



AKOS
AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

ANALIZA TRGA POŠTNIH STORITEV V REPUBLIKI SLOVENIJI V LETU 2015

Ljubljana; november 2016

Kazalo vsebine:

1. Uvod.....	4
2. Sodelujoči izvajalci poštne storitve v analizi trga.....	5
2.1 Izvajalec univerzalne poštne storitve	5
2.2 Izvajalci poštne storitve storitve brez pridobljenega sklepa za izvajanje poštne storitve	5
2.3 Izvajalci poštne storitve, s pridobljenim ugotovitvenim sklepom za izvajanje zamenljivih poštne storitve	5
3. Metodologija analize	7
4. Prihodki izvajalcev trga poštne storitve	8
4.1. Prihodki od prodaje na trgu poštne storitve	8
4.2. Količine, prihodki in deleži	10
5. Odhodki.....	12
6. Trg prenosa pisem.....	14
7. Trg prenosa paketov	18
8. Trg prenosa hitre pošte	19
9. Trg prenosa drugih poštne storitve in ostalih storitve	20
10. Razvoj novih storitve.....	22
11. Omrežje in podatki o zaposlenih	23
11.1 Kontaktne točke	23
11.2 Naprave poštne omrežja za sprejem in dostavo pošiljk Pošte Slovenije ter število zaposlenih	23
11.3 Izvajalci poštne storitve (brez Pošte Slovenije)	24
12. Tokovi prenosa poštne pošiljk	25
13. Pritožbe	26
14. Kakovost.....	28
15. Zaključek	31

Kazalo slik:

Slika 1: Primerjava čistih prihodkov iz prodaje med Pošto Slovenije in vsemi ostalimi izvajalci poštne storitve	9
Slika 2: Trend gibanja prihodkov izvajanja poštne storitve v Sloveniji od 2011 do 2015	9
Slika 3: Primerjava prihodkov iz prodaje poštne storitve med Pošto Slovenije in vsemi ostalimi izvajalci poštne storitve	10
Slika 4: Deleži pisemskega in paketnega trga ter trga hitre pošte po količinah in prihodkih (notranji in čezmejni promet)	11
Slika 5: Delež v prihodkih trga pisem (notranji in čezmejni promet)	11
Slika 6: Delež celotnih odhodkov vseh izvajalcev na trgu poštne storitve.....	12
Slika 7: Delež odhodkov za izvajanje poštne storitve vseh izvajalcev trga poštne storitve ...	13
Slika 8: Primerjava količin pošiljk na trgu pisem v notranjem prometu med Pošto Slovenije in vsemi ostalimi izvajalci	14
Slika 9: Delež količin pošiljk na trgu pisem vseh izvajalcev poštne storitve med pismi znotraj univerzalne storitve in pismi izven le-te v notranjem prometu.....	15
Slika 10: Delež količin pošiljk znotraj trga pisem univerzalne storitve v notranjem prometu.	16
Slika 11: Število skupnih količin standardnega in navadnega pisma ter dopisnic	16
Slika 12: Količine prenosa paketov v notranjem prometu	18

Slika 13: Količine prenosa hitre pošte (paketov in dokumentov) v notranjem in čezmejnem prometu.....	19
Slika 14: Tokovi prenosa poštних pošiljk Pošte Slovenije in vseh ostalih izvajalcev poštних storitev	25
Slika 15: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije v 2015	26
Slika 16: Delež utemeljenih pritožb zoper Pošto Slovenije z izplačano odškodnino (2011 – 2015).....	27
Slika 17: Št. prejetih pritožb zoper ostale izvajalce poštних storitev	27
Slika 18: Kakovost prenosa (D+1 in D+2) poštних pošiljk korespondence Pošte Slovenije (2011 - 2015)	29
Slika 19: Predpisani in dejanski roki prenosa poštних pošiljk korespondence v roku D+1 v 30 evropskih državah	30

Kazalo tabel:

Tabela 1: Izvajalci zamenljivih poštних storitev.....	21
Tabela 2: Ostali izvajalci poštних storitev	21
Tabela 3: Kakovost poštних storitev v Sloveniji.....	28

1. Uvod

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) je neodvisen organ, ki ureja in nadzira trg poštних storitev. V skladu s svojimi cilji in nalogami delovanja, kot so določene v 57. ter 61. členu Zakona o poštних storitvah (Uradni list RS, št. 51/09, 77/10, 40/14 - ZIN-B in 81/15; v nadaljevanju: ZPSto-2), je Agencija pripravila analizo trga poštних storitev v Republiki Sloveniji v letu 2015, v kateri je pridobljene podatke primerjala z rezultati analiz od leta 2011.

V analizi trga (v nadaljevanju: analiza trga) je opravljena primerjava podatkov od leta 2011, ko je bil trg poštних storitev v Republiki Sloveniji liberaliziran, do leta 2015. Tokrat je prvič opravljena primerjava prihodkov po posameznih kategorijah storitev in tudi odhodkov izvajalcev poštних storitev med letoma 2014 in 2015, s čimer se kvantitativni analizi dodaja še kvalitativna. V analizi trga enako kot v lanskem letu ni uporabljen pojem KEP (kurirske, ekspresne in paketne pošiljke), prav tako ni več poenostavljene primerjave med Pošto Slovenije in ostalimi izvajalci. V analizi je podan prikaz in primerjava podatkov segmentov trga, in sicer pisem, paketov, hitre pošte in drugih poštних storitev ter nenaslovljene pošte. V letošnjem letu, na izrecno zahtevo Pošte Slovenije d.o.o. ne prikazujemo več primerjave med Pošto Slovenije in ostalimi izvajalci poštних storitev na segmentu paketov in hitre pošte, in sicer iz razloga varovanja poslovne skrivnosti.

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

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

Podatki, ki jih je Agencija uporabila pri izdelavi analize, so bili pridobljeni iz spletnih strani Agencije Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (AJPES), spletnih strani posameznih izvajalcev poštних storitev, raziskav in analiz, ki jih v sodelovanju z zunanjimi izvajalci vsako leto izvaja Agencija, ter odgovorov na vprašalnike Agencije, ki so bili posredovani sedemnajstim izvajalcem poštних storitev, ki jih je na dan 31. decembra 2015 Agencija vodila v evidenci izvajalcev poštних storitev¹. V primerjavi z letom 2014 se je število izvajalcev poštних storitev, sodelujočih v raziskavi, zmanjšalo za dva.

Agencija je posredovala vprašalnike enemu izvajalcu univerzalne poštne storitve ter šestnajstim drugim izvajalcem poštних storitev, od katerih jih ima pet ugotovitveni sklep Agencije, saj izvajajo zamenljive poštne storitve², medtem ko ostalih deset izvajalcev Agencija zgolj vodi v uradni evidenci. Odgovore na vprašalnik je posredovalo šestnajst izvajalcev poštних storitev. Samo družba Doortodoor, distribucija in trgovina d.o.o. se našemu pozivu za odgovore na vprašalnik ni odzvala, saj je v stečajnem postopku. Družba BUSINESS EXPRESS d.o.o. se je na vprašalnik odzvala s pojasnilom, da v letu 2015 ni imela več nobenega prometa iz naslova poštних oziroma kurirskih storitev in od takrat v njej tudi ni bil nihče več zaposlen. Dne 23.3.2016 je družba BUSINESS EXPRESS d.o.o. prenehala z delovanjem, saj jo je prevzela družba City Express d.o.o.

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

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

2. Sodelujoči izvajalci poštних storitev v analizi trga

2.1 Izvajalec univerzalne poštne storitve

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

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

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

Omenjena pravna podlaga omogoča izvajanje poštних storitev na podlagi »splošnega dovoljenja«, tj. brez upravnega akta Agencije, in sicer na podlagi obvestila, ki je podlaga za vpis v uradno evidenco. Izvajalcev poštних storitev brez pridobljenega sklepa, ki so v nadaljevanju imenovani: »Ostali izvajalci»³, je bilo deset, in sicer:

- Klade Logistika d.o.o.,
- Adi Lampret s.p.,
- Kurirček d.o.o.,
- BUSINESS EXPRESS d.o.o. (prenehala z delovanjem dne 23. 3. 2016),
- CITY EXPRESS d.o.o.,
- DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.,
- DPD d.o.o.,
- GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d.o.o.,
- TNT Express Worldwide d.o.o. ter
- UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.

V letošnjem letu družba Business Express d.o.o. ni posredovala podatkov, saj ne deluje več, ker jo je prevzela družba City Express d.o.o.

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

V letu 2015 je izvajalo poštne storitve s pridobljenim ugotovitvenim sklepom Agencije in s pogodbo s Pošto Slovenije za dostop do poštne infrastrukture ali storitev pet izvajalcev poštних storitev. Izvajalci poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom za izvajanje zamenljivih poštних storitev so v nadaljevanju imenovani: »Izvajalci zamenljivih poštних storitev»⁴. V primerjavi z letom 2014 je

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

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

izvajalcev zamenljivih poštnih storitev manj za dva, saj Cetis Direkt d.o.o. ne posluje več, medtem, ko Cetis d.d., ne izvaja več poštnih storitev in to družbo Agencija tudi več ne vodi v svoji uradni evidenci. V letu 2015 je vseh pet izvajalcev zamenljivih poštnih storitev izvajalo poštna storitve preko prvega dostopa, trije izvajalci zamenljivih poštnih storitev so izvajali poštna storitve tudi preko drugega dostopa, dva pa tudi preko tretjega dostopa.

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

- EPPS, d.o.o.,
- INFORMATIKA d.d.,
- KRO d.o.o.,
- MAKSMAIL d.o.o. ter
- IZBERI d.o.o.

3. Metodologija analize

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

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

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

Vprašalnik za izvajalca univerzalne storitve (Pošta Slovenije) je obsežnejši in zajema veliko več postavk, kot ostala dva. Razlog je v zelo širokem naboru poštnih storitev, ki jih ponuja Pošta Slovenije in zaradi dejstva, ker je Pošta Slovenije tudi izvajalka univerzalne storitve. Poleg navedenega smo vprašalniku poleg ostalih vprašanj v primerjavi z verzijami pred letom 2015 dodali vprašanja glede pošiljk dostopa do omrežja.

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

Vsebinsko bistvena sprememba vprašalnikov v primerjavi s prejšnjimi leti je v zbiranju podatkov o poslovanju izvajalcev poštnih storitev, ker Agencija zbira podatke o prihodkih in odhodkih. Analiza trga od leta 2014 ločuje podatke o prihodkih za vsako posamezno postavko storitev iz vprašalnika, zato je možna primerjava količin s prihodki ločeno za npr. pisma, pakete, hitro pošto itd.

Z zbiranjem podatkov na odhodkovni strani je Agenciji omogočena poglobitev analize tudi v tem segmentu. Letos smo lahko prvič primerjali podatke med seboj tako za prihodke po posameznih storitvah, kot tudi odhodke. Te skupine podatkov bodo lahko še boljše analizirane, ko bo Agencija razpolagala s podatki za več let, kar bo omogočalo primerjavo podatkov s prejšnjimi leti.

Analiza trga za leto 2015, tako kot za leto 2014, ne uporablja termina KEP (kurirske, ekspresne in paketne storitve), saj je bila zagotovljena dodatna segmentacija trga in ločena obravnava paketov ter hitre pošte, za katero veljajo krajši roki prenosa, kar je tudi glavna ločnica od paketa.

Časovnica analize trga je od leta 2011, ko je Slovenija liberalizirala trg poštnih storitev, do vključno leta 2015.

4. Prihodki

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

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

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

4.1. Prihodki od prodaje na trgu poštnih storitev

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

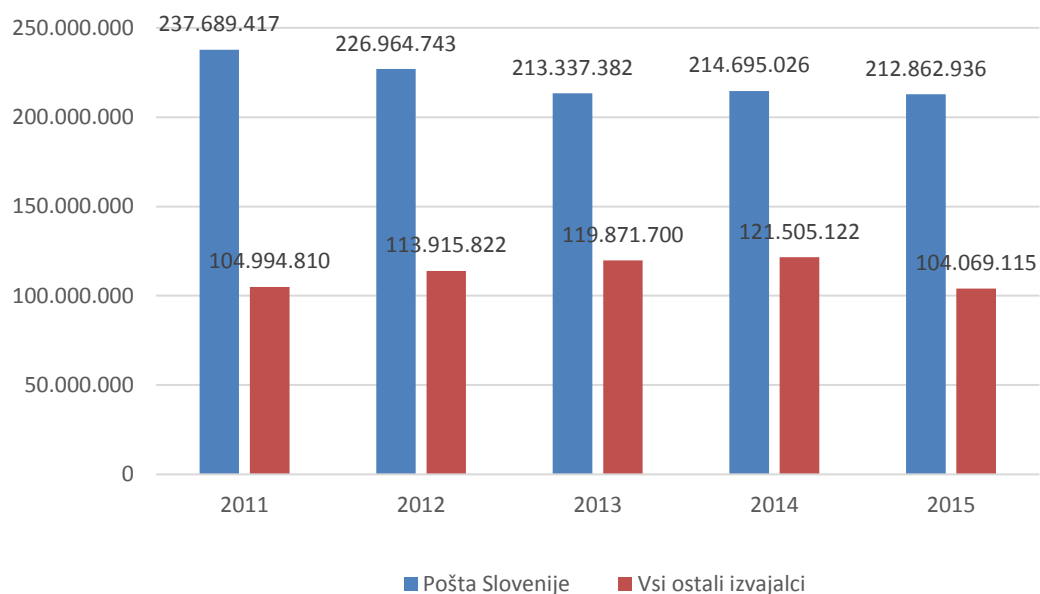
V analizi najprej navajamo podatke čistih prihodkov prodaje, ki obsegajo celotno prodajo, torej tako poštnih storitev, kot tudi drugih storitev s katerimi se podjetje ukvarja. Poleg teh prihodkov pa v analizi prikazujemo in med seboj primerjamo tudi prihodke, ki so ustvarjeni zgolj s prodajo poštnih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

Vsi izvajalci poštnih storitev so v letu 2015 ustvarili 317 mio evrov čistih prihodkov iz prodaje, kar je 19 mio evrov manj kot v letu 2014, ko je bilo ustvarjenih 336 mio evrov. Razlika ne predstavlja padca prihodkov ampak je prihodkov manj zaradi tega, ker podjetji Business Express d.o.o. in Cetus Direkt d.o.o. ne poslujeta več, Cetus d.d. pa se ne ukvarja več s poštnimi storitvami.

Kot je razvidno iz slike 1, je Pošta Slovenije v letu 2015 ustvarila 67 % vseh prihodkov iz naslova čistih prihodkov od prodaje vseh izvajalcev poštnih storitev. Zvišanje tržnega deleža v letu 2015 v primerjavi z letom 2014 (64 %) ni posledica zvišanja prihodkov Pošte Slovenije, ampak zgoraj omenjenega dejstva, da tri družbe, ki so v letu 2014 še opravljale poštno storitve, tega v letu 2015 niso počele.

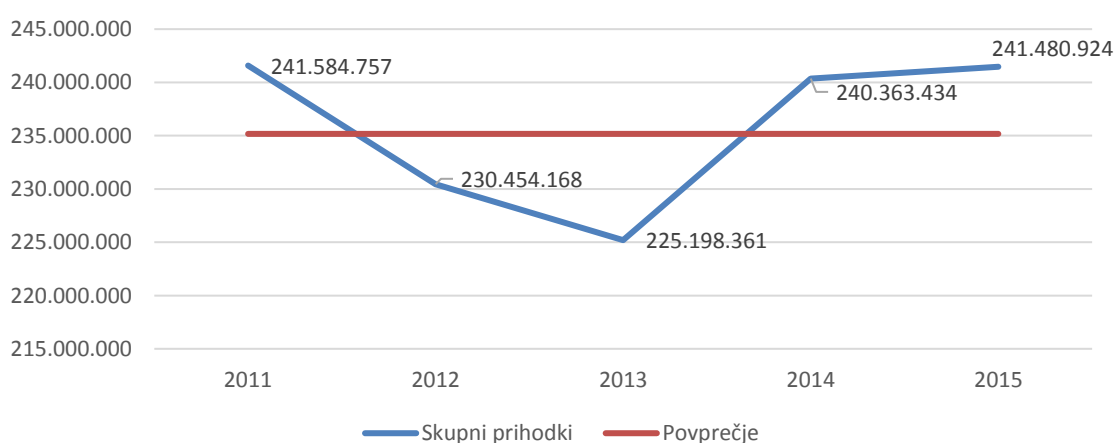
Kot je še razvidno iz slike 1, so se v letu 2015 na trgu poštnih storitev skupni čisti prihodki od prodaje v primerjavi z letom 2014 zmanjšali. Gledano posamično pa je bil padec čistih prihodkov od prodaje, v primerjavi z letom 2014, beležen pri treh izvajalcih poštnih storitev, in sicer pri podjetjih Pošta Slovenije in Adi Lampret s.p. in Izberi d.o.o. Vsem drugim so se prihodki zvišali.

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



Iz slike 2 je razvidno, da so, podobno kot celotni prihodki trga, tudi prihodki zgolj iz izvajanja poštних storitev upadali, ter v letu 2013 dosegli dno. V letu 2014 in 2015 pa je spet bilo zaznati okrevanje prihodkov. Razlog temu je povečanje prihodkov družb, ki se ukvarjajo s hitro pošto oz. ekspresnimi pošiljkami. Zanimivo je, da so prihodki po petih letih v letu 2015 skoraj identični tistim leta 2011.

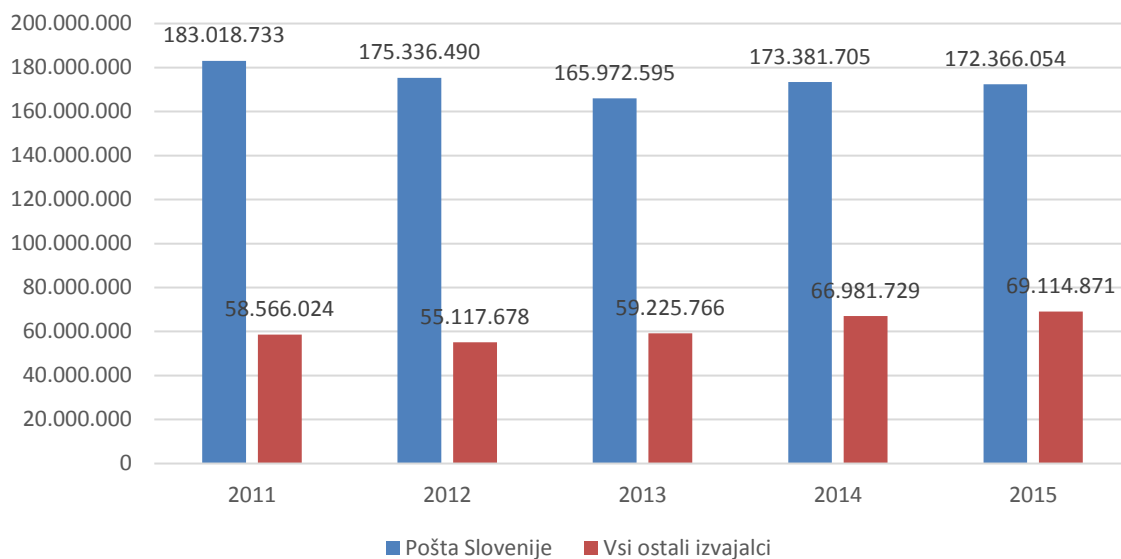
Slika 2: Trend gibanja prihodkov izvajanja poštних storitev v Sloveniji od 2011 do 2015



Pri »delitvi« prihodkov iz naslova prodaje poštних storitev je razvidno, da delež Pošte Slovenije od leta 2011, torej od liberalizacije trga, upada. V primerjavi z letom 2014 je delež Pošte Slovenije narasel, in sicer za 0,5 %. Celotno zvišanje prihodkov iz naslova poštних storitev za dober mio evrov pa je predvsem posledica krepitve prihodkov iz poštних storitev pri Ostalih izvajalcih, katerim so se skupno povišali prihodki, iz tega naslova, za približno 2 mio evrov. Skupen učinek zvišanja za 1 mio evrov pa je posledica dejstva, ker sta v letu 2015 dve podjetji prenehali z delovanjem.

Pri primerjavi je potrebno opozoriti, da prihodki od prodaje poštnih storitev pri Pošti Slovenije vsebujejo tudi storitve, ki jih sicer ZPSto-2 ne opredeljuje kot poštna storitve (npr. nenaslovljene pošiljke, logistične storitve, jutranja dostava itd.), česar zaradi konsistentnosti primerjave podatkov s preteklimi leti nismo spreminjali.

Slika 3: Primerjava prihodkov od prodaje poštnih storitev med Pošto Slovenije in Vsemi ostalimi izvajalci poštnih storitev

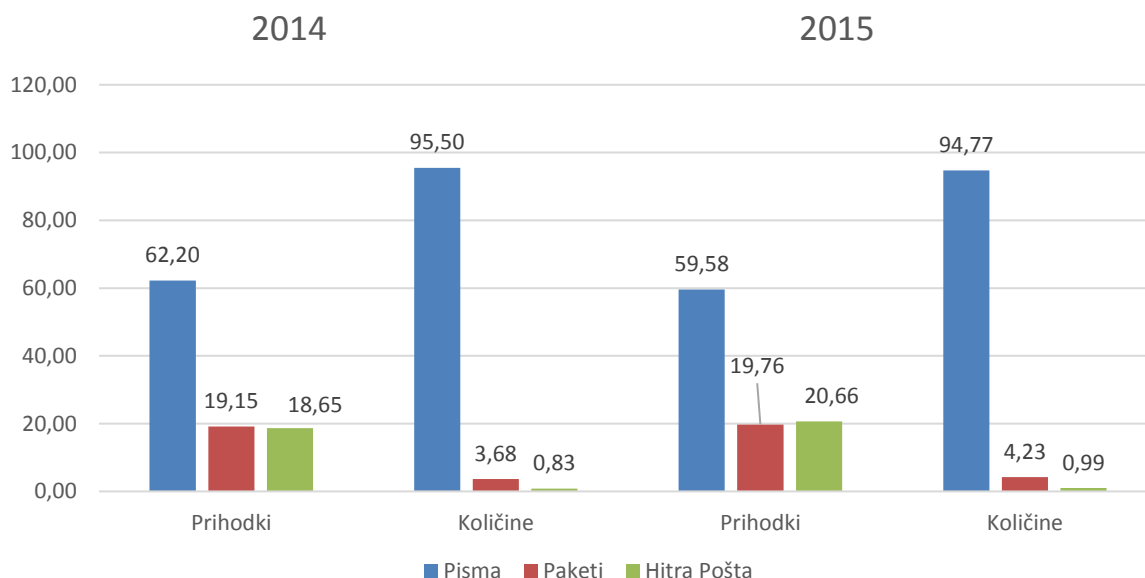


4.2. Količine, prihodki in deleži

Analiza za leto 2015 nadaljuje v letu 2014 uvedeno segmentacijo trga, saj je opuščena primerjava izvajalca univerzalne storitve z ostalimi izvajalci preko KEP storitev.

Prva primerjava, ki je bila izvedena, je primerjava med prihodki iz segmenta storitev in njihovo količinsko izvedbo oz. kvantitativno in kvalitativno izvedbo v segmentih trga (pisma, paketi in hitra pošta). Iz slike 4 je razvidno, da so tako z vidika količin, kot tudi prihodkov, ki jih generirajo, pisma še vedno tista, ki predstavljajo glavnino storitev na trgu poštnih storitev. Sledijo jim paketi na drugem mestu ter nazadnje hitra pošta. V letu 2015 je hitra pošta že prehitela pakete z vidika prihodkov, kar pomeni krepitev trenda hitre pošte, kot storitve izvajanja poštnih storitev. Tudi storitev paketa je v porastu, medtem, ko delež pisem vse bolj upada, tako v smislu količin, kot tudi prihodkov.

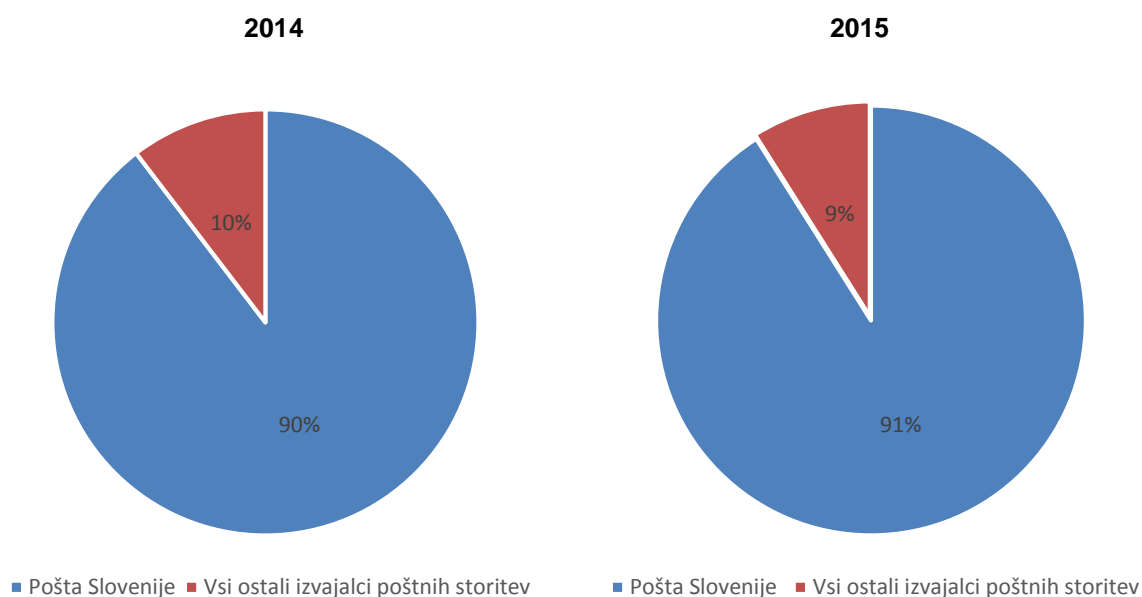
Slika 4: Deleži pisemskega in paketnega trga ter trga hitre pošte po količinah in prihodkih (notranji in čezmejni promet)



Pisma, enako kot v letu 2014 predstavljajo 95 % količin, generirajo pa dve tretjine prihodkov, medtem ko npr. manj kot odstotek storitev hitre pošte generira skoraj 21 % prihodkov. Paketi in hitra pošta imata relativno višji delež prihodkov, kot pa relativen delež količin. Iz slike 4 je tudi mogoče razbrati, da so tako količina, kot tudi prihodki pisem v primerjavi z letom 2014 upadli, medtem, ko so prihodki in količine pri hitri pošti in paketih narasli. Kot že omenjeno je zanimivost tudi ta, da so prihodki hitre pošte, kot storitve višje kakovosti, višji od prihodkov od paketov.

Slika 5 prikazuje deleže izvajalcev poštinskih storitev na segmentu trga pisem. Razvidno je, da je Pošta Slovenije, v prihodkih, na pisemskem trgu udeležena 91 %. V primerjavi z letom 2014 se je zvišal delež Pošte Slovenije za 1 %.

Slika 5: Delež v prihodkih trga pisem (notranji in čezmejni promet)



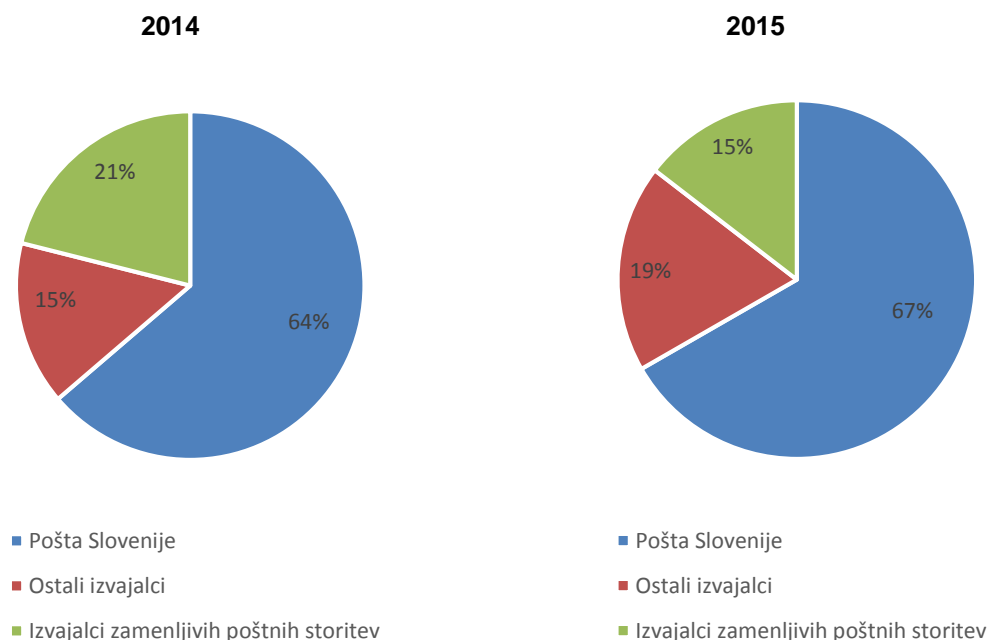
5. Odhodki

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

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

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

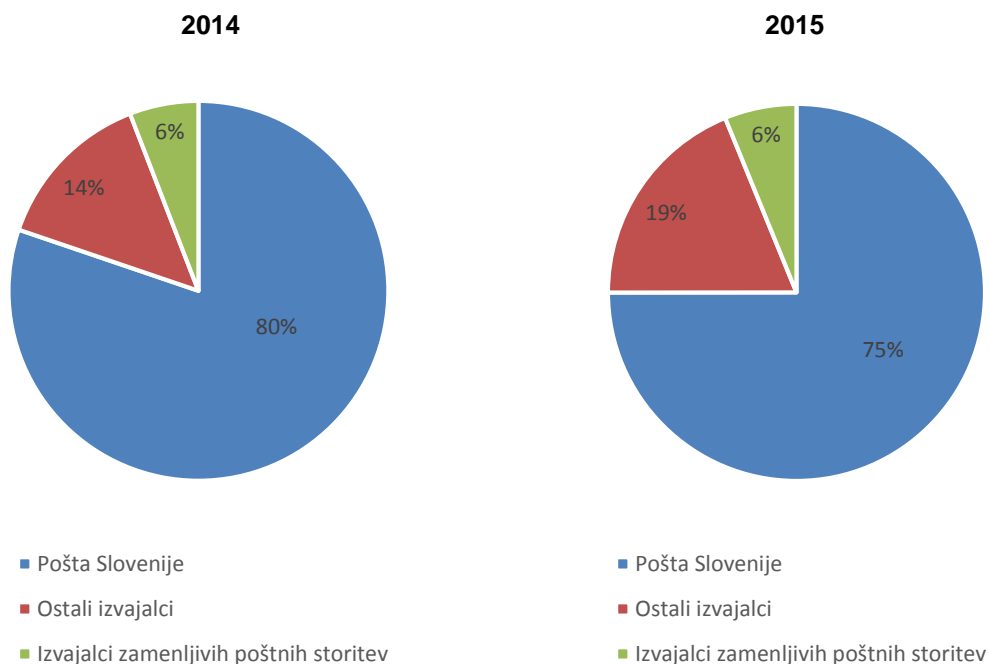
Slika 6: Delež celotnih odhodkov vseh izvajalcev na trgu poštnih storitev



Kot je razvidno iz slike 6 se je v letu 2015 delež celotnih odhodkov Pošte Slovenije v primerjavi z Vsemi ostalimi izvajalci povišal, povišal se je tudi delež celotnih odhodkov Ostalih izvajalcev. Delež celotnih odhodkov Izvajalcev zamenljivih storitev pa se je v letu 2015 v primerjavi z letom 2014 znižal.

V kolikor primerjamo prihodke in odhodke med posameznimi izvajalci je slika enaka kot pri prihodkih. Pošta Slovenije ima tako v smislu čistih prihodkov iz prodaje 67 % delež, Ostali izvajalci imajo 15 % delež in Izvajalci zamenljivih poštnih storitev 19 %.

Slika 7: Delež odhodkov za izvajanje poštne storitve vseh izvajalcev trga poštne storitve



Slika 7 pa kaže, da se je delež odhodkov Pošte Slovenije za izvajanje poštne storitve zmanjšal, kar bi lahko pomenilo, da Pošta Slovenije vse manj investicij namenja za klasične poštne storitve. To je nenazadnje razvidno tudi iz aktivnosti Pošte Slovenije glede centralizacije dostave in preoblikovanja omrežja skozi preoblikovanje in zapiranje kontaktnih točk. Pošta Slovenije se namreč v zadnjih nekaj letih pospešeno optimizira zaradi upadanja predvsem pisemskih pošiljk.

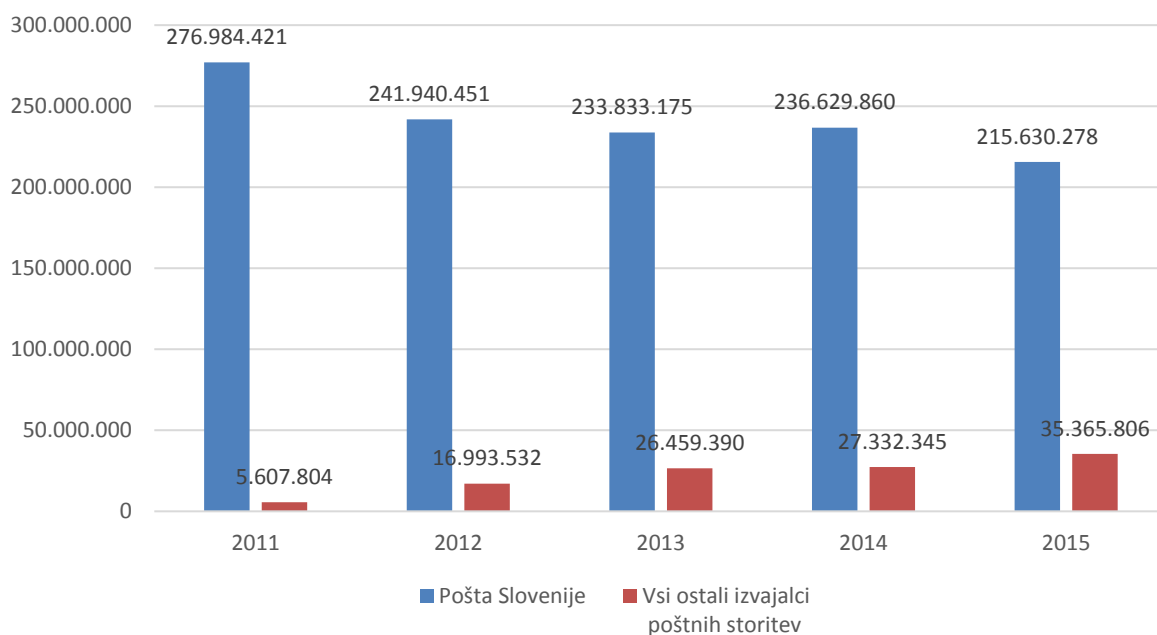
6. Trg prenosa pisem

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

Trg prenosa pisem v notranjem prometu je v domeni izvajalca univerzalne storitve, torej Pošte Slovenije. Poleg le-te izvajajo prenos pisem še Izvajalci zamenljivih poštnih storitev, medtem, ko v letu 2015 nobeden izmed Ostalih izvajalcev v letu 2014 ni izvajal prenosa pisem v notranjem prometu. V letu 2014 je to izvajal zgolj še Adi Lampret s.p.

Slika 8 kaže, da so Pošti Slovenije količine pisem v notranjem prometu med letoma 2011 in 2013 upadale, vendar se je ta trend v letu 2014 prekinil, saj je število pisem v primerjavi z letom 2013 naraslo, v letu 2015 pa je ta padec spet bolj očiten. Padec pisem v notranjem prometu v zadnjem letu pri Pošti Slovenije je v glavnem posledica padca količin standardnega pisma⁵.

Slika 8: Primerjava količin pošilk na trgu pisem v notranjem prometu med Pošto Slovenije in vsemi ostalimi izvajalci



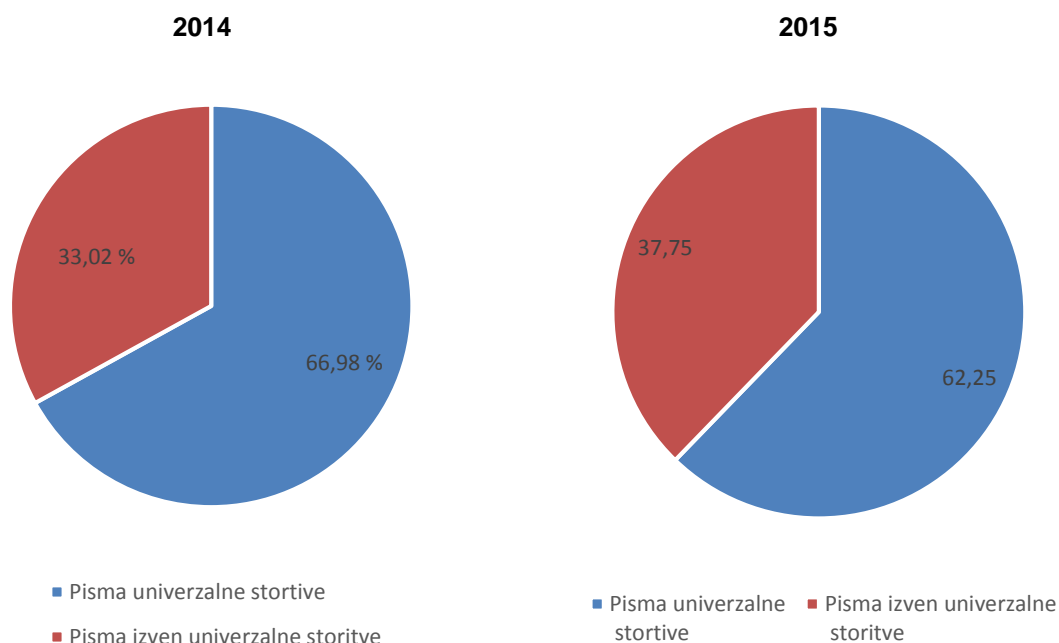
Tržni delež Pošte Slovenije v količinah pisem v notranjem prometu je 86 %. Vsi ostali izvajalci poštnih storitev skupaj si delijo 14 %. V primerjavi z letom 2014 je Pošta Slovenije izgubila 4 %, ko je bil njen delež pisem še 90 %. Pisemski trg notranjega prometa je od leta 2011 do leta 2015 v celoti upadel za več kot 31 mio pošilk. Pošti Slovenije je ta promet upadel za 61 mio pošilk, medtem ko se je Vsem ostalim izvajalcev promet povečal za 30 mio pošilk.

⁵ Pri tem opozarjamo, da je potrebna previdnost pri obravnavi skupne količine pisem na trgu, in sicer zaradi posebnosti trga pisem v dostopu do omrežja. Pri interpretaciji skupnih količin pisem se pisem v dostopu do omrežja ne sme podvajati. Pisma, ki jih imajo Izvajalci zamenljivih poštnih storitev in istih storitev, ki jih ima Pošta Slovenije, saj gre za iste pošiljke (pošiljka izvajalca zamenljive storitve je preko dostopa vhodna pošiljka za izvajalca univerzalne storitve, torej Pošte Slovenije). Vendar, ko na sliki 8 primerjamo količine pošilk pisem, in med temi tudi pisma v dostopu do omrežja, pa upoštevamo tako količine, ki jih pri sebi evidentirajo tako izvajalci zamenljivih poštnih storitev, kot tudi Pošta Slovenije, saj si oboji štejejo te pošiljke med svoje količine in bi bilo izvzetje iz njihovega nabora količin napačno.

Pisma znotraj okvira univerzalne storitve imajo 62,25 % delež, medtem ko je 37,75 % izven okvira univerzalne storitve. Kot je razvidno iz slike 9 se je v letu 2015 to razmerje izboljšalo v prid pošiljkam izven univerzalne storitve, kar pomeni, da je vedno več pošiljk v dostopu do omrežja in v segmentu poslovnega pisma.

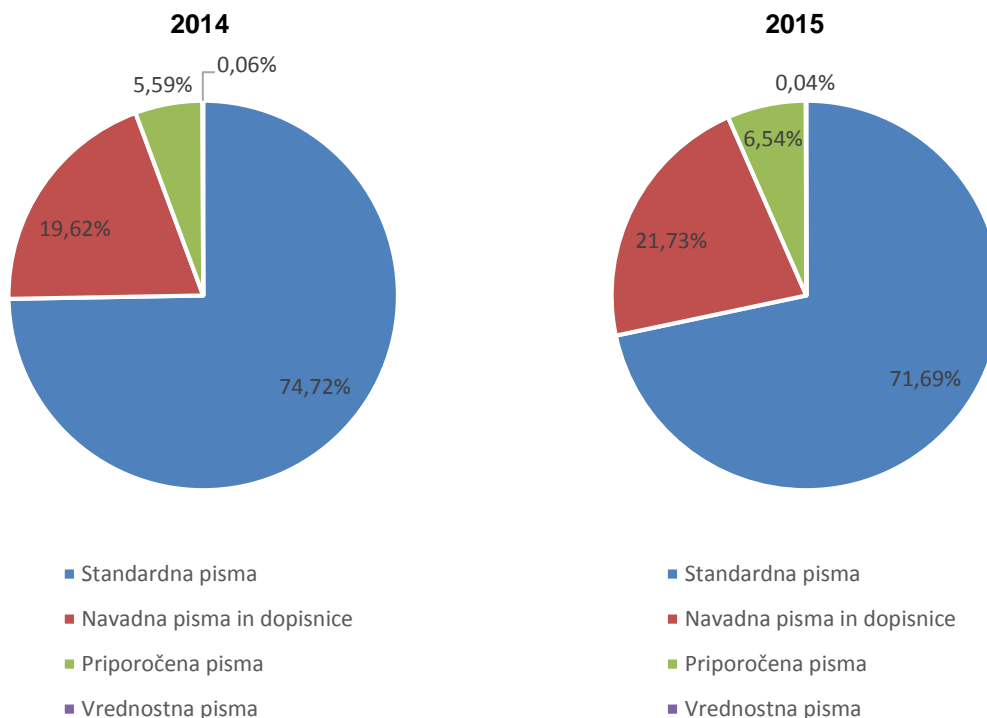
Trg pisem notranjega prometa v veliki večini tvorijo pisma, ki spadajo v nabor univerzalne storitve (slika 9).

Slika 9: Delež količin pošiljk na trgu pisem vseh izvajalcev poštnih storitev med pismi znotraj univerzalne storitve in pismi izven le-te v notranjem prometu



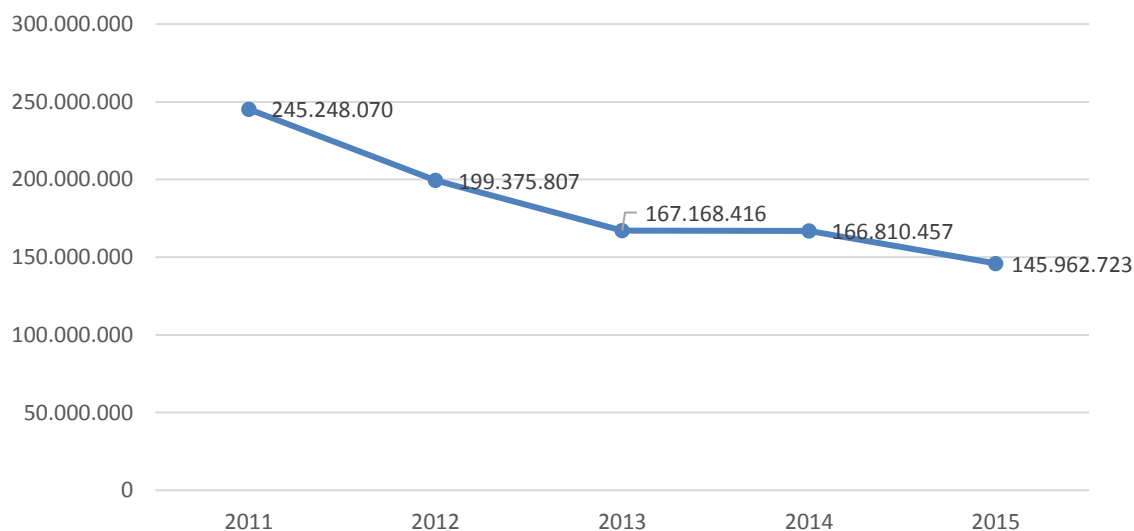
Trg pisem univerzalne storitve v notranjem prometu, brez tiskovin in pošiljk za slepe in slabovidne, katerih skupno število je bilo v letu 2015 slabih 160 mio pošiljk, tvorita v glavnem standardno in navadno pismo s 146 mio pošiljk. To razmerje se iz leta v leto praktično ne spreminja. Npr. v letu 2013 je bil delež standardnega pisma v primerjavi z ostalimi pisemskimi pošiljkami znotraj univerzalne storitve 72 %, v letu 2014 slabih 75 %, v letu 2015 pa ponovno 72 %. Pisma iz naslova univerzalne storitve se drastično zmanjšujejo. Pri tem je potrebno upoštevati dejstvo, da je to zmanjšanje tudi posledica delnega prehoda te storitve na t.i. poslovno pismo in na pisma v dostopu do omrežja. Od leta 2011 do leta 2015 so pisma univerzalne storitve upadle za več kot 100 mio pošiljk, se pa vsako leto povečujejo npr. pošiljke iz dostopa do omrežja. Samo med letoma 2014 in 2015 so se standardna in navadna pisma v dostopu do omrežja povečala za skoraj 6 mio pošiljk.

Slika 10: Delež količin pošilk znotraj trga pisem univerzalne storitve v notranjem prometu



Slika 11 sicer kaže na približno 40 % upad standardnega in navadnega pisma ter dopisnic v letu 2015 v primerjavi z letom 2011. Pri interpretaciji tega podatka je potrebna določena pazljivost, saj ta upad, kot omenjeno že zgoraj, ni povezan zgolj z upadom količin teh pošilk na trgu. Delno, in sicer približno 19 % so se količine standardnega in navadnega pisma prenesle na Izvajalce zamenljivih poštних storitev oz. na količine dostopa do omrežja, delno pa je standardno pismo zamenjala storitev Pošte Slovenije izven okvira univerzalne storitve, in sicer poslovno pismo.

Slika 11: Število skupnih količin standardnega in navadnega pisma ter dopisnic



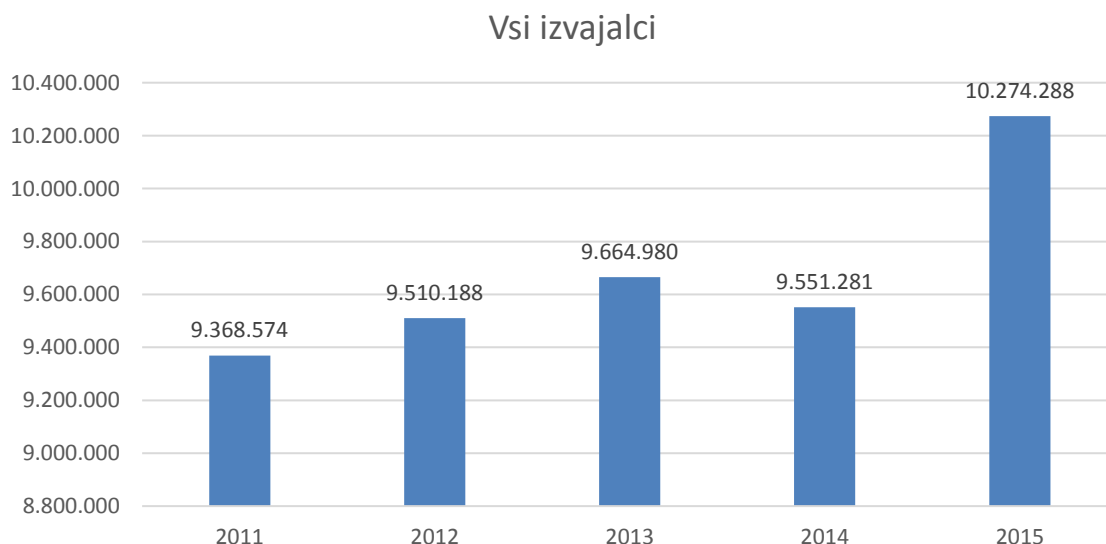
V čezmejnem prometu izvaja prenos pisem v glavnem Pošta Slovenije, ki je v letu 2015 prenesla 17.159.998 pisem v letu 2014 pa 18.246.604 pisem, kar pomeni, da je tudi čezmejni promet v letu dni upadel za približno 1 mio pošilk. Ostali izvajalci poštних storitev so v čezmejnem prometu prenesli manj kot 1 % prenesenih pisem zato podrobnejša obravnava količin pisem v čezmejnem prometu ni smiselna.

7. Trg prenosa paketov

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

Trg paketnih pošilk v notranjem prometu je v letu 2015 obsegal 10,3 mio paketov, v 2014 pa 9,5 mio paketov, kar pomeni, da se je paketni trg v letu dni okrepil za 800.000 pošilk. Največji delež na trgu prenosa paketov v notranjem prometu, podobno kot pri pismih, pripada Pošti Slovenije. Sicer pa poleg le-te paketno dostavo izvajajo v notranjem prometu še Maksmail d.o.o., DPD d.o.o., Adi Lampret s.p. in GLS d.o.o. in Kurirček d.o.o.

Slika 12: Količine prenosa paketov v notranjem prometu

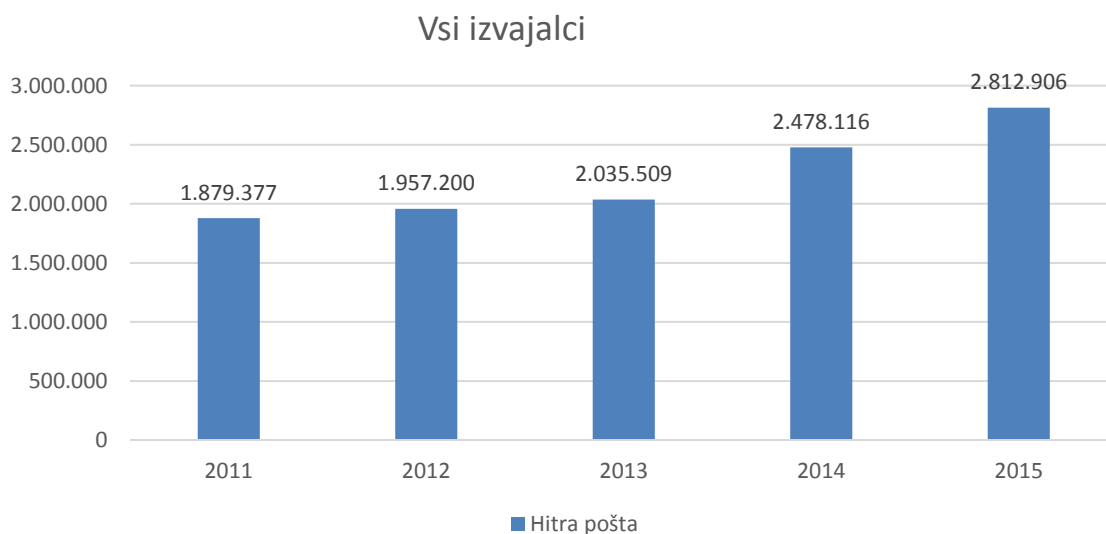


V čezmejnem prometu so v letu 2015 imeli največji delež na trgu paketov Vsi ostali izvajalci poštnih storitev, med njimi še posebej Ostali izvajalci. Po količini je celoten trg paketov v letu 2015 znašal 1.7 mio paketov. V primerjavi z letom 2014 se je ta trg okrepil za 16 %.

8. Trg prenosa hitre pošte

Segment trga, ki ga obsega prenos hitre pošte se ne loči glede na obliko pošiljke ali njeno vsebino temveč v kategorijo hitre pošte spadajo vse pošiljke, ki imajo krajši rok prenosa, kot to velja za prenos običajnih (npr. standardnih in navadnih) pisem in paketov. Iz slike 13 je razvidno, da količine na tem trgu iz leta v leto skupno rastejo. Na trgu hitre pošte imajo Ostali izvajalci poštne storitev večinski delež.

Slika 13: Količine prenosa hitre pošte (paketov in dokumentov) v notranjem in čezmejnem prometu



9. Trg prenosa drugih poštних storitev in ostalih storitev

Trg prenosa naslovljenih publikacij sta si v letu 2015 v glavnem delila Pošta Slovenije in podjetje Izberi d.o.o., in sicer v razmerju 35 % proti 65 %. Manj kot 1 % teh pošilk sta v letu 2015 imela tudi Maksmail d.o.o. in pa Adi Lampret s.p. Pri Pošti Slovenije so znotraj te primerjave poleg publikacij upoštevane še storitve tiskovine, ki spada med univerzalno storitev. V prejšnjih letih sta prenos teh pošilk izvajala, sicer z majhnimi količinami, Adi Lampret s.p. in DPD d.o.o.

Prenos naslovljene direktne pošiljke so v letu 2015 izvajali Pošta Slovenije, Maksmail d.o.o., Izberi d.o.o., Adi Lampret s.p. in Kurirček d.o.o. Pošta Slovenije ima skoraj celoten delež teh pošilk, saj Vsi ostali izvajalci poštних storitev ne dosegajo skupno niti 1 %. Podobno velja za nenaslovljene pošiljke⁶, ki jih je, glede na odgovore izvajalcev poštних storitev, v letu 2015 prenašala po večini le Pošta Slovenije. Manj kot 1 % skupne količine je v letu 2015 imel še Maksmail d.o.o. Tudi v letu 2013 in 2012 je večinski delež teh pošilk imela prav tako Pošta Slovenije.

Spodaj je podan tabelaričen prikaz nekaterih dodatnih storitev, ki jih izvajajo izvajalci poštних storitev brez Pošte Slovenije. Kot je razvidno iz tabel 1 in 2, terminsko dostavo pošilk v letu 2015 ponuja svojim uporabnikom enajst izvajalcev poštних storitev, medtem ko jih nudi brezplačno ponovno dostavo osem.

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

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

⁶ Skladno z ZPSto-2 nenaslovljene in delno naslovljene pošiljke ne spadajo med poštne storitve (kot tudi ne storitve, ki jih pošiljatelj izvede sam ali kadar je pošiljatelj istočasno tudi naslovnik).

Tabela 1: Izvajalci zamenljivih poštnih storitev

2014	IZBERI	EPPS	INFORMATIKA	KRO ⁷	MAKSMAIL ⁸
Prenos pisemskih pošilk	DA	DA	DA	DA	DA
Prenos paketnih pošilk	NE	NE	NE	NE	DA
Prenos nenaslovljenih pošilk	DA	NE	NE	NE	DA
Terminska dostava pošilk (dostava ob vnaprej določeni uri)	DA	NE	NE	NE	DA
Sobotna dostava pošilk	DA	NE	NE	NE	NE
Brezplačna ponovna dostava pošilk	DA	NE	NE	NE	NE
Prevzem in dostava na poštna okenca Pošte Slovenije	NE	NE	DA	DA	DA
Dodatna storitev carinjenja pošilk in skladiščenje	NE	NE	NE	NE	NE
Predpriprava pošilk	DA	DA	DA	DA	DA
Spletni programi za pomoč uporabnikom	NE	NE	NE	NE	NE
Paketomat	NE	NE	NE	NE	NE

Tabela 2: Ostali izvajalci poštnih storitev

2014	ADI LAMPRET	CITY EXPRESS	DHL ⁹	DPD	GLS	KLADE LOGISTIKA	KURIRČEK ¹⁰	TNT	UPS
Prenos pisemskih pošilk	DA	NE	NE	NE	NE	NE	DA	NE	NE
Prenos paketnih pošilk	DA	NE	NE	DA	DA	NE	DA	NE	NE
Prenos nenaslovljenih pošilk	DA	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE
Terminska dostava pošilk (dostava ob vnaprej določeni uri)	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA
Sobotna dostava pošilk	NE	NE	NE	NE	NE	NE	DA	DA	DA
Brezplačna ponovna dostava pošilk	NE	DA	NE	DA	DA	DA	DA	DA	DA
Prevzem in dostava na poštna okenca Pošte Slovenije	NE	DA	NE	DA	NE	NE	DA	NE	NE
Dodatna storitev carinjenja pošilk in skladiščenje	DA	NE	DA	DA	NE	DA	DA	DA	DA
Predpriprava pošilk	DA	DA	NE	DA	DA	NE	DA	DA	DA
Spletni programi za pomoč uporabnikom	DA	DA	DA	DA	DA	DA	NE	DA	DA
Paketomat	NE	NE	NE	NE	DA	NE	NE	NE	NE

⁷ KRO d.o.o. sicer ni podal odgovorov na vprašanje o ostalih storitvah, vendar smo podatke iz preteklih let upoštevali tudi v letu 2015.

⁸ Maksmail d.o.o. sicer ni podal odgovorov na vprašanje o ostalih storitvah, vendar smo podatke iz preteklih let upoštevali tudi v letu 2015.

⁹ DHL Ekspres (Slovenija), d.o.o. sicer ni podal odgovorov na vprašanje o dodatnih storitvah, vendar smo podatke iz preteklih let upoštevali tudi v letu 2015.

¹⁰ Kurirček d.o.o. sicer ni podal odgovorov na vprašanje o dodatnih storitvah, vendar pa smo glede na dejstvo, da je ta družba imela na tem segmentu enake podatke tako v letu 2013, kot tudi 2014, te podatke upoštevali tudi v letu 2015.

10. Razvoj novih storitev

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

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

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

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

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

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

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

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

Družba Informatika je sporočila, da je v marcu 2015 prenehala z izvajanjem poštних storitev. Niso več podaljšali pogodbe o dostopu do omrežja in ukinjajo dejavnost tiskanja ter posledično ustrezno sortiranje.

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

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

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

11. Omrežje in podatki o zaposlenih

11.1 Kontaktne točke

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

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

Na dan 31. 12. 2015 je imela Pošta Slovenije kontaktnih točk v enakem številu kot v letu 2014 in 2013, in sicer 556. V ta okvir sodi 416 pošt, 110 pogodbenih pošt¹¹, kar je 39 več kot v letu 2014, 4 izpostavljena okenca, 24 premočnih pošt in dva poštno logistična centra.

V letu 2015, kot vsa leta do sedaj, sta bili ob posebnih priložnostih odprti začasni pošti Triglav in Krnsko jezero, ki pa v število kontaktnih točk nista všteti.

V okvir poštne omrežja sodita tudi dve paketni pretovorni pošti.

Kot omenjeno zgoraj se je tudi v letu 2015, v okviru izvedbe projekta reorganizacije in optimizacije poštne omrežja Pošte Slovenije, povečalo število delujočih pogodbenih pošt. Njihovo število se je iz 71 pogodbenih pošt v letu 2014 povečalo na 110 pogodbenih pošt v letu 2015.

11.2 Naprave poštne omrežja za sprejem in dostavo pošilk Pošte Slovenije ter število zaposlenih

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

- poštne nabiralniki: 2.322, 8 manj kot v letu 2014, ko jih je bilo 2.330,
- poštne okenca: 1.080, 39 manj kot v letu 2014, ko jih je bilo 1.119,
- št. pogodb v primeru sprejema pri strankah po pogodbi: za leto 2015 so sporočili s strani Pošte Slovenije, da tega podatka ne vodijo, v letu 2014 je bilo le-teh 6.104.

in dostavo poštних pošilk:

- izpostavljeni predalčniki: 1.238, 7 manj kot v letu 2014, ko jih je bilo 1.245,
- poštne predali: 16.588, 34 manj kot v letu 2014, ko jih je bilo 16.622,
- št. pogodb v primeru dostave pri strankah po pogodbi: za leto 2015 so sporočili s strani Pošte Slovenije, da tega podatka ne vodijo, v letu 2014 je bilo le-teh 1.472.

Število zaposlenih se je na Pošti Slovenije v primerjavi z letom 2014 ponovno zmanjšalo, in sicer za 137. Pošta Slovenije je na dan 31.12.2015 zaposlovala skupno 5.831 ljudi, medtem ko na dan 31.12.2014 5.968 ljudi.

¹¹ <http://www.posta.si/opis-storitve/1656/Pogodbene-poste>

11.3 Izvajalci poštних storitev (brez Pošte Slovenije)

Iz zbranih podatkov je možno razbrati, da Vsi ostali izvajalci poštних storitev iz leta v leto nekonsistentno poročajo glede tega, ali imajo poslovalnice za delo s strankami. Prikazane podatke je potrebno jemati z določeno mero previdnosti tudi zaradi dejstva, ker delujejo v okviru nekaterih podjetij poslovalnice, sortirni centri in skladišča v istih prostorih. Največje število objektov za izvajanje poštних storitev ima, enako kot tudi prejšnja leta, podjetje GLS d.o.o.

Skupno število poslovalnic in sortirnih centrov/skladišč se je v primerjavi z letom 2014 povečalo. V letu 2014 je bilo poročenih skupno 26 poslovalnic, v letu 2015 pa kar 477. To povečanje je v glavnem posledica tega, da družba GLS d.o.o. za leto poroča 455 poštних enot in 11 sortirnih centrov. Na njihovi spletni strani je prikazano, da imajo 400 Paketnih trgovin in 25 Paketomatov. V kolikor nebi upoštevali poročenih 455 poštних enot od GLS d.o.o., bi povečanje iz leta 2014 na 2015 bilo zgolj za eno poštno enoto.

Sicer pa se je število zaposlenih pri Ostalih izvajalcih poštних storitev v primerjavi z letom 2014 povečalo za 15, tako da je v letu 2015 znašalo 368, medtem, ko jih le v letu 2014 bilo 353. Pri Izvajalcih zamenljivih storitev pa se je število zaposlenih zmanjšalo za 283 in jih je v letu 2015 znašalo 172, v letu 2014 pa 455. Razlika je posledica tega, da Cetis d.d. ne izvaja več poštних storitev, Cetis direkt d.o.o. pa ne obstaja več, prav tako pa tudi ne Business Express d.o.o.

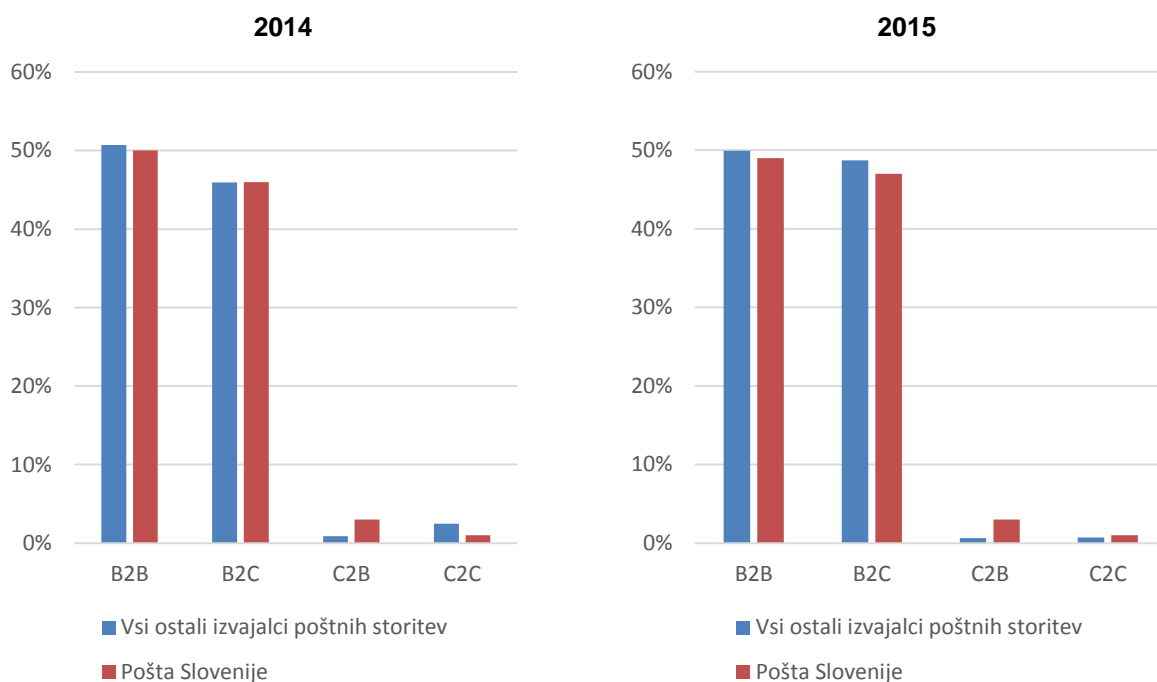
12. Tokovi prenosa poštnih pošiljk

Tokovi prenosa poštnih pošiljk se pri Pošti Slovenije gibljejo med poslovnimi uporabniki¹² (49 %) in med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelji in fizičnimi osebami kot naslovniki¹³ (47 %).

Izredno majhni so deleži tokov med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi subjekti kot naslovniki¹⁴ (3 %) ter med zgolj fizičnimi osebami¹⁵ (1 %). Podobni deleži so zabeleženi skozi vsa leta analiz.

Pri ostalih izvajalcih poštnih storitev je slika tokov zelo podobna kot pri Pošti Slovenije, saj je delež tokov prenosa med poslovnimi osebami (50 %) zelo blizu deležu tokov prenosa med poslovnimi osebami kot pošiljatelji ter fizičnimi osebami kot prejemniki (49 %).

Slika 14: Tokovi prenosa poštnih pošiljk Pošte Slovenije in vseh ostalih izvajalcev poštnih storitev



¹² B2B

¹³ B2C

¹⁴ C2B

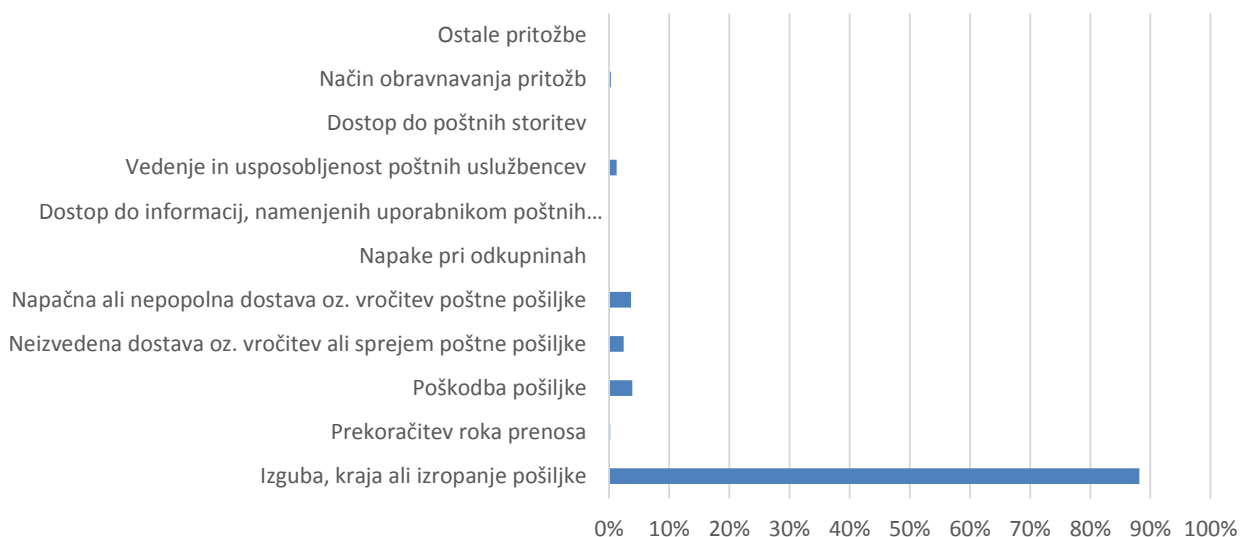
¹⁵ C2C

13. Pritožbe

V skladu z veljavno zakonodajo¹⁶ Pošta Slovenije kot izvajalec univerzalne poštne storitve od 1. marca 2007 vodi in obravnava pritožbe in odškodninske postopke glede na zahteve standarda kakovosti poštne storitve SIST EN 14012 – Poštne storitve – Kakovost storitev – Načela ravnanja s pritožbami. V skladu z določbami ZPSto-2 je dolžan izvajalec univerzalne storitve voditi evidenco s podatki o številu ugovorov in načinu njihove obravnave le za poštne storitve, ki so del univerzalne storitve zato ta analiza ne vsebuje podatkov o ugovorih zoper ostale poštne storitve, ki jih izvaja Pošta Slovenije.

Slika 15 prikazuje stanje v letu 2015, ko je bilo zoper Pošto Slovenije, iz naslova izvajanja univerzalne poštne storitve, vloženih 2.397, kar je 532 več kot leto poprej, ko jih je bilo 1.865. V letu 2015 jih je bilo največ vloženih zaradi izgube ali občutne prekoračitve roka prenosa, in sicer kar 88 %. Od vseh vloženih pritožb jih je bilo v letu 2015 utemeljenih 743 oz. 31 % teh, ki so bile vložene.

Slika 15: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije v 2015

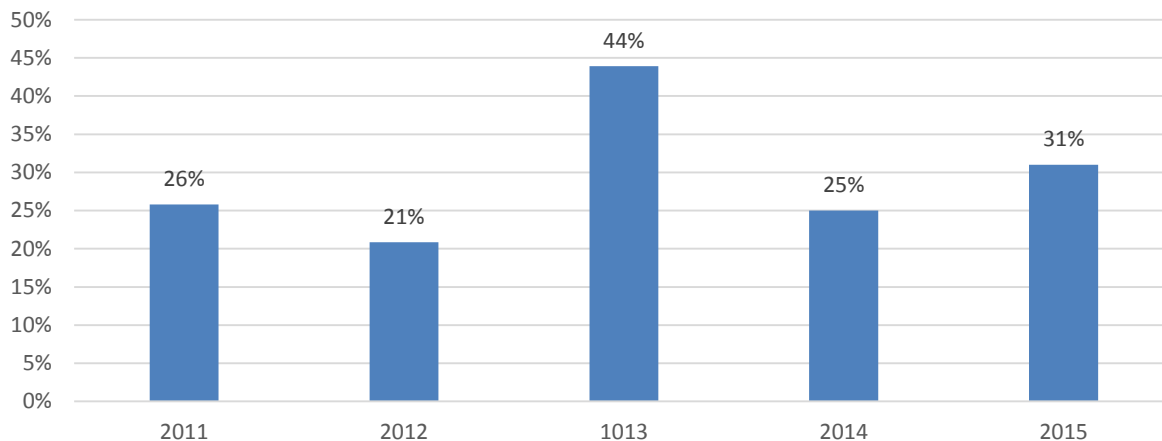


Pošta Slovenije je v letu 2015 izplačala odškodnine za 383 pritožb (88 v notranjem prometu in 295 v mednarodnem poštnem prometu). Povprečen čas, potreben za izplačilo odškodnine pritožniku, ki se šteje od dneva, ko je bila pritožba sprejeta, je bil 60,54 dneva. V letu 2014 je bilo izplačilo izvedeno v 42,15 dneva, kar pomeni skoraj 19 dni prej.

Delež utemeljenih pritožb s plačilom odškodnine v deležu vseh utemeljenih pritožb se je v zadnjem štiriletnem obdobju spreminjal (slika 16).

¹⁶ Do avgusta 2010 glede na Pravilnik o kakovosti in načinu izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS 80/2003, 118/2004 in 37/2006), od tedaj naprej glede na Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 47/2010).

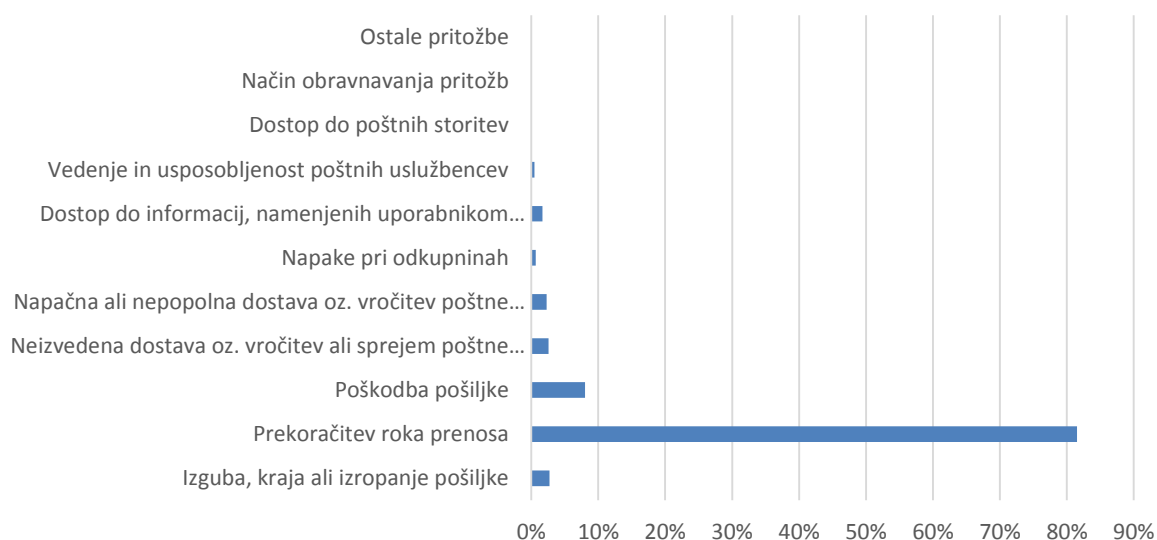
Slika 16: Delež utemeljenih pritožb zoper Pošto Sloveije z izplačano odškodnino (2011 – 2015)



V primeru ostalih izvajalcev poštних storitev je slika glede prejetih in utemeljenih pritožb za leto 2015 podobna kot v primeru Pošte Slovenije pri izvajanju univerzalne poštne storitve, saj je znašal v letu 2015 delež utemeljenih pritožb glede na skupno število vseh vloženih pritožb zoper ravnanje izvajalcev kar 39 %.

Med navedenimi ostalimi izvajalci poštних storitev so prvič upoštevani tudi izvajalci zamenljivih poštних storitev, vendar je njihov delež zanemarljiv, saj je bilo pritožb zoper te le sedem.

Slika 17: Št. prejetih pritožb zoper ostale izvajalce poštних storitev



Utemeljenih pritožb pri vseh ostalih izvajalcih poštних storitev je bilo 8.134.

14. Kakovost

V letu 2015 je osem izvajalcev poštних storitev v svoje poslovanje vključevalo vse bistvene elemente kakovosti: sledenje, merjenje rokov prenosa, zavarovanje in standarde kakovosti storitev, kar je enako kot leta 2014.

Merjenje rokov prenosa poštних pošiljk je v letu 2015 zagotavljalo deset izvajalcev, zavarovanje pošiljk devet izvajalcev, eden manj kot leta 2014, devet pa tudi sledenje, in sicer eden več kot v letu 2014.

V spodnji tabeli 3 prikazujemo elemente kakovosti, ki jih izpolnjujejo posamezni izvajalci poštних storitev. Z rdečo barvo smo označili odgovore, ki so se spremenili glede na leto 2014.

Tabela 3: Kakovost poštних storitev v Sloveniji

2014	Sledenje	Merjenje rokov	Zavarovanje	Standardi
ADI LAMPRET s.p.	NE	NE	NE	NE
City Express d.o.o.	DA	DA	DA	DA
DHL Express d.o.o.	DA	DA	DA	DA
DPD d.o.o.	DA	DA	DA	NE
GLS d.o.o.	DA	DA	DA	DA
IZBERI d.o.o.	NE	DA	NE	DA
TNT Express Worldwide d.o.o.	DA	DA	DA	DA
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	DA	DA	DA	DA
KLADE LOGISTIKA d.o.o.	DA	DA	DA	DA
KURIRČEK d.o.o.	DA	NE	DA	NE
EPPS d.o.o.	NE	NE	NE	DA
INFORMATIKA d.o.o.	NE	NE	NE	NE
KRO d.o.o.	NE	NE	NE	DA
MAKSMAIL d.o.o.	NE	DA	NE	NE
Pošta Slovenije d.o.o.	DA	DA	DA	DA

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

Revidirani rezultati merjenja kakovosti prenosa poštних pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije za leto 2015 so sledeči:

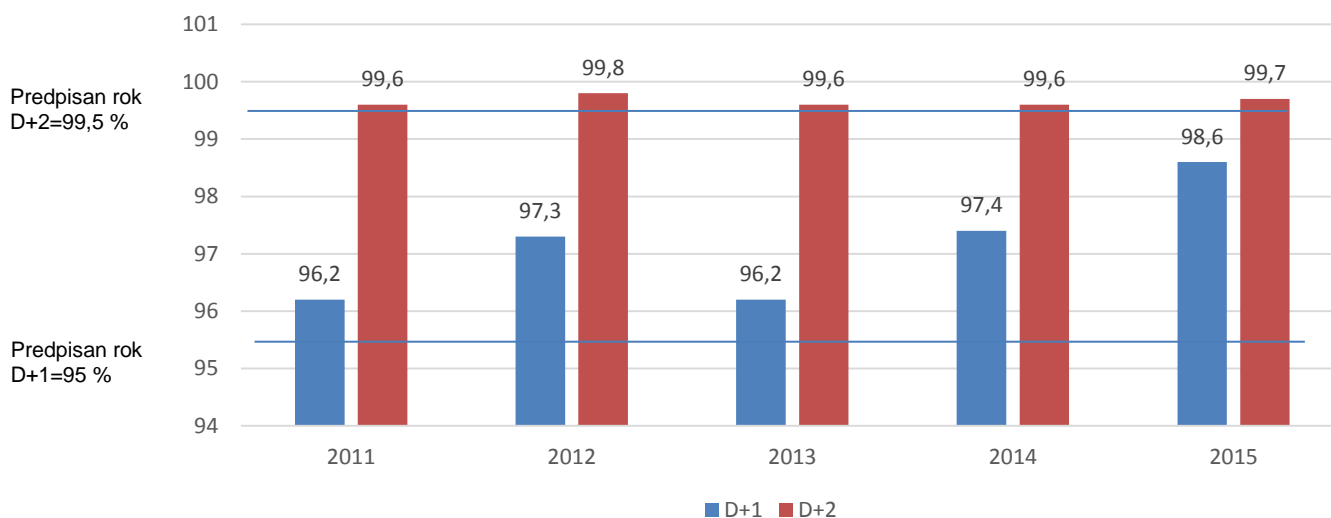
- v enem delovnem dnevu od dneva oddaje (D+1)¹⁷ je bilo prenesenih 98,6 % pošiljk korespondence,

¹⁷ Dan oddaje (D+n) je dan, ko je bila poštna pošiljka oddana na določeni točki dostopa do poštnega omrežja, če se je to zgodilo pred zadnjim časom za sprejem poštних pošiljk na tej točki dostopa na ta dan. Če je bila poštna pošiljka oddana kasneje, se za dan oddaje šteje naslednji dan, ko je mogoč sprejem poštних pošiljk na tej točki dostopa.

- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D+2) je bilo prenesenih 99,77 % pošilk korespondence in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D+3) je bilo prenesenih 99,94 % pošilk korespondence.

Kakovost prenosa poštnih pošilk korespondence v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije v obdobju od leta 2011 - 2014 je prikazana na spodnji sliki.

Slika 18: Kakovost prenosa (D+1 in D+2) poštnih pošilk korespondence Pošte Slovenije (2011 - 2015)

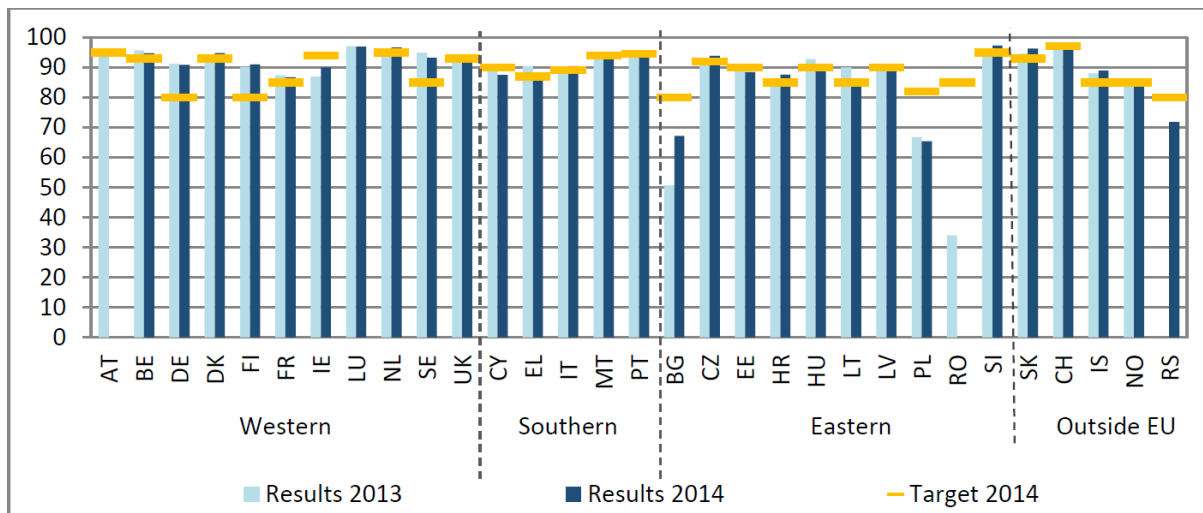


Pošta Slovenije od leta 2010 dalje dosega predpisane roke kakovosti prenosa poštnih pošilk korespondence v notranjem poštnem prometu.

Mednarodna primerjava¹⁸ uvršča Slovenijo, glede na dosežene dejanske rezultate prenosa poštnih pošilk korespondence, med 19 evropskih držav, ki so dosegle predpisan rok prenosa (slika 19). Istočasno so roki prenosa korespondence med najvišje predpisanimi v Evropi.

¹⁸ ERGP report 2014 on the quality of service and end-user satisfaction

Slika 19: Predpisani in dejanski roki prenosa poštnih pošiljk korespondence v roku D+1 v 30 evropskih državah



Vir: ERGP (15) 33, Flash of the ERGP Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling (18.12.2015)

Poleg kakovosti prenosa pisemskih pošiljk pa je Pošta Slovenije zavezana¹⁹ tudi k merjenju kakovosti prenosa poštnih paketov v notranjem poštnem prometu, in sicer glede na zahteve tehničnega poročila SIST-TP CEN/TR 15472 - Poštne storitve - Merjenje časa prenosa paketov z uporabo sistema sledenja "track and trace". Pošta Slovenije mora v enem mesecu prenesti vsaj 80 % poštnih paketov v dveh delovnih dneh (D+2) in vsaj 95 % poštnih paketov v treh delovnih dneh (D+3).

Revidirani rezultati kakovosti prenosa poštnih paketov v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije za leto 2015 so bili sledeči:

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

¹⁹ Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št 47/2010).

15. Zaključek

V letu 2015 so skupni čisti prihodki od prodaje na trgu poštних storitev upadli, predvsem zaradi treh družb, ki so se prenehale ukvarjati s poštними storitvami oz. so bile ukinjene. Prihodki poštne trga iz naslova poštних storitev pa so narasli, predvsem na račun družb, ki se ukvarjajo s paketno dostavo in ekspresno ter kurirsko dejavnostjo. So pa prihodki iz poštних storitev narasli tudi nekaterim Izvajalcem zamenljivih poštних storitev, medtem, ko so Pošti Slovenije upadli.

Na trgu poštних storitev je leto 2015 ponovno kot v prejšnjih nekaj letih zaznamoval padec pisemskega dela poštних storitev, rast pa so beležili paketi in hitra pošta. Pisemski promet kljub padcu storitev še vedno predstavlja jedro vseh poštних storitev, vendar pa enako kot zadnjih nekaj let upada, saj ga zamenjujejo alternative, kot npr. elektronsko komuniciranje. Glede števila izvajalcev poštних storitev je prav tako zaznati padec, saj so kar tri družbe prenehale z izvajanjem poštних storitev. Novih izvajalcev v letu 2015 ni bilo.

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

Delež odhodkov na trgu poštних storitev je prav tako kot pri prihodkih v veliki večini na strani Pošte Slovenije. Vendar pa je v primerjavi z letom 2014 Pošta Slovenije povečala delež skupnih odhodkov, medtem ko je delež odhodkov iz naslova poštних storitev znižala. To bi lahko pomenilo, da se tudi Pošta Slovenije počasi umika iz klasičnega izvajanja poštних storitev in vlaga v tiste dejavnosti, ki so tržno bolj zanimive.

Na pisemskem trgu je dolgoročno opazen padec količin pisem, s tem, da je ta padec najizrazitejši pri Pošti Slovenije. Razlog zgoraj omenjenemu padcu pisem pri Pošti Slovenije ni zgolj sam padec količin, ampak predvsem porazdelitev določenega deleža teh pisem med vse druge izvajalce poštних storitev, predvsem med izvajalce zamenljivih poštних storitev. Popolnoma drugačna je slika na trgu paketov in hitre pošte, ki sta v porastu, še posebej pa je ta rast izrazita v čezmejnem prometu.

Trg prenosa naslovljenih publikacij sta si v letu 2015 v glavnem delila Pošta Slovenije in podjetje Izberi d.o.o. Pri prenosu naslovljene direktne pošiljke in nenaslovljene pošiljke pa praktično konkurenca ne obstaja.

Pošta Slovenije je v letu 2015, v primerjavi z letom 2014, zmanjšala število poštних nabiralnikov, poštних predalov in izpostavljenih predalčnikov, obdržala pa je enako število kontaktnih točk, s tem, da je povečala število pogodbenih pošt. Na celotnem trgu poštних storitev se je zmanjšalo število zaposlenih, kar kaže, da so fiksni stroški omrežij za izvajanje poštних storitev še vedno visoki in da izvajalci skušajo le te čim bolj optimizirati. Število prejetih pritožb se je v primerjavi s predhodnim letom povečalo. Sicer pa Pošta Slovenije še vedno drži zelo visoko stopnjo kakovosti, kar so potrdili, kot vsako leto, tudi rezultati merjenja rokov prenosa.