



AKOS

Letno poročilo o stanju na trgu poštних storitev v Republiki Sloveniji v letu 2022



Ljubljana, oktober 2023

Poročilo je informativne narave. Vsebuje podatke, ki jih je agencija pridobila z vprašalniki, poslanimi izvajalcem poštних storitev, ali drugače zbrane podatke.

Kazalo vsebine

1.	Metodologija in vzorec.....	6
2.	Izvajalci in zaposleni	7
2.1.	Izvajalec univerzalne poštne storitve	8
2.2.	Izvajalci brez ugotovitvenega sklepa	9
2.3.	Izvajalci z ugotovitvenim sklepom	10
3.	Omrežje in kakovost storitev.....	11
3.1.	Izvajalec univerzalne storitve	13
3.2.	Izvajalci brez ugotovitvenega sklepa	16
3.3.	Izvajalci zamenljivih storitev.....	17
4.	Zadovoljstvo uporabnikov	17
4.1.	Splošna javnost.....	17
4.2.	Poslovna javnost.....	18
5.	Prihodki.....	19
6.	Trg prenosa pisem	21
6.1.	Izvajalec univerzalne poštne storitve	24
6.2.	Vsi ostali izvajalci	25
6.3.	Hitra pošta - pisma	25
6.4.	Deleži trga prenosa pisem v notranjem poštnem prometu	25
7.	Trg prenosa paketov.....	26
7.1.	Izvajalec univerzalne poštne storitve	27
7.2.	Čezmejni trg prenosa paketov.....	28
7.3.	Hitra pošta - blago	30
7.4.	Tržni deleži izvajalcev pri prenosu paketov	30
8.	Ostalo	32
8.1.	Trg drugih poštnih in ostalih storitev	32
8.2.	Tokovi prenosa	33
8.3.	Pritožbe in reševanje sporov	33

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 naslovnikom in zajema dostavo na poštni naslov ali vročitev pošiljk.

ERGP je združenje evropskih regulatorjev trga poštних storitev.

Izpostavljeni predalčniki so instalacije ob poteh, ki služijo za dostavo pisemskih pošiljk 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, pogodbeno pošta ali posebna organizacijska oblika točke za stike, ki jo določi izvajalec univerzalne storitve, na primer izpostavljeno okence, pismonoška postaja ali premična pošta.

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

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

Paketomat, paketnik je sprejemno in izročilno mesto pošiljk v obliki avtomata, ki omogoča izročanje pošiljk naslovníku ter oddajo pošiljke 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 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 naslovník 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 dostavi pošiljk.

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 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.

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 analize sledi bistvenim trendom - številu izvajalcev in zaposlenih, količinam in prihodkom, stanju poštne omrežja, kakovosti poštne storitve ipd.

Podatke za izdelavo analize agencija zbere s pomočjo vprašalnika, ki ga enkrat letno posreduje vsem izvajalcem poštne storitve v Republiki Sloveniji, ki so vpisani v uradno evidenco izvajalcev poštne storitve. V predmetni analizi so prikazani podatki in trendi za obdobje preteklih petih oziroma dvanajstih let.

S pomočjo zbranih odgovorov je agencija skozi leta izgradila bazo podatkov, ki ji omogoča spremljanje trendov in stanja na trgu poštne storitve, obenem pa služi kot podlaga za sprejemanje odločitev v zvezi z regulacijo trga. Analiza prikazuje stanje na trgu s segmentacijo glede na vrsto izvajalcev poštne storitve (izvajalec univerzalne poštne storitve, izvajalci z ugotovitvenim sklepom ter izvajalci brez ugotovitvenega sklepa) ter delitev na pisemske ter paketne pošiljke.

V letu 2022 so ključne besede na trgu poštne storitve še vedno spletna trgovina in digitalna transformacija, sta pa v ospredje stopili še zelena iniciativa ter problematika varnosti v poštne prometu.

V letu 2022 se je nadaljeval večletni trend zmanjševanja količin pošiljk korespondence v notranjem poštne prometu; padec je bil, glede na predhodno leto, okoli 3 %. Nasprotno z dolgoletnim trendom naraščanja količin paketov v notranjem poštne prometu, se trend v letu 2022 ni zgolj ustavil, temveč smo prvič od leta 2014 zabeležili padec količin (okoli 3 %).

1. Metodologija in vzorec

Agencija enkrat letno na svoji spletni strani objavi poročilo o stanju na trgu poštne storitve v Republiki Sloveniji za preteklo koledarsko leto. V predmetni analizi, ki poroča o stanju na trgu poštne storitve v letu 2022, so predstavljeni podatki izvajalcev poštne storitve, ki so bili na presečni dan 31. 12. 2022 vpisani v uradno evidenco izvajalcev poštne storitve¹, in so v letu 2022 poštne storitve tudi izvajali.

Podatke za izdelavo predmetne analize je agencija pridobila s pomočjo vprašalnikov, ki jih je v začetku leta 2023 posredovala izvajalcem poštne storitve (izvajalcu univerzalne poštne storitve, izvajalcem poštne storitve z ugotovitvenim sklepom ter izvajalcem poštne storitve brez ugotovitvenega sklepa). Agencija je v analizo vključila tudi podatke, ki jih je pridobila z vpogledi v evidenco AJ PES ter iz različnih poročil in analiz s področja poštne storitve (zlasti notranjih analiz in poročil ERGP). Agencija je slednje uporabila in prikazala z namenom primerjave. Agencija se do zbranih in prikazanih podatkov vsebinsko ne opredeljuje. Zbrani podatki so preverjeni in validirani, potrjevanje njihove resničnosti pa ni predmet analize. Pri podajanju podatkov je agencija ohranila zaupnost, zato so podatki v poročilu prikazani v agregirani obliki.

Letno poročilo za osnovno segmentacijo trga poštne storitve uporablja kategorije izvajalcev glede na njihov licenčni status: izvajalec univerzalne storitve, izvajalci z ugotovitvenim sklepom², izvajalci brez ugotovitvenega sklepa. Analiza v nadaljevanju preide iz segmentiranja na osnovi licenc na segmentiranje na osnovi vrste storitve: pisma, paketi, hitra pošta. Pri segmentiranju na osnovi storitve agencija sledi dosedanjemu pojmovanju in definicijam iz Zakona o poštne 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.

Agencija je v letu 2023 pridobila podatke izvajalca univerzalne storitve, šestih izvajalcev z ugotovitvenim sklepom in trinajstih izvajalcev brez ugotovitvenega sklepa (Tabela 1). Število izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom, ki so agenciji posredovali podatke za leto 2022, je v primerjavi s predhodnim letom nekoliko nižje, saj je več izvajalcev brez ugotovitvenega sklepa agenciji sporočilo, da poštne storitve v letu 2022 niso izvajali.

Tabela 1: Pregled števila izvajalcev, vključenih v analizo

	2018	2019	2020	2021	2022
Izvajalec univerzalne storitve	1	1	1	1	1
Izvajalci z ugotovitvenim sklepom	5	5	5	6	6
Izvajalci brez ugotovitvenega sklepa	8	8	15	17	13
Skupaj	14	14	21	24	20

Vir: AKOS, oktober 2023

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

² Izvajalci zamenljivih poštne storitve izvajajo takšne storitve, ki jih je mogoče z vidika uporabnika šteti za storitve, ki spadajo v nabor univerzalne poštne storitve, saj so v zadostni meri medsebojno zamenljive z univerzalno poštno 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).

Agencija je v analizo vključila tudi podatke poročil delovne skupine ERGP za leto 2021, ki je bilo na strani Evropske komisije objavljeno januarja 2023; novejšo poročilo ERGP, ki bo odražalo stanje na trgu poštne storitve držav ERGP v letu 2022, bo predvidoma objavljeno v začetku leta 2024.

Podatki, ki so bili prikazani v poročilih v preteklih letih, lahko odstopajo od podatkov, ki so prikazani v predmetnem poročilu; razlike so posledica sporočenih popravkov s strani izvajalcev poštne storitve ter izvedenih korekcij po opravljeni validaciji podatkov, zato je merodajna vsakokratna analiza oz. objavljeno poročilo. Izraza analiza in letno poročilo sta v dokumentu enakovredna.

2. Izvajalci in zaposleni

Skupno število izvajalcev poštne storitve v Republiki Sloveniji je bilo v letu 2022 (31 izvajalcev) v primerjavi z letom 2021 (34 izvajalcev) nekoliko nižje; v letu 2022 se je zmanjšalo število izvajalcev brez ugotovitvenega sklepa (s 27 v letu 2021 na 24, Tabela 2).

Število izvajalcev univerzalne poštne storitve je v letu 2022 ostalo nespremenjeno; Pošta Slovenije d. o. o. (v nadaljevanju: Pošta Slovenije) ostaja edina izvajalka univerzalne poštne storitve za območje celotne države. Izmed 24 registriranih izvajalcev poštne storitve brez ugotovitvenega sklepa je bilo v letu 2022 aktivnih 15 izvajalcev, pet izvajalcev pa v letu 2022 poštne storitve ni izvajalo; status štirih izvajalcev poštne storitve agenciji ni poznan.

V tabeli 2 je prikazano število vseh izvajalcev, ki so bili na zadnji koledarski dan posameznega leta vpisani v uradno evidenco izvajalcev poštne storitve.

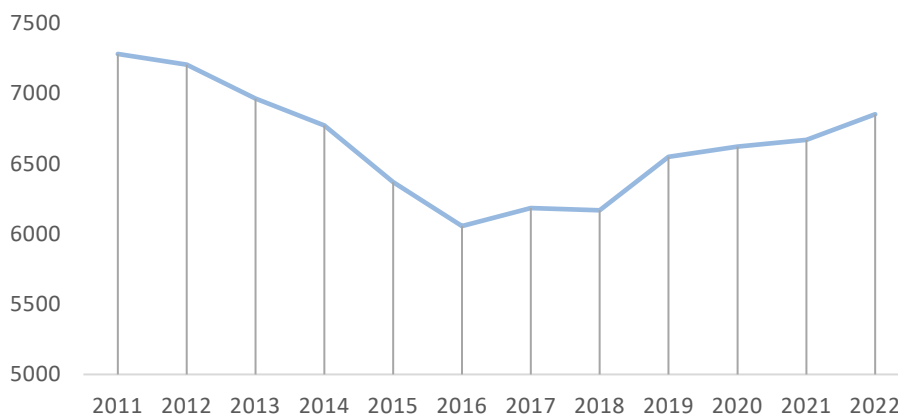
Tabela 2: Pregled števila izvajalcev poštne storitve od leta 2018 do leta 2022

	2018	2019	2020	2021	2022
Izvajalec univerzalne storitve	1	1	1	1	1
Izvajalci brez ugotovitvenega sklepa	15	18	15	27	24
Izvajalci z ugotovitvenim sklepom	5	5	5	6	6
Skupaj	21	24	21	34	31

Vir: AKOS, oktober 2023

Najnižje število vseh zaposlenih oseb pri izvajalcih poštne storitve smo zabeležili v letu 2016; z izjemo leta 2018 je število vseh zaposlenih pri vseh izvajalcih poštne storitve naraščalo. Vsi izvajalci poštne storitve, ki so bili vključeni v analizo, so imeli v letu 2022 skupno 6.792 zaposlenih, kar je 120 oseb več kot v letu 2021.

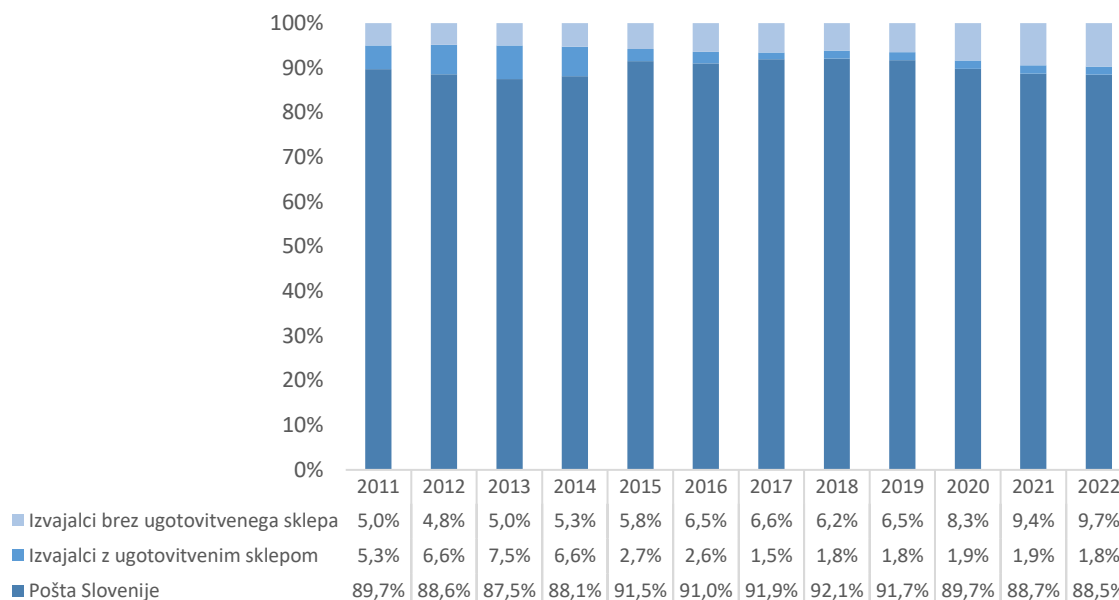
Slika 1: Trend števila vseh zaposlenih pri izvajalcih poštne storitve od leta 2011 do leta 2022



Vir: AKOS, oktober 2023

Med izvajalci poštne storitve je Pošta Slovenije zaposlovala 6010 oseb oz. 88,5 % vseh zaposlenih, kar je nekoliko manj, kot v letu 2021. V letu 2022 se je delež zaposlenih pri Pošti Slovenije približal podatku iz leta 2012, ko je znašal 88,6 %. Delež zaposlenih pri izvajalcih z ugotovitvenim sklepom od leta 2017 ne presega 2 %, kar je v primerjavi z obdobjem od 2011 (5,3 %) do 2014 (6,6 %) precejšnje zmanjšanje. Pri izvajalcih z ugotovitvenim sklepom je bilo v letu 2022 zaposlenih skupno 122 oseb. Delež zaposlenih pri izvajalcih brez ugotovitvenega sklepa se vsako leto povečuje in je v letu 2022 znašal že skoraj 10 %.

Slika 2: Deleži zaposlenih oseb glede na kategorijo izvajalcev poštne storitve od leta 2011 do leta 2022



Vir: AKOS, oktober 2023

2.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve

V letu 2023 je agencija na podlagi analize stanja imenovala Pošto Slovenije za izvajalca univerzalne poštne storitve za obdobje petih let (od 1. 6. 2023 do 31. 5. 2028) za celotno ozemlje Republike

Slovenije³. Pošta Slovenije ima kot izvajalec univerzalne poštne storitve obveznost izvajanja vseh storitev iz nabora univerzalne poštne storitve, ki se izvajajo v notranjem in čezmejnem poštnem prometu in poleg univerzalne poštne storitve izvaja tudi druge poštne ter ostale storitve.

Po številu vseh zaposlenih Pošta Slovenije tudi v letu 2022 ostaja največja družba na trgu poštних storitev v Republiki Sloveniji (Slika 2). Ob koncu leta 2022 je Pošta Slovenije zaposlovala 5.891 zaposlenih, kar je, v primerjavi z letom 2021, 27 oseb manj⁴.

2.2. Izvajalci brez ugotovitvenega sklepa

V skladu s 24. členom ZPSto-2 lahko poštne storitve ob upoštevanju bistvenih zahtev izvaja vsaka fizična ali pravna oseba, ki o tem vnaprej pisno ali po elektronski pošti obvesti agencijo. V kolikor agencija na podlagi prejetega obvestila po presoji ugotovi, da želi vlagatelj izvajati zamenljive storitve, o tem izda ugotovitveni sklep, v katerem navede tudi vse bistvene zahteve in obveznosti. Pravna podlaga omogoča izvajanje poštних storitev tudi na podlagi »splošnega dovoljenja« tj. brez izdanega upravnega akta agencije. Izvajalca v tem primeru agencija na podlagi obvestila vpiše v uradno evidenco oz. register izvajalcev poštних storitev, ki je objavljen na spletni strani agencije.

V letu 2022 je na trgu delovalo 24 izvajalcev poštних storitev brez ugotovitvenega sklepa. S pomočjo vprašalnika je agencija pridobila podatke naslednjih izvajalcev:

- Adi Lampret s. p.,
- Damir Vidan s. p.,
- DHL Ekspres (Slovenija) d. o. o. (v nadaljevanju: DHL d. o. o.)
- DPD d. o. o.,
- Express One SI d. o. o.,
- FedEx Express Slovenije d. o. o.,
- GENERAL LOGISTIC SYSTEMS d. o. o. (v nadaljevanju: GLS d. o. o.),
- GOLD EKSPRESS d. o. o.,
- MOJ KURIR, Sanel Hečimović s. p.,
- 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.)

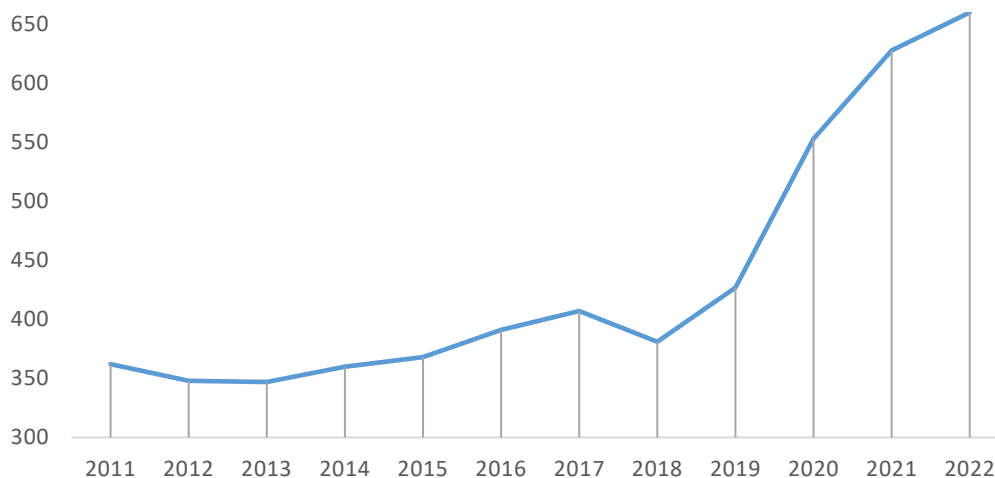
Izvajalci, ki so bili na dan 31. 12. 2022 vpisanimi v uradno evidenco agencije, vendar glede na prejeta obvestila poštних storitev v letu 2022 niso izvajali, so: Avant Car d. o. o., BOLO PLUS d. o. o., Igor Pečar s. p., Klade Logistika d. o. o., MOVEMENT WAY, Marin Vladović s. p., NOMAGO d. o. o. in PREISKOVALNO VARNOSTNA AGENCIJA d. o. o. Agencija v nadaljevanju predmetne analize prikazuje podatke trinajstih izvajalcev brez ugotovitvenega sklepa, ki so agenciji posredovali podatke za leto 2022.

Število zaposlenih pri izvajalcih brez ugotovitvenega sklepa od leta 2013 (z izjemo leta 2018) vseskozi narašča. V letu 2022 se je v primerjavi z letom 2021 število vseh zaposlenih oseb pri izvajalcih poštних storitev brez ugotovitvenega sklepa s 628 povečalo na 660 zaposlenih. Glede na leto 2011, ko je število zaposlenih znašalo 362 oseb, se je število zaposlenih v letu 2022 skoraj podvojilo.

³ Odločba številka 3831-3/2023/3 z dne 30. 5. 2023

⁴ Pošta Slovenije: Letno poročilo 2022, str. 88

Slika 3: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih brez ugotovitvenega sklepa od leta 2011 do leta 2022



Vir: AKOS, oktober 2023

2.3. Izvajalci z ugotovitvenim sklepom

Število izvajalcev poštne storitve, ki so v letu 2022 na območju Republike Slovenije opravljali dejavnost na podlagi pridobljenega ugotovitvenega sklepa (imenovani tudi »Izvajalci zamenljivih poštne storitev⁵«), je v letu 2022 glede na leto 2021 ostalo nespremenjeno. Na podlagi pogodbeno dogovorjenega dostopa do poštne infrastrukture ali storitev Pošte Slovenije je poštne storitve v letu 2022 izvajalo šest izvajalcev:

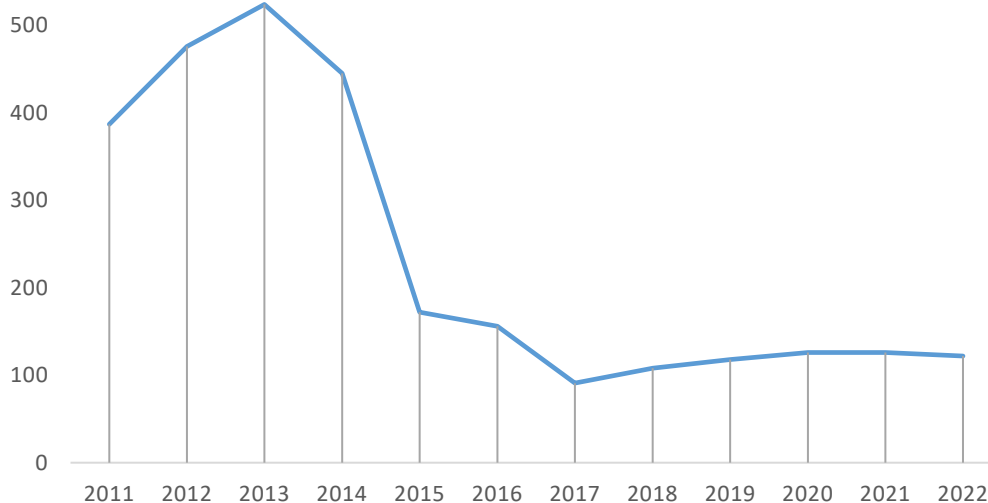
- CETIS-ZG d. o. o.,
- DGistic d. o. o.,
- EPPS, d. o. o.,
- IZBERI d. o. o.,
- KRO, d. o. o. in
- MAKSMAIL d. o. o.

Subjekt MAKSMAIL d. o. o. je v 100 % lasti subjekta IZBERI d. o. o. Subjekt CETIS-ZG d. o. o. ima sedež v Republiki Hrvaški.

V letu 2022 se je skupno število zaposlenih pri izvajalcih z ugotovitvenim sklepom nekoliko zmanjšalo (za štiri osebe oz. za okoli 3% glede na leto 2021). Število zaposlenih se od leta 2019 giblje okoli 120 oseb, kar ob primerjavi s podatki iz obdobja od 2011 (387 zaposlenih) do 2014 (445 zaposlenih), predstavlja precejšnje zmanjšanje (Slika 4).

⁵ Izvajanje zamenljivih poštne storitve 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 storitve mora na regijsko sprejemno pošto Pošte Slovenije d. o. o. dostaviti sortirane pošiljke, in sicer v primeru prvega dostopa po posameznih dostavnih poštah, v primeru drugega dostopa po posameznem dostavnem okraju ter v primeru tretjega dostopa po posameznem dostavnem okraju na dostavno pošto, slednja pa izvede preostale faze prenosa teh pošilk.

Slika 4: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih z ugotovitvenim sklepom od leta 2011 do leta 2022



Vir: AKOS, oktober 2023

3. Omrežje in kakovost storitev

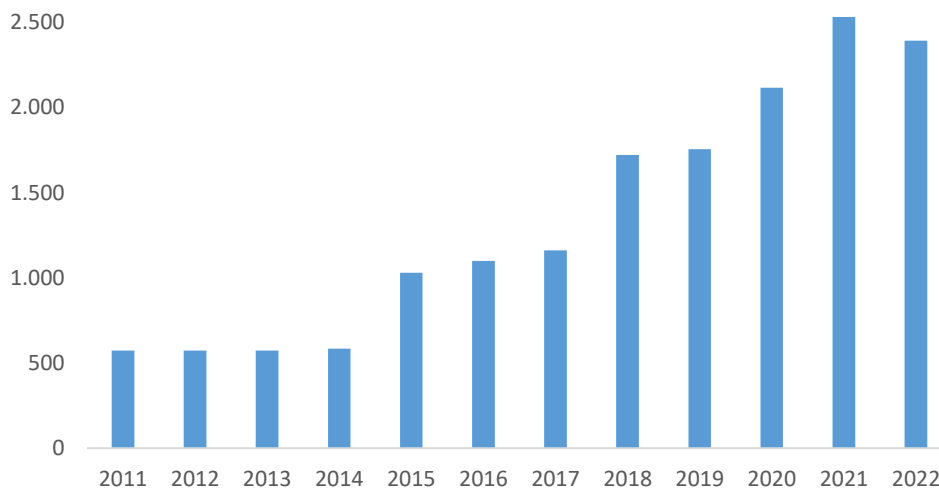
Kontaktne točke, ki so namenjene neposrednemu delu z uporabniki poštne storitve, različne naprave, vozila ipd. predstavljajo t. i. poštne omrežje, ki izvajalcem omogoča izvajanje poštne storitve.

V skladu z definicijo kontaktne točke iz desete točke 2. člena ZPSto-2 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 poštne storitve (npr. izpostavljena okence, pismonoška postaja, premična 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).

Za izvajalca univerzalne poštne storitve agencija v poročilu glede na navedeno definicijo, upošteva zgolj zakonsko definicijo. Pri ostalih izvajalcih poštne storitve (izvajalcih z ugotovitvenim sklepom in izvajalcih brez ugotovitvenega sklepa) agencija med kontaktne točke poleg točk iz zakonske definicije prišteva tudi sortirne centre, paketomate in paketnike. Nekateri izvajalci poštne storitve (Damir Vidan s. p., MOJ KURIR, Sanel Hečimović s. p., NP KURIRČEK d. o. o., Pavel Pučnik, s. p., SPLETNO d. o. o.) izvajajo storitve brez kontaktnih točk poštne omrežja.

V letu 2022 se je v primerjavi z letom 2021 število kontaktnih točk vseh izvajalcev poštne storitve zmanjšalo za skupno 140 kontaktnih točk. Od leta 2020 opažamo zmanjševanje števila pošt in pogodbenih pošt; nasprotni trend opažamo pri številu sortirnih centrov, saj se njihovo število vsako leto (od leta 2018 dalje) povečuje, izrazit porast pa beležimo pri številu paketomatov in paketnikov. O mreži paketomatov in paketnikov izvajalci brez ugotovitvenega sklepa do leta 2016 niso poročali (količine so bile enake 0); od leta 2016 njihovo število iz leta v leto strmo narašča in je v letu 2022 že preseglo 500.

Slika 5: Skupno število kontaktnih točk vseh izvajalcev poštne storitve od leta 2011 do leta 2022

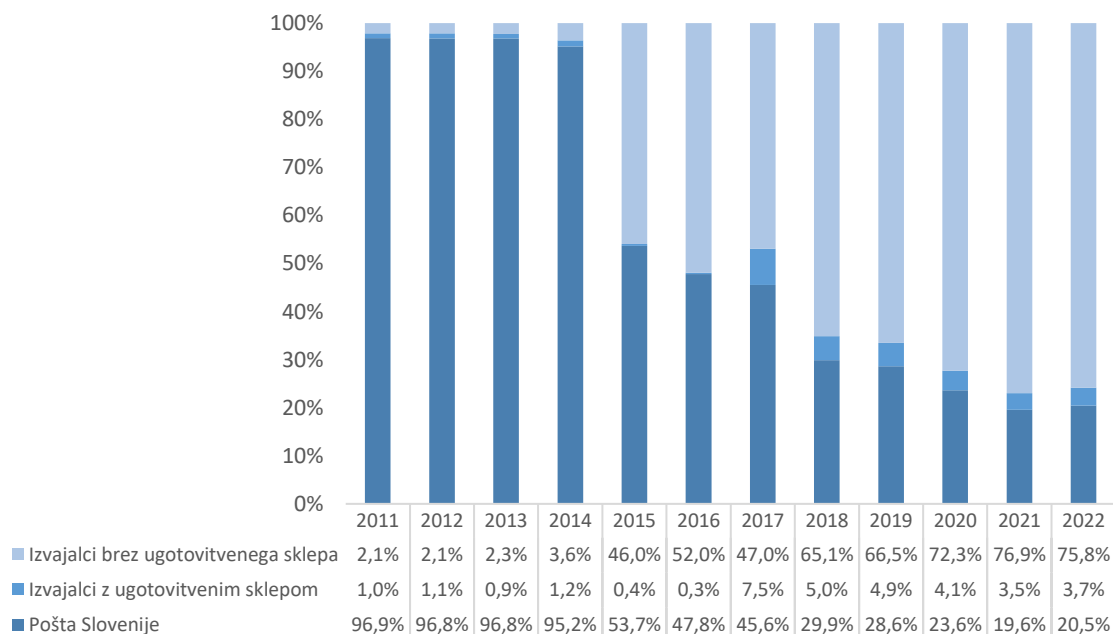


Vir: AKOS, oktober 2023

Izvajalci poštne storitve lahko, na podlagi pogodbenega sodelovanja, uporabljajo kontaktne točke drugih izvajalcev poštne storitve (npr. pošte, pogodbene pošte, paketomate ipd.) in jih obenem poročajo kot svoje kontaktne točke. Pri izračunavanju skupnega števila kontaktnih točk poštne omrežja so tako lahko nekatere kontaktne točke upoštevane večkrat.

Do leta 2014 je imela večinski delež kontaktnih točk poštne omrežja Pošta Slovenije, med letoma 2015 in 2017 so izvajalci brez ugotovitvenega sklepa dosegli skoraj polovični delež. Od leta 2018 beležimo precejšen porast števila kontaktnih točk pri izvajalcih brez ugotovitvenega sklepa, v letu 2022 je bil ta že tri četrtinski (Slika 6).

Slika 6: Kontaktne točke glede na kategorije izvajalcev poštne storitve od leta 2011 do leta 2022



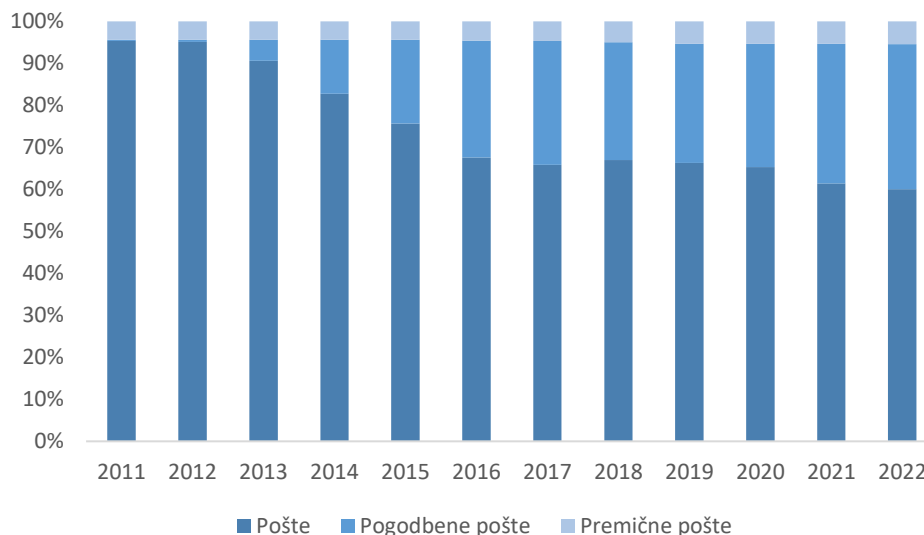
Vir: AKOS, oktober 2023

3.1. Izvajalec univerzalne storitve

Ob koncu leta 2022 je poštno omrežje izvajalca univerzalne poštne storitve obsegalo 478 kontaktnih točk - od tega 287 pošt, 165 pogodbenih pošt, 26 premičnih pošt. Poleg omenjenih kontaktnih točk je poštno omrežje Pošte Slovenije obsegalo še 2 logistična poštna centra, 54 pismonoških pošt, 3 logistične pošte, 1 dostavno točko ter alternativna sprejemno-izročilno mesta (od teh 210 na Petrolovih bencinskih servisih, 46 na Molovih bencinskih servisih, 24 paketomatom, vključno z dvema samopostrežnima enotama PS 24/7). Po izračunih Pošte Slovenije je ob koncu leta 2022 ena kontaktna točka poštnega omrežja v povprečju pokrivala 42 km² in 1.674 gospodinjstev, 47 % gospodinjstev je bilo vključenih v šestkrat tedensko dostavo.⁶

S slike 7, ki prikazuje delež pošt, pogodbenih in premičnih pošt Pošte Slovenije po letih je viden trend zmanjševanja števila pošt z izjemo let 2018 in 2019 ter hkratnega povečevanja deleža pogodbenih pošt. Število premičnih pošt od leta 2011 ostaja praktično nespremenjeno (med 24 in 26).

Slika 7: Kontaktne točke poštnega omrežja Pošte Slovenije od leta 2011 do leta 2022



Vir: AKOS, oktober 2023

Poleg zgoraj navedenih kontaktnih točk je Pošta Slovenije za leto 2022 poročala še naslednje podatke o napravah za sprejem in dostavo poštnih pošiljk:

- 1.659 poštnih nabiralnikov,
- 24 paketomatom,
- 1.102 izpostavljenih predalčnikov,
- 9.723 poštnih predalov.

Kakovost izvajanja univerzalne poštne storitve podrobneje opredeljuje Splošni akt o kakovosti, in zajema⁷:

- najmanj pet delovnih dni tedensko najmanj en sprejem in eno dostavo poštnih pošiljk dnevno na dom ali v prostore vsake fizične ali pravne osebe,

⁶Pošta Slovenije: Letno poročilo 2022, str. 81, 82.

⁷Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Uradni list RS, št. 173/20), 3. člen.

- 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.

Izvajanje univerzalne storitve se sme prekiniti le zaradi višje sile ali v razmerah, nevarnih za dostavljalca⁸.

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); slednji je bil uveden 1. 7. 2021. 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).⁹

V notranjem poštne prometu mora biti v enem mesecu prenesenih vsaj 80 % poštne paketov v dveh delovnih dneh (D+2) in vsaj 95 % poštne paketov v treh delovnih dneh (D+3).¹⁰

Za merjenje kakovosti prenosa pošiljk korespondence in poštne 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 izvaja agencija enkrat letno.

Revidirani rezultati merjenja hitrosti prenosa poštne pošiljke korespondence v notranjem poštne prometu Pošte Slovenije za leto 2022 so za pošiljke s prednostnim prenosom naslednji:

- v enem delovnem dnevu od dneva oddaje (D+1) je bilo prenesenih 96,2 % pošiljk korespondence,
- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D+2) je bilo prenesenih 99,8 % pošiljk korespondence in
- 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 2,2 % pošiljk korespondence,
- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D+2) je bilo prenesenih 96,3 % pošiljk korespondence in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D+3) je bilo prenesenih 99,8 % pošiljk korespondence.

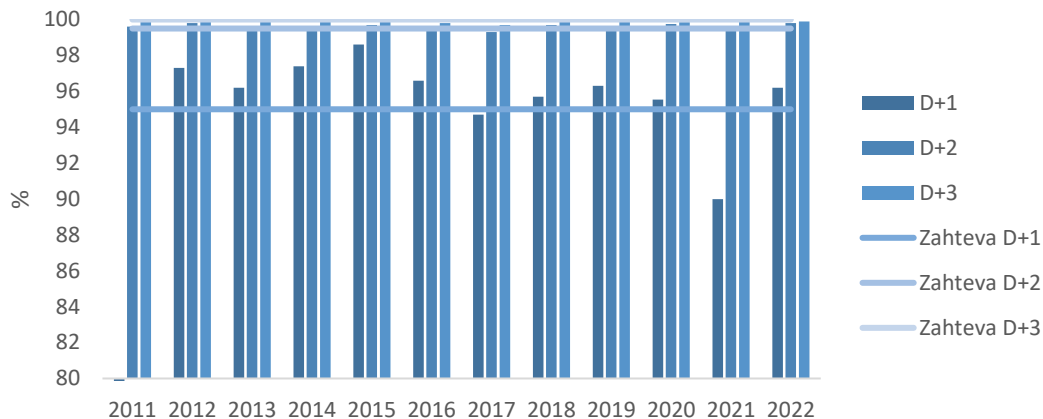
⁸Izjeme pri izvajanju univerzalne poštne storitve so trajne ali začasne, in sicer iz razloga oteženega dostopa do naslovnika ali skrbi za zdravje in varnost dostavljalca.

⁹Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Uradni list RS, št. 173/20), 10. člen.

¹⁰Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Uradni list RS, št. 173/20), 11. člen.

Rezultate izmerjenih kakovosti pošiljk korespondence s prednostnim prenosom prikazuje Slika 8. Pošta Slovenije je, z izjemo prenosa korespondence v enem dnevu (D+1) v letih 2017 in 2021, dosegala predpisane hitrosti prenosa.

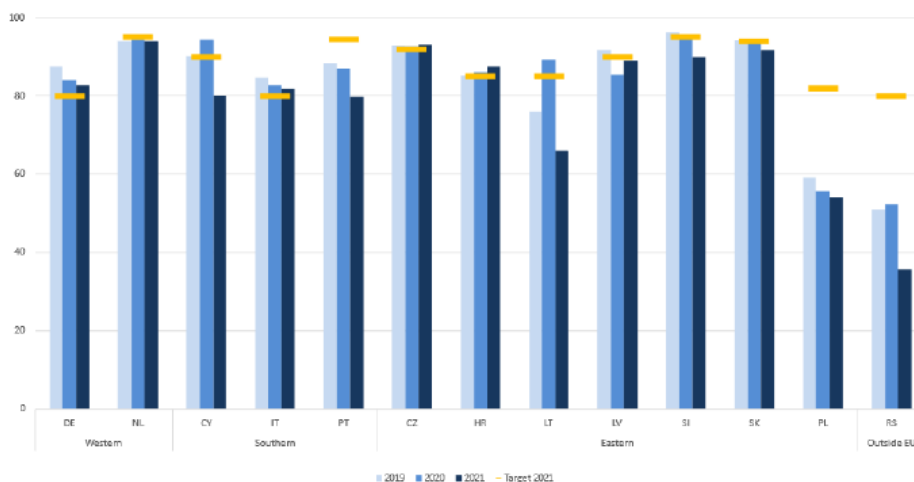
Slika 8: Kakovost prednostnega prenosa pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu na letni ravni od leta 2011 do leta 2022



Vir: AKOS, oktober 2023

Rezultate kakovosti prenosa korespondence v notranjem prometu ERGP držav v letih 2019-2021 prikazuje Slika 9, iz katere je razvidno, da so v letu 2021 le štiri izmed trinajstih držav dosegle predpisano kakovost prenosa pošiljk korespondence v enem delovnem dnevu (D+1).¹¹ Zahteve za hitrost prednostnega prenosa pošiljk korespondence se med državami precej razlikujejo; najvišjo zahtevo za prenos v enem dnevu D+1 = 95 % so poleg Slovenije v letu 2021 poročale Avstrija, Belgija, Malta, Nizozemska. Za prenos v dveh delovnih dneh (D+2) najvišjo hitrost prenosa predpisuje Slovenija (99,5 %), prav tako velja za prenos v treh delovnih dneh (D+3), za katerega zgolj Slovenija predpisuje 100 % prenos.

Slika 9: Kakovost prednostnega prenosa pošiljk korespondence v notranjem prometu v evropskih državah v letih 2019, 2020 in 2021



¹¹ERGP (22) 12 Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling – an analysis of trends, februar 2023, str. 18, 19.

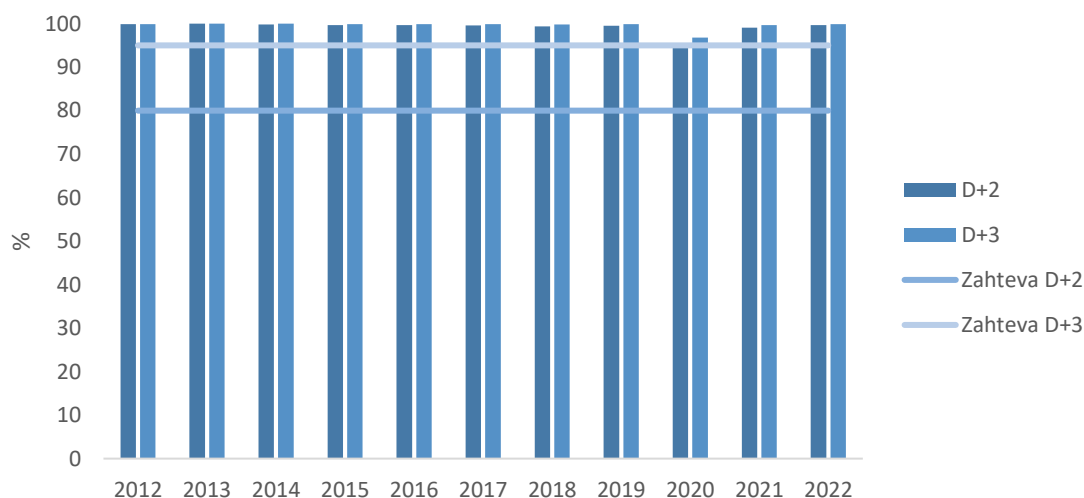
Poleg Slovenije ima najvišjo zahteve za prenos neprednostnih pošiljk korespondence v treh delovnih dneh (D+3 = 99 %) Luksemburg, kjer so v letu 2021 v treh delovnih dneh prenesli 99,9 % pošiljk.

V letu 2022 je Pošta Slovenije v notranjem poštnem prometu:

- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D + 2) prenesla 99,71 % poštnih paketov in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D + 3) prenesla 99,96 % poštnih paketov.

Slika 10 prikazuje kakovost prenosa poštnih paketov, ki je (z izjemo izmerjene kakovosti prenosa v letu 2020) vselej izjemno visoka, nad 99 %.

Slika 10: Kakovost prenosa poštnih paketov v notranjem prometu od leta 2012 do leta 2022



Vir: AKOS, oktober 2023

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 2021 poročala Malta.¹²

3.2. Izvajalci brez ugotovitvenega sklepa

Po podatkih trinajstih izvajalcev brez ugotovitvenega sklepa pet izmed njih ni imelo sortirnega centra, trije izvajalci so poročali, da uporabljajo po 1 sortirni center, en izvajalec je poročal, da uporablja 2, štirje izvajalci pa več kot 4 sortirne centre. O najvišjem številu pošt oz. njim podobnih enot za sprejem in dostavo pošiljk sta tudi v letu 2022 poročali podjetji DPD d. o. o. in GLS d. o. o., ki sta razpolagali tudi z največjim številom paketomatov in paketnikov.

Dva izmed izvajalcev poštnih storitev brez ugotovitvenega sklepa nista omogočala sledenja poštnih pošiljk, merjenja rokov prenosa pa niso omogočali štirje izvajalci. Zgolj en izvajalec ni omogočal zavarovanja poštnih pošiljk; približno polovica (sedem izvajalcev) je v svoje poslovanje implementirala različne standarde kakovosti.

¹² ERGP (22) 12 Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling – an analysis of trends, februar 2023, str. 23, 24.

3.3. Izvajalci zamenljivih storitev

Vsi izvajalci zamenljivih storitev pri svojem poslovanju uporabljajo pošte oz. njim podobne enote ter sortirne centre, kjer pošiljke pripravljajo in jih, v različnih nivojih dostopa oddajo v prenos Pošti Slovenije; izjema je izvajalec IZBERI d. o. o., ki dnevno distribuira tiskane medije in druge publikacije.

Sledenja poštnih pošiljk, merjenja rokov prenosa ali zavarovanja poštnih pošiljk v svoje poslovanje ne vključuje noben izmed izvajalcev z ugotovitvenim sklepom. Izvajalci CETIS-ZG d. o. o., EPPS d. o. o., KRO d. o. o. in MAKSMAIL d. o. o. so v svoje poslovanje implementirali različne standarde kakovosti (ISO 9001, ISO 27000, ISO/IEC 27001).

4. Zadovoljstvo uporabnikov

Agencija na svoji spletni strani enkrat letno objavi rezultate raziskav s področja poštnih storitev; v letu 2022 je izvedla in objavila rezultate raziskave o zadovoljstvu in potrebah uporabnikov s poštnimi storitvami po zaprtju kontaktnih točk ter raziskavo o zadovoljstvu in potrebah uporabnikov s poštnimi storitvami med splošno in poslovno javnostjo. Poleg navedenih raziskav je agencija na svoji spletni strani objavila tudi primerjalno analizo cen in rokov prenosa izvajalcev poštnih storitev pri prenosu paketov v čezmejnem poštnem prometu, v kateri je s pomočjo teoretične in praktične analizo poiskala najhitrejše in najcenejše ponudnike za prenos blaga.

4.1. Splošna javnost

Raziskavo o zadovoljstvu/potrebah uporabnikov s poštnimi storitvami med splošno javnostjo je v mesecu oktobru 2022 pripravilo podjetje Ninamedia d. o. o.¹³ Rezultati opravljene raziskave so pokazali, da je indeks zadovoljstva z univerzalno poštno storitvijo med splošno javnostjo v letu 2022 na lestvici od 1 do 100 znašal 71,5, kar je 0,4 točke manj kot v letu 2021. Dve tretjini anketiranih (65,4 %) je bilo na splošno zadovoljnih s poštnimi storitvami (v letu 2021 je bilo takšnih tri četrtine anketiranih oz. 71,4 %). Kot glavni razlog nezadovoljstva so uporabniki navedli počasnost oz. odnos uslužbencev.

Lokacija pošte je med uporabniki poštnih storitev ostala najpomembnejši dejavnik kakovosti poštnih storitev, kar je menilo 18,7 % vprašanih. Dobra polovica vprašanih je ostala zadovoljna z delovnim časom pošt, ki jih je obiskala, dve tretjini pa s hitrostjo opravljanja storitev na poštah. Pošto je večkrat tedensko obiskalo 4,7 % anketirancev, vsaj enkrat mesečno pa 68,1 % vprašanih. Storitve, ki jo je ob obisku pošte opravilo največ anketiranih (63,8 %), je bila prevzem priporočene ali vrednostne pošiljke. Z oddaljenostjo najbližje pošte od njihovega doma je bilo zadovoljnih tri četrtine vprašanih, nekoliko manj (dve tretjini vprašanih) pa z oddaljenostjo poštnega nabiralnika od njihovega doma.

Anketiranci so v letu 2022 oddali povprečno 4,6 pisem mesečno, 6,8 paketov mase do 2 kg letno ter 4,8 paketov mase od 2 do 10 kg letno. Povprečno so, na svoje ime, prejeli 7,6 pisem mesečno ter 14 paketov letno. Dve petini anketiranih (43,3 %) je v letu 2022 za izvajanje poštnih storitev uporabilo le Pošto Slovenije; za druge izvajalce so se anketirani odločili predvsem zaradi nujnosti (19,1 %) in nižje cene storitev (18,6 %).

¹³<https://www.akos-rs.si/posta/raziscite/porocila-raziskave-in-analize/posta/novica/agencija-objavlja-sklop-raziskav-s-podrocja-postnih-storitev-za-letu-2022>

Povprečni znesek, ki so ga anketiranci namenili plačevanju poštnih storitev, je v letu 2022 znašal 97 EUR. Podobno kot v letu 2021 je bilo tudi v letu 2022 dve petini vprašanih (44,9 %) pripravljenih plačati višjo ceno poštnih storitev, v kolikor bi se ohranila dostava na dom. V kolikor bi se uvedla dostava tri dni tedensko, bi večina anketiranih izbrala dostavo ob ponedeljkih (73,7 %), sredah (72,4 %) in petkih (70 %). Za dostavo poštnih pošiljk petkrat tedensko bi bila pripravljena dodatno plačati okoli petina vprašanih (22,3 %). Okoli tretjina anketiranih bi se, če ne bi imela možnosti pošiljanja in prejemanja pisem skoraj vsak dan, počutila izključene iz družbe, 34,4 % pa bi se jih počutilo tako, če ne bi imeli možnosti skoraj vsakodnevnega pošiljanja in prejemanja paketov.

Kljub podatku, da skoraj dve tretjini vprašanih (62,4 %) že pozna paketomate, teh še ni uporabilo, podobno velja za paketnike (42,3 % paketnike pozna, a jih še ni uporabilo). Večina anketiranih, ki je paketomate že uporabljala, je bila z uporabo zadovoljna (78,1 %), še nekoliko višji delež zadovoljstva je bil zabeležen pri anketiranih, ki so uporabili paketnike (82,6 %).

Pisno, ustno oz. obe pritožbi je zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošto storitvijo v letu 2022 vložila četrtnina anketirancev (26,6 %); najpogostejši razlog za podajo pritožbe je ostal razlog, da je poštar pusti pošiljko v nabiralniku, ne da bi pozvonil (32,8 %).

4.2. Poslovna javnost

V mesecu oktobru 2022 je Ninamedia d. o. o. izvedla tudi raziskavo o zadovoljstvu in potrebah uporabnikov s poštnimi storitvami med poslovno javnostjo.¹⁴ Po podatkih raziskave sta bili najpogostejši pošiljki med podjetji v letu 2022 standardna pisemska pošiljka in naslovljena navadna pisemska pošiljka v notranjem poštnem prometu. Podjetja so v letu 2022 poslala povprečno 254,7 naslovljenih standardnih pisem ter 254,2 naslovljenih navadnih pisem mesečno. Podjetja so poslala največ paketov z maso do 10 kg, teh je bilo povprečno 10,3 mesečno.

Okoli polovica (52 %) podjetij je v letu 2022 poštne pošiljke oddala v prostorih pošt, štiri desetine pa v svojih poslovnih prostorih (40 %); pošto je preko poštnih nabiralnikov oddala slaba desetina (8 %) podjetij. Štiri petine (80,7 %) podjetij je poštne pošiljke sprejelo v svojih poslovnih prostorih. Uporaba poštnih storitev v podjetjih se je zaradi uporabe e-pošte v letu 2022 zmanjšala za 26,4 %, pri eni petini anketiranih podjetij pa uporaba poštnih storitev v letu 2022 ni upadla.

Večini anketiranih podjetij (67,7 %) je bila cena prenosa standardnega pisma v letu 2022 sprejemljiva, 20 % pa nesprejemljiva. Skoraj štiri petine (78,7 %) podjetij je potrebovalo dostavo vsak delovni dan, slabi petina vprašanih (19,7 %) bi zadoščala dostava trikrat tedensko.

Kot zelo pomemben dejavnik kakovosti poštne storitve je večina anketiranih (90,3 %) navedla zanesljiv prenos poštne pošiljke, 81 % je pomemben odnos poštnih uslužbencev, 78,7 % pa zaupanje v ponudnika poštnih storitev. Pisno ali ustno pritožbo je zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošto storitvijo, v letu 2022, vložila približno ena sedmina vprašanih (14,3 %); kot najpogostejši razlog za vložitev pritožbe so podjetja navedla težave z dostavo.

V letu 2022 je glavni izvajalec poštnih storitev, preko katerih je večina podjetij opravila največ poslov, ostala Pošta Slovenije; v letu 2022 je storitve Pošte Slovenije uporabilo 94,7 % podjetij, udeleženih v

¹⁴<https://www.akos-rs.si/posta/raziscite/porocila-raziskave-in-analize/posta/novica/agencija-objavlja-sklop-raziskav-s-podrocja-postnih-storitev-za-leto-2022>

raziskavo. Večina je bila s storitvami Pošte Slovenije zadovoljnih ali zelo zadovoljnih (84,5 %), in so jo na lestvici od 1 do 5 ocenili s povprečno oceno 4,26. Poleg Pošte Slovenije je 29 % podjetij v letu 2022 uporabilo tudi storitve DHL d. o. o., 14,3 % podjetij je uporabilo GLS d. o. o., 11,3 % TNT d. o. o. Za Hitro pošto d. o. o. se je odločilo 6 % podjetij, podobno, 5 % pa za UPS d. o. o. Glavni dejavniki, ki so po mnenju anketiranih vplivali na zamenjavo izvajalca, so bili cena, kakovost in dostopnost. Za menjavo ponudnika bi se v primeru nižje cene za nižjo kakovost v letu 2022 odločilo 9,5 % podjetij, v primeru višje cene za višjo kakovost pa 18,3 % podjetij.

Okoli ena tretjina podjetij (35 %) je bila za ohranitev hitrosti prenosa poštnih pošiljk in dostave v podjetje pripravljenih plačati višjo ceno; ena tretjina podjetij (32,3 %) bi plačala več, da bi ohranila dostavo poštnih pošiljk petkrat tedensko. V kolikor bi se cena pisma povešala za od 5 do 10 %, bi dobre tri četrtine vprašanih (76,7 %) še vedno uporabljalo storitve, 10,3 % pa bi zamenjalo izvajalca.

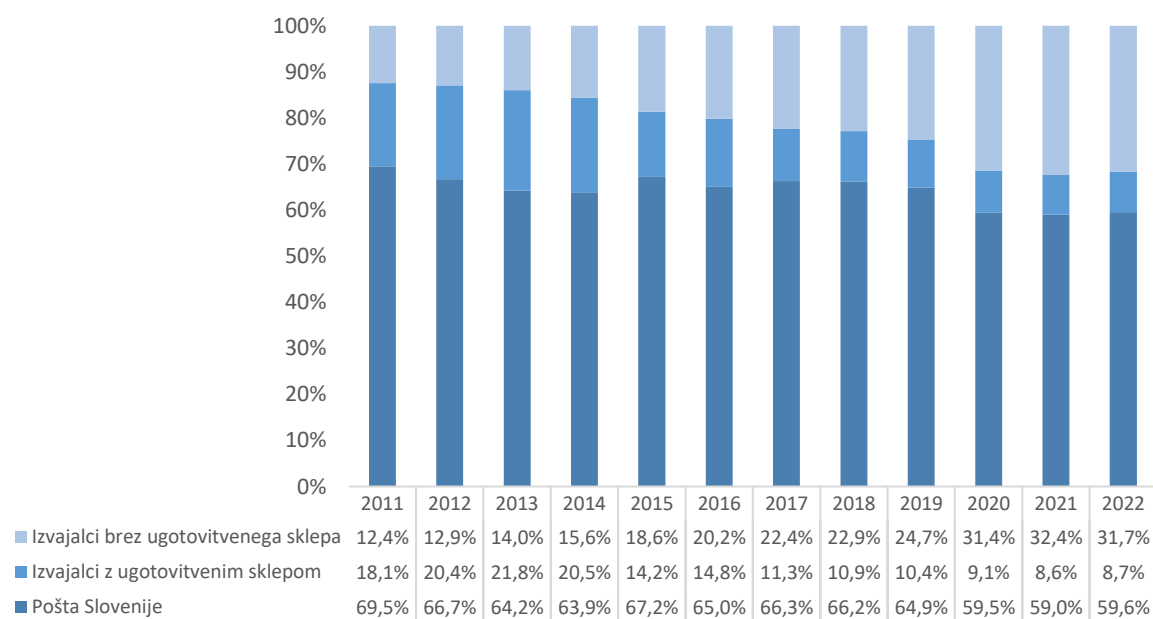
Kljub poznavanju paketomatov večine anketiranih (69,7 %) je slednje uporabilo le 3% vprašanih; podobno je bilo s paketniki – poznala jih je polovica (50 %) vprašanih, njihovih uporabnikov pa je bilo zgolj 1,3 %.

5. Prihodki

Rast čistih prihodkov od prodaje vseh izvajalcev poštnih storitev je v letu 2022 znašala 1,6 %; Pošta Slovenije je v letu 2022 dosegla okoli 2,6 % rast.

Skoraj 60 % delež čistih prihodkov od prodaje je v letu 2022 dosegala Pošta Slovenije. Delež izvajalcev brez ugotovitvenega sklepa se je v letu 2022 glede na leto 2021 nekoliko zmanjšal in je znašal 31,7 %, delež celotnih prihodkov od prodaje izvajalcev z ugotovitvenim sklepom pa je glede na leto 2021 ostal skoraj nespremenjen in od leta 2020 ostaja pod 10 % (Slika 11).

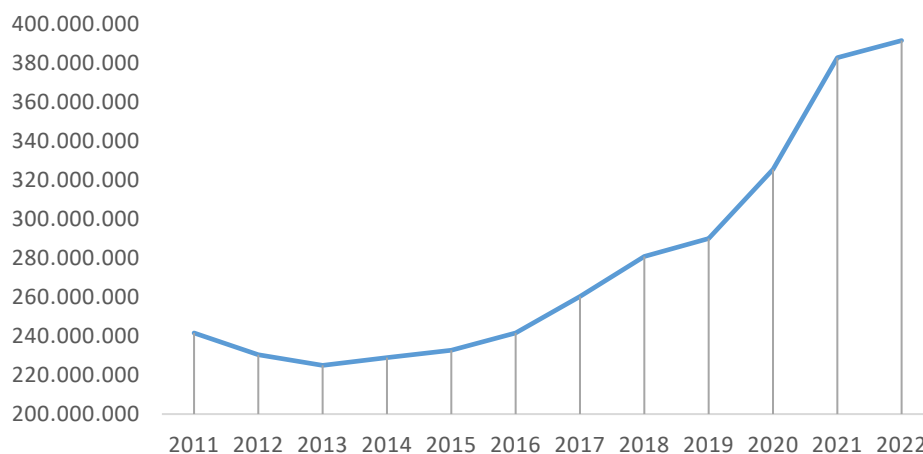
Slika 11: Primerjava čistih prihodkov od prodaje med izvajalci poštnih storitev od leta 2011 do leta 2022



Vir: AKOS, oktober 2023

Trend naraščanja prihodkov iz izvajanja poštних storitev se je v letu 2022 glede na prejšnja leta nekoliko upočasnil (Slika 12). Glede na leto 2021 je bila skupna rast prihodkov vseh izvajalcev skupaj okoli 2,2 %, kar je precej manj od stopnje rasti v letu 2021 glede na leto 2020, ko je ta znašala okoli 17 %.

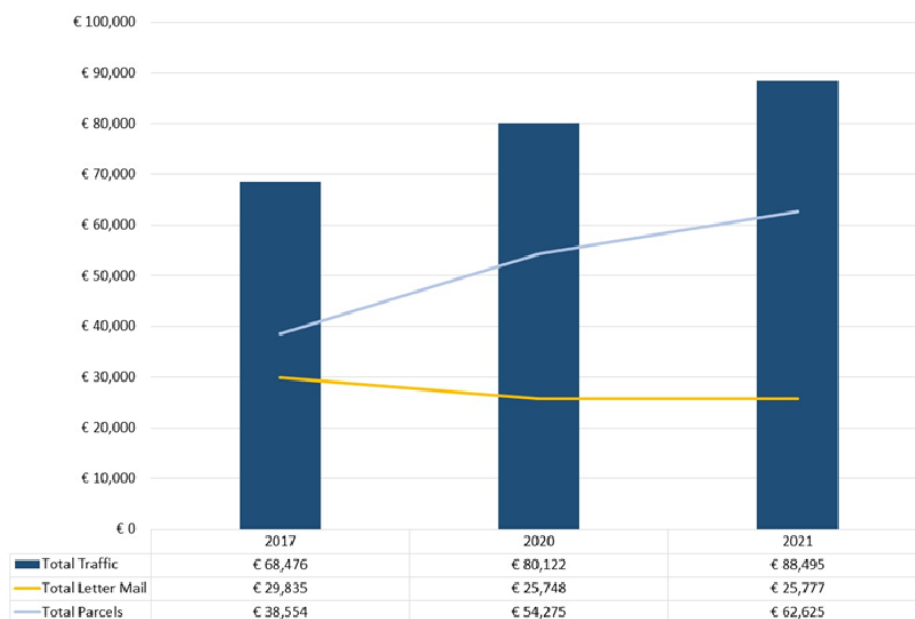
Slika 12: Trend gibanja prihodkov iz izvajanja poštних storitev od leta 2011 do leta 2022



Vir: AKOS, oktober 2023

Poročilo ERGP prikazuje rast celotnih prihodkov iz izvajanja poštних storitev v Evropi; na skupne prihodke ima največji vpliv paketni trg, ki je v letu 2021 prispevali kar 70,8 % k dvigu celotnih prihodkov.¹⁵

Slika 13: Prihodki iz izvajanja poštних storitev v evropskih državah (v mio EUR)

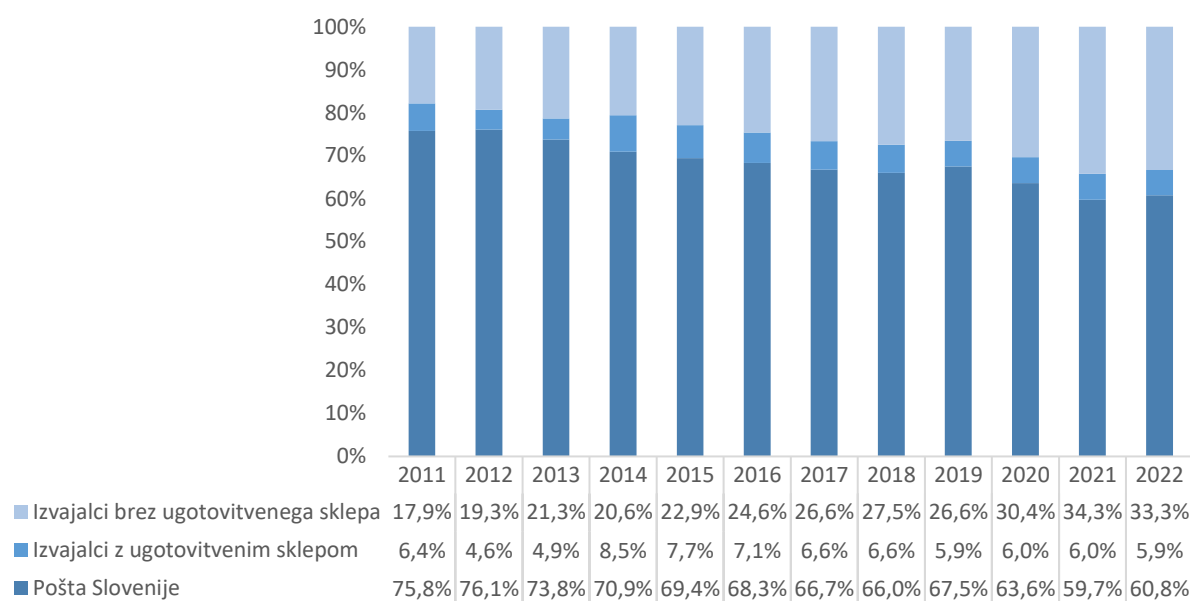


¹⁵ERGP (22) 12 Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling – an analysis of trends, februar 2023, str. 57.

Ob primerjavi deležev prihodkov izvajalcev poštne storitve v letu 2022 z dolgoletnimi trendi ne opažamo bistvenih sprememb. Delež Pošte Slovenije ostaja okoli 60 %, tretjinski delež pripada izvajalcem brez ugotovitvenega sklepa; izvajalci z ugotovitvenim sklepom k skupnim prihodkom prispevajo skoraj 6 % (Slika 14).

Dvig prihodkov iz izvajanja poštne storitve Pošte Slovenije je bil v primerjavi z letom 2021 (10,3 % glede na leto 2020) razmeroma nižji in je znašal 4,1 %. Tako izvajalci brez ugotovitvenega sklepa kot izvajalci z ugotovitvenim sklepom so v letu 2022 poročali nekoliko nižje prihodke iz izvajanja poštne storitve v primerjavi z letom 2021. Glede na leto 2021, ko je dvig njihovih skupnih prihodkov znašal preko 30 %, smo v letu 2022 opazili rahel upad skupnih prihodkov; ta je znašal okoli 0,4 %.

Slika 14: Primerjava prihodkov iz izvajanja poštne storitve med izvajalci od leta 2011 do leta 2022



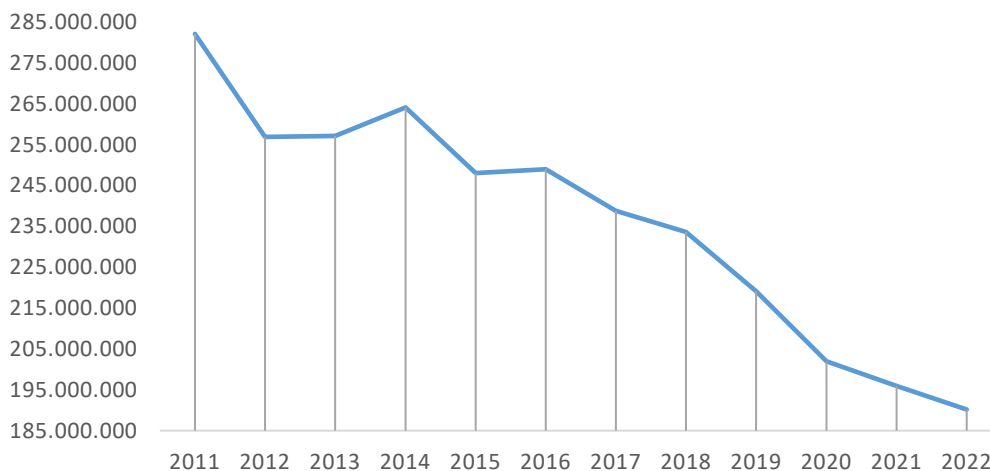
Vir: AKOS, oktober 2023

6. Trg prenosa pisem

Dolgoletni trend upadanja količin pisemskih pošiljk z redkimi izjemami beležijo vse ERGP države; vztrajno nadomeščanje klasične pisemske komunikacije z elektronsko komunikacijo se je nadaljevalo tudi v letu 2022, saj vse več držav prehaja na brezpapirno delovanje javne uprave, pisma pa nadomešča e-komunikacija.

Slika 15 prikazuje trend količin pisem od leta 2011 do 2022 in zajema pisma v notranjem prometu ter navadna in standardna pisma v 1., 2. in 3. dostopu. V primerjavi z letom 2021 smo v letu 2022 zabeležili 3 % upad pisem, podobno upadu v letu 2021 glede na leto 2020. V primerjavi s količinami, poročanimi v letu 2011, je bil padec v letu 2022 preko 30 %.

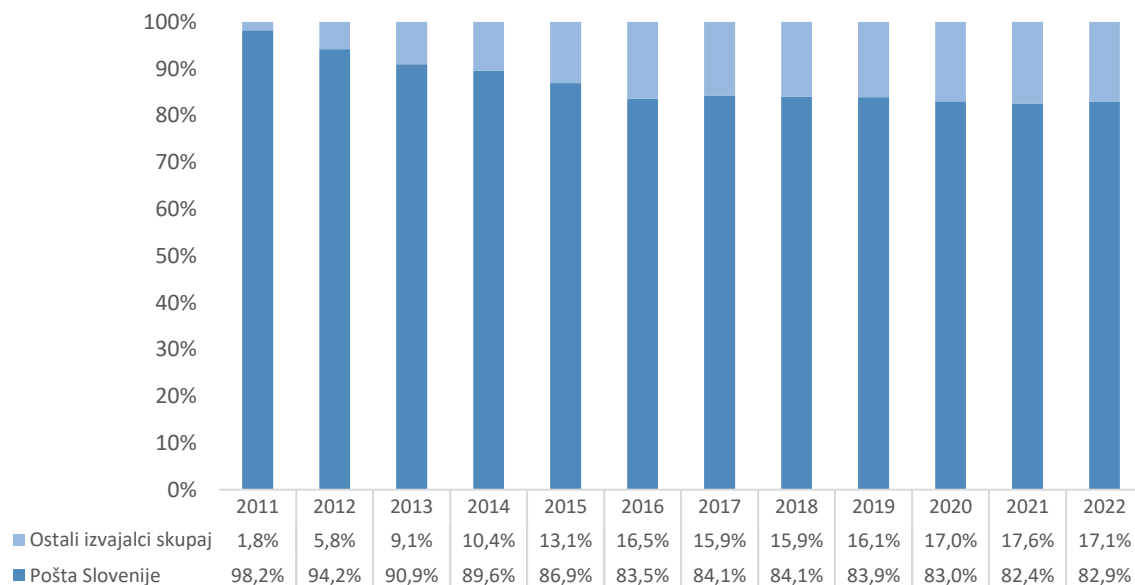
Slika 15: Trend količin pisem v notranjem poštnem prometu od leta 2011 do leta 2022



Vir: AKOS, oktober 2023

Pošta Slovenije svoj večinski delež na trgu pisem ohranja tudi v letu 2022. Glede na leto 2021 je svoj delež povečala za pol odstotne točke (z 82,4 % na 82,9 %). 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 pošiljk med izvajalci velja izpostaviti, da izvajalci z ugotovitvenim sklepom praktično vse pošiljke v dostavo predajo Pošti Slovenije preko t. i. dostopa do omrežja.

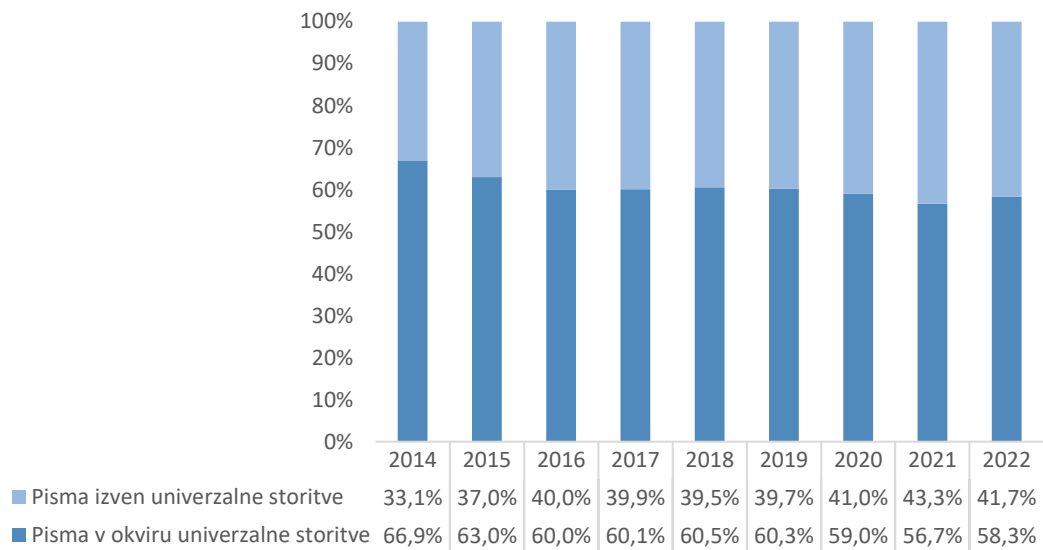
Slika 16: Deleži pisem v notranjem prometu Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštnih storitev (brez sklepa in s sklepom) skupaj od leta 2011 do leta 2022



Vir: AKOS, oktober 2023

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 17).

Slika 17: Delež pisem znotraj in zunaj univerzalne storitve v notranjem prometu vseh izvajalcev



Vir: AKOS, oktober 2023

Količine pisemskih pošiljk v čezmejnem poštnem prometu so se v letu 2022 zmanjšale; glede na leto 2021 je bil padec količin pisem vseh izvajalcev skupaj v čezmejnem poštnem prometu skoraj 19 %.

Upadanje skupnih količin pisemskih pošiljk v državah ERGP se je v letu 2021 nadaljevalo, a je bil upad izrazito manjši kot pretekla leta, in je glede na leto 2020 znašal manj kot 3 %. Od leta 2017 do leta 2021 se je skupna količina pisemskih pošiljk v državah ERGP zmanjšala za 7,1 % (Tabela 3).

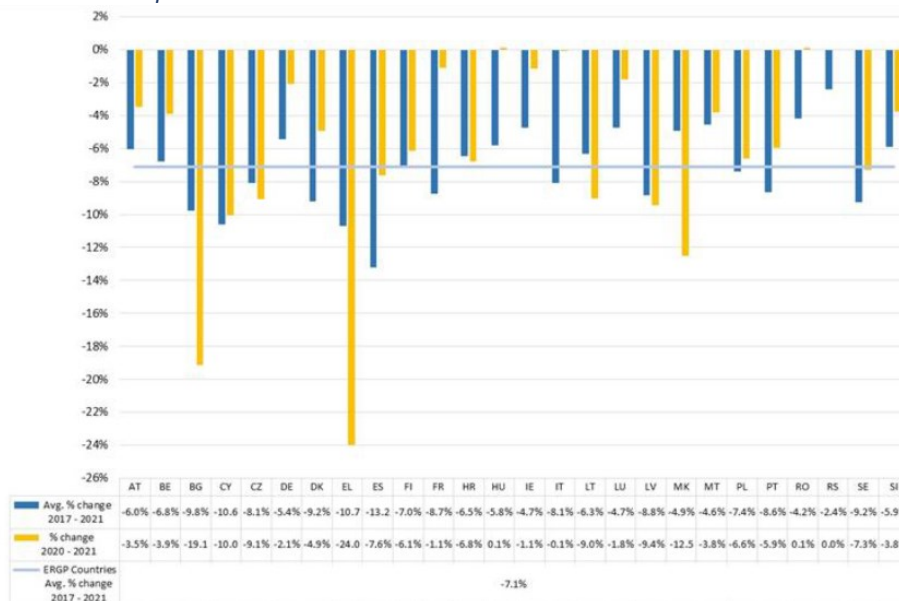
Tabela 3: Količine in spremembe količin pisemskih pošiljk v državah ERGP¹⁶

	2017	2020	2021	Sprememba v obdobju 2020 - 2021	Sprememba v obdobju 2017 - 2021
Skupne količine pisemskih pošiljk (v milijonih)	50.052	38.155	37.126	-2,7 %	-7,1 %

Z izjemo Madžarske in Romunije, ki sta v letu 2021 poročali o porastu količin pisemskih pošiljk, so vse ERGP države v letu 2021 poročale o padcu količin pisem. O največjem padcu sta v letu 2021 poročali Grčija (24 %) in Bolgarija (19,1 %), v Srbiji sprememb v količinah v letu 2021 v primerjavi z letom 2020 niso zabeležili (Slika 18).

¹⁶ ERGP (22) 12 Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling – an analysis of trends, februar 2023, str. 46.

Slika 18: Spremembe količin pisem v državah ERGP¹⁷

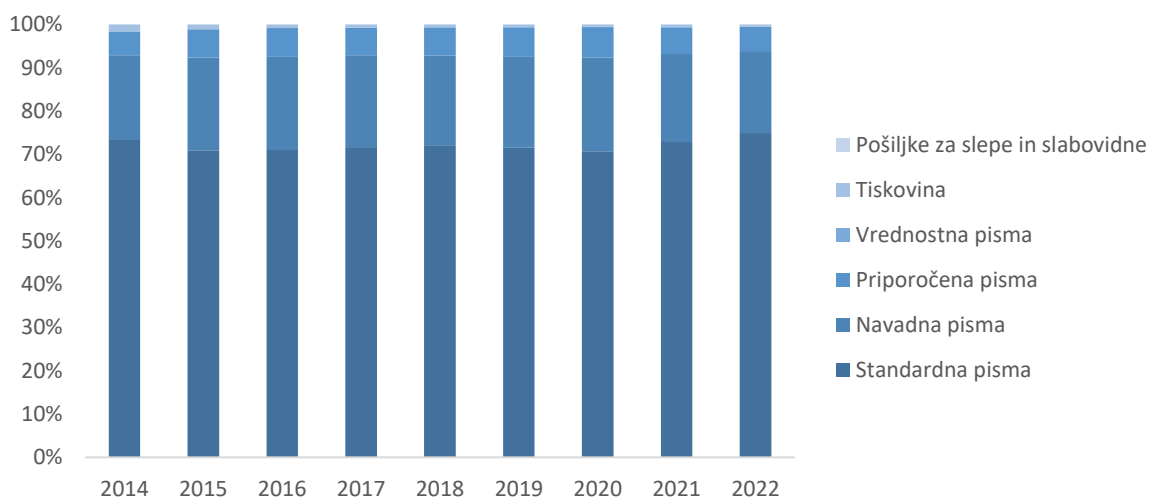


6.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve

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

Slika 19: Struktura pisemskih pošiljk v okviru univerzalne poštne storitve v notranjem prometu



Vir: AKOS, oktober 2023

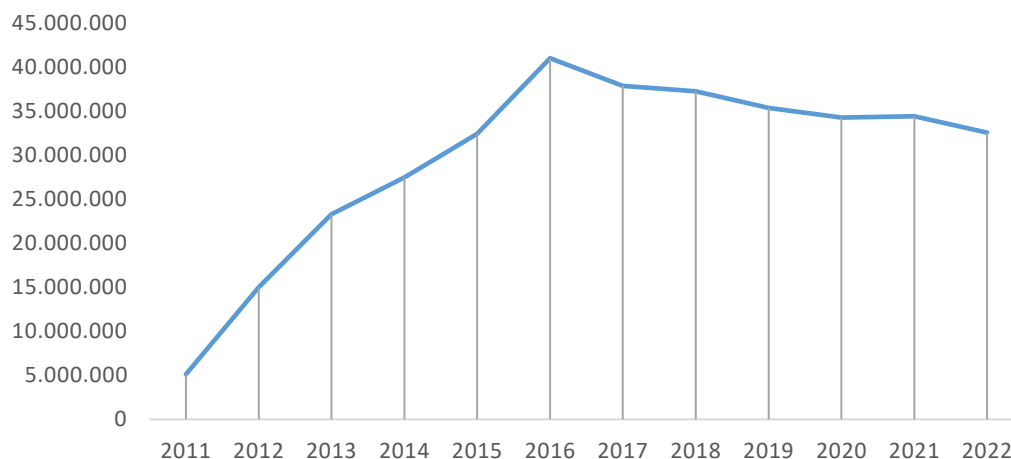
¹⁷ ERGP (22) 12 Report on the quality on core indicators for monitoring the European postal market, februar 2023, str. 49.

6.2. Vsi ostali izvajalci

Pri ostalih izvajalcih poštne storitve 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 2022 glede na leto 2021 zmanjšala za okoli 5 %. 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 20: Trend količin pisem ostalih izvajalcev poštne storitve (izvajalcev z ugotovitvenim sklepom in izvajalcev brez ugotovitvenega sklepa)



Vir: AKOS, oktober 2023

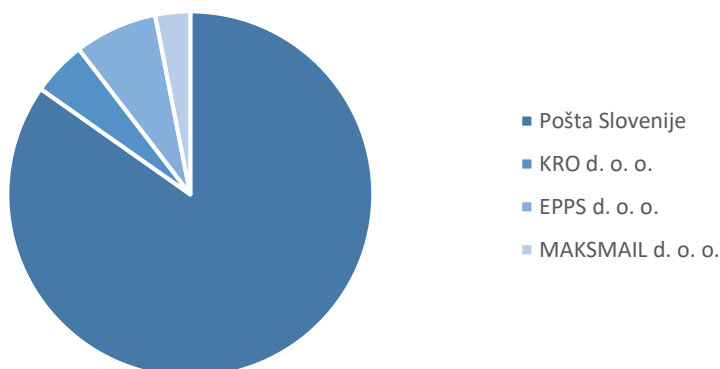
6.3. Hitra pošta - pisma

Prenos pisem v sklopu hitre pošte sta v letu 2022 v notranjem poštnem prometu izvajala dva izvajalca brez ugotovitvenega sklepa. V primerjavi z letom 2021 so se poročane količine izrazito povečale (za okoli 60 %). O pisemskih pošiljkah v sklopu hitre pošte v čezmejnem poštnem prometu sta v letu 2022 prav tako poročala zgolj dva izvajalca, njihove količine pa so, v primerjavi s količinami pisem hitre pošte v notranjem poštnem prometu, predstavljale okoli 10 %.

6.4. Deleži trga prenosa pisem v notranjem poštnem prometu

V letu 2022 se v primerjavi z letom 2021 število izvajalcev, ki so imeli preko 2 % tržni delež glede na poročane količine pisem v notranjem poštnem prometu, ni spremenilo (Slika 21). Ob primerjavi njihovih deležev glede na prihodke se razmerje glede na podatke iz leta 2021 skoraj ne razlikuje.

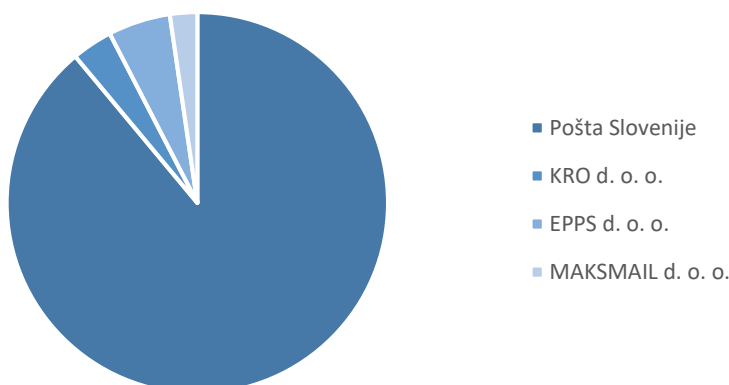
Slika 21: Tržni deleži glede na količine pisem v notranjem poštnem prometu v letu 2022



Vir: AKOS, oktober 2023

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 22.

Slika 22: Tržni deleži glede na prihodke od pisem v notranjem poštnem prometu letu 2022



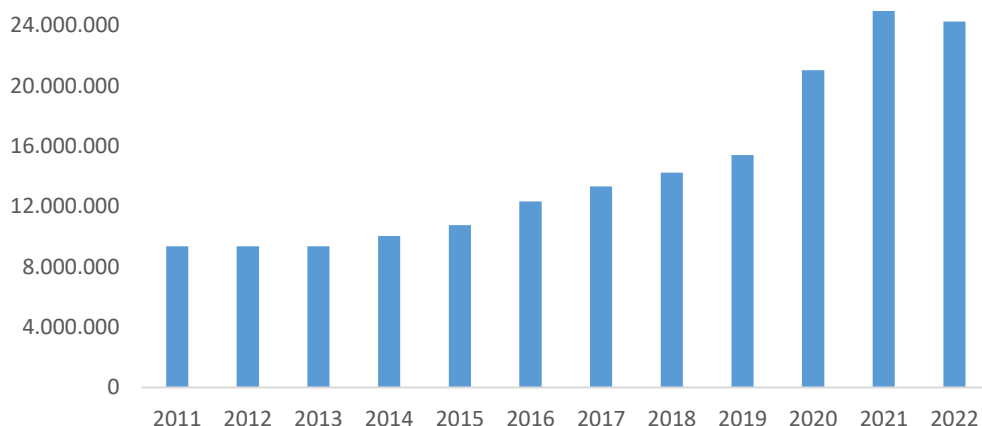
Vir: AKOS, oktober 2023

7. Trg prenosa paketov

Paketne pošiljke so pošiljke, ki so namenjena pošiljanju blaga z ali brez komercialne vrednosti. 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 2022 prenesenih skupno okoli 24,3 milijonov paketov. Trend povečevanja količin paketnih pošiljk, ki smo mu bili priča vse od leta 2011, se je v letu 2022 ne le ustavil, temveč celo obrnil, saj so se skupne količine paketov vseh izvajalcev poštne storitve v notranjem poštnem prometu v primerjavi s količinami, poročanimi za leto 2021, zmanjšale za okoli 2,8 %. V primerjavi s količinami iz leta 2011 so se količine vseh paketov v notranjem poštnem prometu v letu 2022 skoraj potrojile (Slika 23).

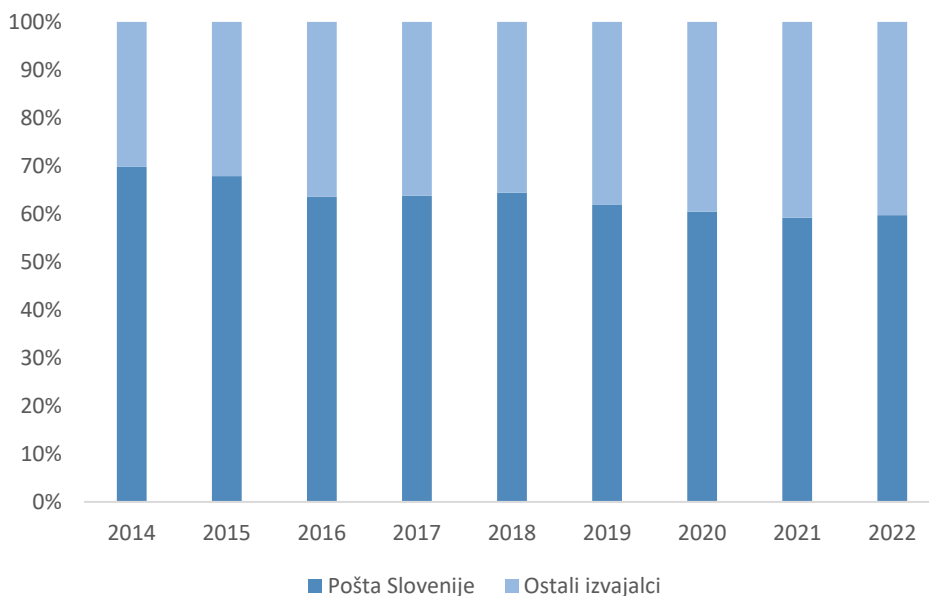
Slika 23: Količine prenosa paketov v notranjem prometu vseh izvajalcev poštne storitve



Vir: AKOS, oktober 2023

Tržni delež Pošte Slovenije se glede na količine paketov v notranjem poštnem prometu v letu 2022 ni bistveno spremenil in ostaja skoraj 60 %.

Slika 24: Primerjava deležev količin paketov v notranjem prometu

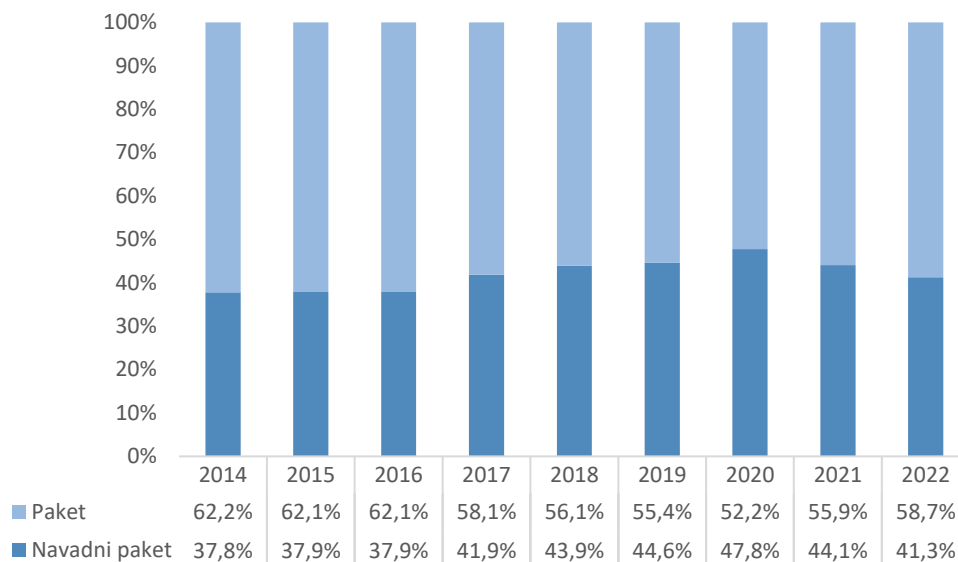


Vir: AKOS, oktober 2023

7.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve

Delež paketov v okviru univerzalne poštne storitve v notranjem poštnem prometu se je glede na delež navadnih paketov v letu 2022 nekoliko povečal; delež navadnih paketov je med leti 2011 in 2022 znašal med 37,9 % in okoli 47,8 %.

Slika 25: Deleži paketov znotraj univerzalne storitve v notranjem poštnem prometu

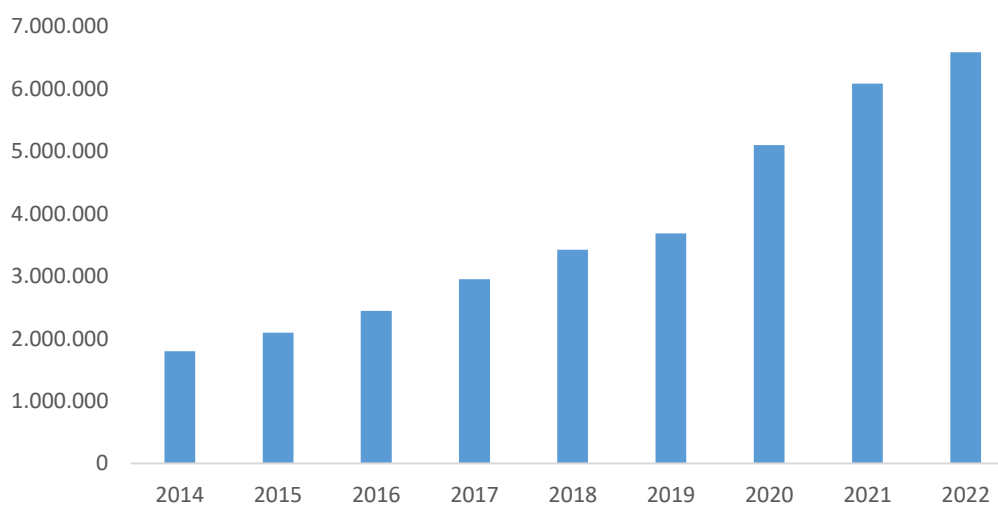


Vir: AKOS, oktober 2023

7.2. Čezmejni trg prenosa paketov

Skupna količina paketov v čezmejnem poštnem prometu se je v letu 2022 glede na količine v letu 2021 povečala za približno 8 %. Število paketov v čezmejnem poštnem prometu se stalno povečuje; v letu 2014 je bilo v čezmejnem prometu poročanih okoli 1,8 milijonov paketov, v letu 2022 je njihovo število že preseglo 6,5 milijonov (Slika 28).

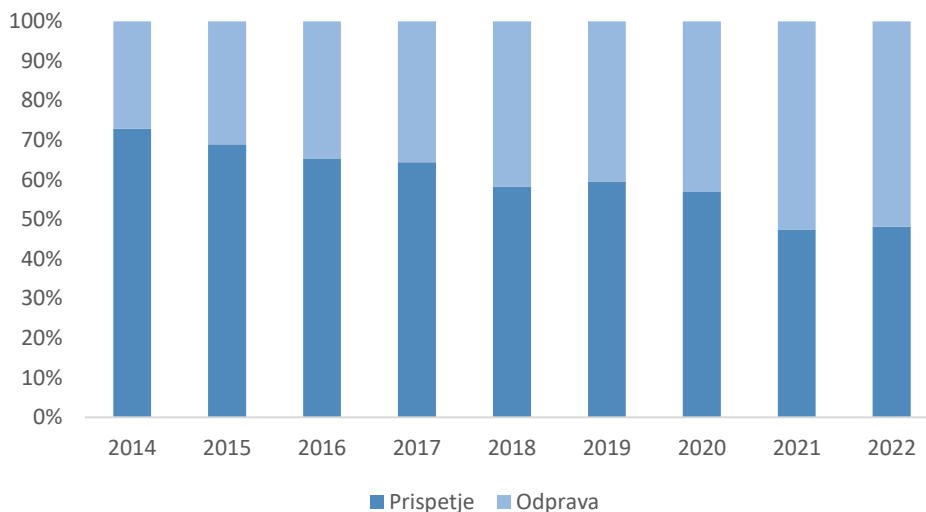
Slika 26: Količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštnih storitev skupaj



Vir: AKOS, oktober 2023

V letu 2022 je bilo v prispetju nekoliko več kot 3 milijone, v odpravi pa nekoliko manj kot 3,5 milijonov paketov. Od leta 2014 do leta 2020 so bile višje količine paketov v prispetju, v letu 2021 pa se je trend obrnil v prid količin paketov v odpravi. V letu 2022 se je njihova količina glede na leto 2021 povečala za okoli 7 % (Slika 27).

Slika 27: Količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštnih storitev skupaj



Vir: AKOS, oktober 2023

V letu 2017 je bil v letni analizi trga podan sklep, da je iz podatkov o količinah razviden izrazit porast čezmejnega spletnega nakupovanja slovenskih pravnih in fizičnih oseb. V letu 2018 je čezmejno spletno nakupovanje ostalo na isti ravni kot 2017, iz porasta paketov v izvozu pa je bil razviden razvoj spletne trgovine v Sloveniji. Analiza je v letu 2019 ugotovila, da je bila rast čezmejnega spletnega nakupovanja slovenskih pravnih in fizičnih oseb hitrejša od rasti spletne trgovine v Sloveniji. V letu 2020 se je razmerje med prejetimi in odpravljenimi paketi pričelo spreminjati – količine paketov v odpravi so se glede na količine paketov v prispetju povečale, kar je pričalo o izvozni naravnosti spletne trgovine. V letu 2021 so se količine paketov v odpravi v primerjavi s količinami v prispetju še povečale in obrnile dolgoletni trend, ki je bil v prid paketov v prispetju, enak trend smo zabeležili tudi v letu 2022.

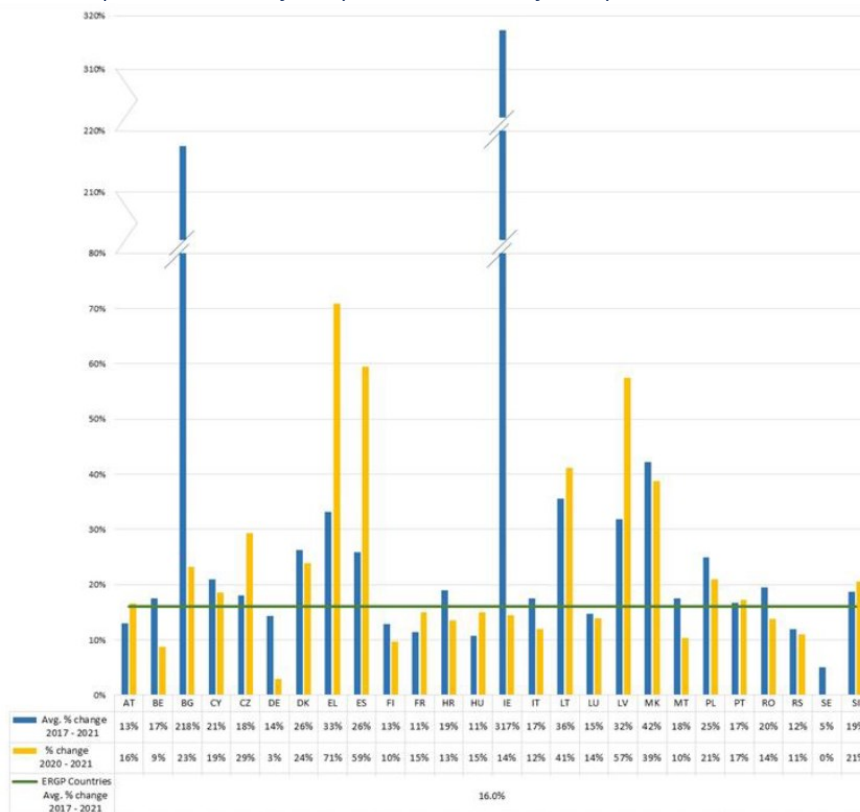
Rast skupnih količin paketov je bila v letu 2021 glede na količine v letu 2020 v državah ERGP povprečno 12,1 %, kar je precej manj, kot v predhodnem letu, ko je ta znašala skoraj 27 %. Najnižjo rast količin so zabeležili v Nemčiji (2,9 %), najvišjo pa v Grčiji, kjer je dosegla kar 70,9 % (Slika 28).

Tabela 4: Skupne količine in spremembe količin paketnih pošilk v državah ERGP¹⁸

	2017	2020	2021	Sprememba v obdobju 2020 - 2021	Sprememba v obdobju 2017 - 2021
Skupna količina paketov (v milijonih)	6.802	10.877	12.188	+12,1 %	+16 %

¹⁸ ERGP (22) 12 Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling – an analysis of trends, februar 2023, str. 46.

Slika 28: Skupne količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštnih storitev¹⁹



7.3. Hitra pošta - blago

V letu 2022 so vsi poštni izvajalci skupaj, ki so poročali o količinah paketnih pošilk hitre pošte (teh je bilo v letu 2022 šest) poročali o nekoliko nižjih količinah v notranjem poštnem prometu; pošilk je bilo skupno nekoliko več kot 775.000, kar je bilo skoraj 11 % manj, kot v letu 2021.

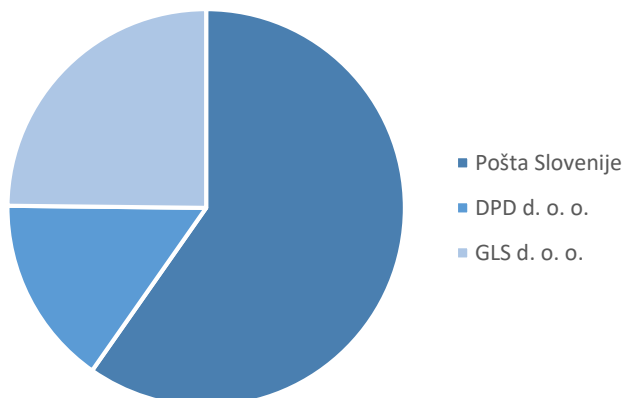
Precej višje so bile količine paketnih pošilk hitre pošte v čezmejnem poštnem prometu, ki so bile v letu 2022 v primerjavi s količinami pošilk hitre pošte v notranjem poštnem prometu skoraj trikrat višje. V letu 2022 je skupno pet izvajalcev poštnih storitev preneslo preko 2 milijona paketov hitre pošte.

7.4. Tržni deleži izvajalcev pri prenosu paketov

V letu 2022 so prenesli največje količine paketov v notranjem poštnem prometu trije izvajalci – Pošta Slovenije, DPD d. o. o. in GLS d. o. o. (Slika 29); količine, ki so jih prenesli v letu 2022, so predstavljale 99,9 % vseh količin paketov v notranjem poštnem prometu.

Slika 29: Tržni deleži izvajalcev pri prenosu paketov v notranjem poštnem prometu glede na količine v letu 2022

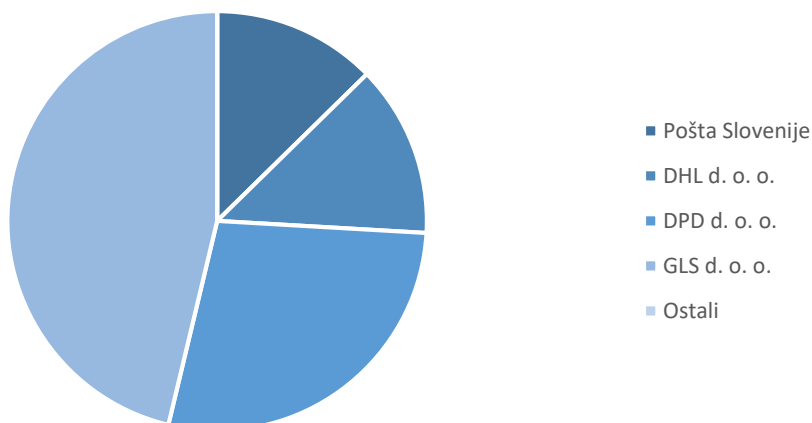
¹⁹ ERGP (22) 12 Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling – an analysis of trends, februar 2023, str. 50



Vir: AKOS, oktober 2023

V čezmejnem poštnem prometu so največ paketov (skupno 96,1 % celotne količine) v letu 2022 prenesli Pošta Slovenije, DHL d. o. o., DPD d. o. o. in GLS d. o. o.; ostali izvajalci poštnih storitev so v letu 2022 prenesli skupaj 3,9 % celotne količine paketov v čezmejnem poštnem prometu (Slika 30).

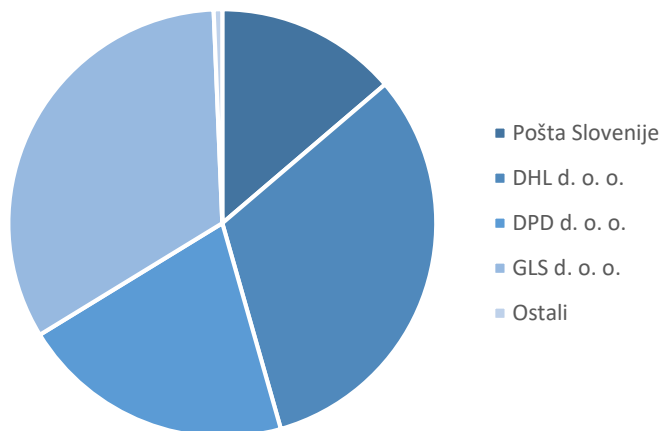
Slika 30: Tržni deleži izvajalcev pri prenosu paketov v čezmejnem poštnem prometu glede na količine v letu 2022



Vir: AKOS, oktober 2023

Slika 31 prikazuje tržne deleže izvajalcev poštnih storitev pri prenosu paketov v notranjem in čezmejnem poštnem prometu glede na poročane prihodke; največji tržni delež je imel v letu 2022 glede na prihodke iz prenosa paketov v notranjem in čezmejnem poštnem prometu skupaj izvajalec GLS d. o. o.

Slika 31: Tržni deleži izvajalcev pri prenosu paketov v notranjem in čezmejnem poštnem prometu glede na prihodke v letu 2022



Vir: AKOS, oktober 2023

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 2022 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 4). V letu 2022 se je stanje glede na leto 2021 nekoliko spremenilo – manj izvajalcev je poročalo o možnosti terminske in sobotne dostave pošiljk, en izvajalec manj kot v letu 2021 je ponujal pomoč uporabnikom preko spletnega programa.

Tabela 4: Ostale storitve in število izvajalcev, ki so jih v letu 2022 ponujali

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

Vir: AKOS, oktober 2023

8.2. Tokovi prenosa

V letu 2022 je prenos med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelji in fizičnimi osebami kot naslovniki (B2C) med vsemi izvajalci poštних storitev skupaj predstavljal najpomembnejši tok prenosa poštних pošiljk (nad 50 %). Nekoliko manj je bilo prenosa med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelji in naslovniki (B2B), tokovi med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi subjekti kot naslovniki (C2B) ter med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in naslovniki (C2C) ostaja minimalen.

Izvajalci z ugotovitvenim sklepom so največ pošiljk v letu 2022 prenesli od poslovnih uporabnikov do fizičnih oseb kot naslovnikov (B2C), njihov delež je znašal 92 %; delež prenosa med poslovnimi osebami kot pošiljatelji in naslovniki (B2B) je znašal 8 %. O prenosu med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi subjekti kot naslovniki (C2B) in prenosu med in fizičnimi osebami kot pošiljatelji in naslovniki (C2C) izvajalci s sklepom v letu 2022 niso poročali.

Izvajalci poštних storitev brez ugotovitvenega sklepa so največ (59 %) pošiljk v letu 2022 prenesli med poslovnimi uporabniki (B2B), med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelji in fizičnimi osebami kot naslovniki (B2C) je v letu 2021 znašal okoli 32 %. Med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in naslovniki (C2C) so izvajalci prenesli okoli 8 % pošiljk, med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi osebami kot naslovniki (C2B) pa najmanjši delež, okoli 1 % vseh pošiljk.

8.3. Pritožbe in reševanje sporov

Vsi izvajalci poštних storitev skupaj so v letu 2022 prejeli 37.449 pritožb, od teh je bilo 19.053 pritožb upravičenih.

V letu 2022 je možnost za reševanje spora pred agencijo uporabilo 39 uporabnikov, kar je nekoliko manj kot v letu 2021 (41 uporabniških sporov). Uporabniki so na agencijo naslovili spore zaradi izgube ali kraje poštних pošiljk, nepravilnosti pri izvedbi poštних storitev, nepravilnosti pri dostavi, zaradi stroškov carinskega posredovanja, zaradi dela poštних uslužbencev in zaradi prekoračenega roka prenosa.

V 24 primerih je bil podan predlog za rešitev spora s Pošto Slovenije, v osmih primerih zoper GLS d. o. o., v štirih primerih zoper UPS d. o. o., po en primer pa zoper FedEx d. o. o., DPD d. o. o. in DHL d. o. o. Agencija je v osmih primerih izdala sklep o zavrženju, v petnajstih primerih je postopek s sklepom ustavila; v osmih primerih je agencija izdala ugodilno, v dveh primerih pa zavrnilno odločbo. Tri vloge je agencija v reševanje odstopila pristojnemu organu. V treh primerih agencija še ni odločila.

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

Kazalo slik

Slika 1: Trend števila vseh zaposlenih pri izvajalcih poštne storitve od leta 2011 do leta 2022.....	8
Slika 2: Deleži zaposlenih oseb glede na kategorijo izvajalcev poštne storitve od leta 2011 do leta 2022	8
Slika 3: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih brez ugotovitvenega sklepa od leta 2011 do leta 2022	10
Slika 4: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih z ugotovitvenim sklepom od leta 2011 do leta 2022 ...	11
Slika 5: Skupno število kontaktnih točk vseh izvajalcev poštne storitve od leta 2011 do leta 2022 ...	12
Slika 6: Kontaktne točke glede na kategorije izvajalcev poštne storitve od leta 2011 do leta 2022 ...	12
Slika 7: Kontaktne točke poštnega omrežja Pošte Slovenije od leta 2011 do leta 2022.....	13
Slika 8: Kakovost prednostnega prenosa pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu na letni ravni od leta 2011 do leta 2022.....	15
Slika 9: Kakovost prednostnega prenosa pošiljk korespondence v notranjem prometu v evropskih državah v letih 2019, 2020 in 2021	15
Slika 10: Kakovost prenosa poštne pakete v notranjem prometu od leta 2012 do leta 2022.....	16
Slika 11: Primerjava čistih prihodkov od prodaje med izvajalci poštne storitve od leta 2011 do leta 2022.....	19
Slika 12: Trend gibanja prihodkov iz izvajanja poštne storitve od leta 2011 do leta 2022	20
Slika 13: Prihodki iz izvajanja poštne storitve v evropskih državah (v mio EUR).....	20
Slika 14: Primerjava prihodkov iz izvajanja poštne storitve med izvajalci od leta 2011 do leta 2022 .	21
Slika 15: Trend količin pisem v notranjem poštnem prometu od leta 2011 do leta 2022	22
Slika 16: Deleži pisem v notranjem prometu Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštne storitve (brez sklepa in s sklepom) skupaj od leta 2011 do leta 2022	22
Slika 17: Delež pisem znotraj in zunaj univerzalne storitve v notranjem prometu vseh izvajalcev	23
Slika 18: Spremembe količin pisem v državah ERGP	24
Slika 19: Struktura pisemskih pošiljk v okviru univerzalne poštne storitve v notranjem prometu.....	24
Slika 20: Trend količin pisem ostalih izvajalcev poštne storitve (izvajalcev z ugotovitvenim sklepom in izvajalcev brez ugotovitvenega sklepa).....	25
Slika 21: Tržni deleži glede na količine pisem v notranjem poštnem prometu v letu 2022	26
Slika 22: Tržni deleži glede na prihodke od pisem v notranjem poštnem prometu letu 2022	26
Slika 23: Količine prenosa paketov v notranjem prometu vseh izvajalcev poštne storitve	27
Slika 24: Primerjava deležev količin paketov v notranjem prometu	27
Slika 25: Delež paketov znotraj univerzalne storitve v notranjem poštnem prometu.....	28
Slika 26: Količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštne storitve skupaj	28
Slika 27: Količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštne storitve skupaj	29
Slika 28: Skupne količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštne storitve	30
Slika 29: Tržni deleži izvajalcev pri prenosu paketov v notranjem poštnem prometu glede na količine v letu 2022.....	30
Slika 30: Tržni deleži izvajalcev pri prenosu paketov v čezmejnem poštnem prometu glede na količine v letu 2022.....	31
Slika 31: Tržni deleži izvajalcev pri prenosu paketov v notranjem in čezmejnem poštnem prometu glede na prihodke v letu 2022.....	32

Kazalo tabel

Tabela 1: Pregled števila izvajalcev, vključenih v analizo	6
Tabela 2: Pregled števila izvajalcev poštne storitve od leta 2018 do leta 2022.....	7
Tabela 3: Količine in spremembe količin pisemskih pošiljk v državah ERGP.....	23
Tabela 4: Ostale storitve in število izvajalcev, ki so jih v letu 2022 ponujali	32