



AKOS

# Analiza trga poštних storitev v Republiki Sloveniji v letu 2019

Ljubljana, december 2020

Predmetno poročilo je informativne narave. Vsebuje podatke, pridobljene z vprašalniki od izvajalcev poštних storitev 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 .....	13
4.1.	Izvajalec univerzalne storitve .....	14
4.2.	Izvajalci brez pridobljenega sklepa .....	18
4.3.	Izvajalci zamenljivih storitev .....	18
5.	Prihodki .....	19
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 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 poštnih pošiljk iz druge države članice ali vanjo, ali pa iz tretje države ali vanjo.

**Dostava** je prenos poštnih pošiljk od dostavne točke do predaje pošiljk naslovníkom in zajema dostavo na poštni naslov ali vročitev pošiljk.

**ERGP** je združenje evropskih regulatorjev trga poštnih storitev.

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

**Izvajalec univerzalne poštne storitve** je izvajalec poštnih 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 poštnih storitev in je lahko organizirana kot pošta, pogodbená pošta ali posebna organizacijska oblika točke za stike, ki jo določi izvajalec univerzalne storitve, na primer izpostavljeno okence, pismonoška postaja ali premična pošta.

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

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

**Posamično dovoljenje** je dovoljenje, ki ga agencija dodeli izvajalcu poštnih storitev z izdajo odločbe, ki daje izvajalcu poštnih 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 poštnih storitev. Poleg pošiljk korespondence lahko take pošiljke vključujejo še na primer knjige, kataloge, časopise, periodični tisk, poštne pakete, ki vsebujejo blago s komercialno vrednostjo ali brez nje.

**Poštné storitve** so storitve, ki vključujejo sprejem, usmerjanje, prevoz in dostavo poštnih pošiljk v notranjem ali čezmejnem poštnem prometu. Med poštné storitve ne spadajo: prenos pošiljke naslovníku, ki ga opravi pošiljatelj sam; prenos pošiljke v primerih, ko sta naslovnik in pošiljatelj ista oseba in prenosa ne opravi izvajalec poštnih storitev; prenos pošiljke, ki ni naslovljena s polno navedbo imena naslovníka, 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 poštnih pošiljk, ki spadajo v obveznost univerzalne storitve s točk

dostopa po vsem ozemlju Republike Slovenije; prenos teh pošiljk in ravnanje z njimi od točk dostopa do distribucijskega centra; dostavo na naslove, označene na pošiljkah.

**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 naslovník.

**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 naslovníku kot posebna oblika dostave, kadar je treba potrditi prevzem.

## 1. Uvod

Analiza trga poštnih storitev je sektorska mikroekonomska analiza, ki jo letno pripravi Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija). Namen analize je natančna preučitev glavnih dejavnikov na trgu in spremljanje temeljnih trendov skozi leta. Analiza preučuje ponudbeno stran na trgu poštnih storitev, in sicer preučuje izvajalce storitev ter nekatere njihove značilnosti (omrežje, število zaposlenih). Poleg preučevanja izvajalcev na trgu se analiza osredotoča na tradicionalne pisemske pošiljke, ki so namenjene izmenjavi komunikacije, in na pakete, ki so namenjeni prenosu blaga in je pri dostavi potreben kontakt z naslovnikom.

Vpliv elektronskih komunikacij na trg poštnih storitev ni enosmeren. Po eni strani se zaradi t. i. e-substitucije zmanjšuje število pisemskih pošiljk, saj se te nadomeščajo z elektronskimi komunikacijami, po drugi strani pa se zaradi krepitve spletne trgovine povečuje število paketnih pošiljk. Obe ugotovitvi se potrđita tudi v analizi trga poštnih storitev za leto 2019.

Iz primerjave trga poštnih storitev v Republiki Sloveniji s trgi v drugih evropskih državah v letu 2019 izhaja, da so količine pisem v Republiki Sloveniji upadle močnejše kot v drugih evropskih državah, obenem pa je bila tudi rast količin paketov v Republiki Sloveniji višja od evropskega povprečja. Če namreč primerjamo količinske rezultate trga pisem v Sloveniji z evropskim trgom se je prvič zgodil 6,19 % padec pisem v Sloveniji, ki je višji od evropskega, ki je bil v tem času 4,8 %. Višja je tudi količinska rast paketov v Sloveniji, ki je 6,2 % ob 4,8 % rasti v državah EU.

Agencija preučuje razvitost trga glede na količine in prihodke ter konkurenco glede na deleže trga. Agencija je skozi leta pridobila bazo podatkov, ki ji omogočajo, da lahko prikaže gibanje trendov, stanje na trgu in izdela primerjave za boljše sprejemanje odločitev.

Analiza upošteva osnovno segmentacijo glede na vrsto izvajalcev poštnih storitev ter glede na obliko pošiljke (pisma in paketi).

Povzetek temeljnih trendov na trgu poštних storitev:

- Nadaljevanje stabilnega trenda glede števila izvajalcev poštних storitev, s stalnim naraščajočim jedrom ter vstopajočimi in izstopajočimi mikro podjetji (običajno s.p.-ji).
- Povišanje števila zaposlenih za 5,8 %.
- Minimalna rast števila kontaktnih točk za neposredno delo z uporabniki vseh izvajalcev poštних storitev in krčenje omrežja izvajalca univerzalne poštne storitve.
- Stabilna visoko kakovostna univerzalna poštna storitev in visoko zadovoljstvo uporabnikov s poštними storitvami.
- Rast čistih prihodkov Pošte Slovenije d.o.o. za 1,3 % ob 7,9 % rasti čistih prihodkov ostalih izvajalcev. Pošta Slovenije ohranja 2/3 delež trga na prihodkovni ravni.
- Padec količin pisemskih pošiljk za 6,19 % ob 6,94 % padcu pisem znotraj univerzalne storitve.
- Delež Pošte Slovenije d.o.o. na pisemskem trgu je 83,9 %, kar je enako kot leto prej, pri čemer Pošta Slovenije d.o.o. dostavi skozi svoje omrežje skoraj vse količine pisem na trgu.
- Padec količin pisemskih pošiljk vseh ostalih izvajalcev na trgu za 4,8 %.
- Padec količin hitre pošte v notranjem prometu za 3,2 %.
- Rast količin na trgu paketov je bila 6,2 %, kar je nižje kot leto poprej. Skupna količina paketov je 15,4 mio paketov.
- Rast količin na čezmejnem trgu paketov je bila v letu 3,1 %.

## 2. Metodologija in vzorec

Analiza trga za leto 2019 je nova izdaja v nizu, ki jo agencija pripravlja že od leta 2004 in objavlja na svoji spletni strani. Podatki, ki so v analizi primerjani, se nanašajo na izvajalce poštne storitve, ki so bili na presečni dan 31. 12. 2019 vpisani v uradno evidenco agencije<sup>1</sup> in ki so v tem letu tudi izvajali poštne storitve.

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

Podatki so se pridobivali zlasti preko vprašalnikov, na katere so odgovarjali izvajalci poštne storitve. Podatki so se pridobivali tudi z vpogledi v evidence AJPES, družbe Bisnode in Statističnega urada RS ter s pregledom raznih poročil in analiz s področja poštne storitve (zlasti notranjih analiz in poročil ERGP). Poročila in analize s področja poštne storitve, ki so citirane v analizi, so uporabljene z namenom primerjalnega prikaza, pri čemer ni namen analize vsebinsko opredeljevanje do zbranih in prikazanih podatkov.

Za pridobitev podatkov od izvajalcev poštne storitve je agencija uporabila enake vprašalnike kot v letu 2018, in sicer ločeno za vsako izmed skupin izvajalcev, ki so še vedno razdeljeni v tri skupine:

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

Za leto 2019 temeljijo podatki v analizi zlasti na podatkih Pošte Slovenije d.o.o. (izvajalec univerzalne poštne storitve), petih izvajalcev z ugotovitvenim sklepom (izvajalci zamenljivih poštne storitve<sup>2</sup>) in osmih izvajalcih brez sklepa, kar je enako število kot leta 2018.

Tabela 1: Pregled števila izvajalcev vključenih v analizo

	2017	2018	2019
Izvajalec univerzalne storitve	1	1	1
Izvajalci brez sklepa	9	8	8
Izvajalci z ugotovitvenim sklepom	4	5	5

Vir: AKOS, december 2020.

Kategorije izvajalcev glede na njihov licenčni status predstavljajo tudi osnovno segmentacijo 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 univerzalne poštne storitve, temveč tudi druge poštne storitve. Analiza v nadaljevanju preide iz segmentiranja na osnovi licenc na segmentiranje na osnovi vrste storitev: pisma, paketi in hitra pošta kot podtrg. Agencija pri segmentiranju na osnovi storitev sledi dosedanjemu pojmovanju in definicijam iz Zakona

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

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

o poštних 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 njena vsebina.

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

Tudi v letošnje vprašalnike je agencija vključila vprašanja, ki izhajajo iz Uredbe o storitvah čezmejne dostave paketov<sup>3</sup> (podrobnejša vprašanja glede količin in prihodkov, količin v prihodu in izhodu z dodatnimi vprašanji glede izvira pošiljk).

---

<sup>3</sup> Uredba (EU) 2018/644 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 18. aprila 2018 o storitvah čezmejne dostave paketov (UL L 112 z dne 2. maja 2018, str. 19).



### 3. Izvajalci in zaposleni

V letu 2019 se je število izvajalcev povečalo, kar je nadaljevanje trenda povečevanja števila ponudnikov poštne storitve. 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 nizkega vstopnega praga (obvestilo z osnovnimi podatki o izvajalcu in storitvah, ki jih bo izvajal), vendar je novim izvajalcem težko pridobiti količine pošiljk, ki zagotavljajo izkoriščanje ekonomije obsega (s padanjem stroškov na enoto storitve).

V analizo trga so vključeni le tisti izvajalci, ki so dejansko izvajali poštne storitve v letu 2019 (glej tabelo 1), ne pa tudi izvajalci, ki so bili sicer vpisani v evidenco, a so bili neaktivni, saj poštne storitve niso izvajali. V tabeli 2 je prikazano število vseh izvajalcev, ki so bili na zadnji koledarski dan posameznega leta vpisani v uradno evidenco, in torej prikazuje število vseh, aktivnih in neaktivnih, izvajalcev poštne storitve v posameznem letu.

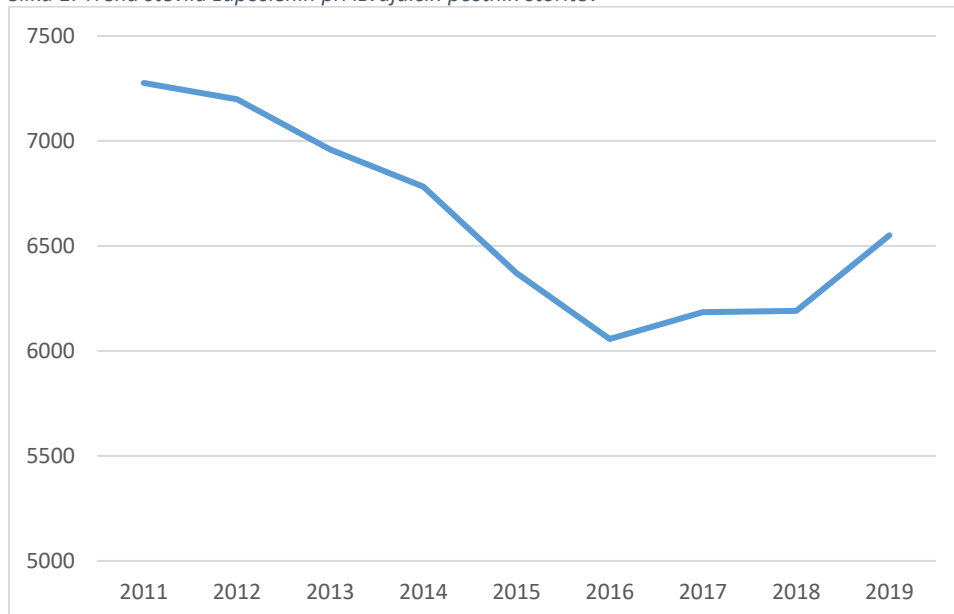
Tabela 2: Pregled števila izvajalcev

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Izvajalec univerzalne storitve	1	1	1	1	1	1
Izvajalci brez sklepa	13	11	12	14	15	18
Izvajalci z ugotovitvenim sklepom	7	5	4	4	5	5

Vir: AKOS, december 2020.

Izvajalci poštne storitve so imeli v letu 2019 6.550 zaposlenih, kar je 360 več zaposlenih, kot leto prej.

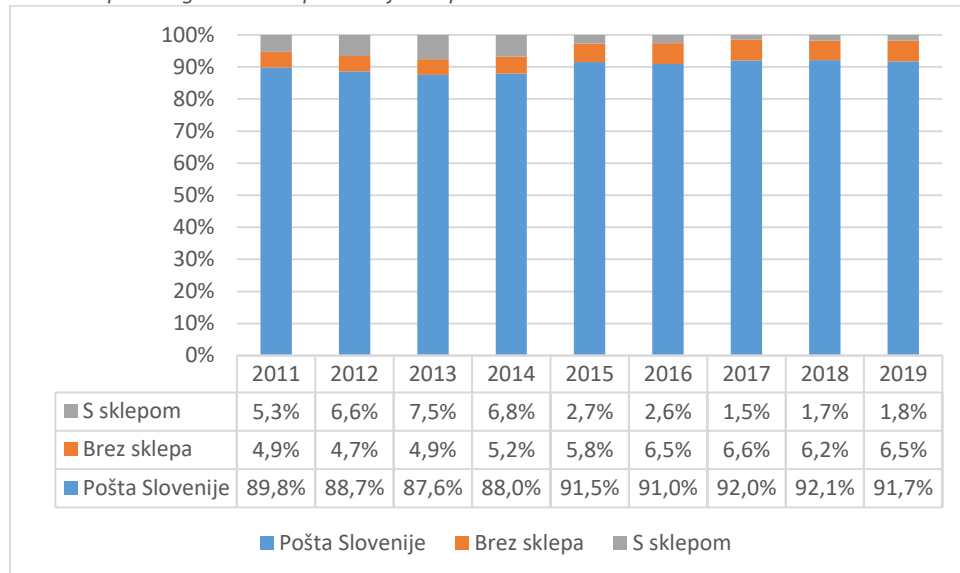
Slika 1: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih poštne storitve



Vir: AKOS, december 2020.

Pošta Slovenije je največji zaposlovalec na trgu poštne storitve in je v letu 2019 zaposlovala 91,7 % vseh zaposlenih na trgu. Njen delež se od leta 2011 minimalno spreminja.

Slika 2: Zaposleni glede na skupine izvajalcev poštne storitve



Vir: AKOS, december 2020.

### 3.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve

Na trgu v Republiki Sloveniji smo imeli v letu 2019 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 3831-17/2018/4 z dne 28. 5. 2018 imenovana za izvajalca univerzalne poštne storitve na celotnem območju Republike Slovenije, in sicer za obdobje od 1. 6. 2018 do 31. 5. 2023. Pošta Slovenije d.o.o. ima dolžnost zagotavljati univerzalne storitve po predpisani kakovosti vsem uporabnikom poštne storitve na celotnem ozemlju Republike Slovenije pod enakimi pogoji trajno, redno in nemoteno.

Pošta Slovenije d.o.o. poleg univerzalne poštne storitve izvaja tudi druge poštne ter 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 2019 v primerjavi z letom 2018 povečalo za 324 zaposlenih. V letu 2019 je bilo povprečno zaposlenih delavcev 5.830<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Pošta Slovenije: Letno poročilo 2019, str. 83

### 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.

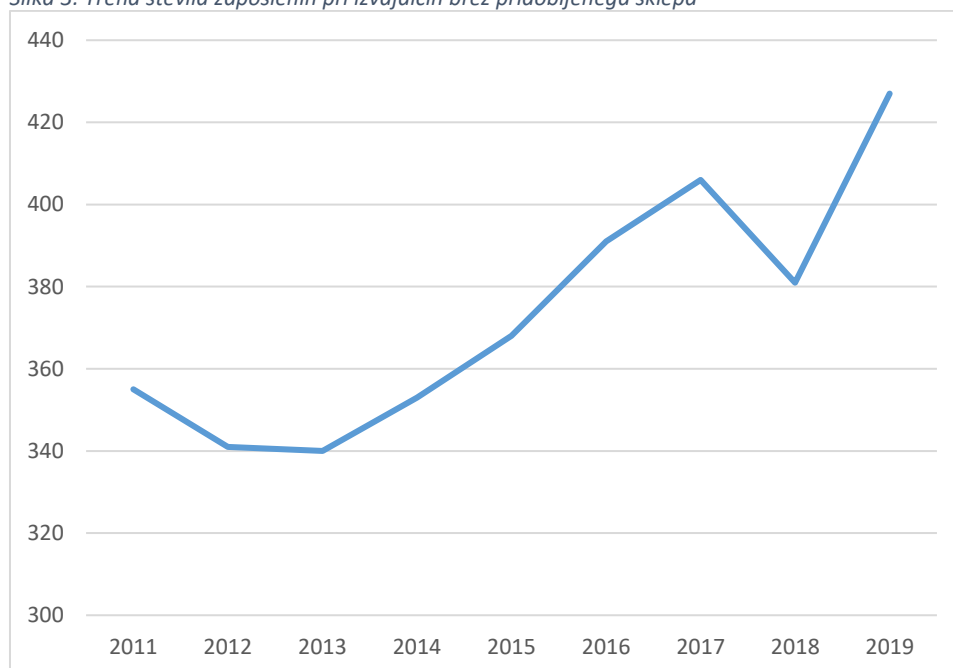
Pravna podlaga omogoča izvajanje poštних storitev na podlagi »splošnega dovoljenja« tj. brez upravnega akta agencije, in sicer na podlagi obvestila, ki je podlaga za vpis v uradno evidenco. Agencija uporablja za izvajalce poštних storitev brez pridobljenega sklepa skupno ime »Ostali izvajalci«. V letu 2019 je na trgu delovalo 18 izvajalcev brez sklepa. 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., Klade logistika d.o.o., CityExpress d.o.o. – v stečaju, Nomago d.o.o., Bor Čeh s.p in Matija Dvoršak s.p. v letu 2019 niso izvajali storitev (zadnja dva sta bila v evidenco vpisana proti koncu leta).

Število zaposlenih se je pri izvajalcih brez sklepa oz. ostalih izvajalcih v letu 2019 zvišalo za 12 % glede na leto 2018. Število zaposlenih nadaljuje trend iz obdobja štiriletne rasti (od 2013 do 2017), ki je bil prekinjen v letu 2018.

Slika 3: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih brez pridobljenega sklepa



Vir: AKOS, december 2020.

### 3.3. Izvajalci z ugotovitvenim sklepom

V letu 2019 je, enako kot leta 2018, izvajalo poštne storitve s pridobljenim ugotovitvenim sklepom in na podlagi pogodbeno dogovorjenega dostopa do poštne infrastrukture ali storitev Pošte Slovenije d.o.o. pet izvajalcev, ki so v nadaljevanju imenovani tudi »Izvajalci zamenljivih poštne storitev<sup>5</sup>«.

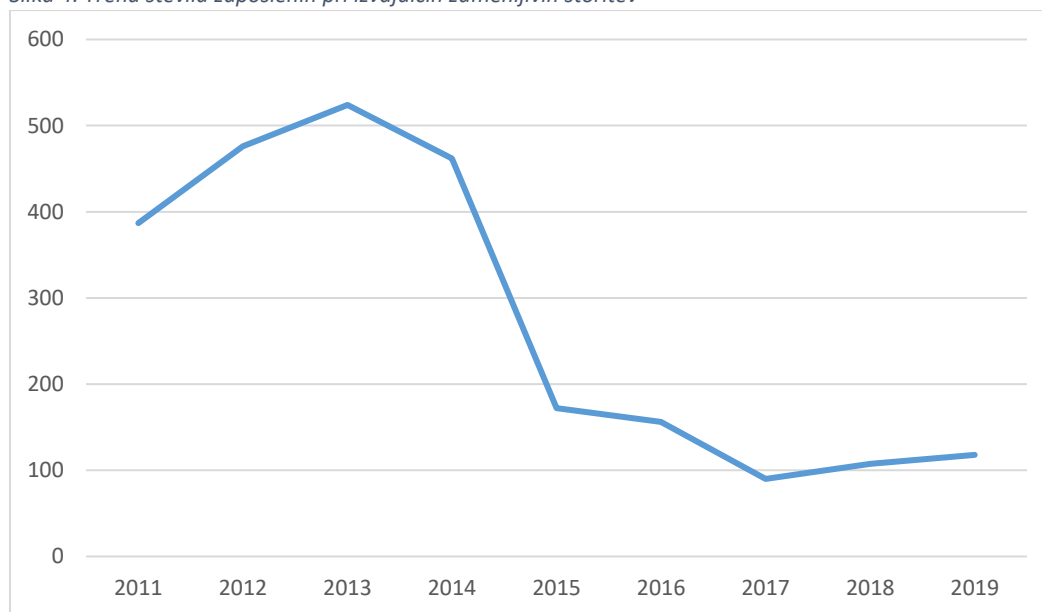
Izvajalci zamenljivih poštne storitev zajeti v analizi trga so:

- 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 velja izpostaviti, da je izvajalec Maksmail d.o.o. v 100 % lasti izvajalca Izberi d.o.o. ter da ima izvajalec Cetis-ZG d.o.o. svoj sedež v Republiki Hrvaški.

V letu 2019 je bilo glede na leto prej 10 več zaposlenih oziroma 9,8 %.

Slika 4: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih zamenljivih storitev



Vir: AKOS, december 2020.

<sup>5</sup> Izvajanje zamenljivih poštne 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 poštne 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 pošiljk.

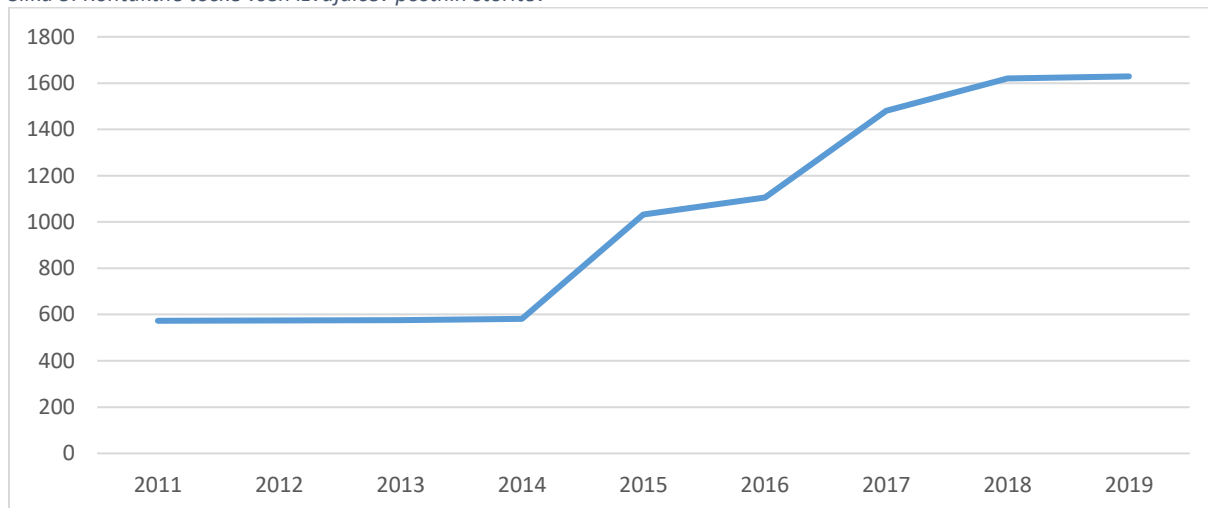
## 4. Omrežje in kakovost storitev

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

V zvezi s podatki o kontaktnih točkah je potrebno izpostaviti, da so v analizi pri izvajalcu univerzalne poštne storitve kot kontaktne točke upoštevane le tiste, ki so skladne z zakonsko definicijo kontaktne točke,<sup>6</sup> pri ostalih izvajalcih pa so kot kontaktne točke upoštevane tudi druge točke, kot so npr. sortirni centri, pošte in njim podobne enote, paketomati ipd. Tako so izvajalec univerzalne poštne storitve in drugi izvajalci poštних storitev tudi poročali agenciji, pri čemer nekateri izvajajo storitve brez omrežja oz. kontaktnih točk.

Število kontaktnih točk se je leta 2019 zvišalo, in sicer za 12 kontaktnih točk oziroma za 0,7 % glede na leto 2018.

Slika 5: Kontaktne točke vseh izvajalcev poštних storitev



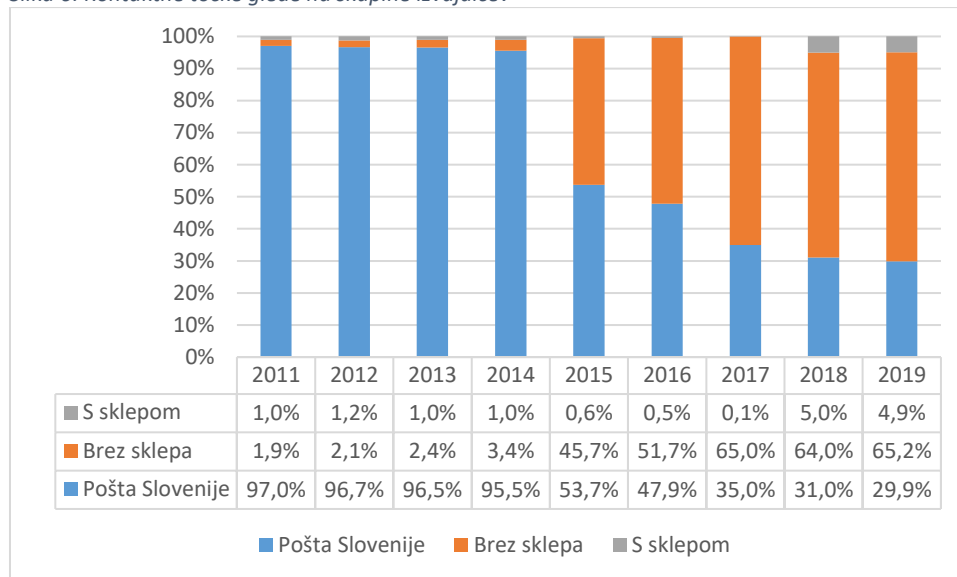
Vir: AKOS, december 2020.

Pošta Slovenije d.o.o. od leta 2016 nima več večine kontaktnih točk v državi. Kot je razvidno iz slike 6, imajo večino kontaktnih točk skupaj vsi izvajalci brez sklepa.

Izpostaviti velja, da izvajalci poštних storitev na podlagi pogodbenega sodelovanja uporabljajo tudi kontaktne točke drugih izvajalcev in jih v vprašalniku, na osnovi katerega je pripravljena analiza, poročajo kot svoje kontaktne točke, na katerih je možno oddati ali prejeti pošiljke.

<sup>6</sup> 10. točka 2. člena ZPSto-2 določa: »kontaktna točka je 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, na primer izpostavljeno okence, pismonoška postaja ali premična pošta«.

Slika 6: Kontaktne točke glede na skupine izvajalcev



Vir: AKOS, december 2020.

Pravne in fizične osebe imajo kot uporabniki poštne storitve na voljo širok nabor različnih storitev po različnih cenah (ki niso tema te analize), pri čemer iz raziskav agencije<sup>7</sup>, ki se nanašajo na zadovoljstvo tako s poštne storitvami, kot tudi na zadovoljstvo uporabnikov po zaprtju kontaktnih točk, izhaja visoka ocena zadovoljstva uporabnikov.

#### 4.1. Izvajalec univerzalne storitve

Za izvajalca univerzalne storitve so kontaktne točke določene v deseti točki 2. člena ZPSto-2, in sicer je kontaktna točka namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštne storitve 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 premična 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. 2019 je imela Pošta Slovenije d.o.o. 323 pošt, 138 pogodbenih pošt in 26 premičnih pošt, kar je skupno 487 kontaktnih točk za delo z uporabniki ter 2 poštne logistična centra. Skupno število je za 16 manjše kot prejšnje leto, saj je Pošta Slovenije d.o.o. nadaljevala s prestrukturiranjem in optimiziranjem svoje mreže. Znižalo se je število pošt za 14 in pogodbenih pošt za 3. Število premičnih pošt se je povečalo za 1 pošto. Leta 2014 je imela Pošta Slovenije d.o.o. 457 svojih pošt.

<sup>7</sup> <https://www.akos-rs.si/posta/raziscite/porocila-raziskave-in-analize/posta>

Poleg zgoraj omenjenih kontaktnih točk ima Pošta Slovenije d.o.o. v svojem omrežju tudi t. i. alternativna sprejemno-izročilna mesta, in sicer 114 na Petrolovih bencinskih servisih, eno samopostrežna pošta, dve samopostrežni enoti PS 24/7<sup>8</sup> in 24 paketomatov.

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

- 1693 poštne nabiralnikov, kar je 16 več kot v letu 2018. To je tudi prvo zvišanje števila poštne nabiralnikov od leta 2014, ko jih je bilo še 2.330.
- 24 paketomatov.

Pošta Slovenije d.o.o. ima še naslednje naprave za dostavo poštne pošiljke:

- 1204 izpostavljene predalčnike, kar je 39 manj kot leto prej, ko jih je bilo 1.243. Izpostavljeni predalčniki so instalacije ob poteh, ki služijo za dostavo pisemskih pošiljk, in sicer v primeru izjeme od dostave na dom<sup>9</sup> ali po lastni želji uporabnika. Njihovo število se vztrajno niža, kar je največkrat posledica izboljšanja lokalne infrastrukture.
- 16.357 poštne predalov, kar je nekaj manj kot leto prej. Število sicer skozi leta niha, vendar ostaja nad 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 ter so prikazani tako pri sprejemnih, kot tudi 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 poštne pošiljke dnevno na dom ali v prostore vsake fizične ali pravne osebe,
- ustreznega števila in delovnega časa kontaktnih točk za neposredno delo z uporabniki poštne storitve,
- ustreznega števila poštne nabiralnikov,
- ustreznih rokov prenosa poštne pošiljke,
- ustreznih postopkov reševanja reklamacij in ugovorov.

Glede ustreznosti rokov prenosa poštne pošiljke 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 % poštne pošiljke korespondence preneseni v enem delovnem dnevu (D+1), vsaj 99,5 % poštne pošiljke korespondence v dveh delovnih dneh (D+2) in 100 % poštne pošiljke korespondence v treh delovnih dneh (D+3).

V poštnem prometu z državami članicami Evropske unije mora biti v enem mesecu vsaj 85 % pošiljke korespondence preneseni v največ treh delovnih dneh (D+3) in vsaj 97 % pošiljke korespondence v petih delovnih dneh (D+5).

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

---

<sup>8</sup> Pošta Slovenije: Letno poročilo 2019, str. 56.

<sup>9</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.

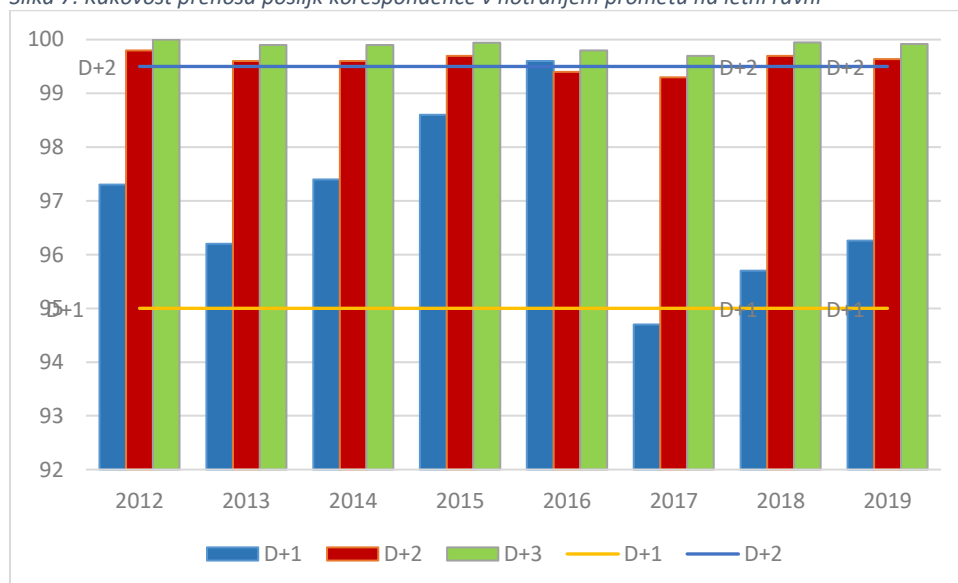
Izvajalec univerzalne storitve mora poskrbeti za merjenje kakovosti prenosa za posamezno koledarsko leto. Nadzor nad uporabljenimi metodologijami in rezultati merjenja izvaja agencija enkrat letno.

Revidirani rezultati merjenja kakovosti prenosa poštnih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije d.o.o. za leto 2019 so sledeči:

- v enem delovnem dnevu od dneva oddaje (D+1) je bilo prenesenih 96,26 % pošiljk korespondence,
- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D+2) je bilo prenesenih 99,64 % pošiljk korespondence in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D+3) je bilo prenesenih 99,92 % pošiljk korespondence.

Kakovost prenosa poštnih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije d.o.o. v obdobju od leta 2012 - 2019 je prikazana na spodnji sliki iz katere je razvidno, da Pošta Slovenije d.o.o. v letu 2019 dosegla predpisano kakovost prenosa.

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

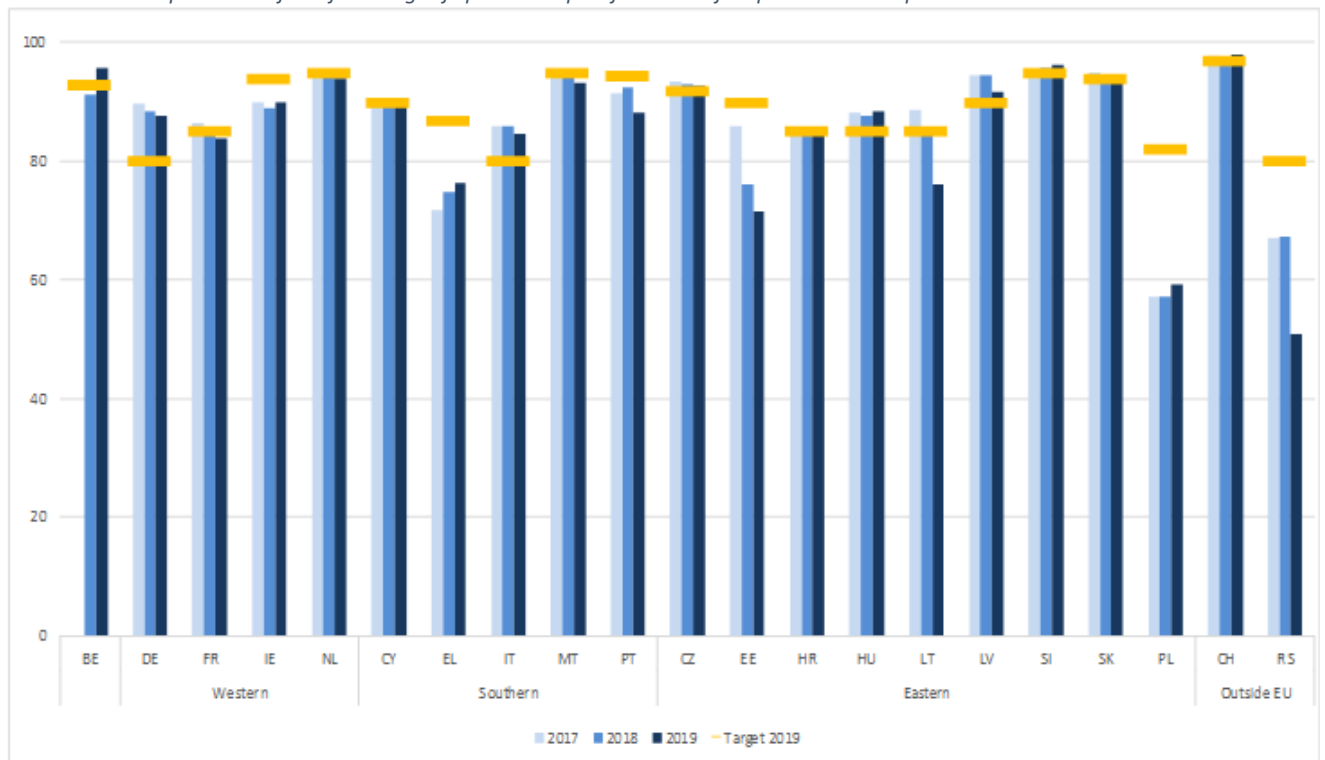


Vir: AKOS, december 2020.

Primerjava Republike Slovenije z drugimi evropskimi državami na sliki 8 pokaže, da so bili leta 2019 le v 11 državah od 21 držav, ki so zajete v primerjavo in so poročale o predpisanih ter doseženih rokih prenosa poštnih pošiljk v D + 1, predpisani roku tudi dejansko doseženi.



Slika 8: Kakovost prenosa najhitrejše kategorije pisemskih pošiljk v notranjem prometu v evropskih državah



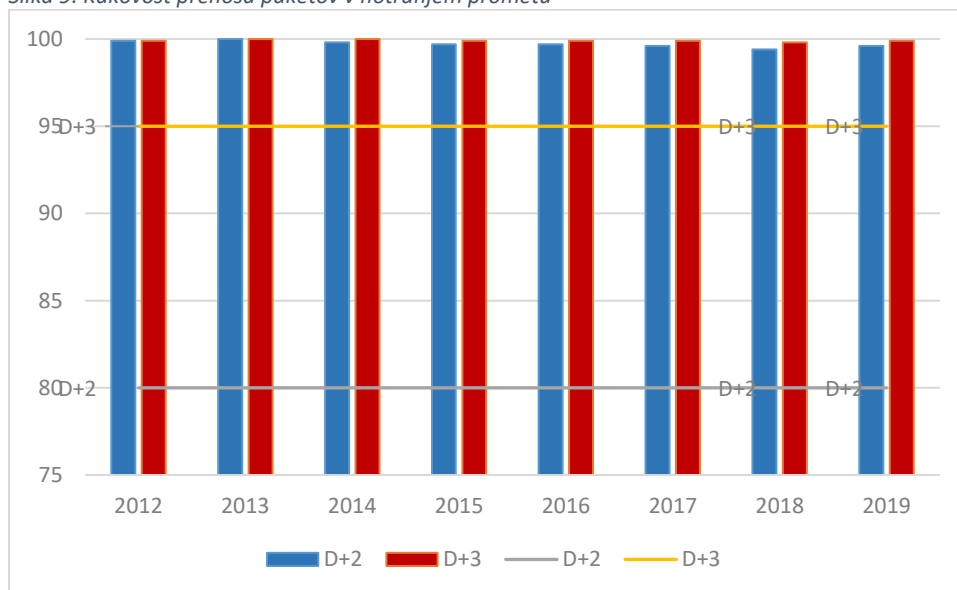
Vir: ERGP Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling 2019 – an analysis of trends, december 2020

Revidirani rezultati kakovosti prenosa poštnih paketov v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije d.o.o. za leto 2019 so bili sledeči:

- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D + 2) je bilo prenesenih 99,6 % poštnih paketov in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D + 3) je bilo prenesenih 99,9 % poštnih paketov.

Slika 9 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 9: Kakovost prenosa paketov v notranjem prometu



Vir: AKOS, december 2020.

## 4.2. Izvajalci brez pridobljenega sklepa

Dva izvajalca poročata, da nimata 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 60 paketomatov, kjer je vodilni v državi. 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 vključeno sledenje, merjenje rokov prenosa in zavarovanje poštnih pošiljk, razen Kurirček d.o.o., ki nima merjenja rokov prenosa, Adi Lampret pa nič od navedenega. 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

Izvajalci zamenljivih storitev imajo v svoje poslovanje vključene sortirne centre, sortirnice ali skladišče, kjer pripravljajo pošiljke, razen Kro d.o.o. in Cetis-ZG d.o.o. 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 v svoje poslovanje nimajo vključenega sledenja, merjenja rokov prenosa in zavarovanja poštnih pošiljk. Izvajalca KRO d.o.o. in EPPS d.o.o. imata v svoje poslovanje vključene standarde za implementacijo in spremljanje kakovosti.

## 5. Prihodki

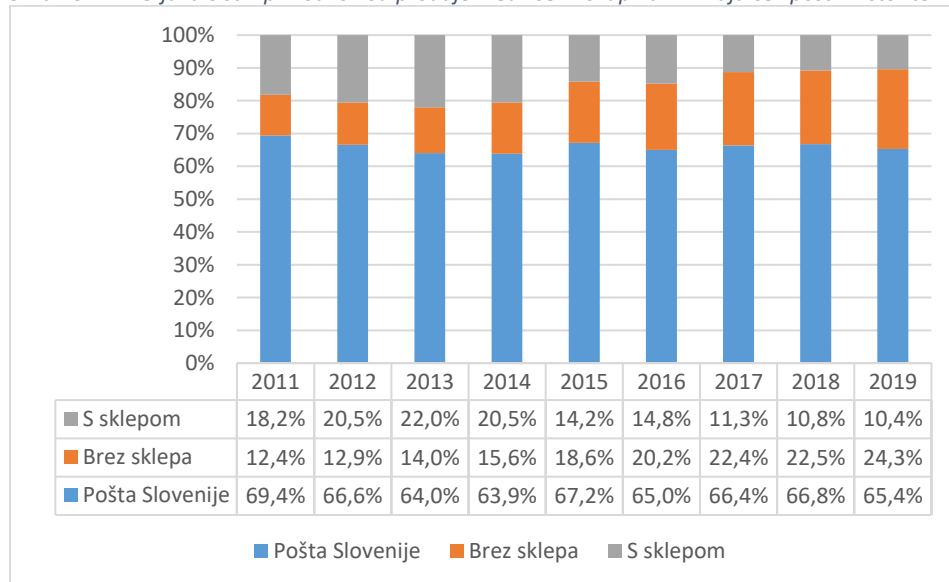
Izvajalci poštних storitev so imeli v letu 2019 višje prihodke, in sicer za 3,5 % glede na leto prej.

V nadaljevanju je agencija primerjala dosežene čiste prihodke med Pošto Slovenije d.o.o. in ostalimi izvajalci poštних storitev in ugotovila, da je Pošta Slovenije d.o.o. v letu 2019 dosegla rast 1,3 % medtem, ko so ostali izvajalci dosegli rast v višini 7,9 %.

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 2019 65,4 % delež čistih prihodkov na trgu, ostali izvajalci pa 34,6 %.

V nadaljevanju je na sliki 10 prikazan deležev čistih prihodkov od prodaje med skupinami izvajalcev. Iz prikazanega je razvidno zmanjšanje čistih prihodkov izvajalcev zamenljivih poštних storitev in Pošte Slovenije ter zvišanje čistih prihodkov izvajalcev brez sklepa.

Slika 10: Primerjava čistih prihodkov od prodaje med vsemi skupinami izvajalcev poštних storitev<sup>10</sup>

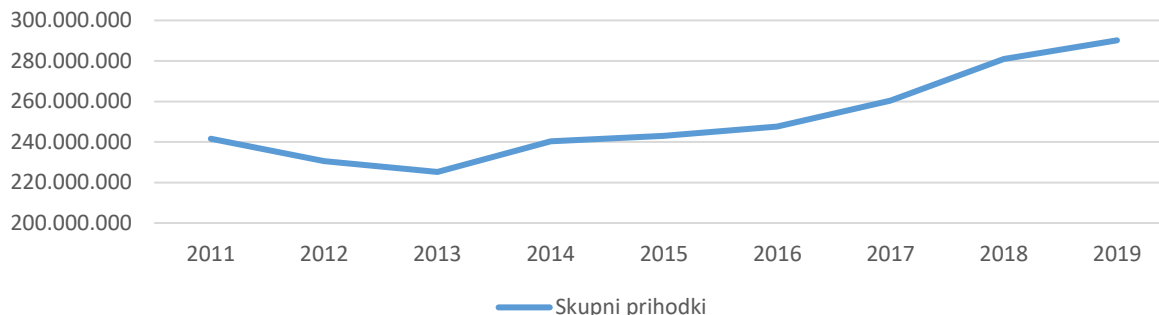


Vir: AKOS, december 2020.

Kot je razvidno iz slike 11, je trend gibanja prihodkov vseh izvajalcev iz izvajanja poštних storitev od leta 2013, ko je dosegel dno, pozitiven in prihodki konstantno rastejo. V letu 2019 so zrasli za 3,3 %, kar je nekaj manj, kot pri čistih prihodkih, ki so zrastle za 3,48 %.

<sup>10</sup> Za leto 2018 so dodani prihodki družb Kurirček d.o.o. in Damir Vidan s.p.

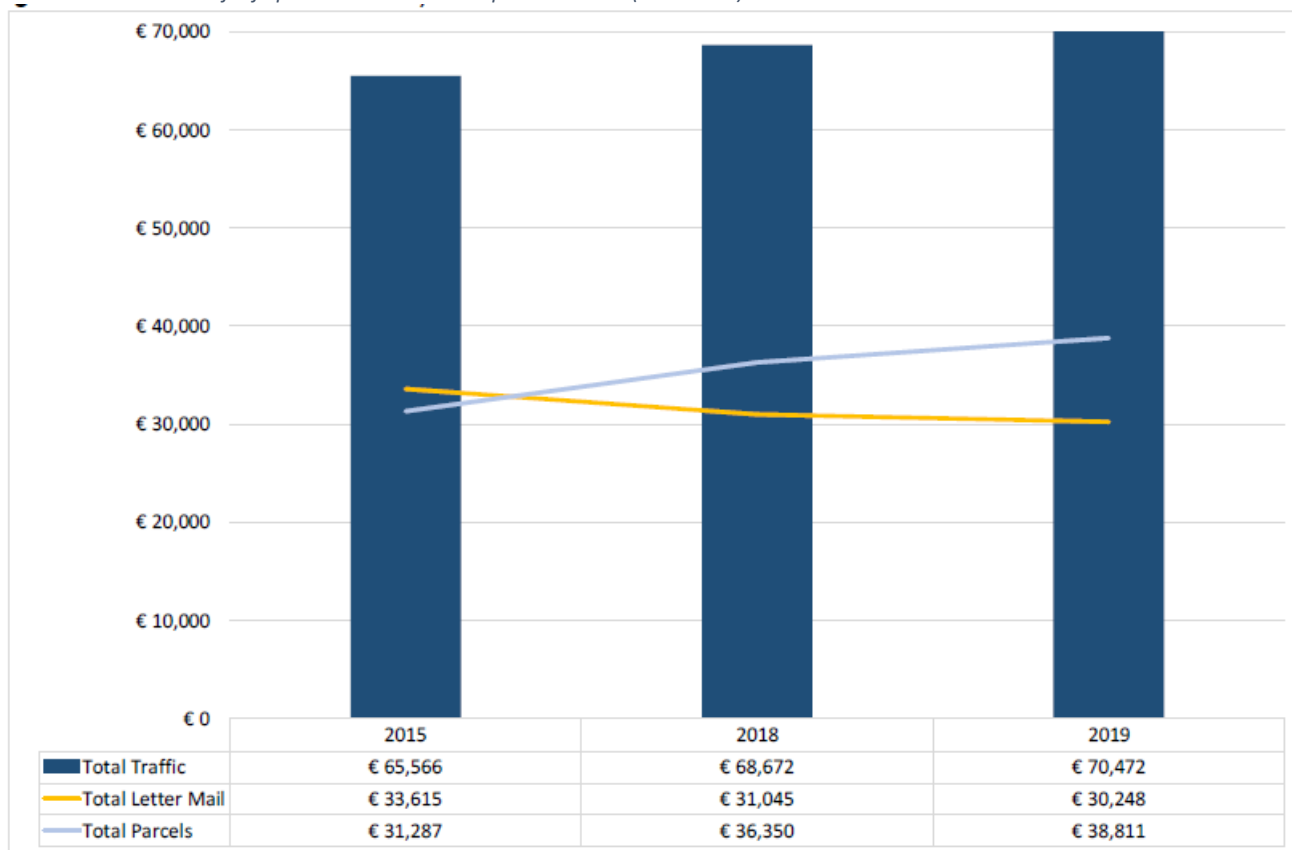
Slika 11: Trend gibanja prihodkov vseh izvajalcev iz izvajanja poštne storitve od 2011 do 2019



Vir: AKOS, december 2020.

Prihodki iz izvajanja poštne storitve so v evropskih državah v letu 2019 rasti, in sicer zlasti na račun povečanja prihodkov iz trga paketov. Prihodki pisemskega trga pa se v evropskih državah znižujejo.

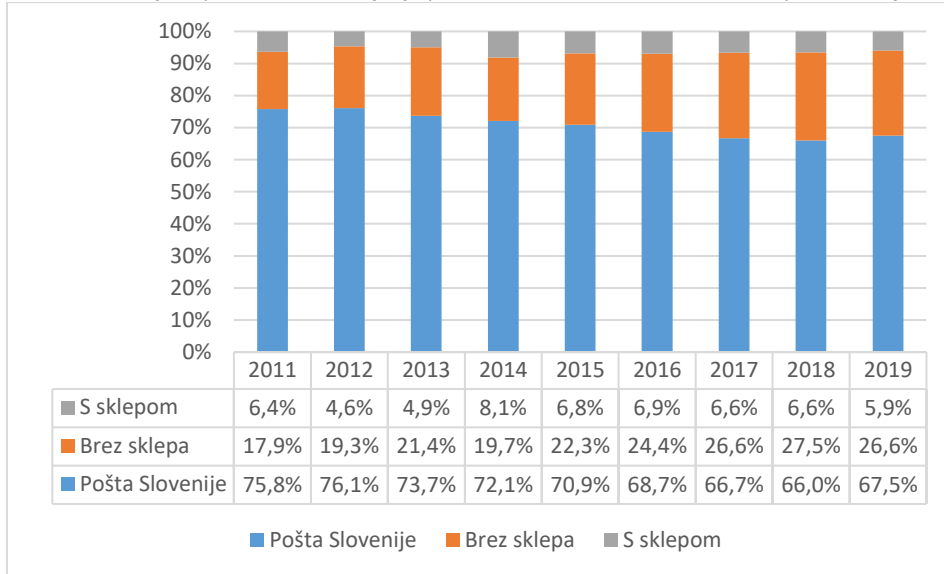
Slika 12: Prihodki iz izvajanja poštne storitve v evropskih državah (v mio EUR)



Vir: ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, december 2020.

Pošta Slovenije d.o.o. je pri doseganju prihodka iz izvajanja poštne storitve v letu 2019 nadaljevala trend, ki ga je pričela leto prej in dosegla zvišanje prihodkov za 5,66 % ter ponovno dosegla najvišje prihodke do sedaj. Vsi ostali izvajalci so znižali prihodke, in sicer za 1,2 %.

Slika 13: Primerjava prihodkov od izvajanja poštних storitev med vsemi tremi skupinami izvajalcev poštних storitev



Vir: AKOS, december 2020.

Iz slike 13 je razvidno, da na trgu 67,5 % prihodkov od izvajanja poštних storitev doseže Pošta Slovenije, ki je minimalno zvišala svoj delež po obdobju padanja.

Glavni padec prihodkov od izvajanja poštних storitev beležijo izvajalci s sklepom, in sicer 6,34 %, izvajalci brez sklepa beležijo le padec za 0,03 % in imajo praktično enake prihodke kot leto prej. Možno je, da se pri izvajalcih s sklepom pričenjajo poznati posledice e-substitucije, kar bomo lahko potrdili v naslednjih letih. Podrobnejša analiza po izvajalcih zaradi spoštovanja poslovne zaupnosti ni mogoča.

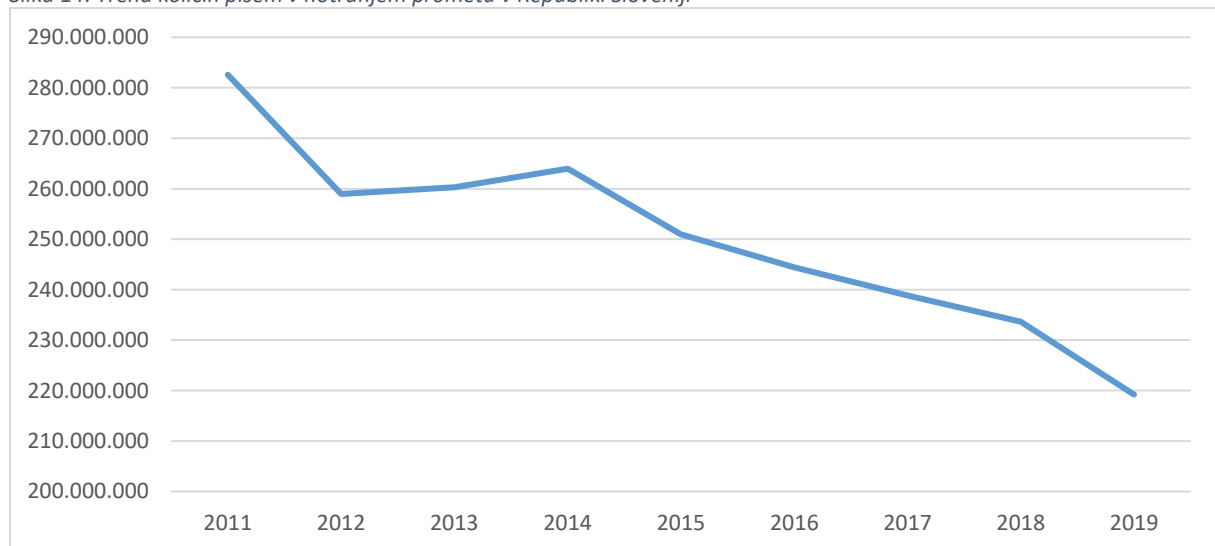
## 6. Trg prenosa pisem

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.

Na trgu prenosa pisem v notranjem prometu ima glavni delež izvajalec univerzalne storitve, torej Pošta Slovenije d.o.o. Poleg le-te izvajajo prenos pisem še vsi Izvajalci zamenljivih poštnih storitev in izjemoma ostali izvajalci.

Generalna ugotovitev je, da količine pisem padajo. Na sliki 14 je prikazano in iz podatkov razvidno, da je bil padec pisem v Sloveniji v letu 2019 6,19 %, kar je največji letni upad po letu 2012 in kumulativni upad od leta 2011 za 22,43 %.

Slika 14: Trend količin pisem v notranjem prometu v Republiki Sloveniji

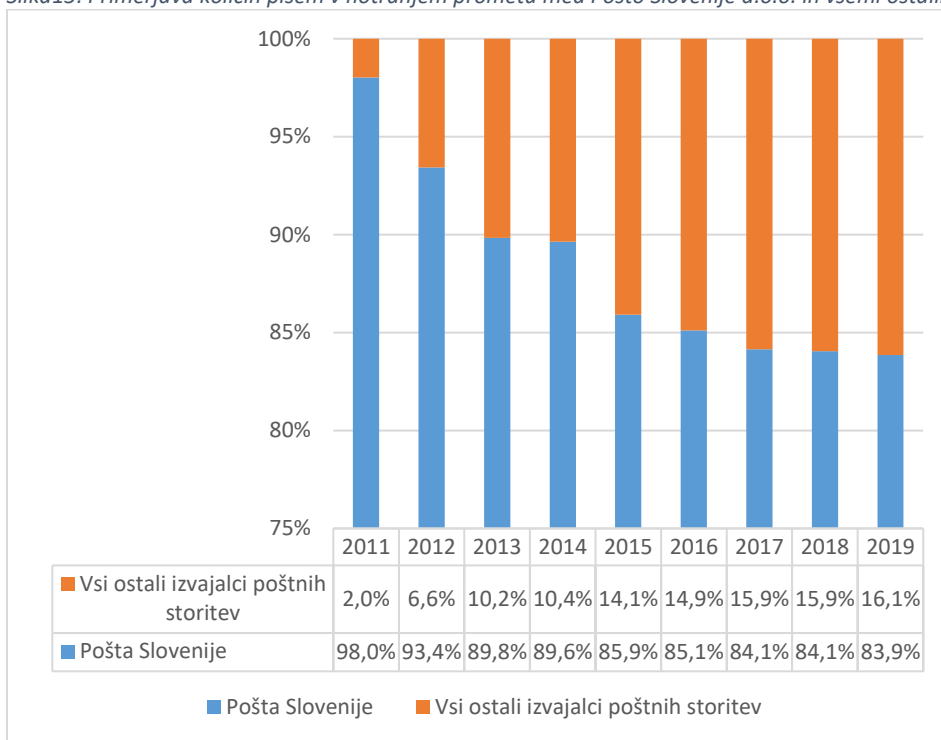


Vir: AKOS, december 2020.

V analizi za leto 2018 je bila potrjena ugotovitev iz analize leta 2017, da so letni padci količin v Sloveniji nižji, kot so bili ugotovljeni v študiji Copenhagen Economics za države EU, Švico in EEA države, in sicer v višini 4 %. Ugotovitve iz leta 2017 in 2018 v letu 2019 niso več v veljavi, saj je bil upad pisem v notranjem prometu 6,19 % in je bil višji kot v državah EU.

Tržni delež Pošte Slovenije d.o.o. pri količinah pisem v notranjem prometu je za nekoliko manjši, kot je znašal v letu 2017 in 2018, in sicer 83,9 %, kjer si vsi ostali izvajalci delijo 16,1 % (slika 15). Izpostaviti velja, da izvajalci s sklepom praktično vse svoje pošiljke predajo Pošti Slovenije d.o.o. v dostavo preko dostopa do omrežja.

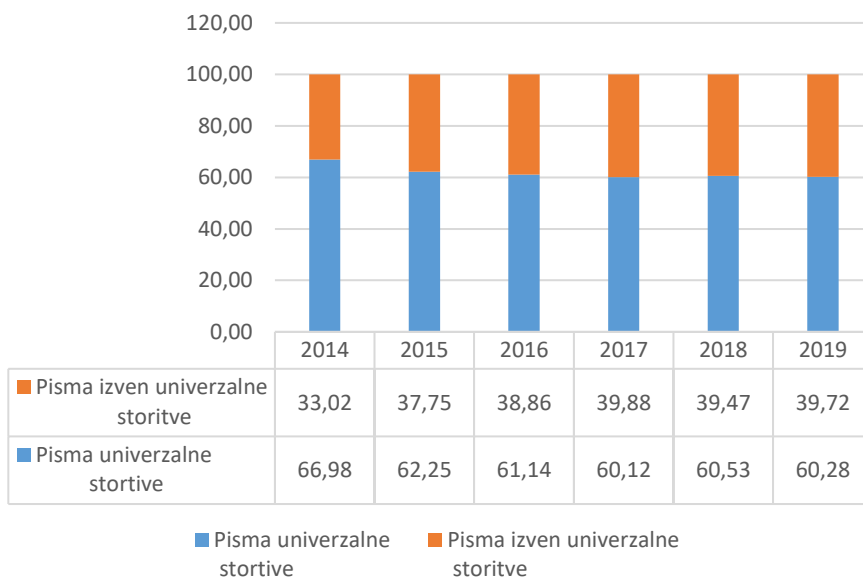
Slika15: Primerjava količin pisem v notranjem prometu med Pošto Slovenije d.o.o. in vsemi ostalimi izvajalci



Vir: AKOS, december 2020.

Trg prenosa pisem v notranjem prometu sestavljajo pisma, ki spadajo v nabor univerzalne storitve v deležu 60,28 % in pisma izven univerzalne storitve v 39,72 % deležu, kar je razvidno iz slike 16.

Slika 16: Delež pisem znotraj in zunaj univerzalne storitve v notranjem prometu vseh izvajalcev



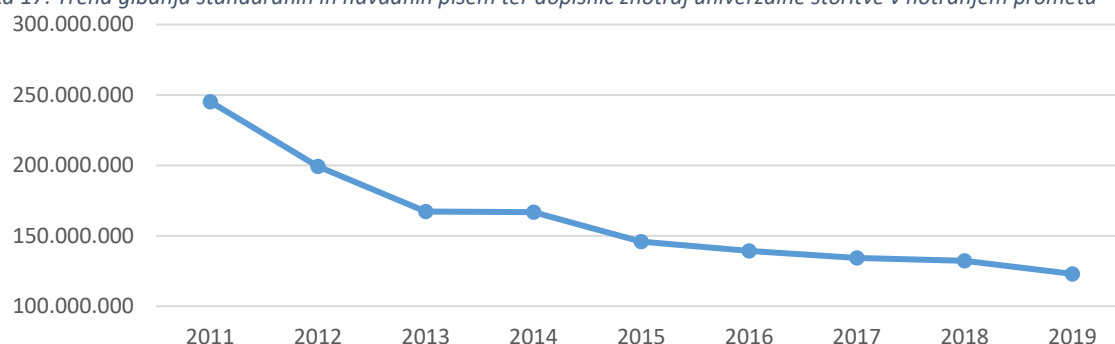
Vir: AKOS, december 2020.

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

## 6.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve

Trend padca količin pisem znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu se je nadaljeval tudi v letu 2019 s padcem 6,94 % glede na leto 2018. Kumulativno znižanje od leta 2011 do leta 2019 je 50 % oz. 122 milijonov pošilk manj standardnih in navadnih pisem v notranjem prometu.

Slika 17: Trend gibanja standardnih in navadnih pisem ter dopisnic znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu

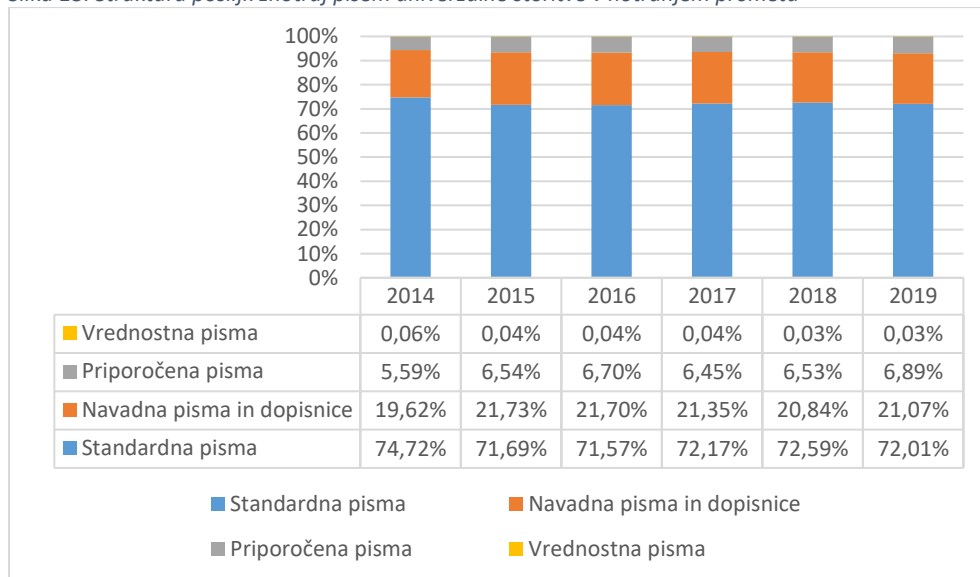


Vir: AKOS, december 2020.

Za celotno število pisem v notranjem prometu znotraj univerzalne storitve je potrebno dodati še priporočena in vrednostna pisma. Struktura pisem z deleži pošilk znotraj univerzalne storitve je prikazana na sliki 18, 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.



Slika 18: Struktura pošiljk znotraj pisem univerzalne storitve v notranjem prometu



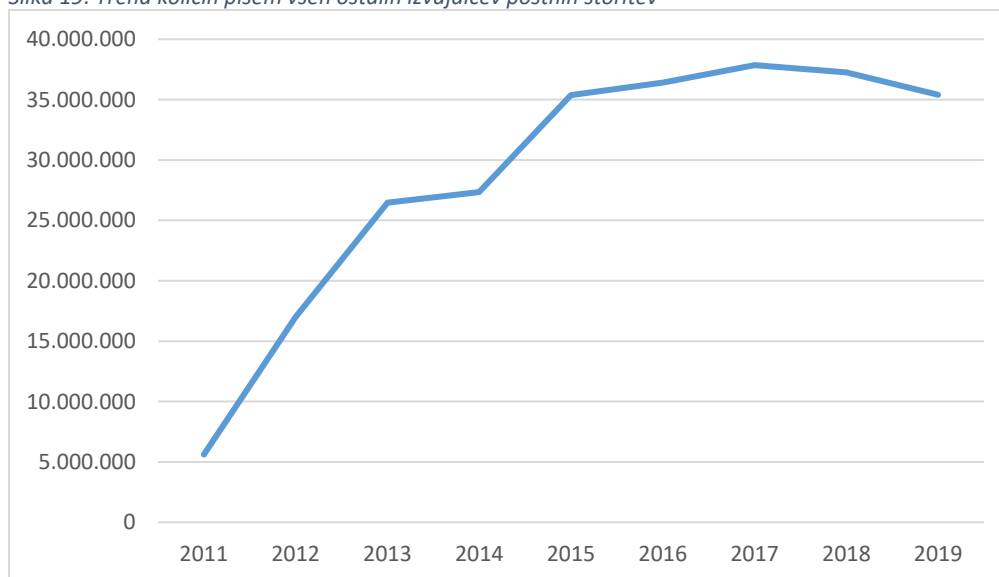
Vir: AKOS, december 2020.

## 6.2. Vsi ostali izvajalci

Vsi ostali izvajalci so imeli v letu 2019 na trgu pisem v notranjem prometu 35,4 milijona pošiljk, od česar je bila glavnina pošiljk oz. 94 % iz dostopa do omrežja. Kot je razvidno iz slike 19 so pričele v letu 2018 količine padati, kar se je nadaljevalo tudi v letu 2019.

Vsi ostali izvajalci skupaj dostavijo sami slaba 2 milijona pošiljk, vse ostale količine (ca. 33 milijonov) se dostavijo preko dostavne mreže Pošte Slovenije d.o.o.

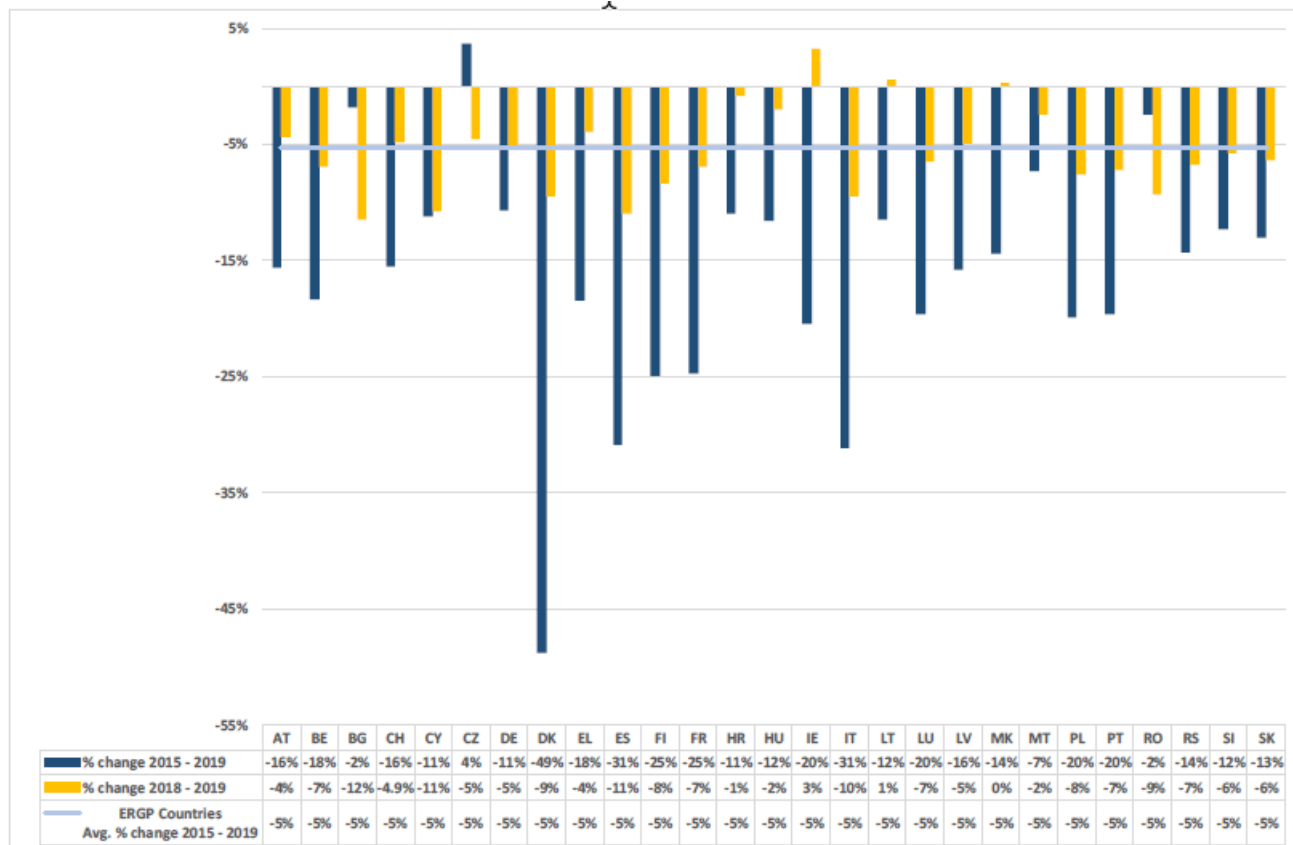
Slika 19: Trend količin pisem vseh ostalih izvajalcev poštnih storitev



Vir: AKOS, december 2020.

Obseg pisemskih pošilk se zmanjšuje tudi v večini evropskih držav, razen na Irskem, Litvi in v Severni Makedoniji, kjer so v letu 2019 beležili rast glede na leto prej. Največji padec števila pisemskih pošilk se je zgodil v Bolgariji.

Slika 20: Spremembe količin pisem v evropskih državah



Vir: ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, december 2020.

### 6.3. Hitra pošta - dokumenti

Dva izvajalca sta poročala količine hitre pošte z dokumenti v notranjem prometu, kar je istočasno podatek celotnega trga. V letu 2019 je malenkost manj pošilk, kot leto prej oz. 3,2 % manj.

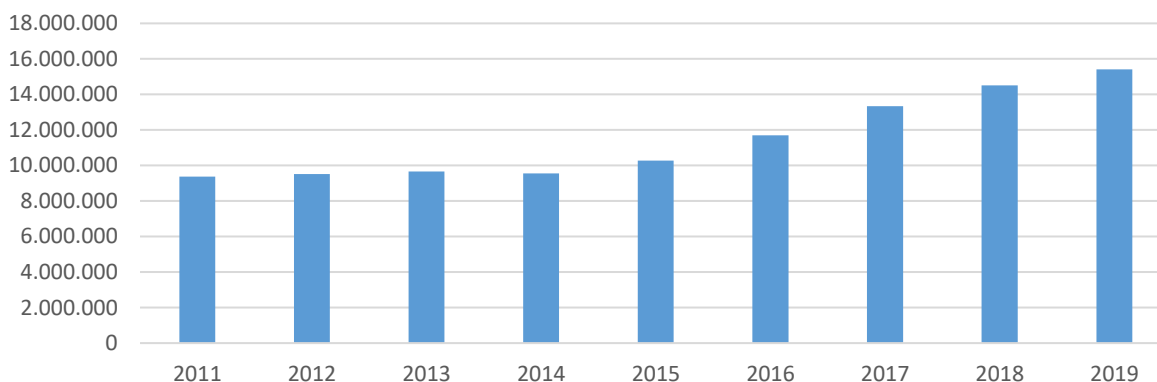
Dva izvajalca sta poročala tudi o pošilkah hitre pošte z dokumenti v čezmejnem prometu, ki jih je bilo cca 80.000, kar je tudi količina porasta, glede na lani, ko je v tej kategoriji poročal le en izvajalec.

## 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 31,5 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 2019 15,4 milijona pošiljk, kar je 6,2 % rast glede na leto prej. Število paketov vztrajno narašča od leta 2015, in sicer od 2015 do 2019 je naraslo za 50 %, kumulativna rast paketov od leta 2011 do leta 2019 pa je bila 64,5 %.

Slika 21: Količine prenosa paketov v notranjem prometu vseh izvajalcev poštnih storitev



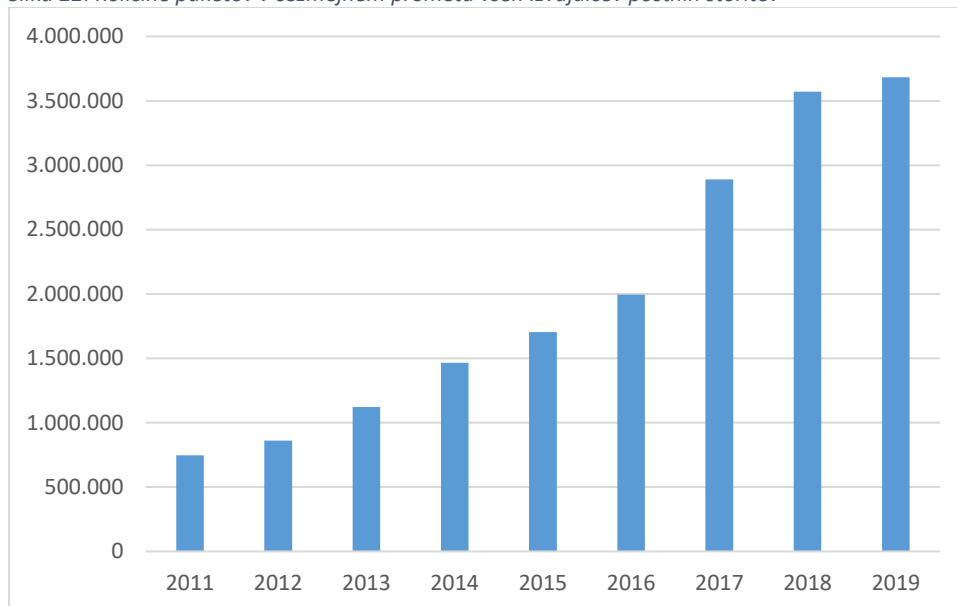
Vir: AKOS, december 2020.

### 7.1. Čezmejni trg prenosa paketov

Na čezmejnem delu trga prenosov paketov je bilo v letu 2019 3,7 milijona paketov, kar je glede na leto prej rast za 3,1 %. Kumulativna rast od leta 2011 do leta 2019 je bila 493 %.

Od tega je bilo v letu 2019 v prispetju 2,2 mio paketov in v odpravi 1,5 mio paketov.

Slika 22: Količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštних storitev



Vir: AKOS, december 2020.

Slovenija je neto uvoznica paketov, saj število paketov v prispetju presega število paketov v odpravi. V letu 2019 smo na vsak paket v odpravi (izvozu) imeli v prispetju (uvozu) 1,5 paketa.

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. V letu 2019 je sklep, da raste čezmejno spletno nakupovanje slovenskih pravnih in fizičnih oseb hitreje, kot raste spletna trgovina v Sloveniji.

## 7.2. Hitra pošta - blago

Vsi izvajalci poštних storitev so imeli v letu 2019 na notranjem trgu 420.394 paketov oz. pošiljk hitre pošte z blagom. Glede na leto 2018 se je količina zvišala za 46 %, leta 2018 pa se je glede na leto 2017 prepolovila.

Štirje izvajalci so poročali o paketih oz. pošiljkah hitre pošte z blagom v čezmejnem prometu. Skupaj je bilo kumulativno 1,9 milijona pošiljk.

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 zlasti za notranji promet in ne toliko za čezmejni promet.

V evropskih državah se količina pisemskih pošiljk iz leta v leto zmanjšuje, sočasno pa se povečuje količina paketnih pošiljk. Rast paketnih količin ne nadomesti zmanjšanja količin pisemskih pošiljk, zato se zmanjšuje tudi skupna količina poštnih storitev.

## 8. Ostalo

### 8.1. Trg drugih poštnih in ostalih storitev

V poglavju agencija obravnava storitve, ki ne spadajo med pisma ali pakete, ki sta osnovni kategoriji analize. V primeru nenaslovljenih pošiljk ne gre niti za poštno storitve. 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 2019 izvajala le Pošta Slovenije d.o.o. in TNT d.o.o. Pošti Slovenije d.o.o. pripada praktično celoten delež teh pošiljk.

Na trgu raznosa nenaslovljenih pošiljk je Pošta Slovenije edina, saj nihče izmed ostalih izvajalcev za leto 2019 ne poroča o prenesenih količinah.

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

Podatke o ostalih storitvah zbira agencija na način, da imajo izvajalci možnost izbire med podanim naborom možnosti. Iz rezultatov je razvidno, da je sobotna dostava pošiljk postaja izjema in ne več pravilo.

*Tabela 3: Ostale poštno storitve in število izvajalcev*

Ostala storitev	Število izvajalcev
Terminska dostava pošiljk (dostava ob vnaprej določeni uri)	6
Sobotna dostava pošiljk	3
Brezplačna ponovna dostava pošiljk	6
Prezem in dostava pošiljk na poštna okenca Pošte Slovenije d.o.o.	2
Carinjenje pošiljk in skladiščenje	5
Predpriprava pošiljk	4
Spletni programi za pomoč uporabnikom	6
Paketomat	2

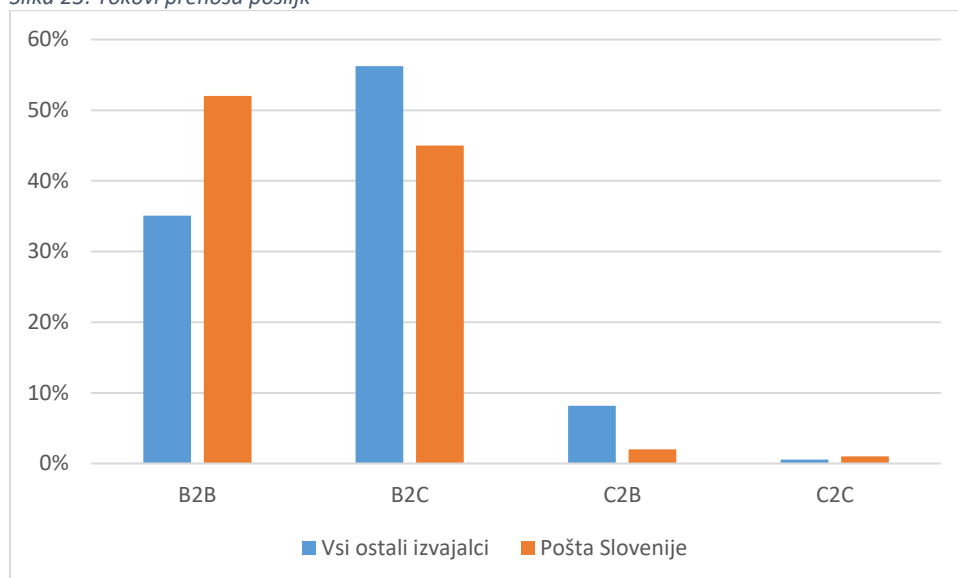
Vir: AKOS, december 2020.

## 8.2. Tokovi prenosa

Tokovi prenosa poštnih pošilk se pri Pošti Slovenije d.o.o. gibljejo med poslovnimi uporabniki B2B (52 %) in med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelj in fizičnimi osebami kot naslovniki B2C (45 %). Izredno majhni so deleži tokov med fizičnimi osebami kot pošiljatelj 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 (35 %), med poslovnimi osebami kot pošiljatelj ter fizičnimi osebami kot prejemniki B2C (56 %), ter med fizičnimi osebami kot pošiljatelj in poslovnimi osebami kot naslovniki C2B (8 %) ter med fizičnimi osebami kot pošiljatelj in naslovniki C2C (1 %). Spremembe, ki se zgodijo iz leta v leto so rezultat podatkov, ki temeljijo na ocenah, ter na povprečju rezultatov vseh izvajalcev.

Slika 23: Tokovi prenosa pošilk

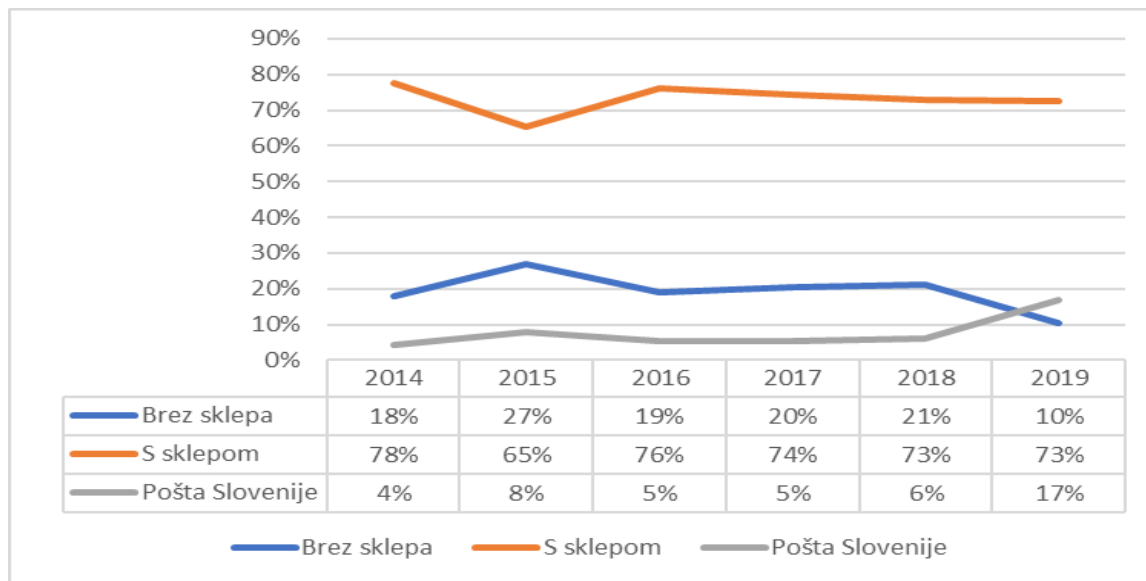


Vir: AKOS, december 2020.

## 8.3. Pritožbe in reševanje sporov

V letu 2019 je bilo zoper Pošto Slovenije d.o.o., iz naslova izvajanja univerzalne poštne storitve, vloženi 6.237 pritožb, kar je 251 % več kot leta 2018. Razlog za tako dramatično rast števila pritožb je iskati v dejstvu, da je Pošta Slovenije vzpostavila Centralni register pritožb, ki je elektronska baza za podporo spremljanja in reševanja reklamacij na Pošti Slovenije. Pritožbe so se v 85 % nanašale na sum izgube, kraje ali izropanja pošiljke. Pošta Slovenije d.o.o. je 59 % pritožb zaradi suma izgube, kraje ali izropanja priznala, kot upravičene. Celotna priznana upravičenost v letu 2019 je bila 56 % glede na vložene pritožbe.

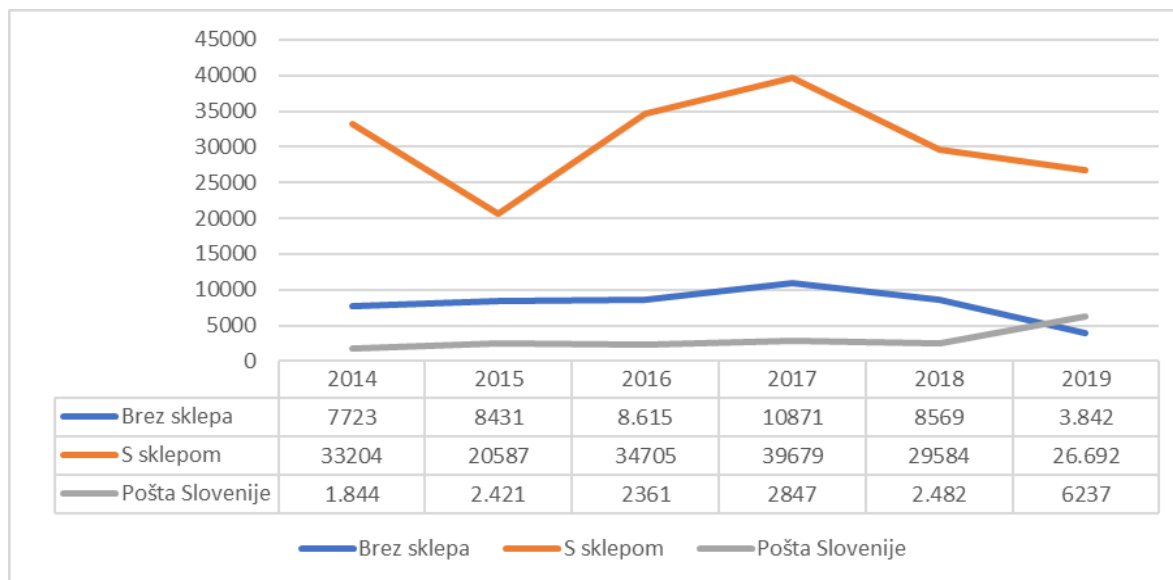
Slika 24: Delež prejetih pritožb.



Vir: AKOS, december 2020.

Vsi ostali izvajalci poštne storitve so prejeli v letu 2019 36.535 pritožb in jih 14.894 spoznali za upravičene. Večino prejetih, kot tudi upravičenih pritožb je zabeležil izvajalec Izberi d.o.o.

Slika 25: Število prejetih pritožb.



Vir: AKOS, december 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 poštних storitev ne odgovori na reklamacijo v roku 15 dni za poštno pošiljko v notranjem prometu in v dveh mesecih za poštno pošiljko v mednarodnem prometu oziroma v primeru, da reklamaciji ne ugodí, lahko uporabnik poštних storitev v 15 dneh od poteka roka vloží predlog za rešitev spora na agencijo.

V letu 2019 je to možnost izkoristilo 26 uporabnikov, kar je porast glede na leto 2018, ko jih je bilo le 16 in vrnitev na normalno število, ki je med 20 do 30 sporov letno. V 18 primerih je bil predlog za rešitev spora s Pošto Slovenije d.o.o. in v 8 primerih zoper druge izvajalce poštних storitev (DPD d.o.o., GLS d.o.o., TNT d.o.o. in en brez navedbe izvajalca). 11 sporov s Pošto Slovenije d.o.o. je bilo ustavljeno (umik vloge ali poravnava), eden zavržen, štirje ugodeni (2 le delno) in dva zavrjnena. Spori zoper ostale izvajalce so bili v glavnem ustavljeni s sklepom, ker so nasprotne stranke dosegle poravnavo, en spor je bil zavržen in le v enem primeru je bila izdana odločba (delna ugoditev).



## Kazalo slik

Slika 1: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih poštne storitve .....	9
Slika 2: Zaposleni glede na skupine izvajalcev poštne storitve .....	10
Slika 3: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih brez pridobljenega sklepa .....	11
<i>Slika 4: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih zamenljivih storitev.....</i>	<i>12</i>
Slika 5: Kontaktni točki vseh izvajalcev poštne storitve .....	13
Slika 6: Kontaktni točki glede na skupine izvajalcev.....	14
Slika 7: Kakovost prenosa pošiljk korespondence v notranjem prometu na letni ravni .....	16
Slika 8: Kakovost prenosa najhitrejši kategoriji pisemskih pošiljk v notranjem prometu v evropskih državah .....	17
Slika 9: Kakovost prenosa paketov v notranjem prometu .....	18
Slika 10: Primerjava čistih prihodkov od prodaje med vsemi skupinami izvajalcev poštne storitve ...	19
Slika 11: Trend gibanja prihodkov vseh izvajalcev iz izvajanja poštne storitve od 2011 do 2019.....	20
Slika 12: Prihodki iz izvajanja poštne storitve v evropskih državah (v mio EUR).....	20
Slika 13: Primerjava prihodkov od izvajanja poštne storitve med vsemi tremi skupinami izvajalcev poštne storitve .....	21
Slika 14: Trend količin pisem v notranjem prometu v Republiki Sloveniji .....	22
Slika 15: Primerjava količin pisem v notranjem prometu med Pošto Slovenije d.o.o. in vsemi ostalimi izvajalci .....	23
Slika 16: Delež pisem znotraj in zunaj univerzalne storitve v notranjem prometu vseh izvajalcev .....	23
Slika 17: Trend gibanja standardnih in navadnih pisem ter dopisnic znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu.....	24
Slika 18: Struktura pošiljk znotraj pisem univerzalne storitve v notranjem prometu.....	25
Slika 19: Trend količin pisem vseh ostalih izvajalcev poštne storitve .....	25
Slika 20: Spremembe količin pisem v evropskih državah .....	26
Slika 21: Količine prenosa paketov v notranjem prometu vseh izvajalcev poštne storitve .....	27
Slika 22: Količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštne storitve.....	28
Slika 23: Tokovi prenosa pošiljk.....	30
Slika 24: Delež prejetih pritožb.....	31
Slika 25: Število prejetih pritožb.....	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