



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

ANALIZA TRGA POŠTNIH STORITEV V REPUBLIKI SLOVENIJI V LETU 2016

Ljubljana; december 2017

Kazalo vsebine:

1. Uvod	4
2. Sodelujoči izvajalci poštних storitev v analizi trga	5
2.1 Izvajalec univerzalne poštne storitve	5
2.2 Izvajalci poštних storitev storitve brez pridobljenega sklepa za izvajanje poštних storitev	5
2.3 Izvajalci poštних storitev, s pridobljenim ugotovitvenim sklepom za izvajanje zamenljivih poštних storitev	5
3. Metodologija analize	6
4. Prihodki izvajalcev trga poštних storitev	7
4.1. Prihodki od prodaje na trgu poštних storitev	7
4.2. Količine, prihodki in deleži	11
5. Odhodki	13
6. Trg prenosa pisem	14
7. Trg prenosa paketov	18
8. Trg prenosa hitre pošte	19
9. Trg prenosa drugih poštних storitev in ostalih storitev	20
10. Razvoj novih storitev	22
11. Omrežje in podatki o zaposlenih	24
11.1 Kontaktne točke	24
11.2 Naprave poštne omrežja za sprejem in dostavo pošiljk Pošte Slovenije ter število zaposlenih	24
11.3 Izvajalci poštних storitev (brez Pošte Slovenije)	25
12. Tokovi prenosa poštних pošiljk	26
13. Pritožbe	27
14. Kakovost	29
15. Zaključek	32

Kazalo slik:

Slika 1: Primerjava čistih prihodkov od prodaje med Pošto Slovenije in vsemi ostalimi izvajalci poštних storitev	8
Slika 2: Primerjava čistih prihodkov od prodaje med vsemi tremi skupinami izvajalcev poštних storitev	9
Slika 3: Trend gibanja prihodkov izvajanja poštних storitev v Sloveniji od 2011 do 2016	9
Slika 4: Primerjava prihodkov od prodaje poštних storitev med Pošto Slovenije in Vsemi ostalimi izvajalci poštних storitev	10
Slika 5: Primerjava prihodkov od prodaje poštних storitev med vsemi tremi skupinami izvajalcev poštних storitev	11
Slika 6: Deleži pisemskega in paketnega trga ter trga hitre pošte po količinah in prihodkih (notranji in čezmejni promet)	12
Slika 7: Delež v prihodkih trga pisem (notranji in čezmejni promet)	12
Slika 8: Delež celotnih odhodkov vseh izvajalcev na trgu poštних storitev.....	13
Slika 9: Delež odhodkov za izvajanje poštних storitev vseh izvajalcev trga poštних storitev ...	14
Slika 10: Primerjava količin pošiljk na trgu pisem v notranjem prometu med Pošto Slovenije in vsemi ostalimi izvajalci	15
Slika 11: Delež količin pošiljk na trgu pisem vseh izvajalcev poštних storitev med pismi znotraj univerzalne storitve in pismi izven le-te v notranjem prometu.....	16

Slika 12: Delež količin pošiljk znotraj trga pisem univerzalne storitve v notranjem prometu.	17
Slika 13: Število skupnih količin standardnega in navadnega pisma ter dopisnic	17
Slika 14: Količine prenosa paketov v notranjem prometu	18
Slika 15: Količine prenosa hitre pošte (paketov in dokumentov) v notranjem in čezmejnem prometu.....	19
Slika 16: Tokovi prenosa poštних pošiljk Pošte Slovenije in vseh ostalih izvajalcev poštних storitev	26
Slika 17: Deleži prejetih in utemeljenih pritožb zoper Pošto Slovenije	27
Slika 18: Delež prejetih in utemeljenih pritožb zoper ostale izvajalce poštних storitev	28
Slika 19: Kakovost prenosa (D+1, D+2, D+3) poštних pošiljk korespondence Pošte Slovenije (2011 - 2016)	30
Slika 20: Predpisani in dejanski roki prenosa poštних pošiljk korespondence v roku D+1 v 30 evropskih državah	31

Kazalo tabel:

Tabela 1: Izvajalci zamenljivih poštних storitev.....	21
Tabela 2: Ostali izvajalci poštних storitev	21
Tabela 3: Kakovost poštних storitev v Sloveniji.....	29

1. Uvod

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) je neodvisen organ, ki ureja in nadzira trg poštne storitve. V skladu s svojimi cilji in nalogami delovanja, kot so določene v 57. ter 61. členu Zakona o poštne storitvah (Uradni list RS, št. 51/09, 77/10, 40/14 - ZIN-B in 81/15; v nadaljevanju: ZPSto-2), je Agencija pripravila analizo trga poštne storitve v Republiki Sloveniji v letu 2016 (v nadaljevanju: analiza trga), v kateri je pridobljene podatke primerjala z rezultati analiz od leta 2011, ko je bil trg poštne storitve v Republiki Sloveniji liberaliziran.

V analizi trga, enako kot v lanskem letu ni uporabljen pojem KEP (kurirske, ekspresne in paketne pošiljke), prav tako ni več poenostavljene primerjave med Pošto Slovenije in ostalimi izvajalci. V analizi je podan prikaz in primerjava podatkov segmentov trga, in sicer pisem, paketov, hitre pošte in drugih poštne storitve ter nenaslovljene pošte. Na izrecno zahtevo Pošte Slovenije d.o.o. (v nadaljevanju: Pošta Slovenije) ne prikazujemo primerjave med Pošto Slovenije in ostalimi izvajalci poštne storitve na segmentu paketov in hitre pošte, in sicer iz razloga varovanja poslovne skrivnosti.

Glavni cilj analize trga ostaja ugotavljanje stanja na trgu poštne storitve. Podatke se analizira in primerja s preteklimi ter se na tej podlagi skuša ugotoviti gibanja za prihodnje.

Dodatni cilj analize trga je zbirni prikaz podatkov vseh izvajalcev, ki izvajajo poštne storitve v Republiki Sloveniji in primerjava med njimi. Trg poštne storitve je v analizi prikazan preko različnih vrst podatkov, kot so prihodki, stroški, količine, število zaposlenih, omrežje itd., glavni elementi analize pa so primerjave med temi posameznimi podatki, izvajalci in kategorijami storitve.

Podatki, ki jih je Agencija uporabila pri izdelavi analize, so bili pridobljeni iz spletnih strani Agencije Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (AJPES), spletnih strani posameznih izvajalcev poštne storitve, raziskav in analiz, ki jih v sodelovanju z zunanjimi izvajalci vsako leto izvaja Agencija, ter odgovorov na vprašalnike Agencije, ki so bili posredovani sedemnajstim izvajalcem poštne storitve, od osemnajstih, ki jih je na dan 31. decembra 2016 Agencija vodila v evidenci izvajalcev poštne storitve¹. Družbi Doortodoor, distribucija in trgovina d.o.o., ki se pozivu za odgovore na vprašalnik ni odzvala že več let, v letošnjem letu nismo poslali vprašalnika, saj je v stečajnem postopku. V primerjavi z letom 2015 je število izvajalcev poštne storitve, sodelujočih v raziskavi, manj za enega izvajalca.

Agencija je posredovala vprašalnike enemu izvajalcu univerzalne poštne storitve ter šestnajstim drugim izvajalcem poštne storitve, od katerih jih ima pet ugotovitveni sklep Agencije, saj izvajajo zamenljive poštne storitve², medtem ko ostalih enajst izvajalcev Agencija zgolj vodi v uradni evidenci na podlagi obvestila. Odgovore na vprašalnik je posredovalo vseh sedemnajst izvajalcev poštne storitve.

¹ <http://www.akos-rs.si/postne-storitve>

² Izvajalci zamenljivih poštne storitve, izvajajo takšne storitve, ki jih je mogoče z vidika uporabnika šteti za storitve, ki spadajo v nabor univerzalne poštne storitve, saj so v zadostni meri medsebojno zamenljive z univerzalno poštne storitvijo. Ti izvajalci imajo tudi omogočen dostop do poštne infrastrukture ali storitve iz nabora univerzalne poštne storitve (t.i. dostop do poštne omrežja družbe Pošta Slovenije d.o.o.).

2. Sodelujoči izvajalci poštних storitev v analizi trga

2.1 Izvajalec univerzalne poštne storitve

V analizo trga vključen izvajalec univerzalne poštne storitve je Pošta Slovenije, ki je na podlagi 3. in 5. člena ZPSto-2 izvajalka univerzalne poštne storitve v skladu z odločbo št. 3831-14/2013/3 z dne 16. 4. 2013. Pošta Slovenije ima dolžnost zagotavljati univerzalno storitev po predpisani kakovosti vsem uporabnikom poštних storitev na celotnem ozemlju Republike Slovenije pod enakimi pogoji trajno, redno in nemoteno.

2.2 Izvajalci poštних storitev storitve brez pridobljenega sklepa za izvajanje poštних storitev

ZPSto-2 v prvem odstavku 24. člena določa, da lahko poštne storitve, ob upoštevanju bistvenih zahtev, izvaja vsaka fizična ali pravna oseba, ki o tem vnaprej pisno ali po elektronski pošti obvesti Agencijo.

Omenjena pravna podlaga omogoča izvajanje poštних storitev na podlagi »splošnega dovoljenja«, tj. brez upravnega akta Agencije, in sicer na podlagi obvestila, ki je podlaga za vpis v uradno evidenco. Izvajalcev poštних storitev brez pridobljenega sklepa, ki so v nadaljevanju imenovani: »Ostali izvajalci³«, je bilo enajst (eden več kot v letu 2015), in sicer:

- Klade Logistika d.o.o.,
- Adi Lampret s.p.,
- Kurirček d.o.o.,
- CITY EXPRESS d.o.o.,
- DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.,
- DPD d.o.o.,
- GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d.o.o.,
- TNT Express Worldwide d.o.o. ter
- UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.
- ADPOST d.o.o.,
- Boštjan Lukežič s.p.

Družba Business Express d.o.o. že v letu 2015 ni imela več nobenega prometa iz naslova poštних oziroma kurirskih storitev, niti ni bil nihče več zaposlen. Dne 23.3.2016 je družba BUSINESS EXPRESS d.o.o. uradno prenehala z delovanjem, saj jo je prevzela družba City Express d.o.o. Družba ADPOST d.o.o. in samostojni podjetnik Boštjan Lukežič s.p., ki ju sicer vodimo v uradni evidenci Agencije, v letu 2016 nista izvajala poštних storitev, kar sta tudi ustrezno pojasnila.

2.3 Izvajalci poštних storitev, s pridobljenim ugotovitvenim sklepom za izvajanje zamenljivih poštних storitev

V letu 2016 je izvajalo poštne storitve s pridobljenim ugotovitvenim sklepom Agencije in s pogodbo s Pošto Slovenije za dostop do poštne infrastrukture ali storitev pet izvajalcev poštних storitev. Izvajalci poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom za izvajanje zamenljivih poštних storitev so v

³ Kadar v analizi primerjamo podatke Pošte Slovenije in vseh ostalih izvajalcev poštних storitev, namenoma pišemo »Vsi ostali izvajalci poštних storitev«, da ne pride do zamenjave s terminom Ostali izvajalci, ki so zgolj tisti izvajalci brez ugotovitvenega sklepa.

nadaljevanju imenovani: »Izvajalci zamenljivih poštних storitev«⁴. V primerjavi z letom 2015 je izvajalcev zamenljivih poštних storitev enako. V letu 2016 so trije izvajalci zamenljivih poštних storitev izvajali poštne storitve preko prvega in drugega dostopa, dva pa tudi preko tretjega dostopa.

Izvajalci zamenljivih poštних storitev, ki so sodelovali v analizi trga, so bili:

- EPPS, d.o.o.,
- INFORMATIKA d.d. (samo do marca 2016),
- KRO d.o.o.,
- MAKSMAIL d.o.o. ter
- IZBERI d.o.o. (ni izvajal prenosa pošiljk preko dostopa do omrežja)

Družba Informatika d.d. je v vprašalniku izpolnila podatke glede dostopa do poštne omrežja samo do meseca marca 2016, saj je prenehala z izvajanjem prenosa pošiljk preko dostopa poštne omrežja Pošte Slovenije. Izberi d.d. kot prejšnja leta, tudi v letu 2016 ni izvajal prenosa pošiljk preko dostopa do poštne omrežja Pošte Slovenije.

3. Metodologija analize

Sklopi analize, prek katerih smo proučili trg poštних storitev v Republiki Sloveniji, so sledeči:

1. Prihodki
2. Odhodki
3. Trg prenosa pisem, paketov, hitre pošte, drugih poštних in ostalih storitev
4. Razvoj novih storitev
5. Omrežje
6. Tokovi prenosa poštних pošiljk
7. Pritožbe
8. Kakovost

Za pridobitev statističnih podatkov na trgu so bili pripravljene trije različni vprašalniki, kar je pomembna metodološka razlika glede na leta pred 2015, ko sta bila vprašalnika le dva (eden za izvajalca univerzalne storitve in drugi za vse ostale). Vzrok za spremembo je različna obravnava treh »vrst« izvajalcev poštних storitev, kot so omenjeni v 2. poglavju. Agencija zbira statistične podatke o trgu poštних storitev skladno z 61. členom ZPSto-2 in Analiza trga poštних storitev je zgolj ena izmed načinov obravnav teh podatkov. Agencija potrebuje statistične podatke za svoje delo, kot tudi za poročanje Evropski komisiji ter, za potrebe sodelovanja z drugimi regulatornimi organi ter komuniciranja z javnostmi itd.

Vprašalnik za izvajalca univerzalne storitve (Pošta Slovenije) je obsežnejši in zajema veliko več postavk, kot ostala dva. Razlog je v zelo širokem naboru poštних storitev, ki jih ponuja Pošta Slovenije, saj je slednja izvajalka univerzalne storitve. Poleg navedenega je bilo vprašalniku, poleg ostalih vprašanj v primerjavi z verzijami pred letom 2014, dodano vprašanje glede pošiljk dostopa do omrežja.

⁴ Izvajanje zamenljivih poštних storitev v praksi pomeni, da Pošta Slovenije omogoča dostop za sortirane pošiljke, ki so po vsebini zamenljive z univerzalno poštno storitvijo, do regijskih sprejemnih poš v primeru prvega in drugega dostopa ter dostop do dostavnih ali izročilnih poš v primeru tretjega dostopa. Izvajalec zamenljivih poštних storitev mora na regijsko sprejemno pošto Pošte Slovenije dostaviti sortirane pošiljke, in sicer v primeru prvega dostopa po posameznih dostavnih poštah, v primeru drugega dostopa po posameznem dostavnem okraju ter v primeru tretjega dostopa po posameznem dostavnem okraju na dostavno pošto, slednja pa izvede preostale faze prenosa teh pošiljk.

Vprašalnika, ki sta bila posredovana Ostalim izvajalcem poštних storitev in Izvajalcem zamenljivih poštних storitev, ki jih bomo v nadaljevanju skupno poimenovali Vsi ostali izvajalci poštних storitev, sta podobna. Glavna razlika je v postavkah storitev, ki jih družbe izvajajo (ali izvajajo storitve dostopa do omrežja ali ne).

Vsebinsko bistvena sprememba vprašalnikov, v primerjavi s tistimi pred letom 2014, je v zbiranju podrobnejših podatkov o poslovanju izvajalcev poštних storitev. Agencija namreč od leta 2014 zbira podrobne podatke, ne samo o količinah posamičnih storitev, ampak tudi o njihovih prihodkih. Posledično je sedaj mogoče primerjati in analizirati količine s prihodki ločeno za npr. pisma, pakete, hitro pošto itd. Z zbiranjem podatkov na odhodkovni strani je Agenciji omogočena poglobitev analize tudi v tem segmentu. Od leta 2014 lahko primerjamo podatke med seboj, in sicer tako za prihodke po posameznih storitvah, kot tudi odhodke. Te skupine podatkov bodo lahko še bolj analizirane, ko bo Agencija razpolagala s podatki za več let, kar bo omogočalo primerjavo podatkov s prejšnjimi leti.

Analiza trga vse od leta 2014, ne uporablja več termina KEP (kurirske, ekspresne in paketne storitve), saj je bila zagotovljena dodatna segmentacija trga in ločena obravnava paketov ter hitre pošte, za katero veljajo krajši roki prenosa, kar je tudi glavna ločnica od paketa.

Časovnica analize trga je od leta 2011, ko je Slovenija liberalizirala trg poštних storitev, do vključno leta 2016.

V letu 2016 je v metodologijo dodana primerjava čistih prihodkov od prodaje in prihodkov poštних storitev med vsemi tremi skupinami izvajalcev poštних storitev.

4. Prihodki

V skladu s Slovenskimi računovodskimi standardi so prihodki povečanja gospodarskih koristi v obračunskem obdobju v obliki povečanj sredstev (na primer denarja ali terjatev zaradi prodaje blaga) ali zmanjšanj dolgov (na primer zaradi opustitve njihove poravnave). Prek poslovnega izida vplivajo na velikost kapitala.

Prihodki se razčlenjujejo na poslovne prihodke, finančne prihodke in druge prihodke. Poslovni prihodki in finančni prihodki se štejejo kot redni prihodki.

Poslovni prihodki so prihodki od prodaje, ki jih obravnavamo v nadaljevanju in drugi poslovni prihodki, povezani s poslovnimi učinki.

4.1. Prihodki od prodaje na trgu poštних storitev

Prihodke od prodaje sestavljajo prodajne vrednosti prodanih proizvodov oziroma trgovskega blaga in materiala ter opravljenih storitev v obračunskem obdobju (razen finančnih prihodkov na tej podlagi). Razčlenjujejo se na prihodke od prodaje lastnih poslovnih učinkov (proizvodov in storitev) ter prihodke od prodaje trgovskega blaga in materiala.

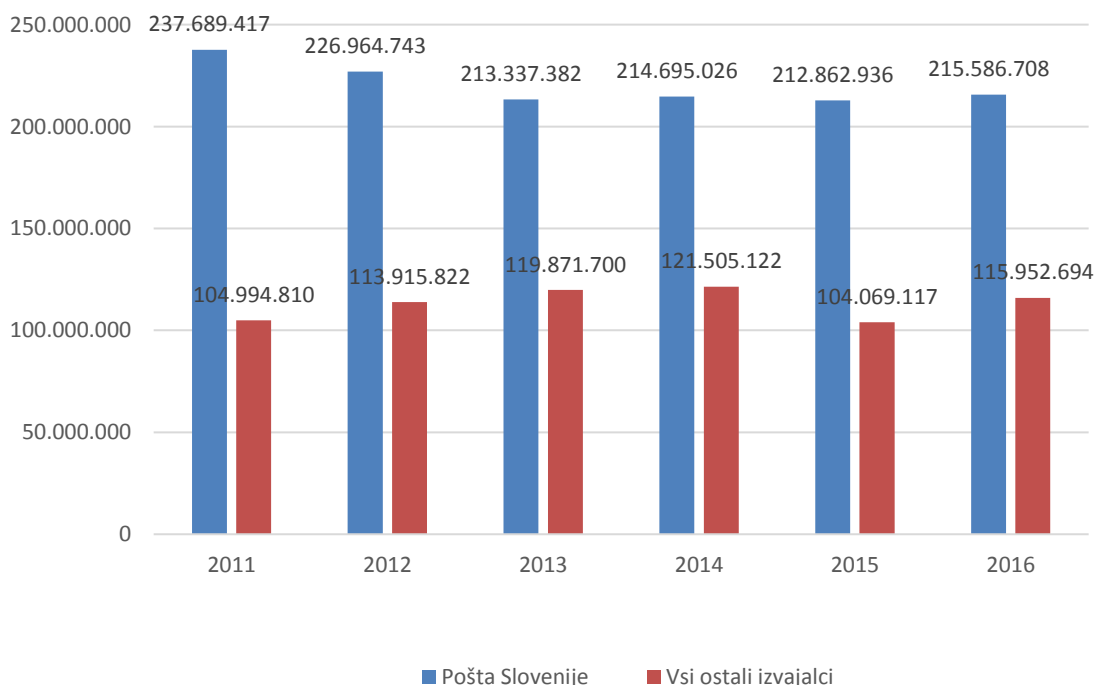
V analizi najprej navajamo podatke čistih prihodkov prodaje, ki obsegajo celotno prodajo, torej tako poštних storitev, kot tudi drugih storitev s katerimi se podjetje ukvarja. Poleg teh prihodkov pa v analizi prikazujemo in med seboj primerjamo tudi prihodke, ki so ustvarjeni zgolj s prodajo poštних storitev iz česa lahko ugotovljamo v kakšnem deležu se izvajalci poštних storitev dejansko ukvarjajo s poštними storitvami.

Vsi izvajalci poštних storitev so v letu 2016 ustvarili 332 mio evrov čistih prihodkov iz prodaje, kar je skoraj 15 mio evrov več kot v letu 2015, ko je bilo ustvarjenih 317 mio evrov. Najvišjo rast so beležili Ostali izvajalci in pa Pošta Slovenije.

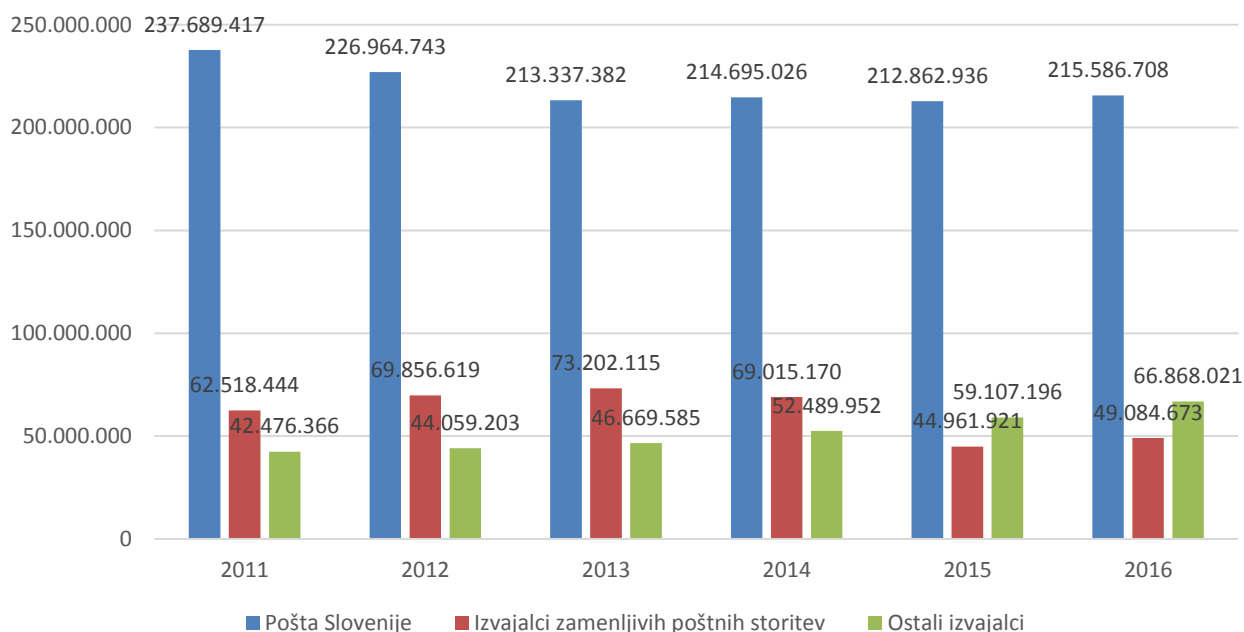
Pomembno je omeniti, da je družba TNT Express Worldwide d.o.o. v letu 2017 spremenila poslovno leto. In sicer bo v bodoče poslovno leto te družbe trajalo od 1.6. do 31.5. Poleg tega je družba Informatika d.d. v mesecu marcu 2016 prenehala s prenosom pošilk preko dostopa do omrežja Pošte Slovenije. Podatki Informatike d.d., v tej analizi, so torej samo za prve tri mesece. Po pojasnilih vodstva je podjetje vso dejavnost tiskanja in kuvertiranja preselilo na podjetje EPPS d.o.o.

Kot je razvidno iz slike 1, je Pošta Slovenije v letu 2016 ustvarila 65 % vseh prihodkov iz naslova čistih prihodkov od prodaje vseh izvajalcev poštних storitev. Znižanje tržnega deleža v letu 2016 v primerjavi z letom 2015 (67 %) je posledica zvišanja prihodkov predvsem družb, ki se ukvarjajo s prenosom paketov in hitre pošte. Kot je še razvidno iz slike 1, so se v letu 2016 na trgu poštних storitev skupni čisti prihodki od prodaje v primerjavi z letom 2015 zvišali. Posamično je bil padec čistih prihodkov od prodaje, v primerjavi z letom 2015, beležen pri dveh izvajalcih poštних storitev, in sicer pri podjetjih Adi Lampret s.p. in Izberi d.o.o. Vsem drugim so se prihodki zvišali.

Slika 1: Primerjava čistih prihodkov od prodaje med Pošto Slovenije in vsemi ostalimi izvajalci poštних storitev

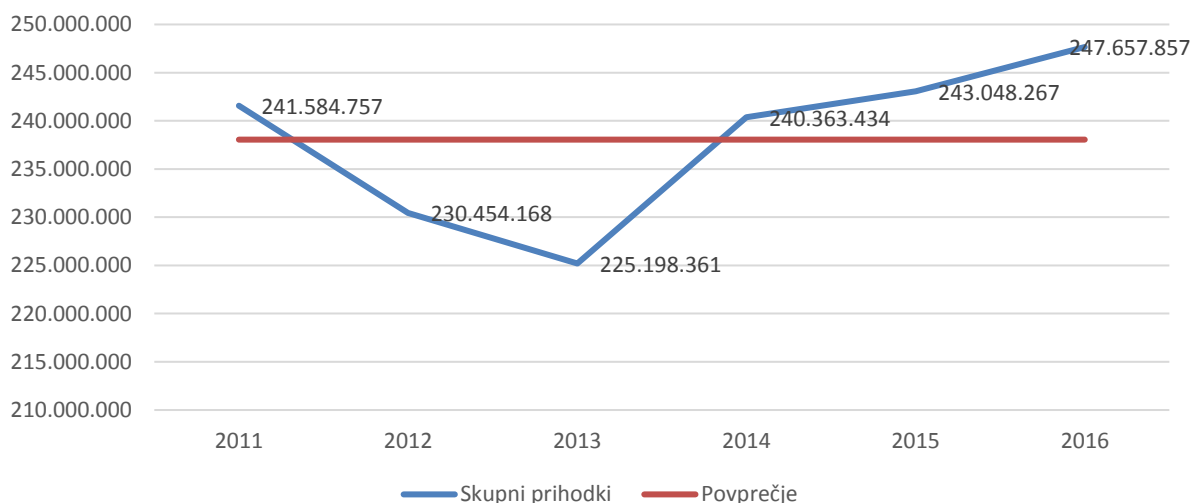


Slika 2: Primerjava čistih prihodkov od prodaje med vsemi tremi skupinami izvajalcev poštne storitev



Iz slike 3 je razvidno, da so prihodki zgolj iz izvajanja poštne storitev od leta 2011 do 2013 upadali in dosegli dno v letu 2013. V letih od 2014 do 2016 pa je spet bilo zaznati okrevanje. Razlog temu je predvsem povečanje prihodkov družb, ki se ukvarjajo s paketi in hitro pošto oz. ekspresnimi pošiljkami.

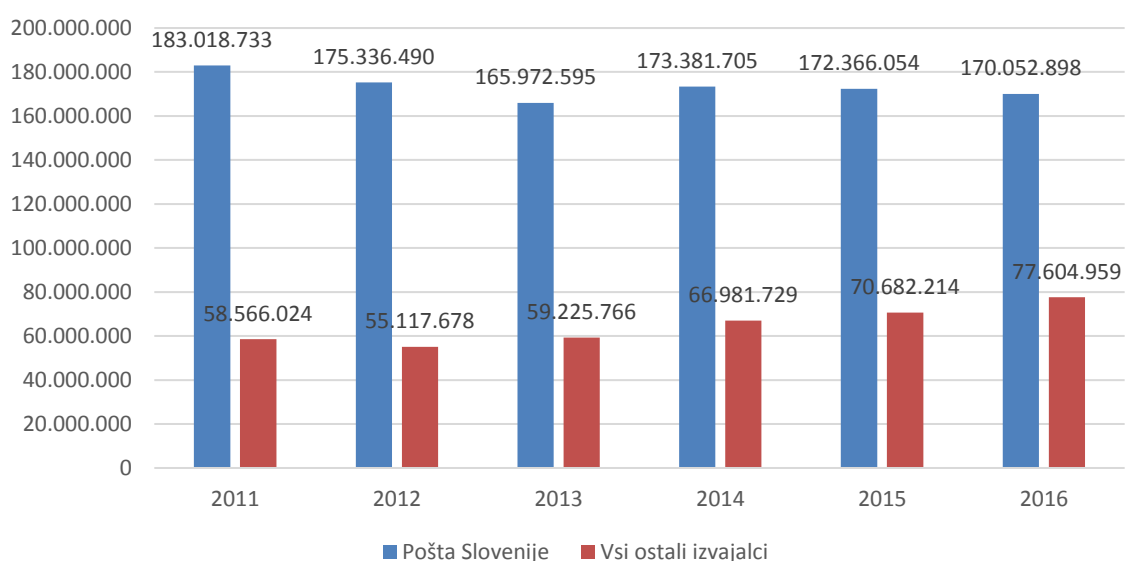
Slika 3: Trend gibanja prihodkov izvajanja poštne storitev v Sloveniji od 2011 do 2016



Pri pregledu prihodkov iz naslova prodaje poštne storitev je razvidno, da trg od svoje najnižje točke raste, kar je v glavnem posledica krepitve prihodkov iz poštne storitev pri Ostalih izvajalcih (v letu 2016 približno 6 mio evrov) med tem, ko delež Pošte Slovenije v celotnih prihodkih od leta 2011 pada.

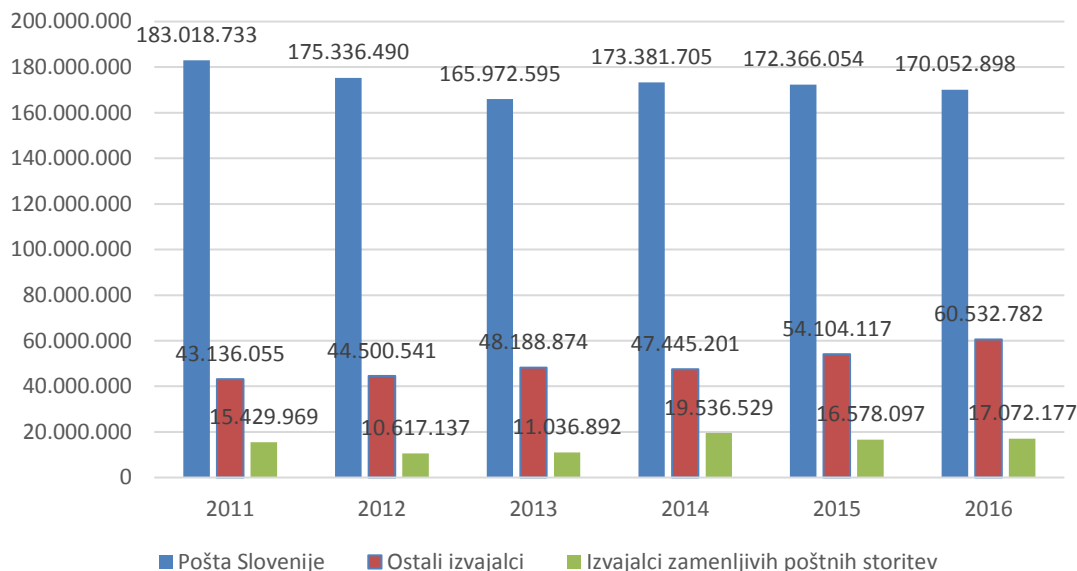
Pri primerjavi je potrebno opozoriti, da prihodki od prodaje poštnih storitev pri Pošti Slovenije vsebujejo tudi storitve, ki jih sicer ZPSto-2 ne opredeljuje kot poštna storitve (npr. nenaslovljene pošiljke, logistične storitve, jutranja dostava itd.), česar zaradi konsistentnosti primerjave podatkov s preteklimi leti nismo spreminjali. Potrebno je tudi opozoriti, da so prihodki podjetja Kurirček d.o.o. ocenjeni (na podlagi podatkov o prihodkih in količinah iz leta 2015)⁵, saj jih nismo prejeli.

Slika 4: Primerjava prihodkov od prodaje poštnih storitev med Pošto Slovenije in Vsemi ostalimi izvajalci poštnih storitev



⁵ Prihodki podjetja Kurirček d.o.o. so ocenjeni na način, da smo najprej izračunali delež prihodkov v primerjavi s količinami za vsako posamezno storitev iz leta 2015. Nato smo izračunani delež pomnožili s količinami v letu 2016. Zmnožek tega izračuna predstavlja oceno prihodkov družbe za leto 2016.

Slika 5: Primerjava prihodkov od prodaje poštnih storitev med vsemi tremi skupinami izvajalcev poštnih storitev

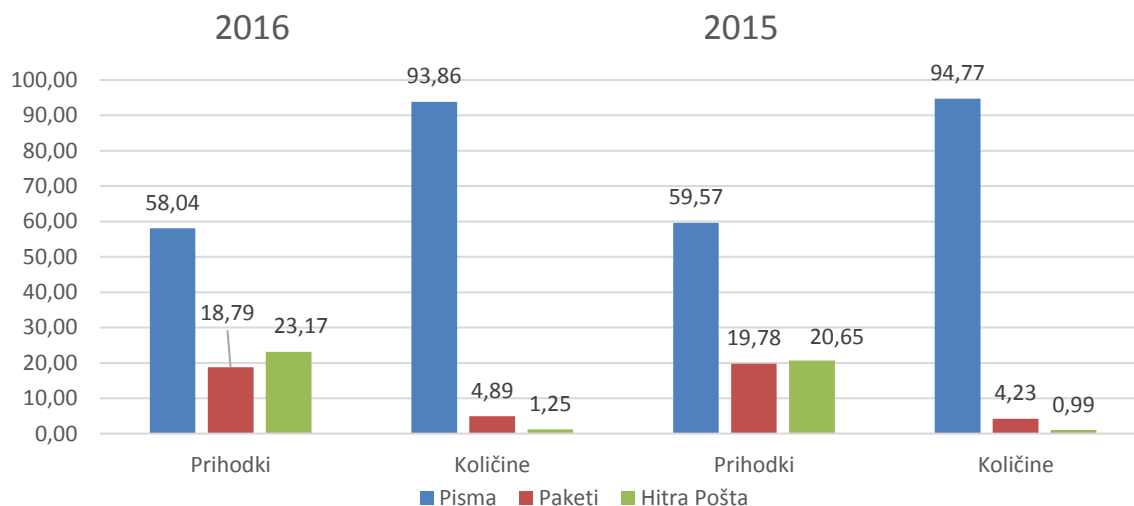


4.2. Količine, prihodki in deleži

Analiza za leto 2016 nadaljuje v letu 2014 uvedeno segmentacijo trga, saj je opuščena primerjava izvajalca univerzalne storitve z ostalimi izvajalci preko KEP storitev.

Iz slike 6 je razvidno, da so tako z vidika količin, kot tudi prihodkov, ki jih generirajo, pisma še vedno tista, ki predstavljajo glavnino storitev na trgu poštnih storitev. Sledijo jim paketi na drugem mestu ter nazadnje hitra pošta. Iz slike 6 je tudi razvidno, da je hitra pošta prehitela pakete z vidika prihodkov, kar pomeni krepitev trenda hitre pošte, kot storitve izvajanja poštnih storitev. Tudi delež količin storitev prenosa paketa je v porastu, medtem, ko je delež pisem količinsko v upadu (6 mio pošiljk), prihodkovno pa je beležil v letu 2016 zvišanje za 3 mio evrov.

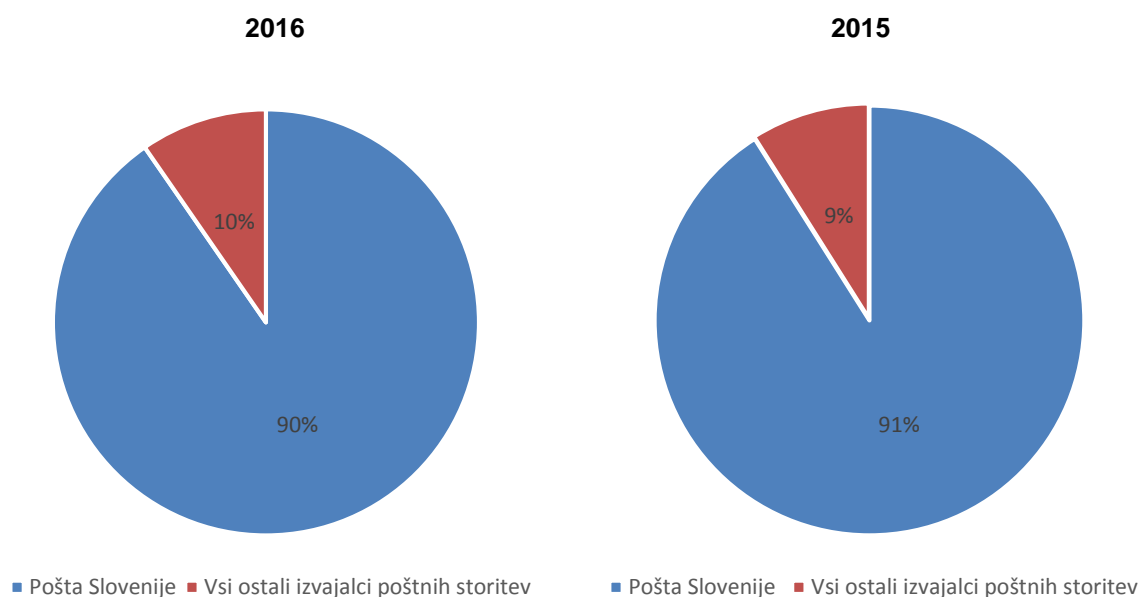
Slika 6: Deleži pisemskega in paketnega trga ter trga hitre pošte po količinah in prihodkih (notranji in čezmejni promet)



Pisma, za 1 % točko manj kot v letu 2015 predstavljajo skoraj 94 % količin, generirajo pa 58 % prihodkov, medtem ko npr. približno 1 odstotek storitev hitre pošte generira 23 % prihodkov. Paketi in hitra pošta imajo višji delež prihodkov, kot pa delež količin.

Slika 7 prikazuje deleže izvajalcev poštne storitve na segmentu trga pisem. Razvidno je, da je Pošta Slovenije, v prihodkih, na pisemskem trgu udeležena 90 %. V primerjavi z letom 2015 je delež Pošte Slovenije praktično enak, čeprav je zvišala prihodke za 2 mio evrov.

Slika 7: Delež v prihodkih trga pisem (notranji in čezmejni promet)



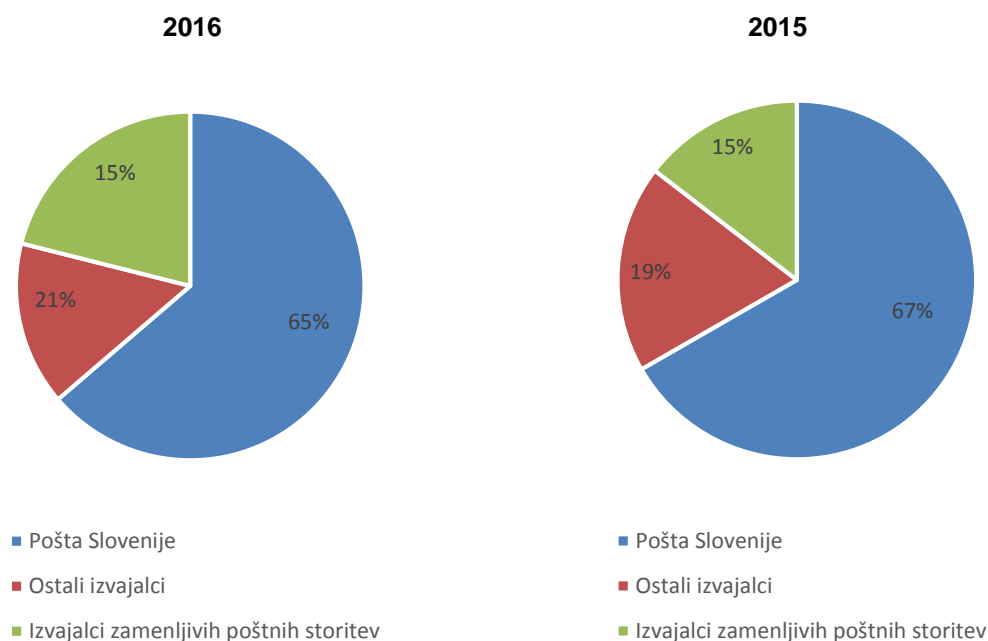
5. Odhodki

V skladu s Slovenskimi računovodskimi standardi so odhodki zmanjšanje gospodarskih koristi v obračunskem obdobju v obliki zmanjšanj sredstev (na primer zalog blaga zaradi prodaje) ali povečanj dolgov (na primer zaradi zaračunanih obresti); prek poslovnega izida vplivajo na velikost kapitala.

Odhodki se razvrščajo na poslovne odhodke, finančne odhodke in druge odhodke. Poslovni odhodki in finančni odhodki so redni odhodki.

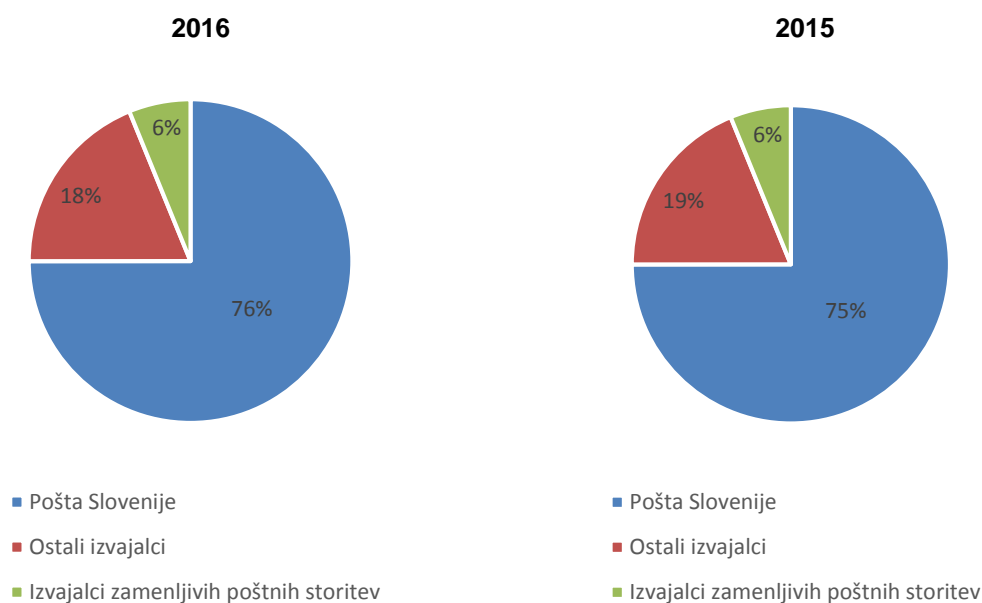
Največje odhodke na trgu ima Pošta Slovenije, ki je tudi absolutno največje podjetje na trgu in je izvajalka univerzalne storitve. Pošto Slovenije na odhodkovni strani »bremenijo« stalni stroški omrežja za izvajanje poštnih storitev, ki je največje omrežje na trgu poštnih storitev v Sloveniji.

Slika 8: Delež celotnih odhodkov vseh izvajalcev na trgu poštnih storitev



Kot je razvidno iz slike 8 se je v letu 2016 delež celotnih odhodkov Pošte Slovenije v primerjavi z Vsemi ostalimi izvajalci znižal za 2 %, v enaki meri pa se je zvišal delež celotnih odhodkov Ostalih izvajalcev. Delež celotnih odhodkov Izvajalcev zamenljivih storitev pa je v letu 2016 v primerjavi z letom 2015 ostal enak.

Slika 9: Delež odhodkov za izvajanje poštних storitev vseh izvajalcev trga poštних storitev



Slika 9 kaže, da se tudi deleži odhodkov za izvajanje poštних storitev v primerjavi z letom 2015 niso bistveno spremenili.

6. Trg prenosa pisem

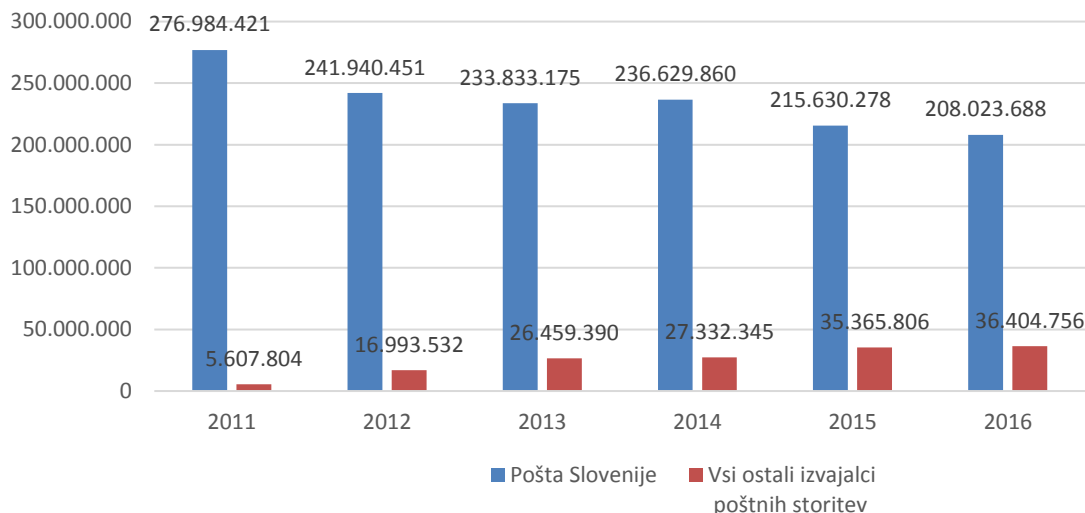
Trg prenosa pisem je segment trga poštних storitev, kjer se opravlja sprejem, usmerjanje, prevoz in dostava pisem. Osnovna funkcija storitve pisma je prenos komunikacije med pošiljateljem in naslovnikom. Pisma v analizi obsegajo pošiljke korespondence, brez tiskovin, direktne pošte in publikacij.

Trg prenosa pisem v notranjem prometu je v domeni izvajalca univerzalne storitve, torej Pošte Slovenije. Poleg le-te izvajajo prenos pisem še Izvajalci zamenljivih poštних storitev z izjemo družbe Izberi d.o.o. Izmed Ostalih izvajalcev pa sta v letu 2016 prenos pisem v notranjem prometu izvajali dve družbi, in sicer Kurirček d.o.o. in Adi Lampret s.p.

Slika 10 kaže, da so Pošti Slovenije količine pisem v notranjem prometu med letoma 2011 in 2013 upadale, vendar se je ta trend v letu 2014 prekinil, saj je število pisem v primerjavi z letom 2013 naraslo, v letih 2015 in 2016 pa je ta padec spet bolj očiten. Padec pisem v notranjem prometu v zadnjem letu pri Pošti Slovenije je v glavnem posledica padca količin standardnega pisma⁶.

⁶ Pri tem opozarjamo, da je potrebna previdnost pri obravnavi skupne količine pisem na trgu, in sicer zaradi posebnosti trga pisem v dostopu do omrežja. Pri interpretaciji skupnih količin pisem se pisem v dostopu do omrežja ne sme podvajati. Pisma, ki jih imajo Izvajalci zamenljivih poštних storitev in istih storitev, ki jih ima Pošta Slovenije, saj gre za iste pošiljke (pošiljka izvajalca zamenljive storitve je preko dostopa vhodna pošiljka za izvajalca univerzalne storitve, torej Pošte Slovenije). Vendar, ko na sliki 8 primerjamo količine pošiljk pisem, in med temi tudi pisma v dostopu do omrežja, pa upoštevamo tako količine, ki jih pri sebi evidentirajo tako izvajalci zamenljivih poštних storitev, kot tudi Pošta Slovenije, saj si oboji štejejo te pošiljke med svoje količine in bi bilo izvzetje iz njihovega nabora količin napačno.

Slika 10: Primerjava količin pošiljk na trgu pisem v notranjem prometu med Pošto Slovenije in vsemi ostalimi izvajalci

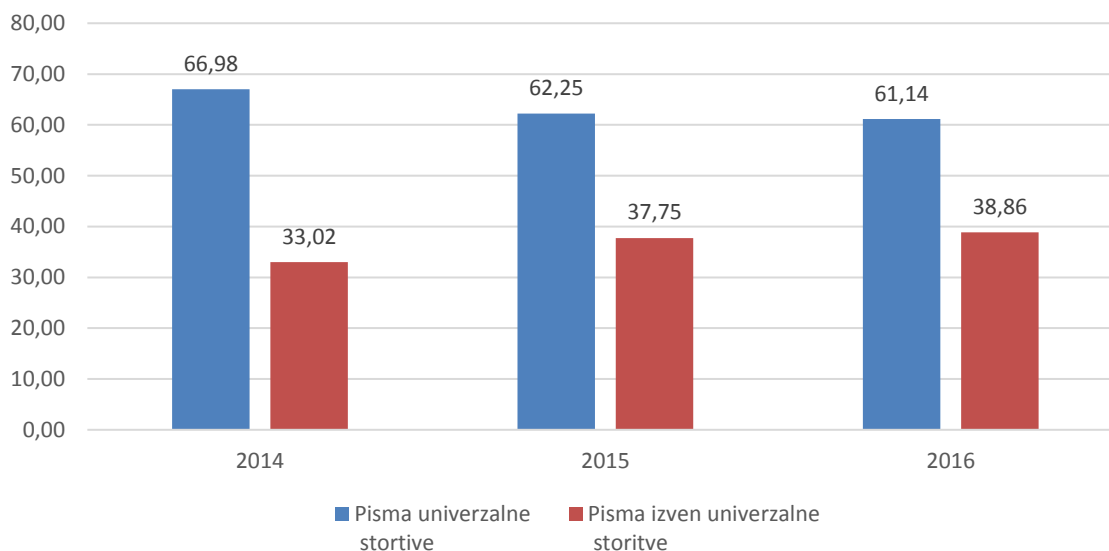


Tržni delež Pošte Slovenije, v količinah pisem v notranjem prometu, je 85 %. Vsi ostali izvajalci poštne storitve skupaj si delijo 15 %. Od leta 2014 je Pošta Slovenije izgubila 5 %, ko je bil njen delež pisem še 90 %. Pisemski trg notranjega prometa je od leta 2011 do leta 2016 v celoti upadel za več kot 38 mio pošiljk. Pošti Slovenije je promet v tem obdobju upadel za skoraj 69 mio pošiljk, medtem ko se je Vsem ostalim izvajalcev promet povečal za skoraj 31 mio pošiljk.

Trg prenosa pisem v notranjem prometu v veliki večini tvorijo pisma, ki spadajo v nabor univerzalne storitve, kar je razvidno iz slike 11.

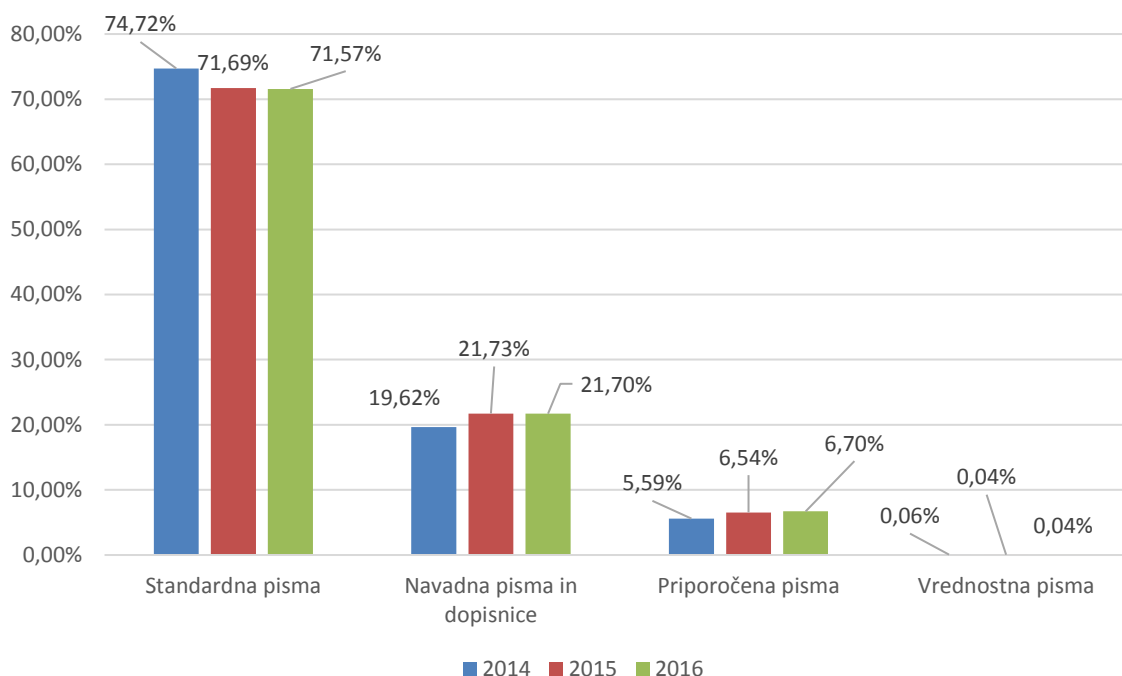
Na trgu prenosa pisem v notranjem prometu imajo pisma univerzalne storitve 61 % delež, medtem ko je delež pisem izven okvira univerzalne storitve 39 %. Kot je razvidno iz slike 11 se je v letu 2016 to razmerje zvišalo v prid pošiljkam izven univerzalne storitve, kar pomeni, da je vedno več pošiljk v dostopu do omrežja in v segmentu poslovnega pisma.

Slika 11: Delež količin na trgu prenosa pisem v notranjem prometu vseh izvajalcev poštne storitve med pismi znotraj univerzalne storitve in pismi izven le-te



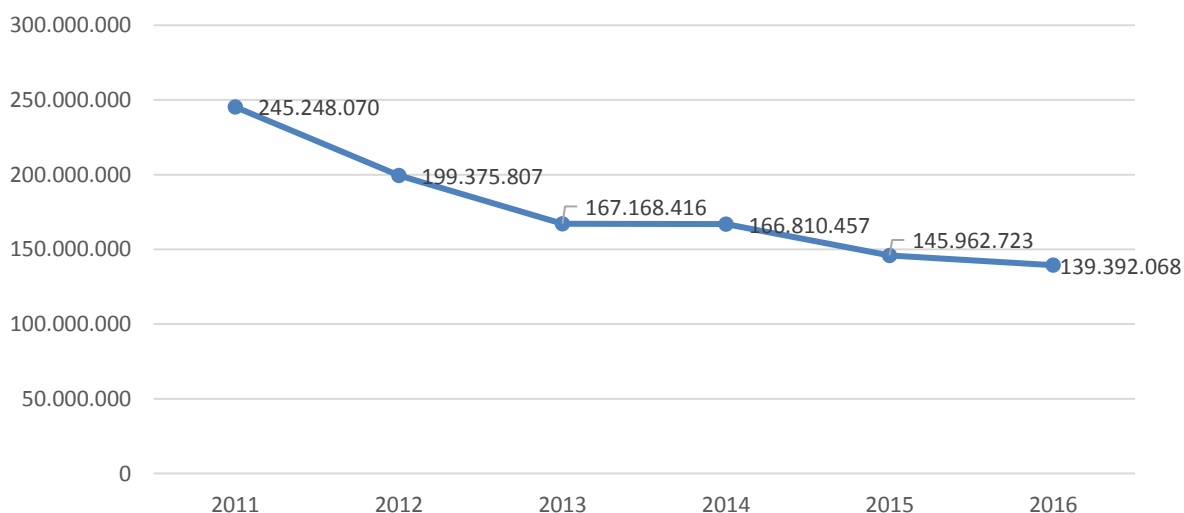
Trg pisem univerzalne storitve v notranjem prometu, brez tiskovin in pošilk za slepe in slabovidne, katerih skupno število je bilo v letu 2016 slabih 150 mio pošilk, tvorita v glavnem standardno in navadno pismo s 139 mio pošilk (ob priporočenih pošilkah in vrednostnih pošilkah). Npr. v letu 2013 je bil delež standardnega pisma v primerjavi z ostalimi pisemskimi pošilkami znotraj univerzalne storitve 72 %, v letu 2014 slabih 75 %, v letu 2015 72 % in letu 2016 prav tako 72 %. Pisma iz naslova univerzalne storitve se drastično zmanjšujejo. Pri tem je potrebno upoštevati dejstvo, da je to zmanjšanje tudi posledica delnega prehoda te storitve na t.i. poslovno pismo in na pisma v dostopu do omrežja. Od leta 2011 do leta 2016 so pisma univerzalne storitve upadle za več kot 105 mio pošilk, se pa vsako leto povišujejo npr. pošiljke iz dostopa do omrežja. Od 2014 do 2016 so se standardna in navadna pisma v dostopu do omrežja povečala za več kot 6 mio pošilk.

Slika 12: Delež količin pošiljk znotraj trga pisem univerzalne storitve v notranjem prometu



Slika 13 sicer kaže na približno 40 % upad standardnega in navadnega pisma ter dopisnic v letu 2016 v primerjavi z letom 2011. Pri interpretaciji tega podatka je potrebna določena pazljivost, saj ta upad, kot omenjeno že zgoraj, ni povezan zgolj z upadom količin teh pošiljk na trgu. Delno so se količine standardnega in navadnega pisma prenesle na Izvajalce zamenljivih poštних storitev oz. na količine dostopa do omrežja, delno pa je standardno pismo zamenjala storitev Pošte Slovenije izven okvira univerzalne storitve, in sicer poslovno pismo.

Slika 13: Število skupnih količin standardnega in navadnega pisma ter dopisnic



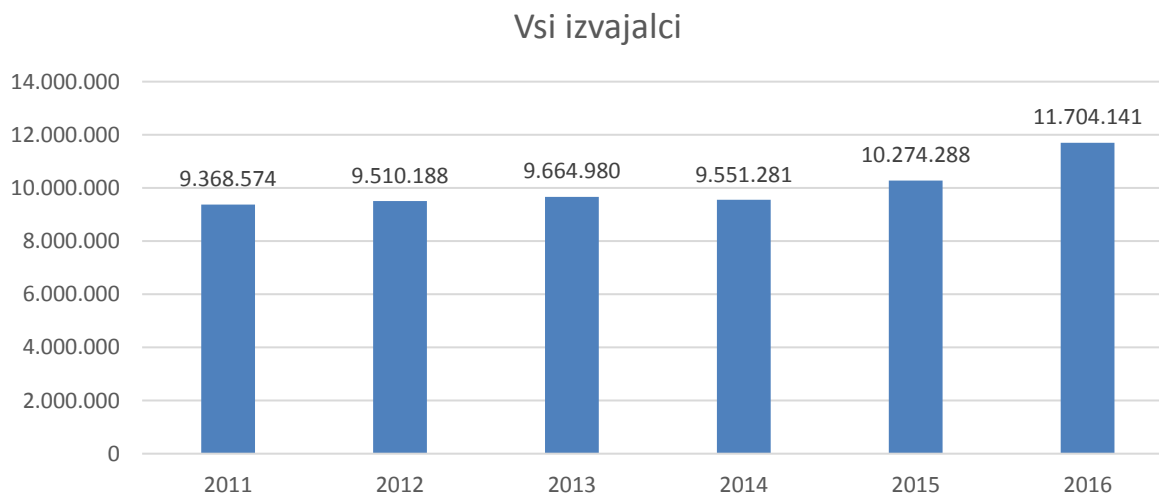
V čezmejnem prometu (v prispetju in dopravi) izvaja prenos pisem v glavnem Pošta Slovenije, ki je v letu 2016 prenesla 16.990.722 pisem, v letu 2015 17.159.998 pisem in v letu 2014 18.246.604 pisem, kar pomeni, da je tudi čezmejni promet v dveh letih dni upadel, in sicer za približno 1,3 mio pošiljk. Ostali izvajalci poštnih storitev so v čezmejnem prometu prenesli manj kot 1 % prenesenih pisem zato podrobnejša obravnava količin pisem v čezmejnem prometu ni smiselna.

7. Trg prenosa paketov

Trg prenosa paketov je segment trga poštnih storitev, kjer se opravlja sprejem, usmerjanje, prevoz in dostava paketnih pošiljk. Osnovna funkcija paketne storitve je prenos blaga med pošiljateljem in naslovnikom, ki je lahko z označeno vrednostjo ali brez nje. Paketne pošiljke so pošiljke do 20 kg, katerih vsebina je blago, in pošiljke do 2 kg, če ne ustrezajo dimenzijskim zahtevam za pisma. Kot univerzalna storitev se izvajajo paketi izvajalca univerzalne storitve do 10 kilogramov v notranjem in 20 kg za prejete pakete iz drugih držav članic EU.

Trg paketnih pošiljk v notranjem prometu je v letu 2016 obsegal 11,7 mio paketov, v 2015 pa 10,3 mio paketov, kar pomeni, da se je paketni trg v letu dni okrepil za 1,4 mio paketov. Največji delež na trgu prenosa paketov v notranjem prometu, podobno kot pri pismih, pripada Pošti Slovenije. Sicer pa poleg le-te paketno dostavo izvajajo v notranjem prometu še Maksmail d.o.o., DPD d.o.o., Adi Lampret s.p. in GLS d.o.o. in Kurirček d.o.o.

Slika 14: Količine prenosa paketov v notranjem prometu

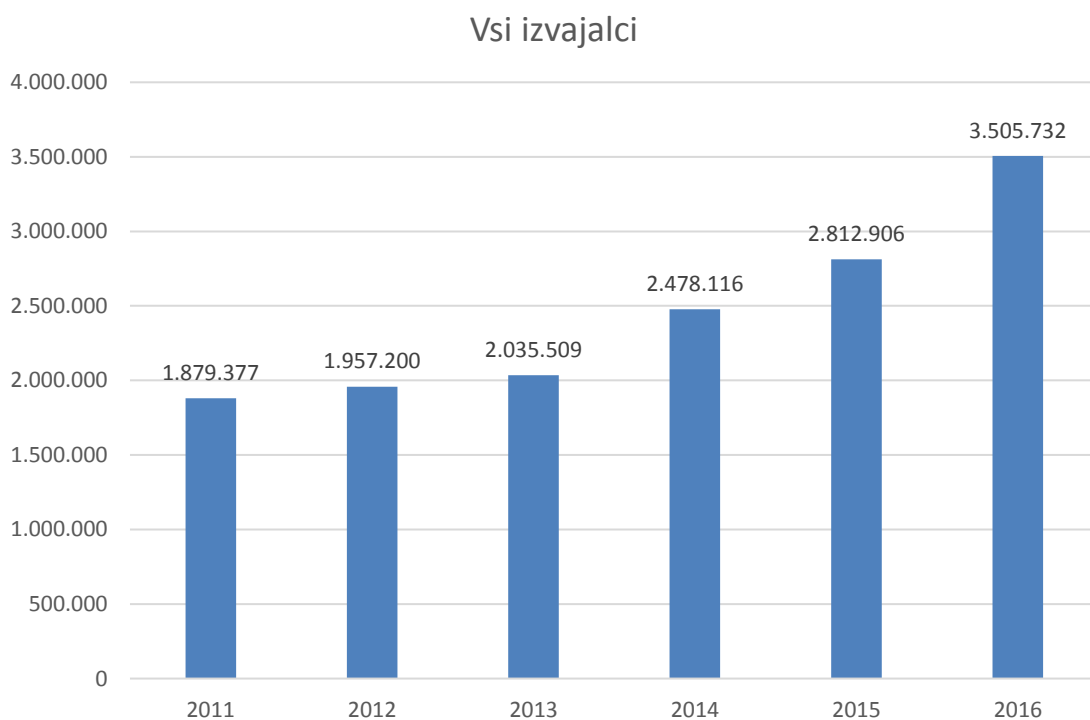


V čezmejnem prometu so v letu 2016 imeli največji delež na trgu paketov Vsi ostali izvajalci poštnih storitev, med njimi še posebej Ostali izvajalci. Po količini je celoten trg paketov v letu 2016 znašal 1,9 mio paketov (v letu 2015 1,7 mio). V primerjavi z letom 2015 se je ta trg okrepil za 17 % (v letu 2015 je bilo izboljšanje v primerjavi z letom 2014 v višini 16 %).

8. Trg prenosa hitre pošte

Segment trga, ki ga obsega prenos hitre pošte se ne loči glede na obliko pošiljke ali njeno vsebino temveč v kategorijo hitre pošte spadajo vse pošiljke, ki imajo krajši rok prenosa, kot to velja za prenos običajnih (npr. standardnih in navadnih) pisem in paketov. Iz slike 15 je razvidno, da količine na tem trgu iz leta v leto rastejo. Na trgu hitre pošte imajo Ostali izvajalci poštnih storitev večinski delež.

Slika 15: Količine prenosa hitre pošte (paketov in dokumentov) v notranjem in čezmejnem prometu



9. Trg prenosa drugih poštних storitev in ostalih storitev

Trg prenosa naslovljenih publikacij si že več let delita Pošta Slovenije in podjetje Izberi d.o.o. V letu 2016 je bilo razmerje naslovljenih publikacij med tema dvema družbama 37 % proti 63 %. Pri Pošti Slovenije so znotraj te primerjave poleg publikacij upoštevane še storitve tiskovine, ki spada med univerzalno storitev. V prejšnjih letih so prenos teh pošiljk izvajali, sicer z majhnimi količinami, tudi Maksmail d.o.o., Adi Lampret s.p. in DPD d.o.o.

Prenos naslovljene direktne pošiljke sta v letu 2016 izvajali samo Pošta Slovenije in Kurirček d.o.o. V letu 2015 je bilo izvajalcev več, in sicer so to bili Pošta Slovenije, Maksmail d.o.o., Izberi d.o.o., Adi Lampret s.p. in Kurirček d.o.o. Pošta Slovenije ima praktično celoten delež teh pošiljk. Podobno velja za nenaslovljene pošiljke⁷, ki jih je, glede na odgovore izvajalcev poštних storitev, v letu 2016 prenašala le Pošta Slovenije.

Spodaj je podan tabelaričen prikaz nekaterih dodatnih storitev, ki jih izvajajo izvajalci poštних storitev brez Pošte Slovenije. Kot je razvidno iz tabel 1 in 2, terminsko dostavo pošiljk v letu 2016 ponuja svojim uporabnikom enajst izvajalcev poštних storitev, medtem ko jih nudi brezplačno ponovno dostavo osem.

Za ponudbo sobotne dostave pošiljk so se odločila le štiri podjetja. Storitve carinjenja in skladiščenja jih izvaja sedem. Pet jih izvaja storitev prevzema ter dostave na poštna okna Pošte Slovenije, ki poskrbi za njihovo usmerjanje, prevoz in dostavo. Dvanajst jih izvaja predpripravo pošiljk, devet jih ponuja tudi storitev spletni programi za pomoč uporabnikom, paketomate pa ima samo eden izmed vseh ostalih izvajalcev in sicer GLS, logistične storitve d.o.o.

Ponovno velja izpostaviti, da se za prenos pisemskih pošiljk, ki ga izvajajo izvajalci zamenljivih poštних storitev, šteje dostop do omrežja na podlagi pogodbe, sklenjene med izvajalcem zamenljivih poštних storitev in Pošto Slovenije.

⁷ Skladno z ZPSto-2 nenaslovljene in delno naslovljene pošiljke ne spadajo med poštne storitve (kot tudi ne storitve, ki jih pošiljatelj izvede sam ali kadar je pošiljatelj istočasno tudi naslovník).

Tabela 1: Izvajalci zamenljivih poštnih storitev

2016	IZBERI	EPPS ⁸	KRO ⁹	MAKSMAIL ¹⁰	INFORMATIKA ¹¹
Prenos pisemskih pošiljk	DA	DA	DA	DA	DA
Prenos paketnih pošiljk	NE	NE	NE	DA	NE
Prenos nenaslovljenih pošiljk	DA	NE	NE	DA	NE
Terminska dostava pošiljk (dostava ob vnaprej določeni uri)	DA	NE	NE	DA	NE
Sobotna dostava pošiljk	DA	NE	NE	NE	NE
Brezplačna ponovna dostava pošiljk	DA	NE	NE	NE	NE
Prevzem in dostava na poštna okenca Pošte Slovenije	NE	NE	DA	DA	NE
Dodatna storitev carinjenja pošiljk in skladiščenje	NE	NE	NE	NE	NE
Predpriprava pošiljk	DA	DA	DA	DA	DA
Spletni programi za pomoč uporabnikom	NE	NE	NE	NE	NE
Paketomat	NE	NE	NE	NE	NE

Tabela 2: Ostali izvajalci poštnih storitev

2016	ADI LAMPRET	CITY EXPRESS	DHL ¹²	DPD	GLS	KLADE LOGISTIKA	KURIRČEK	TNT	UPS
Prenos pisemskih pošiljk	DA	NE	NE	NE	NE	NE	DA	NE	NE
Prenos paketnih pošiljk	DA	NE	NE	DA	DA	NE	DA	NE	NE
Prenos nenaslovljenih pošiljk	DA	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE
Terminska dostava pošiljk (dostava ob vnaprej določeni uri)	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA
Sobotna dostava pošiljk	NE	NE	NE	NE	NE	NE	DA	DA	DA
Brezplačna ponovna dostava pošiljk	NE	DA	NE	DA	DA	DA	DA	DA	DA
Prevzem in dostava na poštna okenca Pošte Slovenije	NE	DA	NE	DA	NE	NE	DA	NE	NE
Dodatna storitev carinjenja pošiljk in skladiščenje	DA	NE	DA	DA	NE	DA	DA	DA	DA
Predpriprava pošiljk	DA	DA	NE	DA	DA	NE	DA	DA	DA
Spletni programi za pomoč uporabnikom	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA
Paketomat	NE	NE	NE	NE	DA	NE	NE	NE	NE

⁸ EPPS d.o.o. ni podal odgovorov na vprašanje o ostalih storitvah. Upoštevali smo podatke iz prejšnjih let.

⁹ KRO d.o.o. ni podal odgovorov na vprašanje o ostalih storitvah. Upoštevali smo podatke iz prejšnjih let.

¹⁰ Maksmail d.o.o. ni podal odgovorov na vprašanje o ostalih storitvah. Upoštevali smo podatke iz prejšnjih let.

¹¹ Informatika d.d. ni podala odgovorov na vprašanje o ostalih storitvah. Upoštevali smo podatke iz prejšnjih let.

¹² DHL Ekspres (Slovenija), d.o.o. ni podal odgovorov na vprašanje o ostalih storitvah. Upoštevali smo podatke iz prejšnjih let.

10. Razvoj novih storitev

Z vidika odzivnosti izvajalcev poštних storitev na spremenjene tržne razmere je v okviru analize smiselno izpostaviti oblikovanje novih storitev v okviru izvajanja poštних storitev.

Agencija od leta 2013 sprašuje vse izvajalce poštних storitev glede uvedbe kakšne nove oblike storitev.

V letu 2013 je Agencija prejela odgovor Pošte Slovenije, da je uvedla kot novo storitev »jutranjo dostavo«, v okviru katere izvaja dostavo časopisov do 7:00 zjutraj, ter odgovor podjetja EPPS, ki je navedlo kot novo storitev »e-račun«, s katero nudi dostavo e-računov v elektronsko banko.

V letu 2014 je družba DPD d.o.o. odgovorila, da prejemnik na dan dostave po novem prejme obvestilo v kakšnem časovnem okviru mu bo pošiljka dostavljena. Družba GLS d.o.o. ima novo storitev, ki jo poimenuje Fleksibilna dostava, v skladu s katero GLS d.o.o. obvesti prejemnika o dostavi in mu na izbiro ponudi več možnosti dostave. Poleg te storitve pa GLS d.o.o. omogoča dostavo direktno v njihove enote (Shop delivery). EPPS d.o.o. ponuja možnost elektronskega arhiviranja.

V letu 2015 je Pošta Slovenije uvedla številne novosti. Sedaj omogoča strankam:

- izbiro mesta za izročanje in prevzemanje paketov;
- segmentirano distribucijo nenaslovljene direktne pošte in nenaslovljene publikacije;
- ob prejemu novega blaga sočasno vrnitev reklamiranega blaga;
- razširitev možnosti seštevanja mas v okviru dostave več pošiljk za istega naslovnika;
- dopolnitev ponudbe paketnih storitev s storitvijo Mali poslovni paket;
- prevzem paketov na 114 bencinskih servisih Petrola, ki ponujajo storitev Oddaja paketov.

Poleg zgoraj omenjenih novosti je Pošta Slovenije uvedla še določene spremembe na področju logistike, plačilnih storitev, aplikativnih podpor.

Družba Izberi d.o.o. je kot novost sporočila, da je v letu 2015 ponudila storitev Naslovljene direktne pošte.

Družba GLS d.o.o. je sporočila, da je v letu 2015 uvedla t.i. Customer event in System event.

Družba DPD d.o.o. je obvestila, da od leta 2015 proaktivno obvešča stranke o statusih pošiljk za izvozne pakete.

Družba City Express d.o.o. je kot novost v letu 2015 sporočila novi storitvi, in sicer sms in mail storitev.

Iz letnega poročila za leto 2016 razvidno, da je Pošta Slovenije uvedla sledeče novosti:

- nakazilo odkupnine brez UPN;
- aplikacija eRačun, ki omogoča pošiljanje računov v potrditev v elektronski obliki in hkrati omogoča povezavo s poslovno-informacijskim sistemom Scala;
- vzpostavitev paketno-logističnih centrov v poštних logističnih centrih Ljubljana in Maribor;
- začetek poslovanja dveh pretovornih pošt na lokacijah v Celju in Novem mestu.

Družba DPD d.o.o. je poročala sledeče novosti za leto 2016:

- 1HP (sporočanje 1 urnega dostavnega časovnega okna prejemniku);
- FMP (možnost prejemnika za spreminjanja načina dostave);
- preusmeritev na dostavno točko, dostava sosedu, dostava drugi dan, dostava na drugi naslov, dostava na varno mesto;



- dostava hrane;
- plačilo paketov po povzetju s plačilno kartico.

Družba EPPS d.o.o. je pojasnila, da je v letu 2016 prvič izvajala prenos pošiljk preko 3. dostopa do omrežja Pošte Slovenije.

Družba Informatika d.d. je sporočila, da so v mesecu marcu 2016 prenehali z izvajanjem poštnih storitev. Dodatno so pojasnili, da s Pošto Slovenije niso več podaljšali pogodbe o dostopu do omrežja in so ukinili dejavnost tiskanja ter posledično ustreznega sortiranja na kuvertirnih linijah.

11. Omrežje in podatki o zaposlenih

11.1 Kontaktne točke

Število kontaktnih točk Pošte Slovenije je potrebno razlikovati od števila poslovalnic ter sortirnih centrov in skladišč ostalih izvajalcev poštних storitev. Pri Pošti Slovenije je število kontaktnih točk vezano na izpolnitev določb ZPSto-2, kjer je v deseti točki 2. člena navedeno, da je kontaktna točka, namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštних storitev in je lahko organizirana kot:

- pošta,
- pogodbeno pošta ali
- posebna organizacijska oblika točke za stike, ki jo določi izvajalec univerzalne storitve (npr. izpostavljeno okence, pismonoška postaja ali premična pošta).

Na dan 31. 12. 2016 je imela Pošta Slovenije 31 kontaktnih točk manj (525) kot v letu 2015 (556). V ta okvir sodi 355 pošt (v letu 2015 jih je bilo 416 pošt), 146 pogodbenih pošt¹³, kar je 36 več kot v letu 2015 (110), 24 premičnih pošt in dva poštno logistična centra.

V letu 2016, kot vsa leta do sedaj, sta bili ob posebnih priložnostih odprti začasni pošti Triglav in Krnsko jezero, ki pa v število kontaktnih točk nista všteti.

V okvir poštnega omrežja sodita tudi dve paketni pretovorni pošti.

Kot omenjeno zgoraj se je tudi v letu 2016, v okviru izvedbe projekta reorganizacije in optimizacije poštnega omrežja Pošte Slovenije, povečalo število delujočih pogodbenih pošt. Njihovo število se je od leta 2011 povečalo na 146.

Poleg zgoraj omenjenih kontaktnih točk ima Pošta Slovenije v svojem omrežju tudi t.i. alternativna sprejemno-izročilna mesta (114 na Petrolovih bencinskih servisih in 24 paketomatov).

11.2 Naprave poštnega omrežja za sprejem in dostavo pošiljk Pošte Slovenije ter število zaposlenih

Poleg kontaktnih točk je Pošta Slovenije posedovala v svojem poštne omrežju še sledeče naprave za sprejem:

- 2.293 poštних nabiralnikov, kar je 29 manj kot v letu 2015, ko jih je bilo 2.322,
- 1.157 poštних okenc, kar je 77 več kot v letu 2015, ko jih je bilo 1.080,

in dostavo poštних pošiljk:

- 1.247 izpostavljenih predalčnikov, kar je 9 več kot v letu 2015, ko jih je bilo 1.238,
- 16.170 poštних predalov, kar je 418 manj kot v letu 2015, ko jih je bilo 16.588,

Število zaposlenih se je na Pošti Slovenije v primerjavi z letom 2015 ponovno zmanjšalo, in sicer za 321. Pošta Slovenije je na dan 31.12.2016 zaposlovala skupno 5.510 ljudi, medtem ko na dan 31.12.2015 5.831 na dan 31.12.2014 pa 5.968 ljudi. Od leta 2011 je Pošta Slovenije zmanjšala število zaposlenih za 1.024 ljudi.

¹³ <http://www.posta.si/opis-storitve/1656/Pogodbene-poste>

11.3 Izvajalci poštних storitev (brez Pošte Slovenije)

Iz zbranih podatkov je možno razbrati, da Vsi ostali izvajalci poštних storitev iz leta v leto nekonsistentno poročajo glede tega, ali imajo poslovalnice za delo s strankami. Prikazane podatke je potrebno jemati z določeno mero previdnosti tudi zaradi dejstva, ker delujejo v okviru nekaterih podjetij poslovalnice, sortirni centri in skladišča v istih prostorih. Največje število objektov za izvajanje poštних storitev ima, enako kot tudi prejšnja leta, podjetje GLS d.o.o. Razlog za to je v številu paketnih trgovin in paketomatov. V Sloveniji ima GLS d.o.o. okoli 400 GLS Paketnih trgovin in 45 GLS Paketomatov. Kot je navedeno na spletni strani družbe, so paketne trgovine vključene v obstoječe trgovine ali bencinske servise, GLS Paketomati pa se nahajajo na območjih z visoko obiskanostjo.

Sicer pa se je število zaposlenih pri Ostalih izvajalcih poštних storitev v primerjavi z letom 2015 povečalo za 23, tako da je v letu 2016 znašalo 391, medtem, ko jih le v letu 2015 bilo 368. Pri Izvajalcih zamenljivih storitev pa se je število zaposlenih zmanjšalo za 16 in jih je v letu 2016 znašalo 156, v letu 2015 pa 172. Do največjega zmanjšanja zaposlenih pri Izvajalcih zamenljivih storitev je prišlo pri podjetju Informatika d.d.

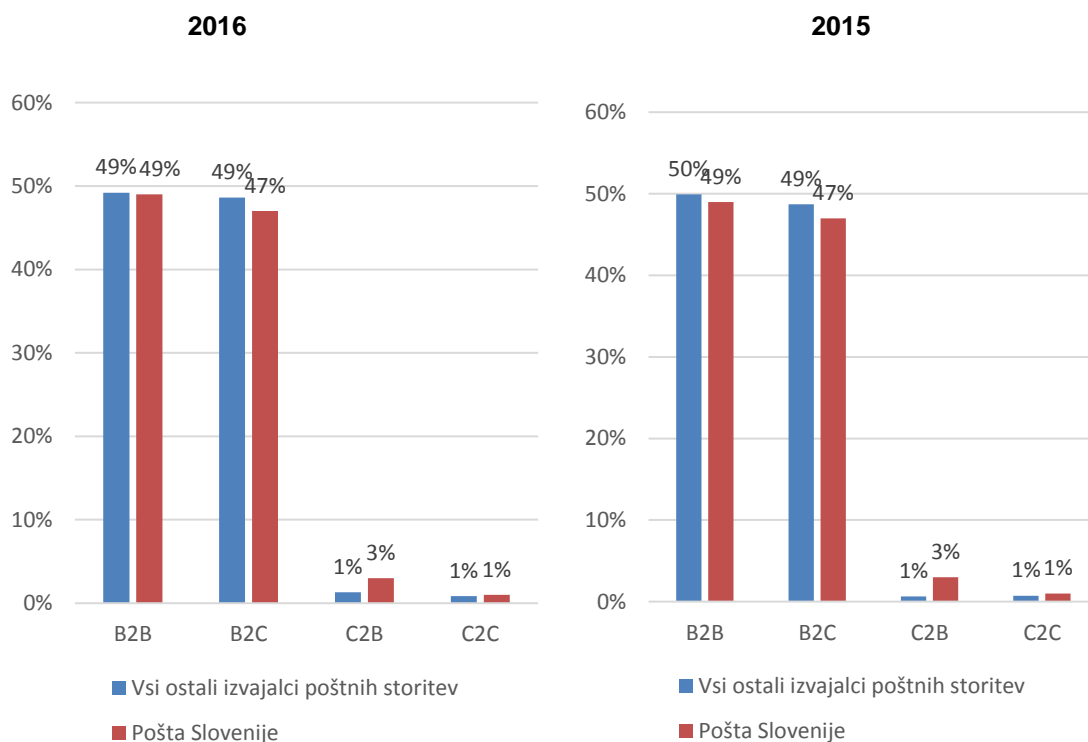
12. Tokovi prenosa poštnih pošiljk

Tokovi prenosa poštnih pošiljk se pri Pošti Slovenije gibljejo med poslovnimi uporabniki¹⁴ (49 %) in med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelji in fizičnimi osebami kot naslovniki¹⁵ (47 %).

Izredno majhni so deleži tokov med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi subjekti kot naslovniki¹⁶ (3 %) ter med zgolj fizičnimi osebami¹⁷ (1 %). Podobni deleži so zabeleženi skozi vsa leta analiz.

Pri ostalih izvajalcih poštnih storitev je slika tokov zelo podobna kot pri Pošti Slovenije, saj je delež tokov prenosa med poslovnimi osebami (49 %) enak deležu tokov prenosa med poslovnimi osebami kot pošiljatelji ter fizičnimi osebami kot prejemniki (49 %).

Slika 16: Tokovi prenosa poštnih pošiljk Pošte Slovenije in vseh ostalih izvajalcev poštnih storitev



¹⁴ B2B

¹⁵ B2C

¹⁶ C2B

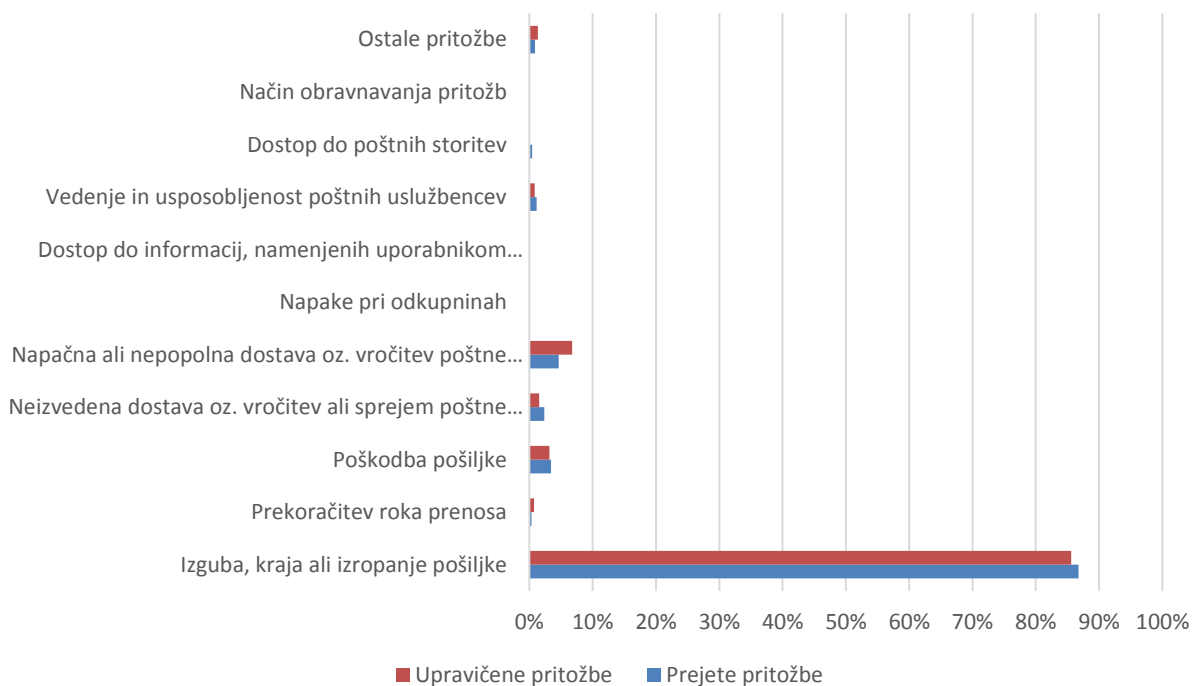
¹⁷ C2C

13. Pritožbe

V skladu z veljavno zakonodajo¹⁸ Pošta Slovenije kot izvajalec univerzalne poštne storitve od 1. marca 2007 vodi in obravnava pritožbe in odškodninske postopke glede na zahteve standarda kakovosti poštne storitve SIST EN 14012 – Poštne storitve – Kakovost storitev – Načela ravnanja s pritožbami. V skladu z določbami ZPSto-2 je izvajalec univerzalne storitve dolžan voditi evidenco s podatki o številu ugovorov in načinu njihove obravnave le za poštne storitve, ki so del univerzalne storitve, zato ta analiza ne vsebuje podatkov o ugovorih zoper ostale poštne storitve, ki jih izvaja Pošta Slovenije.

V letu 2016, je bilo zoper Pošto Slovenije, iz naslova izvajanja univerzalne poštne storitve, vloženi 2.359 pritožb, kar je 78 manj kot leto poprej. V letu 2016 jih je bilo največ vloženi zaradi izgube pošiljke, in sicer kar 88 %. Od vseh vloženi pritožb jih je bilo v letu 2016 utemeljenih 825, v letu 2015 pa 743.

Slika 17: Deleži prejetih in utemeljenih pritožb zoper Pošto Slovenije

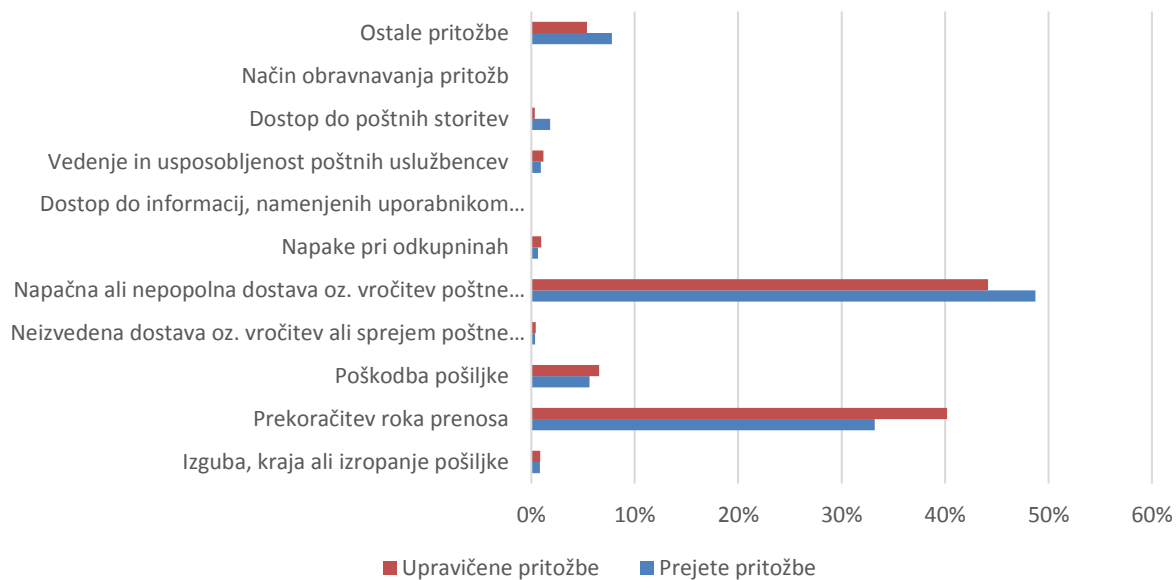


Pošta Slovenije je v letu 2016 izplačala odškodnine za 442 pritožb (73 v notranjem prometu in 369 v mednarodnem poštne prometu). Povprečen čas, potreben za izplačilo odškodnine pritožniku, ki se šteje od dneva, ko je bila pritožba sprejeta, je bil 56,23 dneva. V letu 2015 je bilo izplačilo izvedeno v 60,54 dneva, kar pomeni skoraj 5 dni kasneje.

V primeru ostalih izvajalcev poštne storitve je znašal v letu 2016 delež utemeljenih pritožb glede na skupno število vseh vloženi pritožb zoper ravnanje izvajalcev 55 %, v letu 2015 pa je bil ta delež nižji, in sicer 39 %.

¹⁸ Do avgusta 2010 glede na Pravilnik o kakovosti in načinu izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS 80/2003, 118/2004 in 37/2006), od tedaj naprej glede na Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 47/2010 in 14/17).

Slika 18: Deleži prejetih in utemeljenih pritožb zoper ostale izvajalce poštних storitev



14. Kakovost

V letu 2016 je sedem izvajalcev poštних storitev v svoje poslovanje vključevalo vse bistvene elemente kakovosti: sledenje, merjenje rokov prenosa, zavarovanje in standarde kakovosti storitev, kar je eden manj kot leta 2015.

Merjenje rokov prenosa poštних pošiljk je v letu 2016 zagotavljalo devet izvajalcev, zavarovanje pošiljk devet izvajalcev, eden manj kot leta 2015, devet pa tudi sledenje, in sicer eden več kot v letu 2015.

V spodnji tabeli 3 prikazujemo elemente kakovosti, ki jih izpolnjujejo posamezni izvajalci poštних storitev. Z rdečo barvo smo označili odgovore, ki so se spremenili glede na leto 2015.

Tabela 3: Kakovost poštних storitev v Sloveniji

2016	Sledenje	Merjenje rokov	Zavarovanje	Standardi
ADI LAMPRET s.p.	NE	NE	NE	NE
City Express d.o.o.	DA	DA	DA	DA
DHL Express d.o.o.	DA	DA	DA	DA
DPD d.o.o.	DA	DA	DA	NE
GLS d.o.o.	DA	DA	DA	DA
IZBERI d.o.o.	NE	NE	NE	NE
TNT Express Worldwide d.o.o.	DA	DA	DA	DA
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	DA	DA	DA	DA
KLADÉ LOGISTIKA d.o.o.	DA	DA	DA	DA
KURIRČEK d.o.o.	DA	NE	DA	NE
EPPS d.o.o.	NE	NE	NE	DA
INFORMATIKA d.o.o.	NE	NE	NE	NE
KRO d.o.o.	NE	NE	NE	DA
MAKSMAIL d.o.o.	NE	DA	NE	NE
Pošta Slovenije d.o.o.	DA	DA	DA	DA

S 1. januarjem 2006 je Pošta Slovenije, glede na zahteve standarda SIST EN 13850 - Poštne storitve - Kakovost storitev - Merjenje časa prenosa od sprejema do vročitve za posamične pošiljke prednostne pošte in pošte prvega razreda (v nadaljevanju: standard), pričela z merjenjem kakovosti prenosa poštних pošiljk korespondence v notranjem poštne prometu. Pošta Slovenije mora poskrbeti za merjenje kakovosti prenosa za posamezno koledarsko leto. Nadzor nad uporabljenim metodologijo in rezultati merjenja izvaja Agencija enkrat letno.

Revidirani rezultati merjenja kakovosti prenosa poštних pošiljk korespondence v notranjem poštne prometu Pošte Slovenije za leto 2016 so sledeči:

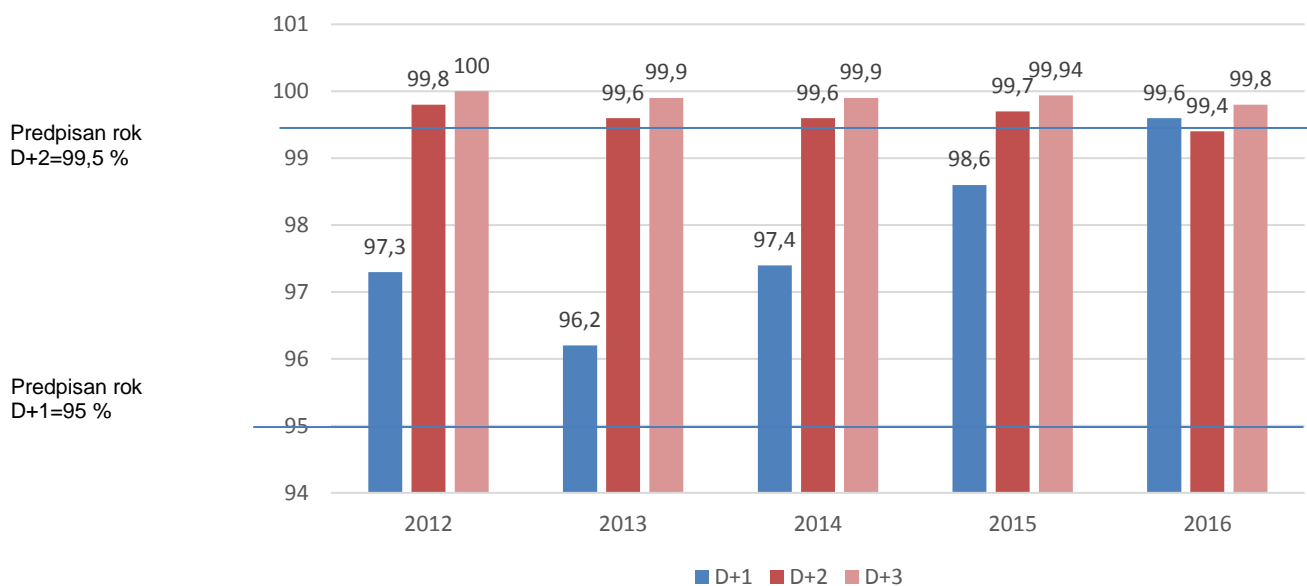
- v enem delovnem dnevu od dneva oddaje (D+1)¹⁹ je bilo prenesenih 96,58 % pošiljk korespondence z zanesljivostjo -0,6 %, +0,6 %,

¹⁹ Dan oddaje (D+n) je dan, ko je bila poštna pošiljka oddana na določeni točki dostopa do poštnega omrežja, če se je to zgodilo pred zadnjim časom za sprejem poštних pošiljk na tej točki dostopa na ta dan. Če je bila poštna pošiljka oddana kasneje, se za dan oddaje šteje naslednji dan, ko je mogoč sprejem poštних pošiljk na tej točki dostopa.

- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D+2) je bilo prenesenih 99,44 % pošiljk korespondence z zanesljivostjo -0,3 %, +0,2 % in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D+3) je bilo prenesenih 99,76 % pošiljk korespondence z zanesljivostjo -0,2 %, +0,01 %.

Kakovost prenosa poštnih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije v obdobju od leta 2011 - 2016 je prikazana na spodnji sliki.

Slika 19: Kakovost prenosa (D+1, D+2, D+3) poštnih pošiljk korespondence Pošte Slovenije (2011 - 2016)

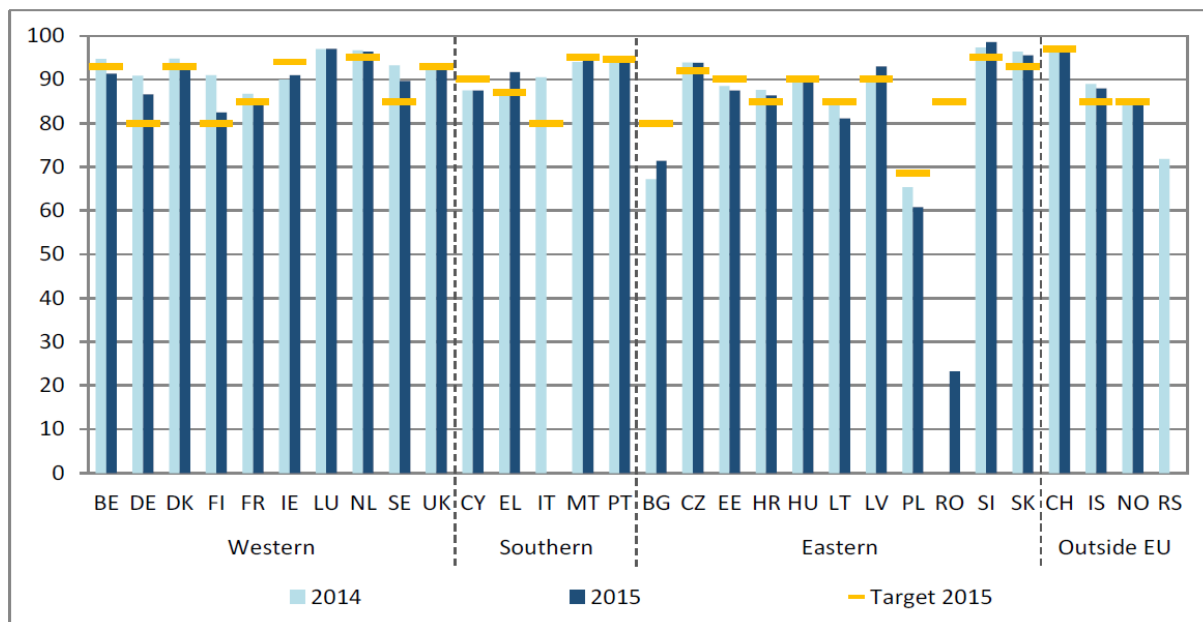


Pošta Slovenije od leta 2010 dalje dosega predpisane roke kakovosti prenosa poštnih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu.

Mednarodna primerjava²⁰ uvršča Slovenijo, glede na dosežene dejanske rezultate prenosa poštnih pošiljk korespondence, med 19 evropskih držav, ki so dosegle predpisan rok prenosa (slika 21). Istočasno so roki prenosa korespondence med najvišje predpisanimi v Evropi.

²⁰ ERGP report 2014 on the quality of service and end-user satisfaction

Slika 20: Predpisani in dejanski roki prenosa poštnih pošiljk korespondence v roku D+1 v 30 evropskih državah



Vir: ERGP (15) 33, Flash of the ERGP Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling (15.12.2016)

Poleg kakovosti prenosa pisemskih pošiljk pa je Pošta Slovenije zavezana²¹ tudi k merjenju kakovosti prenosa poštnih paketov v notranjem poštnem prometu, in sicer glede na zahteve tehničnega poročila SIST-TP CEN/TR 15472 - Poštne storitve - Merjenje časa prenosa paketov z uporabo sistema sledenja "track and trace". Pošta Slovenije mora v enem mesecu prenesti vsaj 80 % poštnih paketov v dveh delovnih dneh (D+2) in vsaj 95 % poštnih paketov v treh delovnih dneh (D+3).

Revidirani rezultati kakovosti prenosa poštnih paketov v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije za leto 2016 so bili sledeči:

- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D + 2) je bilo prenesenih 99,7 % poštnih paketov in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D + 3) je bilo prenesenih 99,9 % poštnih paketov.

²¹ Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št 47/2010).

15. Zaključek

V letu 2016 so skupni čisti prihodki od prodaje na trgu poštnih storitev narasli, skoraj vsem izvajalcem poštnih storitev. Dejanski padec čistih prihodkov iz prodaje sta beležili le dva izvajalca. Prihodki poštnega trga iz naslova poštnih storitev so prav tako narasli, predvsem na račun družb, ki se ukvarjajo s paketno dostavo in ekspresno ter kurirsko dejavnostjo. So pa prihodki iz poštnih storitev narasli tudi nekaterim Izvajalcem zamenljivih poštnih storitev, medtem, ko so Pošti Slovenije upadli.

Na trgu poštnih storitev je leto 2016 ponovno kot v prejšnjih nekaj letih zaznamoval količinski padec pisemskega dela poštnih storitev, rast pa so beležili paketi in hitra pošta. Pisemski promet kljub padcu storitev še vedno predstavlja jedro vseh poštnih storitev, vendar pa enako kot zadnjih nekaj let upada, saj ga zamenjujejo alternative, kot npr. elektronsko komuniciranje, zanimivo pa je da je v letu 2016 beležil rast prihodkov. Glede števila izvajalcev poštnih storitev jih je bilo v primerjavi z letom 2015 manj za enega izvajalca.

Na celotnem trgu poštnih storitev je glavnina količin in prihodkov ustvarjenih iz naslova pisem, sledijo paketi in hitra pošta. Zanimivo je, da kljub nizkim deležem količin (ca. 5 %), skupni prihodki paketov in hitre pošte presegajo polovico prihodkov pisemskih storitev. Tržni delež pisem in paketov je, tako v notranjem, kot tudi v čezmejnem prometu, še vedno v veliki večini na strani Pošte Slovenije. Delež pisem Pošti Slovenije na trgu, je tako po prihodkih, kot tudi po količini, malenkost padel v primerjavi z letom poprej, kljub rasti prihodkov.

Delež odhodkov na trgu poštnih storitev je prav tako kot pri prihodkih v veliki večini na strani Pošte Slovenije. Vendar pa je v primerjavi z letom 2015 Pošta Slovenije znižala delež skupnih odhodkov, medtem, ko je delež odhodkov iz naslova poštnih storitev zvišala, kar je ravno obratno kot je bilo to v letu 2015.

Na pisemskem trgu je dolgoročno opazen padec količin pisem, s tem, da je ta padec najizrazitejši pri Pošti Slovenije. Razlog zgoraj omenjenemu padcu pisem pri Pošti Slovenije ni zgolj sam padec količin, ampak tudi porazdelitev določenega deleža teh pisem med vse druge izvajalce poštnih storitev, predvsem med izvajalce zamenljivih poštnih storitev. Drugačna je slika na trgu paketov in hitre pošte, ki sta v porastu.

Trg prenosa naslovljenih publikacij sta si v letu 2016, kot v zadnjih nekaj letih, v glavnem delila Pošta Slovenije in podjetje Izberi d.o.o. Pri prenosu naslovljene direktne pošiljke in nenaslovljene pošiljke pa konkurenca ne obstaja. Skoraj vse pošiljke iz tega naslova prenaša Pošta Slovenije d.o.o.

Pošta Slovenije je v letu 2016, v primerjavi z letom 2015, zmanjšala število poštnih nabiralnikov in poštnih predalov, zmanjšala je število kontaktnih točk, povečala pa število pogodbenih pošt. Na celotnem trgu poštnih storitev se je zmanjšalo število zaposlenih, kar kaže, da so fiksni stroški omrežij za izvajanje poštnih storitev še vedno visoki in da izvajalci skušajo le te čim bolj optimizirati. Število prejetih pritožb se je v primerjavi s predhodnim letom znižalo. Sicer pa Pošta Slovenije še vedno drži zelo visoko stopnjo kakovosti, kar so potrdili, kot vsako leto, tudi rezultati merjenja rokov prenosa.