

# **Analiza trga poštних storitev v Republiki Sloveniji v letu 2018**

**Ljubljana, april 2020**

Predmetno poročilo je informativne narave. Vsebuje podatke, pridobljene z vprašalniki od izvajalcev poštних storitev oziroma, ki jih pri svojem delu pridobi Agencija ali drugače zbrane podatke.

## Kazalo vsebine

|      |                                                      |    |
|------|------------------------------------------------------|----|
| 1.   | Uvod .....                                           | 5  |
| 2.   | Metodologija in vzorec .....                         | 7  |
| 3.   | Izvajalci in zaposleni .....                         | 9  |
| 3.1. | Izvajalec univerzalne poštne storitve .....          | 10 |
| 3.2. | Izvajalci brez pridobljenega sklepa .....            | 11 |
| 3.3. | Izvajalci z ugotovitvenim sklepom .....              | 12 |
| 4.   | Omrežje in kakovost storitev .....                   | 14 |
| 4.1. | Izvajalec univerzalne storitve .....                 | 15 |
| 4.2. | Izvajalci brez pridobljenega sklepa .....            | 19 |
| 4.3. | Izvajalci zamenljivih storitev .....                 | 19 |
| 5.   | Prihodki .....                                       | 20 |
| 6.   | Trg prenosa pisem .....                              | 22 |
| 6.1. | Izvajalec univerzalne poštne storitve .....          | 24 |
| 6.2. | Vsi ostali izvajalci .....                           | 25 |
| 6.3. | Hitra pošta - dokumenti .....                        | 26 |
| 7.   | Trg prenosa paketov .....                            | 27 |
| 7.1. | Čezmejni trg prenosa paketov .....                   | 27 |
| 7.2. | Hitra pošta - blago .....                            | 28 |
| 8.   | Ostalo .....                                         | 29 |
| 8.1. | Trg prenosa drugih poštnih in ostalih storitev ..... | 29 |
| 8.2. | Tokovi prenosa .....                                 | 30 |
| 8.3. | Pritožbe in reševanje sporov .....                   | 30 |

## Pomen izrazov

**Čezmejni poštni promet** je prenos poštних pošilk iz druge države članice ali vanjo, ali pa iz tretje države ali vanjo.

**Dostava** je prenos poštних pošilk od dostavne točke do predaje pošilk naslovnikom in zajema dostavo na poštni naslov ali vročitev pošilk.

**Izvajalec poštних storitev** je fizična ali pravna oseba, ki izvaja eno ali več poštних storitev.

**Izvajalec univerzalne poštne storitve** je izvajalec poštних storitev, ki v skladu z zakonom zagotavlja univerzalno storitev ali njene dele v Republiki Sloveniji in je priglašen Evropski komisiji.

**Kontaktna točka** je namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštних storitev in je lahko organizirana kot pošta, pogodbeni pošta ali posebna organizacijska oblika točke za stike, ki jo določi izvajalec univerzalne storitve, na primer izpostavljena okence, pismonoška postaja ali premična pošta.

**Naslovnik** je fizična ali pravna oseba, na katero je naslovljena poštna pošiljka.

**Odprava** je postopek ali količina pošilk, ki je namenjena prenosu pošilk iz države.

**Posamično dovoljenje** je dovoljenje, ki ga agencija dodeli izvajalcu poštних storitev z izdajo odločbe, ki daje izvajalcu poštних storitev posebne pravice ali podredi njegovo delovanje posebnim obveznostim, ki dopolnjujejo splošno dovoljenje.

**Pošiljatelj** je fizična ali pravna oseba, ki sproži postopek pošiljanja poštne pošiljke.

**Pošiljka korespondence** je vrsta komunikacije v pisni obliki na kakršnemkoli fizičnem mediju, ki ga je treba prenesti in dostaviti na naslov, ki ga je navedel pošiljatelj v sami pošiljki korespondence ali na ovitku. Knjige, katalogi, časopisi in periodični tisk se ne štejejo za pošiljko korespondence.

**Poštna pošiljka** je pošiljka, ki je naslovljena v končni obliki, v kakršni jo bo prenesel izvajalec poštних storitev. Poleg pošilk korespondence lahko take pošiljke vključujejo še na primer knjige, kataloge, časopise, periodični tisk, poštne pakete, ki vsebujejo blago s komercialno vrednostjo ali brez nje.

**Poštna storitve** so storitve, ki vključujejo sprejem, usmerjanje, prevoz in dostavo poštних pošilk v notranjem ali čezmejnem poštnem prometu. Med poštna storitve ne spadajo: prenos pošiljke naslovniku, ki ga opravi pošiljatelj sam; prenos pošiljke v primerih, ko sta naslovnik in pošiljatelj ista oseba in prenosa ne opravi izvajalec poštних storitev; prenos pošiljke, ki ni naslovljena s polno navedbo imena naslovnika, ampak zgolj z delno oznako naslova, kot npr. območje pošte, naselje, ulica (z nenaslovljenimi oglaševalskimi, marketinškimi in drugimi sporočili); prevoz kot samostojna storitev.

**Poštno omrežje** je sistem organizacije in vseh vrst sredstev, ki jih uporabljajo izvajalci univerzalne storitve, še zlasti za: sprejem poštних pošilk, ki spadajo v obveznost univerzalne storitve s točk dostopa po vsem ozemlju Republike Slovenije; prenos teh pošilk in ravnanje z njimi od točk dostopa do distribucijskega centra; dostavo na naslove, označene na pošilkah.

**Priporočena poštna pošiljka** je poštna storitev, ki v skladu z zakonom po enotni tarifi zagotavlja jamstvo za izplačilo odškodnine ob izgubi, kraji ali poškodbi in omogoča, da lahko pošiljatelj na svojo zahtevo pridobi dokaz o dostavi te pošiljke.

**Prispetje** je postopek ali količina pošiljk, ki je namenjena prenosu pošiljk v državo.

**Sprejem** je postopek, s katerim izvajalec poštних storitev zbira poštne pošiljke zaradi dostave.

**Splošno dovoljenje** je ureditev, ki omogoča, da izvajalec poštних storitev izvaja poštne storitve na podlagi obvestila brez pridobitve izrecne odločbe agencije.

**Uporabnik poštних storitev** je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja poštne storitve kot pošiljatelj ali naslovnik.

**Vrednostna poštna pošiljka** je poštna storitev, ki zavaruje poštno pošiljko ob izgubi, kraji ali poškodbi do vrednosti, ki jo navede sam pošiljatelj, in omogoča, da pošiljatelj na svojo zahtevo pridobi dokaz o njeni vročitvi.

**Vročitev** je izročitev poštne pošiljke naslovniku kot posebna oblika dostave, kadar je treba potrditi prevzem.

## 1. Uvod

Analiza trga poštних storitev je sektorska mikroekonomska raziskava, ki jo letno pripravi Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija). Namen analize je preučiti ponudbeno stran na trgu poštних storitev glede na ponudnike storitev na trgu poštних storitev, razvitost trga glede na količine na trgu in konkurenco glede na deleže trga. Agencija je skozi leta pridobila bazo podatkov, ki ji omogočajo, da lahko prikaže gibanje trendov. Cilj analize je ugotavljanje stanja na trgu, ter primerjava s preteklimi podatki, da bi se zagotovila podlaga za ugotavljanje gibanja v prihodnje oziroma dala podatkovna osnova pri sprejemanju odločitev.

Na trgu se dogajajo velike spremembe v potrebah in preferencah uporabnikov, ki se izkazuje tako v spremenjenih nakupnih navadah, kot tudi v prehodu na komunikacijske kanale, ki veliko manj vključujejo poštne storitve. Na trgu je manj povpraševanja po pismih, kot komunikaciji, ter več po prenosu blaga pa naj bo to s pisemskimi ali paketnimi pošiljkami. Ponudbena stran (izvajalci poštних storitev) se bolj ali manj uspešno prilagaja s spremembami svojih poslovnih modelov, optimiziranjem procesov, ter vlaganji tako v optimiziranje logističnih procesov, kot tudi razvoj novih produktov.

Poštni trg, kot specializiran trg znotraj transporta/logistike prinaša izzive, ki se bodo še naprej koncentrirali okrog uporabnikov, vendar prehajajo iz pošiljatelja na naslovnika. Naslovniki želijo in bodo želeli še v večji meri prilagojene storitve, ki jim bodo ustrezale in vključevale možnosti spremljanja prenosa, spremembe izvajalca, spremembe kraja in časa dostave ipd.

Analiza nadaljuje izhodišča in podatke iz predhodnih analiz, in gradi podatkovni niz še za eno leto.

Analiza upošteva osnovno segmentacijo glede na vrsto izvajalcev poštних storitev, ter v nadaljevanju glede dveh osnovnih trgov glede na obliko pošiljke (pisma in paketi).

Povzetek trendov na trgu poštnih storitev (nekaj glavnih ugotovitev):

- Nadaljevanje stabilnega trenda glede števila izvajalcev poštnih storitev, s stalnim jedrom ter vstopajočimi in izstopajočimi mikro podjetji (običajno s.p.-ji).
- Minimalno povišanje števila zaposlenih, ter popravek števila zaposlenih za leto 2017.
- Nadaljevanje rasti števila kontaktnih točk za neposredno delo z uporabniki na račun vseh ostalih izvajalcev poštnih storitev, ob krčenju omrežja izvajalca univerzalne poštne storitve.
- Stabilno visoko kakovostne poštne storitve in visoko zadovoljstvo uporabnikov poštnih storitev.
- Rast čistih prihodkov Pošte Slovenije d.o.o. za 6,6 % ob konstantnem 2/3 deležu trga na prihodkovni ravni.
- Padec količin pisemskih pošiljk za 2,2 % ob 1,6 % padcu pisem znotraj univerzalne storitve.
- Delež Pošte Slovenije d.o.o. na pisemskem trgu je 84 %, kar je enako kot leto prej, vendar dostavi skozi svoje omrežje skoraj vse količine pisem na trgu.
- Rast hitre pošte - dokumentov v notranjem prometu za 45 %, kar je izredno povišanje glede na predhodno leto in je rezultat enega izvajalca poštnih storitev.
- Rast količin na trgu paketov je bila 8,8 % , kar je nižje kot leto poprej.
- Rast količin na čezmejnem trgu paketov je bila v letu 2018 23,6 %. Rast je posledica skoraj podvojitve količin v odpravi iz Slovenije.

## 2. Metodologija in vzorec

Analiza trga za leto 2018 je naslednja v nizu izdaj, ki jo agencija pripravlja že od leta 2004 in objavlja na svoji spletni strani. Podatki, ki so v analizi primerjani se nanašajo na izvajalce poštnih storitev, ki so bili vpisani v posameznem letu v uradni evidenci agencije<sup>1</sup> in ki so bili to leto dejavni (31.12.2018).

Omejitev analize je kot vedno označitev podatkov z oznakami poslovne zaupnosti, zaradi česar so podatki, prikazani v agregatni obliki.

Podatki so se pridobivali s pomočjo vpogleda v evidence AJPes, družbe Bisnode in Statističnega urada RS ter s pregledom raznih poročil in analiz s področja poštnih storitev (notranjih, poročil ERGP, Copenhagen Economics ipd.). Glavni vir podatkov so bili izpolnjeni vprašalniki izvajalcev poštnih storitev, ki jih je agencija poslala maja 2018.

S podatki in vpogledi v javne evidence AJPes je agencija pridobila podatke oz. v nekaterih primerih s primerjavo ali preverjanjem podatkov, ter osnovne podatke o zaposlenosti in prihodkih slovenskih podjetij v letu 2018. Za pridobitev podatkov od izvajalcev poštnih storitev, je agencija uporabila enake vprašalnike, kot leto prej, za vsako izmed skupin izvajalcev, ki so še vedno razdeljeni v tri skupine in posledično dobijo minimalno različne vprašalnike:

- izvajalec univerzalne storitve,
- izvajalci z ugotovitvenim sklepom in
- izvajalci brez sklepa.

Za leto 2018 temeljijo podatki na podatkih Pošte Slovenije d.o.o. (izvajalec univerzalne poštne storitve), petih izvajalcev z ugotovitvenim sklepom (izvajalci zamenljivih poštnih storitev<sup>2</sup>), ter osem izvajalcev brez sklepa, kar je za enega izvajalca z ugotovitvenim sklepom več kot leta 2017 in enega manj pri izvajalcih brez sklepa. Podatki prejšnjih let s katerimi so podatki primerjani temeljijo na podatkih iz vprašalnikov za prejšnja leta.

Tabela 1: Pregled števila izvajalcev vključenih v analizo

|                                   | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------------------|------|------|------|
| Izvajalec univerzalne storitve    | 1    | 1    | 1    |
| Izvajalci brez sklepa             | 9    | 9    | 8    |
| Izvajalci z ugotovitvenim sklepom | 5    | 4    | 5    |

Kategorije izvajalcev glede na njihov licenčni status je tudi osnovna segmentacije trga, kjer pa prihaja do večjih obsegov izvajanja storitev, kot bi bilo razvidno iz same segmentacije glede na obliko licence. Na primer Pošta Slovenije d.o.o., kot izvajalec univerzalne storitve, ne izvaja le teh temveč je izvajalka na vseh področjih poštnih storitev. Analiza v nadaljevanju preide iz segmentiranja na osnovi licenc na segmentiranje na osnovi osnovnih vrst storitev: pisma, paketi in hitra pošta kot podtrg. Agencija pri segmentiranju na osnovi storitev, sledi dosedanjemu pojmovanju in definicijam iz Zakona o poštnih

<sup>1</sup> <https://www.akos-rs.si/registri/seznam-registrov/postne-storitve>

<sup>2</sup> Izvajalci zamenljivih poštnih storitev, 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 pošto storitvijo. Ti izvajalci imajo tudi omogočen dostop do poštne infrastrukture ali storitev iz nabora univerzalne poštne storitve (t.i. dostop do poštnega omrežja družbe Pošta Slovenije d.o.o.).

storitvah (Ur. l. RS, št. 51/09, 77/10, 40/14 – ZIN-B in 81/15; v nadaljevanju: ZPSto-2), kjer se za segmentiranje uporablja oblika pošiljke in ne vsebina. V prihodnje se bo ta segmentacija verjetno preusmerila v vsebino in bomo imeli pošiljke z dokumenti in pošiljke z blagom<sup>3</sup>.

Prihodki so samostojno poglavje, kjer agencija umesti trg poštnih storitev v širšo sliko slovenskega gospodarstva, ter obravnava in primerja doseženo na trgu.

Tudi v letošnje vprašalnike je agencija vstavila vprašanja, ki izhajajo iz uredbe o čezmejni dostavi paketov (podrobnejša vprašanja glede količin in prihodkov, količin v prihodu in izhodu z dodatnimi vprašanji ali so bile pošiljke iz držav EU+EMU in Švica ali izven tega).

---

<sup>3</sup> Glede na osnovno razdelitev storitev po kongresu UPU v Istanbulu, 2016.



### 3. Izvajalci in zaposleni

V letu 2018 v samem številu izvajalcev poštних storitev ni velikih premikov, kar je nadaljevanje stabilnega trenda. Na trgu je zaznati stalno jedro izvajalcev, pridružijo se jim mikro podjetja, ki se kasneje, čez leto ali dve pogosto umaknejo iz evidence izvajalcev. Opisano je posledica zelo nizkega vstopnega praga (obvestilo z osnovnimi podatki o izvajalcu in storitvah, ki jih bo izvajal), vendar je novim izvajalcem težko pridobiti količine pošilk, ki zagotavljajo izkoriščanje ekonomije obsega (s padanjem stroškov na enoto storitve).

Število izvajalcev, ki so v letih od 2016 do 2018 sodelovali v analizi je razvidno iz tabele 1 in je drugačno od števila izvajalcev v tabeli 2, saj v analizi trga sodelujejo le izvajalci, ki dejansko izvajajo storitve v določenem letu. Istočasno pa je v uradni evidenci izvajalcev poštних storitev, ki jo vodi agencija družba Izberi d.o.o. vodena pod kategorijo izvajalcev zamenljivih storitev in izvajalcev brez sklepa, ki pa jo za potrebe analize agencija vodi med izvajalci zamenljivih storitev.

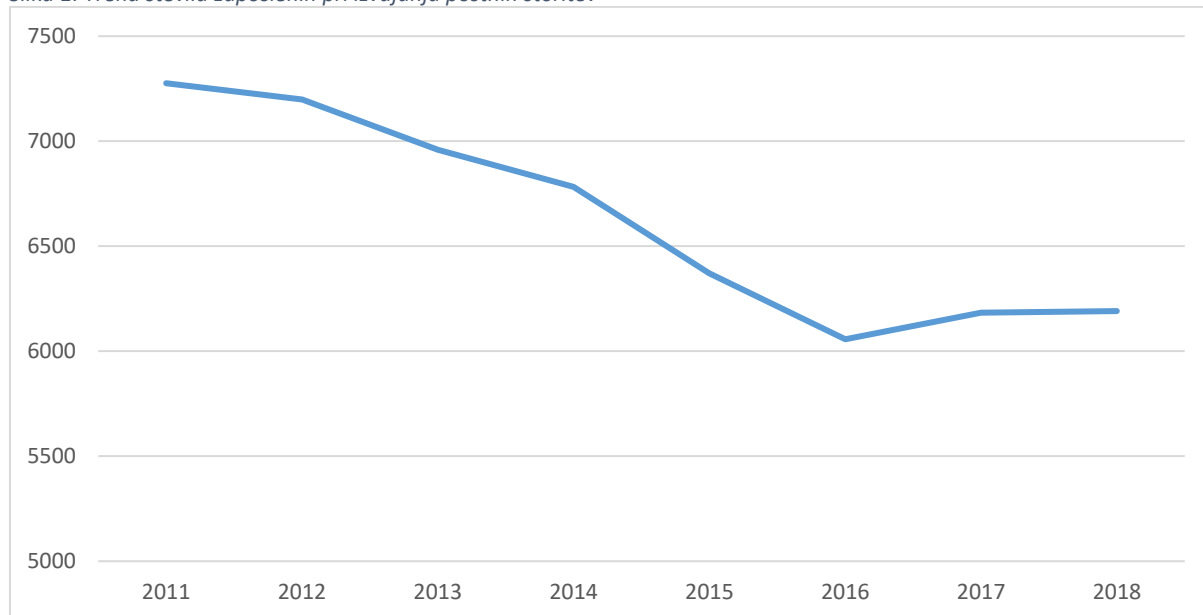
Tabela 2: Pregled števila izvajalcev

|                                   | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------------------|------|------|------|------|------|
| Izvajalec univerzalne storitve    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    |
| Izvajalci brez sklepa             | 13   | 11   | 12   | 14   | 15   |
| Izvajalci z ugotovitvenim sklepom | 7    | 5    | 4    | 4    | 5    |

Vir: AKOS, marec 2020.

Izvajalci poštних storitev so imeli v letu 2018 6191 zaposlenih, kar je 7 več zaposlenih, kot v letu prej, po tem ko je korigirano drugačno vodenje in poročanja dveh izvajalcev za leto 2017.

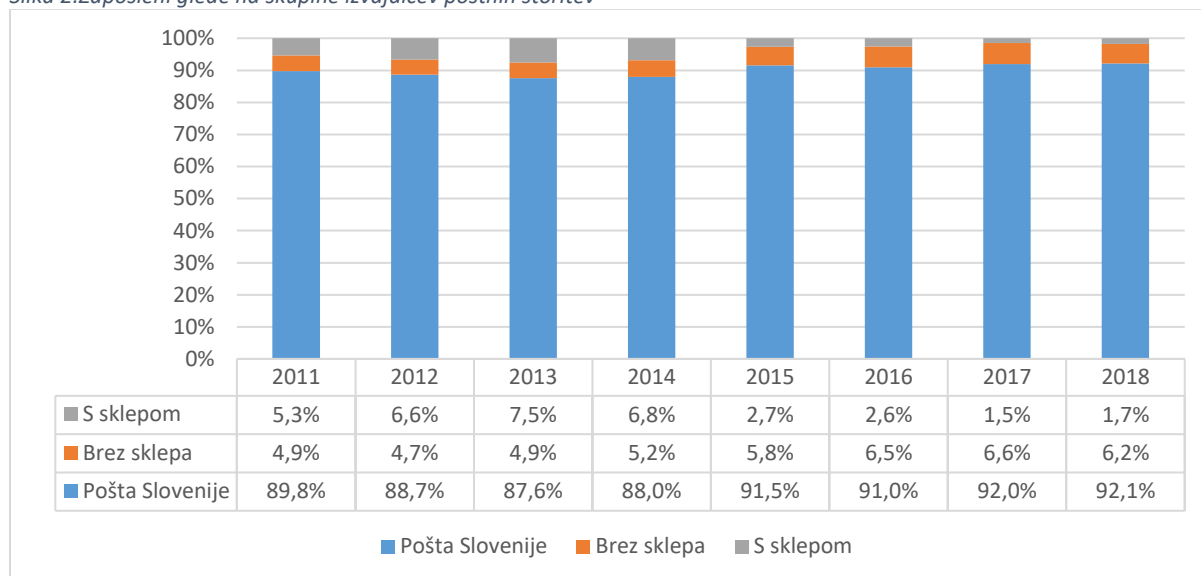
Slika 1: Trend števila zaposlenih pri izvajanju poštних storitev



Vir: AKOS, marec 2020.

Pošta Slovenije je največji zaposlovalec na trgu poštних storitev in je v letu 2018 zaposlovala 92,1 % vseh zaposlenih na trgu. Njen delež se od leta 2011 minimalno spreminja.

Slika 2: Zaposleni glede na skupine izvajalcev poštne storitve



Vir: AKOS, marec 2020.

### 3.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve

Na trgu v Republiki Sloveniji smo imeli v letu 2018 enega izvajalca univerzalne poštne storitve in sicer Pošto Slovenije d.o.o., ki je bila na podlagi 3. in 5. člena ZPSto-2 izvajalec univerzalne poštne storitve v skladu z odločbo številka 3831-14/2013/3 z dne 16. 4. 2013, ki jo je leta 2018 za novo pet letno obdobje nadomestila odločba številka 3831-17/2018/4 z dne 28. 5. 2018. Pošta Slovenije d.o.o. ima dolžnost zagotavljati univerzalno storitev po predpisani kakovosti vsem uporabnikom poštne storitve na celotnem ozemlju Republike Slovenije pod enakimi pogoji trajno, redno in nemoteno.

Pošta Slovenije d.o.o. zraven univerzalne poštne storitve opravlja tudi druge poštne in ostale storitve in je glede na število zaposlenih največja družba na trgu, kot je vidno iz slike 2.

Število zaposlenih se je na Pošti Slovenije d.o.o. leta 2018, v primerjavi z letom 2017 minimalno znižalo. Zaposlenih je bilo 13 % manj, kot leta 2011.

### 3.2. Izvajalci brez pridobljenega sklepa

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.

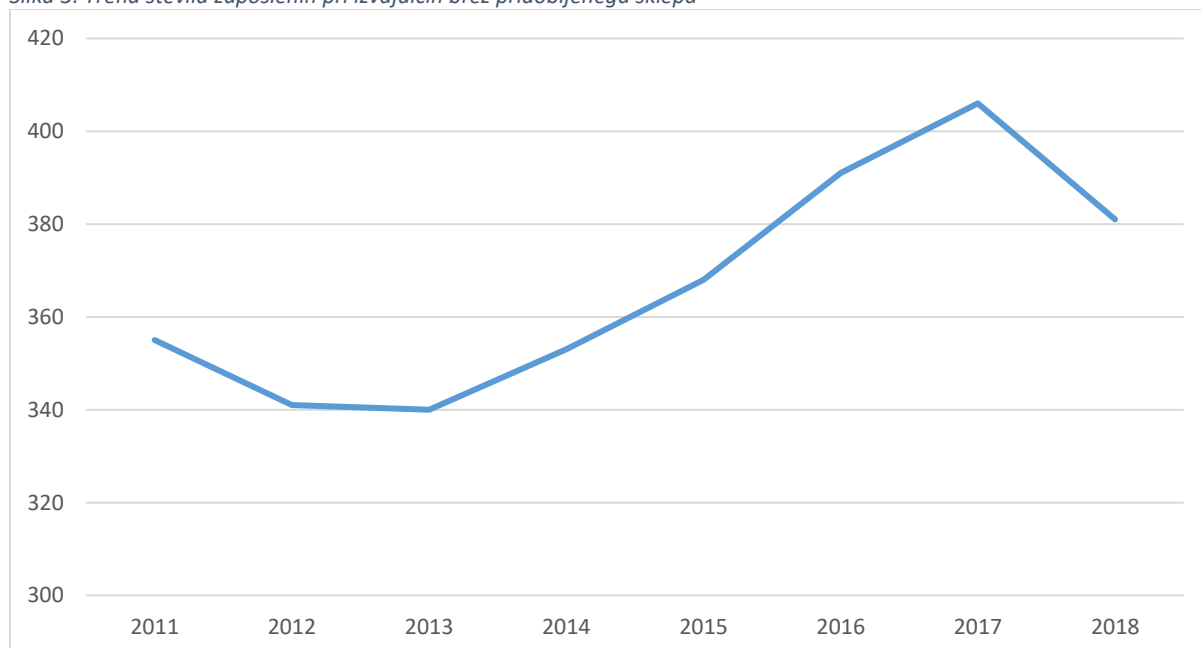
Pravna podlaga omogoča izvajanje poštних storitev na podlagi »splošnega dovoljenja« tj. brez upravnega akta agencije in sicer na podlagi obvestila, ki je podlaga za vpis v uradno evidenco. Agencija uporablja za izvajalce poštних storitev brez pridobljenega sklepa skupno ime »Ostali izvajalci«. V letu 2018 je na trgu delovalo 15 izvajalcev brez sklepa. V tem letu sta Sonček Telegrami s.p in Boštjan Lukežič s.p. obvestila agencijo o prenehanju izvajanja. Agencija je s pomočjo vprašalnikov pridobila podatke od naslednjih 8 izvajalcev, ki so zajeti v tej analizi:

- DPD d.o.o.,
- GENERAL LOGISTIC SYSTEMS d.o.o.,
- TNT Express Worldwide d.o.o.,
- DHL Ekspres (Slovenije) d.o.o.,
- UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.,
- Kurirček d.o.o.,
- Damir Vidan s.p. in
- Adi Lampret s.p.

Naslednji izvajalci: BOLO PLUS d.o.o., Studio Jure Butorac s.p., A2B distribucija d.o.o, ADPOST d.o.o. in Klade logistika d.o.o. v letu 2018 niso izvajali storitev

Število zaposlenih se je pri izvajalcih brez sklepa oz. ostalih izvajalcih v letu 2018 znižalo za 6,16 % glede na leto 2017. Število zaposlenih se je znižalo po štiriletnem obdobju rasti (od 2013 do 2017).

Slika 3: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih brez pridobljenega sklepa



Vir: AKOS, marec 2020.

### 3.3. Izvajalci z ugotovitvenim sklepom

V letu 2018 je izvajalo poštne storitve, s pridobljenim ugotovitvenim sklepom in s pogodbo s Pošto Slovenije d.o.o. za dostop do poštne infrastrukture ali storitev, pet izvajalcev, ki so v nadaljevanju imenovani tudi »Izvajalci zamenljivih poštних storitev<sup>4</sup>«. Glede na leto 2017 je eden izvajalec več, saj je Cetis-Zg d.o.o. to leto v maju pridobil ugotovitveni sklep.

Izvajalci zamenljivih poštних storitev zajeti v analizi trga so:

- EPPS d.o.o.,
- KRO d.o.o.,
- Maksmail d.o.o.,
- Izberi d.o.o. in
- Cetis-ZG d.o.o.

Za dodatno razumevanje te skupine izvajalcev je pomembna še informacija, da je izvajalec Maksmail d.o.o. v 100 % lasti izvajalca Izberi d.o.o.

Pri pridobivanju podatkov za leto 2018 se je ugotovilo, da je izvajalec Izberi d.o.o. leta 2018 za analizo trga 2017 poročal napačne podatke, saj je sporočil vse svoje pogodbene partnerje, kot svoje zaposlene, ker je pričakoval, da bodo morali vse zaposliti na matičnem podjetju. Agencija popravlja število zaposlenih za leto 2017, kjer v letu 2017 ni bilo porasta za 267 %, ampak padec za 42 %, ki je bil rezultat izstopa družbe Informatika d.d. iz poštne trga.

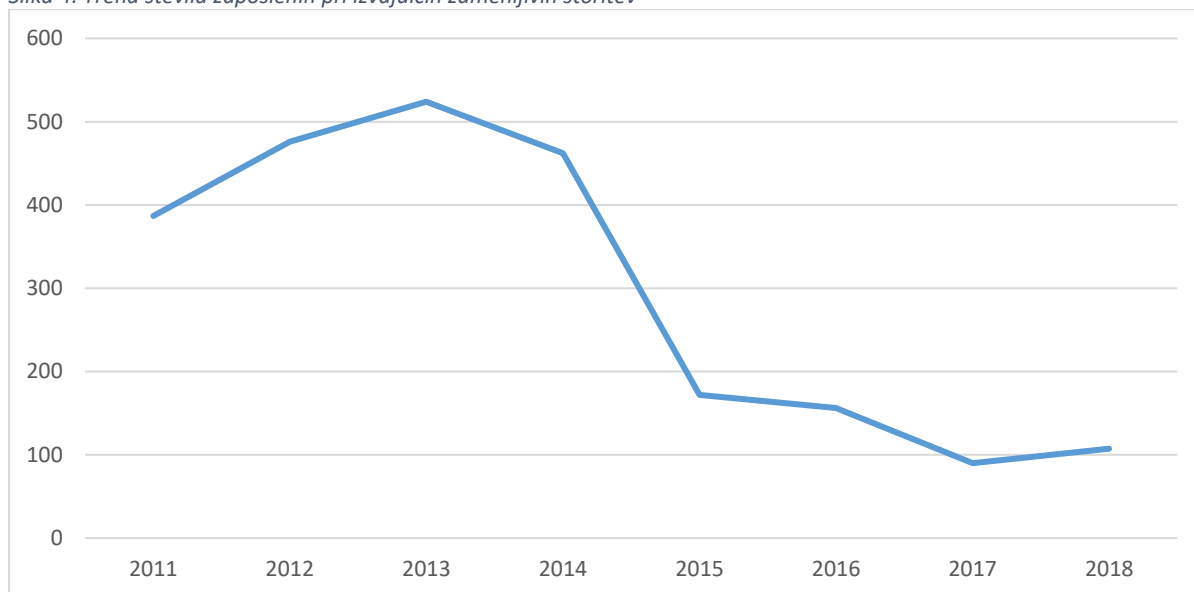
V letu 2018 je bilo glede na leto prej 18 več zaposlenih oziroma 19 %.

---

<sup>4</sup> Izvajanje zamenljivih poštних storitev v praksi pomeni, da Pošta Slovenije d.o.o. omogoča dostop za sortirane pošiljke, ki so po vsebini zamenljive z univerzalno poštno storitvijo, do regijskih sprejemnih pošt v primeru prvega in drugega dostopa ter dostop do dostavnih ali izročilnih pošt v primeru tretjega dostopa. Izvajalec zamenljivih poštних storitev mora na regijsko sprejemno pošto Pošte Slovenije d.o.o. 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 pošilk.



Slika 4: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih zamenljivih storitev



Vir: AKOS, marec 2020.

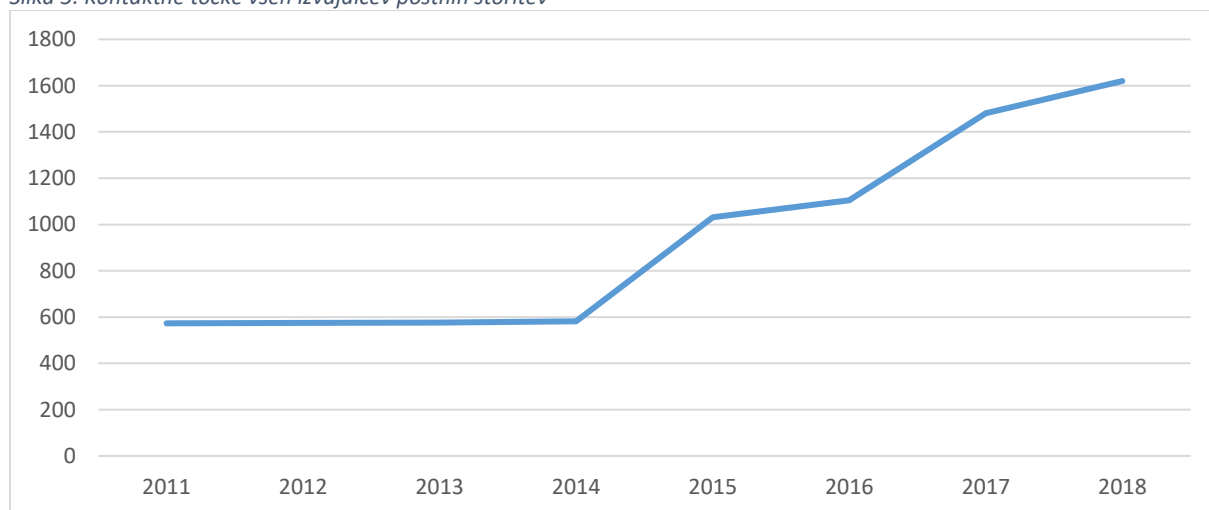
## 4. Omrežje in kakovost storitev

Izvajalci poštних storitev potrebujejo za svoje delo premična in nepremična delovna sredstva, ter kontaktne točke oz. poslovalnice za kontakt z uporabniki poštних storitev.

Poročanje o kontaktnih točkah je vedno nekonsistentno, saj je na eni strani izvajalec univerzalne storitve, ki je vezan na izpolnjevanje zakonskih in podzakonskih določil glede omrežja oziroma kontaktnih točk, ter ostali izvajalci, ki so glede kontaktnih točk popolnoma svobodni. Nekateri izvajajo storitve tudi brez omrežja oz. kontaktnih točk.

Število kontaktnih točk se je leta 2018 zvišalo in sicer za 9 % glede na leto 2017.

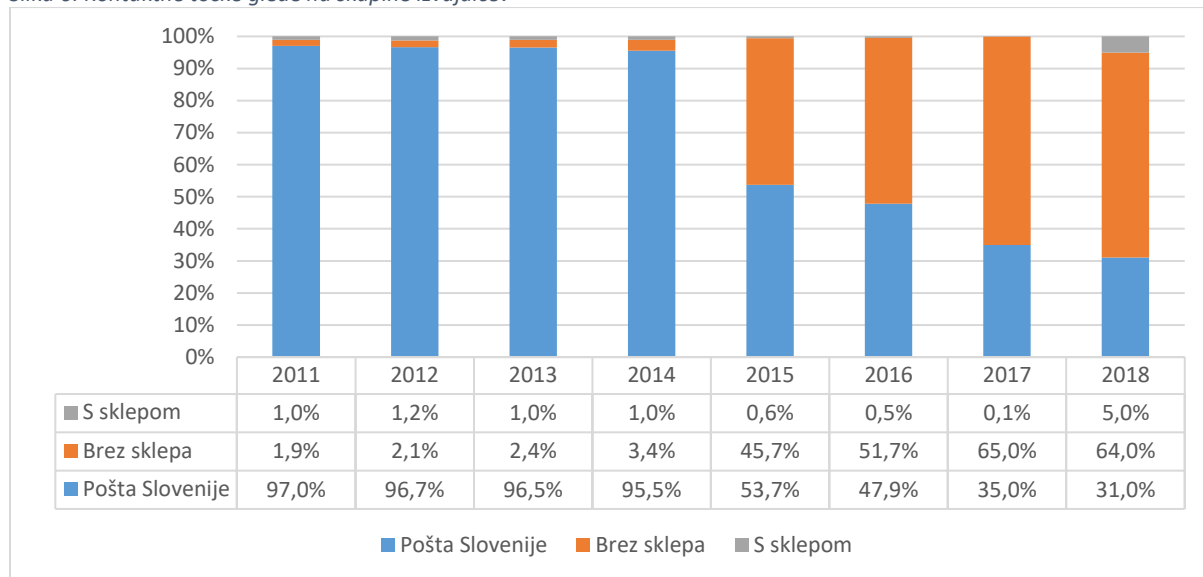
*Slika 5: Kontaktne točke vseh izvajalcev poštних storitev*



Vir: AKOS, marec 2020.

Pošta Slovenije d.o.o. od leta 2015 nima več večine kontaktnih točk v državi. Kot je razvidno iz slike imajo večino kontaktnih točk skupaj vsi izvajalci brez sklepa.

Slika 6: Kontaktne točke glede na skupine izvajalcev



Vir: AKOS, marec 2020.

Uporabniki poštних storitev, kot pravne ali fizične osebe imajo na voljo nabor kakovostnih storitev po različnih cenah (ki niso tema te analize) glede katerih izkazujejo visoke ocene zadovoljstva, kar je razvidno iz raziskav agencije<sup>5</sup>, ki se nanašajo na zadovoljstvo tako s poštними storitvami, kot tudi z zadovoljstvom uporabnikov po zaprtju kontaktnih točk.

V sami analizi, kot tudi v procesu regulacije agencija daje izrazit poudarek kakovosti univerzalne storitve, ki se izvaja v skladu z ZPSto-2 in Splošnim aktom o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 47/10 in 14/17).

#### 4.1. Izvajalec univerzalne storitve

Za izvajalca univerzalne storitve so kontaktne točke določene v deseti točki 2. člena ZPSto-2 in sicer, da je kontaktna točka, namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštних storitev in je lahko organizirana kot:

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

Kontaktne točke izvajalca univerzalne poštne storitve so pomemben element regulacije, saj omogočajo dostop uporabnikov do storitev in omrežja izvajalca univerzalne poštne storitve.

Na dan 31. 12. 2018 je imela Pošta Slovenije d.o.o. 337 pošt, 141 pogodbenih pošt in 25 premočnih pošt, kar je skupno 503 kontaktnih točk za delo z uporabniki ter 2 poštno logistična centra. Skupno število je za 15 manjše kot prejšnje leto, saj Pošta Slovenije d.o.o., nadaljuje s prestrukturiranjem in

<sup>5</sup> <https://www.akos-rs.si/posta/raziscite/porocila-raziskave-in-analize/posta>

optimiziranjem svoje mreže. Znižalo se je število pošt za 4 in pogodbenih pošt za 12. Za eno je večje število premičnih. Še leta 2015 je imela Pošta Slovenije d.o.o. 416 svojih pošt.

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

Poleg kontaktnih točk ima Pošta Slovenije d.o.o. v svojem poštnem omrežju še naprave za sprejem:

- 1677 poštних nabiralnikov, kar je 610 manj kot v letu 2017, ko jih je bilo 2.287. V letu 2018 je število strmo padlo za razliko od prejšnjih let, ko so sicer vztrajno padali, niso pa bili ti padci tako veliki. Pošta Slovenije d.o.o. odstranjuje poštne nabiralnike<sup>6</sup>, saj jih uporabniki ne uporabljajo več v takšnih obsegih kot nekoč,
- 24 paketomatov.

Pošta Slovenije d.o.o. ima še naslednje naprave za dostavo poštних pošiljk:

- 1243 izpostavljenih predalčnikov, kar je 3 manj kot leto prej, ko jih je bilo 1.246. Izpostavljeni predalčniki so instalacije ob poteh, ki služijo za dostavo pisemskih pošiljk in sicer v primeru izjeme od dostave na dom<sup>7</sup> ali po lastni želji uporabnika.
- 16.456 poštних predalov, kar je nekaj manj kot leto prej. Število sicer skozi leta niha, vendar jih je vedno višje od 16.000.
- 24 paketomatov.

Paketomati Pošte Slovenije d.o.o. so sprejemno/dostavni, kjer je možno oddati in sprejeti pošiljke in jih je skupaj 24 in so prikazani tako pri sprejemnih, kot dostavnih napravah.

Kakovost univerzalne poštne storitve, v skladu z uveljavljeno zakonodajo, zajema zagotavljanje:

- najmanj enega sprejema in ene dostave poštne pošiljke na dom najmanj pet delovnih dni tedensko in ene dostave poštних pošiljk dnevno na dom ali v prostore vsake fizične ali pravne osebe,
- ustreznega števila in delovnega časa kontaktnih točk za neposredno delo z uporabniki poštних storitev,
- ustreznega števila poštних nabiralnikov,
- ustreznih rokov prenosa poštних pošiljk,
- ustreznih postopkov reševanja reklamacij in ugovorov.

Glede ustreznosti rokov prenosa poštних pošiljk znotraj univerzalne poštne storitve veljajo določila za pošiljke korespondence v notranjem prometu, pošiljke korespondence v poštnem prometu z državami članicami EU in paketne pošiljke v notranjem poštnem prometu.

V notranjem poštnem prometu mora biti vsaj 95 % poštних pošiljk korespondence prenesenih v enem delovnem dnevu (D+1), vsaj 99,5 % poštних pošiljk korespondence v dveh delovnih dneh (D+2) in 100 % poštних pošiljk korespondence v treh delovnih dneh (D+3).

V poštnem prometu z državami članicami Evropske unije mora biti v enem mesecu vsaj 85 % pošiljk

---

<sup>6</sup> Izvajalec lahko odstrani poštni nabiralnik, če na podlagi dveh 14 dnevnihih neprekinjenih štetij v razmiku najmanj treh mesecev ugotovi, da je v njem povprečno manj kot dešte pošiljk korespondence na dan.

<sup>7</sup> Izjeme od izvajanja univerzalne storitve so lahko trajne in začasne in sicer zaradi oteženega dostopa do naslovnika ali skrbi za zdravje in varnost dostavljalca.



korespondence prenesenih v največ treh delovnih dneh (D+3) in vsaj 97 % pošilk korespondence v petih delovnih dneh (D+5).

V notranjem poštnem prometu mora biti v enem mesecu prenesenih vsaj 80 % poštnih paketov v dveh delovnih dneh (D+2) in vsaj 95 % poštnih paketov v treh delovnih dneh (D+3).

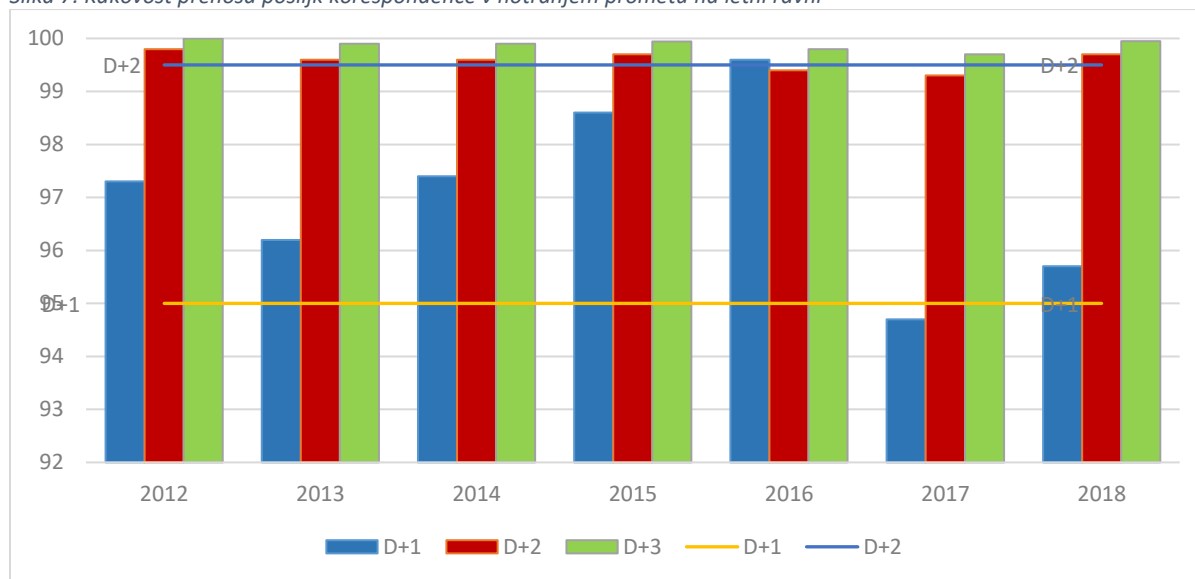
Izvajalec univerzalne storitve mora poskrbeti za merjenje kakovosti prenosa za posamezno koledarsko leto. Nadzor nad uporabljenimi metodologijami in rezultati merjenja izvaja agencija enkrat letno.

Revidirani rezultati merjenja kakovosti prenosa poštnih pošilk korespondence v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije d.o.o. za leto 2018 so sledeči:

- v enem delovnem dnevu od dneva oddaje (D+1) je bilo prenesenih 95,7 % pošilk korespondence,
- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D+2) je bilo prenesenih 99,7 % pošilk korespondence in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D+3) je bilo prenesenih 99,95 % pošilk korespondence.

Kakovost prenosa poštnih pošilk korespondence v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije d.o.o. v obdobju od leta 2012 - 2018 je prikazana na spodnji sliki iz katere je razvidno, da Pošta Slovenije d.o.o. v letu 2018 dosega predpisano kakovost prenosa.

Slika 7: Kakovost prenosa pošilk korespondence v notranjem prometu na letni ravni



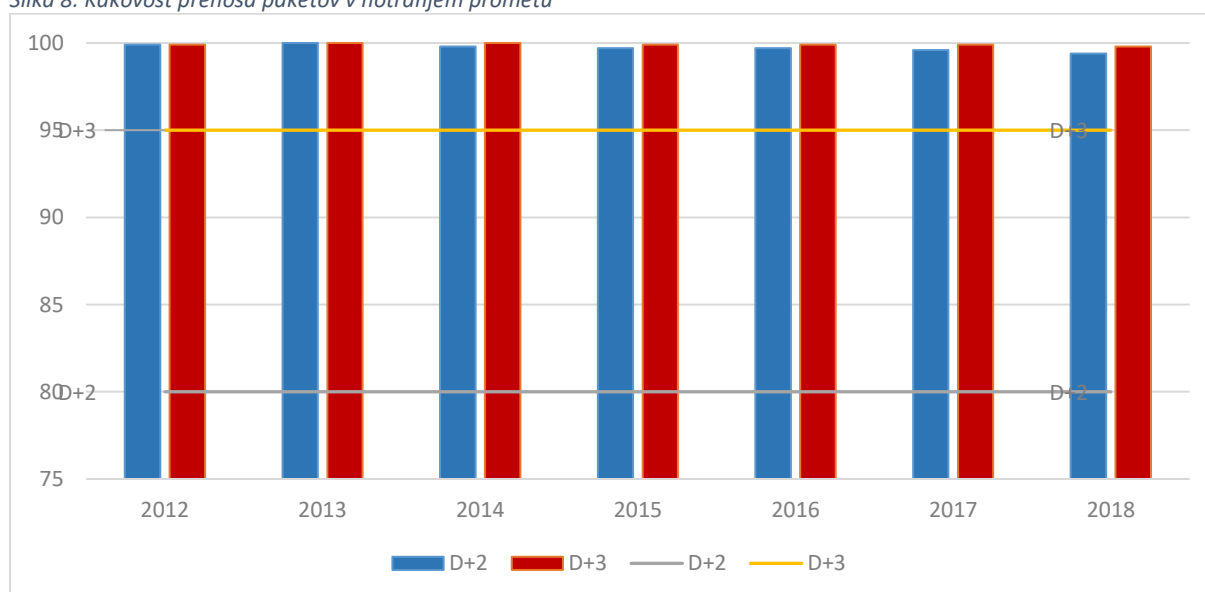
Vir: AKOS, marec 2020.

Revidirani rezultati kakovosti prenosa poštnih paketov v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije d.o.o. za leto 2018 so bili sledeči:

- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D + 2) je bilo prenesenih 99,4 % poštnih paketov in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D + 3) je bilo prenesenih 99,8 % poštnih paketov.

Slika 8 prikazuje konstanto zelo visoko kakovost prenosa paketov in sicer nad 99 %, kar je nad predpisano kakovostjo. Visoka kakovost pri prenosu paketov prikazuje konkurenčnost na trgu, kjer dejanski časi prenosa daleč presegajo zahteve. »Navadni paketi« imajo tako visoko kakovost, da so dejansko vsi postali »ekspresni«.

Slika 8: Kakovost prenosa paketov v notranjem prometu



Vir: AKOS, marec 2020.

#### **4.2. Izvajalci brez pridobljenega sklepa**

Polovica izvajalcev poroča, da nimajo sortirnega centra, sortirnice ali skladišča. Eden poroča, da ima 4, ostali pa enega.

Pri poročilu o poštah oz. njim podobnim enotam sta zanimiva predvsem GLS d.o.o. in DPD d.o.o., ki imata vsak preko 500 kontaktnih točk za sprejem in izročitev paketov. GLS d.o.o. ima zraven tega še mrežo 52 paketomatov. Vse točke delujejo v obe smeri, kar pomeni, da lahko na paketomatu ali v paketni trgovini oddamo in prevzamemo pošiljke.

Vsi izvajalci brez ugotovitvenega sklepa imajo v svoje poslovanje vključene elemente kakovosti: sledenje, merjenje rokov prenosa in zavarovanje poštnih pošiljk, razen Damir Vidan s.p. ki sledenja ne potrebuje, ker dostavi pošiljko takoj po sprejemu. Kurirček d.o.o. nima merjenja rokov prenosa. V svoje poslovanje imajo vključene tudi standarde za implementacijo in spremljanje kakovosti naslednji izvajalci: GLS d.o.o., TNT d.o.o., DHL d.o.o., UPS d.o.o.

#### **4.3. Izvajalci zamenljivih storitev**

Vsak izmed izvajalcev zamenljivih storitev ima sortirni center, sortirnico ali skladišče, kjer pripravlja pošiljke. Po pripravi jih oddajo v različnih nivojih dostopa Pošti Slovenije d.o.o. v prenos. Izjema je izvajalec Izberi d.o.o., ki dnevno distribuira tiskane medije in druge publikacije

Izvajalci zamenljivih storitev nimajo v svoje poslovanje vključenih elementov kakovosti: sledenje, merjenje rokov prenosa in zavarovanje poštnih pošiljk. KRO d.o.o. in EPPS d.o.o. imata v svoje poslovanje vključene standarde za implementacijo in spremljanje kakovosti.

## 5. Prihodki

Leta 2018 je v Sloveniji poslovalo, glede na podatke SURS, 200.174 podjetij. Zaposlovala so 914.224 oseb in ustvarila 117.041 milijonov EUR. Vrednosti navedenih podatkov so bile višje kot v prejšnjem letu, tj. v letu 2017: število podjetij je bilo višje za 2,3 %, število zaposlenih za 3,7 %, ustvarjeni prihodek pa za 7,5 %.

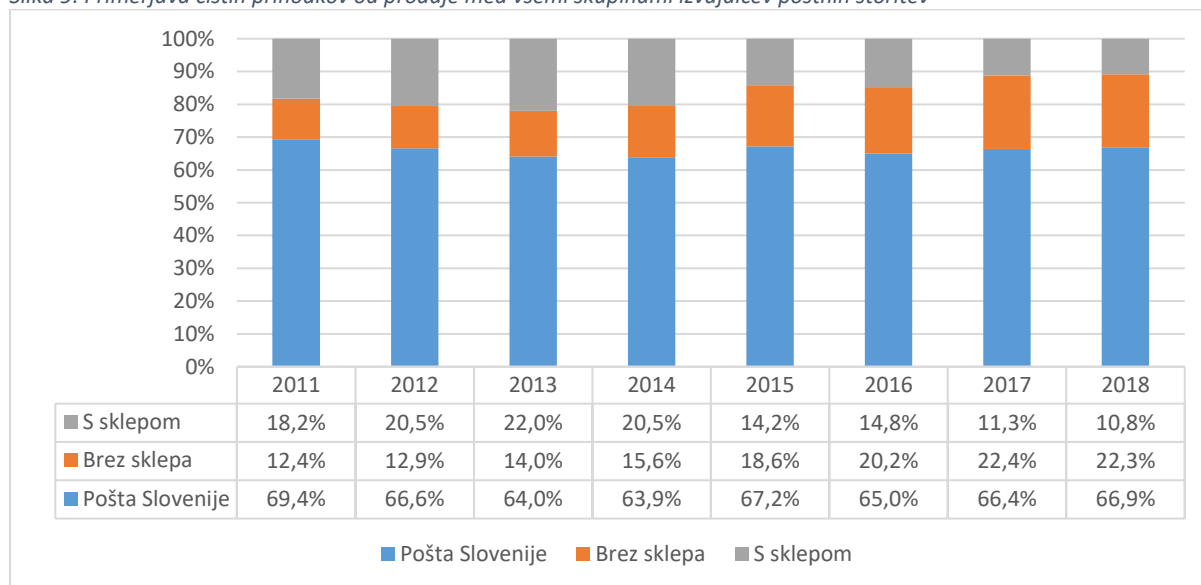
Izvajalci poštne storitve so imeli v letu 2018 352 milijonov EUR čistih prihodkov, kar predstavlja zvišanje prihodkov za 5,8 % glede na leto prej. Ob primerjavi rezultatov s statistiko Slovenije je razvidno, da so ta čas prihodki vseh slovenskih podjetij zrasli za 7,5 %, poštne storitve pa je predstavljal s svojimi prihodki 0,3 % slovenskega gospodarstva.

V nadaljevanju je agencija primerjala dosežene čiste prihodke med Pošto Slovenije d.o.o. in ostalimi izvajalci poštne storitve in ugotovila, da je Pošta Slovenije d.o.o. v letu 2018 dosegla rast 6,6 % medtem, ko so ostali izvajalci dosegli rast za 4,1 %.

Pri primerjavi čistih prihodkov je agencija ugotovila, da je sorazmerno stabilno tudi doseženo razmerje med Pošto Slovenije d.o.o. in ostalimi izvajalci, saj je imela Pošta Slovenije d.o.o. v letu 2018 66,9 % delež čistih prihodkov na trgu, ostali izvajalci 33,1 %.

V nadaljevanju je na sliki 9 prikazan delež čistih prihodkov od prodaje med skupinami izvajalcev. Iz prikazanega je razvidno zmanjšanje čistih prihodkov izvajalcev zamenljivih poštne storitve in zvišanje čistih prihodkov Pošte Slovenije d.o.o.

Slika 9: Primerjava čistih prihodkov od prodaje med vsemi skupinami izvajalcev poštne storitve

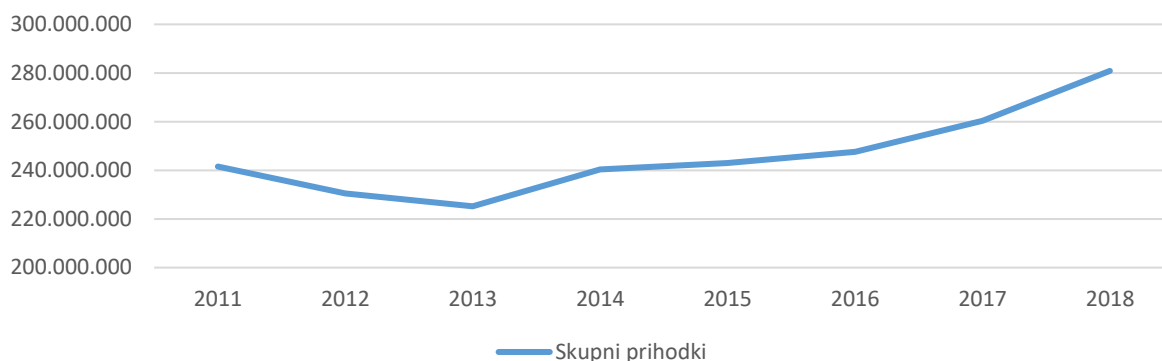


Vir: AKOS, marec 2020.

V nadaljevanju je, ob primerjavi med čistimi prihodki in prihodki doseženimi iz izvajanja poštne storitve razvidno, da so izvajalci poštne storitve dosegli 352 milijonov EUR čistih prihodkov in sicer 280 iz poštne storitve ter 72 milijonov EUR iz drugih dejavnosti.

Kot je razvidno iz slike 10 je trend gibanja prihodkov vseh izvajalcev iz izvajanja poštних storitev od leta 2013, ko je dosegel dno, pozitiven in prihodki konstantno rastejo. V letu 2018 so zrasli za 7,8 %, kar je višje kot pri čistih prihodkih, ki so zrastle le za 5,8 % in višje, kot so zrasli prihodki v slovenskem gospodarstvu.

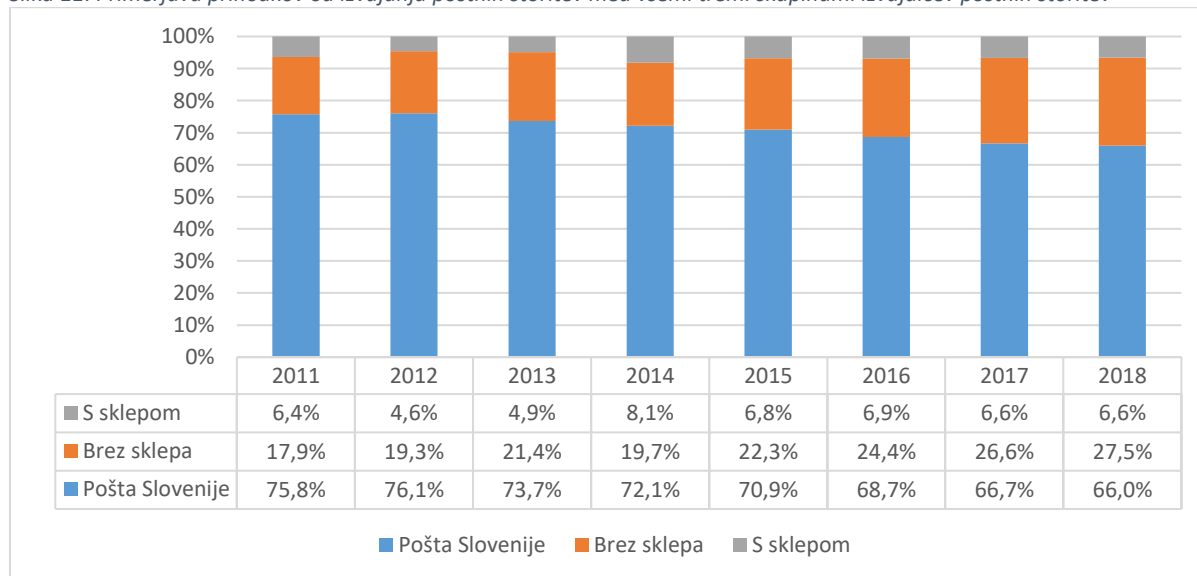
Slika 10: Trend gibanja prihodkov vseh izvajalcev iz izvajanja poštних storitev od 2011 do 2018



Vir: AKOS, marec 2020.

Pošta Slovenije d.o.o. je pri doseganju prihodka iz izvajanja poštних storitev v letu 2018 nadaljevala trend, ki ga je pričela leto prej in dosegla zvišanje prihodkov za 6,7 % ter dosegla najvišje prihodke do sedaj. Vsi ostali izvajalci so dosegli rast v višini 10,2 %.

Slika 11: Primerjava prihodkov od izvajanja poštних storitev med vsemi tremi skupinami izvajalcev poštних storitev



Vir: AKOS, marec 2020.

Iz slike 11 je razvidno, da na trgu 66 % prihodkov od izvajanja poštних storitev doseže Pošta Slovenije ob tem da njen delež stalno pada.

Glavni porast prihodkov beležijo izvajalci brez sklepa, ki so v letu 2018 dosegli 11,2 % rast, ki je izredna, čeprav nekaj nižja od leta 2017, ko je bila kar 14,6 % rast. Podrobnejša analiza po izvajalcih na žalost zaradi spoštovanja poslovne zaupnosti ni mogoča.

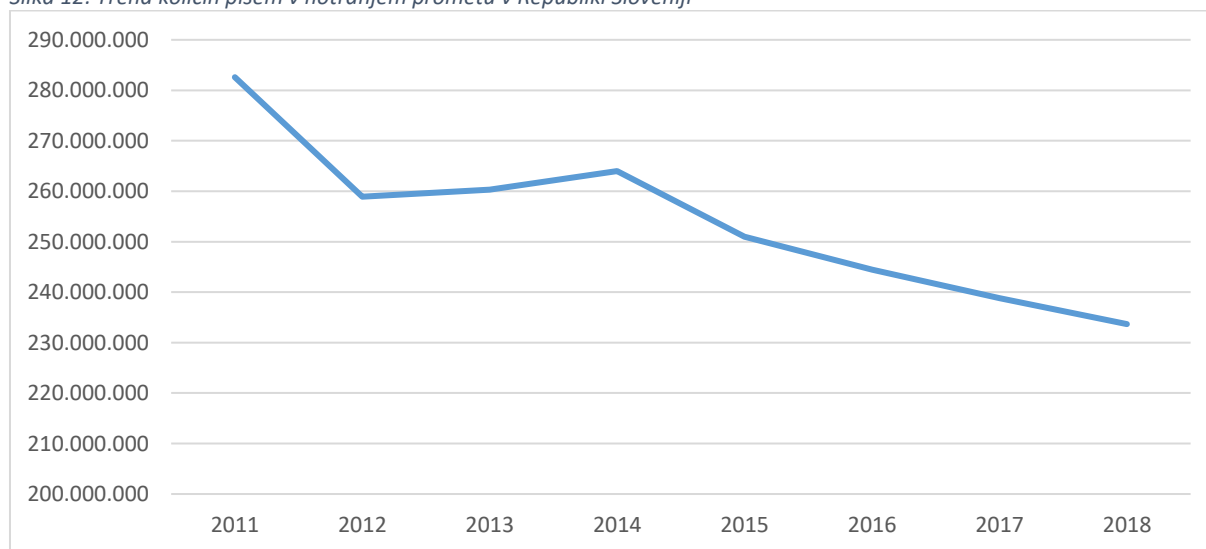
## 6. Trg prenosa pisem

Trg prenosa pisem je segment trga poštnih 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 d.o.o. Poleg le-te izvajajo prenos pisem še vsi Izvajalci zamenljivih poštnih storitev in izjemoma ostali izvajalci.

Generalna ugotovitev skozi leta je, da količine pisem padajo. Na sliki 12 je prikazano in iz podatkov razvidno, da je bil padec pisem v Sloveniji v letu 2018 2,2 %, kar je podobno kot leta 2017 2,3 %, leta 2016 2,6 % in leta 2015 4,9 % ter od leta 2011 do leta 2018 17,31 %

Slika 12: Trend količin pisem v notranjem prometu v Republiki Sloveniji

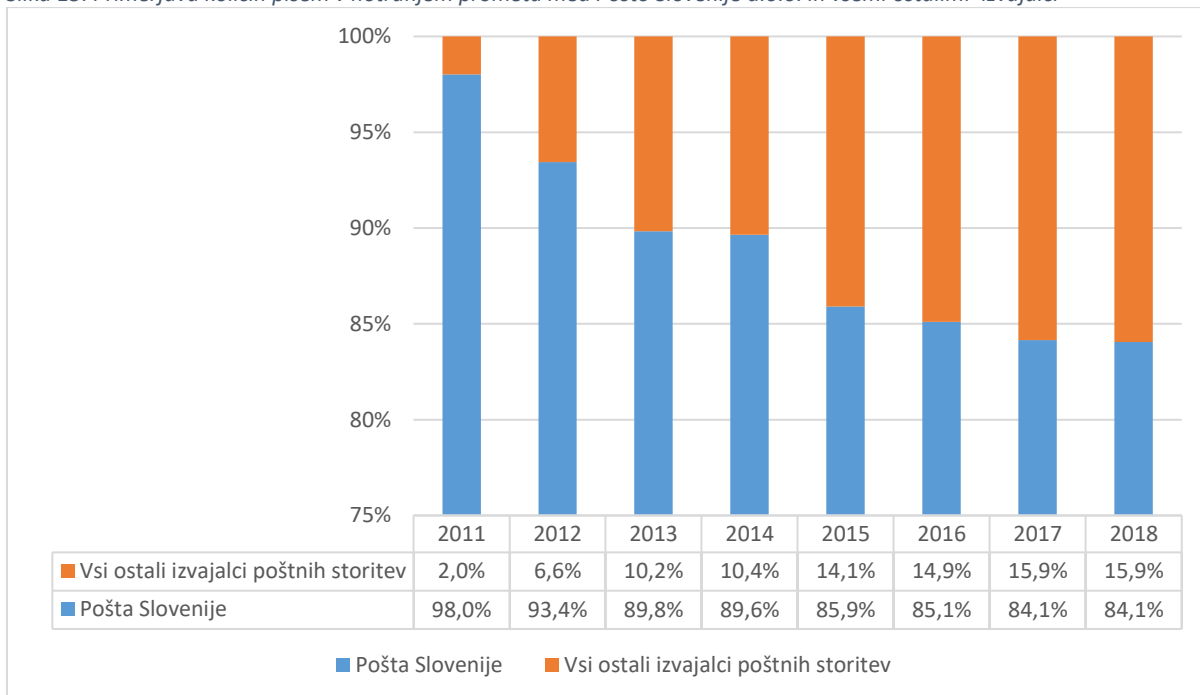


Vir: AKOS, marec 2020.

V analizi za leto 2017 smo primerjali padec pisem v Sloveniji s podatki iz študije Copenhagen Economics za države EU, Švico in EEA države, kjer je bil v obdobju 2013 do 2016 povprečen padec količin pisem v notranjem prometu za 4 %. V analizi za leto 2018 lahko potrdimo ugotovitev iz leta 2017, da so letni padci količin v Sloveniji nižji.

Tržni delež Pošte Slovenije d.o.o. pri količinah pisem v notranjem prometu je enak, kot v letu 2017 in sicer 84 %, kjer si vsi ostali izvajalci delijo 16 % (slika 13). Pošta Slovenije d.o.o. je svoj delež vztrajno izgubljala vendar se je v zadnji dveh letih ta trend ustavil. Istočasno je potrebno upoštevati, da izvajalci s sklepom praktično vse svoje pošiljke predajo Pošti Slovenije d.o.o. v dostavo preko dostopa do omrežja. Če upoštevamo npr. izvajalce s sklepom kot podizvajalce Pošte Slovenije d.o.o., ki opravijo sortiranje in pripravo pošilk in ne kot konkurente na trgu, potem je količinski delež Pošte Slovenije d.o.o. na trgu pisem blizu 100 %, saj bi ostalo zunaj dostave Pošte Slovenije d.o.o. le okoli 2 milijona pošilk.

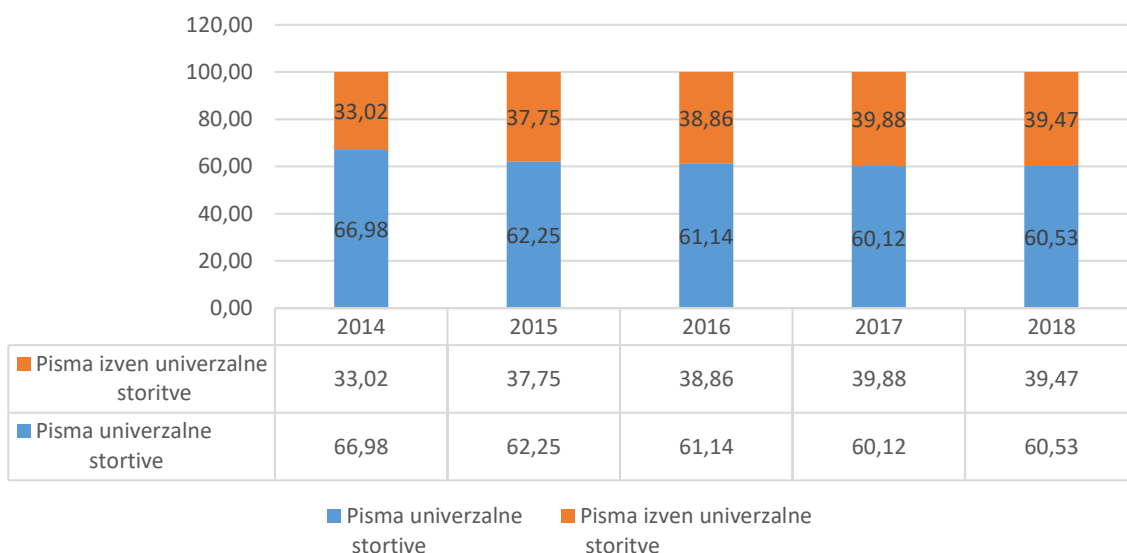
Slika 13: Primerjava količin pisem v notranjem prometu med Pošto Slovenije d.o.o. in vsemi ostalimi izvajalci



Vir: AKOS, marec 2020.

Trg prenosa pisem v notranjem prometu sestavljajo pisma, ki spadajo v nabor univerzalne storitve v deležu 60,53 % in pisma izven univerzalne storitve v 39,47 % deležu, kar je razvidno iz slike 14. Pisma izven univerzalne storitve pridobivajo v deležu.

Slika 14: Delež pisem znotraj in zunaj univerzalne storitve v notranjem prometu vseh izvajalcev



Vir: AKOS, marec 2020.

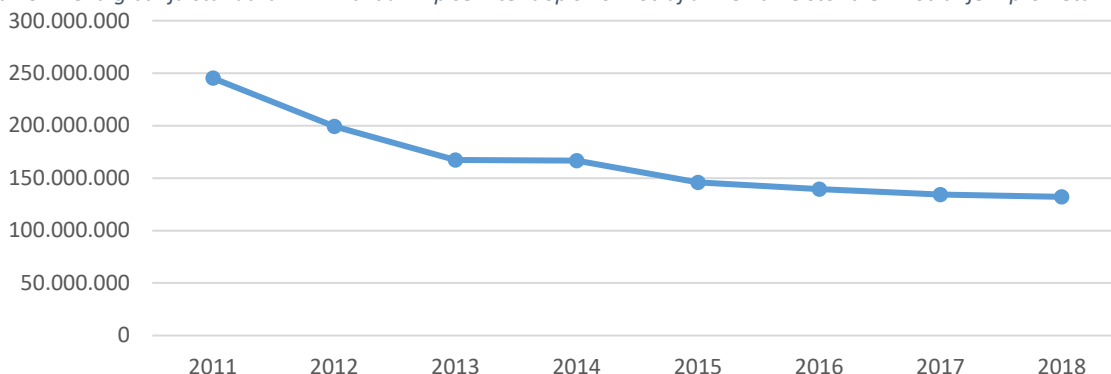
V čezmejnem prometu na trgu pisem se trend padcev količin prav tako nadaljuje s podobnimi stopnjami, kot v notranjem prometu.

Slovenija je neto uvoznica pisem, saj število pisem v prispetju presega število pisem v odpravi. Slovenija ima na vsako pismo v odpravi (izvozu) 2 pisma v prispetju (uvozu).

## 6.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve

Trend padca količin pisem znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu se je nadaljeval tudi v letu 2018 s padcem 1,6 % glede na leto 2017. Kumulativno znižanje od leta 2011 do leta 2018 je 46 % oz. 113 milijonov pošiljk manj.

Slika 15: Trend gibanja standardnih in navadnih pisem ter dopisnic znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu

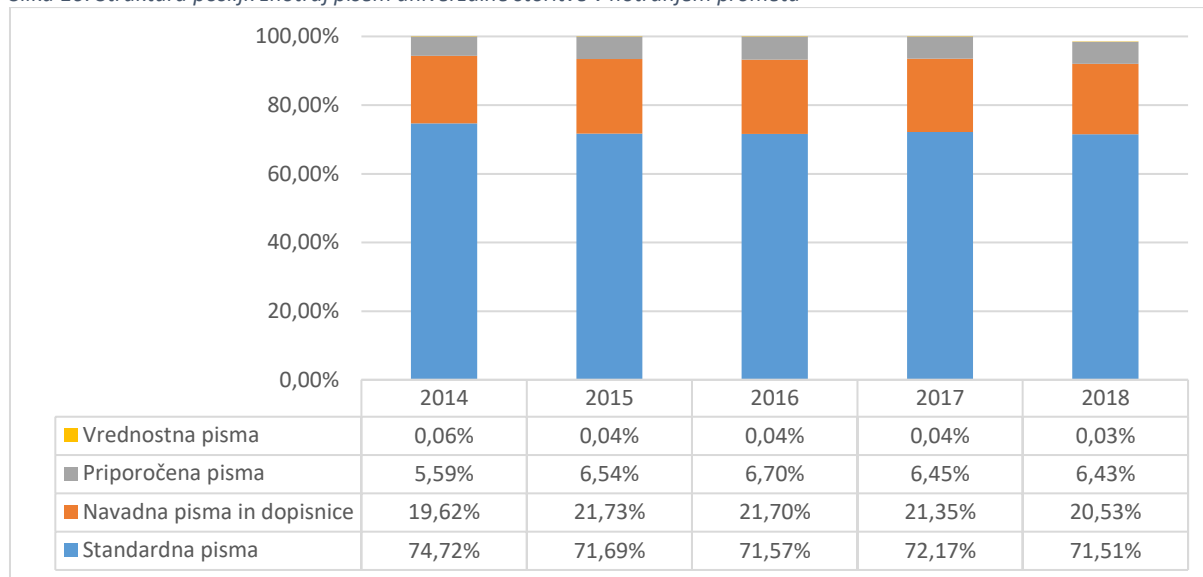


Vir: AKOS, marec 2020.

Za celotno število pisem v notranjem prometu znotraj univerzalne storitve je potrebno dodati še priporočena in vrednostna pisma. Struktura pisem z deleži pošiljk znotraj univerzalne storitve je prikazana na naslednji sliki iz katere je razvidno, da je količinsko najmočnejša storitev še vedno standardno pismo ter da se struktura pisem znotraj univerzalne storitve med leti bistveno ne spreminja. Sklepamo lahko, da je standardno pismo najbolj običajen, cenovno dostopen način pisemske komunikacije, ki obsega s standardno naslovljenimi in oblikovanimi pošiljkami do 20 g večino poslovne korespondence, bančna obvestila in izpiske, pošiljke z računi s priloženimi plačilnimi nalogi ipd.



Slika 16: Struktura pošilk znotraj pisem univerzalne storitve v notranjem prometu



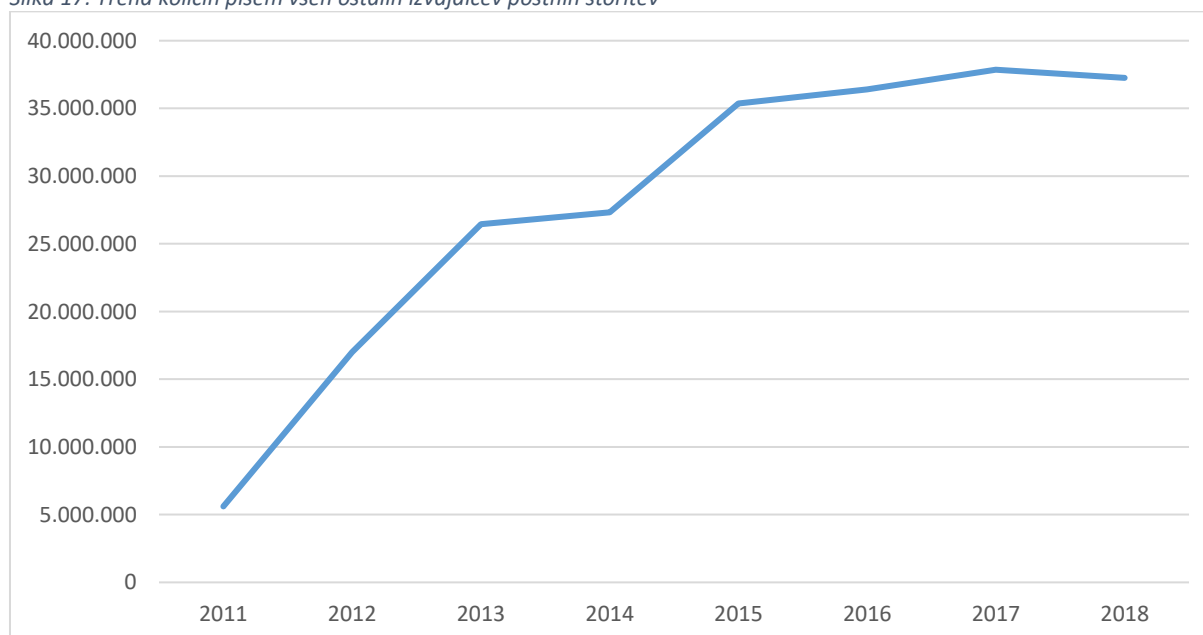
Vir: AKOS, marec 2020.

## 6.2. Vsi ostali izvajalci

Vsi ostali izvajalci so imeli v letu 2018 na trgu pisem v notranjem prometu 37,26 milijona pošilk, od česar je bila glavnina pošilk oz. 94 % iz dostopa do omrežja. Kot je razvidno iz slike 17 količina pisem prvič od leta 2011 ne narašča več saj je bil v letu 2018 zabeležen prvi padec.

Vsi ostali izvajalci skupaj dostavijo sami slaba 2 milijona pošilk, vse ostale količine (ca 35 milijonov) se dostavijo preko dostavne mreže Pošte Slovenije d.o.o..

Slika 17: Trend količin pisem vseh ostalih izvajalcev poštnih storitev



Vir: AKOS, marec 2020.

### 6.3. Hitra pošta - dokumenti

Le eden izmed izvajalcev je poročal količine hitre pošte z dokumenti v notranjem prometu, kar je istočasno podatek celotnega trga. V letu 2018 je bo 45 % več pošilk, kot leto prej, ko so količine poročali štirje izvajalce, ki pa so tudi v letu 2017 imeli minimalne količine.

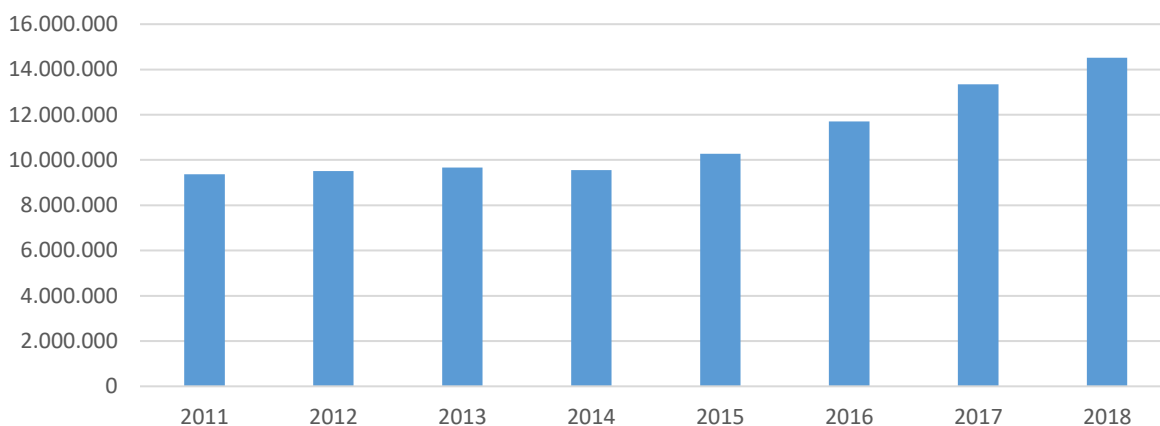
Izvajalci so poročali le o 168 pošilkah hitre pošte z dokumenti v čezmejnem prometu. Prav tako, kot v notranjem prometu je tu poročal le eden izvajalec. Ostali izvajalci vodijo količine med paketi in ne med dokumenti. Izmed večjih izvajalcev je tudi v preteklosti le eden ločeval med paketi in dokumenti hitre pošte.

## 7. Trg prenosa paketov

Trg prenosa paketov je segment trga poštnih storitev, kjer se opravlja sprejem, usmerjanje, prevoz in dostava paketnih pošilk. 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. Kot univerzalna storitev se izvaja prenos paketov do 10 kilogramov v notranjem prometu in do 20 kg za pakete, ki prispejo iz drugih držav članic EU.

Na trgu paketov v notranjem prometu je bilo v letu 2018 14,5 milijona pošilk, kar je 8,8 % rast glede na leto prej. Število paketov vztrajno narašča od leta 2015 in sicer od 2015 do 2018 je naraslo za 41,2 %, kumulativna rast paketov od leta 2011 do leta 2018 pa je bila 54,9 %.

*Slika 18: Količine prenosa paketov v notranjem prometu vseh izvajalcev poštnih storitev*



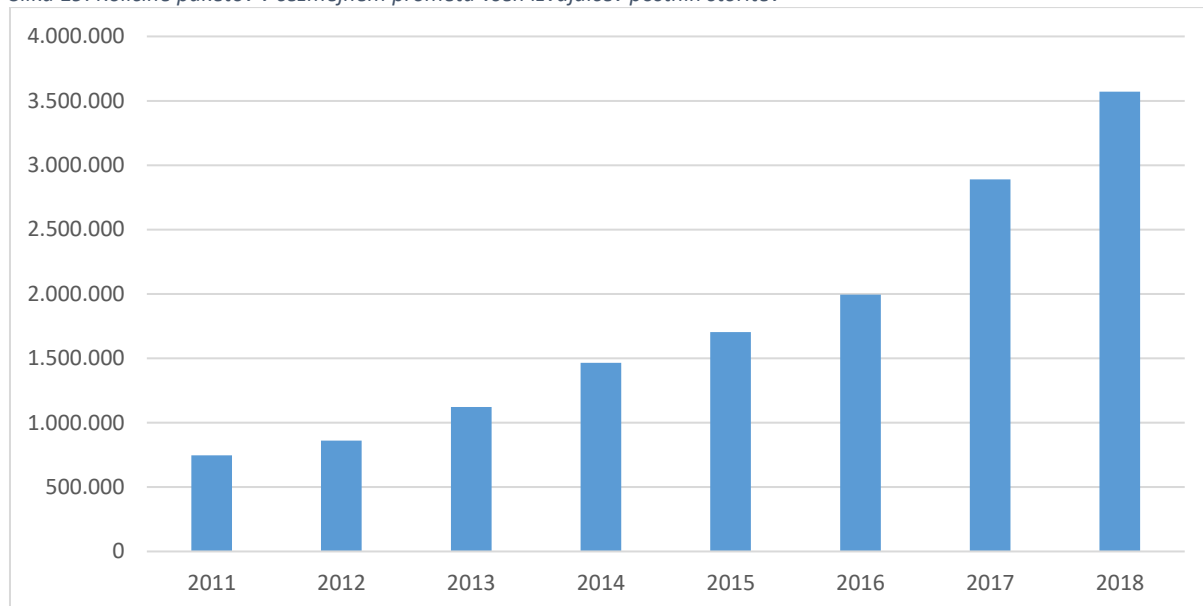
Vir: AKOS, marec 2020.

### 7.1. Čezmejni trg prenosa paketov

Na čezmejnem delu trga prenosov paketov je bilo v letu 2018 3,6 milijona paketov, kar je glede na leto prej 23,6 % in kar 79 % rast glede na leto 2016. Kumulativna rast od leta 2011 do leta 2018 je bila 478 %.

Od tega je bilo v letu 2018 v prispetju 2.089.264 paketov in v odpravi 1.481.899 paketov. Paketi v odpravi so se v letu 2018 podvojili medtem, ko je količina v prispetju ostala skoraj enaka glede na leto 2017.

Slika 19: Količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštних storitev



Vir: AKOS, marec 2020.

Slovenija je neto uvoznica paketov, saj število paketov v prispetju presega število paketov v odpravi. V letu 2018 smo na vsak paket v odpravi (izvozu) imeli v prispetju (uvozu) 1,4 paketa. V letu 2017 je bilo za vsak paket v odpravi 2,93 paketa v prispetju.

Agencija je z vprašalnikom povpraševala tudi glede deleža paketov, ki izvira iz spletne trgovine in glede destinacije paketov v odpravi in izvirne države v prihodu. Izvajalci ne vodijo podatkov na tak način in so posredovali le celotne količine.

V letu 2017 je bil v analizi sklep glede čezmejnega prometa paketov, da je iz količin razviden izrazit porast čezmejnega spletnega nakupovanja slovenskih pravnih in fizičnih oseb. V letu 2018 je sklep, da je čezmejno spletno nakupovanje ostalo na isti ravni kot 2017 medtem, ko je iz porasta paketov v izvozu razviden razvoj spletne trgovine v Sloveniji.

## 7.2. Hitra pošta - blago

Vsi izvajalci poštних storitev so imeli v letu 2018 na notranjem trgu 287.070 paketov oz. pošiljk hitre pošte z blagom. Glede na leto 2017 se je količina prepolovila.

Samo trije izvajalci so poročali o paketih oz. pošiljkah hitre pošte z blagom v čezmejnem prometu. Skupaj je bilo kumulativno 1,4 milijona pošiljk, s čimer se je povrnilo na količine iz leta 2016, po 75 % zmanjšanju leta 2017.

Potrjujejo se napovedi, da vsi paketi postajajo »ekspresni paketi« oz. drugače povedano minimalna zahtevana kakovost pri prenosu paketov postaja dejansko ekspresna kategorija in se posledično paketi hitre pošte selijo na trg paketov, saj dodatni servis, ki ga je nudil trg hitrih paketov postaja standard. Trditev velja bolj za notranji promet, kot za čezmejni.

## 8. Ostalo

### 8.1. Trg prenosa drugih poštnih in ostalih storitev

Trg prenosa naslovljenih publikacij si že več let delita Pošta Slovenije d.o.o. in podjetje Izberi d.o.o. Količine in deleži ostajajo skozi leta enaki.

Prenos naslovljene direktne pošte sta v letu 2018 izvajala le Pošta Slovenije d.o.o. in Kurirček d.o.o. Pošti Slovenije d.o.o. pripada praktično celoten delež teh pošiljk.

Na trgu raznosa nenaslovljenih pošiljk je Pošta Slovenije ostala sama, saj nihče izmed ostalih izvajalcev za leto 2018 ne poroča o prenesenih količinah.

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 d.o.o.

Podatke o ostalih storitvah zbira agencija na način, da imajo izvajalci možnost izbire med podanim naborom možnosti.

*Tabela 3: Ostale poštne storitve in število izvajalcev*

| Ostala storitev                                                    | Število izvajalcev |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Terminska dostava pošiljk (dostava ob vnaprej določeni uri)        | 8                  |
| Sobotna dostava pošiljk                                            | 7                  |
| Brezplačna ponovna dostava pošiljk                                 | 9                  |
| Prevzem in dostava pošiljk na poštna okenca Pošte Slovenije d.o.o. | 4                  |
| Carinjenje pošiljk in skladiščenje                                 | 8                  |
| Predpriprava pošiljk                                               | 7                  |
| Spletni programi za pomoč uporabnikom                              | 8                  |
| Paketomat                                                          | 2                  |

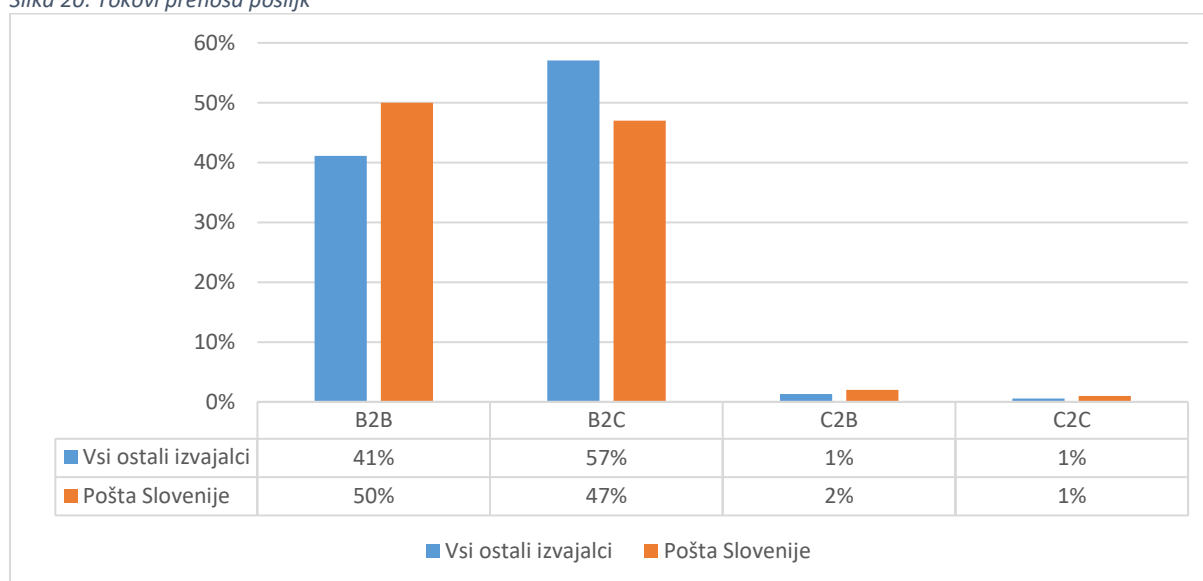
Vir: AKOS, marec 2020.

## 8.2. Tokovi prenosa

Tokovi prenosa poštnih pošilk se pri Pošti Slovenije d.o.o. gibljejo med poslovnimi uporabniki B2B (50 %) in med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelji in fizičnimi osebami kot naslovniki B2C (47 %). Izredno majhni so deleži tokov med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi subjekti kot naslovniki C2B (2 %) ter med zgolj fizičnimi osebami C2C (1 %). Podobni deleži so zabeleženi skozi vsa leta analiz.

Pri ostalih izvajalcih poštnih storitev je delež tokov prenosa med poslovnimi osebami B2B (41 %), med poslovnimi osebami kot pošiljatelji ter fizičnimi osebami kot prejemniki B2C (57 %), ter med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi osebami kot naslovniki C2B (1 %) ter med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in naslovniki C2C (1 %).

Slika 20: Tokovi prenosa pošilk



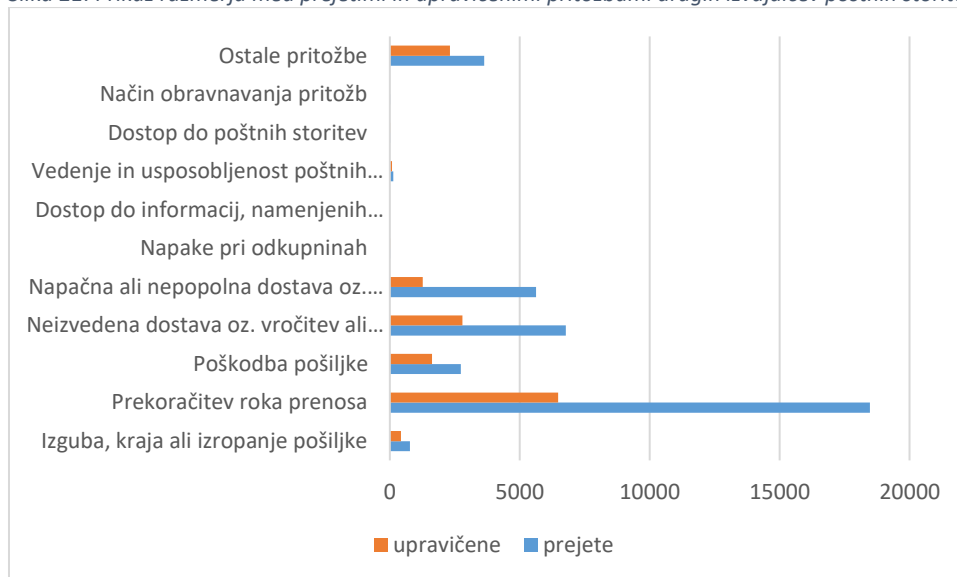
Vir: AKOS, marec 2020.

## 8.3. Pritožbe in reševanje sporov

V letu 2018 je bilo zoper Pošto Slovenije d.o.o., iz naslova izvajanja univerzalne poštne storitve, vloženih 2.482 pritožb, v 87 % zaradi suma izgube, kraje ali izropanja pošiljke. Pošta Slovenije d.o.o. je 59 % pritožb zaradi suma izgube, kraje ali izropanja priznala, kot upravičene. Vloženih pritožb je bilo 13 % manj kot leta 2017. Celotna priznana upravičenost v letu 2018 je bila 58 % glede na vlozene.

Vsi ostali izvajalci poštnih storitev so prejeli v letu 2018 38.153 pritožb in jih 14.980 spoznali za upravičene. Večino prejetih, kot tudi upravičenih pritožb je zabeležil izvajalec Izberi d.o.o. Slika 21 prikazuje razmerje med prejetimi in upravičenimi pritožbami drugih izvajalcev poštnih storitev.

Slika 21: Prikaz razmerja med prejetimi in upravičenimi pritožbami drugih izvajalcev poštne storitve v letu 2018



Vir: AKOS, marec 2020.

V primeru, če izvajalec poštne storitve ne ugotovi ugovoru uporabnika ali o njem ne odloči v 15 dneh po njegovem prejemu, lahko uporabnik poštne storitve v 15 dneh od poteka tega roka vloži predlog za rešitev spora pred agencijo. Tudi v primeru, če izvajalec poštne storitve ne odgovori na reklamacijo v roku 15 dni za pošto pošiljko v notranjem prometu in v dveh mesecih za pošto pošiljko v mednarodnem prometu oziroma v primeru, da reklamaciji ne ugotovi, lahko uporabnik poštne storitve v 15 dneh od poteka roka vloži predlog za rešitev spora na agencijo.

V letu 2018 je to možnost izkoristilo 16 uporabnikov, kar je manj kot običajno, ko je med 20 do 30 sporov letno. V 11 primerih je bil predlog za rešitev spora s Pošto Slovenije d.o.o. in v 5 primerih zoper druge izvajalce poštne storitve (DPD d.o.o. in GLS d.o.o.). Trije spori s Pošto Slovenije d.o.o. so bili rešeni ugodno za stranke, ostalih 13 sporov, ki se nanašajo tako na Pošto Slovenije d.o.o. kot tudi na ostale izvajalce poštne storitve je bilo ali zavrnjenih (dva) ali zavrnjenih (dva) ali ustavljenih (devet).

## Kazalo slik

|                                                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Slika 1: Trend števila zaposlenih pri izvajanju poštne storitve .....                                                     | 9  |
| Slika 2: Zaposleni glede na skupine izvajalcev poštne storitve .....                                                      | 10 |
| Slika 3: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih brez pridobljenega sklepa .....                                          | 11 |
| Slika 4: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih zamenljivih storitev .....                                               | 13 |
| Slika 5: Kontaktni točki vseh izvajalcev poštne storitve .....                                                            | 14 |
| Slika 6: Kontaktni točki glede na skupine izvajalcev .....                                                                | 15 |
| Slika 7: Kakovost prenosa pošiljk korespondence v notranjem prometu na letni ravni .....                                  | 18 |
| Slika 8: Kakovost prenosa paketov v notranjem prometu .....                                                               | 18 |
| Slika 9: Primerjava čistih prihodkov od prodaje med vsemi skupinami izvajalcev poštne storitve .....                      | 20 |
| Slika 10: Trend gibanja prihodkov vseh izvajalcev iz izvajanja poštne storitve od 2011 do 2018 .....                      | 21 |
| Slika 11: Primerjava prihodkov od izvajanja poštne storitve med vsemi tremi skupinami izvajalcev poštne storitve .....    | 21 |
| Slika 12: Trend količin pisem v notranjem prometu v Republiki Sloveniji .....                                             | 22 |
| Slika 13: Primerjava količin pisem v notranjem prometu med Pošto Slovenije d.o.o. in vsemi ostalimi izvajalci .....       | 23 |
| Slika 14: Delež pisem znotraj in zunaj univerzalne storitve v notranjem prometu vseh izvajalcev .....                     | 23 |
| Slika 15: Trend gibanja standardnih in navadnih pisem ter dopisnic znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu ..... | 24 |
| Slika 16: Struktura pošiljk znotraj pisem univerzalne storitve v notranjem prometu .....                                  | 25 |
| Slika 17: Trend količin pisem vseh ostalih izvajalcev poštne storitve .....                                               | 25 |
| Slika 18: Količine prenosa paketov v notranjem prometu vseh izvajalcev poštne storitve .....                              | 27 |
| Slika 19: Količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštne storitve .....                                      | 28 |
| Slika 20: Tokovi prenosa pošiljk .....                                                                                    | 30 |
| Slika 21: Prikaz razmerja med prejetimi in upravičenimi pritožbami drugih izvajalcev poštne storitve v letu 2018 .....    | 31 |

## Kazalo tabel

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1: Pregled števila izvajalcev vključenih v analizo ..... | 7  |
| Tabela 2: Pregled števila izvajalcev .....                      | 9  |
| Tabela 3: Ostale poštne storitve in število izvajalcev .....    | 29 |