, noi piețe, noi surse de venit

Operatorii poștali oferă deja din ce în ce mai multe **platforme online și servicii digitale**⁴⁶ precum urmărirea și localizarea online, trimiteri poștale hibride, identități digitale, intermediază servicii de guvernare electronică și servicii de comerț electronic, pun la dispoziția utilizatorilor cutii poștale digitale securizate care facilitează comunicarea digitală sigură între cetățeni, mediul de afaceri și autoritățile publice.

Introducerea tehnicilor avansate de extragere și prelucrare a datelor poate facilita dezvoltarea de noi servicii și noi surse de venituri pentru furnizorii de servicii poștale, în special pe seama monetizării datelor cu mare granularitate geografică, cu respectarea reglementărilor în vigoare.

Optimizare și eficiență operațională

Implementarea în rețelele poștale de noi tehnologii și tehnici pentru automatizarea proceselor și extragerea și valorificarea datelor aduce salturi de eficiență operațională și îmbunătățiri ale capacităților poștale: procese decizionale mai bune și mai rapide, sisteme de identitate digitală pentru scurtarea timpilor etc. Utilizarea de date teritoriale de mare granularitate permite optimizări logistice de mare impact: urmărirea în timp real a trimiterilor, monitorizarea și optimizarea rutelor, a gradelor de încărcare, a duratelor și ratelor de livrare, gestionarea resurselor și înțelegerea comportamentului clienților etc. Analiza datelor istorice permite proiecții și planificări ale gradelor de încărcare și vârfurilor de sarcină viitoare, care facilitează folosirea optimă a resurselor și calibrarea adecvată.

Transformarea digitală a serviciilor poștale și utilizarea „*big postal data*” permit o mai mare transparență, trasabilitate și eficiență, în principal în lanțul de livrare a coletelor B2B și B2C. Furnizorii poștali ar putea să valorifice multitudinea de date de înaltă calitate pe care le dețin vizând cererea utilizatorilor, profilurile de trafic, localizarea geografică etc., ceea ce le-ar permite optimizarea semnificativă a operațiunilor și dezvoltarea de servicii inovatoare, poștale și ne-poștale.

⁴⁶ Conform [UPU](#), peste 93% dintre oficiile poștale deja oferă o formă de servicii poștale digitale, fie direct, fie în parteneriat cu alte companii.

Experiență mai bună pentru utilizatori

În societatea Gigabit, așteptările utilizatorilor sunt cu totul altele față de societatea analogică: **identitatea digitală permite accesul la servicii disponibile 24 de ore din 24**, în care **experiențele fizice și digitale sunt integrate** într-o manieră interactivă (de exemplu, posibilitatea schimbării locului și timpului de livrare).

Este de așteptat ca „*dispozitivele cu IA să ofere consumatorilor o singură poartă către majoritatea serviciilor și produselor și piețele colaborative de tip peer-to-peer. Serviciile „Hyper-sharing economy”, prețurile de livrare personalizate, dimensiunile optimizate ale coletelor și predicțiile extrem de precise ale timpului de livrare pot revoluționa standardele de livrare a coletelor și scrisorilor, finalizând tranziția către o piață orientată spre destinatar.*”¹⁴⁷

Optimizarea politicilor publice poștale

Politicile publice în domeniul poștal pot fi optimizate prin valorificarea datelor, cu **efecte benefice asupra eficienței** măsurilor și chiar asupra **economicității utilizării fondurilor publice**. De exemplu, politicile publice vizând accesibilitatea tarifelor serviciilor poștale pot ținti persoanele cu venituri reduse, iar cele vizând accesul prioritar sau livrarea la domiciliu pot ținti persoanele cu nevoi speciale. Totodată, colaborarea instituțiilor statului, în limita atribuțiilor specifice, poate conduce la o eficiență operațională crescută, interoperabilitate și schimb de date esențiale fiecărui scop urmărit concomitent cu asigurarea unei securități ridicate, dar și a unui acces facil al cetățenilor la proceduri birocratice optimizate și simplificate.

Securitate îmbunătățită

Utilizarea pe scară largă a registrelor digitale, IA și a tehnicilor avansate de extragere și prelucrare a datelor pot contribui substanțial la îmbunătățirea securității rețelelor poștale și a sistemelor informatice pe care le utilizează, atât la nivel logic, cât și fizic.

Reducerea **riscurilor privind conținutul ilicit** al coletelor sau a **riscurilor de incidente de securitate**, de exemplu privind gestiunea datelor sau privind fraudă de identitate digitală comisă de agenți IA autonomi implică jurnalizarea și trasabilitatea tuturor activităților. Introducerea de capacități avansate de scanare computerizată optimizează și eficientizează activitățile centrelor logistice, de sortare, dar și a centrelor vamale.

Provocările transformării digitale

În contra-partidă cu avantajele semnificative pe care le conferă, transformarea digitală a serviciilor poștale aduce provocări multiple: necesar investițional substanțial, accesul la surse de finanțare, integrarea noilor soluții cu sistemele existente, scalabilitatea, adaptarea culturii organizaționale și dezvoltarea de competențe specifice, instrumentele pentru gestiunea și protecția datelor, cerințele de conformitate și vizând respectarea cadrului de reglementare etc.

În considerarea diversității de furnizori de servicii poștale din România, este de așteptat continuarea diferențierii între aceștia și din perspectiva gradului și vitezei de transformare digitală: pentru marii livratori de colete rezultate din e-commerce sau pentru societățile de curierat internațional, transformarea digitală poate fi mai intensă și mai rapidă, comparativ cu alți furnizori de servicii poștale; totodată, pentru furnizorii poștali de dimensiuni mai mici, care valorifică nișe de piață (de exemplu, poștă de produse specializate, capacități utilizabile pentru colete internaționale pe anumite rute etc.), transformarea digitală poate îmbrăca forme simplificate.

⁴⁷ Idem nota 14

3.15. Inovații în furnizarea serviciilor poștale

În sectorul poștal, inovația este indusă de piață, tehnologie și un intens comportament de consum.

La nivel internațional, utilizarea pe o scară din ce în ce mai largă a sistemelor automate, a tehnologiilor IoT și aplicațiilor mobile, a tehnicilor avansate de prelucrare a datelor, precum și măsurile privind sustenabilitatea de mediu reprezintă forme de inovare în funcționarea rețelelor poștale. Deși majoritatea acestora aduc deja beneficii sectorului poștal din România, unele forme de inovare sunt încă absente⁴⁸.

Un număr din ce în ce mai mare de companii (precum DHL⁴⁹, Wing⁵⁰ sau Amazon⁵¹) livrează colete de diferite dimensiuni prin intermediul vehiculelor aeriene fără pilot, denumite în mod generic drone. Din motive de securitate, livrările cu drone au la bază reglementări destul de stricte, distribuția coletelor pe cale aeriană fiind în general limitată la zone izolate cu o densitate scăzută a populației. Această soluție s-a dovedit a fi apreciată de către utilizatori în contextul pandemiei COVID 19⁵².

Pe lângă o multitudine de proiecte pilot, cazuistica europeană privind utilizarea experimentală a dronelor este prezentă în Elveția la Swiss Post (livrare nepoștală⁵³ sistată datorită unor incidente petrecute în timpul zborului și reluată după certificarea unui nivel ridicat de siguranță⁵⁴) și la Royal Mail în Marea Britanie (livrare poștală în insule îndepărtate⁵⁵). Totodată, conform legii privind „Tehnologii emergente ale informației și comunicațiilor și alte prevederi”⁵⁶, în Grecia transportul coletelor și corespondenței poate fi realizat cu ajutorul aeronavelor fără pilot, modificând în acest sens atribuțiile autorității de reglementare în domeniul serviciilor poștale care trebuie să aprobe utilizarea acestora.

Procesul de inovare se manifestă și în alte componente ale activităților poștale. Spre exemplu, compania Heliot Europe⁵⁷, operatorul exclusiv al rețelei Sigfox OG, a prezentat inovațiile în tehnologia Internet of Things (IoT) pentru sectoarele poștale și logistice în cadrul expoziției din Viena din anul 2021. Compania oferă în atenția publicului un sistem inteligent de plicuri care includ un sistem de baterii imprimate cu un senzor IoT în miniatură pentru a alerta expeditorul de îndată ce pachetul a fost deschis⁵⁸. Acesta are aplicații pentru mai multe industrii în care este necesar transportul în siguranță al documentelor confidențiale. În același timp, compania a oferit în atenția publicului un senzor și un sigiliu de temperatură IoT securizat care avertizează utilizatorul fie când pachetul a fost deschis, fie când temperatura pachetului depășește un interval predefinit, determinat de ruperea etichetei. O altă inovație prezentată publicului este o foaie cu senzor de presiune care poate fi instalată la baza sistemelor automate sau a altor unități de depozitare și indică amplasarea sau ridicarea obiectelor printr-un sistem de notificare.

Compania DPD a dezvoltat o aplicație mobilă, DPDriV⁵⁹, prin care își încurajează angajații să-și îmbunătățească performanța. Aceștia își pot analiza rezultatele, recenziile și satisfacția clienților

⁴⁸ de exemplu, în Europa utilizarea dronelor pentru furnizarea de servicii poștale nu a depășit stadiul de proiecte pilot / experimentale

⁴⁹<https://group.dhl.com/en/media-relations/press-releases/2019/dhl-launches-its-first-regular-fully-automated-and-intelligent-urban-drone-delivery-service.html>

⁵⁰ <https://wing.com/>

⁵¹ <https://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html?nodeId=T3jxhuvPfQ629BOIL4>

⁵² <https://researchfdi.com/drone-delivery-market-covid-19/>

⁵³<https://www.post.ch/en/about-us/news/2018/swiss-post-to-transport-laboratory-samples-between-university-hospital-and-university-of-zurich>

⁵⁴<https://www.post.ch/en/about-us/news/2020/experts-issue-a-good-report-for-swiss-post-and-matternet-drones-to-take-off-again>

⁵⁵ <https://www.royalmail.com/sustainability/environment/drones-connecting-remote-communities-across-the-uk>

⁵⁶ <https://www.taxheaven.gr/law/4961/2022>

⁵⁷ <https://www.heliotgroup.com/en/>

⁵⁸ <https://www.heliotgroup.com/en/use-case/smart-labels-and-one-way-tracking-the-future-of-logistics-and-transparency/>

⁵⁹ <https://www.dpd.com/nl/en/2021/10/13/dpd-wins-parcel-amp-postal-technology-international-award-2021/>

în raport cu livrarea. Aplicația folosește metoda „gamification”⁶⁰, angajații putând obține puncte și câștiga medalii prin atingerea anumitor niveluri de performanță, cum ar fi numărul de kilometri parcurși. Datorită aplicației, livratorii descoperă mult mai ușor nevoile clienților și își pot îmbunătăți performanța.

Prime Vision a dezvoltat soluția Customs Vision⁶¹, creată special pentru a automatiza procesarea coletelor internaționale ce vin însoțite de formularele vamale CN22 și CN23; soluția permite importul cu ușurință al tuturor datelor vamale necesare pentru trimerile poștale pentru care nu a fost deja completată o declarație în format digital. Aplicația a utilizat rețele neuronale de ultimă generație bazate pe inteligență artificială și tehnici de învățare aprofundată pentru a analiza mii de adrese neinteligibile din diferite țări cu scopul de a realiza algoritmi pentru identificarea formatului specific fiecărei piețe.

Grupul bpost a lansat în 2019 proiectul Ecozone⁶² cu scopul de a reduce impactul asupra traficului și a climatului la momentul ridicării și predării coletelor și trimerilor de corespondență. În ciuda creșterii numărului de colete de la începutul anului 2020, bpost a reușit să livreze toate trimerile de corespondență și coletele în zona codului poștal aferent Mechelen fără emisii de carbon, prin intermediul vehiculelor electrice, a unui micro-centru și a unei rețele dense de puncte de colectare. Astfel, lansat ca proiect pilot în Mechelen, Ecozone a fost extins și îmbunătățit.⁶³

3.16. Sustenabilitatea de mediu

Pe măsură ce obiectivele de reducere a impactului asupra mediului au căpătat un rol tot mai important, furnizorii de servicii poștale, inclusiv cei din România, **au adoptat voluntar** o serie de inițiative care să contribuie la diminuarea amprentei de carbon și a emisiilor rezultate din activitatea de transport, eficiență energetică sau trecerea către o economie circulară.

De exemplu, Fan Courier și-a asumat la nivel de companie neutralitatea amprentei de carbon până în anul 2040, sens în care derulează mai multe proiecte, unul dintre acestea fiind creșterea ponderii consumului de energie verde din surse proprii⁶⁴. Compania Națională Poșta Română a lansat în 2020 programul „Poșta Verde” privind dotarea flotei de transport și distribuție trimeri poștale cu autovehicule electrice⁶⁵, dar are în derulare și alte programe cu impact pozitiv asupra mediului⁶⁶. Delivery Solutions promovează livrarea la sistemele automate inclusiv ca o metodă de reducere a amprentei de carbon, comparativ cu livrarea la adresă⁶⁷, iar inițiativele DPD privind sustenabilitatea vizează livrarea de colete cu amprentă de carbon nulă, flotă cu emisii reduse, precum și dezvoltarea de soluții inteligente de livrare urbană⁶⁸. Totodată, există și inițiative voluntare în materie de sustenabilitate de mediu ale furnizorilor de servicii poștale cu prezență regională. Spre exemplu, Ecologic Courier SRL utilizează autoturisme electrice pentru livrările pe raza municipiului Timișoara și a zonelor limitrofe⁶⁹.

⁶⁰ practica de a dezvolta activități similare cu jocurile pentru a le face interesante sau plăcute

⁶¹ <https://www.primevision.com/parcel-postal-technology-international-award/>

⁶² <https://press.bpost.be/successful-mechelen-ecozone-pilot-project-bpost-delivers-letters-and-parcels-emission-free>

⁶³ <https://bpostgroup.com/sustainability/our-initiatives/ecozone>

⁶⁴ <https://www.fancourier.ro/fan-la-final-de-an-aniversar/>

⁶⁵ <https://www.posta-romana.ro/a1371/stiri/posta-romana-a-lansat-programul-posta-verde.html>

⁶⁶ De exemplu, proiectul de digitalizare a avizelor, lansat în octombrie 2024, <https://www.posta-romana.ro/cnpr-data/editor/files/Raport%20de%20activitate%20la%20zi%20%28ianuarie%202025%29%20cu%20linkuri%20%28small%20size%29.pdf>

⁶⁷ <https://sameday.ro/news/last-mile-green-report/>

⁶⁸ <https://www.dpd.com/ro/ro/sustenabilitate/>

⁶⁹ <https://ecocourier.ro/despre-ecocourier/>

3.17. Alte evoluții și tendințe prognozate în orizontul de timp 2026-2029

Evoluții ale serviciilor și rețelelor

- a) Comerțul electronic câștigă tot mai mult teren și asigură creșterea sectorului poștal.
- b) Zonele rurale îndepărtate, enclavizate sau cu acces dificil, cu economii de scară și densitate insuficiente, vor continua să fie expresia predilectă a eșecurilor piețelor în furnizare de servicii poștale de calitate, dar și în furnizarea altor servicii (de exemplu, comunicații electronice).
- c) Dimensiunea pieței românești, dinamica în ceea ce privește concurența și competitivitatea afacerilor în sectoarele serviciilor poștale și al comunicațiilor electronice reprezintă avantaje competitive favorizante pentru **scalarea afacerilor românești pe piața unică** și export de know-how/spirit antreprenorial, dincolo de frontierele României⁷⁰, în SEE, în Republica Moldova sau la nivel regional. Totodată, diaspora românească este considerată un generator semnificativ de trafic internațional de coletărie, în special trafic transfrontalier intracomunitar.
- d) În ciuda incertitudinilor pe termen scurt, **presiunile asupra indicatorilor operaționali și investiționali se pot ameliora** pe termen mediu pe fondul reducerii costurilor, dar și prin creșteri tarifare, internaționalizarea afacerilor, adoptarea inovațiilor, listarea la bursele de valori și apelul la instrumente de finanțare tot mai sofisticate.
- e) În cazul furnizorului istoric de servicii poștale, continuarea declinului traficului de corespondență poștală este susceptibilă să conducă la **deteriorarea frecvenței și a vitezei de livrare**, dintr-o varietate de motive: presiunea reducerii costurilor, degradarea infrastructurii poștale, evoluția cererii expeditorilor de corespondență pentru termene de livrare mai mari în schimbul unor creșteri mai mici de prețuri. Totodată, continuarea declinului pieței de corespondență este susceptibilă să inhibe intrarea pe piață, favorizând concentrarea furnizorilor. Componenta socială și strategică a prestării serviciilor de livrare a taloanelor de plată trebuie în mod normal reflectată în tarifele acestor servicii.
- f) În cazul coletelor, viteza și frecvența de livrare continuă să rămână în general ridicate, iar **locurile de livrare cu cea mai mare creștere** sunt constituite dintr-un mix de sisteme automate și PUDO. Aceste tendințe sunt alimentate de presiunile concurențiale și progresul tehnologic și vin în reflectarea preferințelor utilizatorilor, deci dezvoltarea este neuniformă geografic, manifestându-se pentru moment cu precădere în zonele de concentrare a traficului poștal. Totodată, segmentarea pieței poate evolua dinspre opțiuni expres și standard, la opțiuni de livrare mai lentă (economică) a coletelor sau chiar opțiuni ecologice de livrare.
- g) **Partajarea infrastructurii** poștale pentru livrare de colete capătă noi dimensiuni, fiind de așteptat să evolueze spre noi forme de partajare și chiar spre co-investiții (de exemplu, în sisteme automate, în flota de livrare sau în sisteme pentru gestiunea și protecția datelor).
- h) Declinul traficului de corespondență, pierderile din livrarea taloanelor „mov” și **competitivitatea scăzută a furnizorului istoric de servicii poștale pe segmentul coletelor** pun în pericol rentabilitatea rețelei poștale publice din România și riscă să afecteze accesibilitatea și/sau ubicuitatea serviciilor poștale furnizate de CNPR. În măsura în care forțele piețelor pot asigura nevoile poștale pentru majoritatea utilizatorilor, asigurarea nevoilor poștale ale utilizatorilor vulnerabili (de exemplu, persoane care locuiesc în zone rurale îndepărtate, cu venituri mici, persoane fără competențe digitale, persoane cu dificultăți de vedere sau cu mobilitate redusă) ar putea deveni problematică.
- i) **Tendințele de consolidare a piețelor**, inclusiv în sectorul poștal, pot genera preocupări concurențiale.

⁷⁰ De exemplu, companii precum Digi, eMAG, Sameday, Fan Courier etc.

- j) Influențată de creșterea coletelor și declinul corespondenței, **ocuparea forței de muncă** în sectorul poștal variază de la un furnizor la altul, fiind totuși de așteptat un relativ declin al ocupării la furnizorul de serviciu universal poștal.
- k) **Furnizorii poștali** depind tot mai mult de marii comercianți online, situație care poate influența diversificarea afacerilor și integrarea pe verticală (a altor afaceri, alături de afaceri cu servicii poștale). Totodată, **creșterea dependenței de infrastructura poștală partajată**, prin sisteme automate, flote și PUDO, este probabilă și contribuie la reducerea barierelor de intrare pe piață. Nu poate fi exclusă nici mobilitatea sistemelor automate (lockere mobile), a căror amplasare și flexibilitate utilizează predicții cu privire la locurile în care clienții sunt cel mai probabil să colecteze sau să returneze articolele achiziționate.
- l) Costurile conformității cu cadrul de reglementare poștală, primele de asigurare mai mari, costurile energiei, investițiile în reziliența cibernetică și concurența pentru a accesa resurse limitate de cloud computing pentru activități bazate pe IA se pot cumula pentru a crea presiuni financiare.
- m) Anumite eforturi din partea furnizorilor de servicii poștale pentru **reducerea poluării atmosferice și a emisiilor** gazelor cu efect de seră sunt previzibile, însă efectele acestor măsuri sunt diminuate de creșterea traficului de colete.

Politici

- n) Dintr-o perspectivă societală, **disponibilitatea serviciilor poștale fiabile și sigure**, pentru toți și pretutindeni, inclusiv în zonele rurale și îndepărtate, este indispensabilă.
- o) O prioritate strategică a reglementatorilor în domeniul poștal este **asigurarea durabilității și a concurenței**, în contextul în care, pe de o parte, comerțul online reprezintă principalul vector de asigurare a sustenabilității sectorului, iar pe de altă parte declinul corespondenței conduce la creșterea costurilor serviciilor din sfera serviciului universal, inclusiv a costului net de compensat.
- p) **Serviciul universal** în domeniul serviciilor poștale are o contribuție progresiv tot mai mică la realizarea afacerilor poștale, însă **continuă să prezinte interes public semnificativ**, pe fondul digitalizării încete a serviciilor publice și a unor moșteniri istorice (de ex., comunicarea în procedurile judiciare sau distribuția drepturilor de asigurări sociale). Digitalizarea comunicării bidirecționale între autorități, cetățeni și întreprinderi evoluează încet și fragmentat.
În orice caz, efect al reformei DSP sau din proprie inițiativă, este probabil ca, în orizontul următorilor 5 ani, statele membre să introducă **modificări ale domeniului de aplicare și ale caracteristicilor obligației de serviciu universal**, determinate de digitalizare și de constrângerile legate de costuri. Aceste modificări pot merge până la o reconceptualizare fundamentală a serviciului universal în domeniul serviciilor poștale. În context, modificările serviciului universal nu ar trebui să afecteze desemnarea în derulare.
- q) Sub aspect concurențial, **avantajul în materie de date** influențează puterea de piață și poate conduce la concentrare economică.
- r) Promovarea concurenței la nivel de infrastructuri și servicii stimulează investițiile bazate pe cererea pieței și este benefică pentru utilizatori și întreprinderi. În același timp, presiunile asupra costurilor și dependența de rețele poștale cu active tot mai partajate pot conduce la provocări concurențiale.
- s) Creșterea comerțului online de produse licite are loc în paralel **cu creșterea traficului de bunuri ilicite** și augmentează în mod corespunzător riscurile utilizării rețelelor poștale pentru traficul de produse ilegale (de exemplu, droguri⁷¹) și reacțiile autorităților (de

⁷¹a se vedea de exemplu Raportul de activitate al DIICOT pe 2024 (aici) – pag. 35, European Drug Report 2025 (aici) – pag. 14

exemplu, obiectivul specific 8.2. din [Strategia națională în domeniul drogurilor 2022 – 2026](#)⁷², operațiunea „Blizzard”).

- t) Dată fiind creșterea rapidă a importurilor de bunuri din afara Uniunii Europene expediate direct consumatorilor prin intermediul comerțului electronic (2,3 mld. de produse în 2023, 4,6 mld. în 2024⁷³), pentru a asigura **conformitatea acestor produse cu standardele europene**, [Comisia Europeană](#) a anunțat accelerarea reformei Uniunii Vamale, care va include eliminarea scutirii de taxe pentru importurile cu valoare redusă (până în 150€), o creștere a capacităților de control vamal și aplicarea unei taxe de manipulare de 0,5 € - 23 € pentru fiecare trimitere internațională. O măsură temporară este taxarea cu 3 euro a fiecărui pachet mic cu valoare sub 150 de euro⁷⁴. În România, o taxă logistică, încasată de la expeditorul trimiterii poștale prin intermediul furnizorilor de servicii poștale, pentru gestionarea fluxurilor de bunuri extracomunitare în cuantum de 25 lei/colet, intră în vigoare la 1 ianuarie 2026 și este aplicabilă coletelor care intră pe teritoriul României cu loc de începere al livrării în afara teritoriului Uniunii Europene, a cărui valoare declarată se situează sub plafonul de 150 euro. Inițiative similare au fost adoptate și în alte jurisdicții. Administrația prezidențială a Statelor Unite ale Americii a instituit eliminarea, începând cu 29 august 2025, a excepțiilor acordate trimiterilor cu valoare scăzută (sub 800 USD) și taxarea acestora cu o valoare fixă între 80 USD și 200 USD în funcție de țara de origine (în primele 6 luni de la aplicare) și o taxă *ad valorem* aplicabilă tot în funcție de țara de origine după această perioadă⁷⁵. Marea Britanie are în vedere adoptarea unor măsuri similare pentru coletele cu valoare de sub 135 lire⁷⁶. Așadar, politicile vamale, taxele logistice, precum și aplicarea legislației digitale a Uniunii, vor influența negativ importurile de consum și indirect și piața de coletărie.
- u) Evenimente geopolitice recente potențiază importanța securității și rezilienței infrastructurilor, rețelelor și serviciilor poștale împotriva hazardurilor naturale sau evenimentelor create de om.

Suplimentar, mega-tendințe⁷⁷ pe termen lung observabile în prezent sunt susceptibile să influențeze modul de furnizare a serviciilor poștale: tensiuni globale generatoare de incertitudini privind finanțele, comerțul cu bunuri și servicii și fluxurile de date internaționale, accelerarea schimbărilor tehnologice și hiper-conectivității, agravarea deficitului de resurse, schimbarea naturii muncii, schimbarea paradigmei de securitate, schimbările climatice și degradarea mediului, urbanizarea continuă, diversificarea educației și formării, adâncirea inegalităților economice și sociale, creșterea influenței zonelor din estul și sudul Europei, creșterea consumului, creșterea dezechilibrelor demografice, creșterea influenței noilor sisteme de guvernare, creșterea importanței migrației și schimbarea provocărilor în materie de sănătate.

⁷²Aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 344/2022, publicată la adresa:<https://legislatie.just.ro/Public/DetaliuDocumentAfis/253794>

⁷³<https://ec.europa.eu/newsroom/dae/redirection/document/112385>

⁷⁴<https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2025/12/12/customs-council-agrees-to-levy-customs-duty-on-small-parcels-as-of-1-july-2026/>

⁷⁵<https://www.whitehouse.gov/fact-sheets/2025/07/fact-sheet-president-donald-j-trump-is-protecting-the-united-states-national-security-and-economy-by-suspending-the-de-minimis-exemption-for-commercial-shipments-globally/>

⁷⁶<https://www.gov.uk/government/publications/uk-trade-strategy/the-uks-trade-strategy#fn:99>

⁷⁷ [The Megatrends Hub | Knowledge for policy](#)

4. Obiective strategice 2026 - 2029

Misiunea

Promovarea intereselor utilizatorilor de servicii poștale în contextul tranziției la societatea Gigabit, prin valorificarea optimă a instrumentelor de reglementare aflate la dispoziția Autorității.

Viziunea ANCOM 2029

Dezvoltarea economică și coeziunea socială a României, printr-un sector poștal care pune utilizatorul pe primul loc.

4.1. Stabilirea obiectivelor de reglementare

Strategiile sunt caracterizate de mai multe elemente, unele dintre acestea fiind prezente indiferent de abordarea utilizată: au în vedere un orizont suficient de lung de timp, stabilesc obiective și direcții de acțiune care pot fi atinse prin coroborarea mai multor factori și implicarea unor resurse adecvate și au impact asupra unor categorii diverse de deținători de interese.

[Johnson, Scholes și Whittington](#) (2005) au indicat caracteristicile deciziilor strategice: complexitatea, incertitudinea, deciziile operaționale, integrarea, relațiile și rețeaua, precum și schimbarea. [Mintzberg](#) identifică mai multe tipuri de strategii și se poate concluziona că o strategie bună ține cont atât de necesitatea de structurare și organizare pe termen lung, cât și de aceea de a permite dezvoltarea aspectelor emergente. Această abordare este necesară cu atât mai mult în condițiile în care ritmul de tehnologizare și de adaptare a condițiilor de furnizare a serviciilor poștale, precum și nevoile utilizatorilor, sunt într-o schimbare profundă, iar lipsa reformelor legislative limitează flexibilitatea intervențiilor la nivel național.

Capacitatea strategică ține cont de gradul de adecvare a resurselor unei organizații și de competențele necesare pentru a realiza strategia. În cazul ANCOM, autoritatea se bazează pe mai multe categorii de resurse, precum: resursele umane, resursele informaționale, inclusiv resursele tehnice necesare pentru colectarea și prelucrarea datelor, consultanța necesară pentru anumite teme specifice, cooperarea cu alte instituții la nivel național și internațional, date și previziuni privind alte piețe.

Ca în orice alt segment, eficiența reprezintă un element esențial al capacității strategice și se poate realiza prin intermediul unor aspecte precum controlul costurilor și exploatarea experienței dobândite (atât prin exploatarea curbei de învățare, cât și prin externalizarea serviciilor care nu sunt fezabile prin resursele interne).

Instituțiile publice au categorii diverse de deținători de interese pe care trebuie să îi aibă în vedere. În acest sens, și planificarea strategică a instituțiilor publice poate adopta optica unui investitor care trebuie să aloce resursele asupra operațiunilor celor mai relevante. Totodată, instituțiile publice au o perspectivă diferită asupra deținătorilor de interese, deoarece locul consumatorilor și al piețelor deservite este luat de utilizatori ale căror interese sunt protejate, furnizori de servicii reglementați, autorități cu care colaborează la nivel național și european și autorități ale statului

al căror suport este necesar pentru promovarea politicilor publice și cărora li se raportează îndeplinirea atribuțiilor. Matricea BCG⁷⁸ adaptată pentru sectorul public are următoarea formă⁷⁹:

Figura 33 - Portofoliul Serviciilor Publice

Așteptările și susținerea publicului/ Potențialul de atragere a finanțărilor	Mari	Stele/Vedete	Simbol politic
	Mici	Lână de aur	Fond de rezervă
		Mare	Mic

Potențialul de satisfacere a cererilor

Sursa: Management Strategic, Figura 5.3

În aplicarea matricei BCG, reglementarea sectorului poștal poate fi analizată din perspectiva celor două categorii principale de servicii: scrisori (trimeri de corespondență) și colete. Astfel, scăderea interesului pentru scrisori le plasează în eșalonul de jos al necesității publice și, deși capacitatea autorității de a deservi acest segment este ridicată, le plasează în categoria „lână de aur” pentru care este necesară evaluarea implicării resurselor. În schimb, coletele și sistemele automate se află pe o pantă ascendentă în ceea ce privește interesul atât din partea publicului cât și al factorilor decizionali europeni și naționali și de asemenea autoritatea are capacitatea de a aborda aceste servicii în mod eficient, în special în ceea ce privește provocările determinate de modalitățile inovatoare de furnizare; din aceste considerente, reglementarea acestui segment se poate plasa între categoriile „simbol politic” și „stele/vedete”, ceea ce indică necesitatea de a asigura resurse adecvate pentru a susține calitatea acțiunilor întreprinse. Totodată, în contextul unui demers de analiză strategică, considerarea legislației drept una dintre variabile permite calificarea mai bună a opțiunilor strategice.

Modalitatea de evaluare a unei strategii valorifică mai multe perspective: adecvare, acceptabilitate și fezabilitate. O strategie este adecvată în măsura în care reflectă poziția strategică. Acceptabilitatea este analizată în raport cu rezultatele așteptate. În cazul în care are capacitatea de a funcționa, o strategie este fezabilă.

Unul dintre instrumentele utile pentru evaluarea acceptabilității este reprezentat de matricea TOWS⁸⁰ care poate determina opțiunile strategice potențiale.

Acceptabilitatea poate fi determinată prin intermediul unor factori precum rentabilitatea (beneficiile așteptate), riscul (probabilitatea ca strategia să eșueze și consecințele acestui fapt) precum și reacțiile deținătorilor de interese (în funcție de modalitatea în care ar putea fi afectați). Fezabilitatea se referă la capacitatea organizației (resurse și competențe) de a obține rezultatele prevăzute de o strategie. Acestea pot fi asigurate printr-un buget adecvat și expertiza necesară.

⁷⁸ Boston Consulting Group; <https://www.summaryplanet.com/industrial-economics/Influence-of-Corporate-Strategy-on-an-Organization.html>

⁷⁹ Management Strategic, Manual Didactic, Prof. Univ. Dr. Ioan I. Petrișor, Timișoara 2008

⁸⁰ Corelează elementele identificate prin analiza SWOT

Figura 34 – Matricea TOWS în raport cu sectorul postal

<p style="text-align: center;">Factori interni</p> <p style="text-align: center;">Factori externi</p>	<p>Puncte tari Expertiză națională și europeană</p> <p>Posibilitatea de ajustare a legislației secundare</p> <p>Posibilitatea de a accesa resurse externe</p> <p>Bază consistentă de date și informații</p>	<p>Puncte slabe</p> <p>Legislație românească dependentă de legislația europeană</p> <p>Asimetria informațiilor</p>
<p>Oportunități</p> <p>Piață în creștere ce internalizează inovații</p> <p>Sector cu vocație universală</p> <p>Piața unică internă a SEE</p> <p>Participarea la dialogul de reglementare european</p> <p>Economia datelor</p>	<p>Utilizarea punctelor tari pentru a beneficia de oportunități</p> <p>Valorificarea datelor și monitorizarea evoluțiilor</p> <p>Creșterea transparenței prin publicarea analizelor și a rezultatelor monitorizării</p> <p>Utilizarea expertizei ANCOM și a informațiilor colectate pentru stimularea dinamicii pieței</p> <p>Adaptarea legislației secundare la evoluția pieței</p>	<p>Beneficiile date de oportunități prin depășirea punctelor slabe</p> <p>Promovarea reformei directivei postale europene</p> <p>Promovarea de reforme legislative naționale</p> <p>Îmbunătățirea sistemului informațional</p>
<p>Amenințări</p> <p>Creșterea costurilor serviciilor postale</p> <p>Concentrarea pieței</p> <p>Declinul corespondenței</p> <p>Creșterea ponderii utilizatorilor vulnerabili</p> <p>Creșterea traficului ilicit de bunuri</p> <p>Estomparea frontierelor între sectoare (postal – transporturi și logistică)</p> <p>Factori imprevizibili care să afecteze întreaga piață</p>	<p>Utilizarea punctelor tari pentru evitarea amenințărilor</p> <p>Aplicarea reglementărilor și procedurilor pentru contracararea eventualelor efecte negative</p> <p>Identificarea oportunităților de ajustare a reglementărilor și valorificarea lor</p> <p>Simplificarea reglementărilor</p> <p>Creșterea eficacității controalelor</p> <p>Monitorizarea sustenabilității de mediu</p>	<p>Minimalizarea punctelor slabe și evitarea amenințărilor</p> <p>Respectarea principiilor de reglementare</p> <p>Posibilitatea de a accesa resurse suplimentare pentru realizarea activităților</p> <p>Creșterea colaborării pentru îmbunătățirea politicilor publice</p>

4.2. Promovarea conectivității postale pentru toți

Promovarea conectivității poștale pentru toți implică asigurarea accesului tuturor utilizatorilor la servicii poștale accesibile, de încredere și care să satisfacă în mod rezonabil nevoile economiei și societății Gigabit.

Acest obiectiv vizează toți utilizatorii de servicii poștale în calitatea lor de expeditori și/sau destinatari și indiferent dacă trimiterile poștale sunt sau nu incluse în sfera serviciului universal poștal.

Realizarea acestui obiectiv necesită acțiuni vizând promovarea reformei cadrului european de reglementare, promovarea concurenței poștale, revizuirea reglementărilor, emiterea de reglementări noi, precum și o serie de analize care să asigure adecvarea cerințelor serviciului universal post 2029, drept răspuns la schimbarea modului în care vor fi utilizate serviciile poștale.

4.3. Promovarea concurenței și inovației în servicii poștale

Concurența efectivă este principalul instrument pentru promovarea intereselor utilizatorilor de servicii poștale și a eficienței economice și contribuie la sustenabilitatea economică a activităților poștale (elemente esențiale ale misiunii ANCOM pe această piață) prin stimularea inovării.

În România, sectorul poștal a demonstrat rate consistente de creștere și a consolidat niveluri robuste de competitivitate, facilitând astfel introducerea și adoptarea pe scară a inovației. Cu toate acestea, declinul trimiterilor de corespondență este asociat cu un grad mare de concentrare a pieței și cu probabilitate mică de intrare pe piață, iar pe segmentul coletelor, în creștere, gradul de concentrare a pieței este moderat și cu perspective de creștere⁸¹. Spre deosebire de alte state europene, în România furnizorul istoric nu realizează cele mai mari venituri poștale: în fapt, se luptă pentru locul doi în clasamentul veniturilor din servicii poștale.

De asemenea, în contextul creșterii costurilor unitare ale serviciilor poștale, asigurarea sustenabilității economice a activităților poștale necesită în mod obiectiv promovarea concurenței.

ANCOM va continua să sprijine concurența efectivă pe piața poștală în beneficiul consumatorilor, incluzând intervenții specifice pentru protecția utilizatorilor, oriunde este cazul, precum și să creeze cea mai bună oportunitate pentru ca serviciul universal să continue să fie furnizat în condiții cât mai eficiente. În acest sens, ANCOM va promova reforme legislative acolo unde se va dovedi necesar, se va asigura că măsurile de reglementare stimulează concurența și inovația, va urmări principalele inovații în sectorul poștal din România și va angaja suficiente resurse pentru activitățile de monitorizare și control vizând furnizarea activităților poștale de către persoane autorizate. O atenție specială va fi acordată furnizării serviciilor poștale de către platformele online, în virtutea potențialului suplimentar de distorsiuni concurențiale.

4.4. Promovarea securității, rezilienței și sustenabilității în furnizarea serviciilor poștale

Conectivitatea prin servicii poștale fiabile și sigure este indispensabilă, iar asigurarea acestor atribute necesită măsuri tehnice și operaționale adecvate și proporționale pentru gestiunea corespunzătoare a riscurilor la adresa securității rețelelor și serviciilor, inclusiv protecția împotriva amenințărilor fizice și de mediu (dezastrelor naturale) și descurajarea conținutului periculos.

Pe măsura digitalizării economiei și societății, susținerea disponibilității, autenticității, integrității sau confidențialității datelor și informațiilor stocate, transmise sau procesate prin intermediul

⁸¹ A se vedea, de exemplu [concentrarea Delivery Solutions – Cargus](#)

rețelelor și sistemelor informatice, inclusiv a celor utilizate pentru furnizarea activităților poștale, devine tot mai importantă.

Totodată, în contextul preocupărilor privind sustenabilitatea de mediu a activităților economice din diverse sectoare, în măsura în care asemenea atribuții vor fi conferite Autorității, ANCOM va introduce indicatori care să permită monitorizarea sustenabilității de mediu a serviciilor furnizate de marii furnizori de servicii poștale.

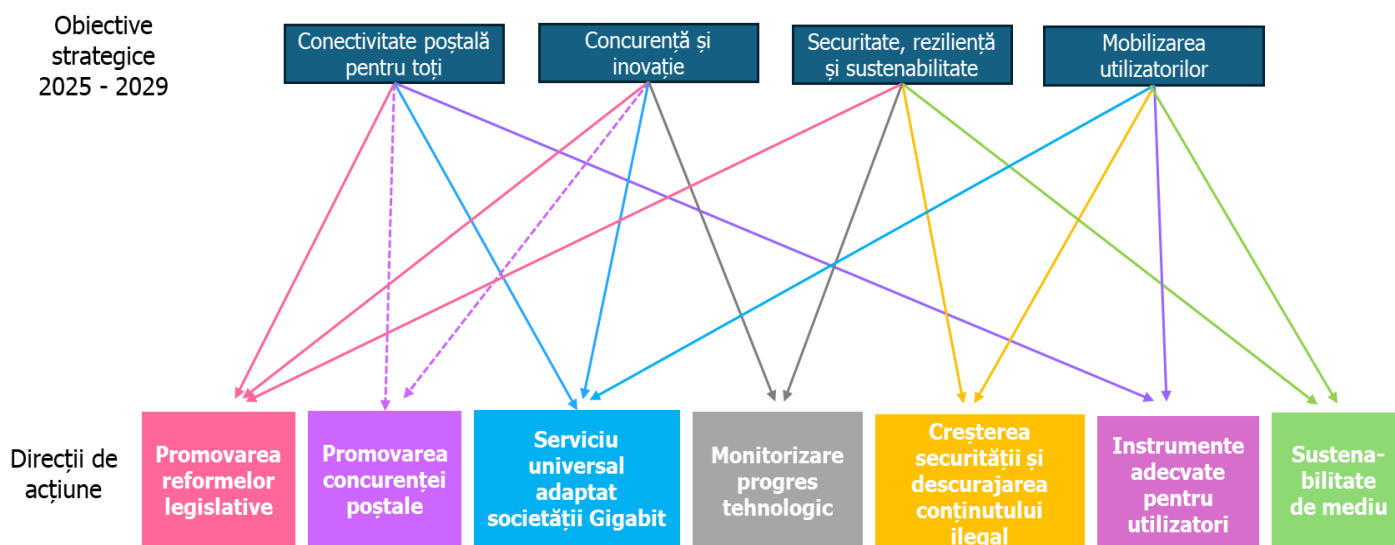
4.5. Mobilizarea utilizatorilor de servicii poștale

Mobilizarea utilizatorilor consolidează instrumentele de informare pentru reducerea asimetriei de informații a utilizatorilor în raport cu furnizorii de servicii poștale și educarea unor alegeri și comportamente de consum responsabile, cu accent pe creșterea abilității utilizatorilor de a-și proteja drepturile fundamentale și de a utiliza servicii poștale sigure.

Astfel de inițiative pentru asigurarea transparenței și abilitarea consumatorilor de a folosi informații obiective, detaliate și precise pot genera, de asemenea, stimulente pozitive pentru ca furnizorii de servicii poștale să îmbunătățească calitatea serviciilor prestate.

Totodată, cunoașterea nevoilor utilizatorilor prin studii de piață cantitative și calitative va fi acompaniată de campanii de informare tematice, ocazie pentru ANCOM să exploreze colectarea de informații bazate pe colaborare (crowdsourcing).

Figura 35 - Obiective strategice 2026-2029 și direcții de acțiune



5. Principalele direcții de acțiune

5.1. Promovarea reformelor legislative în servicii poștale

Dependența legislației poștale din România de Directiva serviciilor poștale (DSP), rămasă nereformată de mai bine de un sfert de secol, recomandă în mod obiectiv promovarea reformei DSP. În absența actualizării DSP, modificarea legislației românești poate introduce doar reforme limitate, cu impact minor asupra pieței.

Experiența dobândită de ANCOM în reglementarea sectorului serviciilor poștale, participarea la dialogul european de reglementare, valorificarea datelor și informațiilor de care dispune, pot constitui o bună bază de plecare în identificarea și formularea unor propuneri de elemente de politici publice care să reflecte specificul pieței românești în context european.

În contextul reformei cadrului european de reglementare a serviciilor poștale, Comisia Europeană a anunțat elaborarea unei propuneri legislative pentru finalul anului 2026. ANCOM va contribui activ la dialogul european, promovând o serie de priorități naționale, cu accent pe flexibilizare și simplificare, relaxarea condițiilor și în consecință reducerea costurilor trimiterilor de corespondență (pentru a reduce costul net al serviciului universal):

- a) **Promovarea concurenței, inovației și a investițiilor eficiente în rețele poștale** ar trebui recunoscute ca obiective majore de reglementare a sectorului poștal, având valența de a promova interesele utilizatorilor de servicii poștale: calitate mai bună a serviciilor și prețuri competitive.
- b) **Optimizarea design-ului politicilor publice** prin valorificarea capacităților de extragere, prelucrare și utilizare a datelor, favorizând creșterea eficacității și economicității;
- c) **Garantarea unor servicii poștale de bază pentru toți**, care să răspundă nevoilor rezonabile ale utilizatorilor, persoane fizice și IMM-uri. Serviciile poștale de bază ar trebui să fie fiabile, eficiente, sustenabile economic și accesibile pentru toți.
- d) Adaptarea la realitățile și perspectivele pe termen lung ale pieței, reducerea complexității și a sarcinilor administrative, simultan cu creșterea certitudinii juridice, pentru reflectarea optimă a evoluțiilor pieței și a nevoilor utilizatorilor.
- e) **Actualizarea și clarificarea substanțială** a definițiilor în tipologia de servicii poștale în contextul evoluțiilor tehnologice curente și prospective, tipologie care să reflecte exclusiv **natura competitivă** a sectorului serviciilor poștale.
- f) Denaturarea condițiilor de concurență echitabile în sectorul poștal mai larg ar putea apărea din cauza extinderii platformelor de comerț electronic în servicii de livrare, în cazul în care cele două segmente sunt supuse unor cerințe diferite. Clarificarea domeniului de aplicare prin **perfecționarea definițiilor relevante în domeniul poștal** reprezintă soluția de politică posibilă care ar putea contribui la menținerea unor condiții de concurență echitabile, care să faciliteze intrarea pe piață și să asigure monitorizarea efectivă a pieței.
- g) **Modificarea frecvenței și vitezei de livrare**, drept răspuns la declinul traficului și creșterea costurilor unitare ale livrării corespondenței.

Deja implementată în unele state, inclusiv în România, relaxarea frecvenței de livrare/colectare are potențialul de a reduce costul serviciilor, implicit costul net al furnizării serviciului universal: de exemplu, conform unei estimări de tip *bottom-up* realizate pentru Comisia Europeană⁸², o reducere cu 10% a frecvenței de livrare a trimiterilor de corespondență, combinată cu o reducere cu 10% a trimiterilor livrate la domiciliu, poate diminua costurile unitare ale trimiterilor de corespondență cu 15% în state de dimensiuni mari, precum România.

⁸² Idem nota 14

- h) În cazul furnizării serviciului universal, **relaxarea și după caz, actualizarea cerințelor privind colectarea și livrarea trimerilor și privind punctele de colectare și livrare**, de exemplu prin recunoașterea explicită a livrării la (și colectării de la) sisteme automate, PUDO etc.

Conform unui studiu realizat de Comisia Europeană, printre măsurile care pot fi adoptate se regăsesc „*relaxarea standardelor de calitate pentru corespondența intra-comunitară care să ofere mai multă flexibilitate statelor membre pentru a reduce frecvența și viteza de livrare pentru toate produsele poștale, să permită derogări generalizate de la domeniul de aplicare și caracteristicile obligației de serviciu universal, obligația statelor membre de a analiza eficacitatea abordărilor bazate pe forțele piețelor și pe achiziții publice, înainte de desemnarea furnizorului de serviciu universal. Un cadru care să ofere flexibilitatea sporită ar trebui să fie completat de o monitorizare atentă a pieței și de competențe consolidate pentru autoritățile naționale de reglementare (ANR) pentru a permite identificarea timpurie a disfuncționalităților pieței emergente.*”⁸³

- i) **Clarificarea auto-furnizării serviciilor poștale de către platformele on-line**, astfel încât realizarea sistematică a acestor operațiuni să nu permită excluderea lor din piața poștală.
- j) **Clarificarea drepturilor destinatarilor de colete** provenite din comerțul electronic care nu sunt parte în contractul de livrare (încheiat între comerciant și furnizorul de servicii poștale): protecția destinatarilor de colete se poate reflecta în reglementarea drepturilor acestora în contractele negociate între comercianții - expeditori și furnizorii de servicii poștale;
- k) Mai multă flexibilitate pentru adaptarea serviciului universal la specificul național. În particular, analiza temeinică a **opțiunilor privind reducerea scopului sau diferențierea cerințelor sau reorientarea serviciului universal** – de exemplu, diferențierea cerințelor serviciului universal în funcție de vulnerabilitatea utilizatorilor poștali poate avea multiple avantaje: pe de o parte, permite relaxarea substanțială a cerințelor pentru marea majoritate a utilizatorilor poștali fără afectarea nevoilor acestora, pe de altă parte, ar permite introducerea de cerințe specifice pentru utilizatorii vulnerabili (de exemplu, livrare la adresă a tuturor trimerilor pentru utilizatorii cu mobilitate redusă, tarife speciale sau vouchere pentru utilizatorii cu venituri mici etc).
- l) Îmbunătățirea interoperabilității, cu menținerea **obligativității accesului la rețeaua poștală publică inclusiv pentru poșta de scrisori**, ca răspuns la declinul traficului de corespondență poștală.
- m) Încurajarea **practicilor de diferențiere a prețurilor serviciilor poștale**, în funcție de nivelul calității oferite, ce pot fi stimulative pentru reducerea costurilor. Exemple în acest sens sunt diferențierea de preț pentru serviciile de livrare mai lente: reducerea vitezei (majorarea timpului) de livrare cu 1 zi, poate conduce la o reducere a costurilor livrării coletelor cu 9%, conform unei estimări de tip *bottom-up* realizată pentru Comisia Europeană⁸⁴.
- n) **Consolidarea independenței reglementatorilor poștali naționali** și asigurarea resurselor adecvate pentru realizarea misiunii lor, de exemplu prin introducerea unui tarif de monitorizare.
- o) Actualizarea activităților specifice de monitorizare a pieței pentru identificarea blocajelor concurențiale și a disfuncționalităților pieței în ceea ce privește protecția consumatorilor etc., inclusiv prin **extinderea competențelor de monitorizare** ex-ante ale reglementatorilor poștali naționali către platformele de comerț electronic (cei mai mari expeditori de colete).

Astfel, ANCOM se va implica activ și va urmări atât mediul legislativ la nivel european, cât și opiniile și propunerile participanților la piață, precum și evoluția sectorului, astfel încât să asigure adaptarea reglementărilor aferente legislației secundare la realitățile observabile sau previzibile.

⁸³ Idem nota 14

⁸⁴ Ibid.

Urmarea acestor reforme, ANCOM va putea adapta reglementările la contextul preconizat prin stabilirea unor abordări congruente în aspectele fundamentale care influențează sectorul poștal prin luarea în considerare a următoarelor aspecte:

- i. încurajarea concurenței și furnizării unor servicii de calitate care să includă modalități inovatoare, adaptate tehnologiilor și operațiunilor noi;
- ii. stabilirea unei viziuni unitare de răspuns la evoluțiile cadrului legislativ european și internațional și provocările determinate de reformarea directivei poștale;
- iii. formularea obligației de serviciu universal în concordanță cu necesitățile rezonabile ale utilizatorilor pe termen lung, determinate pe baza unor elemente precum studiile efectuate în rândul utilizatorilor, datele privind evoluția pieței, modalitățile de furnizare a serviciilor poștale, costurile înregistrate cu furnizarea serviciilor etc.;
- iv. stabilirea drepturilor și obligațiilor furnizorului desemnat astfel încât să fie asigurată furnizarea optimă a serviciilor poștale, iar utilizatorii care beneficiază de aceste servicii să fie suficient de informați și protejați.

5.2. Promovarea concurenței poștale

Concurența între furnizorii de servicii poștale generează competitivitate economică, favorizează interesele utilizatorilor, facilitează conectivitatea poștală pentru toți și stimulează încorporarea progresului tehnologic și a inovației în activitățile poștale. De asemenea, concurența poate contribui atât la accesibilitatea prețurilor serviciilor poștale, cât și la creșterea disponibilității geografice a serviciilor poștale.

Pentru promovarea concurenței poștale, ANCOM va avea în vedere următoarele:

- a) Diagnosticarea dinamicii concurențiale, prin publicarea periodică de indicatori specifici;
- b) Monitorizarea atentă a pieței poștale pentru identificarea emergentei unor eventuale zone de eșec al piețelor;
- c) Monitorizarea platformelor online care furnizează servicii poștale, identificarea și dacă este cazul, sancționarea furnizării neautorizate;
- d) Asigurarea transparenței și monitorizarea rezonabilității tarifelor pentru livrarea transfrontalieră de colete practicate de furnizorul de serviciu universal;
- e) Comparator național privind tarifele poștale: investigarea utilității și fezabilității unui astfel de instrument și ulterior, dacă este cazul, realizarea comparatorului;
- f) Promovarea dezvoltării sistemelor automate

Sistemele automate reprezintă soluțiile inteligente digitalizate utilizate în derularea operațiunilor de livrare/colectare a trimerilor poștale, un segment definit de procese tehnologice automatizate ce contribuie la dezvoltarea unui sector poștal axat pe colete, iar utilizarea lor prezintă avantaje competitive. În perspectiva anului 2029, sub rezerva continuării tendințelor actuale, existența a 10-15 sisteme automate la fiecare 10.000 locuitori⁸⁵ ar însemna multiplicarea numărului actual de sisteme automate de trei - patru ori, până la 20.000 - 30.000.

Necesarul investițional este așadar mare, iar avantajul competitiv din utilizarea sistemelor automate stimulează ritmul, în prezent alert, al investițiilor în acestea. Însă, pe măsura creșterii numărului lor, investițiile în sisteme automate vor evolua progresiv dinspre zonele profitabile, cu mare densitate a traficului poștal (deja deservite cu sisteme automate), înspre zone periferice mai puțin profitabile, în care traficul poștal este mai puțin dens, iar recuperarea investiției este mai dificilă. În unele zone, este posibil ca traficul poștal să nu poată susține investiția în

⁸⁵ În 2023, Cehia era lider european în materia numărului de sisteme automate, cu 14,3 sisteme la 10.000 locuitori

amplasarea unui sistem automat, iar în altele, recuperarea investiției poate necesita partajul sistemului automat.

În aceste condiții, furnizorii de servicii poștale aflați în concurență pot fie să continue cu modelul utilizării exclusive (mizând pe avantajele competitive subsecvente), fie să realizeze diverse forme de colaborare voluntară care să permită reducerea costurilor investiționale în sisteme automate și extinderea în cât mai multe zone, inclusiv din mediul rural (circumstanță în care avantajul investițional se completează cu avantajul competitiv). Modelele de colaborare pot fi foarte diferite, pot co-exista și evolua în timp pe măsura maturizării pieței, fiind dificil de anticipat: furnizare de acces unilateral, acces bilateral pe bază de reciprocitate, co-investiții, operator de infrastructură de sisteme automate, sisteme automate mobile etc.

Totodată, o mare parte a sistemelor automate sunt în prezent instalate pe proprietăți private, în special pentru ușurarea sarcinilor administrative asociate acestui proces, în condițiile în care instalarea pe proprietatea publică este supusă unui regim de acces anevoios și cronofag.

Recunoscând rolul sistemelor automate și contribuția acestora la evoluția sectorului poștal în beneficiul utilizatorilor de serviciilor poștale, ANCOM va promova dezvoltarea rețelelor de sisteme automate poștale prin:

- i. Furnizarea de expertiză de specialitate pentru formularea și sustinerea unor proceduri de autorizare simplificate și raționalizate a lucrărilor de construcții aferente instalării sistemelor automate, ca modalitate de reducere a sarcinii administrative⁸⁶; Prin participarea la implementarea măsurilor prevăzute de Regulamentul GIA⁸⁷ vor fi reduse obstacolele în realizarea de noi lucrări de inginerie civilă, ceea ce ar trebui să contribuie în mod substanțial la asigurarea unei instalări rapide inclusiv în zonele rurale facilitând astfel, indirect, instalarea sistemelor automate;
- ii. Modificări legislative care să permită ANCOM realizarea analizelor de piață, identificarea furnizorilor cu putere semnificativă și impunerea de obligații în sarcina acestora în contextul revizuirii cadrului european și național de reglementare. Accesul la rețelele de sisteme automate ar putea fi avut în vedere **doar în urma unei astfel de analize de piață**, realizată în condițiile legii, ținând cont de interesele utilizatorilor și a concurenței pe piața poștală, precum și a impactului măsurii asupra stimulentele de investiții în sisteme automate;
- iii. Furnizarea de expertiză de specialitate pentru formularea și susținerea unor măsuri care să ofere utilizatorilor protecția datelor și **siguranța utilizării sistemelor automate** prin valorificarea tehnicilor avansate de analiză și prelucrare a datelor pentru prevenirea fraudei de identitate și minimizarea impactului incidentelor de securitate cibernetică. În acest sens, măsurile ar trebui îndreptate către siguranța atât la nivel logic, cât și fizic împotriva incidentelor, inclusiv prin jurnalizarea și asigurarea trasabilității tuturor activităților realizate la sistemele automate și la sistemele informatice ale acestora.

⁸⁶ În prezent, între propunerile incluse în proiectul Codului amenajării teritoriului, urbanismului și construcțiilor (CATUC) se regăsește și eliminarea necesității autorizației de construcție pentru sistemele automate și înlocuirea acesteia cu un aviz de amplasament

⁸⁷Regulamentul (UE) 2024/1309 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2024 privind măsurile de reducere a costului instalării rețelelor gigabit de comunicații electronice, de modificare a regulamentului (UE) 2015/2120 și de abrogare a Directivei 2014/61/UE ([Regulamentul privind infrastructura gigabit](#))

5.3. Serviciul universal poștal adaptat societății Gigabit

Obiectivul serviciului universal poștal este de a asigura tuturor persoanelor din România acces la servicii poștale la prețuri accesibile. Acest principiu pornește de la ideea că serviciile poștale sunt esențiale pentru consumatori, întreprinderi și societate în ansamblu, iar intervenția statului este necesară pentru a garanta **accesul egal la servicii care, în condiții comerciale, nu ar fi disponibile pentru toți**. Totodată, serviciul universal este destinat **să răspundă numai acelor nevoi rezonabile ale utilizatorilor, care nu sunt satisfăcute în mod adecvat de piața concurențială**.

Contribuția tot mai mică a serviciului universal la realizarea traficului și a veniturilor poștale nu este de natură să afecteze importanța serviciului universal, în timp ce un complex de factori⁸⁸ poate afecta sustenabilitatea acestuia.

Până în 2029, inclusiv, CNPR este desemnată furnizor de serviciu universal (FSU), astfel încât ANCOM va avea în vedere acțiunile specifice subsecvente asigurării cadrului de furnizare a serviciului universal poștal **în actualul ciclu de desemnare**. ANCOM a luat deja o parte din măsurile de actualizare a legislației secundare⁸⁹, iar alte măsuri urmează a fi luate. Printre cele mai importante acțiuni în acest sens, sunt:

- a) actualizarea măsurilor de reglementare necesare în vederea stabilirii unor plafoane tarifare, respectiv a unor formule de control al modificării tarifelor practicate de FSU, pentru furnizarea serviciilor pe care a fost desemnat să le presteze – în speță, măsura vizează îndeplinirea, de către ANCOM, a obligației de a impune în sarcina FSU, a uneia sau mai multor măsuri tarifare, astfel cum dispun prevederile art. 16 alin. (2) din OUG nr.13/2013;
- b) elaborarea listei cu localitățile aflate în condiții geografice excepționale, relevante pentru obligațiile FSU;
- c) monitorizarea respectării cerințelor de calitate asociate desemnării FSU, inclusiv pe bază de eșantioane reprezentative de trimiteri poștale monitorizate și controlate;
- d) monitorizarea tarifelor FSU pentru serviciile pe care a fost desemnat să le presteze și verificarea respectării de către acesta a măsurilor de reglementare tarifară stabilite de ANCOM;
- e) determinarea quantumului costului net ce poate fi compensat anual (dacă furnizarea serviciilor din sfera serviciului universal constituie o sarcină injustă pentru FSU), în limita a 245,73 milioane lei pe întregul ciclu de desemnare și adoptarea deciziilor cu privire la compensarea acestui cost net.

Adecvarea cerințelor SU pentru pregătirea viitorului ciclu de desemnare

În pregătirea unui eventual viitor ciclu de desemnare, ar trebui avut în vedere că serviciul universal poștal trebuie să reflecte, în continuare, nevoile rezonabile ale utilizatorilor, în limitele de flexibilitate stabilite prin legislația europeană: **modul în care oamenii utilizează serviciile poștale s-a schimbat fundamental, iar nevoile de serviciu universal poștal trebuie să se adapteze în consecință**, fiind absolut necesară revizuirea legislației europene și, implicit, a celei naționale.

O serie de aspecte ar putea să fundamenteze un design al serviciului universal poștal adaptat nevoilor utilizatorilor pe termen lung, precum:

- măsura în care persoanele fizice și juridice contează pe servicii poștale în contextul digitalizării economiei și societății, în special impactul asupra trimiterilor de corespondență;

⁸⁸ a se vedea punctul 3.11. mai sus

⁸⁹ a se vedea punctul 2.4. mai sus

- profilul principalelor categorii de trimiteri poștale⁹⁰, măsura în care viteza continuă să fie un factor important pentru trimiterile de corespondență și impactul asupra frecvenței livrării și colectării corespondenței;
- măsura în care persoanele fizice și juridice au mai degrabă nevoie de un serviciu fiabil (care livrează trimiterile în termenii preconizați) și de încredere (care livrează trimiterile intacte), în locul unui serviciu rapid sau cu colectare și/sau livrare cu frecvență ridicată;
- accesibilitatea prețurilor principalelor categorii de trimiteri;
- nevoile speciale ale utilizatorilor vulnerabili și modalitatea optimă de a le satisface;
- capacitatea forțelor pieței de a satisface accesul tuturor la servicii poștale, luând în considerare societatea Gigabit.

Fără analizarea unor aspecte precum cele de mai sus, este dificil a se cunoaște **adecvarea cerințelor serviciului universal pe termen lung**, în particular dacă nu cumva prelungirea cerințelor din prezent după 2029 ar merge dincolo de ceea ce persoanele au nevoie în mod rezonabil. Acest lucru este important căci, dacă cerințele de serviciu universal depășesc nevoile rezonabile ale utilizatorilor, costurile incrementale ale furnizării cerințelor supra-dimensionate sunt recuperate, în cele din urmă, direct sau indirect, tot de la utilizatorii de servicii poștale.

În orice caz, prin definiție, cadrul de reglementare a serviciului universal trebuie să continue să servească intereselor utilizatorilor poștali și să creeze cea mai bună oportunitate pentru ca serviciul universal să continue să fie furnizat în condiții cât mai eficiente.

5.4. Monitorizarea progresului tehnologic și inovației în sectorul poștal

În analiza diagnostic de la punctul 3 mai sus sunt surprinse și argumentate mai multe elemente care reflectă progresul tehnologic și inovația indusă de piață, tehnologie și un intens comportament de consum, asupra furnizării serviciilor poștale.

O piață axată pe colete care crește în strânsă legătură cu comerțul electronic este caracterizată de avântul sistemelor automate pentru livrare/colectare și de modificări transformatoriale în modul de realizare a activităților poștale. Transformarea digitală a serviciilor poștale și utilizarea tehnicilor avansate de prelucrare a datelor facilitează eficiența operațională, contribuie la îmbunătățirea securității, favorizează o experiență mai bună pentru utilizatori, înlesnind totodată noi surse de venituri/noi nișe de piață.

ANCOM va continua să urmărească atent progresul tehnologic și inovația în furnizarea serviciilor poștale în România. Totodată, transparența evoluțiilor în materie este benefică în piață, întrucât poate induce efecte de antrenare.

În acest sens, ANCOM va continua să realizeze și să îmbunătățească studiile anuale privind calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului electronic asupra serviciilor poștale, respectiv studiul privind implementarea serviciilor poștale de tip self service prin intermediul sistemelor automate poștale.

⁹⁰ corespondență, colete, B2C/C2C, în număr mare, individuale etc.

5.5. Creșterea securității și descurajarea conținutului ilegal

Măsuri pentru descurajarea conținutului periculos / ilegal

Informațiile disponibile până în acest moment au permis identificarea unor aspecte problematice referitoare la conținutul ilegal (substanțe ilicite) al trimiterilor poștale intrate în România, pe cale rutieră, în special prin intermediul trimiterilor intracomunitare⁹¹. Deși instituțiile operative lucrează atât în plan preventiv, cât și combativ pentru eliminarea acestui fenomen, acestea consideră că le-ar fi utile măsuri specifice aplicabile în domeniul serviciilor poștale.

Pe de altă parte, traficul de substanțe ilicite/interzise, **în special droguri**, este mai greu de combătut în contextul creșterii traficului de colete și un răspuns de politică publică este necesar în virtutea impactului social major⁹².

Furnizorii de servicii poștale nu sunt responsabili pentru conținutul trimiterilor poștale din propria rețea și trebuie să păstreze secretul corespondenței, dispunând de un set limitat de măsuri cu privire la conținutul coletelor pe care le livrează. În particular, există două excepții de la regula generală conform căreia furnizorii au obligația de a nu deschide trimiterea poștală colectată închisă:

„a) când, după preluarea trimiterii poștale, rezultă în mod neîndoielnic că aceasta conține bunuri interzise la transport sau care nu respectă condițiile speciale de transport stabilite conform legislației în domeniu, respectiv legislația statelor pe teritoriul cărora urmează a se realiza livrarea ori a statelor care urmează a fi tranzitate;

b) când, după preluarea trimiterii poștale, aceasta a produs sau poate produce iminent pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau altor trimiteri poștale; în acest caz, furnizorul poate distruge trimiterea poștală cu respectarea legislației aplicabile și, atunci când este posibil, cu informarea expeditorului, contractul încetând de drept.”⁹³

În mod similar, platformele online nu sunt responsabile pentru conținutul realizat și/sau publicat de utilizatorii acestora și totuși, **digitalizarea economiei și societății a condus la politici publice vizând necesitatea asumării unor responsabilități** orizontale suplimentare. De exemplu, în materia platformelor online, regulamentul privind serviciile digitale (DSA) a responsabilizat platformele online în combaterea conținutului ilicit, printr-o serie de măsuri specifice bine determinate.

Realitatea creșterii traficului cu bunuri ilegale, derulat prin coletele poștale, recomandă măsuri pentru responsabilizarea suplimentară a furnizorilor de servicii poștale.

Având în vedere aceste considerente, enumerăm o serie de propuneri ce ar putea conduce la diminuarea fenomenului de transport al substanțelor ilicite prin intermediul trimiterilor poștale.

- a) Personalul furnizorului poștal ar putea să beneficieze de instruirea profesională specifică și, în baza unui nou cadru legislativ, să primească posibilitatea sau obligația de a semna o trimitere drept „**potențial periculoasă**”/„suspectă”, de exemplu prin completarea unei alerte într-o aplicație dedicată în atenția instituțiilor abilitate pentru punerea în aplicare a legii.
- b) **Instituirea obligației analizelor de risc, inclusiv a măsurilor subsecvente** la nivel tehnic sau operațional, pentru reducerea riscurilor privind utilizarea propriei rețele poștale pentru traficul cu substanțe ilicite. Pentru garantarea efectivității, astfel de obligații pot fi însoțite de obligații de auditare, testare și raportare. Instituirea acestui mecanism ar necesita un nou cadru legislativ.

⁹¹ a se vedea și punctul 3.17 lit. s)

⁹² Conform informațiilor la dispoziția ANCOM, coletele C2B și C2C pot prezenta riscuri mai mari, comparativ cu coletele B2C.

⁹³ Art. 2.18.2 din Regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale, adoptat prin Decizia ANCOM nr. [925/2023](#)

- c) **Valorificarea tehnologiilor avansate de analiză și prelucrare a datelor, pentru combaterea traficului cu substanțe ilicite.** Eficiența unor astfel de măsuri poate necesita intervenții trans-sectoriale (în transporturi, logistică, comerț online, servicii poștale) bazate pe colaborarea și sprijinul activ din partea mai multor autorități publice și materializate prin formularea și aplicarea unui nou cadru legislativ.

De exemplu, utilizarea tehnicilor avansate de analiză și prelucrare a datelor pentru combaterea fraudei de identitate și eliminarea identităților false la expeditor și destinatar (de exemplu pe baza dezvoltării ROEID și extinderii aplicării e-IDAS), respectiv utilizarea de profiluri de risc dinamice inspirate din ICS2 – Release 3, pot contribui în mod efectiv la combaterea traficului cu substanțe ilicite, dar pot prezenta și externalități pozitive în materia protecției drepturilor consumatorilor sau combaterii evaziunii fiscale. Totuși, astfel de măsuri nu trebuie să afecteze drepturile fundamentale ale cetățenilor sau secretul corespondenței.

În speța traficului de substanțe ilicite prin colete, în funcție de atribuțiile pe care le-ar dobândi, ANCOM poate furniza expertiză de specialitate în domeniul serviciilor poștale pentru formularea și susținerea unor măsuri proporționale și justificate care să răspundă efectiv riscurilor și vulnerabilităților identificate, contribuind, astfel, la consolidarea încrederii în serviciile poștale și în comerțul electronic.

- d) Încheierea unor protocoale de colaborare între **ANCOM și autoritățile de reglementare poștală** din anumite state, de exemplu din statele din care s-a constatat expedierea unui număr semnificativ de trimiteri poștale cu conținut ilegal, poate contribui la intensificarea eforturilor acestora din perspectiva controlului modului în care sunt respectate prevederile legale în domeniul serviciilor poștale și poate potența colaborarea deja existentă dintre autoritățile vamale și polițiile de frontieră din statele membre.

ANCOM va sprijini formularea de răspunsuri de politică publică proporționale și adecvate, fiind conștientă că evaluarea oportunității unor astfel de măsuri va necesita date și analize temeinice de impact asupra pieței poștale, furnizorilor și utilizatorilor de servicii poștale.

Securitate cibernetică ridicată pentru rețelele poștale

În contextul adoptării cadrului legislativ european privind măsurile pentru un nivel comun ridicat de securitate cibernetică în Uniune, sectorul serviciilor poștale a fost identificat ca fiind important din perspectiva securității cibernetice. Această recunoaștere derivă din Directiva⁹⁴ (UE) 2022/2555 a Parlamentului European și a Consiliului din 14 decembrie 2022 privind măsuri pentru un nivel comun ridicat de securitate cibernetică în Uniune, de modificare a Regulamentului (UE) nr. 910/2014 și a Directivei (UE) 2018/1972 și de abrogare a Directivei (UE) 2016/1148, transpusă în legislația națională prin Ordonanța de Urgență a Guvernului⁹⁵ nr. 155/30.12.2024 privind instituirea unui cadru pentru securitatea cibernetică a rețelilor și sistemelor informatice din spațiul cibernetic național civil. Actul normativ instituie obligații în materie de gestionare a riscurilor cibernetice și pentru entitățile din sectorul serviciilor poștale.

În conformitate cu prevederile art. 5 – 10 din O.U.G nr. 155/2024, anumiți furnizori de servicii poștale pot fi încadrați, în funcție de o serie de criterii, în categoria **entităților importante sau esențiale**. Procesul de identificare și încadrare se materializează prin deciziile Directoratului Național de Securitate Cibernetică (DNSC), autoritate competentă responsabilă cu securitatea cibernetică la nivel național, privind identificarea și înscrierea în registrul entităților importante sau esențiale. Entitățile astfel desemnate, vor trebui să implementeze măsuri de securitate cibernetică, să efectueze autoevaluări, să transmită planuri de remediere către DNSC și ANCOM, să raporteze incidentele care au un impact semnificativ asupra prestării serviciilor lor, să se supună

⁹⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ro/TXT/?uri=CELEX%3A32022L2555>

⁹⁵ <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/298744>

efectuării unui audit de securitate cibernetică, să stabilească responsabili cu securitatea rețelelor și sistemelor informatice și să colaboreze cu autoritățile în cadrul controalelor sau investigațiilor.

În conformitate cu prevederile art. 37 alin. (1) din O.U.G. nr. 155/2024, ANCOM este desemnată autoritate competentă sectorial în domeniul securității cibernetică pentru serviciile poștale și de curierat. În această calitate, ANCOM va colabora cu DNSC pentru emiterea de ordine în domeniul securității cibernetică, inclusiv în ceea ce privește măsurile tehnice, operaționale și organizatorice de gestionare a riscurilor, pe care furnizorii de servicii poștale au obligația de a le lua, procedura de notificare și de răspuns la incidentele de securitate cibernetică, pragurile specifice și criteriile de stabilire a impactului incidentelor de securitate.

5.6. Instrumente adecvate pentru mobilizarea utilizatorilor

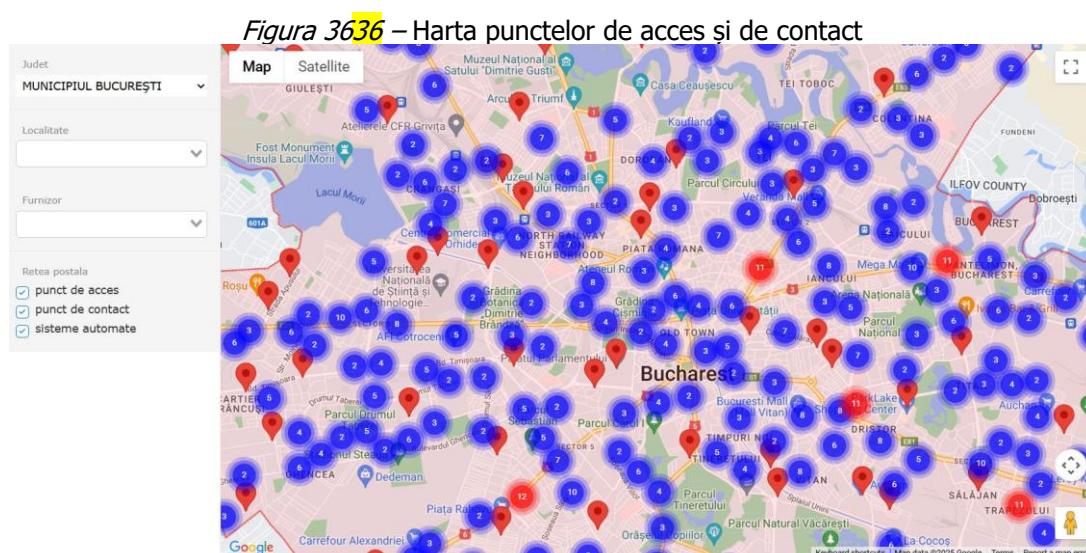
Cartografia furnizării serviciilor poștale

O cartografie a furnizării serviciilor poștale care să permită identificarea locurilor unde se prestează aceste servicii (puncte de acces și de contact la rețele poștale, automate poștale etc.) ale tuturor furnizorilor de servicii poștale, precum și alte informații relevante referitoare la acestea, ar reduce asimetria de informații a cererii de servicii poștale în raport cu oferta, facilitând alegeri de consum mai bine informate în special privind expedierea.

Totodată, o astfel de cartografie poate constitui un instrument util și pentru alte persoane, precum furnizorii de servicii poștale, de exemplu pentru optimizarea propriilor rețele sau identificarea unor zone insuficient deservite.

Utilitatea unei astfel de hărți se regăsește și în analiza prezentată în *Raportul ERGP privind gradul de adecvare a instrumentelor de reglementare în promovarea concurenței ERGP PL II (20) 25*, unde 17 din 20 de respondenți consideră utilă implementarea acestui instrument.

De altfel, ANCOM deja colectează⁹⁶ și [publică](#), pentru toți furnizorii poștali autorizați, liste conținând toate punctele de acces și de contact, deservite de personal, inclusiv alte construcții aparținând rețelei poștale, precum și lista sistemelor automate de colectare sau/și livrare, iar furnizorii au obligația actualizării periodice a informațiilor sub acest aspect. O primă versiune a hărții a fost publicată [aici](#).



Sursa: ANCOM

Astfel, validarea și actualizarea periodică a informațiilor de geo-localizare a punctelor de acces și de contact la rețelele poștale permite ANCOM să realizeze harta efectivă a furnizării serviciilor poștale în România, iar experiența de lucru cu acest instrument de cartografie va facilita îmbogățirea progresivă a funcționalităților acestuia.

În cele din urmă, o astfel de hartă poate furniza informații utile și cu privire la concurența în materie de servicii poștale sau cu privire la zonele insuficient deservite cu servicii poștale, instrumente importante pentru autorități în formularea politicilor publice și chiar pentru reforma serviciului universal.

Harta serviciilor poștale, alături de un eventual **comparator al tarifelor serviciilor poștale**, va putea stimula un comportament de consum mai bine informat și o alegere adecvată a furnizorilor și serviciilor poștale.

⁹⁶ Prin efectul deciziei ANCOM nr. [925/2023](#) privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale

Studiile de piață de tip barometru (sau *tracker*) continuă să fie sursa principală a ANCOM pentru cunoașterea și evaluarea nevoilor, atitudinilor și percepțiilor utilizatorilor de servicii poștale.

Totodată, **dinamica reclamațiilor poștale** va continua să fie urmărită și publicată cu atenție prin indicatori statistici specifici. Dacă va fi cazul, publicarea statisticilor reclamațiilor poate fi realizată pe furnizori, iar furnizorii ar putea fi obligați să publice statistica reclamațiilor pe propria pagină de internet.

Campaniile de informare tematice au rolul de a crește gradul de conștientizare în rândul utilizatorilor, precum și de responsabilizare a acestora. Astfel, vor fi realizate campanii de informare privind siguranța serviciilor poștale și descurajarea conținutului ilegal al trimiterilor poștale. Totodată, campaniile privind sustenabilitatea de mediu în sectorul poștal pot contribui la înțelegerea amprente ecologice a serviciilor poștale și a măsurilor prin care impactul acestora asupra mediului se poate diminua, contribuind, deopotrivă, la combaterea fenomenului de dezinformare ecologică⁹⁷.

Realizarea unui **ghid privind preluarea și soluționarea reclamațiilor**, destinat furnizorilor de servicii poștale, va putea contribui la creșterea încrederii utilizatorilor. Anumite probleme apărute în practică (semnalate de utilizatori, dar și de furnizori) nu sunt cauzate de lipsa unor reglementări, ci mai degrabă de modul în care reglementările existente sunt înțelese și implementate de furnizorii de servicii poștale.

De exemplu, potrivit punctului 2.14.20 din Decizia ANCOM nr. [925/2023](#), furnizorii de servicii poștale au obligația de a stabili un mecanism simplu, transparent și accesibil de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatori, în special în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea parțială ori totală sau deteriorarea trimiterii poștale, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor. Decizia include și principalele prevederi pe care ar trebui să le conțină un astfel de mecanism. În ciuda acestor prevederi, petițiile primite de ANCOM de la utilizatori au semnalat (de cele mai multe ori în mod indirect) existența unor probleme privind preluarea și soluționarea reclamațiilor de către furnizorii de servicii poștale. De altfel, și unii furnizori de servicii poștale și-au exprimat dorința de a primi îndrumări din partea ANCOM cu privire la aplicarea prevederilor legale referitoare la răspunderea pentru furnizarea serviciilor poștale.

Un astfel de ghid ar putea să furnizeze orientări și să clarifice modul de implementare a unor prevederi, de exemplu cu privire la următoarele:

- a) aplicarea obligației de a oferi metode facile de reclamație (formular online, telefonic, e-mail), astfel încât utilizatorii să nu fie stimulați să renunțe la reclamație de dificultatea formulării acesteia;
- b) analiza termenului de depunere a reclamațiilor, astfel încât să realizeze un echilibru corect între nevoile utilizatorilor, situația de fapt la nivelul pieței și anumite dificultăți inerente în analiza reclamațiilor;
- c) definirea reclamației prealabile;
- d) implementarea unor canale alternative de depunere a reclamațiilor către furnizorii de servicii poștale;
- e) clarificarea situațiilor în care se aplică termenul de 3 luni pentru soluționarea reclamațiilor;
- f) exemple relevante de cazistică, formulate într-un limbaj accesibil.

⁹⁷ Potrivit Parlamentului European ([aici](#)), dezinformarea ecologică reprezintă "*practica de a da o impresie falsă cu privire la beneficiile sau impactul unui produs asupra mediului, care poate induce în eroare consumatorii*".

Astfel, ghidul ar fi util atât pentru furnizorii de servicii poștale, care își vor înțelege mai bine obligațiile pe care le au în această calitate, cât și pentru utilizatori în exercitarea drepturilor pe care le au în raport cu furnizorii de servicii poștale.

5.7. Sustenabilitatea de mediu a serviciilor poștale

Dubla tranziție, verde și digitală, sunt elemente de politici publice la nivelul Uniunii, instituite prin *Pactul ecologic european (engl. Green Deal)* și prin *Programul de politică privind deceniul digital (engl. Digital Decade Policy Programme)*.

Este recunoscut faptul că cele mai importante două surse de emisii de gaze cu efect de seră în Europa sunt producția de energie bazată pe combustibili fosili și transporturile, precum și că impactul de mediu al furnizării serviciilor poștale este determinat în principal de transporturi și colete (ambalajele produselor).

În context, conform art. 5.1. din DSP, „*fiecare stat membru adoptă măsuri pentru a asigura că prestarea serviciului universal [...] garantează conformitatea cu cerințele esențiale*”, adică motive generale fără caracter economic care pot determina un stat membru să impună condiții pentru furnizarea serviciilor poștale (art. 2.19), iar protecția mediului este una din cerințele esențiale exemplificate.

Unele state membre au luat deja măsuri și chiar au modificat legislația poștală națională pentru a include măsuri menite să asigure protecția mediului:

- Belgia a adoptat o reglementare (Decretul Regal din 14.12.2023 privind sustenabilitatea) prin care obligă furnizorii de servicii poștale cu peste 250 de angajați să publice online, într-un mod clar și accesibil, informații privind impactul serviciilor lor de livrare asupra mediului; furnizorii trebuie să raporteze, printre altele, informații privind emisiile CO₂ și procentul de vehicule electrice deținute. Reglementatorul poștal național (BIPT) [a definit metodologiile de măsurare](#), în colaborare cu mediul academic; veridicitatea informațiilor oferite de furnizori va fi verificată de un auditor extern; informațiile vor fi incluse în raportul anual al BIPT, care publică aceste informații, defalcat pe operatori, pentru a permite compararea serviciilor. Anterior adoptării reglementării amintite, începând cu anul 2023, BIPT a început colectarea de date privind impactul asupra mediului a activităților poștale de la principalii furnizori din țară, comunicarea de date având loc atunci pe bază voluntară;
- Grecia a modificat legea poștală în 2023 și, pe lângă posibilitatea de furnizare a serviciilor poștale prin intermediul dronelor, va începe să colecteze date privind impactul serviciilor poștale asupra mediului;
- În Italia, reglementatorul poștal național (AGCOM) colectează date privind sustenabilitatea de mediu în sectorul poștal din 2022, ca parte unui exercițiu care include și date privind sustenabilitatea socială și organizațională;
- În Germania, legea din 2024 acordă în mod expres reglementatorului poștal național (BNETZA) competențe în colectarea de date detaliate privind sustenabilitatea de mediu în sectorul poștal.

De asemenea, ERGP a realizat recent un raport privind posibilitățile de sprijinire a sustenabilității de mediu ([aici](#)).

Valorificând experiența altor state și în aplicarea strategiilor și politicilor naționale în materia protecției mediului, ANCOM va colecta și publica indicatori privind sustenabilitatea de mediu a furnizării serviciilor poștale în România, în măsura în care asemenea atribuții vor fi conferite Autorității.

6. Monitorizarea și evaluarea implementării strategiei

ANCOM va monitoriza și evalua implementarea strategiei utilizând indicatori specifici care nu fac obiect de consultare publică, pe baza unor rapoarte anuale de progres.

Rapoarte anuale de progres vor fi publicate în anii 2027, 2028, 2029 și 2030.

Strategia va putea fi revizuită dacă dinamica pieței serviciilor poștale sau evoluțiile cadrului de reglementare în materie necesită în mod obiectiv acest lucru.