

# **LETNO POROČILO O STANJU NA TRGU POŠTNIH STORITEV V REPUBLIKI SLOVENIJI V LETU 2023**

**Ljubljana, November 2024**

## Kazalo vsebine

|      |                                                                                        |    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | Metodologija in vzorec.....                                                            | 6  |
| 2.   | Osnovni podatki o izvajalcih poštne storitve.....                                      | 8  |
| 2.1. | Zaposleni.....                                                                         | 10 |
| 3.   | Omrežje in kakovost storitev.....                                                      | 13 |
| 3.1. | Omrežje izvajalca univerzalne poštne storitve.....                                     | 13 |
| 3.2. | Omrežje ostalih izvajalcev poštne storitve.....                                        | 14 |
| 3.3. | Kakovost izvajanja univerzalne poštne storitve .....                                   | 15 |
| 4.   | Raziskave o zadovoljstvu, potrebah in navadah uporabnikov poštne storitve .....        | 18 |
| 4.1. | Raziskava o zadovoljstvu in potrebah uporabnikov s poštne storitvami - splošna javnost | 18 |
| 4.2. | Raziskava o zadovoljstvu / potrebah uporabnikov s poštne storitvami - poslovna javnost | 19 |
| 4.3. | Raziskava o nakupnih navadah uporabnikov pri kupovanju preko spleta za leto 2023....   | 21 |
| 5.   | Prihodki.....                                                                          | 24 |
| 6.   | Trg prenosa pisem .....                                                                | 27 |
| 6.1. | Izvajalec univerzalne poštne storitve .....                                            | 30 |
| 6.2. | Vsi ostali izvajalci .....                                                             | 30 |
| 6.3. | Hitra pošta - pisma .....                                                              | 31 |
| 6.4. | Deleži trga prenosa pisem v notranjem poštne prometu .....                             | 31 |
| 7.   | Trg prenosa paketov.....                                                               | 33 |
| 7.1. | Izvajalec univerzalne poštne storitve .....                                            | 34 |
| 7.2. | Čezmejni trg prenosa paketov.....                                                      | 35 |
| 7.3. | Hitra pošta - blago .....                                                              | 36 |
| 7.4. | Tržni deleži izvajalcev pri prenosu paketov.....                                       | 37 |
| 8.   | Ostalo .....                                                                           | 39 |
| 8.1. | Trg drugih poštne in ostalih storitev .....                                            | 39 |
| 8.2. | Tokovi prenosa .....                                                                   | 39 |
| 8.3. | Pritožbe in reševanje sporov .....                                                     | 40 |

## Slovar uporabljenih izrazov in okrajšav

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

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

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

**Izpostavljeni predalčniki** so instalacije ob poteh, ki služijo za dostavo pisemskih pošilk v primeru izjeme od dostave na dom ali po lastni želji uporabnika.

**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 izpostavljeno okence, pismonoška postaja ali premočna 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.

**Paketomat, paketnik** je sprejemno in izročilno mesto pošilk v obliki avtomata, ki omogoča izročanje pošilk naslovniku ter oddajo pošilk v prenos.

**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 (pismo)** 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.

**Poštne storitve** so storitve, ki vključujejo sprejem, usmerjanje, prevoz in dostavo poštних pošilk v notranjem ali čezmejnem poštнем prometu. Med poštne storitve ne spadajo: prenos pošilk naslovniku, ki ga opravi pošiljatelj sam; prenos pošilk 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.

**Poštni nabiralnik** je del poštne infrastrukture, namenjen sprejemu pošilk.

**Poštni paket** je pošiljka, ki je namenjena pošiljanju blaga in dokumentov s komercialno vrednostjo ali brez nje.

**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 pošilk, ki je namenjena prenosu pošilk 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.

**Točke dostopa** so fizični objekti, vključno s poštними nabiralniki ob javnih cestah ali v prostorih izvajalca poštne storitve, ki so namenjeni javnosti in preko katerih lahko pošiljatelj oddajo poštne pošiljke poštному omrežju.

**Univerzalna storitev** je trajno, redno in nemoteno izvajanje ene ali več z zakonom določenih poštних storitev s predpisano kakovostjo na celotnem ozemlju Republike Slovenije ali na njenem delu po cenah, dostopnih za vse uporabnike poštних storitev. Izvaja se v notranjem in čezmejnem poštнем prometu.

**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.

**Zamenljive poštne storitve** so poštne storitve, ki jih je mogoče z vidika uporabnika šteti za storitve, ki spadajo v nabor univerzalne storitve, saj so v zadostni meri medsebojno zamenljive z univerzalno storitvijo.

## Uvod

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) enkrat letno pripravi poročilo o stanju trga poštne storitve v Republiki Sloveniji za preteklo leto. S pomočjo letnega statističnega pridobivanja podatkov in njihove kasnejše analize sledi bistvenim trendom na trgu - številu izvajalcev in zaposlenih, količinam in prihodkom, stanju poštne omrežja, kakovosti poštne storitve in drugim kazalnikom.

V letnem poročilu so vsi podatki prikazani vsaj za obdobje zadnjih petih let, nekateri pa tudi za deset ali več. Agencija je v obdobju svojega delovanja zbrala bazo podatkov, ki ji omogočajo primerjavo in prikaz preteklih stanj na trgu.

V letu 2023 se je trend padca količin prenesenih pisem nadaljeval in sicer malce bolj strmo (10 %), kot leto prej (3 %). Nadaljevala se je rast števila prenesenih paketov, kjer je bila v notranjem prometu prvič presežena številka 25 milijonov v enem letu. V čezmejnem poštne prometu je količina paketov strmo porasla in sicer za 42 %. V tovrstnem poštne prometu smo v letu 2023 zabeležili 5 mio. paketov v odpravi in 4,3 mio. paketov v prispetju. Slovenski potrošniki so še vedno imeli na voljo zelo kakovostne poštne storitve, tako v obsegu univerzalne poštne storitve, kot tudi izven. Skupni prihodki, ustvarjeni na trgu poštne storitve, z izvajanjem le – teh, so prvič presegli 400 mio EUR.

Ključna beseda leta 2023 na trgu poštne storitve je bila: paketomat. Njihovo število se je skoraj podvojilo, kar priča o močnih vlaganjih v omrežje in vzpostavitvi alternativnih oblik kontaktnih točk za prevzem ali dostavo v prvi vrsti paketov, v nadaljevanju pa verjetno vseh poštne pošilk.

## 1. Metodologija in vzorec

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) enkrat letno pripravi in objavi letno poročilo o stanju na trgu poštnih storitev, v katerem s pomočjo podatkov, zbranih s strani izvajalcev poštnih storitev prikaže značilnosti poštne trga v Republiki Sloveniji. Za pripravo poročila o stanju na trgu poštnih storitev v letu 2023 je agencija podatke pridobila od izvajalcev poštnih storitev, ki so bili v letu 2023 vpisani v uradno evidenco izvajalcev poštnih storitev<sup>1</sup>, in so slednje tudi izvajali. Izvajalci, od katerih agencija pridobi informacije, da storitev niso izvajali so del raziskave, ne pa tudi podatkovnega dela.

V začetku leta 2024 je agencija izvajalcem poštnih storitev v izpolnjevanje posredovala vprašalnik za zajem statističnih podatkov o trgu poštnih storitev, s katerim je pridobila podatke o količinah in prihodkih, številu zaposlenih, geografskem področju delovanja ter o številu pritožb (prejetih in rešenih).

V začetku meseca junija so izvajalci čezmejne dostave paketov v skladu z Uredbo EU 2018/644 o storitvah čezmejne dostave paketov, Izvedbeno Uredbo Komisije (EU) 2018/1263 o pripravi obrazcev za predložitev informacij s strani izvajalcev storitev dostave paketov in Uredbo o izvajanju Uredbe (EU) o storitvah čezmejne dostave paketov (Ur. l. RS, št. 3/2019) prejeli vprašalnik za zajem podatkov o paketni dostavi; podatke agencija v tem poročilu predstavlja v poglavju 7.

Pri izdelavi poročila je agencija uporabila tudi druge vire, kot so podatki Agencije Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (AJES), letnih poročil izvajalcev poštnih storitev, poročil delovnih skupin, ki delujejo v okviru ERGP ipd.

Agencija se do zbranih in prikazanih podatkov vsebinsko ne opredeljuje. Zbrani podatki so preverjeni in potrjeni. Agencija za njihovo resničnost ne jamči, jih pa obravnava kot resnične in verodostojne.

Pri prikazovanju podatkov za pretekla leta se lahko v poročilih pojavljajo odstopanja, saj izvajalci poštnih storitev sporočajo tudi popravke podatkov, ki so jih poročali v preteklih letih; za prikaz stanja na trgu poštnih storitev je tako merodajna vsakokratna analiza oz. objavljeno poročilo. Pri prikazovanju zbranih podatkov je agencija ohranila zaupnost vseh izvajalcev, ki so ob posredovanju podatkov le-te kot zaupne tudi označili, zbrane podatke v poročilu pa prikazuje zgolj v agregirani obliki.

Kot v preteklih analizah oz. poročilih o stanju na trgu poštnih storitev je agencija tudi v tokratnem poročilu ohranila delitev izvajalcev poštnih storitev v tri skupine:

- izvajalec univerzalne poštne storitve,
- izvajalci poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom<sup>2</sup> ter
- izvajalci brez ugotovitvenega sklepa.

Pogoji za izvajanje poštnih storitev ter razlike med navedenimi skupinami izvajalcev so pojasnjene v naslednjem poglavju.

---

<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 poštne omrežja družbe Pošta Slovenije).

V poglavjih šest in sedem poročilo zbrane podatke segmentira še na osnovi vrste poštnih storitev, in sicer na pisma, pakete ter hitro pošto, pri čemer sledi pojmovanju in definicijam iz Zakona o poštних storitvah (Ur. l. RS, št. 51/09, 77/10, 40/14 – ZIN-B in 81/15; v nadaljevanju: ZPSto-2), ki za ločevanje uporablja obliko in ne vsebino pošiljke.

V letnem poročilu o stanju na trgu poštnih storitev v letu 2023 agencija predstavlja podatke enega izvajalca univerzalne storitve, šestih izvajalcev z ugotovitvenim sklepom ter petnajstih izvajalcev brez ugotovitvenega sklepa. Število izvajalcev poštnih storitev, vpisanih v uradno evidenco agencije, je bilo v letu 2023 višje od skupnega števila izvajalcev, vključenih v predmetno poročilo, saj del izvajalcev poštnih storitev v letu 2023 ni izvajalo, določene izvajalce je agencija naknadno izbrisala iz evidence (saj so prenehali z izvajanjem poštnih storitev). V številu izvajalcev univerzalne poštne storitve ter izvajalcev z ugotovitvenim sklepom (izvajalcem, ki izvajajo zamenljive poštne storitve) v letu 2023 ni bilo razlik, medtem, ko je število izvajalcev brez ugotovitvenega sklepa v primerjavi s predhodnim letom višje (Tabela 1).

Tabela 1: Pregled števila izvajalcev, vključenih v analize oz. letna poročila po posameznih letih

|                                      | 2019      | 2020      | 2021      | 2022      | 2023      |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Izvajalec univerzalne storitve       | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         |
| Izvajalci z ugotovitvenim sklepom    | 5         | 5         | 6         | 6         | 6         |
| Izvajalci brez ugotovitvenega sklepa | 8         | 15        | 17        | 13        | 15        |
| <b>Skupaj</b>                        | <b>14</b> | <b>21</b> | <b>24</b> | <b>20</b> | <b>22</b> |

Vir: AKOS, september 2024

## 2. Osnovni podatki o izvajalcih poštne storitve

Zakon o poštne storitvah v 24. členu predpisuje pogoje za zagotavljanje poštne storitve; v skladu z ZPSto-2 lahko poštne storitve, ob upoštevanju bistvenih zahtev, izvaja vsaka pravna oseba, ki o tem vnaprej pisno ali po elektronski pošti obvesti agencijo. Agencija prejeto vlogo preveri in presoja ter, v kolikor ugotovi, da želi vlagatelj izvajati zamenljive storitve, o tem izda ugotovitveni sklep. Izvajanje univerzalne poštne storitve vsem uporabnikom poštne storitve na svojem ozemlju v javnem interesu zagotavlja Republika Slovenija, enega ali več izvajalcev za celotno ozemlje države pa imenuje agencija.

Izvajalce zamenljivih storitev, izvajalca oz. izvajalce univerzalne poštne storitve ter ostale izvajalce poštne storitve (izvajalce, ki ne izvajajo niti univerzalne niti zamenljivih poštne storitve) agencija vpiše v uradno evidenco izvajalcev poštne storitve.

V letu 2023 je v Republiki Sloveniji po podatkih agencije delovalo 30 izvajalcev poštne storitve, od tega en izvajalec univerzalne poštne storitve, šest izvajalcev zamenljivih poštne storitve ter 23 izvajalcev brez ugotovitvenega sklepa (Tabela 2).

Zaradi poteka petletnega imenovanja izvajalca univerzalne poštne storitve je na podlagi opravljene analize stanja agencija v letu 2023 z odločbo št. 3831-3/2023/3 dne 30. 5. 2023 za izvajalca univerzalne poštne storitve ponovno imenovala družbo POŠTA SLOVENIJE d. o. o. (v nadaljevanju: Pošta Slovenije). Slednja ima obveznost izvajanja vseh storitev iz nabora univerzalne poštne storitve v notranjem in čezmejnem prometu v obdobju od 1. 6. 2023 do 31. 5. 2028, nabor storitev, ki jih mora izvajati v notranjem in čezmejnem poštne prometu, pa obsega:

- sprejem, usmerjanje, prevoz in dostavo poštne pošiljke do mase 2 kg,
- sprejem, usmerjanje, prevoz in dostavo poštne paketov do mase 10 kg,
- storitev priporočene in vrednostne poštne pošiljke ter
- prenos poštne pošiljke za slepe in slabovidne.

Zamenljive poštne storitve so storitve, ki jih je z vidika uporabnika mogoče šteti za storitve, ki spadajo v nabor univerzalne storitve, saj so s slednjimi v zadostni meri medsebojno zamenljive. Mednje uvrščamo predvsem vse storitve, navedene v prejšnjem odstavku. Število izvajalcev z ugotovitvenim sklepom oz. izvajalcev zamenljivih poštne storitve je v letu 2023 glede na predhodno leto ostalo nespremenjeno. Na podlagi pogodbeno dogovorjenega dostopa med izvajalci zamenljivih poštne storitve ter Pošto Slovenije je do poštne infrastrukture Pošte Slovenije dostopalo ali pa uporabljalo njene poštne storitve v letu 2023 šest izvajalcev zamenljivih poštne storitve:

- Cetis-Zg d. o. o.
- DGistic d. o. o. ,
- EPPS, d. o. o.,
- IZBERI d. o. o.,
- KRO, d. o. o.,
- MAKSMAIL d. o. o.

Na dan 1. 1. 2023 je bilo v uradno evidenco agencije vpisanih 25 izvajalcev brez ugotovitvenega sklepa, na dan 31. 12. 2023 je bilo njihovo število 23. Število aktivnih izvajalcev poštne storitve brez ugotovitvenega sklepa je bilo v letu 2023 skupno 15; osem izvajalcev v letu 2023 poštne storitve ni izvajalo. Agencija je v letno poročilo vključila le podatke izvajalcev poštne storitve brez ugotovitvenega sklepa, ki so v letu 2023 poštne storitve dejansko izvajali:



- Adi Lampret s. p.,
- Damir Vidan s. p.,
- DHL Ekspres (Slovenija) d. o. o. (v nadaljevanju tudi: DHL d. o. o.),
- DFVU d. o. o.,
- DPD d. o. o.,
- Express One SI d. o. o.,
- FedEx Express Slovenije d. o. o.,
- GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d. o. o. (v nadaljevanju tudi: GLS d. o. o.),
- GOLD EKSPRESS d. o. o.,
- MOJ KURIR, Sanel Hečimović s. p.,
- NOVAKORP d. o. o.,
- NP KURIRČEK d. o. o.
- P PROJEKT, Pavel Pučnik, s. p.,
- SPLETNO d. o. o.,
- UPS Adria (S) Ekspres d. o. o. (v nadaljevanju: UPS d. o. o.)

Izvajalci, ki so bili na dan 31. 12. 2023 vpisanimi v uradno evidenco agencije, vendar glede na prejeto obvestilo poštne storitve v letu 2023 niso izvajali, so: AVANT CAR d. o. o., NOMAGO d. o. o., PREISKOVALNO VARNOSTNA AGENCIJA d. o. o., Heco d.o.o., Bolo Plus d.o.o., Mojca Žlebnik s.p., in Packeta Adriatic d.o.o. Izvajalec KLADE LOGISTIKA d. o. o. je posredoval pojasnilo, da delujejo kot podizvajalec in ga zaradi podvajanja podatkov v analizo nismo vključili.

V tabeli 2 je prikazano število izvajalcev poštne storitve, ki so bili na zadnji dan, tj. 31. 12. posameznega koledarskega leta, vpisani v uradno evidenco izvajalcev poštne storitve.

Tabela 2: Pregled števila izvajalcev poštne storitve od leta 2019 do leta 2023

|                                      | 2019      | 2020      | 2021      | 2022      | 2023      |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Izvajalec univerzalne storitve       | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         |
| Izvajalci brez ugotovitvenega sklepa | 18        | 15        | 27        | 24        | 23        |
| Izvajalci z ugotovitvenim sklepom    | 5         | 5         | 6         | 6         | 6         |
| <b>Skupaj</b>                        | <b>24</b> | <b>21</b> | <b>34</b> | <b>31</b> | <b>30</b> |

Vir: AKOS, september 2024

## 2.1. Zaposleni

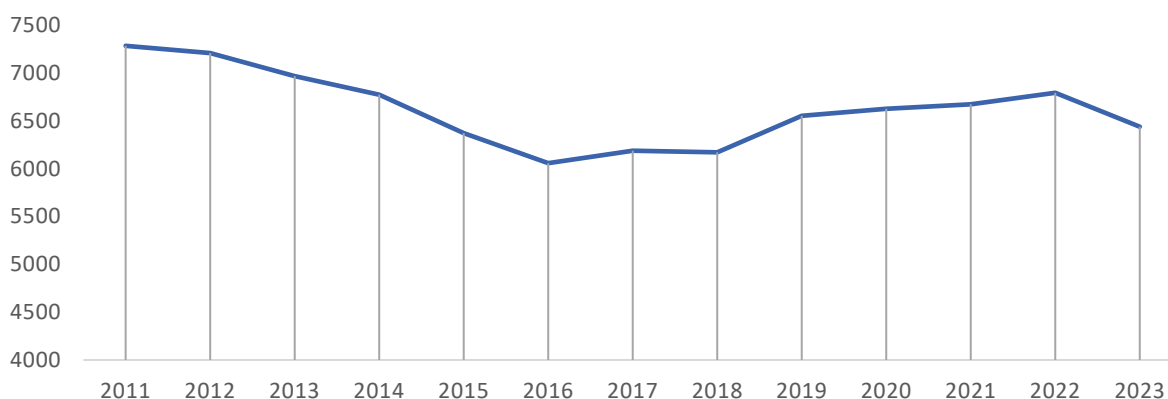
Število vseh zaposlenih oseb pri vseh izvajalcih poštne storitve je bilo v letu 2023 za okoli 5 % nižje od poročanega števila v letu 2022 (Slika 1); o nekoliko manjšem številu zaposlenih v letu 2023 so poročali tako izvajalec univerzalne poštne storitve, kot tudi večji del izvajalcev z ugotovitvenim in brez ugotovitvenega sklepa. Letno poročilo Pošte Slovenije za leto 2023<sup>3</sup> navaja, da je bilo ob koncu leta 2023 v družbi zaposlenih 5.612 oseb, kar je, v primerjavi z letom 2022, nekoliko manj kot 5 % zmanjšanje skupnega števila zaposlenih.

Po podatkih iz uradne evidence AJPES je bilo v uradno evidenco agencije vpisanih trinajst mikro podjetij (43 %), skoraj četrtina oz. 23 % podjetij se je uvrščala med majhna podjetja (7 podjetij), ena petina oz. 20 % je bilo srednjih podjetij. Le štiri podjetja iz uradne evidence (13 %) so bila uvrščena med velika podjetja (Tabela 3).

Tabela 3: Število podjetij oz. izvajalcev poštne storitve glede na velikost

|                   | mikro | majhno | srednje | veliko | skupaj |
|-------------------|-------|--------|---------|--------|--------|
| Velikost podjetja | 13    | 7      | 6       | 4      | 30     |

Slika 1: Gibanje števila vseh zaposlenih pri izvajalcih poštne storitve od leta 2011 do leta 2023

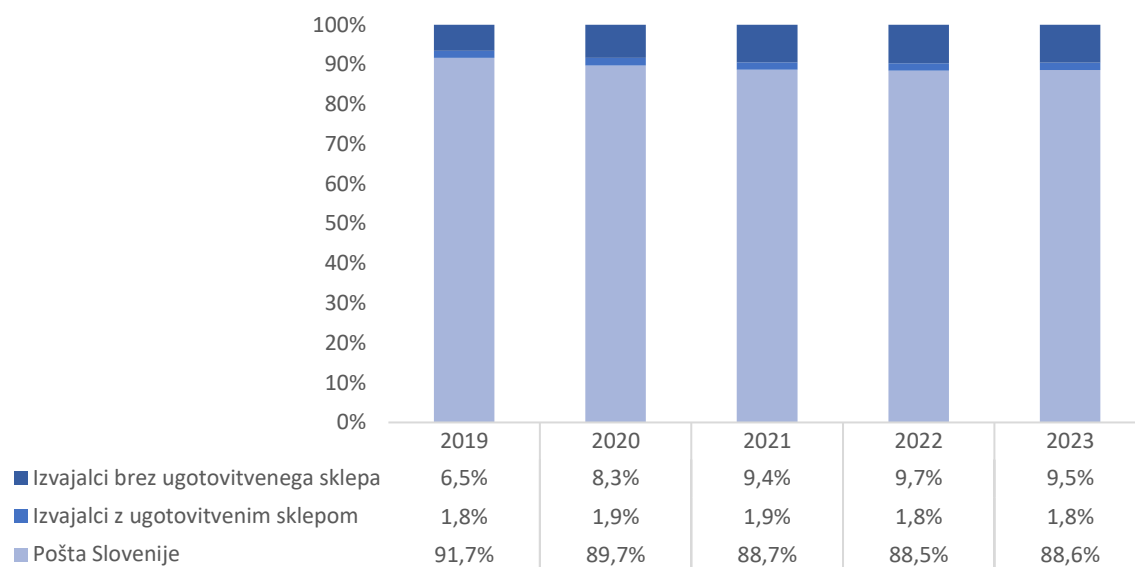


Vir: AKOS, september 2024

Pošta Slovenije po številu vseh zaposlenih oseb ostaja največji zaposlovalec med izvajalci, ki jih je agencija vključila v letno poročilo. Glede na skupno število zaposlenih pri vseh izvajalcih poštne storitve, ki jih je agencija vključila v letno poročilo, je delež zaposlenih v Pošti Slovenije v letu 2023 znašal 88,6 % in je, glede na leto 2022, praktično nespremenjen. Nespremenjen ostaja tudi delež zaposlenih v skupini izvajalcev z ugotovitvenim sklepom, po zbranih podatkih pa se je število vseh zaposlenih v tej skupini izvajalcev, glede na leto 2022, zmanjšalo za 4 osebe.

<sup>3</sup> Letno poročilo skupine Pošta Slovenije in Pošte Slovenije d. o. o., april 2024.

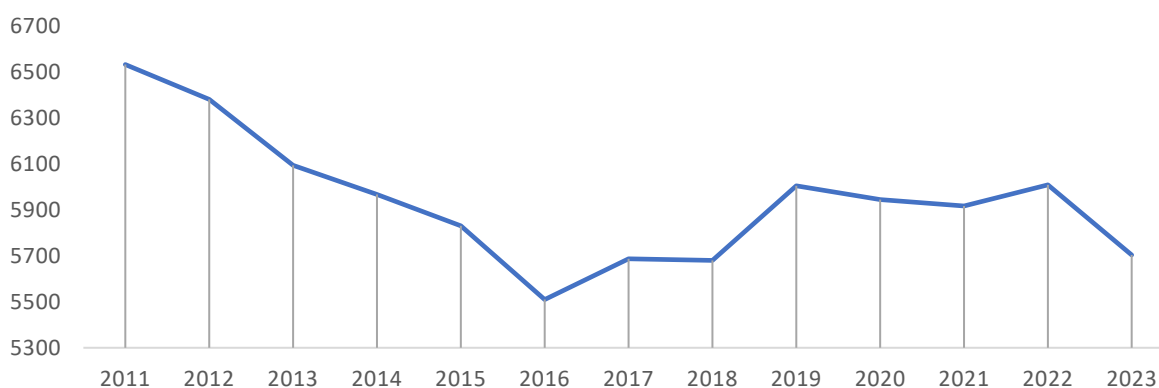
Slika 2: Deleži zaposlenih glede na kategorijo izvajalcev poštne storitve od leta 2019 do leta 2023



Vir: AKOS, september 2024

Število vseh zaposlenih pri izvajalcu univerzalne poštne storitve, Pošti Slovenije, se je v letu 2023, glede na leto 2011, zmanjšalo za skoraj 13 %. Glede na leto 2022 je Pošta Slovenije zmanjšalo skupno število zaposlenih za okoli 300 oseb, o najnižjem številu zaposlenih od leta 2011 pa je Pošta Slovenije poročala v letu 2016 (Slika 3).

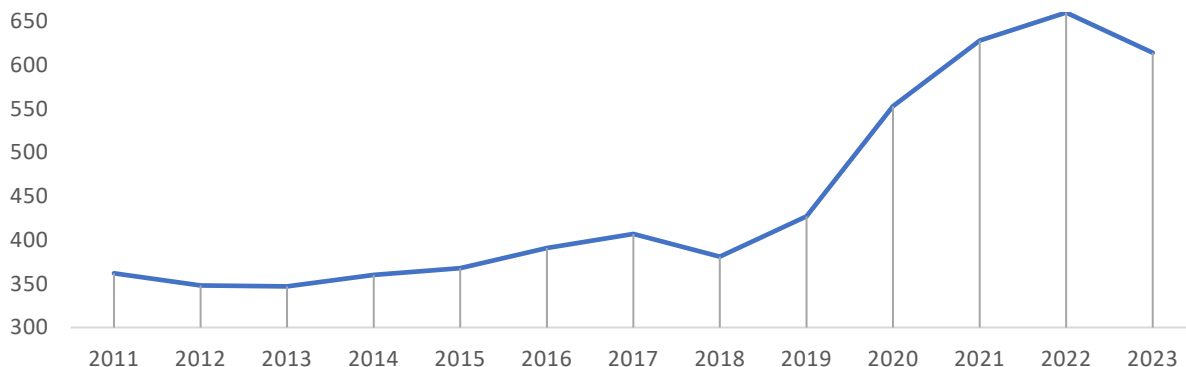
Slika 3: Gibanje števila zaposlenih pri izvajalcu univerzalne poštne storitve (Pošti Slovenije)



Vir: AKOS, september 2024

Agencija je zmanjšanje števila zaposlenih v primerjavi z letom 2022 zaznala tudi pri izvajalcih brez sklepa (za skupno 46 oseb oz. 7 %), vendar je delež glede na skupno število vseh zaposlenih oseb - zaradi hkratnega zmanjšanja pri drugih izvajalcih v letu 2023 - glede na leto 2022 ostal nespremenjen. Trend povečevanja števila zaposlenih oseb pri izvajalcih brez ugotovitvenega sklepa se je v letu 2023 glede na predhodna leta tako ustavil in celo nekoliko obrnil (Slika 4), delež zaposlenih glede na celotno število zaposlenih v panogi pa ni presegel 10 % (Slika 2).

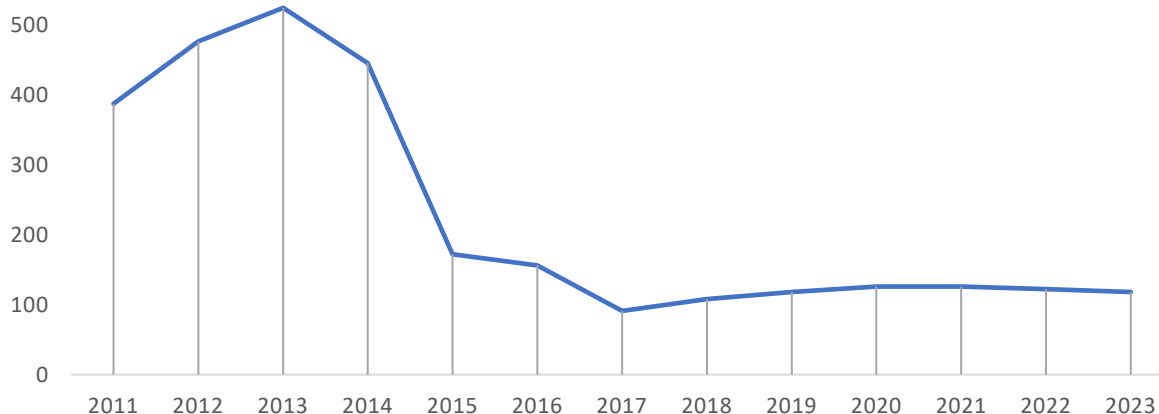
Slika 4: Gibanje števila zaposlenih pri izvajalcih brez ugotovitvenega sklepa



Vir: AKOS, september 2024

Skupno število zaposlenih pri izvajalcih z ugotovitvenim sklepom se je v letu 2023, tako kot v letu 2022 glede na leto 2021, zmanjšalo za štiri osebe oz. za okoli 3 % zaposlenih. Število zaposlenih se je v letu 2023 izenačilo s številom iz leta 2019, saj je znašalo 118 oseb (Slika 5). Na število zaposlenih pri izvajalcih zamenljivih poštnih storitev je v letu 2013, ko so izvajalci agenciji poročali o skupno kar 524 zaposlenih, ter občutnemu zmanjšanju njihovega števila v letu 2015 (na skupaj vsega 172 oseb) je bistveno vplivala odsotnost večje družbe od tega leta naprej; po letu 2015 sta se med izvajalce zamenljivih poštnih storitev vpisali dve podjetji (Cetis-Zg d. o. o. ter DGistic d. o. o.).

Slika 5: Gibanje števila zaposlenih pri izvajalcih z ugotovitvenim sklepom od leta 2011 do leta 2023



Vir: AKOS, september 2024

Po podatkih statističnega urada Republike Slovenije (SI-STAT) se je število delovno aktivnih oseb v Republiki Sloveniji od leta 2011 (manj kot 824.000) do leta 2023 (dobrih 933.000) povečalo za okoli 13 %. Izvajalci poštnih storitev, ki jih je agencija vključila v posamezno letno poročilo, so med letoma 2011 in 2022 zaposlovali nekoliko manj kot 1 % vsega delovnega prebivalstva Republike Slovenije.

### 3. Omrežje in kakovost storitev

V poročilu agencija podatke o poštnem omrežju prikazuje ločeno za izvajalca univerzalne poštne storitve in za ostale izvajalce poštних storitev. Pri prikazovanju podatkov o poštnem omrežju izvajalca univerzalne poštne storitve agencija v poročilu upošteva zgolj zakonsko definicijo, pri ostalih izvajalcih poštних storitev (izvajalcih z ugotovitvenim sklepom in izvajalcih brez ugotovitvenega sklepa), pa agencija prikazuje podatke o številu sortirnih centrov, paketomatov in paketnikov, saj izvajalci nimajo lastnih poštних poslovalnic.

Poštno omrežje je, po definiciji ZPSto-2, 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.

Poštno omrežje tako predstavljajo kontaktne točke različnih organizacijskih oblik, ki so namenjene neposrednemu delu z uporabniki poštних storitev (npr. poštne poslovalnice), različne naprave (poštni nabiralniki, paketomati ipd.) ter vozila za dostavo pošilk.

#### 3.1. Omrežje izvajalca univerzalne poštne storitve

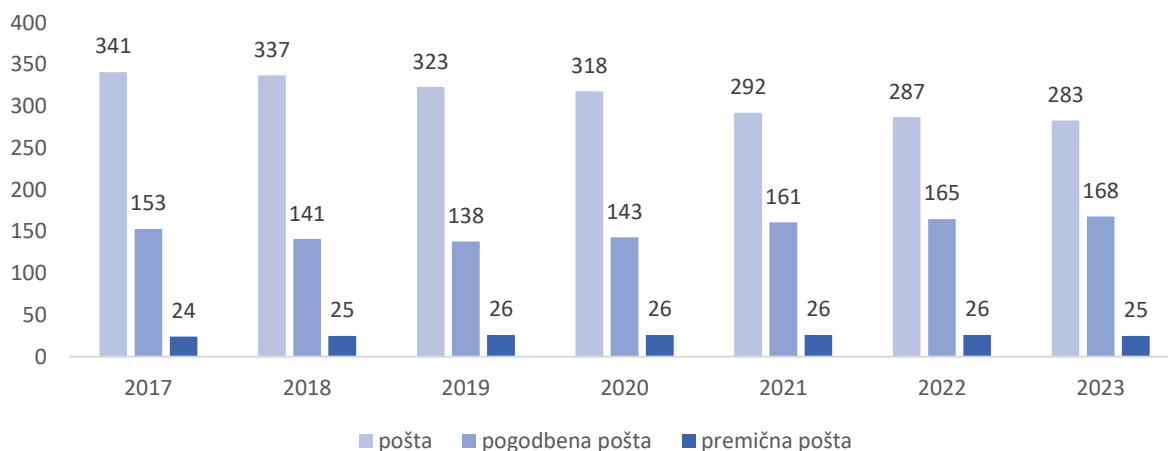
V skladu z definicijo kontaktne točke iz desete točke 2. člena ZPSto-2 je kontaktna točka izvajalca univerzalne poštne storitve, namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštних storitev in je lahko organizirana kot pošta, kot pogodbeni pošta ali kot posebna organizacijska oblika točke za stike, ki jo določi izvajalec univerzalne poštne storitve (npr. izpostavljeno okence, pismonoška postaja, premočna pošta). Kriterije, ki jih mora izpolnjevati kontaktna točka izvajalca univerzalne storitve, v 4. členu opredeljuje Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Uradni list RS, št. 173/20; v nadaljevanju: Splošni akt o kakovosti).

Poštno omrežje Pošte Slovenije je v letu 2023 obsegalo 476 kontaktnih točk, od tega 283 pošt, 168 pogodbenih pošt ter 25 premočnih pošt. Poleg navedenih je poštno omrežje sestavljalo še 407 drugih organizacijskih oblik poštne omrežja – 2 logistična centra, 56 pismonoških pošt, 3 logistični centri, 1 dostavna točka, 245 alternativnih sprejemno-izročilnih mest (na bencinskih servisih) ter 100 paketomatov, vključno z dvema samopostrežnima enotama PS 24/7. Po poročanju Pošte Slovenije je ob koncu leta 2023 ena kontaktna točka v povprečju pokrivala 43 km<sup>2</sup> in 1.706 gospodinjstev, upoštevajoč druge organizacijske oblike pa v povprečju 23 km<sup>2</sup> in 918 gospodinjstev. V šestkrat tedensko dostavo je bilo v letu 2023 vključenih 39 % gospodinjstev, v izpostavljene predalčnike je pošiljke prejemale 0,013 % gospodinjstev.<sup>4</sup>

Skupno število kontaktnih točk poštne omrežja za neposredno delo z uporabniki poštних storitev Pošte Slovenije (pošt, pogodbenih pošt in premočnih pošt) je bilo v 2023 glede na leto 2017 manjše za 42 enot (okoli 8 %). Od leta 2017 se je število pošt s 341 zmanjšalo na 283, povečalo pa se je število pogodbenih pošt – s 153 v letu 2017 na 168 v letu 2023. Število premočnih pošt se v opazovanem obdobju praktično ni spreminjalo (Slika 6).

<sup>4</sup>Pošta Slovenije: Letno poročilo Skupine Pošta Slovenije in Pošte Slovenije d. o. o. 2023, str. 61, 62.

Slika 6: Število kontaktnih točk Pošte Slovenije v obdobju od leta 2017 do leta 2023



Vir: AKOS, september 2024

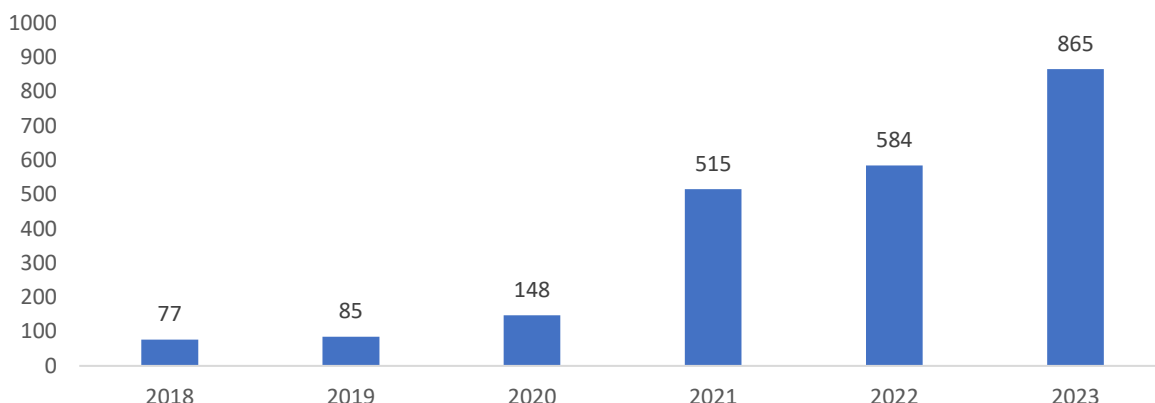
### 3.2. Omrežje ostalih izvajalcev poštnih storitev

Izvajalci zamenljivih poštnih storitev KRO d. o. o., EPPS d. o. o., MAKSMAIL d. o. o. in DGistic so v letu 2023 poročali o enem sortirnem centru, izvajalec IZBERI d. o. o. je poročal o dveh sortirnih centrih. Izvajalci zamenljivih poštnih storitev so poročali tudi podatke o številu pošt, ki pa niso v njihovi lasti (Gre za pošte izvajalca univerzalne poštne storitve, do katerih imajo izvajalci zamenljivih storitev pogodbeno sklenjen dostop).

Trend stalnega naraščanja števila paketomatov in paketnikov, ki omogočajo prevzem in oddajo poštnih pošiljk (predvsem paketov), je izrazit v večini držav EU. V Republiki Sloveniji o največji mreži paketomatov in paketnikov poročajo izvajalci GLS d. o. o., DPD d. o. o. in Express One d. o. o., ki v svoja poštna omrežja poleg omenjenih naprav vključujejo tudi pošte in njim podobne enote oz. t. i. alternativna mesta za prevzem in oddajo pošiljk (trgovine, bencinske servise, črpalke) imenovana tudi PUDO<sup>5</sup> točke. Pošta Slovenije je od leta 2018, ko je poročala o 24 paketomatih, svojo mrežo v letu 2023 razširila na 100 paketomatov; število alternativnih sprejemno - izročilna mest na bencinskih servisih se je od leta 2017, ko je obsegalo 115 lokacij, v letu 2021 povečalo na 256, in je do leta 2023 ostalo praktično nespremenjeno, oziroma je celo rahlo padlo, na 245 sprejemno - izročilnih mest. Agencija glede na poročanja izvajalcev od leta 2017 do leta 2023 zaznava preko desetkratno povečanje skupnega števila paketomatov; v letu 2018 so izvajalci poročali o manj kot 100 enotah, v letu 2023 pa o skoraj 900 enotah. (slika 7)

<sup>5</sup> PUDO – v an. Pick-Up, Drop-Off točke.

Slika 7: Število paketomатов in paketnikov izvajalcev poštne storitve od leta 2018 do leta 2023



Vir: AKOS, september 2024

### 3.3. Kakovost izvajanja univerzalne poštne storitve

Kakovost univerzalne poštne storitve v tretjem členu podrobneje opredeljuje Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. List RS, št. 173/20); ki določa:

- najmanj pet delovnih dni tedensko najmanj en sprejem in eno dostavo poštne pošiljke dnevno na dom ali v prostore vsake fizične ali pravne osebe,
- ustrezno število in delovni čas kontaktnih točk za neposredno delo z uporabniki poštne storitve,
- ustrezno število poštne nabiralnikov,
- ustrezne roke prenosa poštne pošiljke,
- ustrezne postopke reševanja reklamacij in ugovorov.

V notranjem poštne prometu morata biti zagotovljena prednostni in neprednostni prenos pošiljk korespondence. Za pošiljke s prednostnim prenosom mora izvajalec univerzalne poštne storitve zagotoviti, da bo v enem mesecu:

- vsaj 95 % poštne pošiljke korespondence prenesenih 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).

Za pošiljke z neprednostnim prenosom mora izvajalec univerzalne poštne storitve zagotoviti, da bo v enem mesecu:

- vsaj 99 % pošiljk korespondence prenesenih v treh delovnih dneh (D+3)

V poštne prometu z državami članicami Evropske unije mora biti v enem mesecu:

- vsaj 85 % pošiljk korespondence prenesenih v največ treh delovnih dneh (D+3) in
- vsaj 97 % pošiljk korespondence v petih delovnih dneh (D+5).<sup>6</sup>

V notranjem poštne prometu mora biti v enem mesecu prenesenih:

- vsaj 80 % poštne paketov v dveh delovnih dneh (D+2) in

<sup>6</sup>Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Uradni list RS, št. 173/20), 10. člen.

- vsaj 95 % poštnih paketov v treh delovnih dneh (D+3).<sup>7</sup>

Za merjenje kakovosti prenosa pošiljk korespondence in poštnih paketov za posamezno koledarsko leto mora poskrbeti izvajalec univerzalne poštne storitve. Merjenje kakovosti prenosa korespondence mora meriti subjekt, ki je od izvajalca univerzalne poštne storitve neodvisen, nadzor nad uporabljenimi metodologijo in rezultati merjenja kakovosti prenosa pa agencija, v skladu s slovenskimi nacionalnimi standardi, ki se nanašajo na merjenje kakovosti prenosa pošiljk korespondence oziroma poštnih paketov, izvaja enkrat letno.

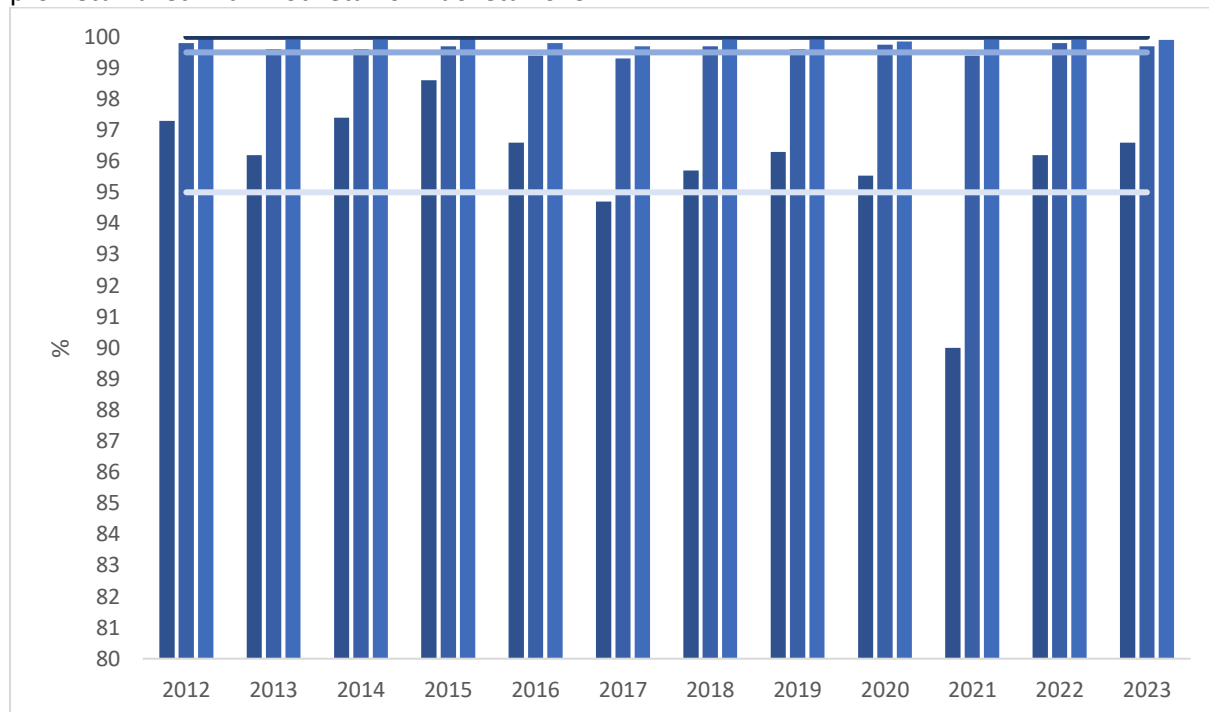
Revidirani rezultati merjenja hitrosti prenosa poštnih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije za leto 2023 so za pošiljke s prednostnim prenosom naslednji:

- v enem delovnem dnevu od dneva oddaje (D+1) je bilo prenesenih 96,6 % pošiljk korespondence,
- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D+2) je bilo prenesenih 99,7 % pošiljk korespondence,
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D+3) je bilo prenesenih 99,9 % pošiljk korespondence.

Za pošiljke z neprednostnim prenosom so rezultati naslednji:

- v enem delovnem dnevu od dneva oddaje (D+1) je bilo prenesenih 1,9 % pošiljk korespondence,
- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D+2) je bilo prenesenih 95,4 % pošiljk korespondence;
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D+3) je bilo prenesenih 99,6 % pošiljk korespondence.

Slika 8: Kakovost prenosa pošiljk korespondence s prednostnim prenosom v notranjem poštnem prometu na letni ravni od leta 2011 do leta 2023



Vir: AKOS, september 2024

<sup>7</sup>Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Uradni list RS, št. 173/20), 11. člen.



Delovna skupina »Consumers and Market Indicators«, ki deluje v okviru združenja evropskih regulatorjev za pošto (ERGP), v začetku leta objavi poročilo o stanju na trgu poštnih storitev, v katerem predstavi podatke o kakovosti storitev, varstvu uporabnikov ter o pritožbenih postopkih. Ker je bilo v času pisanja tega poročila objavljeno poročilo za leto 2022, poročilo za leto 2023 pa bo predvidoma objavljeno šele v začetku leta 2025, agencija v nadaljevanju tega poročila predstavlja podatke za leto 2022.

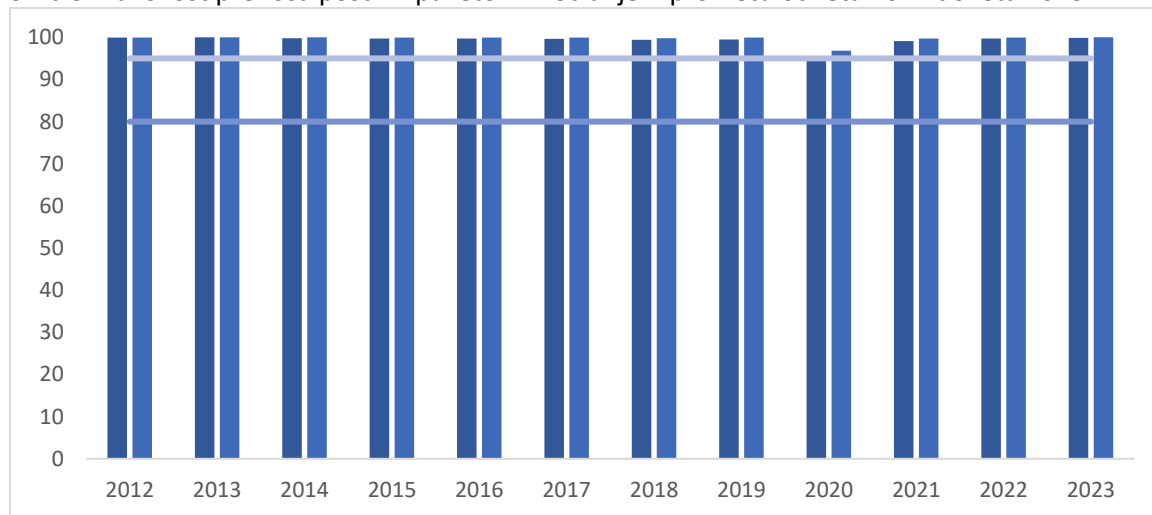
Iz poročila delovne skupine ERGP z naslovom »Report on quality of service, consumer protection and complaint handling – an analysis of trends« lahko razberemo, da je bila v letu 2022 v dvanajstih državah ERGP zahteva za prenos prednostnih pošilk korespondence vsaj 90 %. Najvišje zahteve za prenos v D+1, kar 95%, so postavile Avstrija, Malta, Nizozemska in Slovenija. Povprečna hitrost prenosa prednostnih pošilk korespondence v enem dnevu (D+1) je bila v letu 2022 v 17 državah, ki so poročale o doseženih rezultatih, 80,48 %. Minimalen delež prenesenih prednostnih pošilk korespondence v dveh delovnih dneh (D+2) je v letu 2022 opredelilo 14 držav, v treh delovnih dneh (D+3) pa 13 držav ERGP. Tako v zahtevanih minimalnih deležih prenešenih pošilk korespondence v dveh delovnih dneh (D+2), kot tudi v treh delovnih dneh (D+3) je imela Slovenija najvišjo zahtevo. Za prednostni prenos pošilk korespondence v treh delovnih dneh (D+3) je imela v letu 2022 Slovenija cilj prenos vseh pošilk korespondence (100 %), sledila pa ji je Portugalska (99,9 %).

V letu 2023 je Pošta Slovenije v notranjem poštnem prometu:

- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D + 2) prenesla 99,87 % poštnih paketov in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D + 3) prenesla 99,99 % poštnih paketov.

Slika 9 prikazuje kakovost prenosa poštnih paketov, ki je (z izjemo izmerjene kakovosti prenosa v letu 2020) vselej izjemno visoka, nad 99 %.

Slika 9: Kakovost prenosa poštnih paketov v notranjem prometu od leta 2012 do leta 2023



Vir: AKOS, september 2024

Najvišje zahteve za prenos poštnih paketov v enem (D+1 = 98 %), dveh (D+2 = 99 %) in treh (D+3 = 99 %) delovnih dneh je za leto 2022 poročala Malta.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> ERGP (22) 12 Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling – an analysis of trends, januar 2024, str. 23.

#### 4. Raziskave o zadovoljstvu, potrebah in navadah uporabnikov poštних storitev

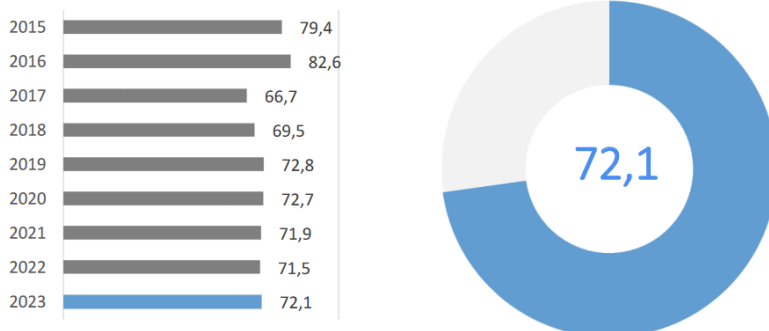
Agencija enkrat letno na svoji spletni strani objavi raziskave s področja poštних storitev; v letu 2023 je izvedla in objavila rezultate naslednjih raziskav:

- Raziskava o zadovoljstvu in potrebah uporabnikov poštних storitev – splošna javnost,
- Raziskava o zadovoljstvu in potrebah uporabnikov poštних storitev – poslovna javnost
- Primerjalna analiza cen in rokov prenosa izvajalcev poštних storitev pri prenosu paketov v čezmejnem poštnem prometu za leto 2023,
- Raziskava o nakupnih navadah uporabnikov pri kupovanju preko spleta za leto 2023.

##### 4.1. Raziskava o zadovoljstvu in potrebah uporabnikov s poštными storitvami - splošna javnost

Rezultati raziskave, ki jo je v mesecu novembru 2023 izdelal zunanji izvajalec, podjetje Ninamedia d. o. o.<sup>9</sup> so pokazali, da je indeks zadovoljstva z univerzalno pošto storitvijo med splošno javnostjo v letu 2023 na lestvici od 1 do 100 znašal 72,1, kar je 0,6 točke več, kot v letu 2022. Skoraj tri četrtine anketiranih (71,0 %) je bilo na splošno (zelo) zadovoljnih s poštными storitvami. Kot glavni razlog nezadovoljstva s poštными storitvami je 27,9 % uporabnikov, podobno kot v preteklih letih, navedlo počasnost oz. odnos uslužbencev.

Slika 10: Indeks zadovoljstva s pošto storitvijo po letih (od leta 2015 do leta 2023)



Vir: AKOS, september 2024

Lokacija pošte med uporabniki poštних storitev ostaja najpomembnejši dejavnik kakovosti poštne storitve (tako je menilo 17,7 % vprašanih). Tri petine anketiranih je bilo v letu 2023 zadovoljnih z delovnim časom pošt, ki jih je obiskala, dve tretjini pa tudi s hitrostjo opravljanja storitev na poštah. Z oddaljenostjo najbližje pošte od njihovega doma je bilo zadovoljnih tri četrtine vprašanih, podobno z oddaljenostjo poštnega nabiralnika. Pošto je večkrat tedensko obiskalo 4,1 % anketirancev (0,6 % manj kot v letu 2022), vsaj enkrat mesečno pa 65,3 % vprašanih, kar je skoraj 3 odstotne točke manj kot leto

<sup>9</sup>[https://www.akos-rs.si/fileadmin/user\\_upload/dokumenti/Raziskave\\_analize\\_porocila\\_in\\_statistika/Posta/Raziskava\\_o\\_zadovoljstvu\\_in\\_potrebah\\_uporabnikov\\_postnih\\_storitev\\_splosna\\_javnost\\_2023.pdf](https://www.akos-rs.si/fileadmin/user_upload/dokumenti/Raziskave_analize_porocila_in_statistika/Posta/Raziskava_o_zadovoljstvu_in_potrebah_uporabnikov_postnih_storitev_splosna_javnost_2023.pdf)

prej. Tri petine anketiranih (60 %) je povedalo, da vedno obiskujejo isto pošto, ob obisku pošte pa je večina anketiranih (66,4 %) najpogosteje opravila sprejem priporočene ali vrednostne pošiljke.

Slaba petina oz. 19 % vprašanih je za poštne storitve v letu 2023 namenila med 21 in 50 EUR, v povprečju pa so za plačevanje poštnih storitev anketirani v letu 2023 namenili 84 EUR. Povprečna količina oddanih pisem je bila v letu 2023 5,3 pisem mesečno, anketirani pa so v povprečju prejeli 7,5 pisem mesečno. Letna količina paketov mase do 2 kg, ki so jih sodelujoči v anketi oddali v letu 2023, je znašala 6,8 paketov, količina osebno prejetih paketov pa je bila 13,2. Slaba polovica anketiranih (45,9 %) je v letu 2023 uporabila zgolj storitve Pošte Slovenije, za druge izvajalce so se anketirani odločali zaradi hitrosti prenosa (19 % vprašanih), nujnosti (17,4 %) ali nižje cene (17,4 %).

Slaba tretjina vprašanih je izjavila, da potrebuje dostavo pošiljk z blagom vseh 5 delovnih dni v tednu, 34,6 % anketiranih pa dostavo pisem vseh 5 dni v tednu. Anketirani so za dneve, ko bi se izvajala dostava 3x tedensko, navedli ponedeljek (74,1 %), sredo (74,1 %) in petek (69 %). Slaba tretjina anketiranih bi se počutila izključeno iz družbe, v kolikor ne bi imeli možnosti pošiljanja ali prejema pisma oz. paketa skoraj vsak dan.

Skoraj tri petine vprašanih (58,7 %) je povedalo, da paketomate pozna, a jih še ni uporabilo; večina tistih, ki je paketomate že uporabila, je bila z uporabo zadovoljna (81,9 %).

Pisno, ustno oz. obe vrsti pritožb je zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošto storitvijo v letu 2023 vložila dobra četrtina anketirancev (26,3 %); kot najpogostejši razlog za podajo pritožbe so anketirani navedli težave z dostavo (30,9 %).

#### **4.2. Raziskava o zadovoljstvu / potrebah uporabnikov s poštnimi storitvami - poslovna javnost**

Izvajalec - Ninamedia d.o.o. - je v mesecu novembru 2023 izvedel tudi raziskavo o zadovoljstvu in potrebah uporabnikov s poštnimi storitvami med poslovno javnostjo.<sup>10</sup>

Glede na izsledke raziskave sta bili v letu 2023 najpogostejši pošiljki med podjetji naslovljena standardna pisemska pošiljka po Sloveniji (srednja in velika podjetja) in naslovljena navadna pisemska pošiljka po Sloveniji (mala podjetja); podjetja so v povprečju mesečno poslala 338,9 naslovljenih standardnih in 215,2 naslovljenih navadnih pisemskih pošiljk po Sloveniji.

Podjetja so v letu 2023 poslala največ paketov do mase 10 kg po Sloveniji (28,1 paketov mesečno), med oddanimi pošilkami pa so prevladovale neprednostne pošiljke (njihov delež je znašal 80,3 %). Polovica podjetij je poštne pošiljke oddala v prostorih pošt, 40 % pa v svojih poslovnih prostorih; zgolj 10 % uporabnikov je pošto oddalo preko poštnih nabiralnikov. Večina podjetij (76,3 %) je poštne pošiljke sprejela v svojih poslovnih prostorih.

---

<sup>10</sup>[https://www.akos-rs.si/fileadmin/user\\_upload/dokumenti/Raziskave\\_\\_analize\\_\\_porocila\\_in\\_statistika/Posta/Raziskava\\_o\\_zadovoljstvu\\_in\\_potrebah\\_uporabnikov\\_postnih\\_storitev\\_poslovna\\_javnost\\_2023.pdf](https://www.akos-rs.si/fileadmin/user_upload/dokumenti/Raziskave__analize__porocila_in_statistika/Posta/Raziskava_o_zadovoljstvu_in_potrebah_uporabnikov_postnih_storitev_poslovna_javnost_2023.pdf)

Zaradi nadomeščanja klasičnih pisemskih pošilk z elektronskimi je bila uporaba poštних storitev podjetij v letu 2023 manjša za 21,9 % glede na preteklo leto, kar 64 % vprašanih pa je menilo, da podjetja pisemsko korespondenco uporabljajo le takrat, ko nimajo možnosti pošiljanja preko elektronske pošte; četrtnina podjetij (26,5 %) o zmanjšanju količin klasičnih pisemskih pošilk ni poročala.

Po mnenju vprašanih bodo v podjetjih v prihodnjih 5 do 10 letih manj uporabljali pisemske pošiljke (tako je menilo 77,3 % podjetij), medtem, ko naj bi uporaba paketnih storitev ostala podobna trenutni. Med storitvami, ki naj bi se po mnenju vprašanih ohranile, so anketirani navedli naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (71 %), naslovljene paketne pošiljke do 10 kg (68 %), naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg (55,3 %), naslovljene navadne pisemske pošiljke (65,3 %) ter naslovljene standardne pisemske pošiljke (60,3 %) po Sloveniji. Dostavo vsak delovni dan v tednu potrebuje skoraj tri četrtine podjetij (73 %), dobri petini vprašanih (22,7 %) pa bi zadostovala dostava 3x tedensko (ob ponedeljkih, sredah in petkih).

Kot najpomembnejše dejavnike kakovosti poštних storitev so vprašani navedli zanesljiv prenos pošilk (93,7 % vprašanih), zaupanje v ponudnika poštних storitev (81,3 %) ter odnos uslužbencev do strank (75 %). Glavni izvajalec prenosa poštних pošilk je bila v letu 2023 Pošta Slovenije d. o. o. (95 %), delež anketiranih, ki so bili z izvajalko zelo zadovoljni ali zadovoljni, pa je bil 90,2 %; na lestvici od 1 do 5 (1 – slabo, 5-dobro) so anketirani Pošto Slovenije d. o. o. ocenili s povprečno oceno 4,43.

Poleg storitev Pošte Slovenije d. o. o. so podjetja v letu 2023 uporabljali tudi storitve izvajalcev DHL Ekspres (Slovenija) d. o. o. (30,3 %), DPD d. o. o. (24 %), GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d. o. o. (22,7 %), UPS Adria(S) Ekspres d. o. o. (7,3 %), GOLD EKSPRES d. o. o. (4 %) ter Fedex Express Slovenija (3,3 %); dobra tretjina oz. 39,3 % podjetij je uporabila le storitve izvajalca Pošta Slovenije d. o. o. Glavna razloga za to, da podjetja ne bi zamenjala obstoječega izvajalca poštних storitev, sta zaupanje v obstoječega uporabnika ter pogodbeno razmerje z obstoječim ponudnikom.

Za ohranitev lokacije pošte je tretjina vprašanih (34,3 %) pripravljenih plačati višjo ceno, prav tako za ohranitev hitrosti prenosa pošilk (28 % vprašanih) in dostavo poštних pošilk petkrat tedensko (28 %). Za ohranitev dostave v podjetja bi bilo pripravljenih plačati več 26,7 % vprašanih, za enotno ceno prenosa pošilk po Sloveniji pa 26,3 % vprašanih. Za bolj ekološki prenos pošilk in ohranitev delovnega časa pošt bi bilo pripravljeno plačati več 22 % oz. 21,7 % vprašanih.

Kljub dokaj visokemu odstotku tistih, ki poznajo paketomate (86 % vprašanih) to storitev uporabljata zgolj 2 %; nekoliko višji delež uporabnikov je poroča o uporabi paketnih trgovin (3,3 %), pozna pa jih 81,6 % anketiranih.

Pritožbo (ustno ali pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošno storitvijo v letu 2023 vložila slaba petina vprašanih (18,7 %), kot najpogostejši razlog za podajo pritožbe so vprašani navedli izgubo poštne pošiljke. Pristojnosti AKOS je poznalo 18,3 % anketiranih.

### 4.3 Raziskava o nakupnih navadah uporabnikov pri kupovanju preko spleta za leto 2023

Agencija je v letu 2023 prvič objavila raziskavo o nakupnih navadah uporabnikov pri kupovanju preko spleta (s poudarkom na dostavi).<sup>11</sup> Raziskava je bila namenjena prepoznavanju nakupnih navad uporabnikov poštne storitve pri kupovanju preko spleta (pogostost opravljanja nakupov, vrste nakupov ipd.), razlogov za opravljanje spletnih nakupov, dejavnikov, ki vplivajo na izbiro načina dostave in izbiro izvajalcev dostave ter, kakšno je zadovoljstvo uporabnikov s cenami, roki in kakovostjo opravljenih prenosov.

Glede na pogostost opravljanja spletnih nakupov je raziskava uporabnike razdelila v dve skupini – v skupino pogostih uporabnikov, ki je spletne nakupe opravila 2 – 3-krat mesečno (39 % vprašanih) ter v skupino občasnih uporabnikov, ki je v povprečju opravila 1 spletni nakup mesečno (61 % vprašanih).

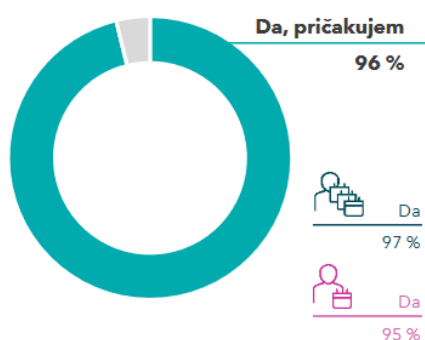
Za posamezen nakup so pogosti uporabniki v letu 2023 v povprečju namenili 66 EUR, znesek povprečnega nakupa pri občasnih uporabnikih je bil nekoliko višji, v povprečju je znašal 85 EUR.

Sodelujoči v raziskavi so največ nakupov opravili v kategorijah oblačil in obutve (47 %), prehranskih dopolnil (23 %) ter kozmetike (23 %); nakupe so po večini opravili bodisi preko računalnika (57 % vprašanih), ali preko telefona (52 % vprašanih). Velika večina sodelujočih v raziskavi (96 %) je izrazila, da bi brezplačno dostavo naročil pričakovala pri nakupih v vrednosti nad 50 EUR, kar 72 % pa je za lokacijo dostave naročenih pošiljk izbrala dostavo na dom; dostavo v paketomat je v letu 2023 izbralo zgolj 11 % vprašanih. Kot razloga za neuporabo paketomatov je 43 % sodelujočih v raziskavi navedlo neustrezno lokacijo (oddaljenost), 21 % pa zapleteno uporabo.

Slika 11: Pričakovana brezplačna dostava blaga

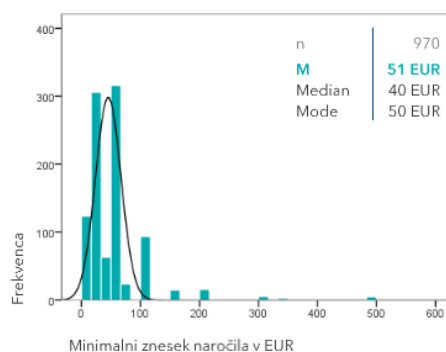
#### Pričakovana brezplačna dostava nad določeno vrednostjo nakupa

Osnova: Vsi | n=1010



#### Minimalni znesek za brezplačno dostavo

Osnova: Tisti, ki pričakujejo brezplačno dostavo | n=970  
 [Histogram | srednje vrednosti]



Vir: AKOS, september 2024

<sup>11</sup> [https://www.akos-rs.si/fileadmin/user\\_upload/dokumenti/Raziskave\\_\\_analize\\_\\_porocila\\_in\\_statistika/Posta/Raziskava\\_o\\_nakup\\_nih\\_navadah\\_uporabnikov\\_pri\\_kupovanju\\_preko\\_spleta\\_2023.pdf](https://www.akos-rs.si/fileadmin/user_upload/dokumenti/Raziskave__analize__porocila_in_statistika/Posta/Raziskava_o_nakup_nih_navadah_uporabnikov_pri_kupovanju_preko_spleta_2023.pdf)

Z dostavo je bila v letu 2023 zadovoljna večina sodelujočih v anketi, kot glavne elemente zadovoljstva pa so vprašani navedli prijaznost, zanesljivost ter obveščanje o statusu dostave. Med najboljše izvajalce so vprašani uvrstili Pošto Slovenije d. o. o., GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d. o. o. ter DPD d. o. o. Indeks zadovoljstva z dostavo spletnih naročil je v letu 2023 na lestvici od 1 do 100 znašal 82,9.

Zaradi stroška dostave je bila od spletnega nakupa pogosto odvrnjena tretjina vprašanih (33 %); kot primeren strošek dostave paketov iz Slovenije so pogosti uporabniki navedli 1,99 EUR za nakupe v vrednosti 10 EUR, 2,96 EUR za nakupe v vrednosti 50 EUR, 3,83 EUR za nakupe v vrednosti 100 EUR ter 6,54 EUR za nakupe v vrednosti 500 EUR. Občasni uporabniki bi bili za dostavo naročenega blaga pripravljeni plačati nekoliko več od pogostih uporabnikov – 2,35 EUR za naročila v vrednosti 10 EUR, 3,39 EUR za nakupe oz. naročila vrednosti 50 EUR, 4,50 EUR za nakupe v vrednosti 100 EUR ter 8,44 EUR za naročila blaga v vrednosti 500 EUR.

Tako občasni, kot tudi pogosti uporabniki bi bili za stroške dostave paketov iz tujine pripravljeni plačati več, kot za dostavo paketov iz Slovenije, občasni uporabniki nekoliko več od pogostih uporabnikov. Za naročila v vrednosti 10 EUR bi bili pogosti uporabniki pripravljeni plačati 2,36, občasni uporabniki pa 2,80 EUR; za naročila v vrednosti 50 EUR bi bili pogosti uporabniki pripravljeni plačati 3,87 EUR, občasni pa 4 EUR. Znesek 4,98 EUR bi pogostim uporabnikom in 5,69 EUR občasnim uporabnikom predstavljal primeren znesek dostave naročil v vrednosti 100 EUR, 9,03 EUR oz. 9,68 EUR pa pogostim oz. občasnim uporabnikom za dostavo pošiljk z vrednostjo 500 EUR.

Kar 80 % vprašanih je bila mnenja, da je možnost izbira ponudnika dostave pomembna; med najpomembnejše kriterije so pri dostavi sodelujoči v raziskavi uvrstili ceno dostave (62 %), rok dostave (45 %) ter zanesljivost dostavljavca (44 %).

Slika 12: Indeks zadovoljstva z dostavo blaga (zadovoljstvo z dostavljavci)



Vir: AKOS, september 2024

Kot najpogostejše izvajalce dostave izdelkov, naročenih na spletu, so uporabniki navedli Pošto Slovenije d. o. o., GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d. o. o. ter DPD d. o. o. Po kriterijih zanesljivosti in prijaznosti so sodelujoči najboljše ocenili izvajalca Pošto Slovenije d. o. o., po kriteriju cene dostave pa izvajalca Express One Slovenia d. o. o.

S carinskim posredovanjem pri prejemu pošiljk iz tujine (izven EU) je bilo seznanjenih 59 % vprašanih, postopek pa je od spletnih nakupov vedno ali pogosto odvrnilo 56 % vprašanih. V izogib dodatnim stroškom in carinskemu posredovanju se je za dostavo blaga manjših vrednosti v tujih spletnih trgovinah vedno ali pogosto odločilo 18 oz. 21 % sodelujočih, 32 % se za to ni odločilo še nikoli.

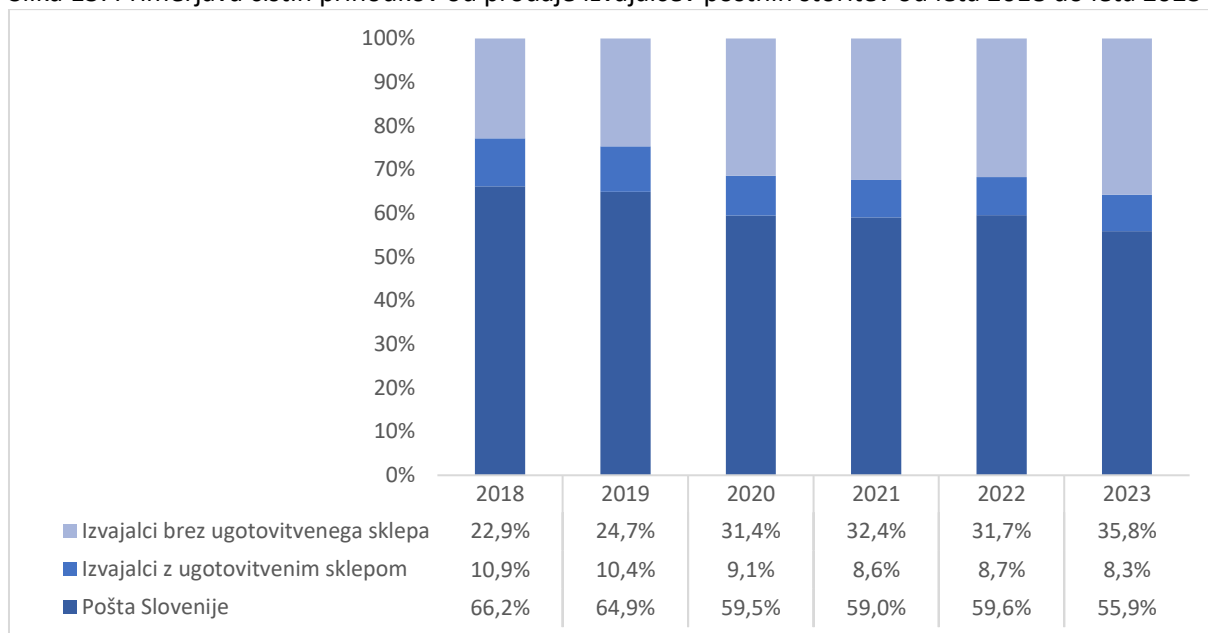
Po mnenju 48 % vprašanih je možnost brezplačnega vračila naročenih izdelkov zelo pomembna, pomembna pa je za 41 % vprašanih. Po mnenju 27 % oz. 39 % anketiranih je bil postopek zadnjega vračila izdelkov zelo enostaven oz. enostaven.

V letu 2023 je reklamacijo oz. pritožbo izvajalcu dostave vložilo 7 % uporabnikov, največ (33 %) pri podjetju GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d. o. o., po 20 % pa pri Pošti Slovenije d. o. o. in DPD d. o. o. Zadovoljstvo z obravnavo pritožbe oz. reklamacije so uporabniki v letu 2023 ocenili z indeksom 52,2; med kriteriji je prijaznost izvajalca pri reševanju reklamacije oz. pritožbe dosegla najvišjo oceno.

## 5. Prihodki

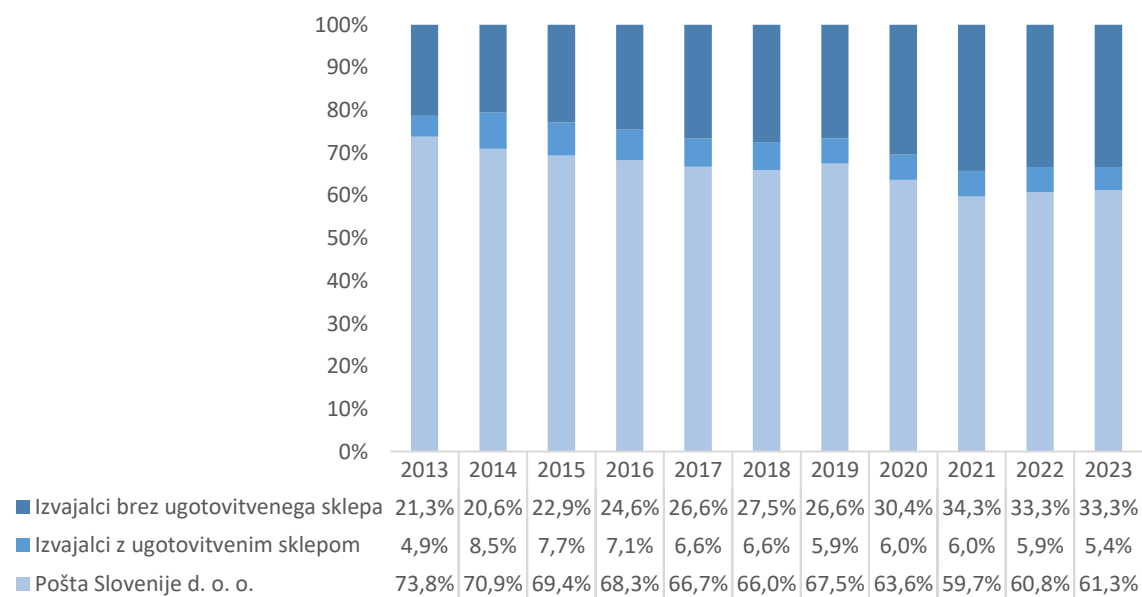
Agencija prikazuje podatke o čistih prihodkih od prodaje, ki jih je pridobila iz letnih poročil izvajalcev poštne storitve, objavljenih na portalu AJPEŠ, ter podatke o prihodkih iz izvajanja poštne storitve, ki jih je pridobila neposredno od izvajalcev poštne storitve.

Slika 13: Primerjava čistih prihodkov od prodaje izvajalcev poštne storitve od leta 2018 do leta 2023



Vir: AKOS, september 2024

Slika 14: Primerjava prihodkov iz izvajanja poštne storitve med skupinami izvajalcev od leta 2013 do leta 2023

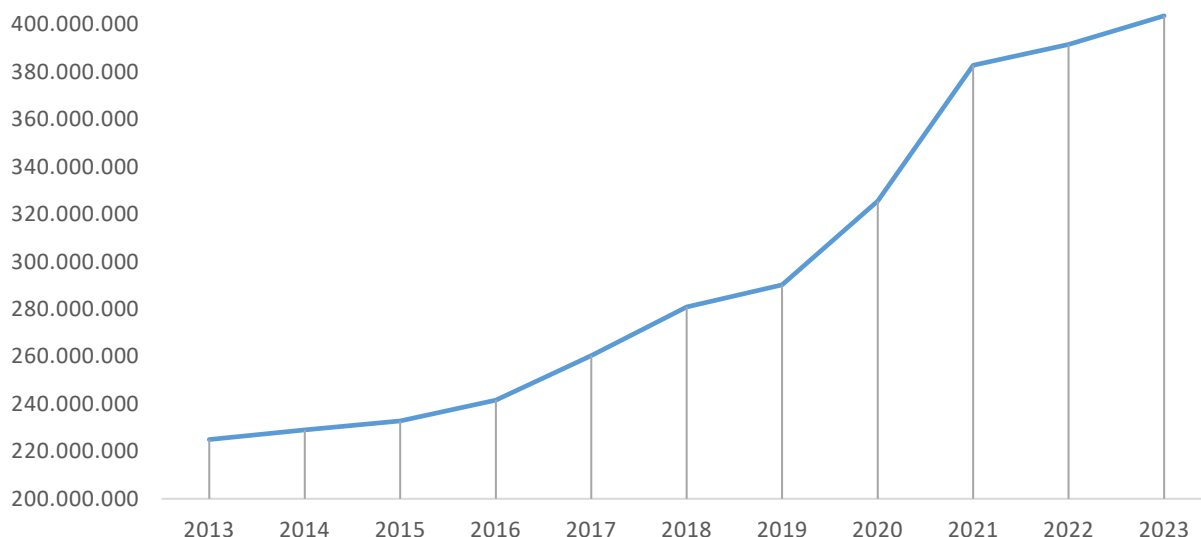


Vir: AKOS, september 2024



Rast prihodkov iz izvajanja poštne storitve se je v letu 2023 nadaljevala; v primerjavi z letom 2022 so bili skupni prihodki višji za okoli 3 % oz. za nekoliko več kot 12 milijonov EUR (Slika 15).

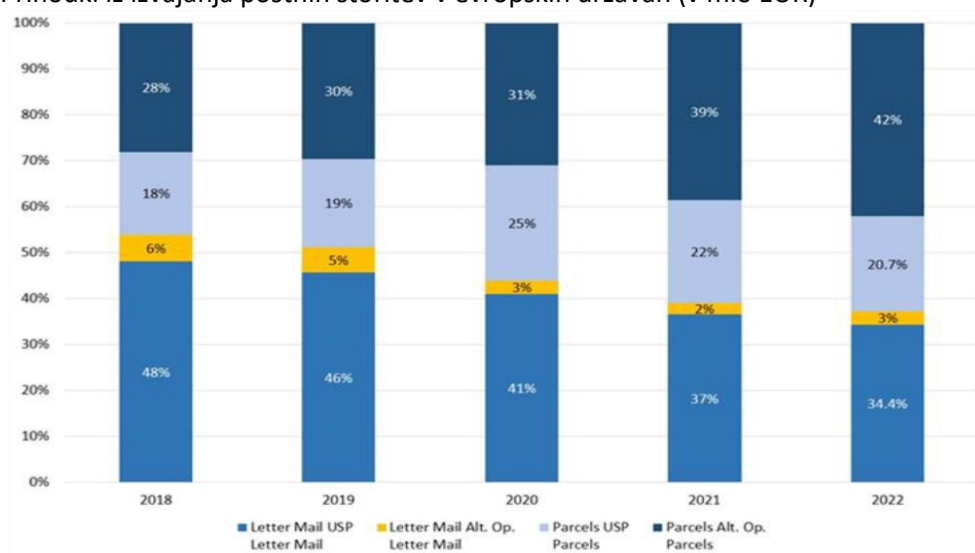
Slika 15: Prihodki iz izvajanja poštne storitve za vse izvajalce od leta 2013 do leta 2023



Vir: AKOS, september 2024

Poročilo ERGP prikazuje rast celotnih prihodkov iz izvajanja poštne storitve v Evropi; na skupne prihodke ima največji vpliv paketni trg, ki je v letu 2022 prispevali kar 70,8 % k dvigu celotnih prihodkov.<sup>12</sup>

Slika 16: Prihodki iz izvajanja poštne storitve v evropskih državah (v mio EUR)

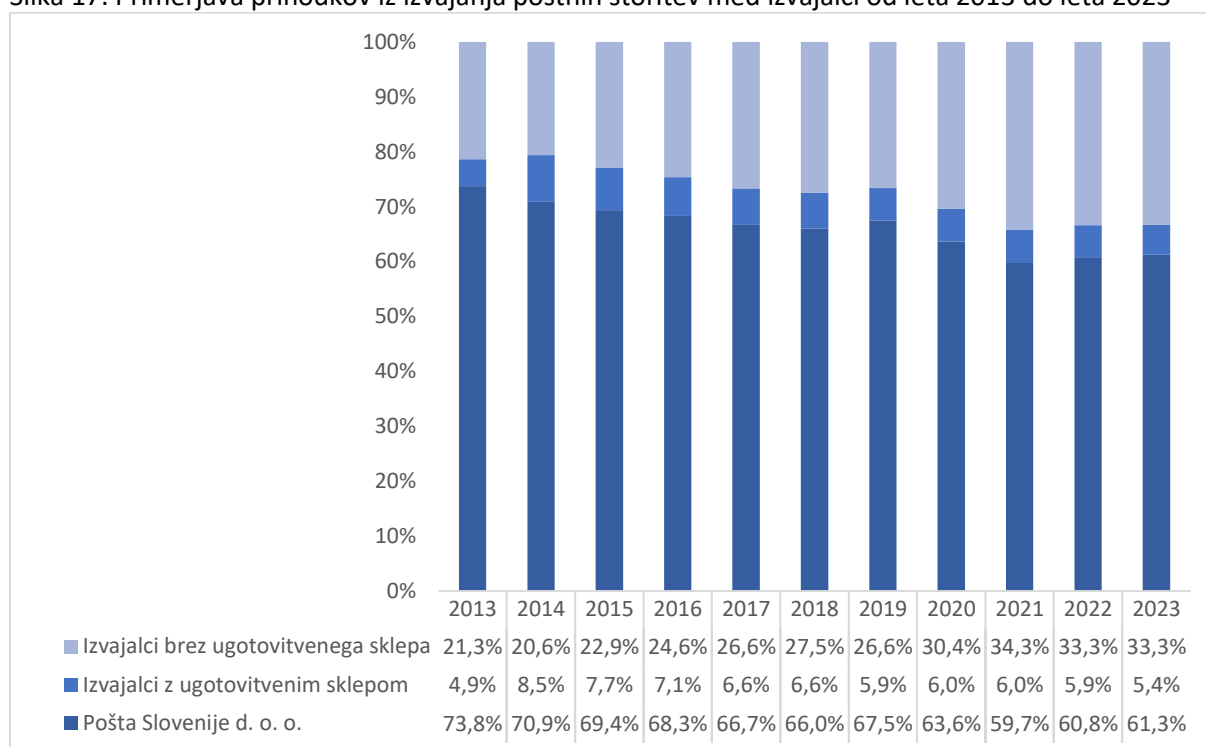


<sup>12</sup> ERGP (23) 10 Report on Postal Core Indicators, str. 49.

Ob primerjavi deležev prihodkov izvajalcev poštnih storitev v letu 2023 z dolgoletnimi trendi ni opaziti bistvenih sprememb. Delež Pošte Slovenije ostaja okoli 60 %, tretjinski delež pripada izvajalcem brez ugotovitvenega sklepa; izvajalci z ugotovitvenim sklepom pa k skupnim prihodkom prispevajo skoraj 6 % (Slika 17).

Dvig prihodkov iz izvajanja poštnih storitev Pošte Slovenije je bil v primerjavi z letom 2023 in letom poprej podoben in je znašal okoli 4 %. Izvajalci brez ugotovitvenega sklepa so v letu 2023 zabeležili rast za malenkost manj kot 3 %, medtem ko so izvajalci z ugotovitvenim sklepom v letu 2023 poročali o nižjih prihodkih iz izvajanja poštnih storitev kot leto poprej. Glede na leto 2022 je opazen upad skupnih prihodkov; ta je znašal okoli 4,4 %.

Slika 17: Primerjava prihodkov iz izvajanja poštnih storitev med izvajalci od leta 2013 do leta 2023



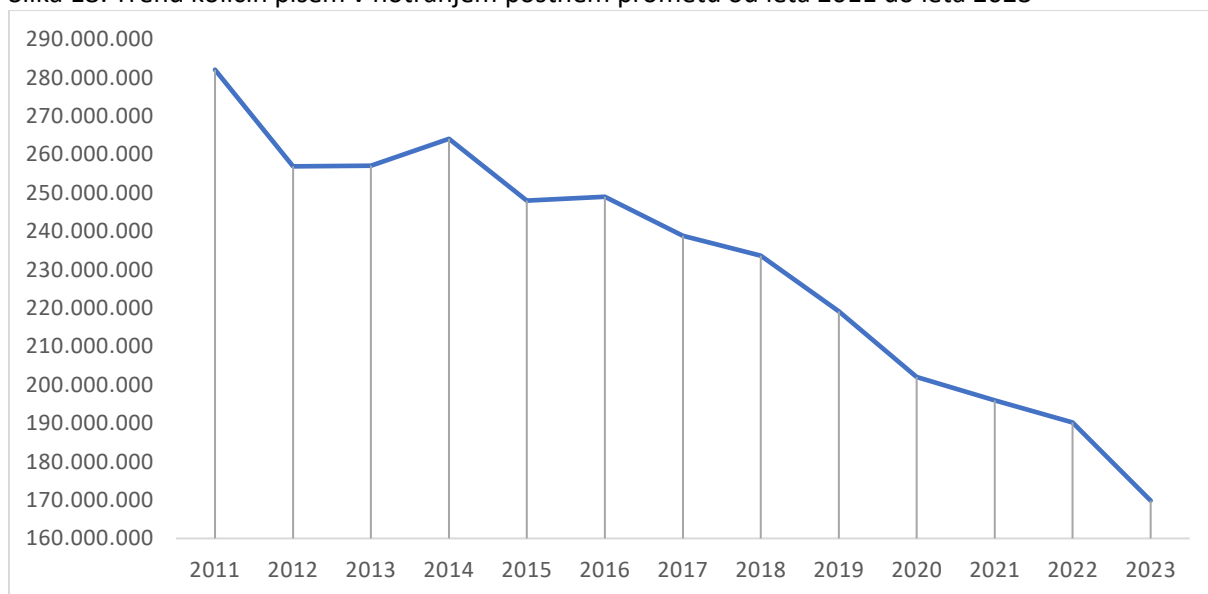
Vir: AKOS, oktober 2024

## 6. Trg prenosa pisem

Dolgoletni trend upadanja količin pisemskih pošilk je dejstvo; vztrajno nadomeščanje klasične pisemske komunikacije z elektronsko komunikacijo se je nadaljevalo tudi v letu 2023, saj vse več držav prehaja na brezpapirno delovanje javne uprave, pisma pa nadomešča e-komunikacija.

Slika 18 prikazuje trend količin pisem od leta 2011 do 2023 in zajema pisma v notranjem prometu ter navadna in standardna pisma v 1., 2. in 3. dostopu. Po letih 2022 glede na leto 2021, ter 2021 glede na leto 2020, kjer je beležen približno 3 % upad pisem, je sledilo leto 2023 z nadaljnjim 10 % znižanjem glede na leto poprej. V primerjavi s količinami, poročanimi v letu 2011, je bil padec v letu 2023 že skoraj 40 %.

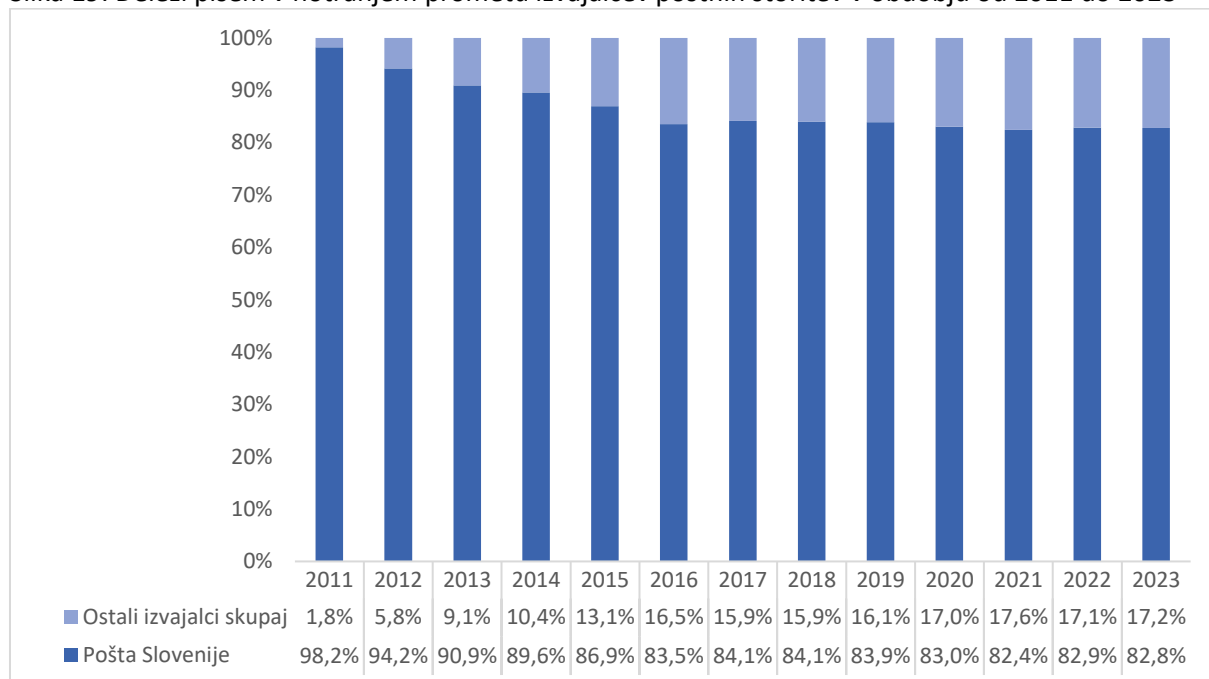
Slika 18: Trend količin pisem v notranjem poštnem prometu od leta 2011 do leta 2023



Vir: AKOS, oktober 2023

Pošta Slovenije svoj večinski delež na trgu pisem ohranja tudi v letu 2023 (82,8 %). Delež količin pisem v notranjem prometu izvajalcev brez ugotovitvenega sklepa in z ugotovitvenim sklepom skupaj od leta 2016 dalje ostaja približno enak oz. z manjšimi razlikami znaša okoli 16 % (med 16,5 do 17,6 %). Ob primerjavi količin pisemskih pošilk med izvajalci velja izpostaviti, da izvajalci z ugotovitvenim sklepom praktično vse pošiljke v dostavo predajo Pošti Slovenije preko t. i. dostopa do omrežja.

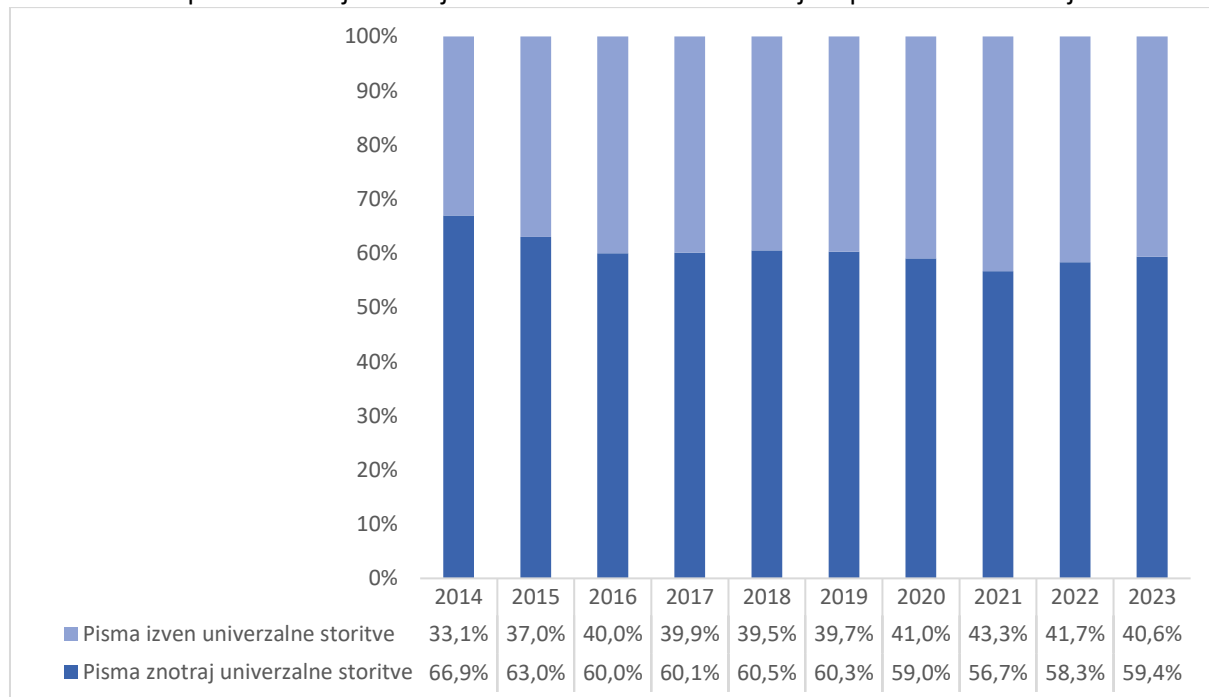
Slika 19: Deleži pisem v notranjem prometu izvajalcev poštne storitve v obdobju od 2011 do 2023



Vir: AKOS, oktober 2024

Razmerje med pismi znotraj in pismi izven univerzalne poštne storitve v notranjem poštnem prometu se od leta 2016 ni bistveno spremenilo; večji, okoli 60 % delež, so ohranila pisma v okviru univerzalne poštne storitve (Slika 20).

Slika 20: Delež pisem znotraj in zunaj univerzalne storitve v notranjem prometu vseh izvajalcev



Vir: AKOS, oktober 2023

Količine pisemskih pošilk v čezmejnem poštne prometu so se zmanjšale tudi v letu 2023, čeprav je bil padec le 2 %, medtem ko je padec leto prej znašal skoraj 19 %.

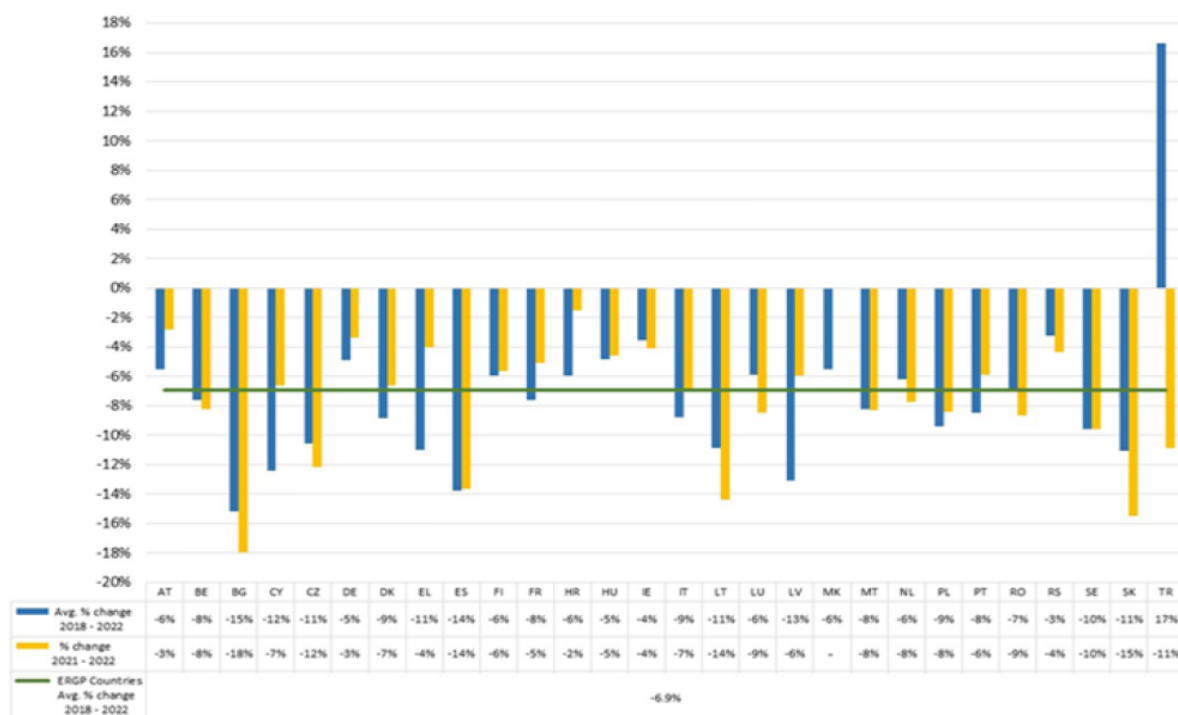
Upadanje skupnih količin pisemskih pošilk v državah ERGP se je v letu 2022 nadaljevalo in sicer za 5,7 %. Od leta 2018 do leta 2022 se je skupna količina pisemskih pošilk v državah ERGP zmanjšala za 25,2 % (Tabela 4) oziroma za povprečno 6,9 % letno.

Tabela 4: Količine in spremembe količin pisemskih pošilk v državah ERGP<sup>13</sup>

|                                                       | 2018   | 2021   | 2022   | Sprememba v obdobju 2021 – 2022 | Sprememba v obdobju 2018 - 2022 |
|-------------------------------------------------------|--------|--------|--------|---------------------------------|---------------------------------|
| <b>Skupne količine pisemskih pošilk (v milijonih)</b> | 47.225 | 37.480 | 35.332 | -5,7 %                          | -25,2 %                         |

Z izjemo Madžarske in Romunije, ki sta v letu 2021 poročali o porastu količin pisemskih pošilk, so vse ERGP države v letu 2021 poročale o padcu količin pisem. O največjem padcu sta v letu 2022 poročali Bolgarija (18 %) in Slovaška (15 %), na Hrvaškem pa je količina prenesenih pisemskih pošilk v letu 2022 glede na leto prej padla le za 2 %. (Slika 21).

Slika 21: Spremembe količin pisem v državah ERGP<sup>14</sup>



Vir: ERGP 2024.

<sup>13</sup> ERGP (23) 10 Report on Postal Core Indicators for monitoring the European postal market, februar 2024, str. 40.

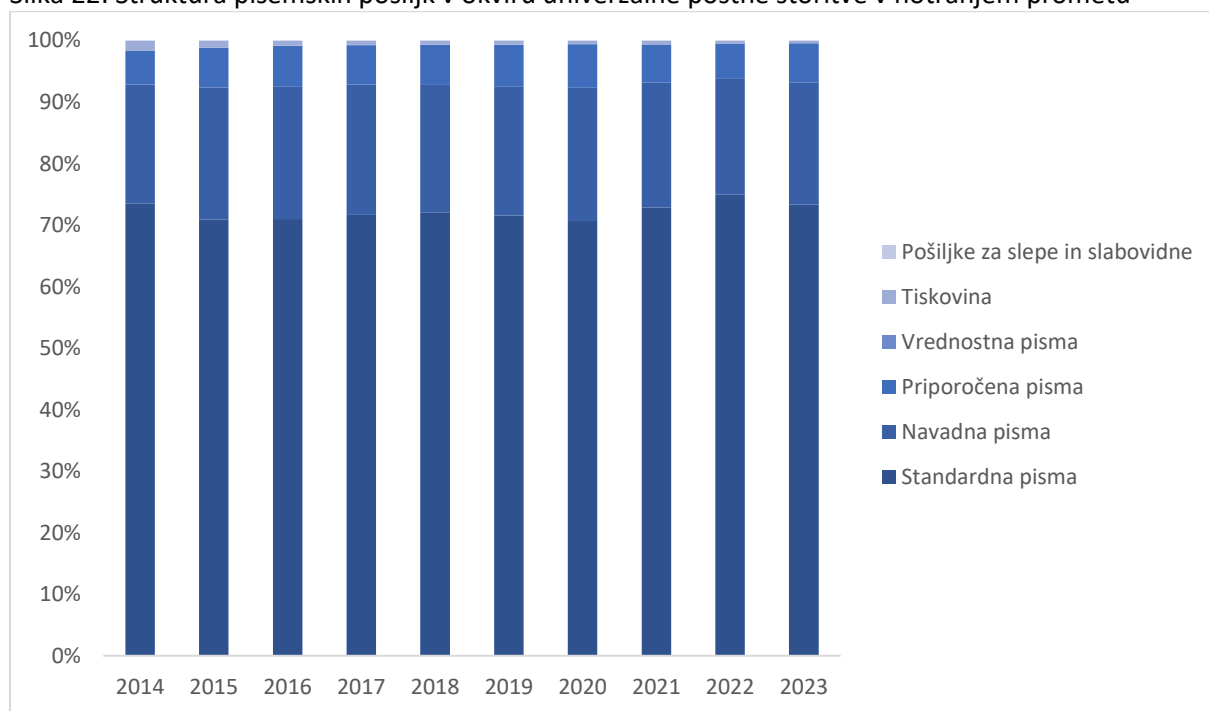
<sup>14</sup> ERGP (23) 10 Report on Postal Core Indicators for monitoring the European postal market, februar 2024, str. 42.

## 6.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve

V nabor pisemskih pošilk v okviru univerzalne poštne storitve sodijo standardno pismo, navadno pismo, dopisnica, priporočeno pismo, vrednostno pismo, tiskovina ter pošiljke za slepe in slabovidne v notranjem in mednarodnem poštnem prometu.

Večinski delež pisemskih pošilk v okviru univerzalne poštne storitve predstavljajo standardna pisma (nad 70 %), okoli 20 % delež so v vseh letih predstavljala navadna pisma. Količine priporočenih pisemskih pošilk so k celotnim količinam pisemskih pošilk prispevale med okoli 5 % in 7 %, minimalni delež so k celotni količini prispevale tiskovine.

Slika 22: Struktura pisemskih pošilk v okviru univerzalne poštne storitve v notranjem prometu



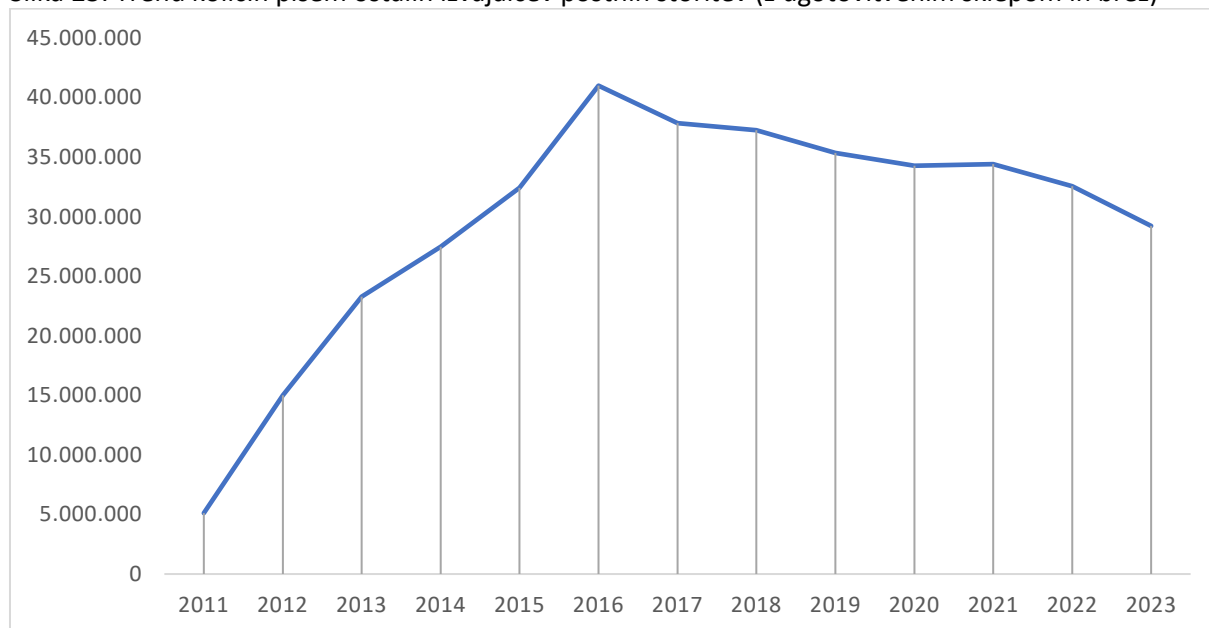
Vir: AKOS, oktober 2024

## 6.2. Vsi ostali izvajalci

Pri ostalih izvajalcih poštnih storitev v sklop pisem v notranjem poštnem prometu za izvajalce z ugotovitvenim sklepom prištevamo tudi pisma v dostopu do poštnega omrežja (standardna in navadna pisma od prvega do tretjega dostopa).

Skupna količina pisem izvajalcev z ugotovitvenim sklepom in brez ugotovitvenega sklepa se je v letu 2023 glede na leto 2022 zmanjšala za okoli 10 %. Glede na skupno količino pisem izvajalcev z ugotovitvenim sklepom in izvajalcev brez ugotovitvenega sklepa, pisma v dostopu predstavljajo večinski (okoli 95 %) delež celotne količine pisem.

Slika 23: Trend količin pisem ostalih izvajalcev poštних storitev (z ugotovitvenim sklepom in brez)



Vir: AKOS, oktober 2024

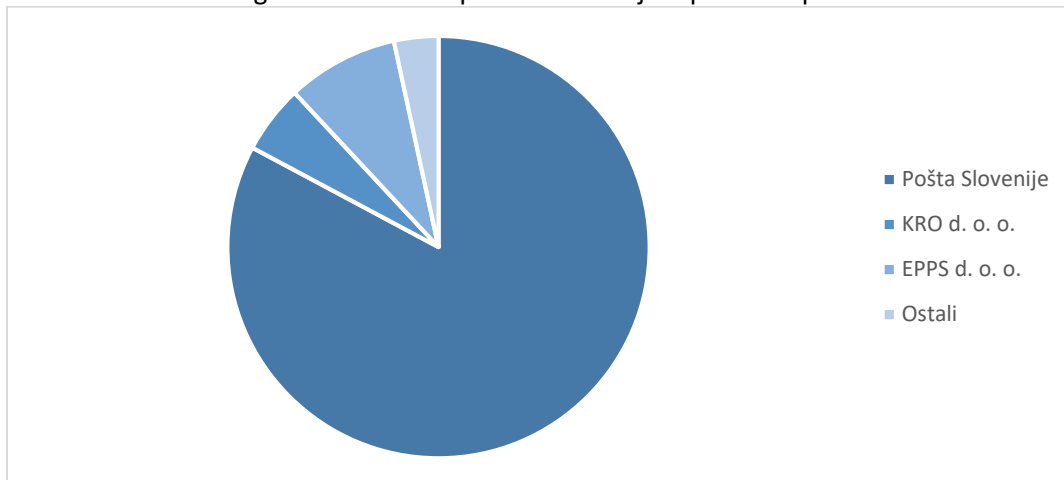
### 6.3. Hitra pošta - pisma

Prenos pisem v sklopu hitre pošte so v letu 2023 izvajali štirje izvajalci brez ugotovitvenega sklepa, ki so poročali o skoraj podvojitvi prenesenih količin. O pisemskih pošiljkah v sklopu hitre pošte v čezmejnem poštnem prometu so v letu 2023 poročali zgolj trije izvajalci, njihove količine pa so, v primerjavi s količinami pisem hitre pošte v notranjem poštnem prometu, predstavljale okoli 20 %.

### 6.4. Deleži trga prenosa pisem v notranjem poštnem prometu

V letu 2023 se je v primerjavi z letom 2022 število izvajalcev, ki so imeli preko 2 % tržni delež glede na poročane količine pisem v notranjem poštnem prometu zmanjšalo za enega izvajalca (Slika 24).

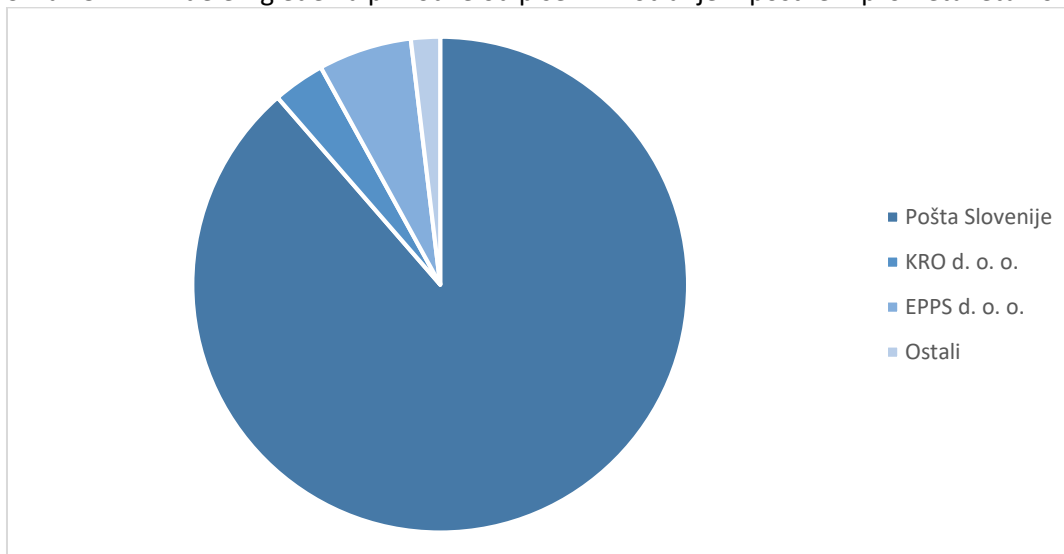
Slika 24: Tržni deleži glede na količine pisem v notranjem poštnem prometu v letu 2023



Vir: AKOS, oktober 2024

Ob primerjavi deležev izvajalcev glede na prihodke iz pisem v notranjem poštnem prometu je stanje podobno, kot na sliki 21; izvajalci ki so imeli preko 2 % tržni delež prenosa pisemskih pošiljk, so predstavljeni na sliki 25.

Slika 25: Tržni deleži glede na prihodke od pisem v notranjem poštnem prometu letu 2023



Vir: AKOS, oktober 2024

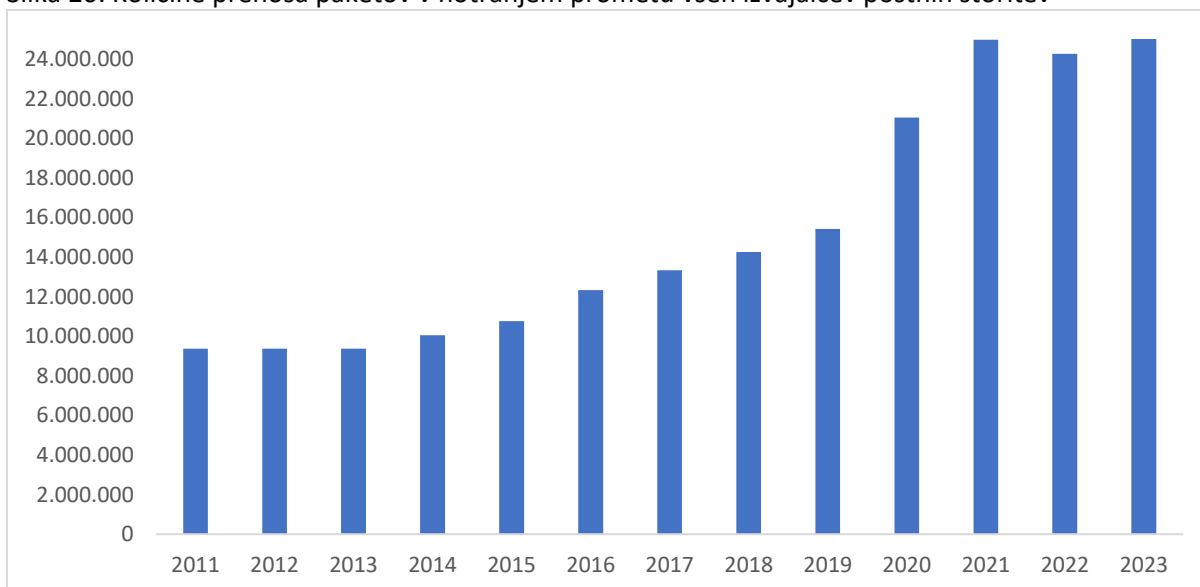


## 7. Trg prenosa paketov

Paketne pošiljke so pošiljke, ki so namenjena pošiljanju blaga s komercialno vrednostjo ali brez nje. Med blagovne pošiljke (pakete) v sklop univerzalne storitve prištevamo blagovno pismo, navadni paket ter paket do mase 10 kg v notranjem poštnem prometu oz. 20 kg v prispetju iz drugih držav članic Evropske unije.

Na paketnem trgu je bilo v notranjem poštnem prometu v letu 2023 prenesenih skupno okoli 25,2 milijonov paketov. Trend povečevanja količin paketnih pošiljk, ki smo mu bili priča vse od leta 2011, ki pa se je v letu 2022 obrnil, se je ponovno pojavil, saj je bila rast v letu 2023, glede na leto poprej, približno 4 %. V primerjavi s količinami iz leta 2011 so se količine vseh paketov v notranjem poštnem prometu v letu 2023 skoraj potrojile (Slika 26).

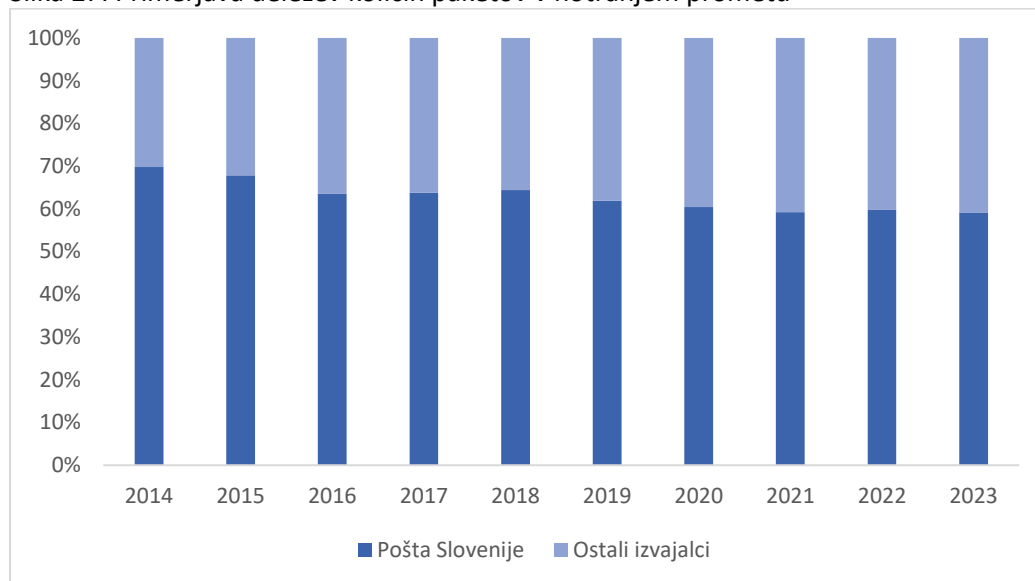
Slika 26: Količine prenosa paketov v notranjem prometu vseh izvajalcev poštne storitve



Vir: AKOS, oktober 2024

Tržni delež Pošte Slovenije se, ko gre za količino paketov v notranjem poštnem prometu, v letu 2023 ni bistveno spremenil in ostaja skoraj 60 %. (Slika 27)

Slika 27: Primerjava deležev količin paketov v notranjem prometu

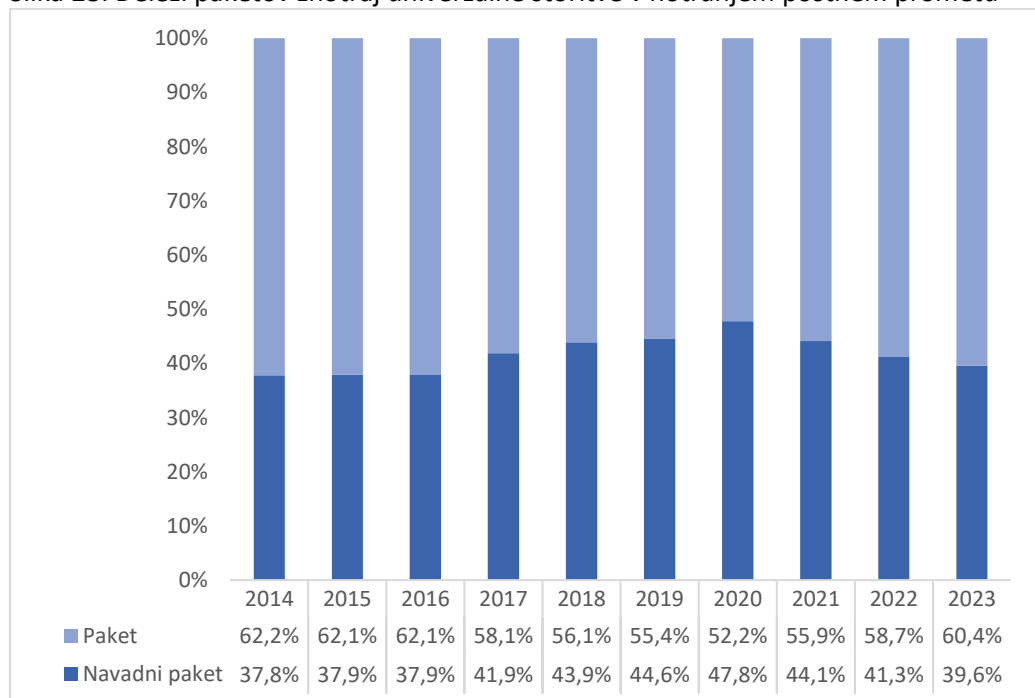


Vir: AKOS, oktober 2024

### 7.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve

Znotraj univerzalne poštne storitve v notranjem prometu ločimo dve storitvi in sicer paket in navadni paket. Delež paketov je približno 60 %.

Slika 28: Deleži paketov znotraj univerzalne storitve v notranjem poštnem prometu

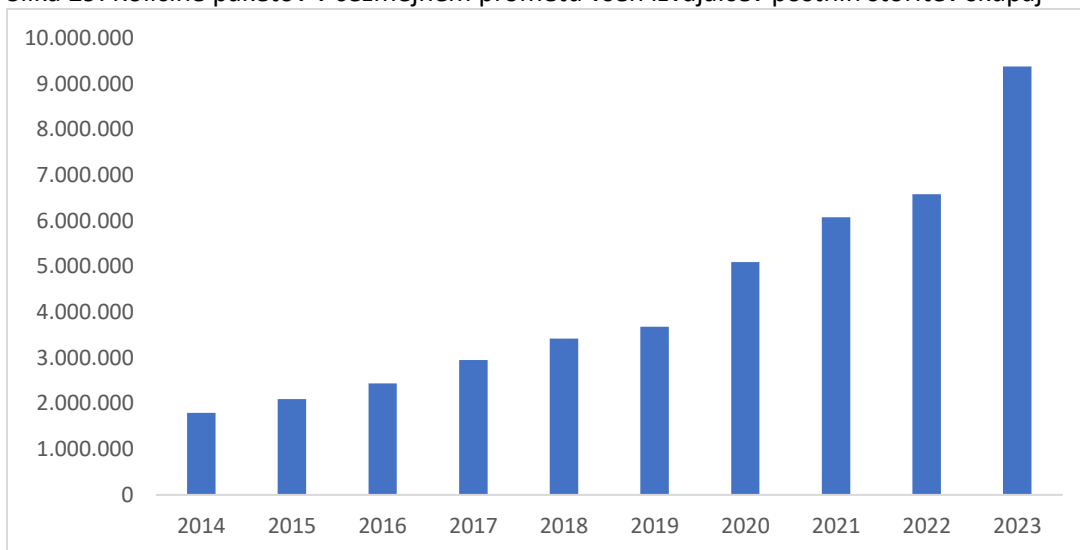


Vir: AKOS, oktober 2024

## 7.2. Čezmejni trg prenosa paketov

Skupna količina paketov v čezmejnem poštne prometu se je v letu 2023 glede na količine v letu 2022 povečala za približno 42 %. Število paketov v čezmejnem poštne prometu se stalno povečuje; v letu 2014 je bilo v čezmejnem prometu poročenih okoli 1,8 milijonov paketov, v letu 2022 je njihovo število že preseglo 6,5 milijonov, ter v letu 2023 9,3 milijona paketov (Slika 29).

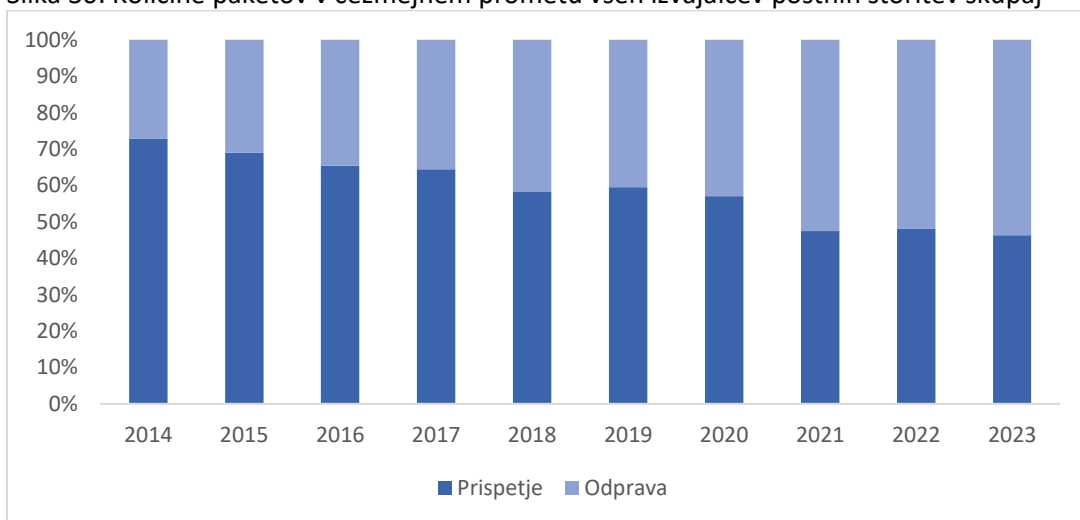
Slika 29: Količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštne storitev skupaj



Vir: AKOS, oktober 2024

V letu 2023 je bilo v prispetju nekoliko več kot 4,3 milijone, v odpravi pa 5 milijonov paketov. Od leta 2014 do leta 2020 so bile višje količine paketov v prispetju, v letih 2021 in 2022 pa se je ta trend obrnil v prid količin paketov v odpravi, kar se nadaljuje tudi v letu 2023.

Slika 30: Količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštne storitev skupaj



Vir: AKOS, oktober 2024

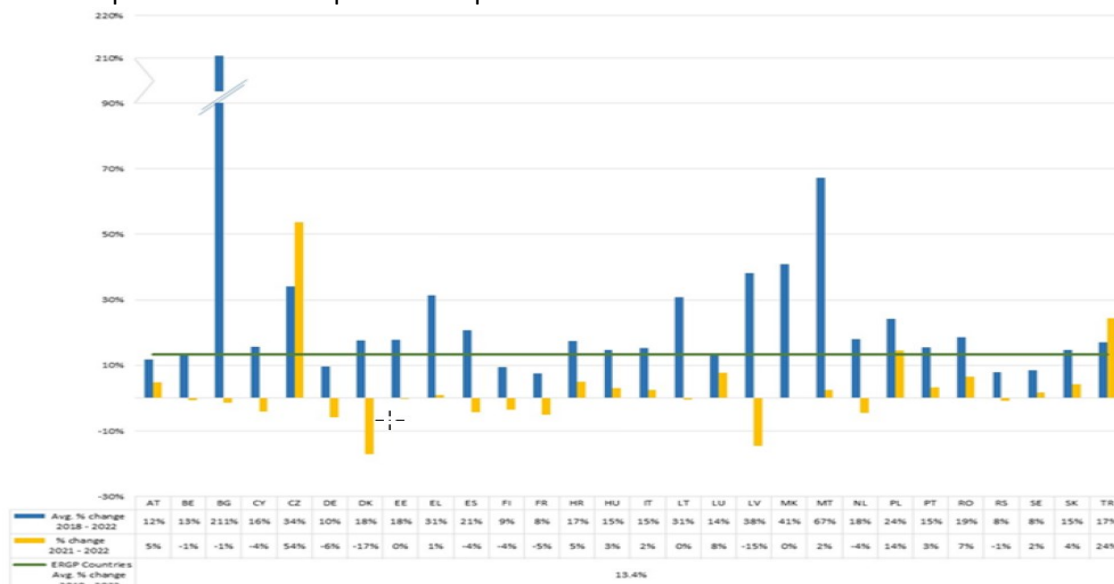
Rast skupnih količin paketov je bila v letu 2022 glede na količine v letu 2021 v državah ERGP povprečno 0,3 %, kar je precej manj, kot v predhodnih letih. (Slika 31). Kumulativno so se količine prenesenih paketov v obdobju od 2018 do 2022 zvišale za 62,6 %, ter v povprečju za približno 13,4 % vsako leto.

Tabela 5: Skupne količine in spremembe količin paketnih pošilk v državah ERGP<sup>15</sup>

|                                              | 2018  | 2021   | 2022   | Sprememba v obdobju 2021 – 2022 | Sprememba v obdobju 2018 - 2022 |
|----------------------------------------------|-------|--------|--------|---------------------------------|---------------------------------|
| <b>Skupna količina paketov (v milijonih)</b> | 8.234 | 13.350 | 13.388 | +0,3 %                          | +62,6 %                         |

Vir: ERGP, 2024.

Slika 31: Spremembe količin prenesenih paketov v državah članicah ERGP v %<sup>16</sup>



Vir: ERGP, 2024.

### 7.3. Hitra pošta - blago

V letu 2023 so vsi poštni izvajalci skupaj, ki so poročali o količinah paketnih pošilk hitre pošte (teh je bilo v letu 2023 sedem) poročali o 23 % višjih količinah v notranjem poštnem prometu; pošiljk je bilo skupno nekoliko manj kot 956.000.

Višje so bile tudi količine paketnih pošilk hitre pošte v čezmejnem poštnem prometu in sicer za 4 %. V letu 2023 so štirje izvajalci tovrstnih poštnih storitev prenesli preko 2,2 milijona paketov hitre pošte.

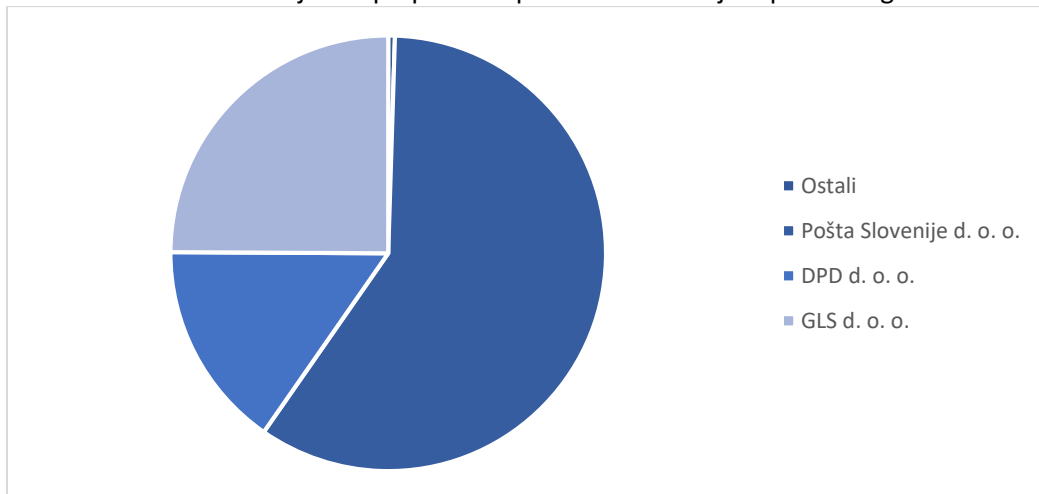
<sup>15</sup> ERGP (23) 10 Report on Postal Core Indicators for monitoring the European postal market, februar 2024, str. 40.

<sup>16</sup> ERGP (23) 10 Report on Postal Core Indicators for monitoring the European postal market, februar 2024, str. 43.

#### 7.4. Tržni deleži izvajalcev pri prenosu paketov

V letu 2023 so prenesli največje količine paketov v notranjem poštnem prometu trije izvajalci – Pošta Slovenije, DPD d. o. o. in GLS d. o. o. (Slika 32); količine, ki so jih prenesli v letu 2023, so predstavljale 99,5 % vseh količin paketov v notranjem poštnem prometu.

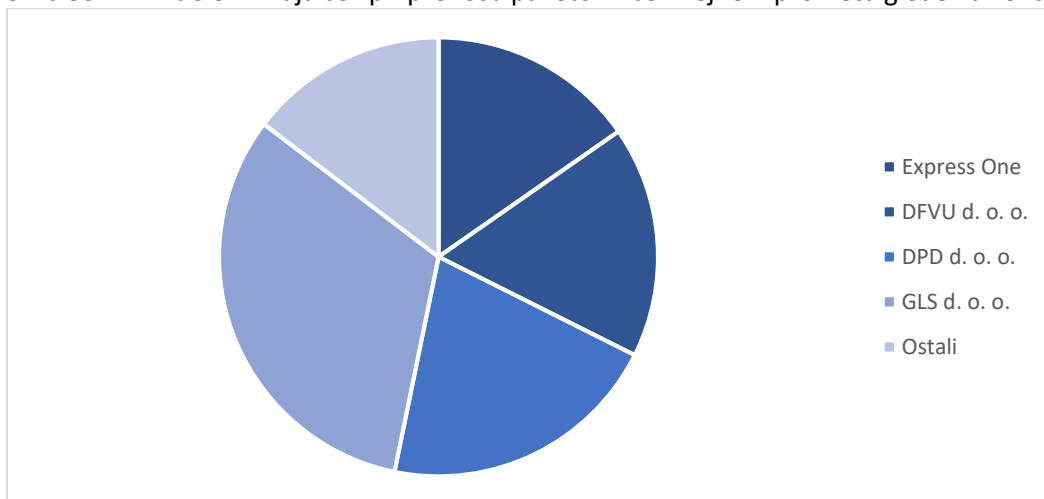
Slika 32: Tržni deleži izvajalcev pri prenosu paketov v notranjem prometu glede na količine v letu 2023



Vir: AKOS, oktober 2024

V čezmejnem poštnem prometu so največ paketov (skupno 85,3 % celotne količine) v letu 2023 prenesli Express One, DFVU d. o. o., DPD d. o. o. in GLS d. o. o.; ostali izvajalci poštinskih storitev so v letu 2023 prenesli skupaj 14,6 % celotne količine paketov v čezmejnem poštnem prometu (Slika 33).

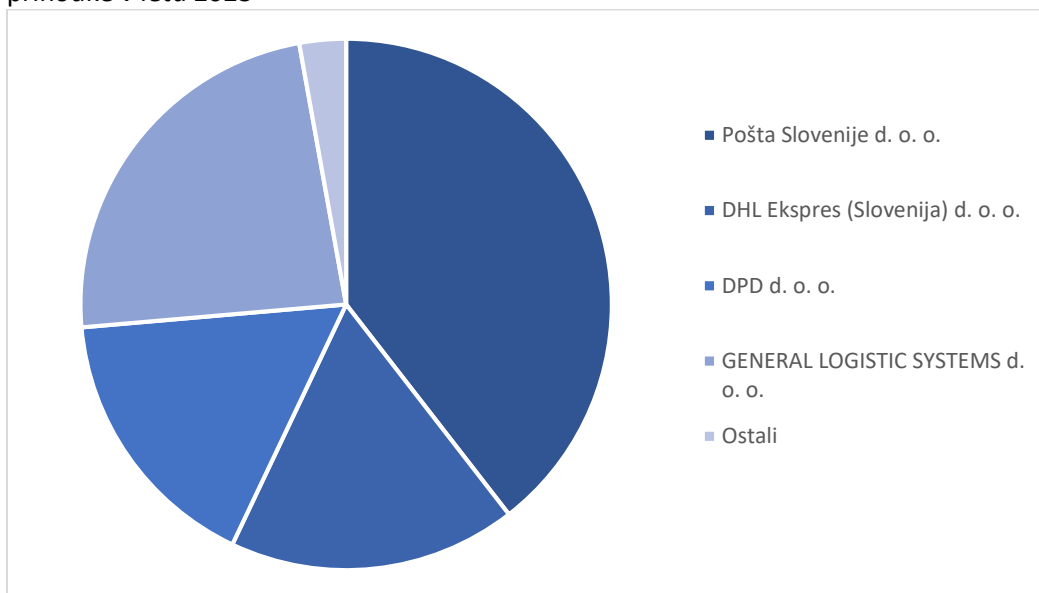
Slika 33: Tržni deleži izvajalcev pri prenosu paketov v čezmejnem prometu glede na količine v letu 2023



Vir: AKOS, oktober 2024

Slika 34 prikazuje tržne deleže izvajalcev poštinskih storitev pri prenosu paketov v notranjem in čezmejnem poštnem prometu glede na poročane prihodke, dosežene v letu 2023: največji tržni delež glede na prihodke iz prenosa paketov v notranjem in čezmejnem poštnem prometu skupaj je imel izvajalec Pošta Slovenije.

Slika 34: Tržni deleži izvajalcev pri prenosu paketov v notranjem in čezmejnem prometu glede na prihodke v letu 2023



Vir: AKOS, oktober 2024

## 8. Ostalo

### 8.1. Trg drugih poštnih in ostalih storitev

Večinski delež na trgu prenosa naslovljenih publikacij (časopisov, revij in drugih tiskanih oblik) si že več let delita izvajalca IZBERI d. o. o. in Pošta Slovenije. O prenosu naslovljene direktne pošte je v letu 2023 poročala le Pošta Slovenije, prav tako o prenosu nenaslovljene in delno naslovljene direktne pošte.

Agencija v vprašalniku zbira tudi podatke o ostalih storitvah, ki jih omogočajo izvajalci poštnih storitev (Tabela 6). V letu 2023 se je stanje glede na leto 2022 nekoliko spremenilo – manj izvajalcev je poročalo o možnosti terminske in sobotne dostave pošilk, en izvajalec manj kot v letu 2021 je ponujal pomoč uporabnikom preko spletnega programa.

Tabela 6: Ostale storitve in število izvajalcev, ki so jih v letu 2023 ponujali

| Ostale storitve                                                     | Število izvajalcev |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Terminska dostava pošilk (dostava ob vnaprej določeni uri)          | 8                  |
| Sobotna dostava pošilk                                              | 6                  |
| Brezplačna ponovna dostava pošilk                                   | 7                  |
| Prevzem in dostava pošilk na poštna okenca Pošte Slovenije d. o. o. | 3                  |
| Carinjenje pošilk in skladiščenje                                   | 5                  |
| Predpriprava pošilk                                                 | 9                  |
| Spletni programi za pomoč uporabnikom                               | 6                  |

Vir: AKOS, oktober 2024

### 8.2. Tokovi prenosa

V letu 2023 je prenos med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelj in fizičnimi osebami kot naslovniki (B2C) med vsemi izvajalci poštnih storitev skupaj predstavljal najpomembnejši tok prenosa poštnih pošilk (nad 50 %). Nekoliko manj je bilo prenosa med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelj in naslovniki (B2B), tokovi med fizičnimi osebami kot pošiljatelj in poslovnimi subjekti kot naslovniki (C2B) ter med fizičnimi osebami kot pošiljatelj in naslovniki (C2C) ostaja minimalen.

Izvajalci z ugotovitvenim sklepom so največ pošilk v letu 2023 prenesli od poslovnih uporabnikov do fizičnih oseb kot naslovnikov (B2C), njihov delež je znašal 92 %; delež prenosa med poslovnimi osebami kot pošiljatelj in naslovniki (B2B) je znašal 8 %. O prenosu med fizičnimi osebami kot pošiljatelj in poslovnimi subjekti kot naslovniki (C2B) in prenosu med in fizičnimi osebami kot pošiljatelj in naslovniki (C2C) izvajalci s sklepom v letu 2023 niso poročali.

Izvajalci poštnih storitev brez ugotovitvenega sklepa so največ (58 %) pošilk v letu 2023 prenesli med poslovnimi uporabniki (B2B), med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelj in fizičnimi osebami kot naslovniki (B2C) je v letu 2023 znašal okoli 32 %. Med fizičnimi osebami kot pošiljatelj in naslovniki

(C2C) so izvajalci prenesli okoli 8 % pošilk, med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi osebami kot naslovniki (C2B) pa najmanjši delež, okoli 1 % vseh pošilk.

### **8.3. Pritožbe in reševanje sporov**

Vsi izvajalci poštних storitev skupaj so v letu 2023 prejeli 36.887 pritožb, od teh je bilo 19.614 pritožb upravičenih.

V letu 2023 je možnost za reševanje spora pred agencijo uporabilo 23 uporabnikov, kar je nekoliko manj kot v letu 2022 (39 uporabniških sporov). Uporabniki so na agencijo naslovili spore zaradi izgube ali kraje poštних pošilk, nepravilnosti pri izvedbi poštних storitev, nepravilnosti pri dostavi, zaradi stroškov carinskega posredovanja, zaradi dela poštних uslužbencev in zaradi prekoračenega roka prenosa.

V 12 primerih je bil podan predlog za rešitev spora s Pošto Slovenije, v šestih zoper Express One Slovenia d.o.o., v štirih primerih zoper GLS d. o. o., in v enem primeru zoper DPD d. o. o. Agencija je v sedmih primerih izdala sklep o zavrženju, v enajstih primerih je postopek s sklepom ustavila; v dveh primerih je agencija izdala ugodilno odločbo, o nekaj primarih agencija še ni odločila.

Agencija poročila o reševanju uporabniških sporov za posamezno četrletje objavlja na svoji spletni strani.



## Kazalo slik

|                                                                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Slika 1: Gibanje števila vseh zaposlenih pri izvajalcih poštne storitve od leta 2011 do leta 2023 .....                                          | 10 |
| Slika 2: Deleži zaposlenih glede na kategorijo izvajalcev poštne storitve od leta 2019 do leta 2023 .....                                        | 11 |
| Slika 3: Gibanje števila zaposlenih pri izvajalcu univerzalne poštne storitve (Pošti Slovenije) .....                                            | 11 |
| Slika 4: Gibanje števila zaposlenih pri izvajalcih brez ugotovitvenega sklepa .....                                                              | 12 |
| Slika 5: Gibanje števila zaposlenih pri izvajalcih z ugotovitvenim sklepom od leta 2011 do leta 2023 .....                                       | 12 |
| Slika 6: Število kontaktnih točk Pošte Slovenije v obdobju od leta 2017 do leta 2023 .....                                                       | 14 |
| Slika 7: Število paketomotov in paketnikov izvajalcev poštne storitve od leta 2018 do leta 2023 .....                                            | 15 |
| Slika 8: Kakovost prenosa pošilk korespondence s prednostnim prenosom v notranjem poštnem prometu na letni ravni od leta 2011 do leta 2023 ..... | 16 |
| Slika 9: Kakovost prenosa poštne pakete v notranjem prometu od leta 2012 do leta 2023 .....                                                      | 17 |
| Slika 10: Indeks zadovoljstva s pošto storitvijo po letih (od leta 2015 do leta 2023) .....                                                      | 18 |
| Slika 11: Pričakovana brezplačna dostava blaga .....                                                                                             | 21 |
| Slika 12: Indeks zadovoljstva z dostavo blaga (zadovoljstvo z dostavljalci) .....                                                                | 22 |
| Slika 13: Primerjava čistih prihodkov od prodaje izvajalcev poštne storitve od leta 2018 do leta 2023 .....                                      | 24 |
| Slika 14: Primerjava prihodkov iz izvajanja poštne storitve med skupinami izvajalcev od leta 2013 do leta 2023 .....                             | 24 |
| Slika 15: Prihodki iz izvajanja poštne storitve za vse izvajalce od leta 2013 do leta 2023 .....                                                 | 25 |
| Slika 16: Prihodki iz izvajanja poštne storitve v evropskih državah (v mio EUR) .....                                                            | 25 |
| Slika 17: Primerjava prihodkov iz izvajanja poštne storitve med izvajalci od leta 2013 do leta 2023 .....                                        | 26 |
| Slika 18: Trend količin pisem v notranjem poštnem prometu od leta 2011 do leta 2023 .....                                                        | 27 |
| Slika 19: Deleži pisem v notranjem prometu izvajalcev poštne storitve v obdobju od 2011 do 2023 .....                                            | 28 |
| Slika 20: Delež pisem znotraj in zunaj univerzalne storitve v notranjem prometu vseh izvajalcev .....                                            | 28 |
| Slika 21: Spremembe količin pisem v državah ERGP .....                                                                                           | 29 |
| Slika 22: Struktura pisemskih pošilk v okviru univerzalne poštne storitve v notranjem prometu .....                                              | 30 |
| Slika 23: Trend količin pisem ostalih izvajalcev poštne storitve (z ugotovitvenim sklepom in brez) ...                                           | 31 |
| Slika 24: Tržni deleži glede na količine pisem v notranjem poštnem prometu v letu 2023 .....                                                     | 32 |
| Slika 25: Tržni deleži glede na prihodke od pisem v notranjem poštnem prometu letu 2023 .....                                                    | 32 |
| Slika 26: Količine prenosa paketov v notranjem prometu vseh izvajalcev poštne storitve .....                                                     | 33 |
| Slika 27: Primerjava deležev količin paketov v notranjem prometu .....                                                                           | 34 |
| Slika 28: Delež paketov znotraj univerzalne storitve v notranjem poštnem prometu .....                                                           | 34 |
| Slika 29: Količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštne storitve skupaj .....                                                      | 35 |
| Slika 30: Količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštne storitve skupaj .....                                                      | 35 |
| Slika 31: Spremembe količin prenesenih paketov v državah članicah ERGP v % .....                                                                 | 36 |
| Slika 32: Tržni deleži izvajalcev pri prenosu paketov v notranjem prometu glede na količine v letu 2023 .....                                    | 37 |
| Slika 33: Tržni deleži izvajalcev pri prenosu paketov v čezmejnem prometu glede na količine v letu 2023 .....                                    | 37 |
| Slika 34: Tržni deleži izvajalcev pri prenosu paketov v notranjem in čezmejnem prometu glede na prihodke v letu 2023 .....                       | 38 |

## Kazalo tabel

|                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1: Pregled števila izvajalcev, vključenih v analize oz. letna poročila po posameznih letih ..... | 7  |
| Tabela 2: Pregled števila izvajalcev poštne storitve od leta 2019 do leta 2023 .....                    | 9  |
| Tabela 3: Število podjetij oz. izvajalcev poštne storitve glede na velikost .....                       | 10 |
| Tabela 4: Količine in spremembe količin pisemskih pošilk v državah ERGP .....                           | 29 |
| Tabela 5: Skupne količine in spremembe količin paketnih pošilk v državah ERGP .....                     | 36 |
| Tabela 6: Ostale storitve in število izvajalcev, ki so jih v letu 2023 ponujali .....                   | 39 |