

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

www.ancom.ro

Decembrie 2024

Cuprins:

I. Introducere	3
II. Metodologie	3
III. Serviciile poștale self-service în Europa	6
IV. Serviciile poștale self-service în România	8
IV.1. Sistemele automate poștale self-service în România	9
IV.2. Traficul poștal self-service prin sisteme automate poștale în România.....	10
IV.3. Gradul de utilizare al serviciilor poștale self-service în România.....	10
IV.4. Volumul de trafic poștal prin sisteme automate poștale în România.....	11
IV.5. Sistemele automate poștale self-service la nivelul județelor	12
IV.6. Volumul de trafic poștal self-service prin sisteme automate poștale la nivelul județelor.	13
IV.7. Serviciile poștale self-service prin sisteme automate poștale în urban/rural	14
V. Informații din studii de piață în rândul utilizatorilor finali de servicii poștale	15
VI. Evoluții privind serviciile poștale self-service prin sisteme automate poștale.....	16
VII. Serviciile poștale self-service în economia digitală națională.....	17
VIII. Concluzii.....	20
Anexa nr. 1 – Distribuția teritorială a sistemelor automate poștale self-service la nivel de județe în România	21
Distribuția teritorială a sistemelor automate poștale la nivelul macroregiunilor și regiunilor de dezvoltare din România.....	23
Anexa nr. 2 - Densitatea sistemelor self-service în funcție de populație la nivel de macroregiuni, regiuni de dezvoltare și județe în România.....	24
Anexa nr. 3 – Ponderea traficului poștal self-service la nivelul județelor în România.....	26

I. Introducere

Serviciile poștale privind prelucrarea trimiterilor prin intermediul sistemelor automate au fost asimilate rapid de către sectoarele de comerț electronic, retail și logistică la nivel internațional cât și la nivel național și prezintă în urma analizării principalilor indicatori economici specifici pieței, un potențial semnificativ de creștere.

Disponibilitatea serviciului 24/7, timpul scurt de livrare, respectiv flexibilitatea oferită de sistemele automate poștale privind procesul de livrare și/sau colectare a pachetelor mici și coletelor sunt particularități care le-au făcut din ce în ce mai populare.

De asemenea, fluxurile poștale în creștere procesate de operatorii poștali utilizând sistemele automate poștale indică faptul că aceste sisteme automatizate devin o soluție convenabilă și eficientă atât pentru utilizatori, cât și pentru furnizorii de servicii poștale.

În Europa, conform datelor prezentate în raportul grupului Europe E-commerce¹, numărul utilizatorilor de Internet a crescut și a ajuns la aproximativ 92% din populația UE (categoria 16-74 de ani) în anul 2023, față de aproximativ 91% din populația UE (categoria 16-74 de ani) pentru anul 2022. Totodată, numărul utilizatorilor de Internet care au efectuat achiziții de bunuri și servicii în mediul online a crescut ajungând la aproximativ 70% din populația UE (16-74 de ani) în anul 2023, în creștere față de aproximativ 68% din populația UE (16-74 de ani) la nivelul anului 2022.

În România, numărul utilizatorilor de internet a ajuns la aproximativ 92% din populația RO (16-74 de ani) la nivelul anului 2023, în creștere față de 89% din populația RO (16-74 de ani) la nivelul anului 2022. În ce privește numărul utilizatorilor de Internet care au efectuat cumpărături online a crescut ajungând la aproximativ 50% din populația RO (16-74 de ani) în anul 2023, în creștere față de 46% din populația RO (16-74 de ani) la nivelul anului 2022.

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

II. Metodologie

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

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

¹ [CMI2024_Complete_light_v1.pdf \(ecommerce-europe.eu\)](#) – raportul grupului european pentru comerț electronic, la nivelul anului 2024;

În vederea derulării studiului au fost selectați primii 21 de operatori de servicii poștale care au furnizat împreună, în cursul anului 2023, mai mult de 95% din traficul de coletărie din România (prelucrarea de colete și pachete mici², interne și internaționale).

Cercetarea a presupus transmiterea către furnizorii de servicii poștale a unui chestionar în format digital derulat prin aplicația de raportare date statistice a Autorității cu scopul de a obține date privind implementarea serviciilor de tip self-service pentru livrarea/colectarea trimerilor poștale.

Astfel, pentru dimensiunea națională a studiului, în cercetarea propriu-zisă au fost implicați doar acei furnizori de servicii poștale care au prelucrat trimiteri poștale generate de comerțul electronic și au comunicat Autorității faptul că au utilizat în cursul anului 2023 în vederea colectării/livrării sisteme automate poștale, respectiv un număr total de 8 operatori de servicii poștale și curierat ce dețin rețele proprii de sisteme automate poștale.

Prin urmare, din panelul cercetării au făcut parte următorii membri:

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

Pentru dimensiunea internațională, informațiile privind implementarea și dezvoltarea sistemelor automate poștale la nivel european au fost centralizate și prezentate în raportul³ "Accesul la infrastructura poștală" realizat de către grupul de lucru "Acces & Interoperabilitate" din cadrul ERGP (Grupul Reglementatorilor Europeni de Poștă), grup din care ANCOM face parte și participă activ la reuniunile de lucru.

La nivel național, ANCOM a colectat datele pentru acest studiu în intervalul calendaristic iulie – august 2024, datele obținute fiind comparate cu datele similare aferente anilor anteriori, pentru a fi prezentată astfel dinamica principalilor indicatori caracteristici domeniului serviciilor poștale self-service.

Procesul de verificare, prelucrare și analizare a datelor a presupus inclusiv consultarea reprezentanților furnizorilor chestionați, în vederea clarificării cu aceștia a informațiilor raportate. Activitatea de prelucrare și verificare a datelor s-a derulat în intervalul septembrie – octombrie 2024.

În conformitate cu normele stabilite prin legislația care reglementează domeniul serviciilor poștale din România, segmentele de capăt ale rețelelor poștale se numesc *puncte de acces* sau

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

³ <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/60374> - Raportul ERGP privind "Accesul la infrastructură pentru livrarea coletelor poștale" al Grupului de lucru "Access și Interoperabilitate", Iunie 2024;

puncte de contact, acestea fiind definite⁴ prin prevederile art. 2, pct. 5 și 6, din Ordonanța de urgență a guvernului nr. 13/2013 privind serviciile poștale, cu modificările și completările ulterioare.

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

Având în vedere faptul că dezvoltarea serviciilor poștale furnizate în regim self-service (rețelele sistemelor automate poștale cât și cele de locații PUDO) se află în plină evoluție și ținând cont de faptul că unii dintre respondenți au comunicat date estimate cu privire la numărul locațiilor self-service și volumele de trafic prelucrate prin aceste rețele, valorile prezentate în acest document trebuie interpretate cu precauție.

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

- serviciu poștal self-service: serviciu poștal a cărui particularitate constă în posibilitatea utilizatorului de a depune/prelua trimeri poștale în/din rețeaua poștală, prin intermediul unor instalații automatizate, nedeservite de personal;
- sisteme automate de colectare și/sau livrare: puncte de acces de colectare și/sau de livrare nedeservite de personal, automatizate și digitalizate, care sunt utilizate pentru furnizarea de servicii poștale self-service⁵;
- PUDO (Pick-Up/Drop-Off): locație de preluare/predare colete, de obicei concretizată prin încheierea unui contract specific între operatorul rețelei poștale și un magazin sau un punct de vânzare cu amănuntul; punctele PUDO pot funcționa fie deservite de personal, fie în regim automatizat (acestea din urmă fiind similare sistemelor automate poștale)

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

⁴ *puncte de acces* – instalațiile fizice, inclusiv cutiile poștale, puse la dispoziția publicului, prin intermediul cărora trimerile poștale pot fi introduse în rețeaua poștală; *puncte de contact* – ansamblul instalațiilor fizice prin intermediul cărora trimerile poștale pot fi livrate destinatarilor;

⁵ definiția sistemelor automate poștale conform "[Decizia Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr.925/2023](#)";

III. Serviciile poștale self-service în Europa

La nivelul statelor din Europa, inclusiv în România, progresul tehnologiei informațiilor și comunicațiilor a schimbat viața economică și socială a societății și a generat astfel transformarea informației digitale în plus valoare atât economică cât și socială. Astfel, noua economie a creat industrii noi și piețe de desfacere virtuale globale unde produsele și serviciile au fost transferate și sunt comercializate în format digital prin intermediul noilor tehnologii și al internetului.

Drept urmare, dezvoltarea comerțului electronic, a platformelor informatice digitale, au redefinit comportamentul consumatorului și modalitatea de cumpărare a bunurilor și serviciilor. În mediul digital, cumpărătorii beneficiază de posibilitatea de a se informa rapid cu privire la caracteristicile tehnice privind categorii diverse de produse, dar și de disponibilitatea de a compara ușor prețurile practicate de furnizori diferiți pentru produse sau servicii din aceeași categorie.

Astfel, accesul la internet respectiv mediul virtual, conferă utilizatorului oportunitatea de informare rapidă în ce privește îndeplinirea cerințelor de calitate a produsului sau serviciului preferat, care, ulterior, asociată unei oferte de preț la un tarif convenabil determină un timp scurt de luare a deciziei de achiziție. Drept urmare, volumul tranzacțiilor comerciale digitale cunoaște o dinamică ascendentă, achizițiile efectuate online, în ultimii patru ani generând creșterea livrărilor de colete poștale, a volumului total de trafic poștal de coletărie.

În consecință, această dinamică în creștere a fluxului poștal a stimulat inovația în domeniul serviciilor poștale cu precădere în procesul de livrare a coletelor, furnizorii de servicii poștale oferind utilizatorilor alternative și soluții inovative de livrare a trimerilor pentru a se adapta noilor cerințe și tendințe privind serviciile de curierat, respectiv flexibilitatea și timpul scurt de livrare.

La nivelul Comisiei Europene și al Autorității Europene de Reglementare pentru Serviciile Poștale (ERGP), există o preocupare susținută cu privire la colectarea datelor privind serviciile poștale self-service, dar autoritățile dețin informații limitate privind valorile unor indicatori specifici acestui segment de piață, cu toate că, implementarea serviciilor poștale self-service în Europa a ajuns în etapa de extindere a rețelelor de sisteme automate poștale sau de puncte PUDO ca locații de preluare sau depunere a coletelor poștale.

Prin urmare, datele privind implementarea serviciilor poștale self-service (OOH)⁶ în statele din Europa au fost preluate din raportul realizat în primul semestru al anului 2024 la nivelul grupului de lucru "Acces și Interoperabilitate" din cadrul ERGP (Grupul Reglementatorilor Poștali Europeni). ANCOM a colaborat la realizarea acestui proiect și a participat activ la sesiunile de lucru fiind reprezentată de către experți din cadrul Direcției Executive de Gestiune a Resurselor Limitate și Reglementare, Direcția Reglementare Economică, Departamentului de Strategie și Date Statistice cât și experți din cadrul Direcției Juridice.

Informațiile care au stat la baza realizării raportului au fost colectate de la 32 de autorități de reglementare poștală din țările membre ERGP, respectiv cele 27 de state membre ale Uniunii Europene (UE) și Muntenegru, Macedonia de Nord, Norvegia, Serbia și Turcia (observatori).

⁶ OOH = out of home delivery - livrarea trimerilor poștale în afara adresei de domiciliu, la o adresă aleasă de utilizatorul final al serviciilor poștale;

Astfel, la nivelul anului 2023 existau cel puțin 322 de rețele (APM⁷ și APD⁸) și peste 360 de mii de unități poștale (APM și APD). La nivel european, conform datelor centralizate, piața este competitivă, cu operatori poștali care folosesc modele de afaceri și prețuri diferite. Nu au fost sesizări cu privire la refuzul accesului la infrastructura de livrare OOH (în afara domiciliului) sau cazuri de concurență legate de implementarea rețelei poștale OOH, raportate în țările studiate, cu excepția Republicii Cehe. Raportul a analizat și dacă noile metode de livrare ar putea ridica în viitor probleme de concurență legate de accesul la infrastructura self-service pentru livrarea coletelor poștale și a evaluat potențiale instrumente de reglementare pentru a promova concurența și satisfacția consumatorilor. Concluzia a fost aceea de a realiza o analiză a cadrului juridic european și de a constitui o armonizare a practicilor privind soluțiile de livrare/colectare OOH în Europa, inclusiv definițiile legale, regimul de autorizare și licențiere cât și competențele de reglementare ale autorităților de reglementare privind serviciile poștale.

Privind competitivitatea pieței de prelucrare a trimerilor poștale prin intermediul rețelelor OOH, conform raportului, grupul de lucru a concluzionat faptul că există un grad suficient de concurență pe piața europeană. Niciuna dintre autoritățile de reglementare studiate nu a raportat probleme de concurență în ceea ce privește prelucrarea trimerilor poștale prin intermediul sistemelor automate poștale (APM) sau al locațiilor PUDO (APD) și nu a primit sesizări privind refuzul accesului la aceste rețele poștale. De asemenea, nu au fost înregistrate cazuri majore de concurență privind utilizarea și gestionarea sistemelor automate poștale și a punctelor PUDO, cu o excepție, respectiv autoritatea națională de concurență din Cehia (ÚOHS⁹) examinează în prezent o posibilă încălcare a dreptului concurenței sub forma clauzelor anticoncurențiale din acordurile contractuale dintre un operator poștal și operatorii punctelor sale PUDO.

În cadrul raportului se menționează și faptul că, unele probleme de concurență pot apărea în viitor dacă un operator deține o putere semnificativă de piață (SMP)¹⁰ pe piața relevantă pentru livrarea de colete. Pentru a identifica operatorii cu putere semnificativă de piață, autoritățile naționale competente ar trebui să definească mai întâi piața relevantă. Întrucât serviciile de livrare OOH sunt servicii auxiliare serviciului primar de livrare de colete, acestea trebuie evaluate utilizând testul standard „creștere mică, dar semnificativă, nu tranzitorie a prețului” (SSNIP), așa cum se prevede în notificarea¹¹ Comisiei (UE) privind definirea pieței. Serviciile de livrare OOH vor fi considerate ca fiind separate de piața primară a livrării de colete doar dacă prețul livrării OOH reprezintă o parte semnificativă a costului total de livrare a coletelor.

În urma centralizării datelor s-a constatat faptul că reglementarea serviciilor poștale, cu precădere reglementarea livrării de colete OOH este diversă, cu abordări diferite, având în vedere dinamica pieței și inovațiile tehnologice. Propunerea sub-grupului de lucru a fost ca procesul privind revizuirea Directivei Poștale să aibă în vedere includerea unor definiții clare ale rețelelor APM și serviciilor PUDO, precum și competențele autorităților de reglementare în acest domeniu.

Privind regimul de autorizare, în cadrul raportului grupul ERGP a analizat dacă proprietarii de rețele APM și APD au nevoie sau nu de autorizație pentru a opera pe diferite piețe europene. Raportul

⁷ APM – automated parcel machine (en) – sistem automat poștal;

⁸ APD – assisted parcel delivery (en) – livrare asistată a coletelor poștale, locație care oferă logistică pentru serviciile de livrare/colectare a coletelor poștale;

⁹ ÚOHS - Office for the Protection of Competition (Cehia);

¹⁰ SMP - putere semnificativă de piață (semnificative marker power), o poziție de putere economică care îi permite unui operator să se comporte într-o mare măsură independent față de concurenți, clienți și în cele din urmă față de consumatori, definirea pieței relevante fiind fundamentală deoarece concurența efectivă poate fi evaluată numai în raport cu această definiție;

¹¹ [Communication from the Commission – Commission Notice on the definition of the relevant market for the purposes of Union competition law](#);

a constatat că în Europa, majoritatea proprietarilor de rețele APM și APD nu necesită o autorizație deoarece nu sunt considerați operatori poștali conform definiției Directivei Poștale. Doar patru țări impun o autorizare operatorilor poștali deținători de sisteme automate poștale și două țări pentru operarea punctelor de livrare PUDO. Astfel, se impune *obligatia de autorizare* pentru sisteme automate poștale în Cipru, Grecia, Italia și Turcia; pentru puncte/locații PUDO în Cipru și Turcia. Totodată, autoritatea de reglementare elenă (EETT), a precizat faptul că este necesară autorizarea rețelelor de livrare OOH, deoarece atât sistemele automate poștale, cât și punctele/locațiile PUDO sunt considerate ca fiind parte a rețelei poștale. Alte autorități de reglementare au subliniat că soluțiile OOH sunt o alternativă la livrarea tradițională la domiciliu. Prin urmare, livrarea prin intermediul rețelei de sisteme automate poștale ar fi parte a activității de distribuție, întrucât coletul este depozitat în sistemul automat poștal înainte de a fi ridicat de către destinatar.

De asemenea, piața sistemelor automate poștale este în prezent competitivă, iar numărul acestora la nivel european este în creștere, dar ar putea fi necesare unele stimulente suplimentare pentru implementarea rețelelor OOH, deoarece acoperirea geografică nu este încă completă. Unele blocaje competitive ar putea apărea în viitor din cauza spațiului limitat atât public cât și privat, astfel încurajarea consumatorilor privind utilizarea sistemelor automate poștale ar putea fi restrânsă.

Principalele inovații aduse de piața de livrare OOH au fost posibilitatea de a schimba adresa și/sau ora livrării coletului, cât și urmărirea în timp real a coletelor în timpul livrării acestora. Astfel, în ceea ce privește redirectionarea, un număr de 17 autorități de reglementare au răspuns că cel puțin unii operatori poștali oferă redirectionare, cu excepția a trei țări (Cipru, Luxemburg și Turcia). În Suedia, redirectionarea este posibilă doar cu o zi înainte de livrare.

Două tehnologii noi sunt testate pentru livrare și sortare: drone pentru livrare (în Danemarca, Franța, Grecia, Ungaria, Irlanda, Italia și Spania); respectiv roboți pentru sortare (în Republica Cehă, Italia și Lituania). În Lituania¹² se experimentează optimizarea automatului poștal prin livrarea mai multor colete într-o singură casetă, economisind spațiu pentru alți destinatari. În plus, operatorul lituanian desemnat ca furnizor de serviciu universal, LP Express, a introdus un automat poștal mobil care funcționează folosind panouri solare reîncărcabile pentru energie. Acest sistem mobil poate fi amplasat în apropierea unor locații convenabile pentru clienți sau mutat în zone cu volume mai mari de colete. În mod similar și operatorii din Italia și România¹³ dezvoltă sisteme automate poștale alimentate cu energie solară.

IV. Serviciile poștale self-service în România

La nivel național, domeniul serviciilor poștale a fost marcat de creșterea gradului de conștientizare a societății cu privire la metodele inovative de comunicare și interacțiune socială, la alternative digitalizate de procesare a unor activități economice, operațiuni de transport și logistică, mai exact automatizarea unor activități specifice serviciilor poștale: colectarea, sortarea, și livrarea trimiterilor poștale. Toate acestea au generat interesul utilizatorilor pentru extinderea cunoștințelor, dezvoltarea unor abilități corespunzătoare noilor tehnologii dar și preocuparea furnizorilor de servicii poștale pentru a transforma investițiile derulate pe segmentul digitalizării în valoare economică, eficiență și performanță la nivelul companiilor de poștă și curierat. De asemenea, domeniul serviciilor poștale s-a adaptat rapid la opțiunile consumatorilor privind achiziția bunurilor de consum și a serviciilor utilizând platforme de comerț electronic atât naționale cât și internaționale și oferă soluții

¹² operatorul poștal Omniva;

¹³ <https://www.parcelandpostaltechnologyinternational.com/analysis/video-impressions-from-parcelpost-expo-2023-part-2.html>;

alternative cu timp cât mai scurt de livrare a coletelor poștale generate de tranzacțiile comerciale digitale.

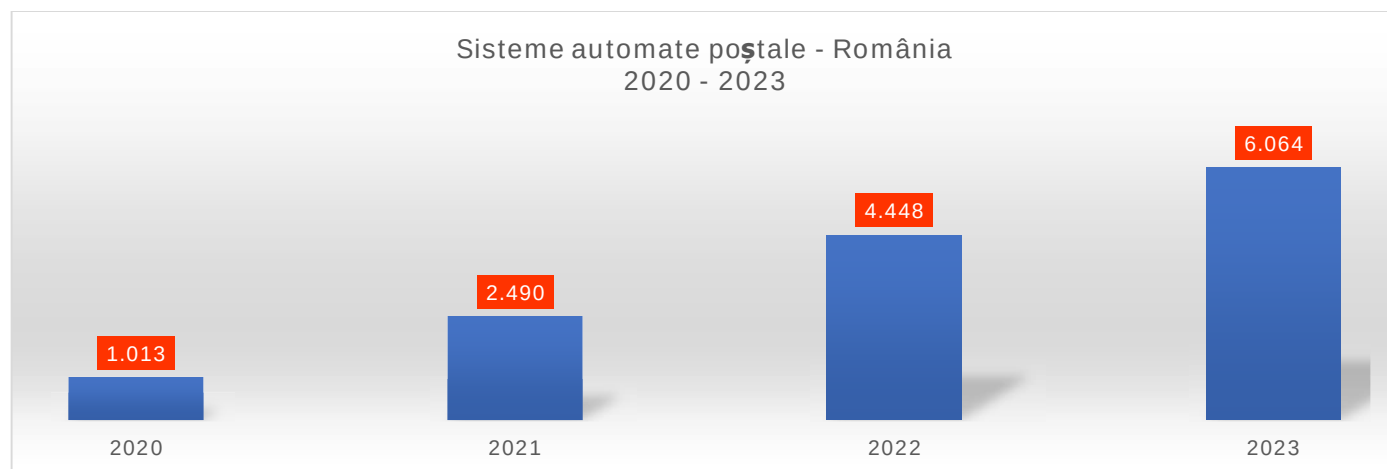
Studiul privind calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului electronic asupra serviciilor poștale¹⁴ realizat de ANCOM prezintă pe categoria colete cât și pe segmentul trimerelor poștale generate de comerțul electronic o dinamică crescătoare.

Astfel, se remarcă creșterea volumului de trafic poștal generat de comerțul electronic, cât și a numărului utilizatorilor de internet care apelează la comerțul electronic pentru aprovizionarea cu bunuri de consum, fapt ce a influențat și continuat derularea proceselor de implementare și dezvoltare a serviciilor poștale self-service.

În acest sens, din datele monitorizate de ANCOM, se poate constata că furnizorii de servicii poștale din panelul de cercetare al studiului derulează investiții privind optimizarea infrastructurilor poștale prin instalarea sau accesarea rețelelor de sisteme automate poștale. Din quantumul investițiilor realizate pentru dezvoltarea serviciilor de coletărie în anul 2023, aprox. 35% au fost alocate în vederea extinderii operațiunilor poștale prin implementarea și dezvoltarea serviciilor self-service, inclusiv aplicațiile software necesare funcționării acestor sisteme computerizate.

IV.1. Sistemele automate poștale self-service în România

În anul 2023, conform datelor¹⁵ raportate privind numărul sistemelor automate, 8 furnizori de servicii poștale au comunicat faptul că au accesat un total de 6.064 de sisteme automate poștale. În anul anterior 2022, 7 furnizori de servicii poștale au raportat date privind sistemele automate poștale utilizate respectiv un total de 4.448 de sisteme automate poștale. La nivelul anului 2021, numărul sistemelor automate poștale raportate de 4 furnizori din cei chestionați a fost în total de 2.490 de sisteme automate poștale, respectiv pentru anul 2020, numărul sistemelor automate poștale utilizate de către 4 dintre furnizorii chestionați a fost în total de 1.013 sisteme automate poștale. Astfel, numărul sistemelor automate poștale utilizate a crescut în anul 2023 cu aproximativ 36% față de anul 2022, de la aproape 4,5 mii automate poștale până la 6,1 mii automate poștale.

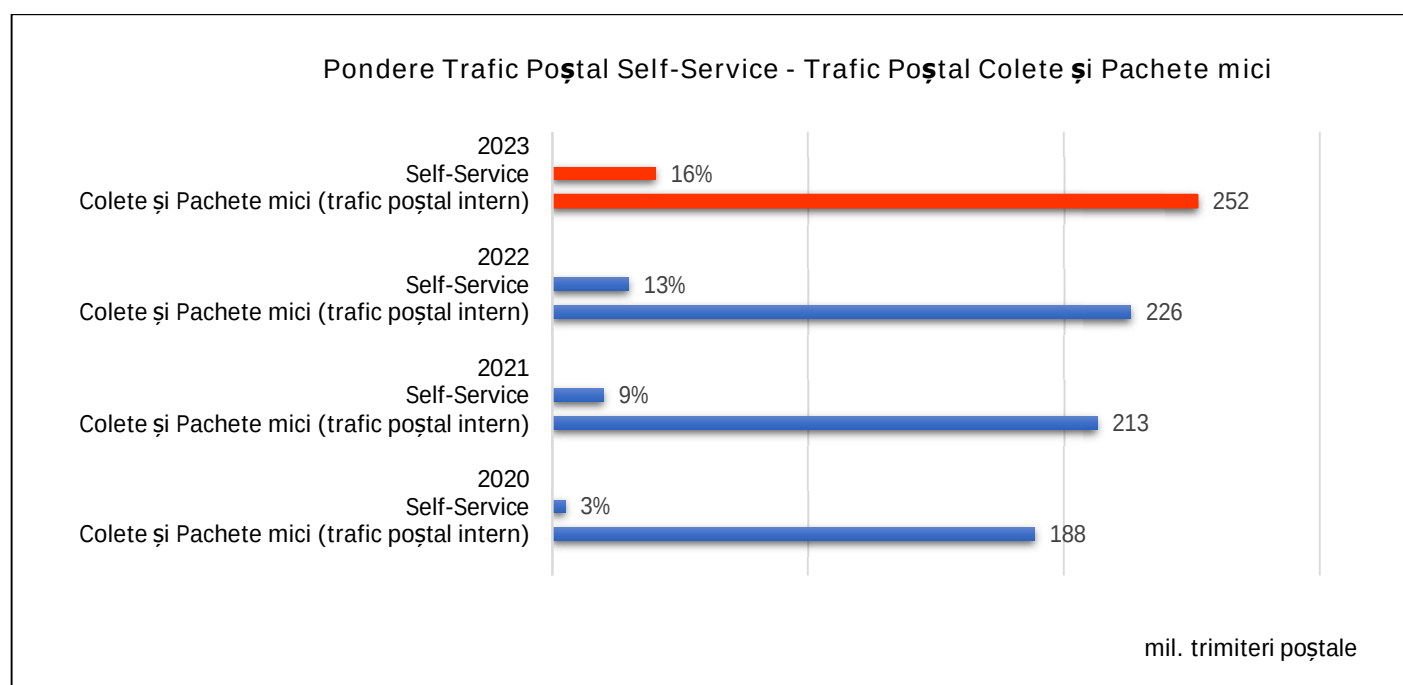


¹⁴ https://www.ancom.ro/studii-de-piata_5507 - Studiu privind calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului electronic asupra serviciilor poștale;

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

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

În România, în anul 2023, din volumul de aproximativ 252 milioane de trimiteri poștale categoria *colete și pachete mici trafic poștal intern și internațional intrat*, peste 40 milioane de trimiteri (16%) au fost livrate/colectate în regim self-service prin intermediul sistemelor automate poștale (aproximativ 6.000¹⁶ de sisteme automate). În anul 2022, din volumul de aproximativ 226 milioane de trimiteri poștale categoria *colete și pachete mici trafic poștal intern și internațional intrat*, peste 30 milioane de trimiteri (13%) au fost livrate/colectate în regim self-service prin intermediul sistemelor automate poștale (aproximativ 4.450 de sisteme automate). La nivelul anului 2021, din cele aproximativ 213 milioane de trimiteri poștale colete și pachete mici trafic poștal intern și internațional intrat, peste 20 milioane de trimiteri (9%) au fost livrate/colectate prin sisteme automate poștale (aproximativ 2.500 de sisteme automate). În anul anterior, respectiv la nivelul anului 2020, din cele aproximativ 189 milioane de trimiteri poștale categoria *colete și pachete mici trafic poștal intern și internațional intrat*, cel puțin 5 milioane de trimiteri (peste 2%) au fost livrate/colectate prin cele peste 1.000 de unități automate poștale.



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

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

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

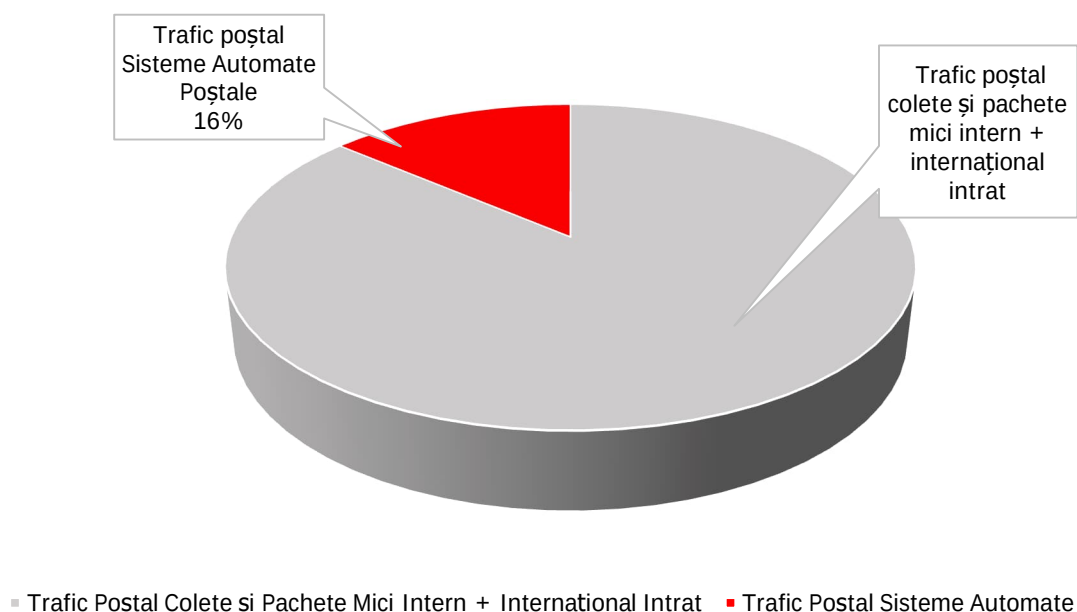
¹⁶ Datele privind numărul sistemelor automate au fost raportate de către furnizorii de servicii poștale și se referă la numărul total de sisteme automate utilizate pe tot parcursul anului calendaristic, în unele cazuri fiind incluse și cele care ulterior au devenit inactive, fiind dezinstalate, redistribuite în alte locații sau casate;

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

Astfel, gradul de utilizare al serviciilor poștale self-service raportat la volumul total intern al traficului de coletărie de pe piața serviciilor poștale din România, a înregistrat la nivelul anului 2023 un procent de aproximativ 16%.

$$G_{US(Self-Service)} = \frac{40 \text{ mil. de trimiteri poștale Self-Service}}{252 \text{ de mil. de trimiteri poștale Interne + Internaționale Intrate Coletărie}} \times 100 = 16,0\%$$

Gradul de utilizare al sistemelor automate poștale - 2023



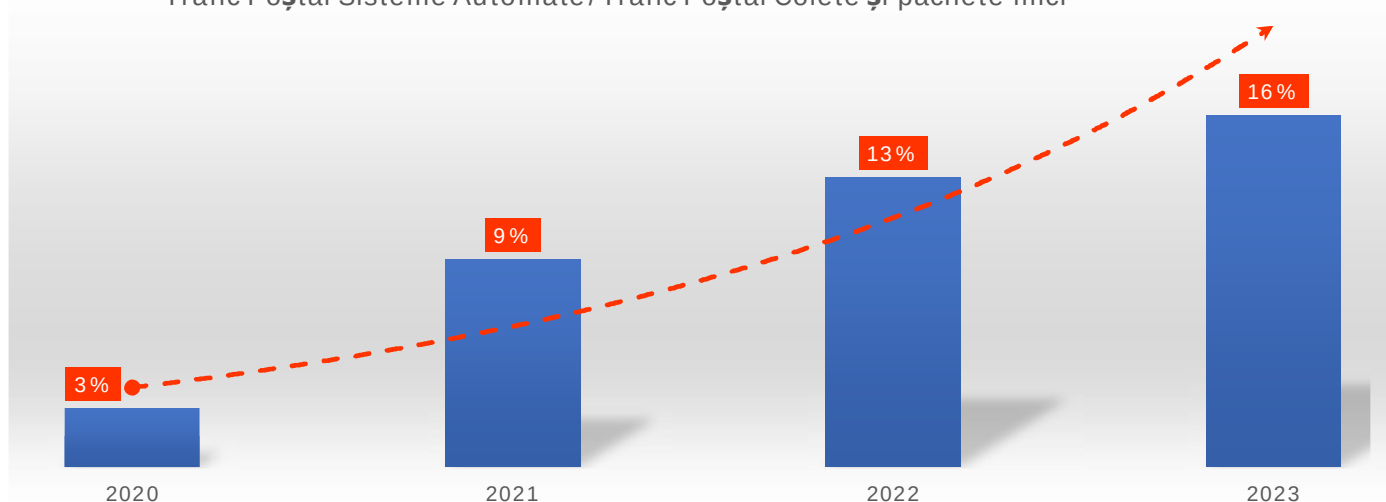
IV.4. Volumul de trafic poștal prin sisteme automate poștale în România

Conform datelor raportate de către operatorii poștali cu rețele de sisteme automate poștale proprii, la nivelul anului 2023 volumul traficului poștal derulat prin intermediul sistemelor automate poștale a fost de peste 40 de milioane de trimiteri poștale.

La nivelul anului 2022, din datele centralizate de ANCOM a rezultat faptul că șapte furnizori care au raportat prelucrarea de trimiteri poștale prin intermediul sistemelor automate poștale au cumulat un trafic poștal de aproximativ 30 milioane de trimiteri poștale (o creștere pe această categorie de trimiteri poștale de aproximativ 50% față de anul anterior 2021). Trebuie precizat că un singur furnizor din cei șapte chestionați a prestat peste 90% din totalul operațiunilor derulate prin rețele de sisteme automate poștale.

La nivelul anului 2021, cei patru furnizori care au raportat că dețin sisteme automate poștale au derulat un total de aproximativ 20 de milioane de operațiuni poștale prin astfel de sisteme, respectiv, la nivelul anului 2020, patru dintre furnizorii chestionați au derulat un total de aproximativ 5 milioane de livrări/colectări prin astfel de sisteme.

Trafic Poștal Sisteme Automate/Trafic Poștal Colete și pachete mici



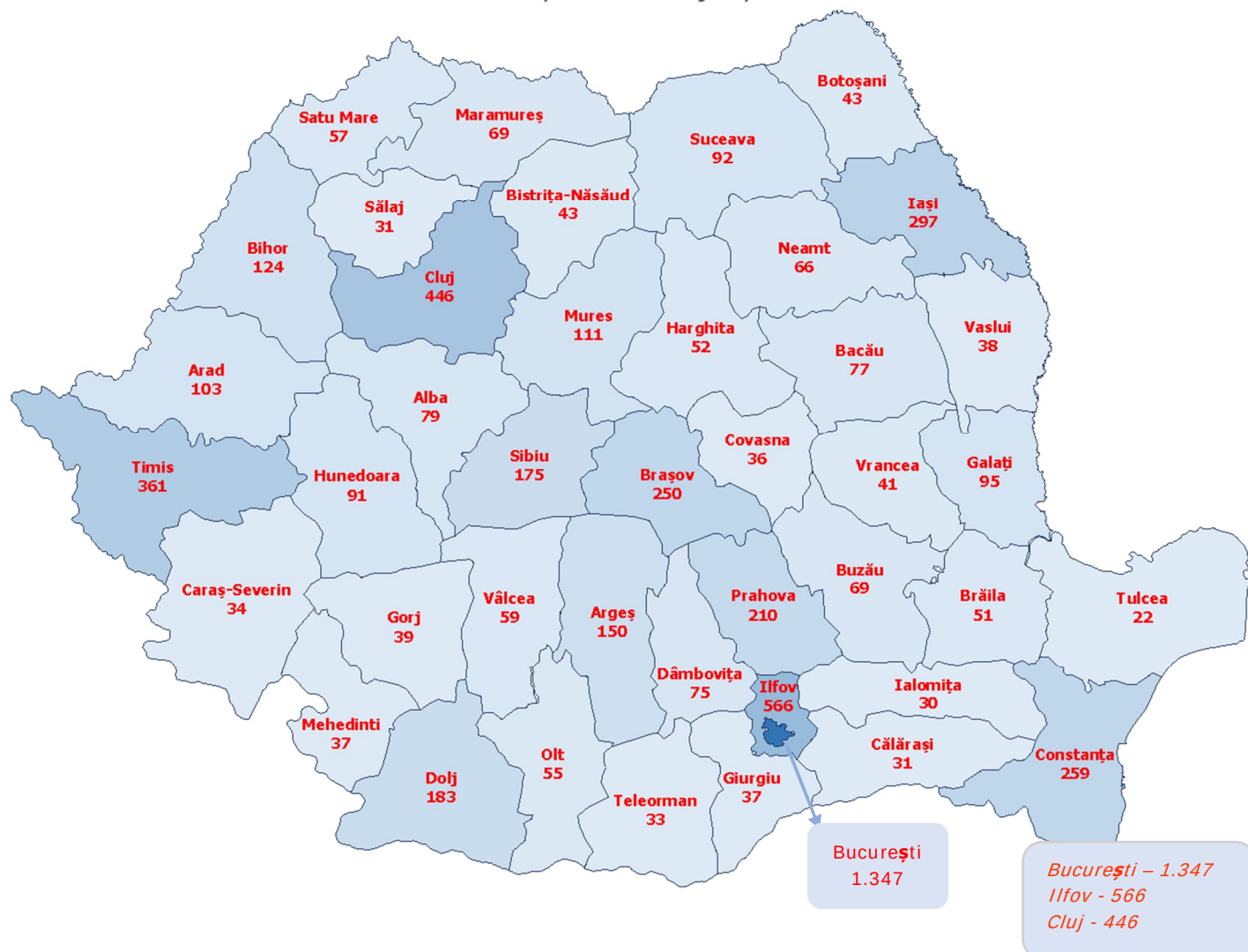
Prin urmare, în perioada 2020–2023, ponderea traficului poștal prin sisteme automate self-service a înregistrat o dinamică crescătoare ajungând în anul 2023 la un procent de 16% din volumul total de coletărie, creștere cu trei puncte procentuale față de anul 2022 la nivelul căruia ponderea a fost de 13% din volumul total poștal de coletărie (în creștere față de anii anteriori respectiv 9% în anul 2021 și 3% pondere a serviciilor poștale self-service raportate la volumul total al trimiterilor poștale din categoria colete și pachete mici pentru anul 2020).

IV.5. Sistemele automate poștale self-service la nivelul județelor

În ceea ce privește distribuția teritorială pe județe a rețelelor de sisteme automate poștale, în România, din datele centralizate de Autoritate a rezultat că, la nivelul anului 2023, sistemele automate poștale s-au extins atât în București (peste 1.300 de unități poștale automate) și județul Ilfov (peste 500 de unități poștale automate), cât și în orașe mari precum Brașov, Cluj, Constanța, Iași, Sibiu și Timiș. Locațiile sunt amplasate cu precădere în zonele urbane, dens populate, fapt ce confirmă tendința în acest sens constatată și la nivel european. Comparativ, la sfârșitul anului 2022, în România, din totalul de aproximativ 4.500 de sisteme automate poștale, cele mai multe erau accesibile în București (peste 1.100 de unități poștale automate) și județele Ilfov (422 sisteme), Brașov (182 sisteme), Cluj (353 sisteme), Constanța (217 sisteme), Iași (238 sisteme) și Timiș (271 sisteme); respectiv, la sfârșitul anului 2021, la nivel național, din totalul de aproximativ 2.500 de sisteme automate poștale, cele mai multe erau accesibile în București (cu peste 500 de unități poștale) și județele Ilfov (114 sisteme), Brașov (106 sisteme), Cluj (221 sisteme), Constanța (125 sisteme), Iași (135 sisteme) și Timiș (162 sisteme).

Mai multe date specifice referitoare la acest indicator, inclusiv informații privind gradul de implementare a sistemelor automate poștale la nivel de macroregiuni și regiuni de dezvoltare (în perioada 2021 – 2023), pot fi consultate în Anexa nr. 1 și Anexa nr. 2 a prezentului document.

Sisteme Automate Poștale la nivel de județe - România - 2023



IV.6. Volumul de trafic poștal self-service prin sisteme automate poștale la nivelul județelor

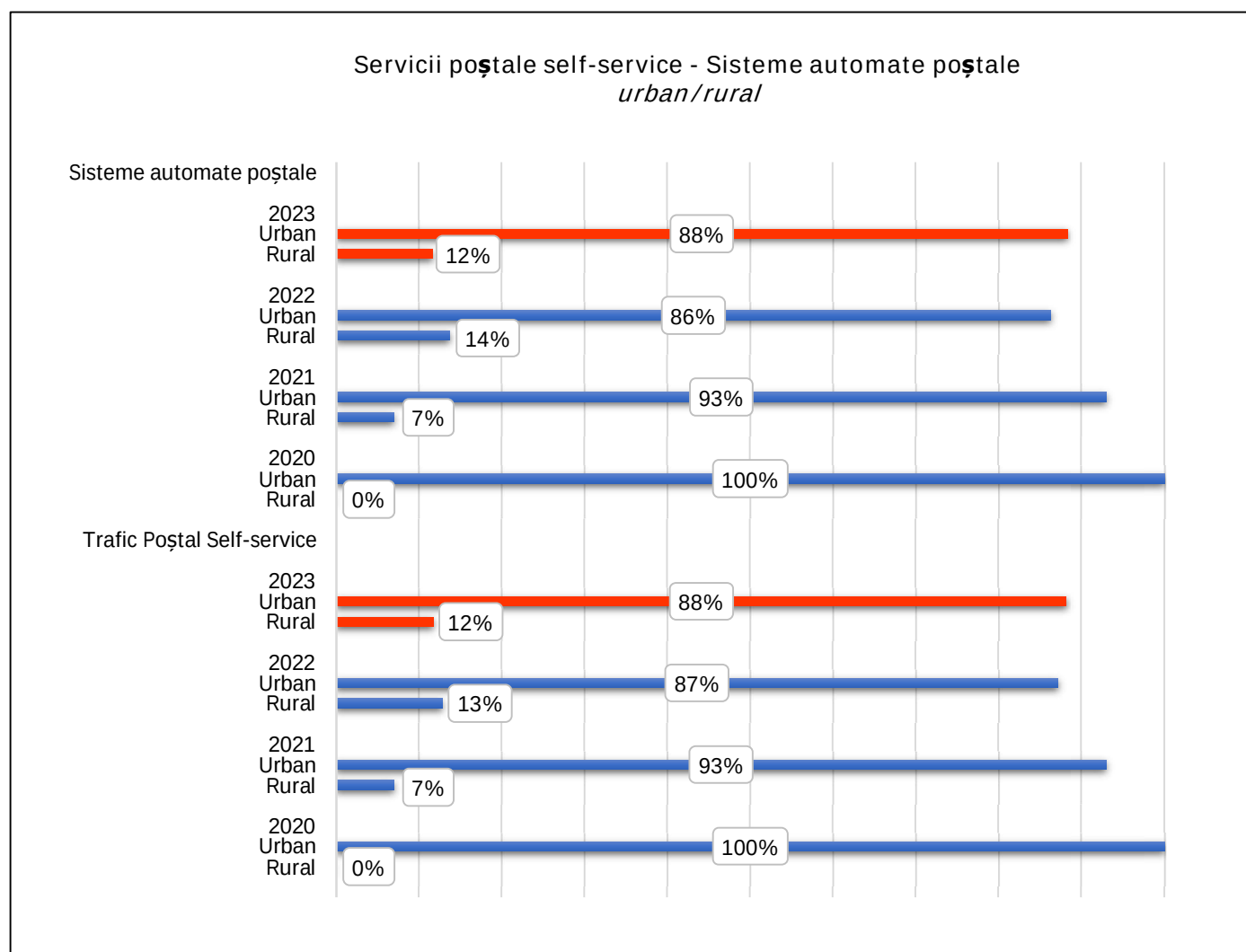
În ceea ce privește repartitia pe județe a traficului self-service procesat prin intermediul sistemelor automate poștale, în cursul anului 2023, din datele centralizate de Autoritate a rezultat că în București au fost prelucrate cele mai multe trimiteri (aprox. 30% din volumul total al traficului poștal self-service). Județele cu peste 1 milion de trimiteri poștale prelucrate prin sisteme automate poștale au fost: Brașov, Cluj, Constanța, Iași, Ilfov, Prahova, Sibiu și Timiș.

La nivelul anului 2022, din datele centralizate de Autoritate a rezultat că în București au fost prelucrate aprox. 29% din volumul total al traficului poștal self-service. Județele cu peste 1 milion de trimiteri poștale prelucrate prin sisteme automate poștale au fost: Brașov, Cluj, Constanța, Iași, Ilfov și Timiș. În același sens, aferent anului 2021, din volumul total de trimiteri prelucrate prin sisteme automate poștale aprox. 36% au fost prelucrate în București. Totodată, județele Brașov, Cluj, Constanța, Iași, Ilfov și Timiș înregistrau, la nivelul aceluși an, puțin peste 500 de mii de trimiteri prelucrate prin sisteme automate poștale. Mai multe date privind acest indicator pot fi consultate în Anexa nr. 3 a prezentului document.

IV.7. Serviciile poștale self-service prin sisteme automate poștale în urban/rural

În ceea ce privește acoperirea pe zone geografice a elementelor de infrastructură poștală self-service de tipul sisteme automate poștale, conform datelor raportate de către furnizorii de servicii poștale, la nivelul anului 2023, din cele aprox. 6.000 de sisteme automate poștale, 88% (aprox. 5.300 de sisteme automate poștale) prelucrau trimiteri poștale în mediul *urban* și aprox. 12% (aprox. 700 de sisteme automate poștale) în mediul *rural*. Referitor la traficul poștal self-service prin sisteme automate poștale, aferent anului 2023, conform răspunsurilor transmise de respondenți, din volumul total de trimiteri poștale prelucrate prin sisteme automate poștale, aproximativ 88% au fost trimiteri poștale prelucrate în mediul *urban* și 12% în mediul *rural*.

La nivelul anului 2022, din cele aprox. 4.500 de sisteme automate poștale, 86% procesau în mediul *urban* și aproximativ 14% în mediul *rural*. În ce privește traficul poștal self-service, din volumul total de trimiteri poștale prelucrate prin sisteme automate poștale, aproximativ 87% au fost trimiteri poștale prelucrate în mediul *urban* și 13% în mediul *rural*. În anul 2021, 4 furnizori au comunicat că utilizează sisteme în mediul urban (orașe, municipii), 2 dintre ei comunicând că utilizează sisteme de acest gen inclusiv în zona rurală (comune, sate, cătune). Prin comparație, în anul 2020, toți cei 4 furnizori din panel au comunicat că utilizează rețelele în mediul urban.



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

În cursul anului 2023, ANCOM a realizat un *Studiu de piață privind utilizarea serviciilor poștale, persoane fizice*, cercetarea putând fi consultată pe pagina de internet a Autorității¹⁷. Din datele obținute astfel au rezultat, printre altele, următoarele informații relevante cu privire la utilizarea serviciilor poștale, respectiv a sistemelor automate poștale self-service:

- referitor la notorietate și utilizare servicii poștale, cele mai cunoscute două servicii poștale sunt coletele (95%) și corespondența (91%);

- în ce privește frecvența de utilizare a serviciilor poștale, peste un sfert dintre respondenți (27%) *au trimis* de câteva ori în ultimele 12 luni, în timp ce doar 4% dintre respondenți au trimis de câteva ori pe lună, 17% o dată pe an sau mai rar, 50% nu au utilizat, respectiv 2% nu pot aprecia; cu cât respondenții au venitul net pe gospodărie mai mare, crește procentul celor care, în ultimele 12 luni, au trimis colete de câteva ori;

- 18% dintre respondenți au trimis de câteva ori colete în ultimele 12 luni, către o persoană fizică, fără legătură cu o achiziție online; 13% o dată pe an sau mai rar, 67% nu au trimis, respectiv 3% nu pot aprecia;

- aproximativ jumătate (53%) dintre respondenții care primesc colete prin poștă sau curier, *au primit* colete în ultimele 12 luni cu o frecvență de câteva ori pe an; 21% de câteva ori pe lună, 20% o dată pe an sau mai rar, 4% nu au utilizat, respectiv 1% nu pot aprecia;

- 46% au făcut achiziții online de câteva ori pe an, 28% de câteva ori pe lună, 18% o dată pe an sau mai rar, 3% dintre respondenți au achiziționat online, o dată pe săptămână sau mai des, în timp ce doar 5% dintre respondenți nu au achiziționat niciodată ceva online.

În medie, respondenții care au făcut achiziții online în ultimele 12 luni consideră că timpul de livrare al produsului este un factor important în acțiunea de achiziție online (medie de 8,57 din 10 ca fiind "extrem de important"). Pentru respondenții de maxim 24 de ani, timpul de livrare al produsului achiziționat online este foarte important (medie de 8,9 din 10 ca fiind "extrem de important").

- în legătura cu preferințe de livrare, aproximativ jumătate din respondenți au ridicat sau expediat colete sau scrisori prin sisteme automate; peste trei sferturi dintre cei din mediul urban au utilizat un astfel de sistem de livrare, în timp ce în cazul respondenților din mediul rural, proporția este mai mică de unul din cinci.

Respondenții care nu au utilizat sistemele automate în ultimele 12 luni au menționat în principal că nu doresc să se deplaseze (34%), dar și faptul că nu există în zona în care locuiesc (20%) sau nu știu ce sunt sistemele automate (21%); motivul principal pentru care respondenții din mediul rural nu au folosit sistemele automate este reprezentat de faptul că, în zona în care aceștia locuiesc, astfel de sisteme nu există (25%).

- privind timpul de livrare raportat la costul serviciului poștal, un procent de aproximativ 32% dintre respondenții care au făcut o achiziție online în ultimele 12 luni ar prefera ca timpul de livrare să nu se mărească; cei mai mulți respondenți care ar accepta o livrare mai lentă (29%), în schimbul unui cost de livrare diminuat, ar accepta o livrare cu maxim 2 zile mai lentă, respectiv 24% ar accepta o livrare mai lentă cu maxim 1 zi, iar 15% ar accepta o livrare mai lentă cu 3 zile sau mai mult la un cost mai mic.

¹⁷ <https://sscpds.ancom.ro/ro/postalservices> - Utilizarea serviciilor poștale de către utilizatorii finali, "Studiu de piață de tip tracking privind utilizarea serviciilor poștale, persoane fizice" (secțiunea "Servicii Poștale");

În ceea ce privește aspectele privind costurile de livrare practicate de magazinele online naționale din care respondenții au făcut achiziții în ultimele 12 luni, 32% dintre respondenți au estimat costurile celei mai recente livrări ca situându-se între 10 lei și 20 de lei, în timp ce 26% dintre respondenți au plătit pentru livrarea produsului între 20 și 50 lei.

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

ANCOM a stabilit la finalul anului 2023, prin Decizia nr. 925/2023¹⁸ privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale, reglementări privind sistemele automate poștale. Astfel, în cazul trimiterii poștale livrate prin intermediul sistemelor automate, furnizorul este obligat să asigure un termen de ridicare a trimiterii poștale de minimum 36 de ore din momentul informării destinatarului că trimiterea poștală a fost depusă la sistemul automat. Păstrarea trimiterii poștale în acest termen nu implică plata unor tarife suplimentare. Furnizorul trebuie să asigure respectarea termenului de ridicare a trimiterii poștale indiferent de eventualele situații particulare privind indisponibilitatea respectivului sistem automat. În cazul unei perioade de indisponibilitate a sistemului automat, termenul de ridicare stabilit de furnizor va fi prelungit corespunzător, iar utilizatorul va fi informat în acest sens.

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

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

În ce privește cadrul legal și regimul de acces la infrastructura poștală a operatorilor naționali autorizați pentru prestarea serviciilor poștale din România, mai exact accesul deschis la rețelele proprii de sisteme automate poștale, conform datelor centralizate de Autoritate, în cadrul prezentei cercetări, 1 furnizor de servicii poștale (DHL SRL) de pe piața națională accesează rețeaua de pachetomate a unui alt furnizor național (C Solution SRL, Poșta Panduri) în baza unui acord comercial permițându-i accesul la elementele de infrastructură a rețelei poștale pe care o operează.

Accesul persoanelor cu dizabilități locomotorii sau cu deficiențe de vedere privind utilizarea serviciilor poștale self-service a fost un subiect propus în cadrul anchetei care a stat la baza studiului derulat de ANCOM. În acest sens, conform răspunsurilor primite, Fan Courier Express SRL a transmis faptul că accesul la FANbox-uri se poate efectua și de către persoanele cu dizabilități locomotorii, exceptând unele locații unde calea de acces este prevăzută cu scări. Se are în vedere accesibilitatea lockerelor FANbox și pentru persoanele cu deficiențe de vedere. Cargus SRL a transmis că lockerele

¹⁸ [Decizia Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr.925/2023](#)

Cargus sunt montate la nivelul solului și pot fi utilizate prin intermediul aplicației, dacă telefonul are posibilitatea de a fi utilizat de persoanele cu deficiențe de vedere. De asemenea, Poșta Română îi sprijină pe utilizatorii nevăzători și au adaptat, în cursul anului 2023, oficii poștale astfel încât, atunci când o persoană cu deficiențe de vedere ajunge în locație, să obțină cu ușurință informațiile necesare deplasării în interiorul oficiului și a accesării serviciilor poștale, fără a avea nevoie de un însoțitor. Sistemul Step-Hear¹⁹ constă într-o aplicație care se descarcă gratuit în telefonul mobil al utilizatorului și care, în momentul interconectării cu senzorii instalați în oficiul poștal, va comunica un mesaj audio preînregistrat care conține toate informațiile necesare deplasării și accesibilității. Astfel, persoanele cu deficiențe de vedere se pot descurca singure în interiorul oficiilor poștale, doar folosind această aplicație.

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

Conform unui studiu²⁰ realizat de Ancom, în privința serviciilor poștale, pentru reducerea amprente de carbon, opțiunile principale indicate de respondenți ca fiind favorite sunt utilizarea consumabilelor, respectiv ambalajelor biodegradabile (58% dintre respondenți) și utilizarea mașinilor electrice pentru livrare (50% dintre respondenți). În ceea ce privește disponibilitatea de a accepta timpi de livrare mai lungi, media răspunsurilor a fost de 6,04 din 10, concluzia fiind că respondenții ar fi dispuși să accepte timpi de livrare mai lungi într-o mică măsură.

VII. Serviciile poștale self-service în economia digitală națională

Prelucrarea trimitărilor poștale prin intermediul sistemelor automate, digitalizarea proceselor tehnologice specifice domeniului poștal, transferul serviciilor poștale din zona tradițională în zona digitală, confirmă și susțin în același timp, această trecere la o nouă dimensiune economică a societății contemporane, economia digitală.

Sistemele automate poștale dispun de un complex de tehnologii electronice: un terminal POS pentru acceptarea plăților efectuate prin intermediul cardului bancar, un procesator de plăți care asigură conexiunea între POS și bancă și confirmă efectuarea plății digitale, un scanner de coduri de bare (QR), un software *cloud* (soluția de acces la resursele informatice externe, servere, spațiul de stocare, aplicații și servicii prin intermediul internetului) administrat pentru organizarea și gestionarea tranzacțiilor, componente (hardware/software) necesare procesului de sincronizare a sistemului automat poștal cu diverse alte module de aplicații software.

Analizând dezvoltarea serviciilor poștale self-service, respectiv gradul de implementare și utilizare al acestor servicii, cu precădere segmentul de operațiuni poștale derulate prin intermediul

¹⁹ <https://www.posta-romana.ro/a1767/stiri/posta-romana-extinde-la-nivel-national-sistemul-step-hear-in-47-de-oficii-postale.html> ;

²⁰ <https://sscpds.ancom.ro/ro/communications> - "Atitudini și percepții privind sustenabilitatea serviciilor de comunicații", persoane fizice, studiu cantitativ realizat în perioada august – octombrie 2023;

sistemelor automate, luând în considerare evoluția unor indicatori specifici domeniului poștal putem determina patru principale caracteristici: *fiabilitate*, *acoperire*, *relevanța* și *rezistența*.

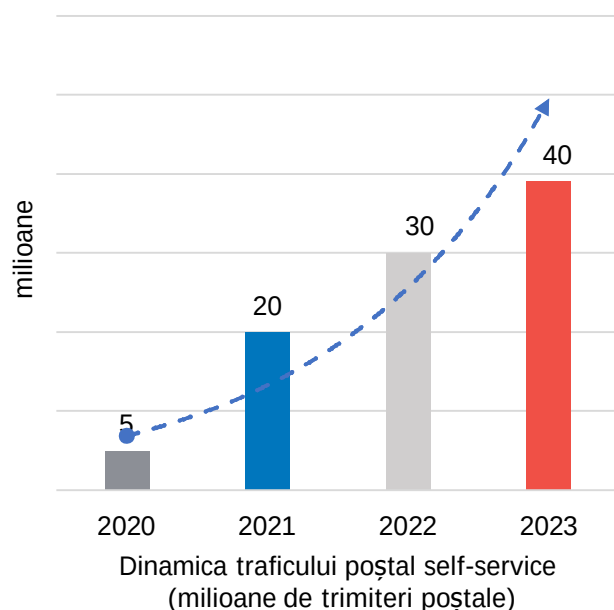
Fiabilitatea – necesitatea de adaptare a serviciilor poștale la cerințele procesului de transformare digitală a societății a susținut implementarea acestui nou model tehnologic de procesare a operațiunilor poștale de livrare/colectare în mod automatizat și, impune pieței, în continuare, să dețină o capacitate ridicată de a menține prestarea unor servicii poștale de calitate conform condițiilor inițial stabilite, respectiv: timpul scurt de livrare, disponibilitate 24/7, facilități privind o derulare rapidă a serviciului poștal, interacțiunea simplă și eficientă privind accesarea sistemului automat de livrare/colectare, alte caracteristici distinctive serviciului poștal self-service. Astfel, adaptând modul de furnizare al serviciilor poștale la nevoile actuale ale utilizatorilor finali volumul traficului poștal prelucrat prin intermediul sistemelor automate a crescut în anul 2023 cu mai mult de 10 milioane de trimiteri poștale față de anul anterior și confirmă faptul că acestea devin o opțiune de livrare convenabilă pentru unele categorii de utilizatori.

Acoperirea – densitatea rețelelor de tip sisteme automate poștale la nivel național se află într-o dinamică crescătoare, aria de acoperire la nivelul regiunilor de dezvoltare economică este tot mai extinsă, sistemele automate poștale fiind astfel prezente în realitatea economică a societății, atât în zonele urbane dens populate, cât și în zonele rurale. Modificările privind comportamentul de consum al utilizatorilor prin efectuarea tot mai multor achiziții de bunuri și servicii utilizând oferte diversificate din mediul online (posibilitatea de comparare rapidă a tarifelor, a categoriilor de produse, etc.), beneficiind astfel de facilitățile privind accesul la internet, reprezintă un aspect relevant care a generat extinderea rețelelor de sisteme automate poștale pentru a fi disponibile cât mai aproape de beneficiar/consumatorul, respectiv utilizatorul final al serviciilor poștale. Astfel, la un număr de 100.000 de locuitori, în anul 2023 erau disponibile 32 de sisteme automate, față de anul 2022 când erau disponibile 24 de sisteme automate, respectiv 12 sisteme automate în anul 2021 și doar 5 sisteme automate în anul 2020.

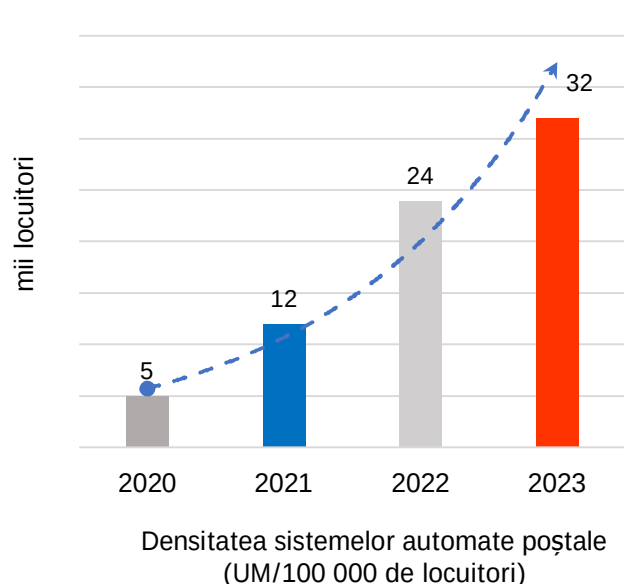
Relevanța – ponderea trimiterilor poștale self-service în volumul traficului poștal intern și internațional intrat de coletărie este în creștere, această evoluție confirmă faptul că, tot mai mulți utilizatori de servicii poștale optează pentru ridicarea coletelor prin intermediul sistemelor automate, de la locația cea mai apropiată de domiciliu sau o locație aflată în drum la întoarcerea de la birou spre casă. Astfel, ponderea trimiterilor livrate/colectate prin sistemele automate poștale a atins în anul 2023 un procent de 16% din volumul trimiterilor poștale categoria *colete și pachete mici trafic intern și internațional intrat*, în creștere cu trei puncte procentuale față de anul 2022 la nivelul căruia s-a înregistrat un procent de 13%, cu șapte puncte procentuale față de anul 2021 (pondere de 9% în volumul traficului) și creștere de peste 5 ori mai mare față de anul 2020 (3%).

Rezistența – serviciile poștale self-service s-au lansat ca o soluție modernă de prelucrare a trimiterilor poștale cât și din necesitatea de livrare a coletelor într-un timp cât mai scurt, în special a celor provenite din comerțul electronic. Astfel, această nouă metodă de livrare și/sau colectare a coletelor și pachetelor mici prin intermediul sistemelor automate poștale a fost repede asimilată de piața de consum, iar nivelul cererii a crescut în mod constant și accelerat, drept urmare evoluția acestor rețele poștale la nivel național se află pe un trend crescător, metoda adaptându-se noilor cerințe ale utilizatorilor având în vedere disponibilitatea 24/7, facilitatea în utilizare și poziționarea în zone ușor accesibile. Toate acestea au condus la menținerea cât și la extinderea pe piața de consum a sistemelor automate poștale.

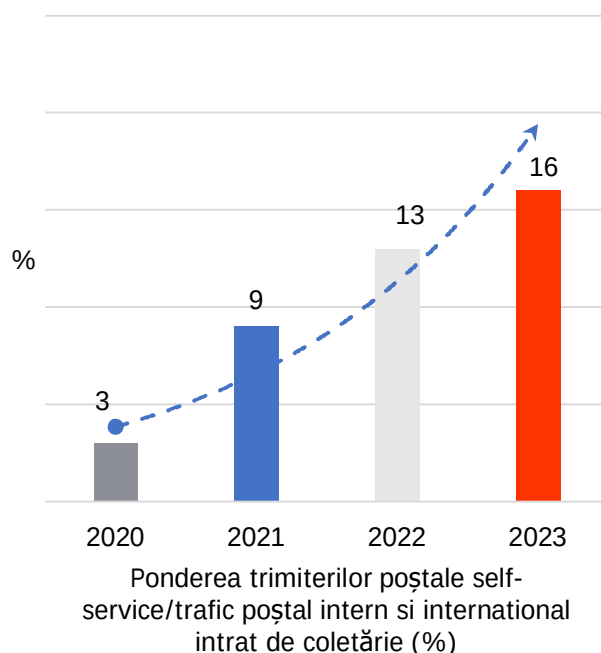
Fiabilitate



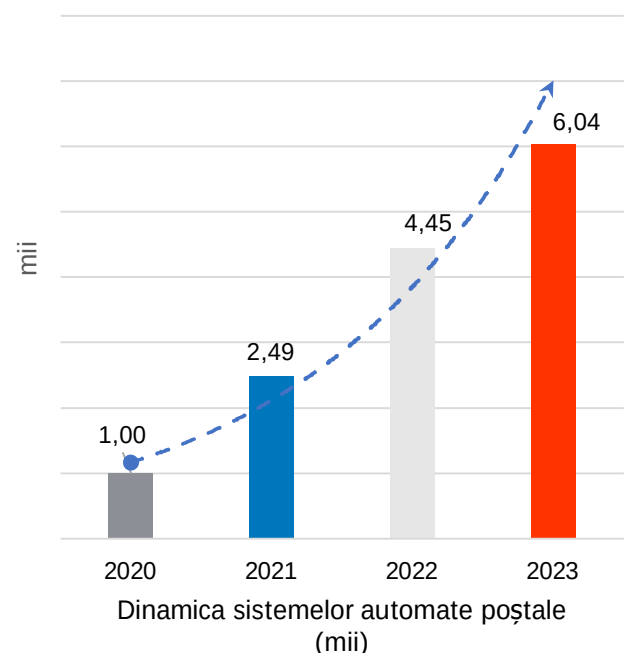
Acoperire



Relevanță



Rezistență



Rezumând, sistemele automate poștale sunt fiabile, cu un nivel de acoperire dar și al relevanței în creștere și cu o evoluție pozitivă din punct de vedere al rezistenței și prezenței pe piața serviciilor poștale. Prelucrarea trimerilor prin intermediul sistemelor automate a devenit un segment al domeniului serviciilor poștale din ce în ce mai popular, agreat și accesat de către tot mai mulți utilizatori finali pentru livrarea/colectarea coletelor poștale. Astfel, transformarea digitală a unor operațiuni poștale tradiționale susține dezvoltarea economiei digitale, domeniul de poștă și curierat se poate adapta mai ușor schimbărilor sau preferințelor privind consumul și reacționează mai bine la ofertele bazate pe noile modele de afaceri, respectiv afaceri digitale.

VIII. Concluzii

În România, numărul total al sistemelor automate poștale și-a continuat dinamica în creștere, și pe parcursul anului 2023 la nivelul căruia au fost accesate peste 6.000 de unități poștale automate, în creștere cu aproximativ 36% față anul 2022 când puteau fi accesate aproximativ 4.500 de sisteme automate poștale.

Totodată, conform datelor transmise de către operatorii poștali deținători de rețele de sisteme automate poștale, aproximativ 88% din sistemele automate poștale prelucrau trimiteri poștale în mediul *urban* (aprox. 5.300 de sisteme automate poștale), iar 12% operau în mediul *rural* (aprox. 700 de sisteme automate poștale).

Gradul de utilizare al serviciilor self-service (sisteme automate poștale) raportat la volumul traficului poștal de coletărie intern și internațional intrat la nivelul anului 2023 a fost de aproximativ 16%, pondere în creștere față de cea de aproximativ 13% înregistrată la nivelul anului 2022. Așadar se menține dinamica crescătoare a volumului trimiterilor poștale livrate/colectate prin intermediul sistemelor automate poștale.

În contextul creșterii volumelor de trafic poștal de colete datorită orientării tot mai multor utilizatori spre efectuarea cumpărăturilor online, furnizorii de servicii poștale au continuat procesul de implementare și dezvoltare a infrastructurilor poștale self-service, mai ales în mediul urban, această soluție de procesare poștală oferind atât companiilor de curierat cât și utilizatorilor mai multă eficiență cât și flexibilitate privind procesul de livrare/colectare. Este de așteptat ca tendința de extindere a acestor modalități de prelucrare a trimiterilor poștale să se accentueze în anii următori.

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

Anexa nr. 1 – Distribuția teritorială a sistemelor automate poștale self-service la nivel de județe în România²¹

Nr. crt.	Județ	Sisteme automate poștale 2021	Sisteme automate poștale 2022	Sisteme automate poștale 2023	Creșterea numărului sistemelor automate poștale 2021-2023 (+ %)
1	Alba	30	46	79	163%
2	Arad	34	71	103	203%
3	Argeș	46	104	150	226%
4	Bacău	26	42	77	196%
5	Bihor	60	91	124	107%
6	Bistrița-Năsăud	12	25	43	258%
7	Botoșani	17	22	43	153%
8	Brăila	21	39	51	143%
9	Brașov	106	182	250	136%
10	București	527	1121	1347	156%
11	Buzău	22	38	69	214%
12	Călărași	10	16	31	210%
13	Caraș-Severin	11	18	34	209%
14	Cluj	221	353	446	102%
15	Constanța	125	217	259	107%
16	Covasna	14	22	36	157%
17	Dâmbovița	24	45	75	213%
18	Dolj	86	144	183	113%
19	Galați	43	72	95	121%
20	Giurgiu	12	22	37	208%
21	Gorj	14	19	39	179%
22	Harghita	20	29	52	160%
23	Hunedoara	36	49	91	153%
24	Ialomița	12	19	30	150%
25	Iași	135	238	297	120%
26	Ilfov	214	422	566	164%
27	Maramureș	21	40	69	229%
28	Mehedinți	15	20	37	147%
29	Mureș	56	71	111	98%
30	Neamț	31	35	66	113%
31	Olt	21	31	55	162%
32	Prahova	94	162	210	123%
33	Sălaj	11	17	31	182%
34	Satu Mare	31	38	57	84%
35	Sibiu	69	137	175	154%
36	Suceava	30	47	92	207%
37	Teleorman	12	21	33	175%
38	Timiș	162	271	361	123%
39	Tulcea	8	13	22	175%
40	Vâlcea	24	35	59	146%
41	Vaslui	16	22	38	138%
42	Vrancea	11	22	41	273%
	Total	2.490	4.448	6.064	144%

²¹ Datele privind numărul sistemelor automate au fost raportate de către furnizorii de servicii poștale și se referă la numărul total de sisteme automate utilizate pe tot parcursul anului calendaristic, în unele cazuri fiind incluse și cele care ulterior au devenit inative, fiind dezinstalate, redistribuite în alte locații sau casate;

Rețelele sistemelor automate poștale la nivel de județe:

Anul 2021:

- 100 - 600 de sisteme automate poștale (7 județe): București (527), Cluj (221), Ilfov (214), Timiș (162), Iași (135), Constanța (125), Brașov (106);
- 30 - 100 de sisteme automate poștale (13 județe): Prahova (94), Dolj (86), Sibiu (69), Bihor (60), Mureș (56), Argeș (46), Galați (43), Hunedoara (36), Arad (34), Neamț (31), Satu Mare (31), Alba (30), Suceava (30);
- 1 - 30 de sisteme automate poștale (22 județe): Bacău (26), Dâmbovița (24), Vâlcea (24), Buzău (22), Brăila (21), Maramureș (21), Olt (21), Harghita (20), Botoșani (17), Vaslui (16), Mehedinți (15), Covasna (14), Gorj (14), Bistrița-Năsăud (12), Giurgiu (12), Ialomița (12), Teleorman (12), Caraș-Severin (11), Sălaj (11), Vrancea (11), Călărași (10), Tulcea (8).

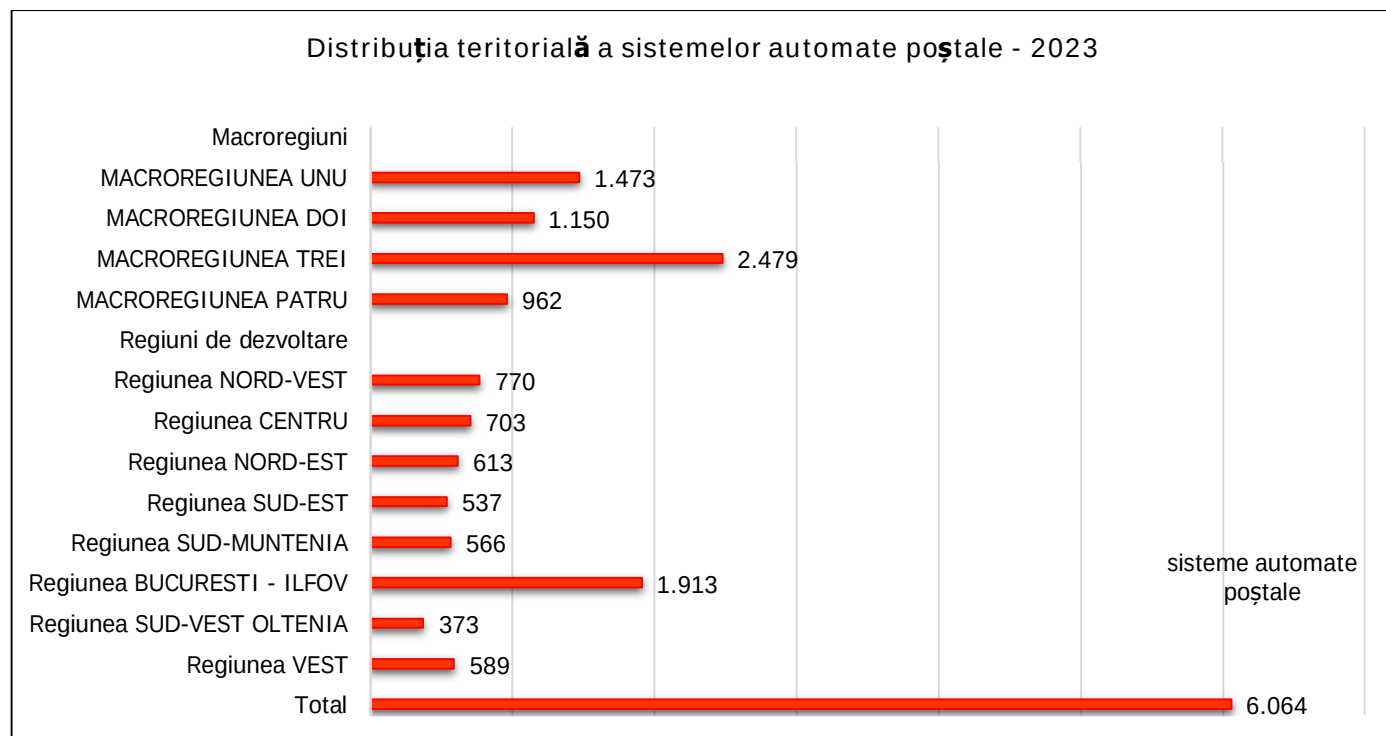
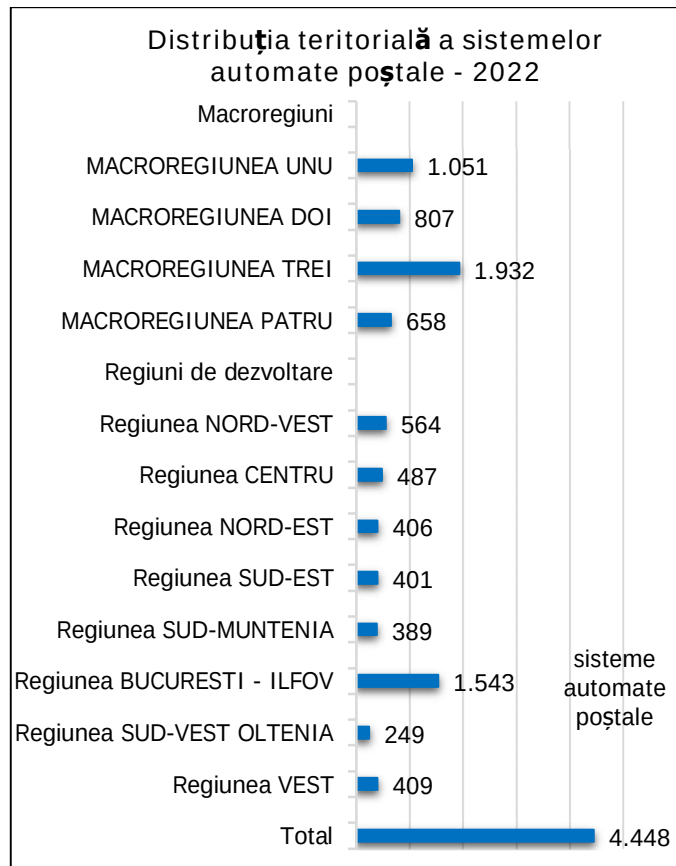
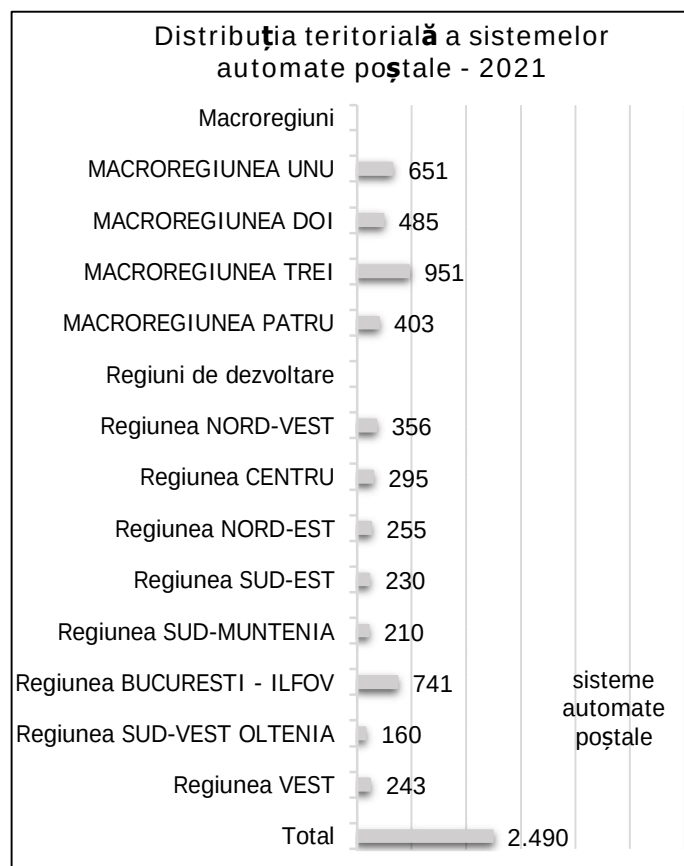
Anul 2022:

- 100 - 1200 de sisteme automate poștale (11 județe): București (1,121), Ilfov (422), Cluj (353), Timiș (271), Iași (238), Constanța (217), Brașov (182), Prahova (162), Dolj (144), Sibiu (137), Argeș (104);
- 30 - 100 de sisteme automate poștale (17 județe): Bihor (91), Galați (72), Mureș (70), Arad (71), Hunedoara (49), Suceava (47), Alba (46), Dâmbovița (45), Bacău (42), Maramureș (40), Brăila (39), Buzău (38), Satu Mare (38), Neamț (35), Vâlcea (35), Olt (31);
- 1 - 30 de sisteme automate poștale (14 județe): Harghita (29), Bistrița-Năsăud (25), Botoșani (22), Giurgiu (22), Vaslui (22), Covasna (22), Vrancea (22), Teleorman (21), Mehedinți (20), Gorj (19), Ialomița (19), Caraș-Severin (18), Sălaj (17), Călărași (16), Tulcea (13).

Anul 2023:

- 100 - 1400 de sisteme automate poștale (14 județe): București (1,347), Ilfov (566), Cluj (446), Timiș (361), Iași (297), Constanța (259), Brașov (250), Prahova (210), Dolj (183), Sibiu (175), Argeș (150), Bihor (124), Mureș (111), Arad (103);
- 30 - 100 de sisteme automate poștale (26 de județe): Galați (95), Suceava (92), Hunedoara (91), Alba (79), Bacău (77), Dâmbovița (75), Buzău (69), Maramureș (69), Neamț (66), Vâlcea (59), Satu Mare (57), Olt (55), Harghita (52), Brăila (51), Bistrița-Năsăud (43), Botoșani (43), Vrancea (41), Gorj (39), Vaslui (38), Giurgiu (37), Mehedinți (37), Covasna (36), Caraș-Severin (34), Teleorman (33), Călărași (31), Sălaj (31);
- 1 - 30 de sisteme automate poștale (2 județe): Ialomița (30) și Tulcea (22).

Distribuția teritorială a sistemelor automate poștale la nivelul macroregiunilor și regiunilor de dezvoltare din România



Anexa nr. 2 - Densitatea sistemelor²² self-service în funcție de populație²³ la nivel de macroregiuni, regiuni de dezvoltare și județe în România

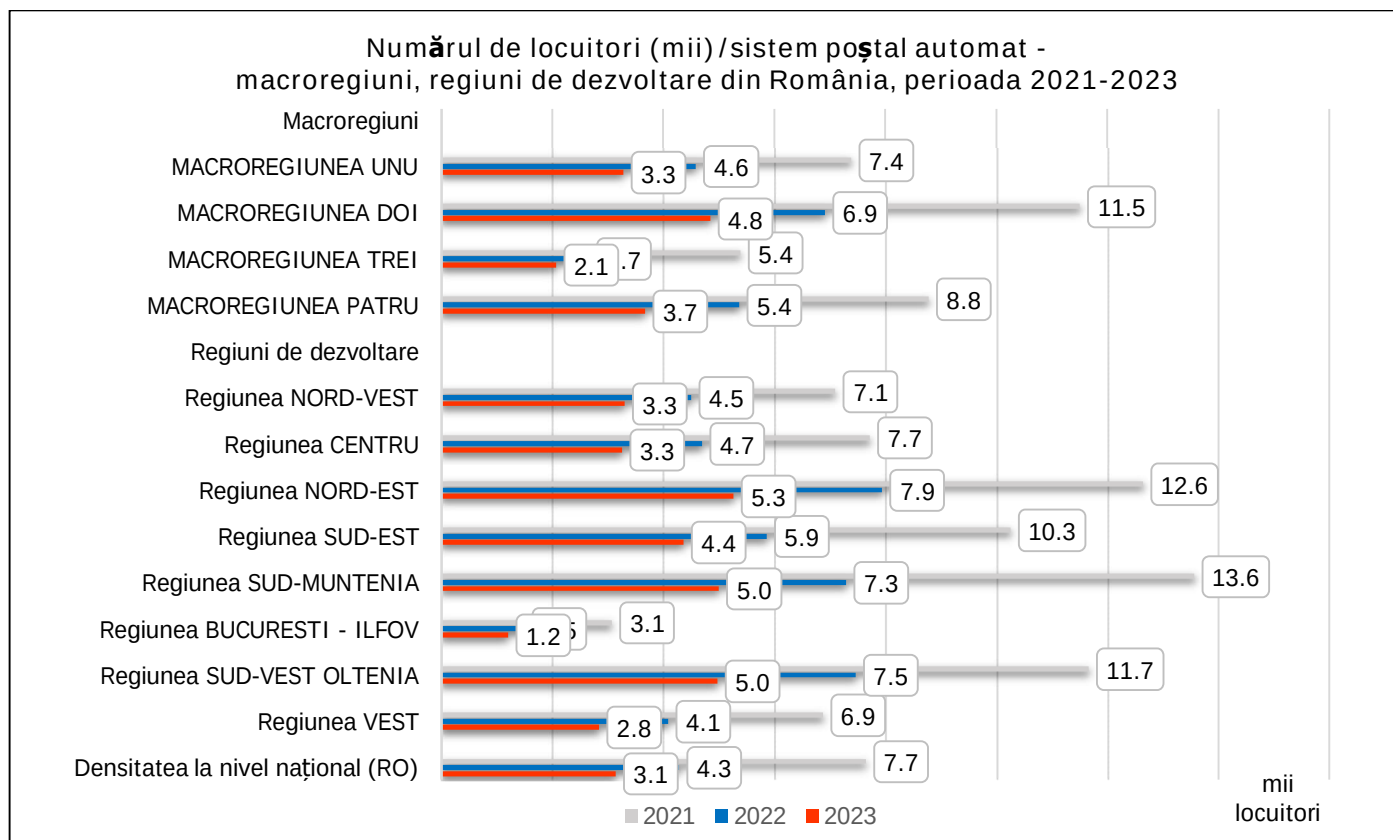
Macroregiuni, regiuni de dezvoltare și județe	2021			2022			2023		
	Număr de locuitori (mii)	Sisteme automate poștale	Numărul de locuitori (mii)/unita te poștală automată	Număr de locuitori (mii)	Sisteme automate poștale	Numărul de locuitori (mii)/unita te poștală automată	Număr de locuitori (mii)	Sisteme automate poștale	Numărul de locuitori (mii)/unitate poștală automată
TOTAL	19.053			19.064			19.064		
MACROREGIUNEA UNU	4.806	651	7,4	4.822	1.051	4,6	4.829	1.473	3,3
Regiunea NORD- VEST	2.528	356	7,1	2.537	564	4,5	2.540	770	3,3
Bihor	553	60	9,2	555	91	6,1	556	124	4,5
Bistrița-Năsăud	296	12	24,7	297	25	11,9	297	43	6,9
Cluj	686	221	3,1	692	353	2,0	694	446	1,6
Maramureș	452	21	21,5	452	40	11,3	452	69	6,6
Satu Mare	331	31	10,7	331	38	8,7	331	57	5,8
Sălaj	211	11	19,2	211	17	12,4	211	31	6,8
Regiunea CENTRU	2.278	295	7,7	2.286	487	4,7	2.289	703	3,3
Alba	326	30	10,9	326	46	7,1	326	79	4,1
Brașov	551	106	5,2	555	182	3,1	558	250	2,2
Covasna	200	14	14,3	200	22	9,1	200	36	5,5
Harghita	292	20	14,6	292	29	10,1	292	52	5,6
Mureș	519	56	9,3	520	71	7,3	520	111	4,7
Sibiu	390	69	5,7	393	137	2,9	394	175	2,3
MACROREGIUNEA DOI	5.582	485	11,5	5.575	807	6,9	5.570	1.150	4,8
Regiunea NORD- EST	3.224	255	12,6	3.225	406	7,9	3.225	613	5,3
Bacău	599	26	23,0	597	42	14,2	596	77	7,7
Botoșani	390	17	23,0	389	22	17,7	389	43	9,0
Iași	770	135	5,7	776	238	3,3	779	297	2,6
Neamț	451	31	14,5	449	35	12,8	448	66	6,8
Suceava	642	30	21,4	644	47	13,7	645	92	7,0
Vaslui	372	16	23,3	371	22	16,8	369	38	9,7
Regiunea SUD- EST	2.358	230	10,3	2.350	401	5,9	2.345	537	4,4
Brăila	279	21	13,3	276	39	7,1	274	51	5,4
Buzău	402	22	18,3	399	38	10,5	398	69	5,8
Constanța	657	125	5,3	658	217	3,0	659	259	2,5
Galați	495	43	11,5	494	72	6,9	493	95	5,2
Tulcea	192	8	24,0	190	13	14,6	189	22	8,6
Vrancea	334	11	30,3	333	22	15,1	332	41	8,1
MACROREGIUNEA TREI	5.128	951	5,4	5.134	1.932	2,7	5.135	2.479	2,1
Regiunea SUD- MUNTENIA	2.849	210	13,6	2.837	389	7,3	2.832	566	5,0
Argeș	566	46	12,3	565	104	5,4	565	150	3,8

²² Datele privind numărul sistemelor automate au fost raportate de către furnizorii de servicii poștale și se referă la numărul total de sisteme automate utilizate pe tot parcursul anului calendaristic, în unele cazuri fiind incluse și cele care ulterior au devenit inactice, fiind deinstalate, redistribuite în alte locații sau casate;

²³ <http://statistici.insse.ro:8077/tempo-online/#/pages/tables/insse-table> - Populația rezidentă la 1 ianuarie pe grupe de vârstă și vârste, sexe și medii de rezidență, macroregiuni, regiuni de dezvoltare și județe;

Călărași	281	10	28,1	280	16	17,5	279	31	9,0
Dâmbovița	478	24	19,9	477	45	10,6	477	75	6,4
Giurgiu	260	12	21,6	259	22	11,8	258	37	7,0
Ialomița	250	12	20,9	250	19	13,1	249	30	8,3
Prahova	693	94	7,4	690	162	4,3	689	210	3,3
Teleorman	320	12	26,7	317	21	15,1	315	33	9,5
Regiunea BUCUREȘTI - ILFOV	2.279	741	3,1	2.297	1.543	1,5	2.304	1.913	1,2
Ilfov	555	214	2,6	574	422	1,4	584	566	1,0
Municipiul București	1.724	527	3,3	1.723	1.121	1,5	1.720	1.347	1,3
MACROREGIUNEA PATRU	3.537	403	8,8	3.533	658	5,4	3.530	962	3,7
Regiunea SUD-VEST OLTENIA	1.866	160	11,7	1.860	249	7,5	1.856	373	5,0
Dolj	600	86	7,0	599	144	4,2	599	183	3,3
Gorj	312	14	22,3	311	19	16,4	310	39	8,0
Mehedinți	233	15	15,5	231	20	11,5	230	37	6,2
Olt	380	21	18,1	378	31	12,2	376	55	6,8
Vâlcea	341	24	14,2	341	35	9,7	340	59	5,8
Regiunea VEST	1.671	243	6,9	1.673	409	4,1	1.674	589	2,8
Arad	410	34	12,1	411	71	5,8	411	103	4,0
Caras-Severin	246	11	22,3	244	18	13,6	244	34	7,2
Hunedoara	359	36	10,0	356	49	7,3	355	91	3,9
Timiș	656	162	4,0	662	271	2,4	664	361	1,8
Total	19.053	2.490	7,7	19.064	4.448	4,3	19.064	6.064	3,1

Densitatea - numărul de locuitori/sisteme automate poștale la nivelul macroregiunilor și regiunilor de dezvoltare în România:



Anexa nr. 3 – Ponderea traficului poștal self-service la nivelul județelor în România

Județ	Trafic Poștal Self-Service livrat/colectat și urban/rural – 2023						
	Trafic Total Sisteme automate poștale	Trafic Livrat	Trafic colectat	Urban Trafic Livrat	Urban Trafic Colectat	Rural Trafic Livrat	Rural Trafic Colectat
Alba	0,9%	1,0%	0,8%	1,1%	0,9%	0,0%	0,0%
Arad	1,1%	1,1%	1,0%	1,1%	1,1%	0,6%	0,7%
Argeș	2,0%	1,9%	2,1%	2,1%	2,2%	0,6%	0,7%
Bacău	1,3%	1,3%	1,2%	1,4%	1,4%	0,1%	0,1%
Bihor	1,7%	1,8%	1,7%	1,8%	1,8%	1,4%	1,3%
Bistrița-Năsăud	0,5%	0,5%	0,5%	0,6%	0,5%	0,0%	0,1%
Botoșani	0,5%	0,5%	0,6%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%
Brăila	0,6%	0,6%	0,6%	0,7%	0,6%	0,0%	0,0%
Brașov	4,0%	4,0%	3,6%	4,0%	3,5%	4,3%	3,9%
București	30,8%	30,4%	35,4%	34,5%	39,5%	0,0%	0,0%
Buzău	0,8%	0,8%	0,8%	0,8%	0,8%	0,8%	0,9%
Călărași	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	0,1%	0,1%
Caraș-Severin	0,4%	0,5%	0,4%	0,5%	0,4%	0,0%	0,0%
Cluj	7,7%	7,8%	6,5%	6,8%	5,8%	15,3%	13,1%
Constanța	4,0%	4,0%	3,7%	4,1%	3,8%	3,4%	2,7%
Covasna	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	0,3%	0,8%	0,7%
Dâmbovița	0,8%	0,8%	0,8%	0,9%	0,8%	0,4%	0,4%
Dolj	2,3%	2,3%	2,4%	2,6%	2,6%	0,4%	0,4%
Galati	1,5%	1,5%	1,4%	1,6%	1,5%	0,4%	0,5%
Giurgiu	0,5%	0,5%	0,4%	0,4%	0,3%	1,4%	1,5%
Gorj	0,4%	0,4%	0,5%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%
Harghita	0,6%	0,6%	0,4%	0,7%	0,5%	0,1%	0,1%
Hunedoara	0,9%	0,9%	0,8%	1,1%	0,9%	0,0%	0,0%
Ialomița	0,4%	0,4%	0,4%	0,5%	0,4%	0,0%	0,0%
Iași	4,9%	5,0%	4,5%	4,6%	4,2%	7,7%	6,8%
Ilfov	10,2%	10,2%	10,9%	6,6%	7,3%	36,9%	42,3%
Maramureș	0,9%	0,9%	0,8%	1,0%	0,9%	0,0%	0,0%
Mehedinți	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	0,5%	0,0%	0,0%
Mureș	1,5%	1,6%	1,3%	1,7%	1,4%	0,8%	0,7%
Neamț	0,7%	0,7%	0,7%	0,8%	0,8%	0,1%	0,1%
Olt	0,6%	0,6%	0,6%	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%
Prahova	2,9%	2,9%	2,5%	2,9%	2,4%	3,5%	3,3%
Sălaj	0,4%	0,4%	0,4%	0,5%	0,4%	0,2%	0,2%
Satu Mare	0,7%	0,7%	0,6%	0,8%	0,7%	0,0%	0,0%
Sibiu	2,5%	2,6%	2,2%	2,4%	2,0%	3,6%	3,9%
Suceava	1,2%	1,2%	1,1%	1,2%	1,1%	1,0%	1,4%
Teleorman	0,5%	0,5%	0,4%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%
Timiș	5,5%	5,6%	4,7%	4,2%	3,6%	15,4%	13,7%
Tulcea	0,4%	0,4%	0,3%	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%
Vâlcea	0,8%	0,8%	0,8%	0,9%	0,9%	0,4%	0,3%
Vaslui	0,5%	0,5%	0,5%	0,6%	0,5%	0,0%	0,0%
Vrancea	0,5%	0,5%	0,6%	0,6%	0,6%	0,1%	0,1%

Reproducerea integrală sau parțială a conținutului acestui document este permisă în condițiile în care materialul reprodus sau citat va fi prezentat ca provenind din *Studiul privind implementarea serviciilor poștale self-service din România în anul 2023*, al Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații și însoțit de una din următoarele specificări:

- Sursa: *Studiul privind implementarea serviciilor poștale self-service din România în anul 2023*, al Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații;
- Sursa: Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații;
- Sursa: ANCOM;
- O formulare clară cu același sens precum cele de mai sus.