

# **Studiu privind calitatea serviciilor de coletărie și impactul comerțului electronic asupra pieței serviciilor poștale, în cursul anului 2024**

**www.ancom.ro**  
**Decembrie 2025**

## Cuprins:

|                                                                                                  |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I. Introducere .....</b>                                                                      | <b>3</b>  |
| <b>II. Metodologie.....</b>                                                                      | <b>3</b>  |
| <b>III. Cercetare privind calitatea serviciilor de coletărie din România - 2024 .....</b>        | <b>4</b>  |
| <b>III.1. Dinamica volumelor de trafic din România.....</b>                                      | <b>4</b>  |
| <b>III.2. Dinamica veniturilor poștale din România.....</b>                                      | <b>5</b>  |
| <b>III.3. Calitatea serviciilor în piața de coletărie, în 2024.....</b>                          | <b>6</b>  |
| <b>III.4. Traficul internațional de coletărie în 2024 .....</b>                                  | <b>7</b>  |
| <b>III.5. Calitatea serviciilor de coletărie – trimiteri interne: Z+1 .....</b>                  | <b>8</b>  |
| <b>III.6. Calitatea serviciilor de coletărie – trimiteri internaționale intrate: Z+3.....</b>    | <b>9</b>  |
| <b>III.7. Numărul de reclamații întemeiate privind serviciile de coletărie, în 2024 .....</b>    | <b>9</b>  |
| <b>III.8. Investiții realizate în piața serviciilor de coletărie .....</b>                       | <b>10</b> |
| <b>IV.1. Dinamica industriei de comerț electronic în Europa .....</b>                            | <b>11</b> |
| <b>IV.2. Dinamica traficului poștal generat de comerțul electronic în România, în 2024 .....</b> | <b>11</b> |
| <b>IV.3. Dinamica veniturilor poștale generate de comerțul electronic, în 2024.....</b>          | <b>12</b> |
| <b>IV.4. Tipuri de trimiteri poștale generate de comerțul electronic .....</b>                   | <b>13</b> |
| <b>V. Concluzii .....</b>                                                                        | <b>14</b> |
| <b>V.1. Concluzii privind calitatea serviciilor de coletărie din România, în 2024.....</b>       | <b>14</b> |
| <b>V.2. Concluzii privind impactul comerțului electronic asupra pieței, în 2024 .....</b>        | <b>14</b> |

## I. Introducere

Prezentul studiu face parte din activitatea recurentă de monitorizare de către Autoritate a dinamicii sectorului serviciilor poștale, cu focus pe constatarea dinamicii calității serviciilor de coletărie și a impactului comerțului electronic asupra pieței.

Pe fondul declinului continuu al volumelor de trafic din poșta de scrisori și al creșterii volumelor de trafic de poștă de colete la nivel global, ANCOM a continuat procesul de monitorizare a **calității serviciilor de coletărie și a impactului comerțului electronic asupra domeniului serviciilor poștale din România în anul 2024**, rezultatele cercetării în cauză fiind detaliate în cele ce urmează.

## II. Metodologie

Pentru cele două domenii de studiu menționate mai sus au fost stabilite două paneluri de cercetare: 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, în ordinea volumelor de trafic de coletărie, primii furnizori de servicii poștale care din perspectiva volumelor de trafic respective au deținut împreună aprox. 99% din piață<sup>1</sup>, rezultând un grup de cercetare de 19 furnizori.

Pentru al doilea grup de studiu pe baza căruia s-a derulat cercetarea privind impactul comerțului electronic asupra pieței, dintre furnizorii de servicii de coletărie selectați pentru primul panel, au fost selectați 16 furnizori care au raportat că au prelucrat în 2024 trimiteri poștale generate de comerțul electronic.

La fel ca în anii precedenți, 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 mai – august 2025, 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 desfășurat în intervalul septembrie - noiembrie 2025.

---

<sup>1</sup> În această piață au fost considerați furnizorii care au raportat că au prelucrat trimiteri poștale interne și internaționale constând în colete, colete poștale în număr mare, pachete mici și pachete mici în număr mare, interne și internaționale. Este posibil ca unii respondenți la studiu să fi inclus și expedițiile de peste 31,5 kg, fiind însă de așteptat ca volumul acestora să nu afecteze semnificativ valorile prezentate. Conform art. 2, pct. 16<sup>5</sup> 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 2024, 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”. În toate clasamentele de piață menționate, la fel ca în anii anteriori, au fost publicate doar numele primilor trei furnizori restul identităților respondenților fiind anonimizate.

Astfel, în cercetarea privind calitatea serviciilor de coletărie au fost implicați 19 de furnizori de servicii poștale, 16 dintre aceștia fiind selecționați inclusiv pentru cercetarea privind impactul comerțului electronic asupra pieței.

Din punct de vedere metodologic, pentru stabilirea punctajelor cantitative din clasamentele de piață pentru anul 2024, referințele au fost următoarele:

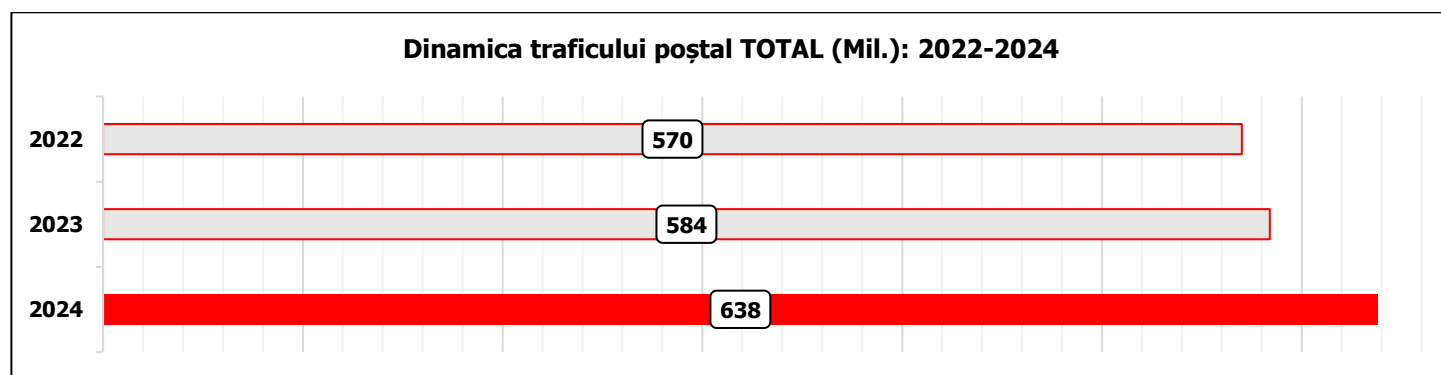
- *Clasamentul volumelor de trafic prelucrate în piața de coletărie*: 1 milion de trimiteri de coletărie = 1 pct.;
- *Clasamentul veniturilor obținute din coletărie*: 100 de milioane de lei = 1 pct.;
- *Clasamentul performanțelor de calitate Z+1 & Z+3*: 10% trafic prelucrat în Z+1/Z+3 = 1 pct.;
- *Clasamentul volumelor de trafic poștal generat de comerțul electronic*: 1 milion de trimiteri e-commerce = 1 pct.;
- *Clasamentul veniturilor obținute din colectăria e-commerce*: 100 de milioane de lei = 1 pct..

### III. Cercetare privind calitatea serviciilor de coletărie din România - 2024

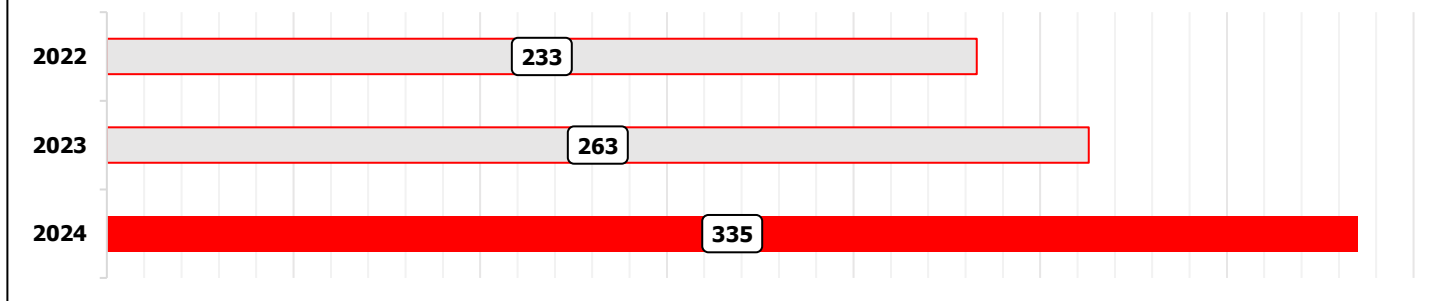
#### III.1. Dinamica volumelor de trafic din România

În vederea realizării acestui studiu, pentru volumele de trafic Autoritatea a utilizat cele mai recente date statistice privind evoluția serviciilor poștale, publicate în raportul „Piața serviciilor poștale din România în anul 2024”.

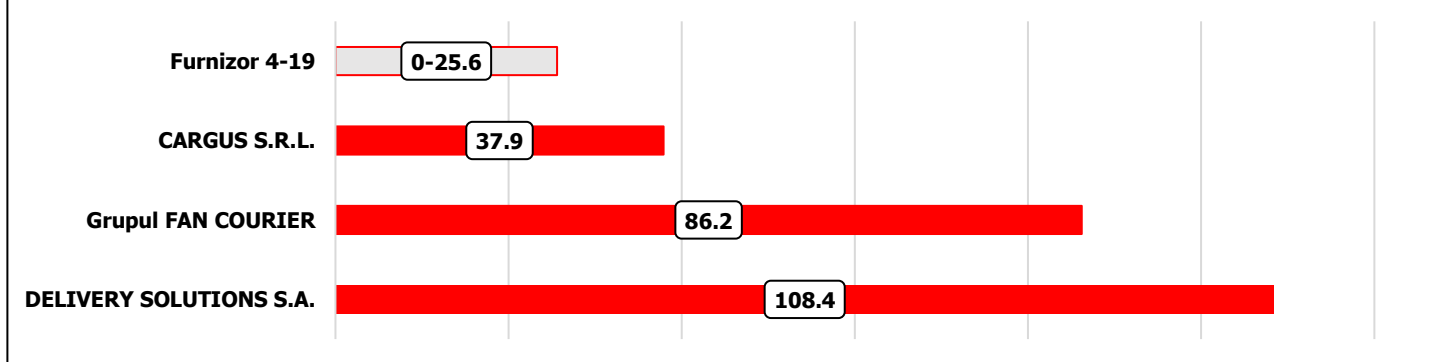
Traficul total al trimiterilor poștale a crescut în ultimii trei ani de la circa 570 de milioane de trimiteri în 2022, la aprox. 638 de milioane de trimiteri în 2024 (creștere de aprox. 12%).



În ceea ce privește activitatea de coletărie (prelucrarea trimiterilor poștale constând în colete și pachete mici), piața a crescut în ultimii trei ani de la circa 233 de milioane de trimiteri în 2022, la aprox. 335 de milioane de trimiteri în 2024 (creștere de aprox. 44%).

**Dinamica traficului de coletărie (Mil.): 2022-2024**

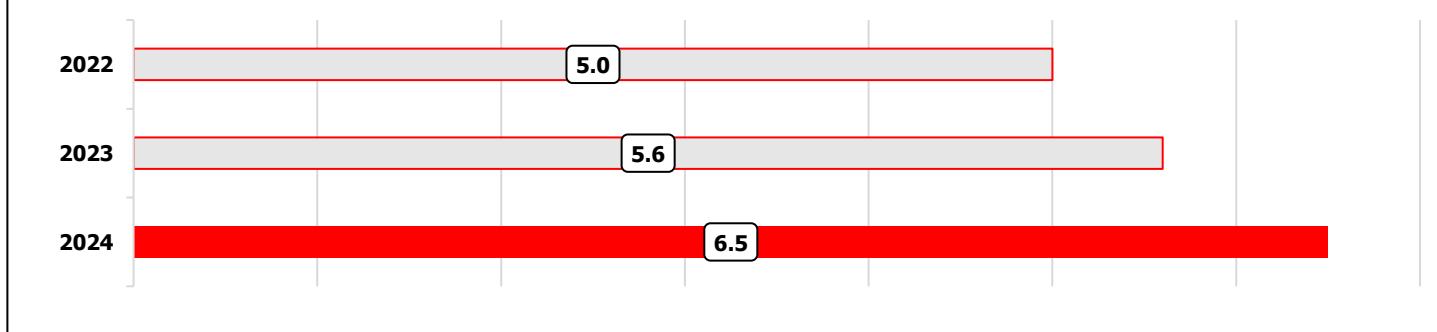
Primii trei furnizori din piața de coletărie din România, în ordinea descrescătoare a volumelor de trafic prelucrate au fost în cursul anului 2024, la fel ca și în anul precedent: DELIVERY SOLUTIONS S.A., Grupul FAN COURIER<sup>2</sup> și CARGUS S.R.L.. Aceștia au prelucrat împreună aprox. 233 de milioane de trimiteri din totalul volumului de trafic de coletărie procesat în România (aprox. 69%).

**Clasarea volumelor de trafic de coletărie (Pct.): 2024**

### III.2. Dinamica veniturilor poștale din România

Și în cazul veniturilor din servicii poștale, Autoritatea a utilizat cele mai recente date statistice privind evoluția serviciilor poștale, publicate în raportul „Piața serviciilor poștale din România în anul 2024”.

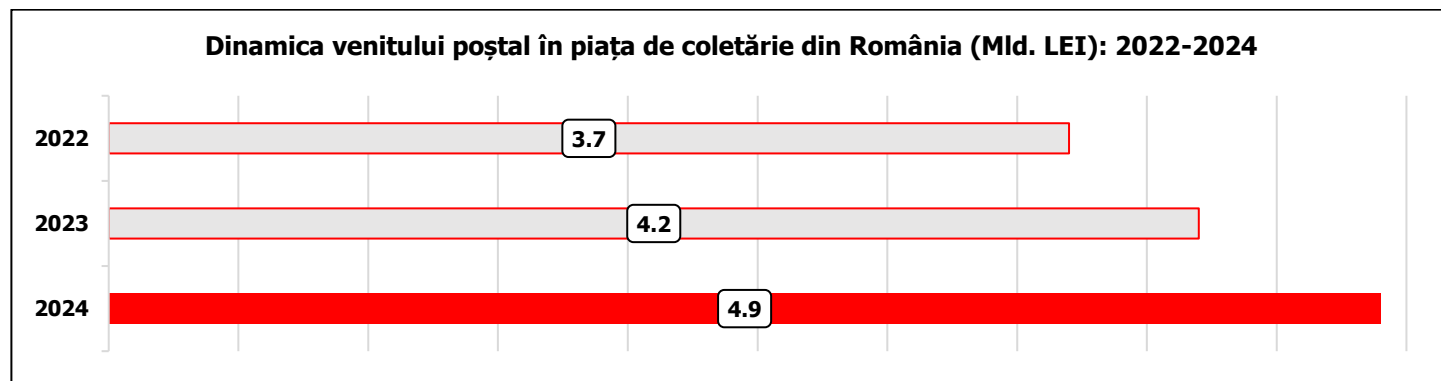
Venitul total încasat din procesarea trimitărilor poștale din România<sup>3</sup> a crescut constant în ultimii trei ani, de la circa 5 miliarde de lei în 2022, la circa 6,5 miliarde de lei în cursul anului 2024 (creștere de aprox. 29%).

**Dinamica venitului poștal total în piața din România (Mld. LEI): 2022-2024**

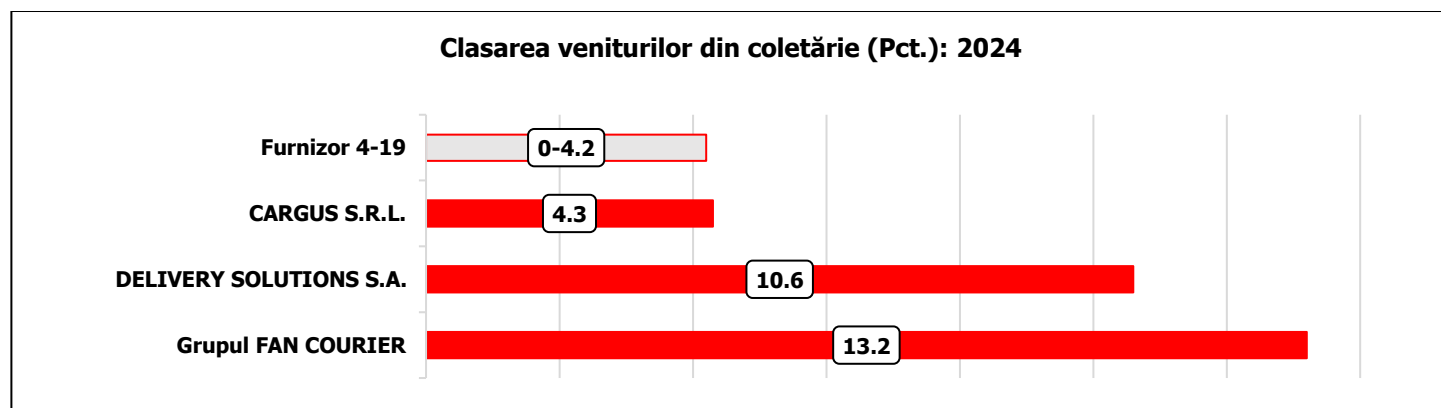
<sup>2</sup> Grupul FAN COURIER este format din Fan Courier Express S.R.L. și Fan Courier International S.R.L.;

<sup>3</sup> Veniturile totale includ veniturile realizate în nume propriu, precum și cele obținute prin revânzare și subcontractare;

În ceea ce privește activitatea de prelucrare a trimiterilor poștale constând în colete și pachete mici, în cursul anului 2024 furnizorii care au furnizat serviciile în cauză în nume propriu au cumulat venituri de circa 4,9 miliarde de lei, în creștere față de anul 2022 (3,7 mld. lei) cu aprox. 33%.



Primii trei furnizori din piața de colectare din România, în ordinea descrescătoare a veniturilor realizate în nume propriu strict în acest segment de piață, au fost în cursul anului 2024, la fel ca și în anul precedent: Grupul FAN COURIER, DELIVERY SOLUTIONS S.A. și CARGUS S.R.L., aceștia realizând împreună venituri de aprox. 2,8 miliarde de lei, adică aprox. 57% din totalul veniturilor încasate din prelucrarea de colectare din România.



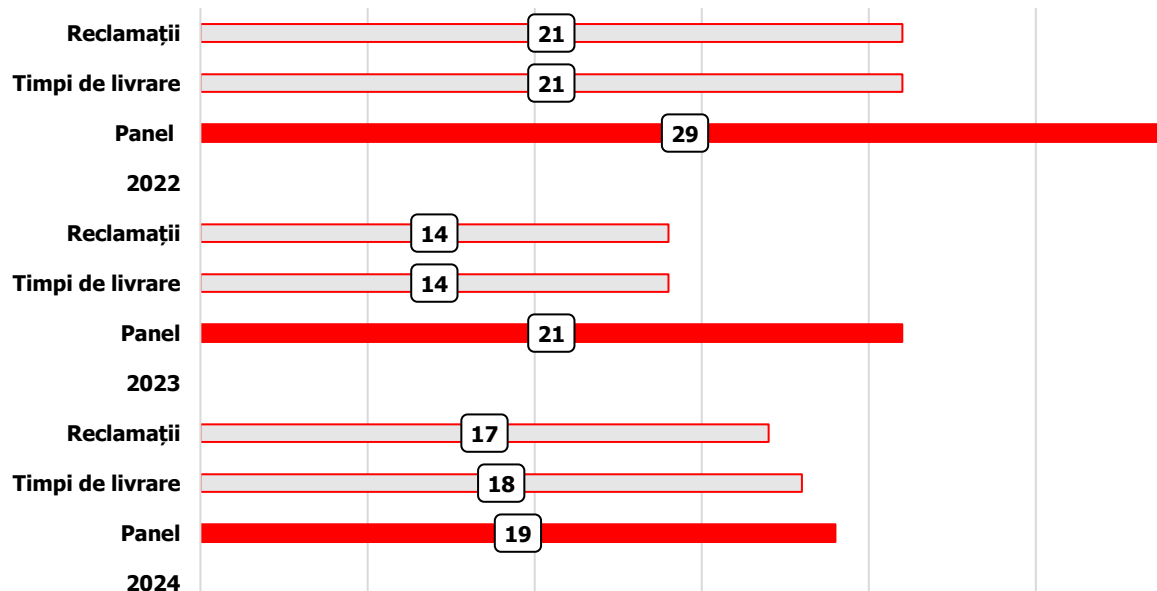
### III.3. Calitatea serviciilor în piața de colectare, în 2024

Dintre cei 19 furnizori selectați, 18 au comunicat Autorității că au efectuat măsurători privind calitatea serviciilor de colectare pe care le-au prestat în 2024, investind în procesele de monitorizare a calității puțin peste 57 de milioane de lei.

La fel ca și în anii precedenți, în metodologiile de evaluare a calității majoritatea furnizorilor s-au concentrat pe măsurarea timpilor de circulație cap-cap pentru trimiterile prestate și pe monitorizarea numărului de reclamații primite de la utilizatori.

Astfel, în 2024, 18 furnizori din panelul de cercetare (94% din panel) au monitorizat timpii de livrare, ca rezultat al proceselor de distribuire cap-cap al trimiterilor poștale (de la intrarea în rețeaua poștală, până la momentul predării către destinatar); iar 17 furnizori au monitorizat numărul de reclamații primite de la utilizatori (89% din panel).

#### Indicatori de calitate, monitorizați de furnizorii din panel: 2022-2024



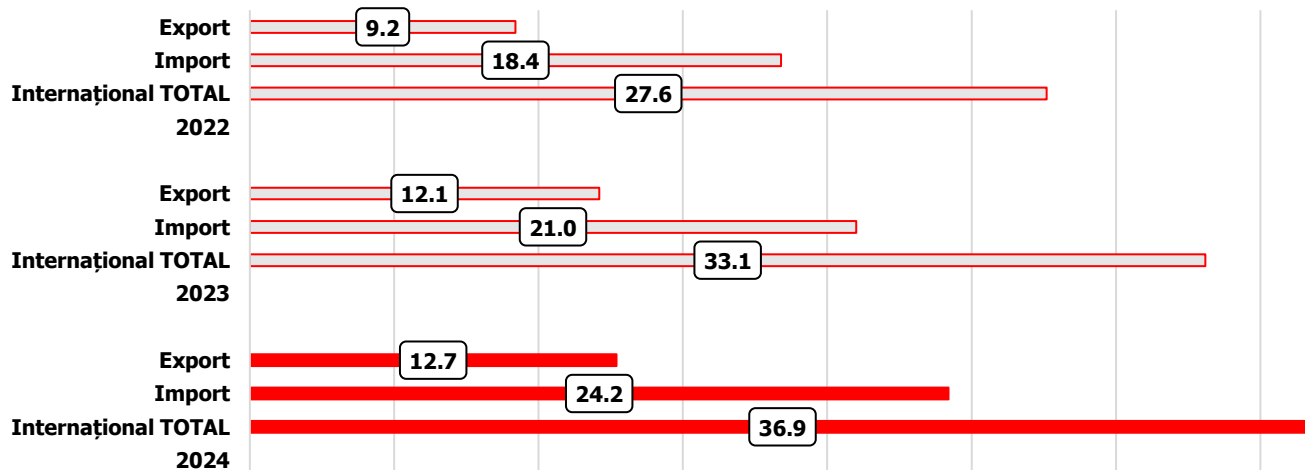
#### III.4. Traficul internațional de coletărie în 2024

Între 2022 și 2024, fluxul real total de trimiteri poștale internaționale a înregistrat o creștere semnificativă de 34%, evoluând de la 27,6 milioane la 36,9 milioane de trimiteri, ceea ce indică o tendință constant ascendentă.

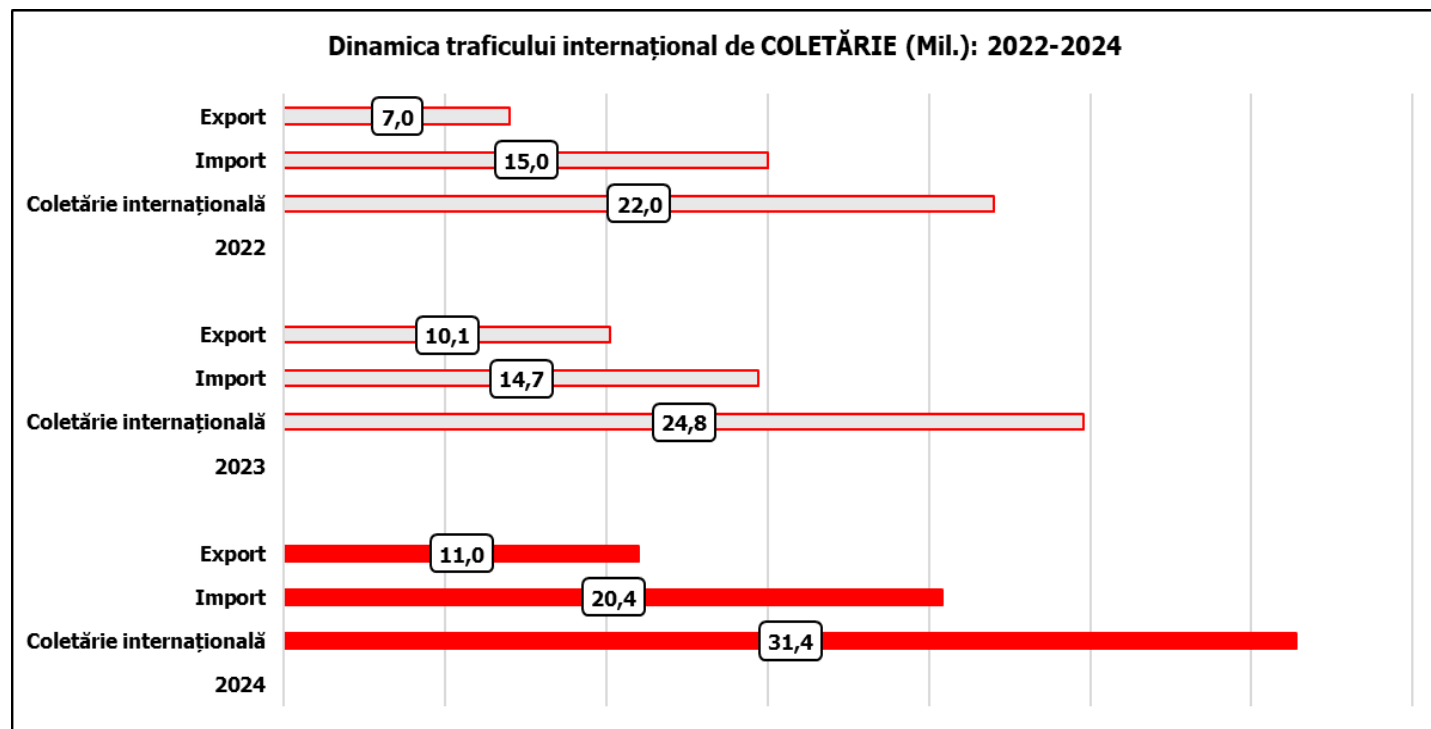
Segmentul de import a crescut de la 18,4 milioane de trimiteri în 2022 la 24,2 milioane în 2024 (creștere de aprox. 31,5%) ceea ce sugerează o consolidare a fluxurilor poștale reale intrate. În ceea ce privește exportul de trimiteri poștale, creșterea a fost chiar mai accentuată: de la 9,2 milioane în 2022 la 12,7 milioane în 2024, (creștere de aprox. 38%).

Raportul import/export în anul 2024 s-a situat la aprox. 1,9:1, confirmând trendul anterior de menținere a unei balanțe favorabile fluxurilor poștale de intrare.

#### Dinamica traficului internațional TOTAL (Mil.): 2022-2024



Volumul total al trimiterilor internaționale de coletărie a crescut în ultimii trei ani de la aprox. 22 de milioane de trimiteri în 2022, la aprox. 31 de milioane de trimiteri în 2024 (creștere de aprox. 43%), ceea ce sugerează o intensificare a schimburilor poștale internaționale în strânsă corelare cu trendul de creștere a comerțului transfrontalier (acest fapt generând o creștere semnificativă în fluxurile poștale conectate cu industria comerțului electronic). Volumul importurilor a crescut în ultimii trei ani de la aprox. 15 milioane de trimiteri în 2022, la aprox. 20 de milioane de trimiteri în 2024 (creștere de aprox. 36%), iar cel al exporturilor de la aprox. 7 milioane de trimiteri în 2022, la aprox. 11 milioane de trimiteri în 2024 (creștere de aprox. 57%).



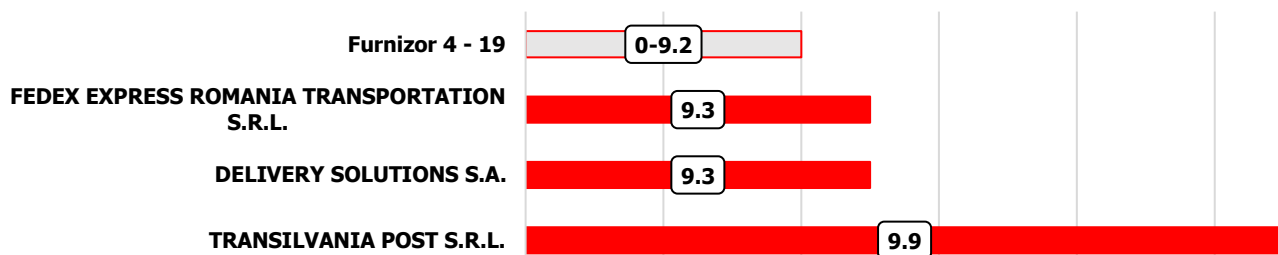
Trendurile evidențiate mai sus pot fi asociate cu orientarea cererii de consum către exterior, indicând totodată o creștere a conectivității logistice poștale a furnizorilor de servicii poștale din România cu furnizori parteneri din mediul internațional, o preferință de consum a populației orientată către exterior, precum și creșterea industriei comerțului electronic din România.

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

Furnizorii din panelul de cercetare au fost chestionați în ceea ce privește rezultatele măsurărilor de calitate derulate cu privire la serviciile de coletărie internă în 2024 pentru indicatorul Z+1 (livrare cel târziu a doua zi lucrătoare de la data colectării, această viteză de procesare a trimiterilor poștale pe întregul lanț tehnologic fiind pragul de referință care denotă cel mai fidel așteptările utilizatorilor finali).

În cursul anului 2024, performerii din piața de coletărie pentru indicatorul Z+1 au fost: TRANSILVANIA POST S.R.L.; DELIVERY SOLUTIONS S.A., și FEDEX EXPRESS ROMANIA TRANSPORTATION S.R.L., aceștia asigurând prelucrarea în Z+1 a trimiterilor de coletărie internă în proporție de peste 93% din volumul de trafic.

#### Performanțe de calitate coletărie internă „Z+1” (Pct.): 2024

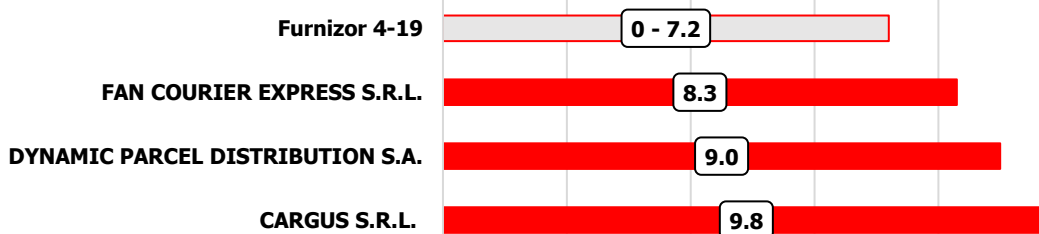


### III.6. Calitatea serviciilor de coletărie – trimiteri internaționale intrate: Z+3

La fel ca în anii precedenți, panelul de cercetare a fost chestionat în ceea ce privește rezultatele măsurărilor de calitate derulate cu privire la serviciile de coletărie internațională (import) în 2024, pentru indicatorul Z+3, aplicat serviciilor de distribuire a trimiterilor poștale (în maxim 3 zile lucrătoare) după finalizarea procedurilor vamale de indigenizare.

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 trimiterilor internaționale import de coletărie în 2024 au fost CARGUS S.A., DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A. și FAN COURIER EXPRESS S.R.L., aceștia obținând performanțe de calitate de peste 83% din trimiteri livrate în maxim trei zile lucrătoare de la momentul finalizării operațiunilor vamale necesare intrării în spațiul românesc al trimiterilor respective.

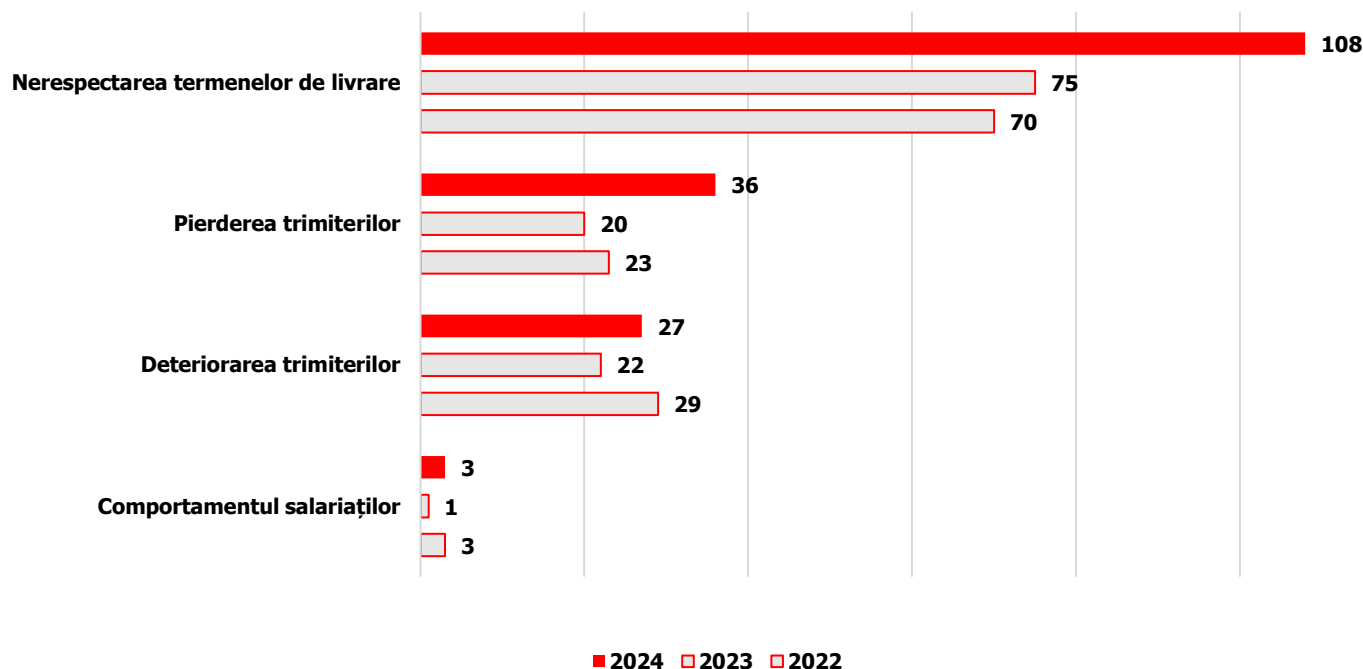
#### Performanțe de calitate coletărie internațională „Z+3” (Pct.): 2024



### III.7. Numărul de reclamații întemeiate privind serviciile de coletărie, în 2024

Numărul total de reclamații având ca obiect prestarea serviciilor poștale a crescut cu aprox. 13%, de la circa 885 de mii de reclamații în 2022 la aprox. 1 milion în 2024, însă numărul acestora raportat la traficul total a rămas constant (0,16%). Dintre acestea au fost înregistrate ca fiind reclamații întemeiate aprox. 203 mii de reclamații și au generat despăgubiri acordate utilizatorilor în valoare de aprox. 26 de milioane de lei.

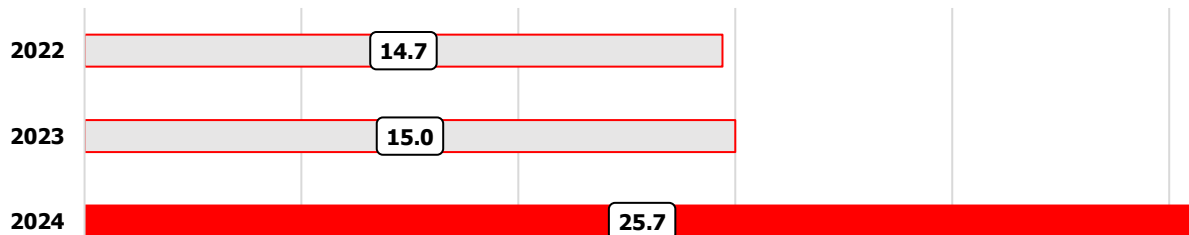
### Reclamații privind serviciile de coletărie (Mii): 2022-2024



Creșterea semnificativă a numărului reclamațiilor întemeiate indică o tendință de deteriorare a calității serviciilor poștale în comparație cu anii precedenți. Astfel, creșterea cu peste 54% a numărului de reclamații care au vizat nerespectarea termenelor de livrare între 2022 și 2024, sugerează faptul că furnizorii de servicii poștale, pe fondul creșterii volumelor de trafic cu 44%, se confruntă cu deficiențe persistente de natură logistică. Din comunicările avute cu respondenții selecționați a rezultat că presiunea pe care o resimt rețelele de curierat este corelată cu creșterea volumelor generate de comerțul electronic, dar mai ales cu lipsa unei structuri naționale adecvate de transport.

Din datele raportate de respondenți rezultă că despăgubirile acordate de furnizori, utilizatorilor, în procesul de soluționare a crescut de la circa 14,7 milioane de lei în 2022 la aprox. 25,7 milioane de lei în 2024, această creștere fiind însă determinată și de creșterea ratei inflației în acest interval.

### Valoare despăgubiri - reclamații servicii de coletărie (Mil. LEI): 2022-2024



### III.8. 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 aprox. 402 milioane de lei, în creștere cu aprox. 56% față de anul 2022 (circa 258 de milioane de lei).

Principalele categorii de investiții realizate pentru dezvoltarea serviciilor de coletărie în 2024 au vizat, între altele: optimizarea proceselor logistice, instruirea personalului, dezvoltarea flotelor auto și dezvoltarea rețelelor de parcel-lockere.

Trebuie subliniat că aprox. 59% din suma investită de furnizori în industria de coletărie, a vizat dezvoltarea rețelelor de parcel-lockere (circa 237 de milioane de lei în 2024, comparativ cu aprox. 90 de milioane de lei în 2023, și aprox. 88 de milioane de lei în 2022).

#### **IV. Cercetare privind impactul e-commerce asupra pieței serviciilor poștale din România, în cursul anului 2024<sup>4</sup>**

##### **IV.1. Dinamica industriei de comerț electronic în Europa**

Potrivit datelor publicate de Ecommerce Europe și EuroCommerce<sup>5</sup>, în cursul anului 2024<sup>6</sup> aprox. 93% din populația europeană continentală din categoria de vârstă 16-74 de ani a accesat internetul (reprezentând aprox. 549 de milioane de cetățeni, din totalul populației europene continentale de aprox. 590 de milioane).

În categoria 16-74 de ani, aprox. 72% dintre cetățenii europeni au făcut cumpărături on-line (în creștere cu aprox. 1% față de anul anterior).

În ceea ce privește Europa Comunitară, aprox. 93% din categoria de vârstă 16-74 de ani a accesat internetul (reprezentând aprox. 419 milioane de cetățeni, din totalul populației europene comunitare de aprox. 451 de milioane).

În categoria 16-74 de ani, aprox. 71% dintre cetățenii Comunității Europene au făcut cumpărături on-line (în creștere cu aprox. 1% față de anul anterior).

La fel ca și în anii anteriori, 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.

Referitor la România, din datele publicate de Ecommerce Europe și EuroCommerce rezultă că în categoria 16-74 de ani, în cursul anului trecut au accesat internetul aprox. 94% dintre cetățeni (puțin peste 20 de milioane, raportat la un total de aprox. 21,7 milioane<sup>7</sup>), dintre aceștia făcând cumpărături on-line aprox. 55%.

##### **IV.2. Dinamica traficului poștal generat de comerțul electronic în România, în 2024**

Din perspectiva dinamicii volumelor de trafic, anul 2024 a fost un an de creștere:

- traficul poștal total a crescut de la aprox. 584 de milioane de trimiteri în 2023 la circa 638 de milioane de trimiteri;
- traficul de coletărie a crescut de la aprox. 263 de milioane de trimiteri în 2023 la circa 335 de milioane de trimiteri;

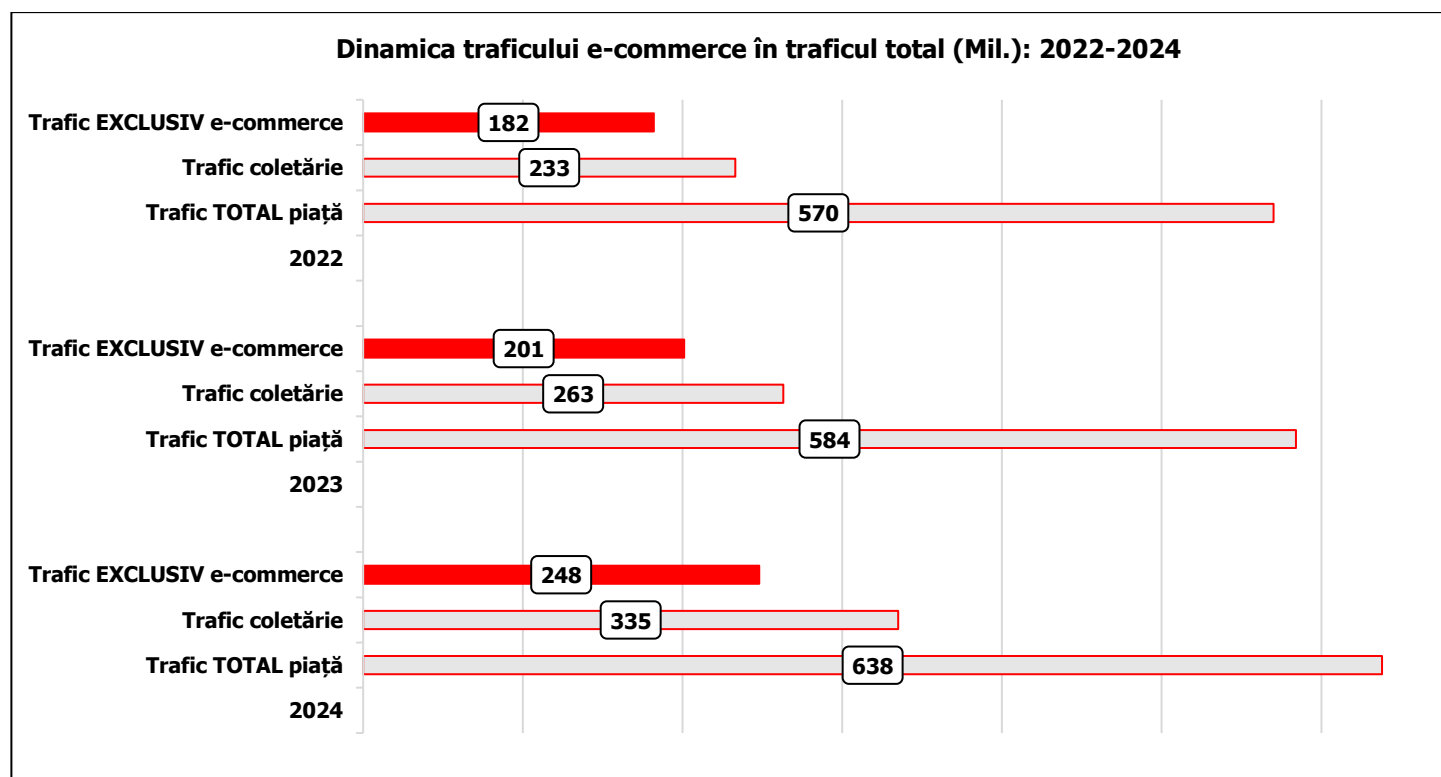
<sup>4</sup> Pentru această cercetare au fost luate în considerare raportările celor 16 furnizori care au raportat că au prelucrat coletărie generată de comerțul electronic, efectuându-se totodată ponderări de natură statistică, în raport cu anii anteriori;

<sup>5</sup> Asociații europene care reprezintă interesele a peste 150 de mii de companii active în domeniul comerțului electronic;

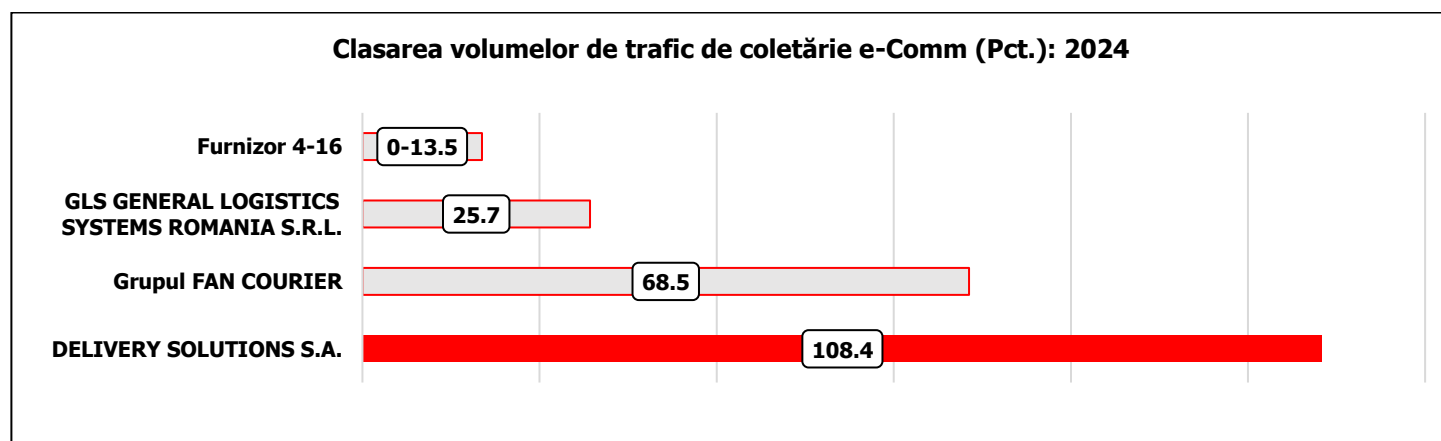
<sup>6</sup> <https://www.eurocommerce.eu/european-e-commerce-report/>;

<sup>7</sup> <https://insse.ro/cms/ro/tags/comunicat-popula%C5%A3ia-dup%C4%83-domiciliu>: La 1 ianuarie 2025 populația după domiciliu a fost de 21,7 milioane de persoane, în scădere cu 0,5% față de 1 ianuarie 2024;

- traficul poștal generat de comerțul electronic a crescut de la aprox. 201 milioane de trimiteri în 2023 la circa 248 de milioane de trimiteri.



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 2024 au fost DELIVERY SOLUTIONS S.A., Grupul FAN COURIER și GLS GENERAL LOGISTICS SYSTEMS ROMANIA S.R.L., acești trei furnizori prelucrând împreună aprox. 203 de milioane din totalul de aprox. 248 milioane de trimiteri pe care le-a introdus comerțul on-line în rețelele de curierat.

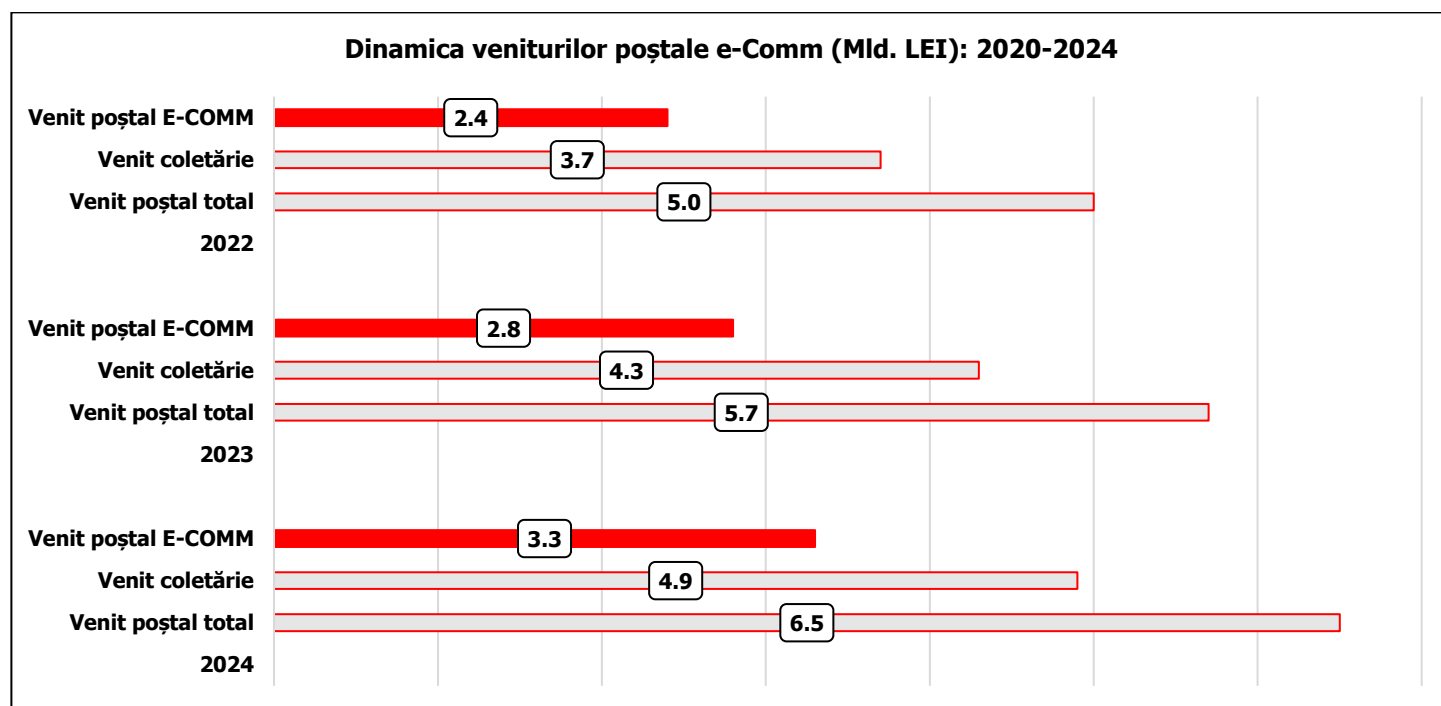


Datele colectate în intervalul 2022-2024 arată că ponderea traficului prelucrat de primii trei competitori în totalul traficului poștal generat de comerțul electronic a crescut de la aprox. 74% în 2022, la aprox. 78% în 2023, respectiv circa 82% în 2024.

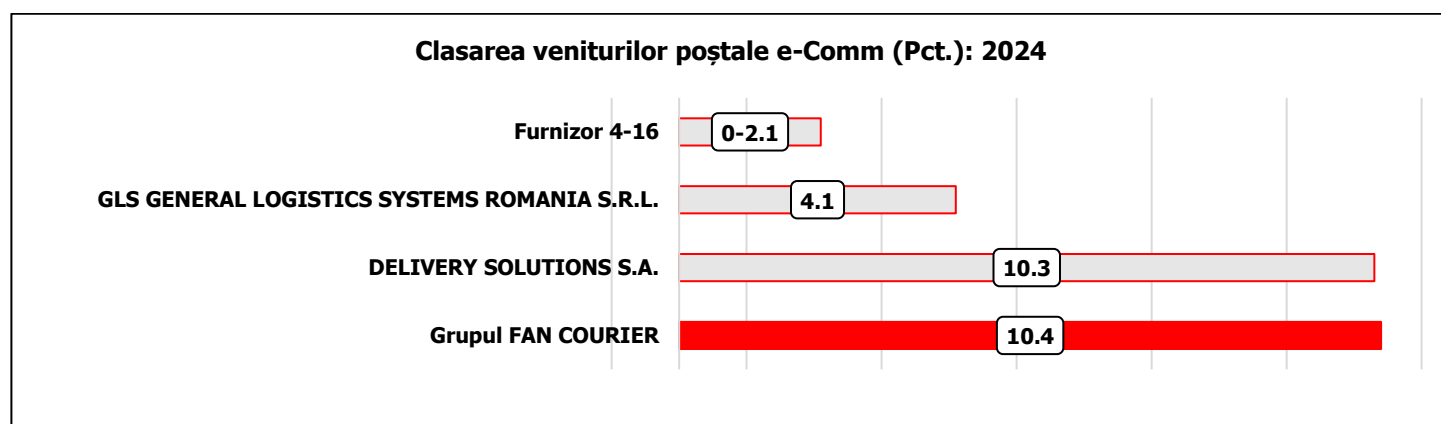
#### IV.3. Dinamica veniturilor poștale generate de comerțul electronic, în 2024

Din perspectiva dinamicii veniturilor din servicii poștale, anul 2024 a fost un an de creștere:  
- veniturile totale au crescut de la aprox. 5,7 de mld. de lei în 2023 la circa 6,5 de mld. de lei;

- veniturile încasate în piața de coletărie a crescut de la aprox. 4,3 de mld. de lei în 2023 la circa 4,9 de mld. de lei;
- veniturile generate de comerțul electronic au crescut de la aprox. 2,8 de mld. de lei în 2023 la circa 3,3 de mld. de lei.



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 2024 au fost Grupul FAN COURIER, DELIVERY SOLUTIONS S.A. și GLS GENERAL LOGISTIC SYSTEMS ROMANIA S.R.L., acești trei furnizori realizând împreună venituri de aprox. 2,5 mld. de lei din totalul de aprox. 3,3 mld. de lei pe care le-a generat comerțul electronic în piața poștală (aprox. 75%).



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

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 2024, țările de origine sau de destinație respective. În cazul trimiterilor internaționale import, primele țări de origine, în ordinea volumelor de trafic au fost Turcia, Ungaria și Slovenia, în vreme ce în cazul trimiterilor

internaționale export, primele trei țări de destinație au fost în ordinea volumelor de trafic, Bulgaria, Ungaria și Cehia<sup>8</sup>.

## **V. Concluzii**

### **V.1. Concluzii privind calitatea serviciilor de coletărie din România, în 2024**

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, în 2024 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.

Primele trei companii din piața de coletărie pentru indicatorul Z+1 au fost: TRANSILVANIA POST S.R.L.; DELIVERY SOLUTIONS S.A., și FEDEX EXPRESS ROMANIA TRANSPORTATION S.R.L., acestea asigurând prelucrarea în Z+1 a trimiterilor de coletărie internă în proporție de peste 93% din volumul de trafic. În ceea ce privește performanțele de calitate Z+3 obținute în procesele de distribuție pe „ultima milă” a trimiterilor internaționale import de coletărie, primii trei furnizori au fost CARGUS S.A., DYNAMIC PARCEL DISTRIBUTION S.A. și FAN COURIER EXPRESS S.R.L., aceștia obținând performanțe de calitate de peste 83% din trimiteri livrate în maxim trei zile lucrătoare de la momentul finalizării operațiunilor vamale necesare intrării în spațiul românesc al trimiterilor respective.

b) Numărul total al reclamațiilor întemeiate primite pentru prestarea defectuoasă a serviciilor de coletărie în 2024 a fost de aprox. 197 de mii, iar acestea au vizat:

- nerespectarea termenelor de livrare: aprox. 108 mii (în creștere cu aprox. 54% față de 2022, când au fost înregistrate circa 70 de mii de reclamații care vizau același indicator);
- pierderea trimiterilor: aprox. 36 de mii; (în creștere cu aprox. 57% față de 2022 când au fost înregistrate circa 23 de mii de reclamații similare);
- deteriorarea trimiterilor: aprox. 27 de mii de reclamații (în scădere cu aprox. 7% față de 2022, când au fost înregistrate circa 29 de mii de reclamații);
- comportamentul salariaților: aprox. 3 mii de reclamații (constant în comparație cu anul 2022, dar în creștere cu aprox. 200% raportat la 2023 când au fost înregistrate circa o mie de reclamații care vizau acest indicator).

### **V.2. Concluzii privind impactul comerțului electronic asupra pieței, în 2024**

În perioada 2022–2024, piața serviciilor poștale din România a cunoscut o evoluție semnificativă, determinată în principal de creșterea comerțului electronic. Traficul total de trimiteri poștale a crescut cu 12%, ajungând la 638 de milioane de trimiteri în 2024, iar segmentul de coletărie a înregistrat o majorare de 44%, atingând 335 de milioane de trimiteri. Această dinamică a fost susținută de intensificarea fluxurilor internaționale, care au crescut între 2022 și 2024 cu peste 40%, reflectând expansiunea comerțului transfrontalier.

Comerțul electronic a devenit motorul principal al industriei, generând 39% din volumul total de trafic poștal și 51% din veniturile totale ale pieței, care au ajuns la 6,5 miliarde de lei în 2024. Veniturile provenite din e-commerce au crescut cu aproape 38% față de 2022, atingând 3,3 miliarde de lei. Primii trei furnizori procesează peste 80% din traficul e-commerce și realizează aproximativ 75% din veniturile aferente.

<sup>8</sup> 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.

În ceea ce privește calitatea serviciilor, indicatorii Z+1 pentru livrările interne și Z+3 pentru livrările internaționale rămân prioritari, însă presiunea pe rețele este tot mai mare. Numărul reclamațiilor întemeiate, pe fondul creșterii volumelor de trafic, a crescut la aproximativ 203.000 în 2024. Despăgubirile acordate utilizatorilor au ajuns la 25,7 milioane de lei, cu 75% mai mult decât față de 2022.

Furnizorii au investit peste 400 de milioane de lei în 2024, cu 56% mai mult decât în 2022. Aproape 60% din aceste investiții au fost direcționate către dezvoltarea rețelelor de sisteme automate poștale, confirmând orientarea către soluții automatizate și livrare flexibilă.

Studiul evidențiază o piață în expansiune, dependentă de comerțul electronic, având totodată nevoi de adaptare la provocări legate de raportul dintre volumele din ce în ce mai mari și capacitatea logistică. Consolidarea pieței, presiunea pe timpii de livrare și creșterea reclamațiilor indică necesitatea unor investiții continue și a unei standardizări mai riguroase pentru a asigura sustenabilitatea și competitivitatea pe termen lung.