

Studiu privind calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului electronic asupra pieței serviciilor poștale, în cursul anului 2023

Cuprins:

I. Introducere	3
II. Metodologie	3
III. Cercetare privind calitatea serviciilor de coletărie din România - 2023	4
III.1. Dinamica volumelor de trafic din România	4
III.2. Dinamica veniturilor poștale din România	6
III.3. Calitatea serviciilor în piața de coletărie, în 2023	7
III.4. Traficul internațional de coletărie în 2023	8
III.5. Calitatea serviciilor de coletărie – trimiteri interne: Z+1	9
III.6. Calitatea serviciilor de coletărie – trimiteri internaționale intrate: Z+3	9
III.7. Tarifarea serviciilor poștale de coletărie internă	10
III.8. Numărul de reclamații întemeiate privind serviciile de coletărie, în 2023	12
III.9. Investiții realizate în piața serviciilor de coletărie	13
IV.1. Dinamica industriei de comerț electronic în Europa	13
IV.2. Dinamica traficului poștal generat de comerțul electronic în România, în 2023	13
IV.3. Dinamica veniturilor poștale generate de comerțul electronic, în 2023	15
IV.4. Tipuri de trimiteri poștale generate de comerțul electronic	16
V. Concluzii	16
V.1. Concluzii privind calitatea serviciilor de coletărie din România, în 2023	16
V.2. Concluzii privind impactul comerțului electronic asupra pieței, în 2023	17

I. Introducere

Cercetarea de față face parte din activitatea Autorității de monitorizare a dinamicii sectorului serviciilor poștale, cu focus pe anumiți indicatori cantitativi și calitativi utilizați pentru analizarea calității serviciilor de coletărie și impactului comerțului electronic asupra pieței.

Prezentul studiu vizează cele două aspecte menționate mai sus, în contextul în care, ținând cont de dinamica din ultimii ani a piețelor serviciilor poștale din Statele Membre, ar fi de așteptat ca anul 2023 să se confirme ca fiind un an de continuitate în ceea ce privește declinul volumelor de trafic din poșta de scrisori și creșterea globală a volumelor de trafic din poșta de colete.

Pe fondul acestor trenduri, ANCOM a continuat procesul de monitorizare a **calității serviciilor de coletărie și a impactului comerțului electronic asupra domeniului serviciilor poștale din România**, rezultatele cercetării în cauză pentru anul 2023 fiind detaliate în cele ce urmează.

II. Metodologie

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

Pentru primul grup au fost selectați primii furnizori de servicii poștale care, din perspectiva volumelor de trafic prelucrate, au deținut împreună mai mult de 95% din piața de servicii poștale care au ca obiect prelucrarea coletelor¹ (inclusiv a coletelor poștale în număr mare, pachetelor mici² și pachetelor mici în număr mare), interne și internaționale, rezultând în acest mod un grup de cercetare de 21 de furnizori.

Cercetarea a presupus transmiterea către furnizorii selectați a unui chestionar online derulat prin aplicația de colectare date statistice a Autorității, cu scopul de a obține date privind:

- determinarea dinamicii calității serviciilor de coletărie; respectiv,
- determinarea dinamicii impactului anual generat de comerțul electronic asupra industriei poștale.

Procesul de colectare a datelor s-a derulat în intervalul calendaristic iunie - septembrie, urmărindu-se pe cât posibil o rată de răspuns de 100%, datele obținute astfel fiind centralizate împreună cu datele similare aferente anilor trecuți, pentru a fi facilitată astfel analizarea evoluțiilor indicatorilor ce au făcut obiectul chestionarului.

Procesul de verificare, prelucrare și analizare a datelor a presupus pe de-o parte contactarea directă a reprezentanților furnizorilor chestionați, în vederea clarificării, prin comunicare directă cu aceștia, a informațiilor raportate, dar și verificarea încrucișată a datelor raportate, prin comparare cu datele statistice raportate de către furnizori în conformitate cu prevederile Deciziei președintelui ANCOM nr. 388/2020 privind raportarea unor date statistice de către furnizorii de servicii poștale. Activitatea de verificare a datelor s-a încheiat în intervalul septembrie - octombrie 2024.

¹ Este posibil ca unii respondenți să fi inclus și expedițiile de peste 31,5 kg, fiind însă de așteptat ca volumul acestora să nu afecteze semnificativ valorile prezentate;

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

În scopul identificării și prezentării performanțelor realizate în piața de coletărie în cursul anului 2023, au fost realizate mai multe clasamente de piață care au vizat indicatorii: „calitate Z+1”, „volumul de trafic”, „tarifele aplicate”, „veniturile obținute”, „volumul de trafic generat de comerțul electronic”, și „veniturile generate de comerțul electronic”.

Astfel, în cercetarea privind calitatea serviciilor de coletărie au fost implicați următorii 21 de furnizori de servicii poștale:

1. AUTONET LOGISTIC S.R.L.
2. BOOKURIER LOGISTICS S.R.L.
3. C SOLUTION S.R.L.
4. CARGUS S.R.L.
5. POȘTA ROMÂNĂ S.A.
6. DELIVERY SOLUTIONS S.A.
7. DHL INTERNATIONAL ROMÂNIA S.R.L.
8. DSC EXPRES LOGISTIC S.R.L.
9. DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A.
10. ECONT FOR YOU S.R.L.
11. FAN COURIER EXPRESS S.R.L.
12. FAN COURIER INTERNATIONAL S.R.L.
13. FEDEX EXPRESS ROMANIA TRANSPORTATION S.R.L.
14. GENIKI TAXYDROMIKI S.R.L.
15. GLS GENERAL LOGISTICS SYSTEMS ROMANIA S.R.L.
16. HCL ONLINE ADVERTISING S.R.L.
17. ILRA PINK POST OPERATIONS S.R.L.
18. PACKETA ROMANIA S.R.L.
19. POSTA TABITA TOUR S.A.
20. TRANSILVANIA POST S.R.L.
21. UPS ROMANIA S.R.L..

În panelul pe baza căruia s-a derulat cercetarea privind impactul comerțului electronic asupra pieței, dintre furnizorii menționați mai sus, au fost implicați doar 17 furnizori care au prelucrat trimiteri poștale generate de comerțul electronic.

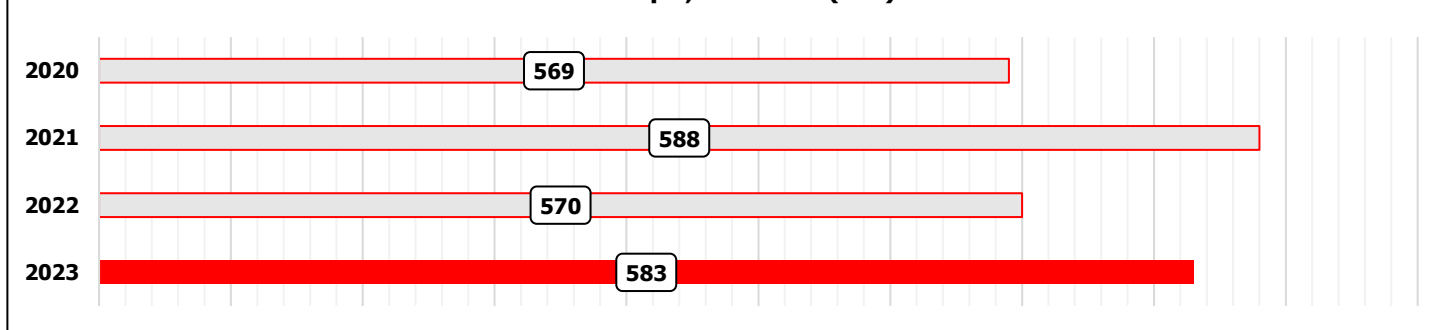
III. Cercetare privind calitatea serviciilor de coletărie din România - 2023

III.1. Dinamica volumelor de trafic din România

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

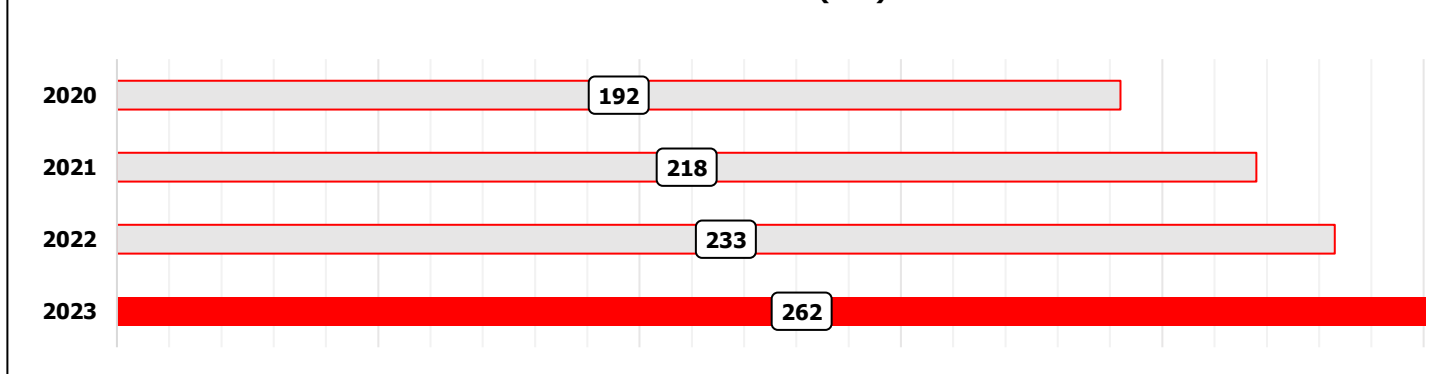
Traficul total al trimiterilor poștale a crescut în ultimii trei ani de la circa 569 de milioane de trimiteri în 2020, la 583 de milioane de trimiteri în cursul anului 2023 (creștere de puțin peste 2% în interval, cu un vârf cantitativ în cursul anului 2021 generat de creșterea traficului pe fondul pandemiei; respectiv cu o descreștere în 2022, regres de volum explicabil prin prisma provocărilor consistente pe care le-a înfruntat industria: efectele directe și indirecte ale războiului din Ucraina, creșterea costurilor de prelucrare ca urmare a creșterii prețurilor la energie, creșterea inflației etc). Cu toate acestea, prin raportare la anul anterior se poate constata că traficul poștal total se păstrează constant, înregistrând o creștere de aproximativ 2% în 2023, față de volumul de trafic înregistrat în 2022.

Dinamica traficului poștal TOTAL (Mil.): 2020-2023



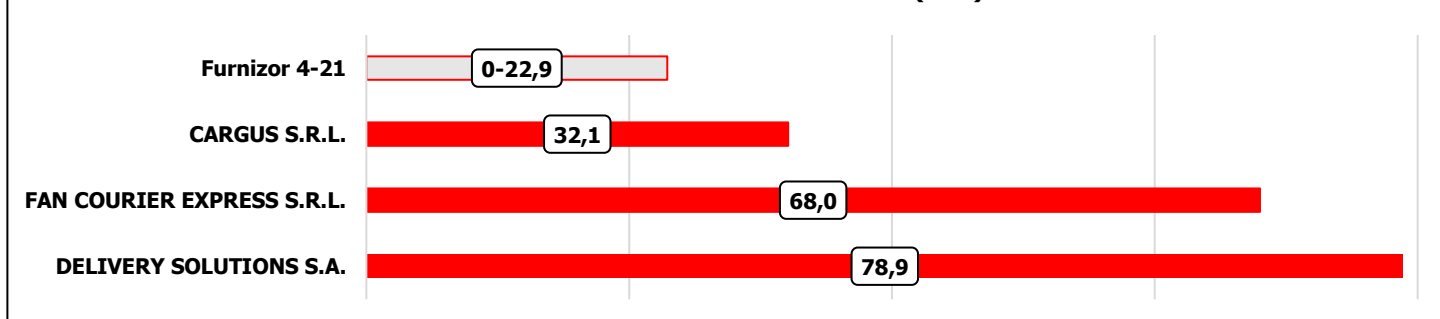
În ceea ce privește activitatea de coletărie (prelucrarea trimiterilor poștale constând în colete și pachete mici), în cursul anului 2023 piața poștală din România a înregistrat un trafic de aproximativ 262 de milioane de trimiteri, în creștere cu 36% față de 2020, respectiv de aproximativ 13% față de anul 2022.

Dinamica traficului de coletărie (Mil.): 2020-2023



Din punct de vedere metodologic, pentru stabilirea punctajului din *Clasamentul volumelor de trafic prelucrate în piața de coletărie în 2023*, referința avută în vedere a fost de 1 milion de trimiteri de coletărie. Astfel, fiecare furnizor a fost punctat cu câte 1 pct. pentru fiecare 1 milion de trimiteri prelucrate.

Clasarea volumelor de trafic de coletărie (Pct.): 2023

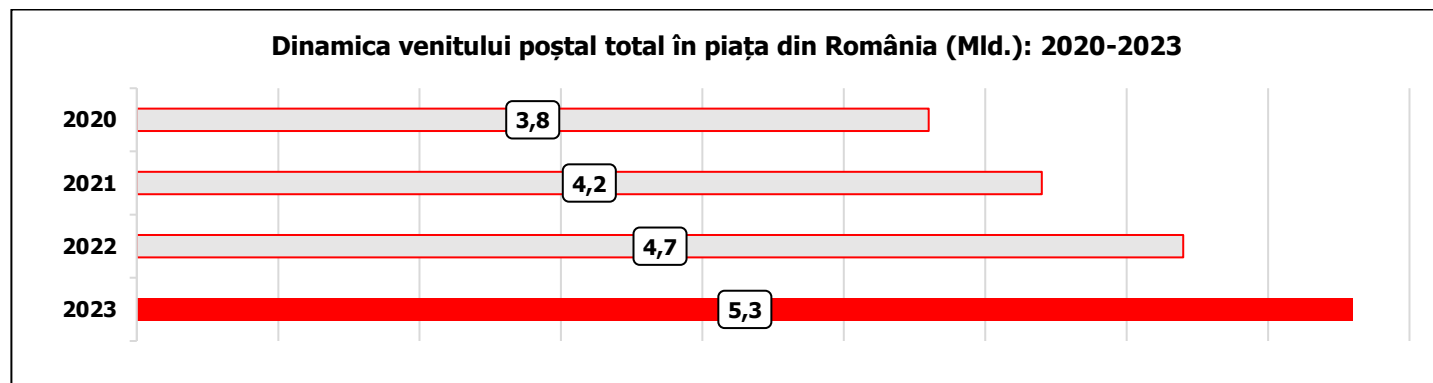


Primii trei furnizori din piața de coletărie din România, în ordinea descrescătoare a volumelor de trafic prelucrate au fost în cursul anului trecut, la fel ca și în anul precedent: DELIVERY SOLUTIONS S.A., FAN COURIER EXPRESS S.R.L. și CARGUS S.R.L.. Aceștia au prelucrat împreună aproximativ 179 de milioane de trimiteri din totalul volumului de trafic de coletărie procesat în România (aproximativ 68%).

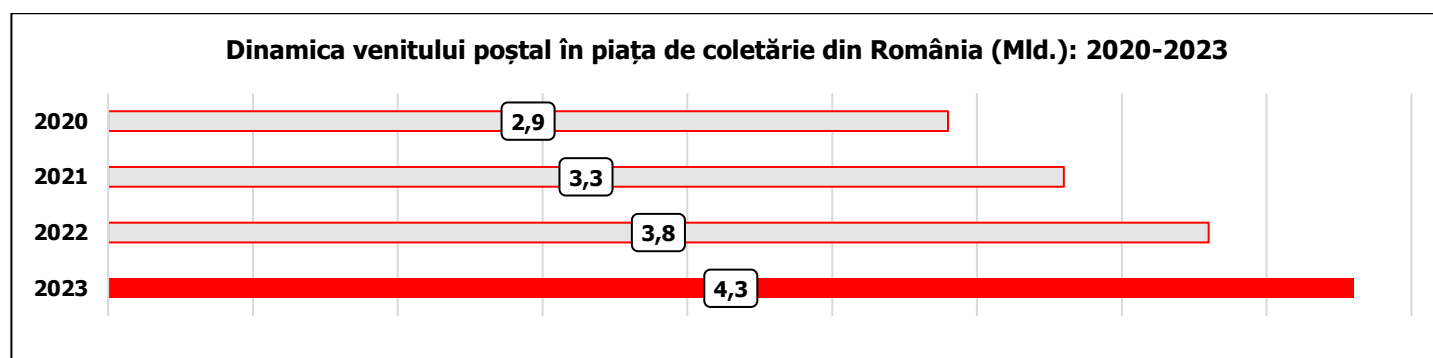
III.2. Dinamica veniturilor poștale din România

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

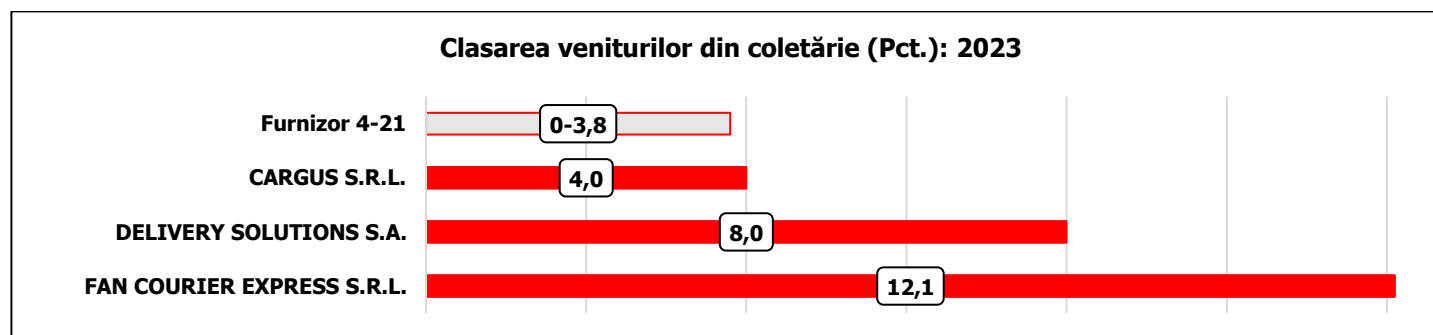
Venitul total încasat din procesarea trimerilor poștale din România a crescut constant în ultimii ani, de la circa 3,8 miliarde de Lei în 2020, la circa 5,3 miliarde de Lei în cursul anului 2023 (creștere de peste 39% în interval).



În ceea ce privește activitatea de prelucrare a trimerilor poștale constând în colete și pachete mici, în cursul anului 2023 furnizorii care au furnizat serviciile în cauză au cumulat venituri de circa 4,35 miliarde de Lei, în creștere cu puțin peste 46% față de 2020, respectiv de aproximativ 15% față de anul 2022.



Din punct de vedere metodologic, pentru stabilirea punctajului pentru clasamentul privind veniturile obținute din coletărie, referința a fost valoarea de 100 de milioane de Lei, fiecare furnizor fiind punctat cu câte 1 pct. pentru fiecare 100 de milioane de Lei încasate.



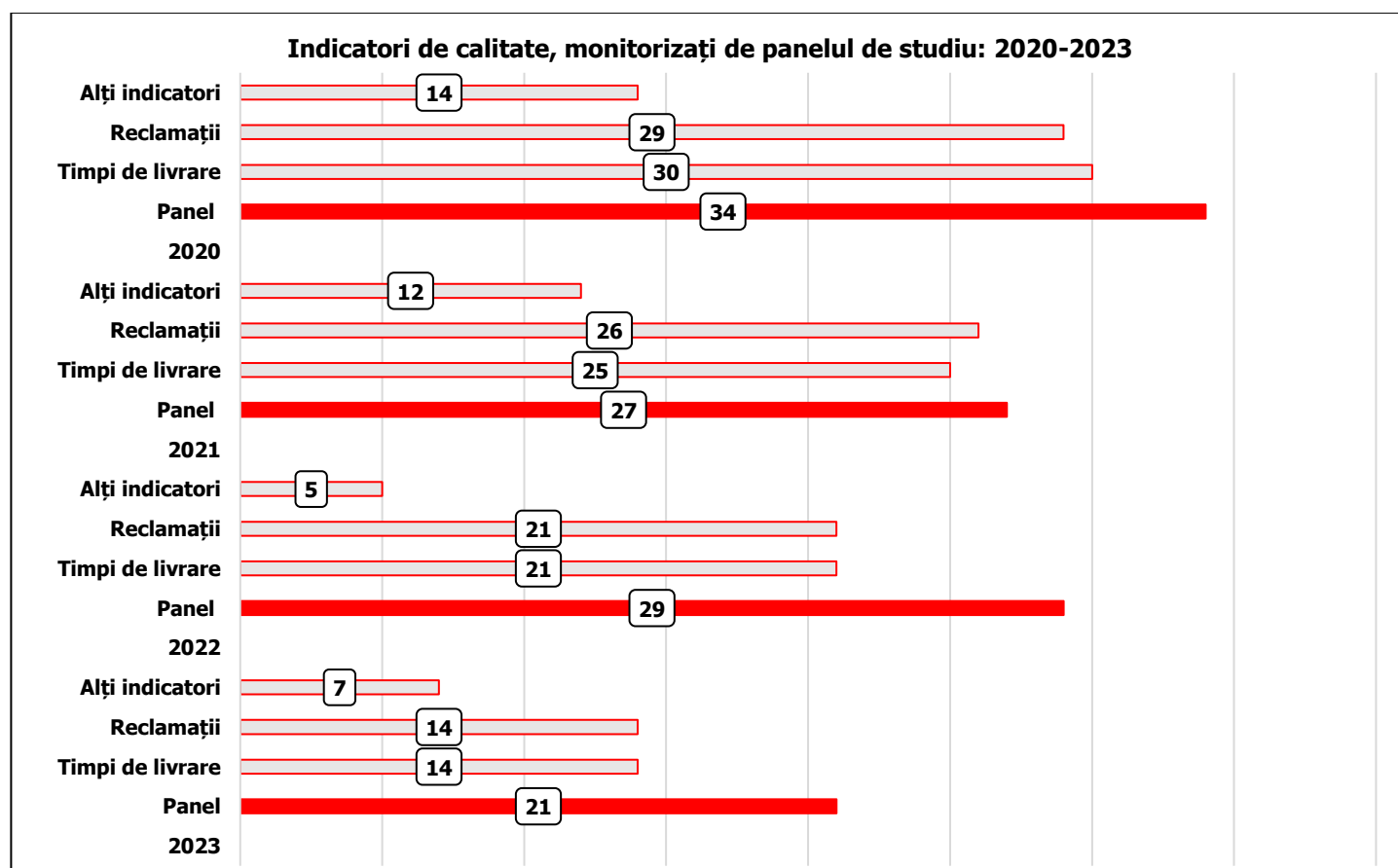
Primii trei furnizori din piața de colectare din România, în ordinea descrescătoare a veniturilor realizate strict în acest segment de piață, au fost în cursul anului trecut, la fel ca și în anul precedent: FAN COURIER EXPRESS S.R.L., DELIVERY SOLUTIONS S.A. și CARGUS S.R.L., aceștia realizând împreună venituri de aproximativ 2,4 miliarde de Lei, adică aproximativ 55% din totalul veniturilor încasate din prelucrarea de colectare din România.

III.3. Calitatea serviciilor în piața de colectare, în 2023

Dintre cei 21 furnizori selectați, 14 au comunicat Autorității că au efectuat măsurători privind calitatea serviciilor de colectare pe care le-au prestat în 2023. Acești 14 furnizori, prelucrând aproximativ 254 de milioane de colete, reprezintă o cotă de piață de aproximativ 97% din traficul total de colectare.

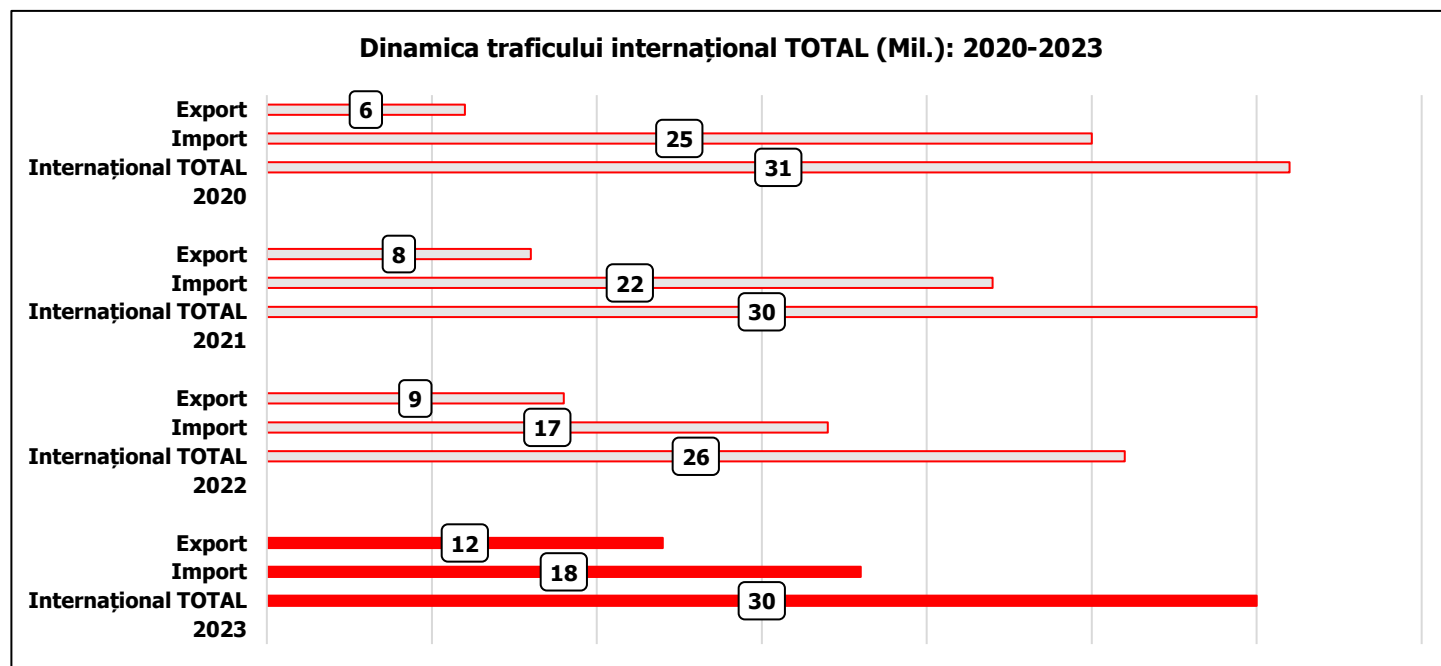
Din analiza răspunsurilor primite în ceea ce privește indicatorul „Costuri - măsurători de calitate”, a reieșit faptul că, în 2023, cei 14 furnizori care au efectuat măsurători au cheltuit în acest scop o sumă totală de aproximativ 59 milioane de Lei.

La fel ca și în anii precedenți, din răspunsurile primite de Autoritate cu privire la indicatorii specifici care au stat la baza proceselor de monitorizare a calității serviciilor de colectare de către respondenți, a rezultat faptul că, în metodologiile de evaluare a calității majoritatea furnizorilor s-au concentrat pe măsurarea timpilor de circulație cap-cap pentru trimerile prestate și pe monitorizarea permanentă a numărului de reclamații primite de la utilizatori. Astfel, în 2023, 14 furnizori din panelul de cercetare (67% din panel) au monitorizat timpii de livrare, ca rezultat al proceselor de distribuie cap-cap al trimerilor poștale (de la intrarea în rețeaua poștală, până la momentul predării către destinatar). Totodată, 14 furnizori din 21 au monitorizat numărul de reclamații primite de la utilizatori (67%), iar un număr de 4 furnizori au introdus în procesele de monitorizare a calității alți indicatori de calitate specifici activității proprii (ex. rata de retur, dinamica proceselor de colectare/sortare/livrare etc.).

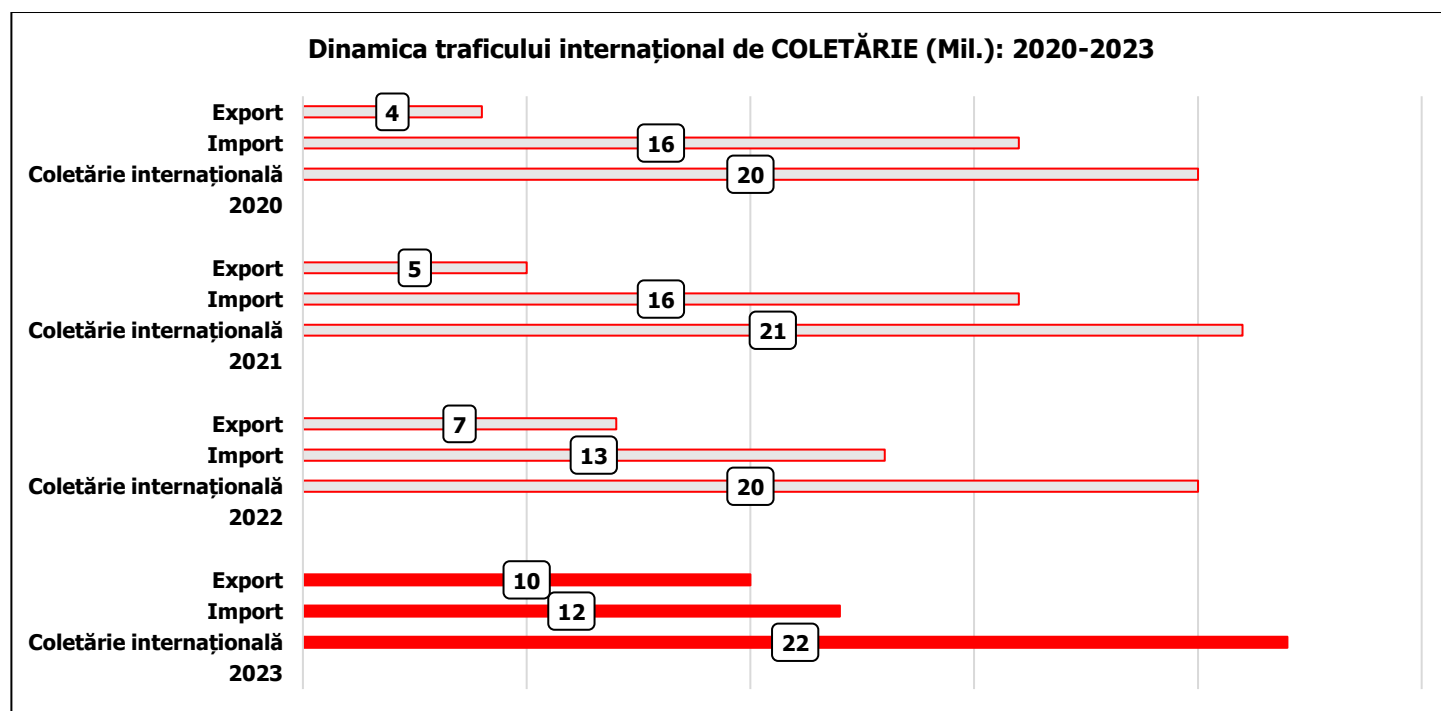


III.4. Traficul internațional de coletărie în 2023

Piața totală de trimiteri poștale internaționale a generat în 2023 un flux de aproximativ 30 de milioane de trimiteri, revenind la nivelul din 2020, după scăderea de volum din 2022 când au fost procesate aproximativ 26 de milioane de trimiteri internaționale. În cursul anului trecut exportul poștal și-a continuat trendul ascendent înregistrat în ultimii 4 ani (2020 – aproximativ 6 milioane de trimiteri; 2021 – aproximativ 8 milioane; 2022 – aproximativ 9 milioane; respectiv aproximativ 12 milioane de trimiteri în 2023). Importul poștal a crescut față de anul 2022 cu aproximativ 1 milion de trimiteri.



În ceea ce privește traficul internațional de coletărie, în cursul anului 2023 au fost procesate aproximativ 22 de milioane de trimiteri, din care import aproximativ 12 milioane, iar restul de 10 milioane, export.



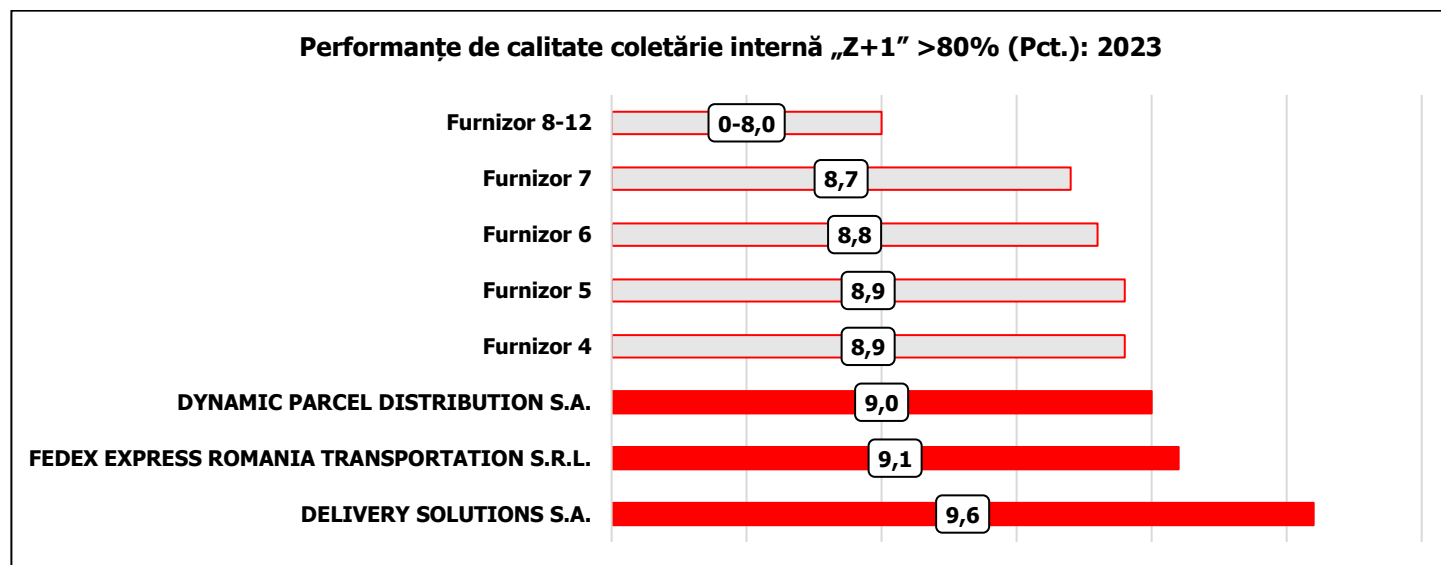
III.5. Calitatea serviciilor de colectărie – trimiteri interne: Z+1

Furnizorii din panelul de cercetare au fost chestionați în ceea ce privește rezultatele măsurătorilor de calitate derulate cu privire la serviciile de colectărie internă în 2023 pentru indicatorul Z+1 (livrare cel târziu a doua zi lucrătoare de la data colectării, această viteză de procesare a trimitărilor poștale pe întregul lanț tehnologic fiind pragul de referință care denotă cel mai fidel așteptările utilizatorilor finali).

Din analiza datelor primite, a rezultat că în cursul anului trecut 12 furnizori din panel au măsurat performanța pentru Z+1 (57%), aceștia prelucrând aproximativ 224 de milioane de trimitări (aproximativ 85% din traficul de colectărie).

Spre deosebire de anii anteriori, în care rezultatele foarte bune de calitate a serviciilor de colectărie cap-cap erau raportate de companii care procesau volume relativ mici de trafic, în cursul anului 2023, performerii din piața de colectărie pentru indicatorul Z+1 au fost: DELIVERY SOLUTIONS S.A., FEDEX EXPRESS ROMANIA TRANSPORTATION S.R.L. și DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A., aceștia asigurând prelucrarea în Z+1 a trimitărilor de colectărie internă în proporție de peste 90% din volumul de trafic.

Din punct de vedere metodologic, pentru stabilirea punctajului din *Clasamentul performanțelor de calitate*, fiecare furnizor a fost punctat cu câte un punct pentru fiecare 10 procente de trafic prelucrat în Z+1, fiind luați în considerare exclusiv furnizorii care au avut performanțe de minim 80%.

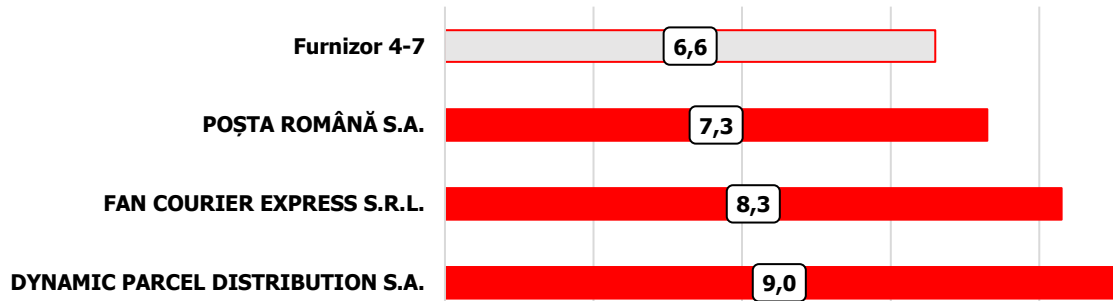


III.6. Calitatea serviciilor de colectărie – trimiteri internaționale intrate: Z+3

În ceea ce privește rezultatele măsurătorilor de calitate derulate cu privire la serviciile de colectărie internațională în 2023 pentru indicatorul Z+3 (livrarea trimitărilor poștale în maxim 3 zile lucrătoare, de la data finalizării procedurilor vamale de indigenizare), în cursul anului trecut au măsurat acest indicator 7 furnizori din panel (33%), reprezentând aproximativ 50% din traficul de colectărie internațională import.

Din punct de vedere metodologic, pentru stabilirea punctajului din *Clasamentul performanțelor de calitate*, fiecare furnizor a fost punctat cu câte un punct pentru fiecare 10 procente de trafic prelucrat în Z+3, fiind luați în considerare exclusiv furnizorii care au avut performanțe de minim 50%.

Performanțe de calitate coletărie internațională „Z+3” >50% (Pct.): 2023



Primii trei furnizori de pe piața de coletărie din România, în ordinea descrescătoare a performanțelor de calitate Z+3 obținute în procesele de distribuire pe „ultima milă” a trimerilor internaționale import de coletărie au fost în cursul anului trecut DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A., FAN COURIER EXPRESS S.R.L. și POȘTA ROMÂNĂ S.A., aceștia obținând performanțe de calitate de peste 70% din trimeri livrate în maxim trei zile lucrătoare de la momentul finalizării operațiunilor vamale necesare intrării în spațiul românesc al trimerilor respective.

III.7. Tarifarea serviciilor poștale de coletărie internă

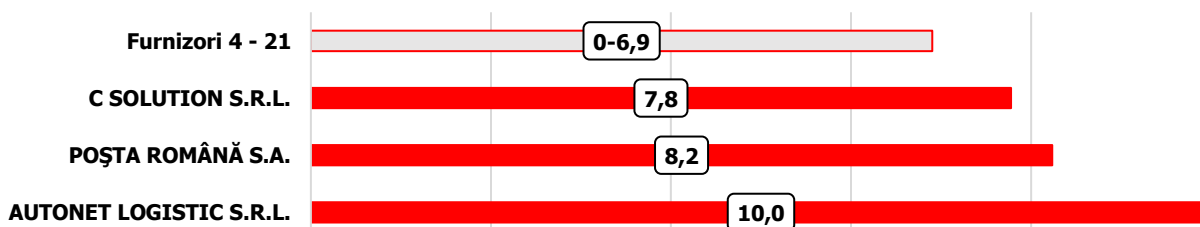
Furnizorii au raportat tarifele medii practicate pentru serviciile de coletărie în cursul anului 2023, indicând media pentru trei categorii tarifare distincte (1 colet intern *Standard*/1kg, 1 colet intern *Express*/1 kg și 1 colet intern *Ramburs*/1 kg), precum și tariful mediu total, realizat ca medie aritmetică a tarifelor comunicate pentru cele trei categorii menționate mai sus.

Tarifare coletărie *Standard*, 1 kg:

Din analiza datelor raportate de respondenți (14 din 21) în legătură cu acest indicator, a rezultat că în 2023, cel mai mic tarif *Standard* a fost de aproximativ 7 Lei/1 kg (AUTONET LOGISTIC S.R.L.). Punctajele pentru *Clasamentul privind tarifarea serviciilor de coletărie Standard* au fost stabilite prin luarea în considerare a tarifului *Standard* raportat de către fiecare furnizor în parte, respectiv a celui mai mic tarif *Standard* raportat (7 Lei), prin aplicarea formulei:

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

Tarifare coletărie internă, Standard/1 kg (Pct.): 2023

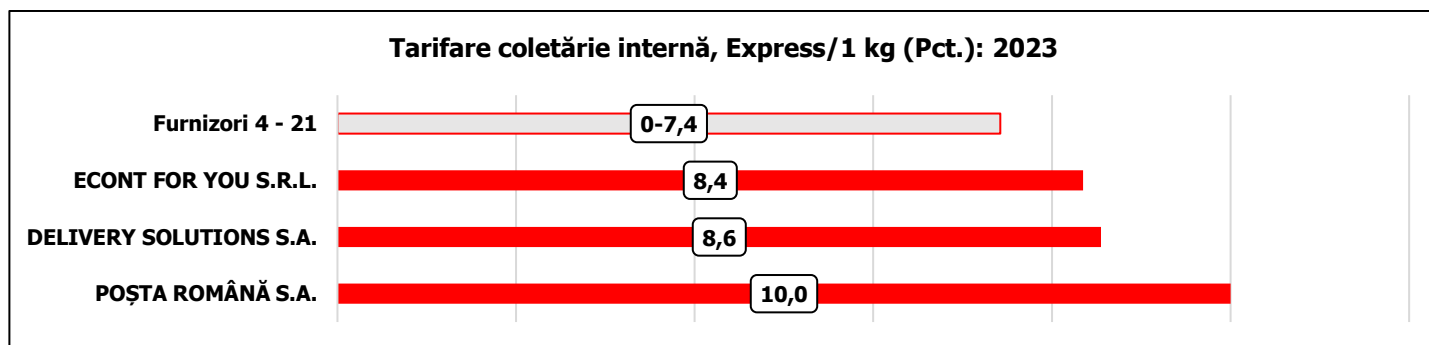


Din datele transmise de respondenți, a rezultat că primii trei furnizori de pe piața de coletărie din România, în ceea ce privește atractivitatea și accesibilitatea tarifelor practicate pentru livrarea coletelor Standard interne (1kg) au fost în cursul anului trecut AUTONET LOGISTIC S.R.L., POȘTA ROMÂNĂ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

Tarifare coletărie *Express*, 1 kg:

Din analizarea datelor raportate de respondenți în legătură cu acest indicator, a rezultat că în 2023, cel mai mic tarif *Express* a fost de aproximativ 16,7 Lei/1 kg (POȘTA ROMÂNĂ S.A.). Punctajele pentru *Clasamentul privind tariful serviciilor de coletărie Express* au fost stabilite prin luarea în considerare a tarifului *Express* raportat de către fiecare furnizor în parte, respectiv a celui mai mic tarif *Express* raportat (16,7 Lei), prin aplicarea formulei:

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

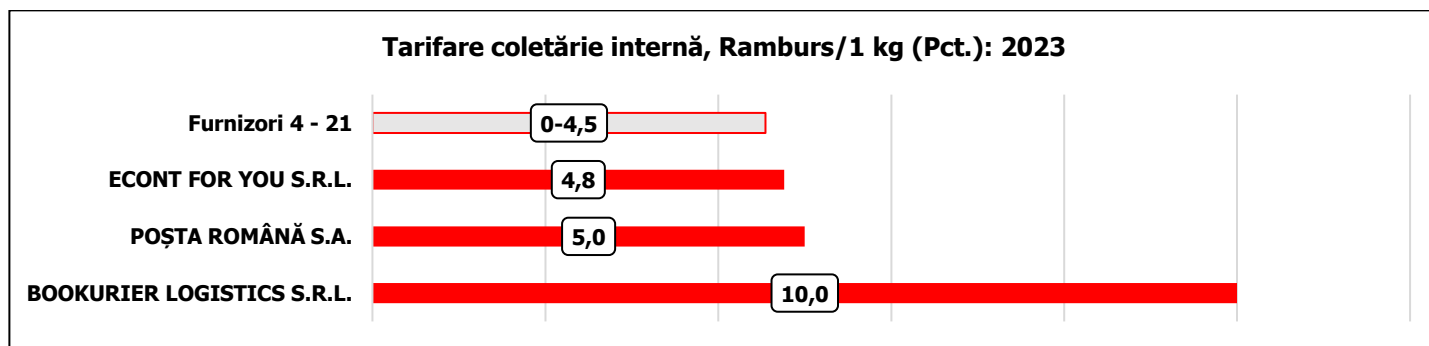


Din datele transmise de respondenții care au raportat acest indicator, a rezultat că primii trei furnizori de pe piața de coletărie din România, în ceea ce privește atractivitatea și accesibilitatea tarifelor practicate pentru livrarea coletelor *Express* interne (1kg) au fost în cursul anului trecut POȘTA ROMÂNĂ S.A., DELIVERY SOLUTIONS S.A. și ECONT FOR YOU S.R.L.

Tarifare coletărie *Ramburs*, 1 kg:

Din analizarea datelor raportate de respondenți în legătură cu acest indicator, a rezultat că în 2023, cel mai mic tarif *Ramburs* a fost de aproximativ 1 Lei/1 kg (BOOKURIER LOGISTICS S.R.L.). Punctajele pentru *Clasamentul privind tariful serviciilor de coletărie Ramburs* au fost stabilite prin luarea în considerare a tarifului *Ramburs* raportat de către fiecare furnizor în parte, respectiv a celui mai mic tarif *Ramburs* raportat (1 Leu), prin aplicarea formulei:

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



Din datele transmise de respondenți, a rezultat că primii trei furnizori de pe piața de coletărie din România, în ceea ce privește atractivitatea și accesibilitatea tarifelor practicate pentru livrarea

coletelor *Ramburs* interne (1kg) au fost în cursul anului trecut BOOKURIER LOGISTICS S.R.L., POȘTA ROMÂNĂ S.A. și ECONT FOR YOU S.R.L.

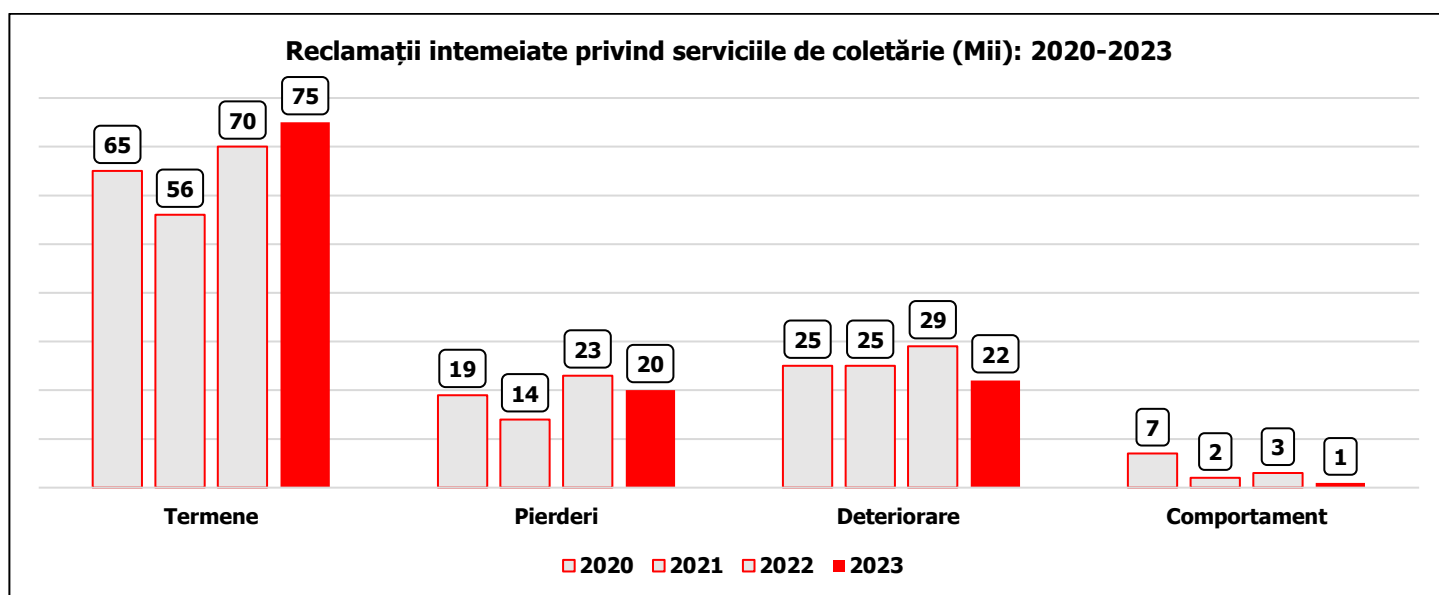
III.8. Numărul de reclamații întemeiate privind serviciile de coletărie, în 2023

Numărul total al reclamațiilor întemeiate primite pentru prestarea defectuoasă a serviciilor de coletărie în 2023 a fost puțin peste 142 de mii.

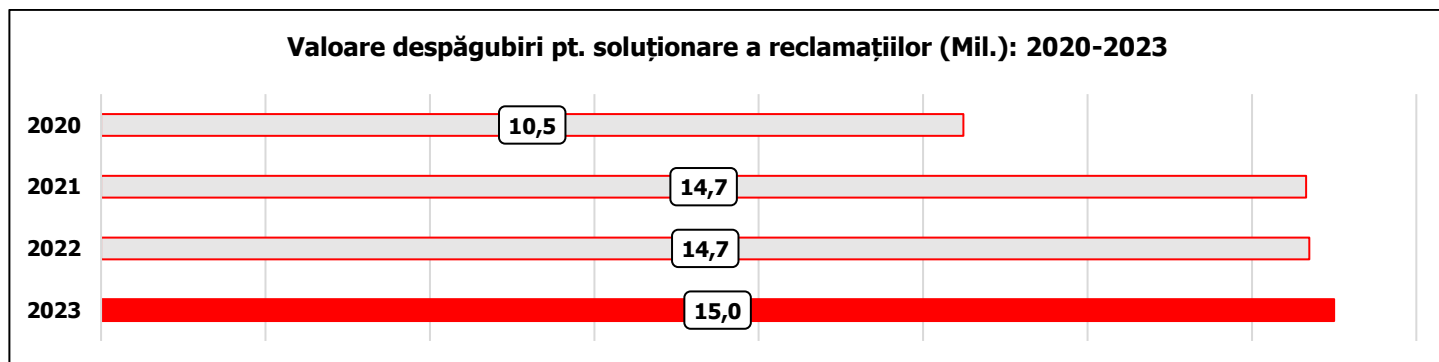
Cele mai multe dintre acestea au avut ca obiect nerespectarea termenelor de livrare (aproximativ 75 de mii, în creștere cu aproximativ 5 mii, față de anul anterior), fapt explicabil prin creșterea consistentă a traficului de colete care a crescut constant în ultimii ani presiunea logistică asupra rețelelor de curierat.

Chiar dacă în cazul indicatorului calitativ referitor la respectarea termenelor de livrare se constată o creștere a numărului de reclamații venite de la utilizatori, din datele raportate de respondenți a rezultat că pentru restul indicatorilor calitativi relevanți, numărul reclamațiilor a scăzut semnificativ:

- pierderea trimiterilor: aproximativ 20 de mii (de la 23 de mii, în 2022);
- deteriorarea trimiterilor: aproximativ 22 de mii de reclamații (de la 29 de mii, în 2022);
- comportamentul salariaților: puțin peste 1 mie de reclamații (de la peste 3 mii, în 2022).



Din datele raportate de respondenți rezultă că despăgubirile acordate de furnizori, utilizatorilor, în procesul de soluționare a reclamațiilor s-a păstrat constant în comparație cu anii anteriori, la un cuantum total de puțin sub 15 milioane de Lei.



III.9. Investiții realizate în piața serviciilor de coletărie

Din analizarea informațiilor primite de la furnizori a rezultat că, în cursul anului trecut, valoarea totală a investițiilor realizate de aceștia în scopul creșterii calității serviciilor de coletărie a fost de aproximativ 258 de milioane de Lei, în scădere cu aproximativ 3 milioane de Lei față de anul 2022.

Principalele categorii de investiții realizate pentru dezvoltarea serviciilor de coletărie în 2023 au vizat, între altele: optimizarea proceselor logistice, instruirea personalului, dezvoltarea flotelor auto și dezvoltarea rețelelor de parcel-lockere. Trebuie subliniat că suma investită de furnizori în dezvoltarea rețelelor de parcel-lockere a fost mai mare decât cea investită pentru dezvoltarea flotelor auto (aproximativ 90 de milioane de Lei, față de aproximativ 88 de milioane).

IV. Cercetare privind impactul e-commerce asupra pieței serviciilor poștale din România, în cursul anului 2023³

IV.1. Dinamica industriei de comerț electronic în Europa

Potrivit datelor publicate de Ecommerce Europe și EuroCommerce⁴ în cursul anului 2023⁵, aproximativ 92% din populația comunitară (puțin sub 451 de milioane) din categoria de vârstă 16-74 de ani a accesat Internetul, iar aproximativ 70% au făcut periodic, cumpărături on-line (în creștere cu aproximativ 2% față de anul anterior).

Produsele cele mai achiziționate on-line în cele 27 de State Membre ale UE au fost bunurile de folosință generală, articolele de modă și produsele multimedia pe suport fizic, urmate de bilete la evenimente social-culturale, transport etc.

În comunitatea Europeană, conform datelor publicate de EuroSTAT⁶, există o directă legătură între gradul de educație al populației și dezvoltarea comerțului on-line (89% dintre persoanele cu un nivel ridicat de educație au făcut cumpărături on-line în 2023, comparativ cu 57% dintre persoanele cu educație formală mică sau fără educație). În 2023, Irlanda și Olanda (peste 93%) au avut cele mai mari rate de cumpărături online, la polul opus situându-se Bulgaria (aproximativ 54%), România (aproximativ 55%) și Italia (58%).

IV.2. Dinamica traficului poștal generat de comerțul electronic în România, în 2023

În cursul anului 2023, comparativ cu anul 2022, volumul total de trafic prelucrat în piața serviciilor poștale a crescut cu aproximativ 13 milioane de trimiteri.

Traficul poștal generat de comerțul on-line a crescut în ultimii trei ani de la circa 138 de milioane de trimiteri în 2020, la aproximativ 201 milioane de trimiteri în cursul anului 2023 (creștere de aproape 46%).

În ceea ce privește ponderea traficul poștal e-commerce în traficul poștal de coletărie, în intervalul 2020-2023, aceasta a crescut de la aproximativ 72% în 2020 la aproximativ 77% în 2023.

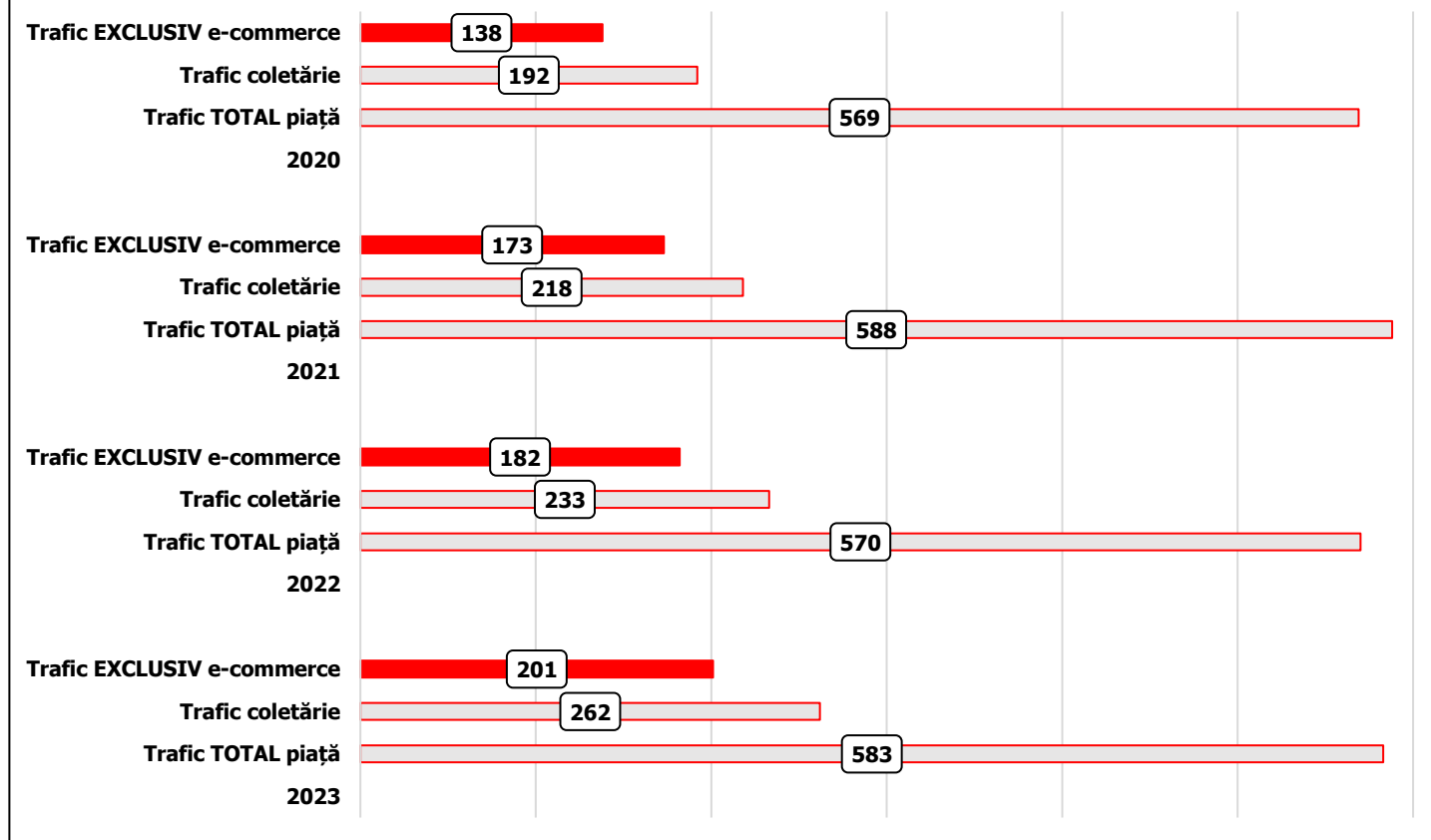
³ Pentru această cercetare au fost luate în considerare raportările celor 17 furnizori care au raportat că au prelucrat coletărie generată de comerțul electronic, efectuându-se totodată ponderări de natură statistică, în raport cu anii anteriori;

⁴ Asociații europene care reprezintă interesele a peste 150 de mii de companii active în domeniul comerțului electronic;

⁵ <https://www.eurocommerce.eu/european-e-commerce-report/>;

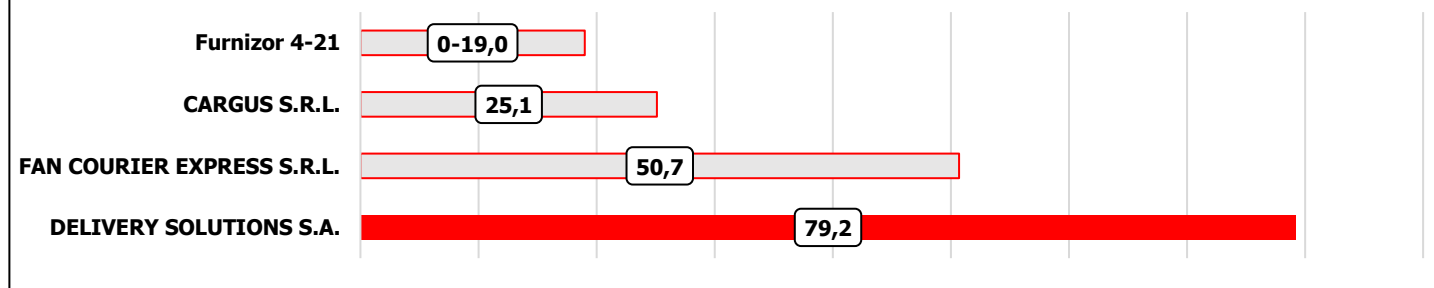
⁶ <https://www.consilium.europa.eu/en/infographics/e-commerce/>;

Dinamica traficului e-commerce în traficul total (Mil.): 2020-2023



Din punct de vedere metodologic, pentru stabilirea punctajului din *Clasamentul volumelor de trafic poștal generat de comerțul electronic în 2023*, referința avută în vedere a fost de 1 milion de trimiteri de coletărie (1 milion = 1 pct.).

Clasarea volumelor de trafic de coletărie e-Comm (Pct.): 2023

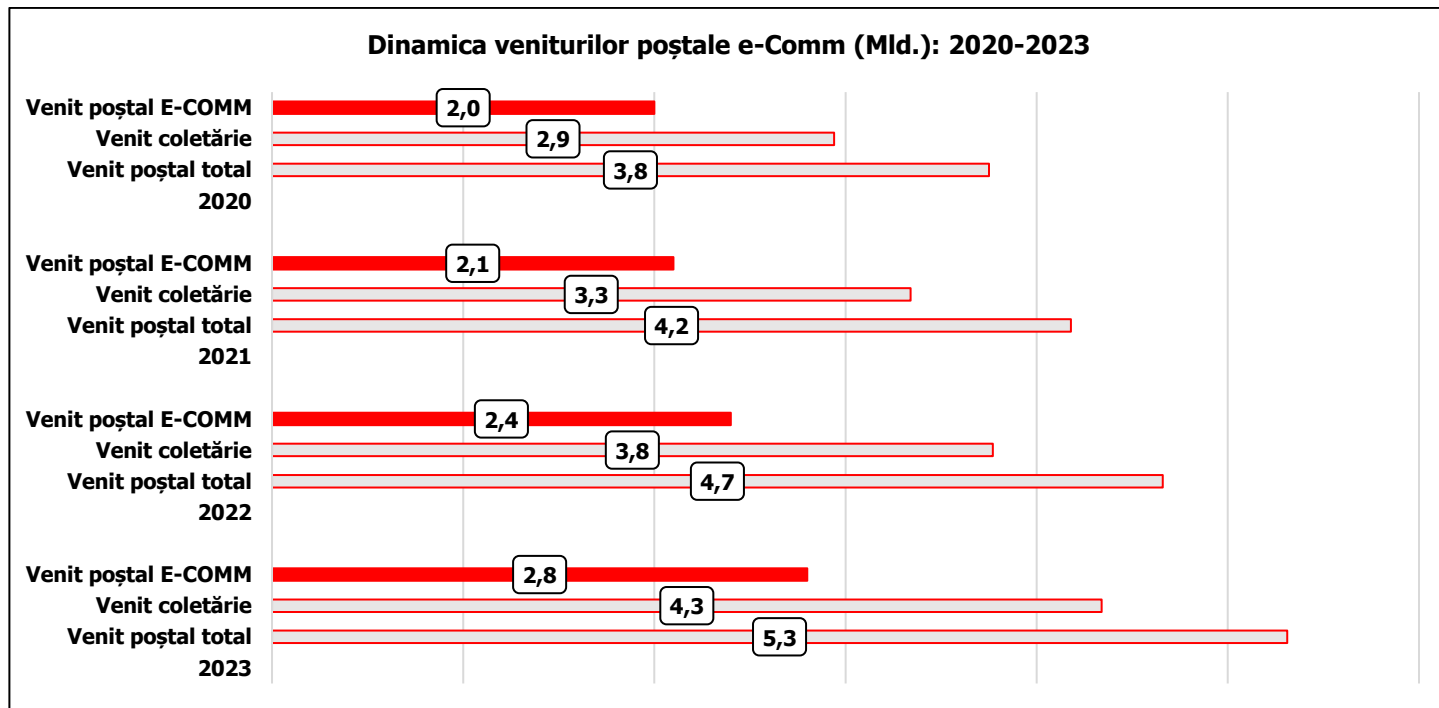


La fel ca în anul anterior, din perspectiva activității de prelucrare a volumelor de trafic constând în trimiteri generate de comerțul electronic, performerii pieței de servicii poștale din România, în cursul anului 2023 au fost (în aceeași ordine) DELIVERY SOLUTIONS S.A., FAN COURIER EXPRESS S.R.L. și CARGUS S.R.L., acești trei furnizori prelucrând împreună aproximativ 155 de milioane din totalul de aproximativ 201 milioane de trimiteri pe care le-a introdus comerțul on-line în industria de curierat.

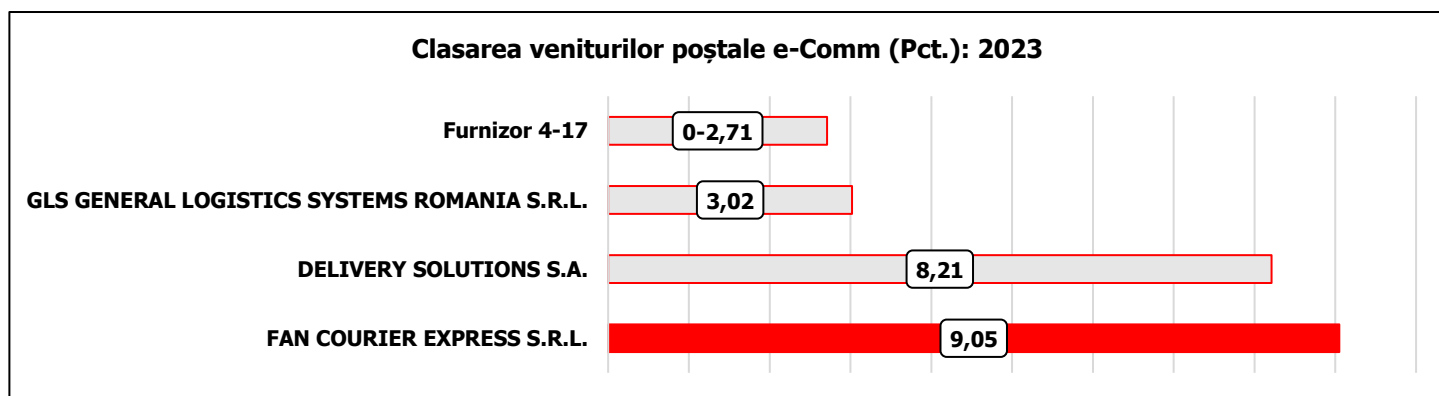
Cele trei companii menționate în graficul de mai sus au prelucrat în 2023 aproximativ 77% din totalul trimiterilor generate de comerțul electronic în piața poștală, consolidându-și pozițiile din piață față de anul anterior când au prelucrat împreună aproximativ 74% din traficul respectiv.

IV.3. Dinamica veniturilor poștale generate de comerțul electronic, în 2023

Venitul total încasat în piața poștală din România din procesarea trimerilor de coletărie generate prin comerț electronic a crescut constant în ultimii trei ani de la circa aproximativ 2 miliarde de Lei în 2020, la 2,6 miliarde de Lei în cursul anului 2023 (creștere de aproximativ 20% în interval). Ponderea veniturilor obținute din procesarea de coletărie e-commerce, în perioada 2020-2023 s-a păstrat constantă, dar manifestă o ușoară creștere în 2023: (2020 – aproximativ 52%; 2021 – aproximativ 50%; 2022 – aproximativ 51%; 2023 – aproximativ 53%).



Din punct de vedere metodologic, pentru stabilirea punctajului pentru clasamentul privind veniturile obținute din coletărie, referința a fost valoarea de 100 de milioane de Lei, fiecare furnizor fiind punctat cu câte un punct pentru fiecare 100 de milioane de Lei încasate.



Din perspectiva veniturilor încasate din prelucrarea volumelor de trafic constând în trimiteri generate de comerțul electronic, performerii pieței de servicii poștale din România, în cursul anului 2023 au fost FAN COURIER EXPRESS S.R.L., DELIVERY SOLUTIONS S.A. și GLS GENERAL LOGISTIC SYSTEMS ROMANIA S.R.L., acești trei furnizori realizând împreună venituri de peste 2 miliarde de Lei din totalul de aproximativ 2,8 miliarde pe care le-a generat comerțul electronic în piața poștală (puțin peste 70%).

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

În ceea ce privește indicatorul geografic „urban/rural”, din analizarea datelor comunicate Autorității a rezultat că aproximativ 70% din traficul poștal generat în industria de curierat prin comerțul electronic a fost trafic realizat în mediul urban. Acest procent confirmă trendul de concentrare a eforturilor furnizorilor de a-și eficientiza procesele de prelucrare a trimiterilor respective mai cu seamă în mediul urban, inclusiv prin dezvoltarea rețelelor de parcel-lockere.

La întrebarea referitoare la trimiterile poștale internaționale, atât în cazul trimiterilor poștale expediate de pe teritoriul altor state către adrese situate pe teritoriul României (import), cât și în cazul trimiterilor expediate de pe teritoriul României către adrese situate pe teritoriul altor state (export), respondenții au indicat, în ordinea volumelor de trafic prelucrate în cursul anului 2023, țările de origine sau de destinație respective. În cazul trimiterilor internaționale import, primele țări de origine, în ordinea volumelor de trafic au fost Ungaria, Slovenia și Bulgaria, în vreme ce în cazul trimiterilor internaționale export, primele trei țări de destinație au fost în ordinea volumelor de trafic, Ungaria, Bulgaria și Cehia⁷.

V. Concluzii

V.1. Concluzii privind calitatea serviciilor de coletărie din România, în 2023

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

a) la fel ca și în anii anteriori, majoritatea furnizorilor din panelul de cercetare și-au concentrat eforturile pe livrarea în cel mult Z+1 a trimiterilor interne și pe livrarea în cel mult Z+3 (măsurători cap-cap) a trimiterilor internaționale;

b) anul trecut, traficul de coletărie din piața poștală din România a crescut cu aproximativ 13% față de anul anterior (de la 233 de milioane de trimiteri, la 262);

c) în 2023, traficul de colete a susținut creșterea pieței de servicii poștale, acest lucru putând fi observat inclusiv în dinamica volumelor prelucrate de primii trei furnizori din piață. Astfel, anul trecut, primii trei performeri (aceiași furnizori ca în anul anterior: DELIVERY SOLUTIONS S.A., FAN COURIER EXPRESS S.R.L. și CARGUS S.R.L.) au procesat împreună aproximativ 179 de milioane de trimiteri (aproximativ 68% din traficul de coletărie);

d) totalul veniturilor generate de trimiterile poștale în cursul anului 2023 s-a situat la aproximativ 5,3 miliarde de Lei, (venitul poștal total din România a depășit borna simbolică de 1 miliard de EUR/an), din care aproximativ 4,3 miliarde de Lei au fost generate de prelucrarea coletelor poștale.

e) în 2023, veniturile primilor trei performeri (FAN COURIER EXPRESS S.R.L., DELIVERY SOLUTIONS S.A. și CARGUS S.R.L.) au cumulat aproximativ 2,4 miliarde de Lei (aproximativ 55% din veniturile din coletărie).

f) în 2023, a crescut numărul reclamațiilor întemeiate primite de la utilizatori de către companiile din panelul de cercetare pentru nerespectarea termenelor de livrare (explicabil prin creșterea permanentă a volumului de trafic de coletărie), dar a scăzut semnificativ numărul de reclamații întemeiate primite pentru pierderea trimiterilor: aproximativ 20 de mii (de la 23 de mii, în 2022); deteriorarea trimiterilor: aproximativ 22 de mii de reclamații (de la 29 de mii, în 2022); comportamentul salariaților: puțin peste 1 mie de reclamații (de la peste 3 mii, în 2022).

g) quantumul total al resurselor financiare declarate ca investite de către furnizorii din panel în vederea dezvoltării serviciilor de coletărie, a fost în 2023 de aproximativ 258 de milioane de Lei (în

⁷ Trebuie precizat că nu toți furnizorii care au fost implicați în cercetarea cantitativă au deținut date exacte în ceea ce privește volumele de trafic clasificate în funcție de origine și destinație. De aceea, situația de ansamblu rezultată se bazează inclusiv pe estimări.

scădere față de anul 2022 cu aproximativ 3 milioane), dar se confirmă concentrarea acestora în implementarea și dezvoltarea rețelelor de sisteme automate self-service;

h) din analiza datelor privind indicatorii de calitate monitorizați anual de către furnizorii de servicii poștale din panelul de cercetare (vezi grafic corespunzător pag. 7) rezultă că în perioada 2020-2023 piața de coletărie din România prezintă un trend de concentrare (de la >85% = 34 de furnizori în 2020 la >85% = 14 de furnizori în 2023). În ceea ce privește interesul furnizorilor pentru monitorizarea calității, se poate constata că fără să existe în acest sens vreo obligație legală expresă în sarcina acestora, peste 85% (de la 67% în 2020) din panelul de cercetare în 2023 au monitorizat reclamațiile primite de la utilizatori și timpii de circulație cap-cap ai trimiterilor prelucrate.

V.2. Concluzii privind impactul comerțului electronic asupra pieței, în 2023

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

a) volumul total de trafic poștal generat de comerțul electronic cunoaște un trend ascendent, de la aproximativ 182 de milioane de colete în 2022, ajungând la aproximativ 201 milioane de trimiteri în cursul anului 2023 (creștere de aproximativ 10%).

b) în 2023, primii trei performeri (DELIVERY SOLUTIONS S.A., FAN COURIER EXPRESS S.R.L., și CARGUS S.R.L.) au procesat împreună aproximativ 155 de milioane de trimiteri din comerțul electronic (aproximativ 77% din traficul de coletărie generat de comerțul online).

c) veniturile încasate din prelucrarea traficului generat de comerțul online cunosc un trend ascendent, de la aproximativ 2,4 miliarde de Lei în 2022, crescând în 2023 la 2,8 miliarde;

d) în 2023, veniturile primilor trei performeri din piața de prelucrare de coletărie e-commerce (FAN COURIER EXPRESS S.R.L., DELIVERY SOLUTIONS S.A. și GLS GENERAL LOGISTIC SYSTEMS ROMANIA S.R.L.) au cumulat aproximativ 2 miliarde de Lei (aproximativ 70% din veniturile din coletărie generată de comerțul electronic).