



AKOS

# Analiza trga poštних storitev v Republiki Sloveniji v letu 2017

Ljubljana, december 2018

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

## Kazalo vsebine

1.	Uvod .....	5
2.	Metodologija in vzorec .....	7
3.	Izvajalci in zaposleni .....	9
3.1.	Izvajalec univerzalne poštne storitve .....	10
3.2.	Izvajalci brez pridobljenega sklepa .....	11
3.3.	Izvajalci z ugotovitvenim sklepom .....	11
4.	Omrežje in kakovost storitev .....	13
4.1.	Izvajalec univerzalne storitve .....	14
4.2.	Izvajalci brez pridobljenega sklepa .....	18
4.3.	Izvajalci zamenljivih storitev .....	18
5.	Prihodki .....	19
6.	Trg prenosa pisem .....	21
6.1.	Izvajalec univerzalne poštne storitve .....	23
6.2.	Vsi ostali izvajalci .....	25
6.3.	Hitra pošta - dokumenti .....	25
7.	Trg prenosa paketov .....	26
7.1.	Čezmejni trg prenosa paketov .....	26
7.2.	Hitra pošta - blago .....	27
8.	Ostalo .....	28
8.1.	Trg prenosa drugih poštnih in ostalih storitev .....	28
8.2.	Razvoj novih storitev .....	28
8.3.	Tokovi prenosa .....	29
8.4.	Pritožbe .....	29

## Pomen izrazov

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

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

**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.

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

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

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

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

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

**Poštna pošiljka** je pošiljka, ki je naslovljena v končni obliki, v kakršni jo bo prenesel izvajalec poštних storitev. Poleg 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 1. Uvod

Analiza trga poštних storitev je sektorska mikroekonomska raziskava, ki jo letno pripravi Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija). Namen analize je preučiti ponudbeno stran na trgu poštних storitev, razvitost trga in konkurenco ter gibanje trendov. Cilj analize je ugotavljanje stanja na trgu, ter primerjava s preteklimi podatki, da bi se zagotovila podlaga za ugotavljanje gibanja v prihodnje.

Analiza nastaja v trenutku, ko je sektor sredi velikega prestrukturiranja, ter verjetno zadnjem mirnem letu pred začetkom sprememb regulatornega okvirja.

Na trgu se dogajajo velike spremembe v potrebah in na to se bolj ali manj uspešno prilagaja ponudbena stran (izvajalci poštних storitev) s spremembami svojih poslovnih modelov, optimiziranjem procesov, ter velikimi vlaganji tako v optimiziranje logističnih procesov, kot tudi razvoj novih produktov.

Na področju EU so se v obdobju 2013 do 2016 letno zniževale količine pisemskih pošilk povprečno za 4 %, kar je posledica spremenjenih navad uporabnikov poštних storitev, ki zamenjujejo klasično pisno korespondenco za elektronske substitute (e-substitucija). V istem obdobju pa so rastle letne količine paketov v povprečju za 13 %, kar je posledica spremenjenih nakupovalnih navad, kot tudi globalizacije mednarodne trgovine.

Analiza je nastala v letu 2018, ko se je na Evropskem nivoju sprejela Uredba (EU) 2018/644 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 18. aprila 2018 o storitvah čezmejne dostave paketov (v nadaljevanju: uredba o čezmejni dostavi paketov) in na ta način začrtala pomembnost paketne dostave, kot enega izmed generatorjev e-trgovine.

Z močno transformacijo in prehajanjem iz glavnega stebra panoge - korespondence (kot nosilca sporočil) v prenos blaga v paketnih pošilkah se posledično spreminjanja tudi strateška lokacije trga poštних storitev, ki je bil še desetletje nazaj krepko na presečišču med trgovom oglaševanja, trgovom komunikacij in trgovom transporta oz. logistike na del, kjer lahko bolj govorimo o specializiranem trgu znotraj trga transporta/logistike. Očitno pri tej poti je tudi dejstvo, da se uredba o čezmejni dostavi paketov ni omejila na trg poštних storitev, temveč je segla dalj, saj govori le o (~~poštних~~) paketih in (~~poštних~~) izvajalcih dostave paketov.

V analizi trga za leto 2017 je agencija v vprašalnike za pridobivanje podatkov vključila določena vprašanja, kot izhajajo iz uredbe o čezmejni dostavi paketov, saj je vprašalnike za pridobivanje podatkov opremila z dodatnimi vprašanji in podvprašanji (države destinacije pri čezmejnih pošilkah v prispetju in odpravi, številu podizvajalcev ipd.).

Analiza nadaljuje izhodišča in podatke iz predhodnih analiz, vendar nekoliko spreminja fokus spremljanja izvajalcev in podatkov, ter daje nastavke za kvalitativnejšo analizo v prihodnje.

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

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

- Stabilen trend glede števila izvajalcev poštnih storitev, s stalnim jedrom ter vstopajočimi in izstopajočimi mikro podjetji (običajno s.p.-ji).
- Povišanje števila zaposlenih, kot posledica drugačnega poročanja dveh izvajalcev.
- Rast števila kontaktnih točk za neposredno delo z uporabniki na račun vseh ostalih izvajalcev poštnih storitev, ob krčenju omrežja izvajalca univerzalne poštne storitve.
- Stabilno visoko kakovostne poštne storitve in visoko zadovoljstvo uporabnikov poštnih storitev.
- Rast čistih prihodkov Pošte Slovenije d.o.o. za 2,6 % in konstanten 2/3 delež trga na prihodkovni ravni.
- Padec količin pisemskih pošiljk za 2,3 % ob 3,7 % padcu pisem znotraj univerzalne storitve.
- Padec deleža Pošta Slovenije d.o.o. na pisemskem trgu na 84 %, vendar dostavi skozi svoje omrežje skoraj vse količine pisem na trgu.
- Rast hitre pošte - dokumentov v notranjem prometu za 10 %.
- Rast količin na trgu paketov v letu 2017 je bila 14 % glede na leto 2016.
- Rast količin na čezmejnem trgu paketov je bila v letu 2017 45 %. Rast je posledica selitve količin iz paketne hitre pošte, saj vsi paketi postajajo vse bolj "ekspresni".

## 2. Metodologija in vzorec

Analiza trga za leto 2017 je naslednja v nizu izdaj, ki jo agencija pripravlja že od leta 2004 in objavlja na svoji spletni strani. Podatki, ki so v analizi primerjani se nanašajo na izvajalce poštних storitev, ki so bili vpisani v posameznem letu v evidenci agencije<sup>1</sup> in ki so bili to leto dejavni (31.12.2017).

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

Podatki so se pridobivali s pomočjo vpogleda v evidence AJ PES, družbe Bisnode in Statističnega urada RS ter s pregledom raznih poročil in analiz s področja poštних storitev (notranjih, poročil ERGP, Copenhagen Economics ipd.). Glavni vir podatkov so bili izpolnjeni vprašalniki izvajalcev poštних storitev, ki jih je agencija poslala dne 9. 5. 2018 s številko zadeve 3832-33/2018.

S podatki in vpogledi v javne evidence AJ PES je agencija pridobila podatke oz. v nekaterih primerih s primerjavo ali preverjanje podatkov, ter osnovne podatke o zaposlenosti in prihodkih slovenskih podjetij v letu 2017. Raziskava, ki je v analizi direktno uporabljena je študija »Main Developments on the Postal Sector 2013-2016«, ki jo je leta 2018 izdelala za Evropsko komisijo svetovalna družba Copenhagen Economics. Pri pridobivanju podatkov od slovenskih izvajalcev, je agencija uporabila nekoliko spremenjene vprašalnike, glede na predhodno leto, za vsako izmed skupin izvajalcev, ki so še vedno razdeljeni v tri skupine in posledično dobijo minimalno različne vprašalnike:

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

Za leto 2017 temeljijo podatki na podatkih Pošte Slovenije d.o.o. (izvajalec univerzalne poštne storitve), štirih izvajalcev z ugotovitvenim sklepom (izvajalcev zamenljivih poštних storitev<sup>2</sup>), ter devetih izvajalcev brez sklepa, kar je za enega izvajalca z ugotovitvenim sklepom manj kot leta 2016. Podatki prejšnjih let s katerimi so podatki primerjani temeljijo na podatkih iz vprašalnikov za prejšnja leta in se niso preverjali in morebiti spreminjali.

*Tabela 1: Pregled števila izvajalcev vključenih v analizo*

	2016	2017
Izvajalec univerzalne storitve	1	1
Izvajalci brez sklepa	9	9
Izvajalci z ugotovitvenim sklepom	5	4

Kategorije izvajalcev glede na njihov licenčni status je tudi osnovna segmentacije trga, kjer pa prihaja do večjih obsegov izvajanja storitev, kot bi bilo razvidno iz same segmentacije glede na obliko licence. Na primer Pošta Slovenije d.o.o., kot izvajalec univerzalne storitve, ne izvaja le teh temveč je izvajalka na vseh področjih poštних storitev. Analiza v nadaljevanju preide iz segmentiranja na osnovi licenc na

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

<sup>2</sup> 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 poštno 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.).

segmentiranje na osnovi osnovnih vrst storitev: pisma, paketi in hitra pošta kot podtrg. Agencija pri segmentiranju na osnovi storitev, sledi dosedanjemu pojmovanju in definicijam iz Zakona o poštних storitvah (Ur. l. RS, št. 51/09, 77/10, 40/14 – ZIN-B in 81/15; v nadaljevanju: ZPSto-2), kjer se za segmentiranje uporablja oblika pošiljke in ne vsebina. V prihodnje se bo ta segmentacija verjetno preusmerila v vsebino in bomo imeli pošiljke z dokumenti in pošiljke z blagom<sup>3</sup>.

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

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

---

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



### 3. Izvajalci in zaposleni

V letu 2017 v samem številu izvajalcev poštne storitve ni velikih premikov, kar je nadaljevanje stabilnega trenda. Na trgu je zaznati stalno jedro izvajalcev, pridružijo se jim mikro podjetja, ki se kasneje, čez leto ali dve umaknejo iz evidence izvajalcev. Opisano je posledica zelo nizkega vstopnega praga (obvestilo z osnovnimi podatki o izvajalcu in storitvah, ki jih bo izvajal), vendar je novim izvajalcem težko pridobiti količine pošiljk, ki zagotavljajo izkoriščanje ekonomije obsega (s padanjem stroškov na enoto storitve).

Število izvajalcev, ki so v letu 2016 in 2017 sodelovali v analizi je razvidno iz tabele 1 in je drugačno od števila izvajalcev v tabeli 2, saj v analizi trga sodelujejo le izvajalci, ki dejansko izvajajo storitve v določenem letu. Istočasno pa je v evidenci izvajalcev poštne storitve, ki jo vodi agencija družba Izberi d.o.o. vodena pod kategorijo izvajalcev zamenljivih storitev in izvajalcev brez sklepa, ki pa jo za potrebe analize agencija vodi med izvajalci zamenljivih storitev.

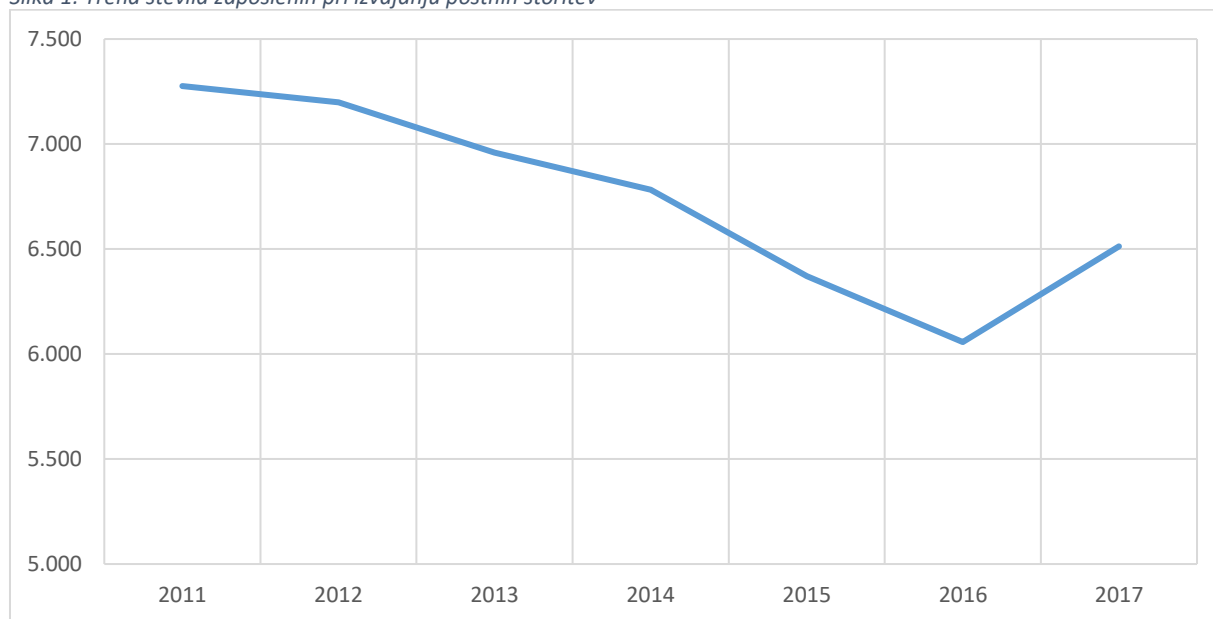
Tabela 2: Pregled števila izvajalcev

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

Vir: AKOS, december 2018.

Izvajalci poštne storitve so imeli v letu 2017 6512 zaposlenih, kar je 7,5 % več zaposlenih, kot v letu prej, kar je posledica drugačnega vodenja in poročanja dveh izvajalcev, ki pa dejansko ne zaposlujeta več ljudi, kot v letu 2016.

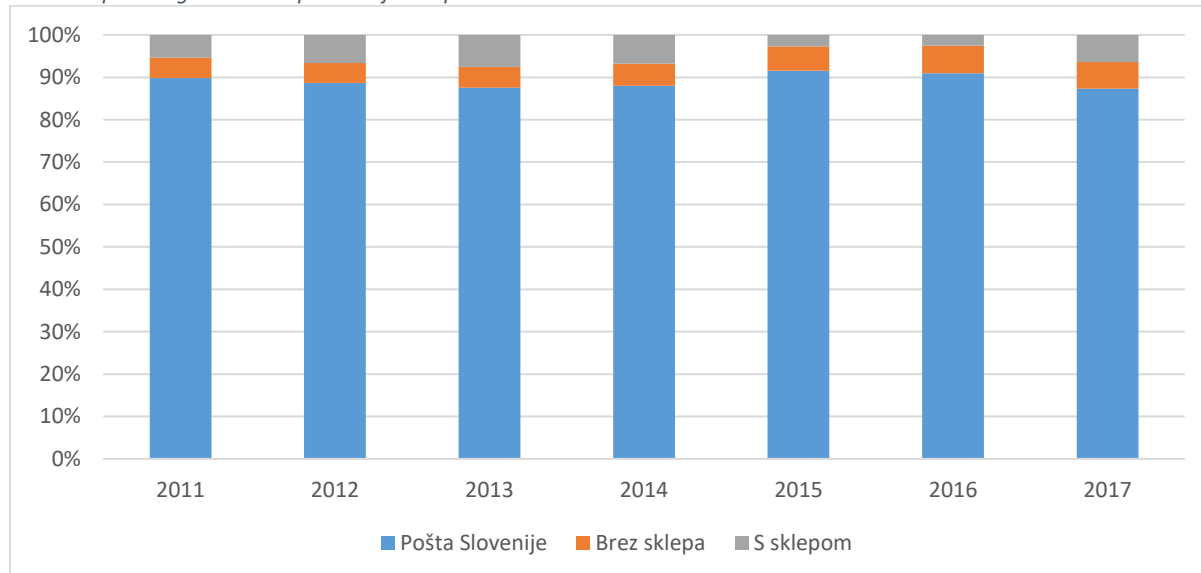
Slika 1: Trend števila zaposlenih pri izvajanju poštne storitve



Vir: AKOS, december 2018.

Pošta Slovenije je največji zaposlovalec na trgu poštne storitve in je v letu 2017 zaposlovala 87,3 % vseh zaposlenih na trgu. Njen delež se od leta 2011 minimalno spreminja.

Slika 2: Zaposleni glede na skupine izvajalcev poštne storitve



	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Pošta Slovenije</b>	89,8%	88,7%	87,6%	88,0%	91,5%	91,0%	87,3%
<b>Brez sklepa</b>	4,9%	4,7%	4,9%	5,2%	5,8%	6,5%	6,2%
<b>S sklepom</b>	5,3%	6,6%	7,5%	6,8%	2,7%	2,6%	6,4%

Vir: AKOS, december 2018.

### 3.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve

Na trgu v Republiki Sloveniji smo imeli v letu 2017 enega izvajalca univerzalne poštne storitve in sicer Pošto Slovenije d.o.o., ki je bila na podlagi 3. in 5. člena ZPSto-2 izvajalec univerzalne poštne storitve v skladu z odločbo številka 3831-14/2013/3 z dne 16. 4. 2013, ki jo je leta 2018 za novo pet letno obdobje nadomestila odločba številka 3831-17/2018/4 z dne 28. 5. 2018. Pošta Slovenije d.o.o. ima dolžnost zagotavljati univerzalno storitev po predpisani kakovosti vsem uporabnikom poštne storitve na celotnem ozemlju Republike Slovenije pod enakimi pogoji trajno, redno in nemoteno.

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

Število zaposlenih se je na Pošti Slovenije d.o.o. v primerjavi z letom 2016 minimalno povečalo, kar je nasproten trend letu prej, ko jih je s prenosom na invalidsko podjetje znižala za 5 %. Od leta 2011 je Pošta Slovenije d.o.o. zmanjšala število zaposlenih za 13 %.

### 3.2. Izvajalci brez pridobljenega sklepa

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

Pravna podlaga omogoča izvajanje poštних storitev na podlagi »splošnega dovoljenja« tj. brez upravnega akta agencije in sicer na podlagi obvestila, ki je podlaga za vpis v uradno evidenco. Agencija uporablja za izvajalce poštних storitev brez pridobljenega sklepa skupno ime »Ostali izvajalci«. V letu 2017 je na trgu delovalo 14 izvajalcev brez sklepa, medtem ko je agencija s pomočjo vprašalnikov pridobila podatke od naslednjih 9 izvajalcev, ki so zajeti v tej analizi:

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

Trije izvajalci A2B distribucija d.o.o, ADPOST d.o.o. in Klade logistika d.o.o. v letu 2017 niso izvajali storitev, medtem ko Boštjan Lukežič s. p. ni več izvajalec poštних storitev. Za leto 2017 smo prvič pridobili podatke od Sonček telegrami s.p., ki pa je v letu 2018 obvestil agencijo o prenehanju izvajanja.

Število zaposlenih se je pri izvajalcih brez sklepa oz. ostalih izvajalcih povečalo v letu 2017 za 3,8 % glede na leto 2016. Število zaposlenih se je zvišalo že četrto leto zapored (leta 2014, 2015 in 2016).

### 3.3. Izvajalci z ugotovitvenim sklepom

V letu 2017 so izvajali poštne storitve, s pridobljenim ugotovitvenim sklepom in s pogodbo s Pošto Slovenije d.o.o. za dostop do poštne infrastrukture ali storitev, štiri izvajalci, ki so v nadaljevanju imenovani tudi »Izvajalci zamenljivih poštних storitev<sup>4</sup>«. Glede na leto 2016 je eden izvajalec manj, saj je Informatika d.d. prenehala z izvajanjem poštних storitev.

Izvajalci zamenljivih poštних storitev zajeti v analizi trga so:

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

---

<sup>4</sup> Izvajanje zamenljivih poštних storitev v praksi pomeni, da Pošta Slovenije d.o.o. omogoča dostop za sortirane pošiljke, ki so po vsebini zamenljive z univerzalno poštno storitvijo, do regijskih sprejemnih pošt v primeru prvega in drugega dostopa ter dostop do dostavnih ali izročilnih pošt v primeru tretjega dostopa. Izvajalec zamenljivih poštних storitev mora na regijsko sprejemno pošto Pošte Slovenije d.o.o. dostaviti sortirane pošiljke, in sicer v primeru prvega dostopa po posameznih dostavnih poštah, v primeru drugega dostopa po posameznem dostavnem okraju ter v primeru tretjega dostopa po posameznem dostavnem okraju na dostavno pošto, slednja pa izvede preostale faze prenosa teh pošiljk.

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

Izvajalci zamenljivih storitev so imeli v letu 2017 267 % več zaposlenih. Porast je na račun izvajalca Izberi d.o.o, ki od 2017, za razliko od prejšnjih let, sporoča vse zaposlene. Kljub enemu izvajalcu manj je v tej skupini občutna rast števila zaposlenih glede na leto 2016, ko jih je bilo 10 % manj glede na leto 2015, kar je bil rezultat izstopa podjetja Informatika d.d. iz poštnega trga.

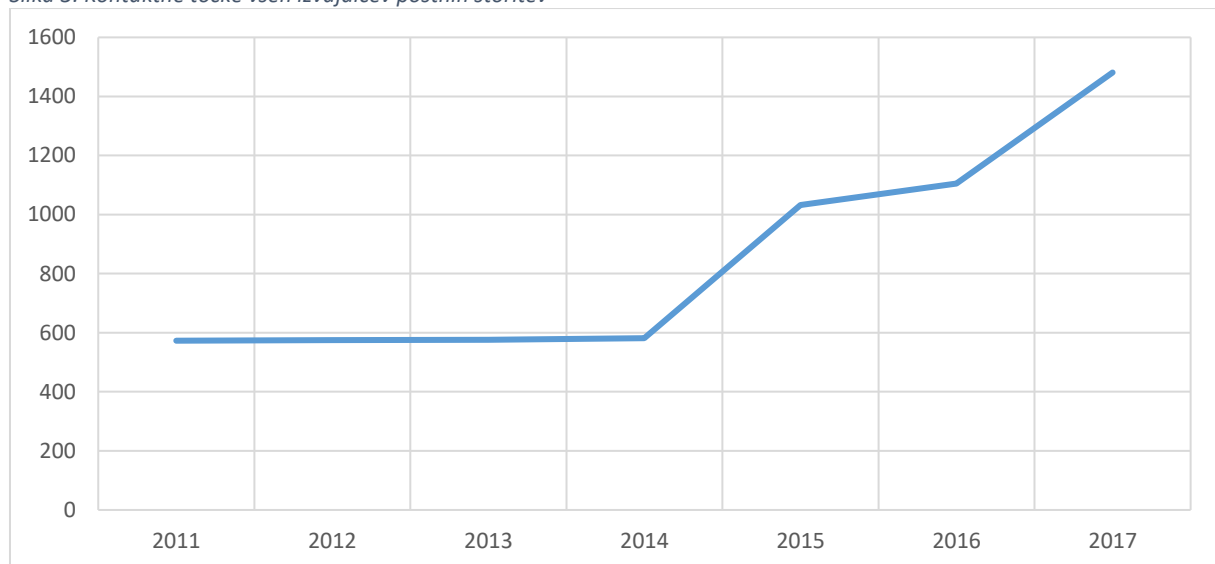
## 4. Omrežje in kakovost storitev

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

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

Število kontaktnih točk se je leta 2017 zvišalo in sicer za 34 % glede na leto 2016.

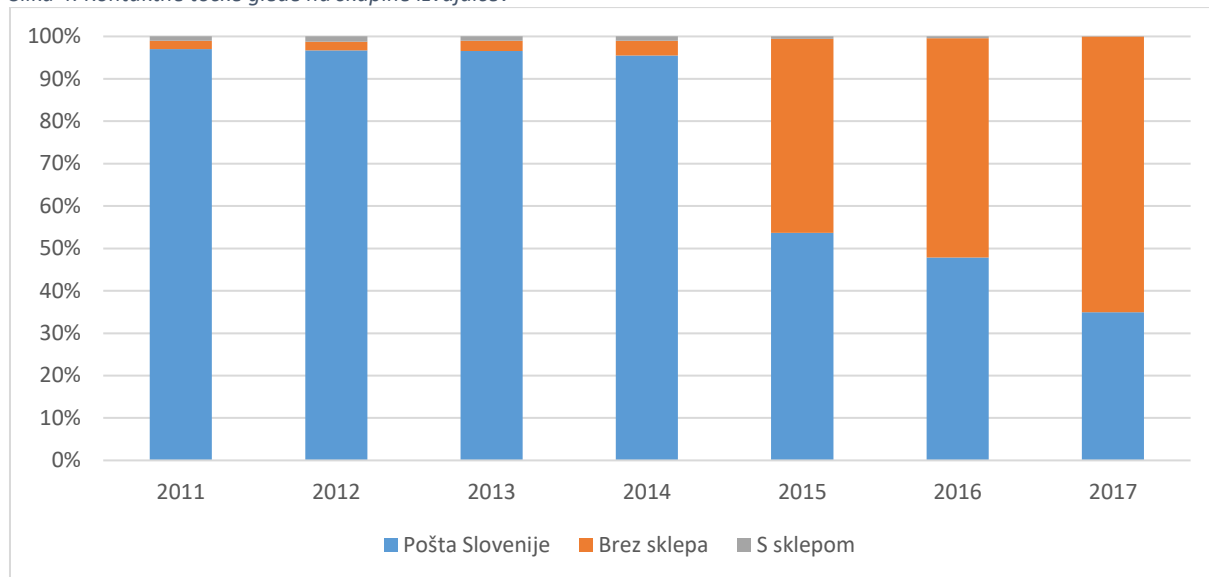
Slika 3: Kontaktne točke vseh izvajalcev poštних storitev



Vir: AKOS, december 2018.

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

Slika 4: Kontaktne točke glede na skupine izvajalcev



	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Pošta Slovenije</b>	97,0%	96,7%	96,5%	95,5%	53,7%	47,9%	35,0%
<b>Brez sklepa</b>	1,9%	2,1%	2,4%	3,4%	45,7%	51,7%	65,0%
<b>S sklepom</b>	1,0%	1,2%	1,0%	1,0%	0,6%	0,5%	0,1%

Vir: AKOS, december 2018.

Uporabniki poštних storitev, kot pravne ali fizične osebe imajo na voljo nabor kakovostnih storitev po različnih cenah (ki niso tema te analize) glede katerih izkazujejo visoke ocene zadovoljstva, kar je razvidno iz raziskav agencije, ki se nanašajo na zadovoljstvo tako s poštними storitvami<sup>5</sup>, kot v letu 2018 tudi z zadovoljstvom uporabnikov po zaprtju kontaktnih točk<sup>6</sup>.

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

#### 4.1. Izvajalec univerzalne storitve

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

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

<sup>5</sup> Raziskave so na voljo na spletnih strani agencije <https://www.akos-rs.si/raziskave-o-zadovoljstvu-uporabnikov>.

<sup>6</sup> Raziskava je na voljo na spletni povezavi [https://www.akos-rs.si/raziskava-zadovoljstva-uporabnikov-po-zaprtju-kontaktnih-post-v-letu-2018](https://www.akos-rs.si/raziskava-zadovoljstva-uporabnikov-po-zaprtju-kontaktних-post-v-letu-2018).

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

Na dan 31. 12. 2017 je imela Pošta Slovenije d.o.o. 341 pošt, 153 pogodbenih pošt in 24 premičnih pošt, kar je skupno 518 kontaktnih točk za delo z uporabniki ter 2 poštno logistična centra. Skupno število je za 11 manjše kot prejšnje leto, saj Pošta Slovenije d.o.o., po podatkih s katerimi razpolaga agencija, nadaljuje s prestrukturiranjem in optimiziranjem svoje mreže. Število premičnih pošt ostaja enako, za 7 več je pogodbenih pošt in za 14 nižje število pošt. Še leta 2015 je imela Pošta Slovenije d.o.o. 416 svojih pošt.

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

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

- 2287 poštних nabiralnikov, kar je 7 manj kot v letu 2016, ko jih je bilo 2.293. Število vztrajno pada, čeprav padec ni močan, saj je bilo leta 2017 število manjše za 43 od leta 2014. Pošta Slovenije d.o.o. odstranjuje poštne nabiralnike<sup>7</sup>, saj jih uporabniki ne uporabljajo več v takšnih obsegih kot nekoč.  
24 paketomatov.

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

- 1246 izpostavljenih predalčnikov, kar je 1 manj kot leto prej, ko jih je bilo 1.247. Izpostavljeni predalčniki so instalacije ob poteh, ki služijo za dostavo pisemskih pošiljk in sicer v primeru izjeme od dostave na dom<sup>8</sup> ali po lastni želji uporabnika.
- 16.590 poštних predalov, kar je 420 več, kot leto prej, ko jih je bilo 16.170. Se pa je število praktično vrnilo na število iz leta 2015, ko jih je bilo 16.588.
- 24 paketomatov.

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

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

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

---

<sup>7</sup> Izvajalec lahko odstrani poštni nabiralnik, če na podlagi dveh 14 dnevni neprekinjenih štetij v razmiku najmanj treh mesecev ugotovi, da je v njem povprečno manj kot dvesto pošiljk korespondence na dan.

<sup>8</sup> Izjeme od izvajanja univerzalne storitve so lahko trajne in začasne in sicer zaradi oteženega dostopa do naslovnika ali skrbi za zdravje in varnost dostavljalca.

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

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

V poštnem 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).

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

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

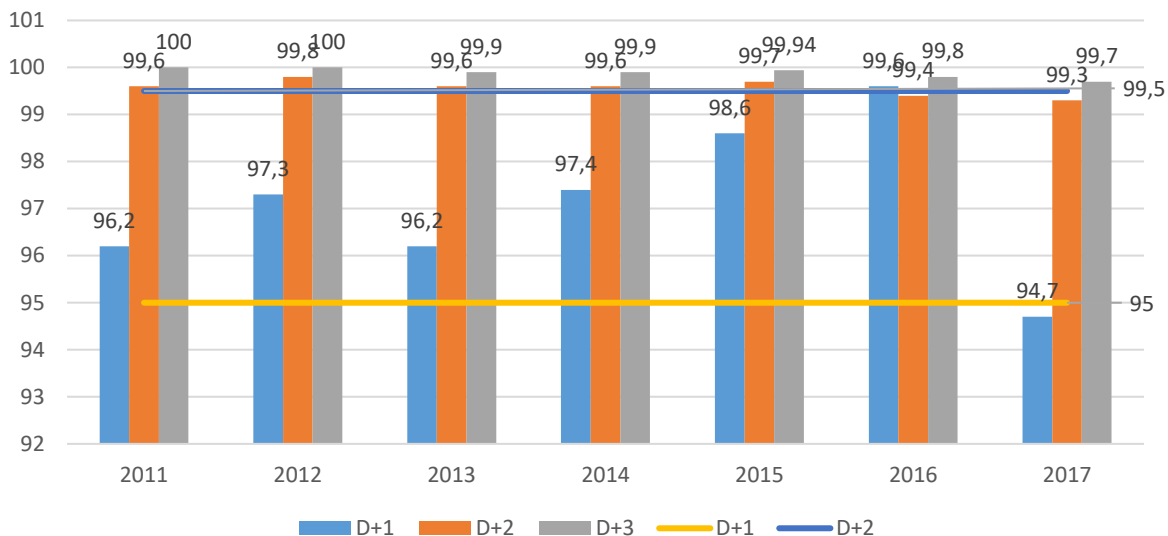
Revidirani rezultati merjenja kakovosti prenosa poštnih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije d.o.o. za leto 2017 so sledeči:

- v enem delovnem dnevu od dneva oddaje (D+1) je bilo prenesenih 94,7 % pošiljk korespondence,
- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D+2) je bilo prenesenih 99,3 % pošiljk korespondence in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D+3) je bilo prenesenih 99,7 % pošiljk korespondence.

Kakovost prenosa poštnih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije d.o.o. v obdobju od leta 2012 - 2017 je prikazana na spodnji sliki iz katere je razvidno, da Pošta Slovenije d.o.o. v letu 2017 ni dosegala predpisane kakovosti prenosa v nobeni izmed treh zahtev na letni ravni. Kakovosti D+2 in D+3 ni dosegala že v letu 2016, v letu 2017 pa ni uspela doseči tudi kakovosti prenosa v D+1. Na mesečnih ravneh kakovosti prenosa korespondence v notranjem prometu, odstopanja niso bila tako velika, da bi zahtevala posredovanje agencije v smislu ugotavljanja prekrška.



Slika 5: Kakovost prenosa pošiljk korespondence v notranjem prometu na letni ravni



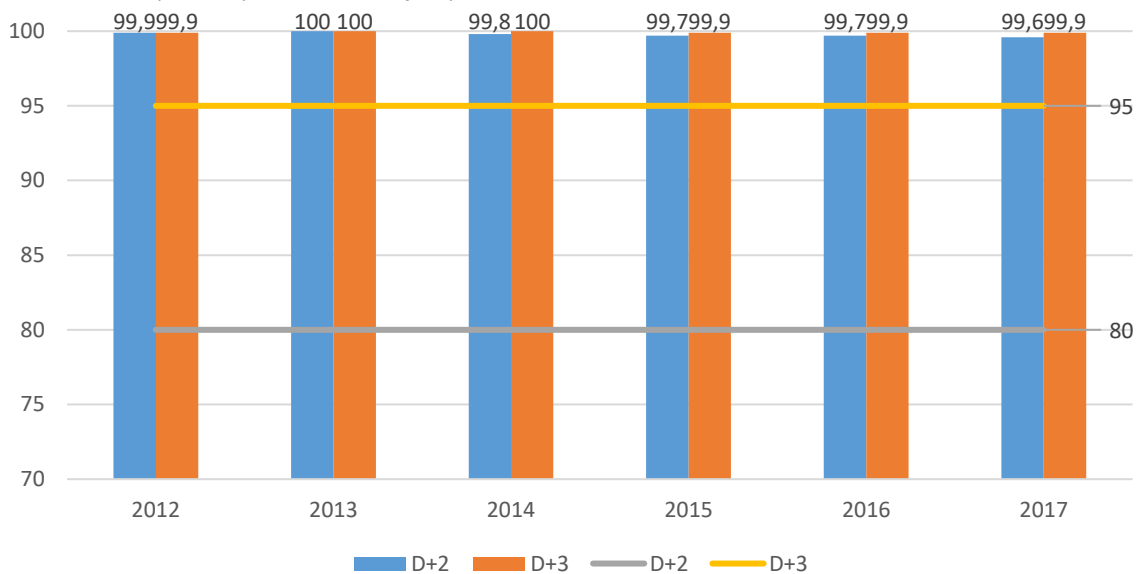
Vir: AKOS, december 2018.

Revidirani rezultati kakovosti prenosa poštnih paketov v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije d.o.o. za leto 2017 so bili sledeči:

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

Slika 6 prikazuje konstanto zelo visoko kakovost nad 99 %, kar je nad predpisano kakovostjo. Visoka kakovost pri prenosu paketov prikazuje konkurenčnost na trgu, kjer dejanski časi prenosa daleč presegajo zahteve. »Navadni paketi« imajo tako visoko kakovost, da so dejansko vsi postali »ekspresni«.

Slika 6: Kakovost prenosa paketov v notranjem prometu



Vir: AKOS, december 2018.

## 4.2. Izvajalci brez pridobljenega sklepa

Vsi izvajalci poročajo (razen najmanjših treh), da imajo sortirni center, sortirnico oz. skladišče. Trije izmed njih poročajo o dveh sortirnih centrih, kjer je možna tudi oddaja ali sprejem pošiljke.

Pri poročilu o poštah oz. njim podobnim enotam agencija razpolaga s podatki DPD d.o.o., TNT d.o.o., UPS d.o.o., DHL d.o.o., City Express d.o.o. in GLS d.o.o.. DPD d.o.o. poroča o 430 točka in GLS d.o.o. o 524 točkah, kot izvajalca z najbolj razvejanimi mrežami. GLS d.o.o. poroča še o 56 paketomatih. Vse točke delujejo v obe smeri, kar pomeni, da lahko v paketni trgovini oddamo in prevzamemo pošiljke.

Vsi izvajalci brez ugotovitvenega sklepa imajo v svoje poslovanje vključene elemente kakovosti: sledenje, merjenje rokov prenosa in zavarovanje poštnih pošiljk, razen najmanjšega Sonček Telegrami s.p. in Kurirček d.o.o. nimata merjenja rokov prenosa. V svoje poslovanje imajo vključene tudi standarde za implementacijo in spremljanje kakovosti naslednji izvajalci: GLS d.o.o., TNT d.o.o., DHL d.o.o., UPS d.o.o. in City Express d.o.o.

## 4.3. Izvajalci zamenljivih storitev

Vsak izmed izvajalcev zamenljivih storitev ima sortirni center, kjer pripravlja pošiljke. Po pripravi jih oddajo v različnih nivojih dostopa Pošti Slovenije d.o.o. v prenos. Izjema je izvajalec Izberi d.o.o., ki dnevno distribuira tiskane medije in druge publikacije v 600.000 slovenskih gospodinjstev<sup>9</sup> oziroma z lastnim dostavnim omrežje lahko dnevno pokrijejo 80 % Slovenije, urbana področja v 100 %, za ostalih 20 % pa uporablja dostavno mrežo Pošte Slovenije d.o.o. (v dostopu in tudi komercialno). Tako razvejana dostavna mreža mu omogoča dnevno dostavo pisemskih pošiljk, ki pa jo izvede le v omejenem obsegu.

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

---

<sup>9</sup> Spletna stran družbe Izberi d.o.o.: <http://www.izberi.si/>.

## 5. Prihodki

Leta 2017 je bilo v Republiki Sloveniji, glede na podatke SURS 142.574 podjetij z 627.609 zaposlenimi, ki so imele 95,8 mia EUR prihodkov od prodaje.

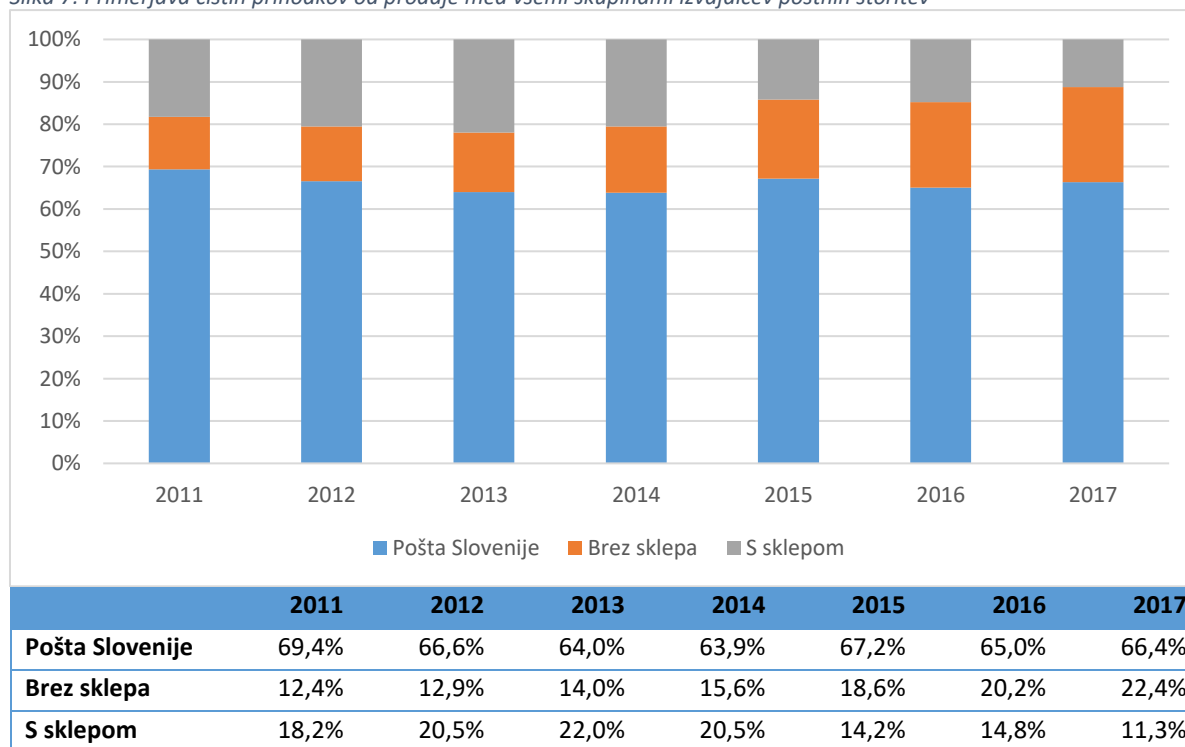
Izvajalci poštne storitve so imeli v letu 2017 333 milijonov EUR čistih prihodkov, kar predstavlja zvišanje prihodkov za 0,5 % glede na leto prej. Ob primerjavi rezultatov s statistiko Slovenije je razvidno, da so ta čas prihodki vseh slovenskih podjetij zrasli za 12 %, poštne storitve pa je predstavljal s svojimi prihodki 0,35 % slovenskega gospodarstva.

V nadaljevanju je agencija primerjala dosežene čiste prihodke med Pošto Slovenije d.o.o. in ostalimi izvajalci poštne storitve in ugotovila, da je Pošta Slovenije d.o.o. v letu 2017 dosegla rast 2,6 % medtem, ko so ostali izvajalci dosegli znižanje za 3,28 %.

Pri primerjavi čistih prihodkov je ugotovitev, da je sorazmerno stabilno tudi doseženo razmerje saj, je imela Pošta Slovenije d.o.o. v letu 2017 66,36 % delež čistih prihodkov na trgu, ostali izvajalci 33,64 %.

V nadaljevanju je še prikaz deležev med skupinami izvajalcev. Iz prikazanega je razvidno zmanjšanje čistih prihodkov izvajalcev zamenljivih poštne storitve in zvišanje čistih prihodkov ostalih izvajalcev.

Slika 7: Primerjava čistih prihodkov od prodaje med vsemi skupinami izvajalcev poštne storitve

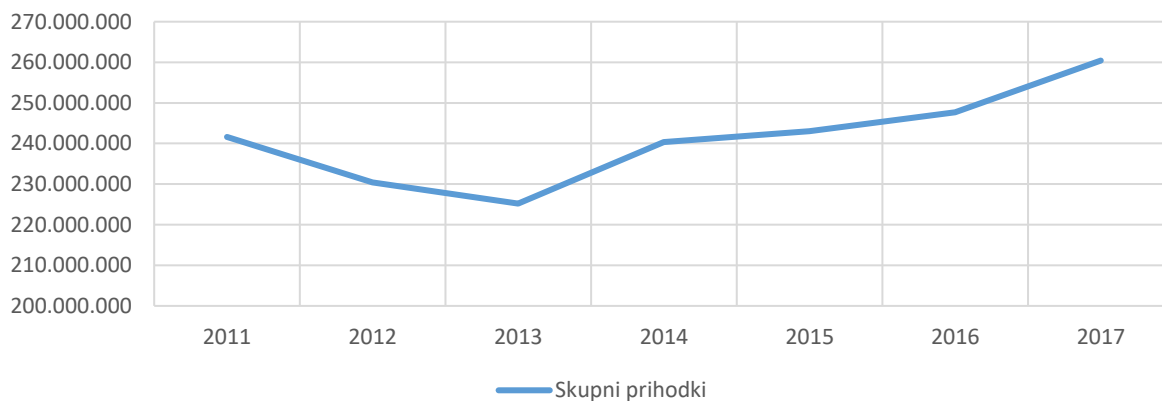


Vir: AKOS, december 2018.

V nadaljevanju, ob primerjavi med čistimi prihodki in prihodki doseženimi iz izvajanja poštne storitve je razvidno, da so izvajalci poštne storitve dosegli 333 milijonov EUR čistih prihodkov in sicer 260 iz poštne storitve ter 73 milijonov EUR iz drugih dejavnosti.

Kot je razvidno iz slike 8 je trend gibanja prihodkov od leta 2013, ko je dosegel dno, pozitiven in prihodki iz izvajanja konstantno rastejo. V letu 2017 so zrastle za 5 %, kar je drugače kot pri čistih prihodkih, ki so zrastle le za 0,5 %.

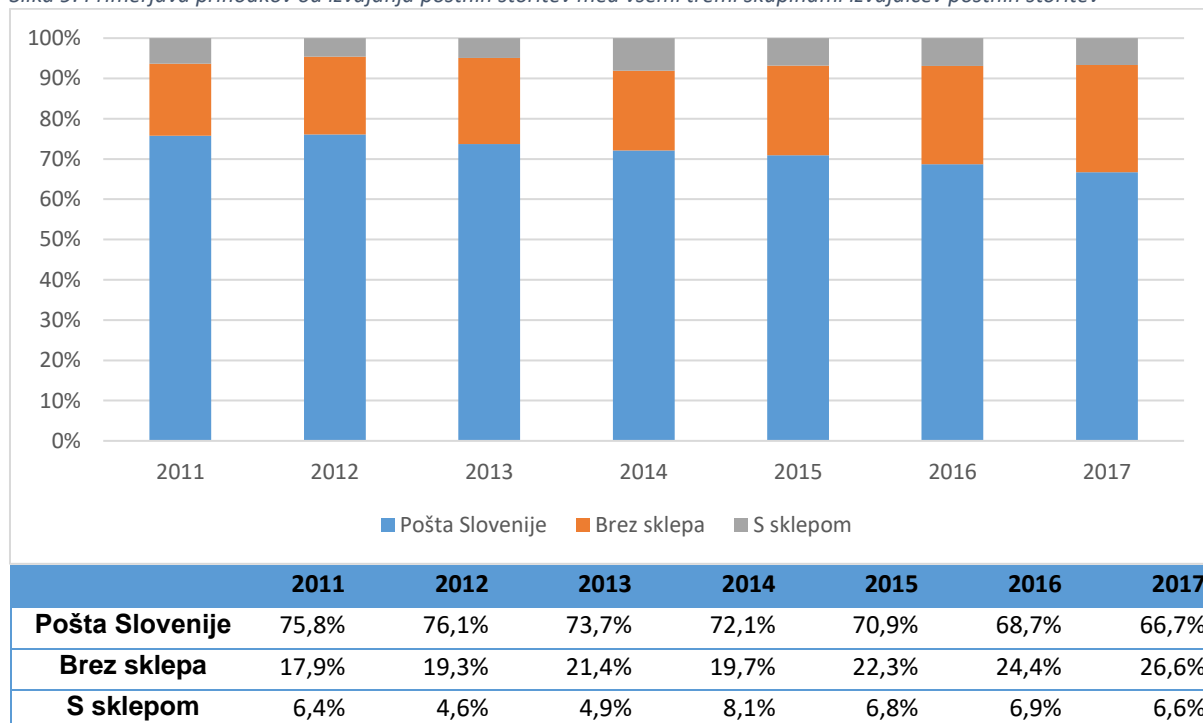
Slika 8: Trend gibanja prihodkov vseh izvajalcev iz izvajanja poštne storitve od 2011 do 2017



Vir: AKOS, december 2018.

Pošta Slovenije d.o.o. je pri doseganju prihodka iz poštne storitve v letu 2017 obrnila trend dveh zaporednih letnih padcev in spravila prihodke na raven iz leta 2014. Vsi ostali izvajalci so dosegli rast v višini 11,7 %.

Slika 9: Primerjava prihodkov od izvajanja poštne storitve med vsemi tremi skupinami izvajalcev poštne storitve



Vir: AKOS, december 2018.

Iz slike 9 je razvidno, da glavni porast prihodkov beležijo izvajalci brez sklepa, saj so v letu 2017 dosegli kar 14,6 % rast. Podrobnejša analiza po izvajalcih na žalost zaradi spoštovanja poslovne zaupnosti ni mogoča.

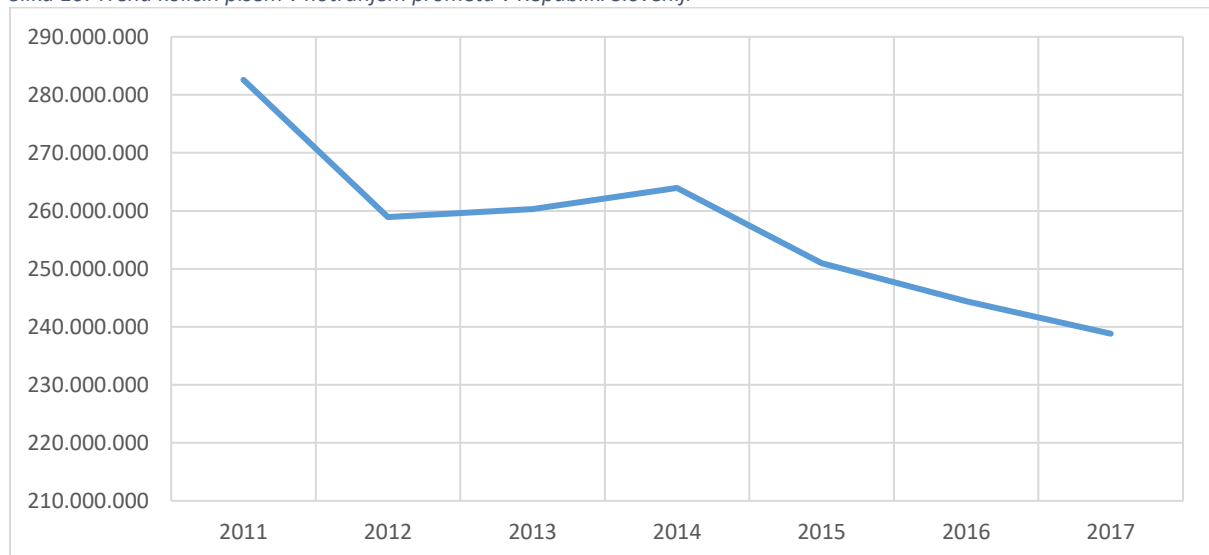
## 6. Trg prenosa pisem

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

Trg prenosa pisem v notranjem prometu je v domeni izvajalca univerzalne storitve, torej Pošte Slovenije d.o.o. Poleg le-te izvajajo prenos pisem še vsi Izvajalci zamenljivih poštnih storitev in izjemoma ostali izvajalci.

Generalna ugotovitev skozi leta je, da količine pisem padajo. Na sliki je prikazano in iz podatkov razvidno, da je padec pisem v Sloveniji v letu 2017 2,3 %, ter od leta 2015 do 2017 4,85 % z letnim padcem iz 2016 na 2015 2,6 %.

Slika 10: Trend količin pisem v notranjem prometu v Republiki Sloveniji



Vir: AKOS, december 2018.

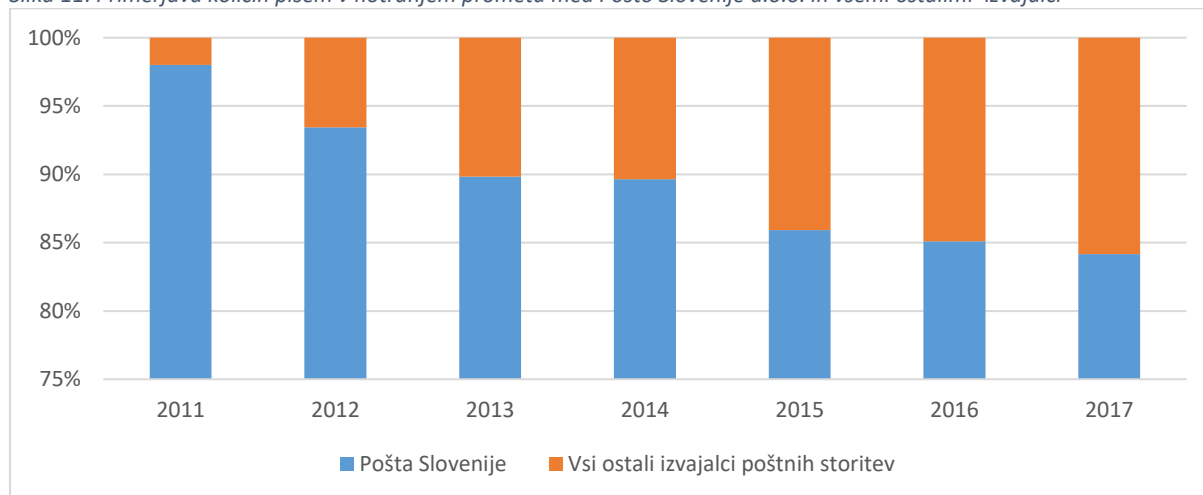
Ob primerjavi podatkov z našim širšim okoljem vidimo, da količine pisem v Sloveniji padajo počasneje; glede na študijo Copenhagen Economics; kot se to dogaja v EU, Švici in EEA državah, kjer je bil v obdobju 2013 do 2016 povprečen padec količin pisem v notranjem prometu za 4 %.

Pri količinah pisemskih pošiljk je potrebno izpostaviti še razvitost trga v Republiki Sloveniji, saj imamo 119 pisem na prebivalca, kar je nad povprečjem EU, ki je pri 112 pošiljkah. V študiji Copenhagen Economics je Slovenija klasificirana v skupino Južna Evropa, kjer je povprečje pošiljk le 52, kar Slovenija daleč prekaša.

Tržni delež Pošte Slovenije d.o.o. pri količinah pisem v notranjem prometu je 84 %, kjer si vsi ostali izvajalci delijo 16 %. Pošta Slovenije d.o.o. svoj delež vztrajno izgublja, saj je bil ta še leta 2014 90 %. Pošti Slovenije d.o.o. število pošiljk vztrajno pada, medtem ko vsem ostalim izvajalcem raste. Celotna trditev se prikaže v popolnoma drugačni luči, ob upoštevanju, da izvajalci s sklepom praktično vse svoje pošiljke predajo Pošti Slovenije d.o.o. v dostavo. Če upoštevamo npr. izvajalce s sklepom kot

podizvajalce Pošte Slovenije d.o.o., ki opravijo sortiranje in pripravo pošilk in ne konkurente na trgu, potem je količinski delež Pošte Slovenije d.o.o. na trgu blizu 100 %, saj bi ostalo zunaj dostave Pošte Slovenije d.o.o. le okoli 2 milijona pošilk.

Slika 11: Primerjava količin pisem v notranjem prometu med Pošto Slovenije d.o.o. in vsemi ostalimi izvajalci

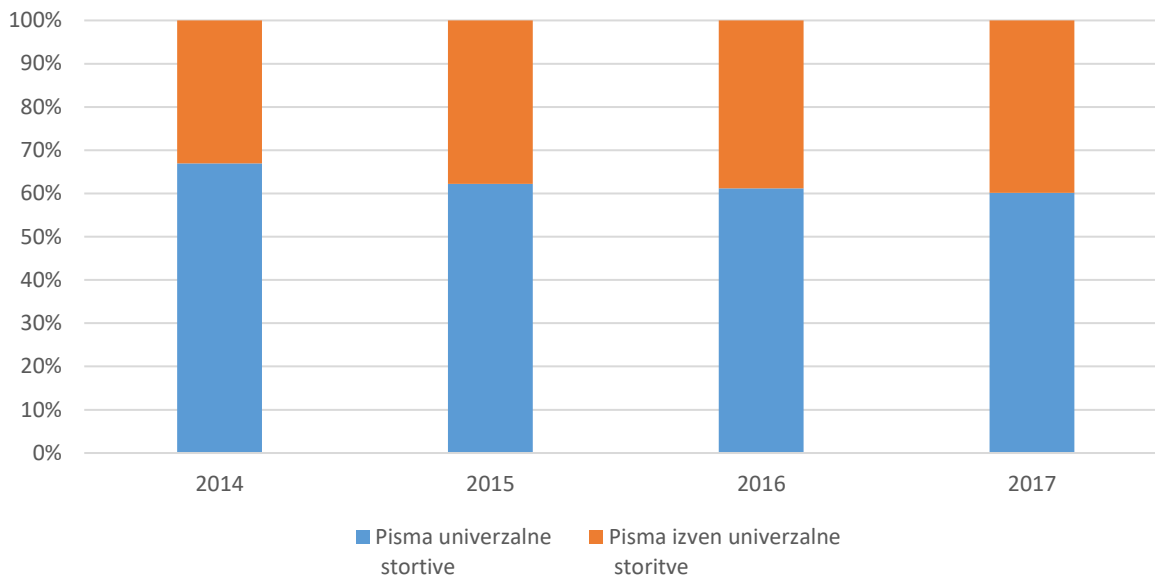


	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Pošta Slovenije</b>	98,0%	93,4%	89,8%	89,6%	85,9%	85,1%	84,1%
<b>Vsi ostali izvajalci</b>	2,0%	6,6%	10,2%	10,4%	14,1%	14,9%	15,9%

Vir: AKOS, december 2018.

Trg prenosa pisem v notranjem prometu v veliki večini tvorijo pisma, ki spadajo v nabor univerzalne storitve in sicer je ta delež 60,12 %, kar je razvidno iz slike 12. Pisma izven univerzalne storitve pridobivajo v deležu.

Slika 12: Delež pisem znotraj in zunaj univerzalne storitve v notranjem prometu vseh izvajalcev



	2014	2015	2016	2017
<b>Pisma univerzalne storitve</b>	66,98	62,25	61,14	60,12
<b>Pisma izven univerzalne storitve</b>	33,02	37,75	38,86	39,88

Vir: AKOS, december 2018.

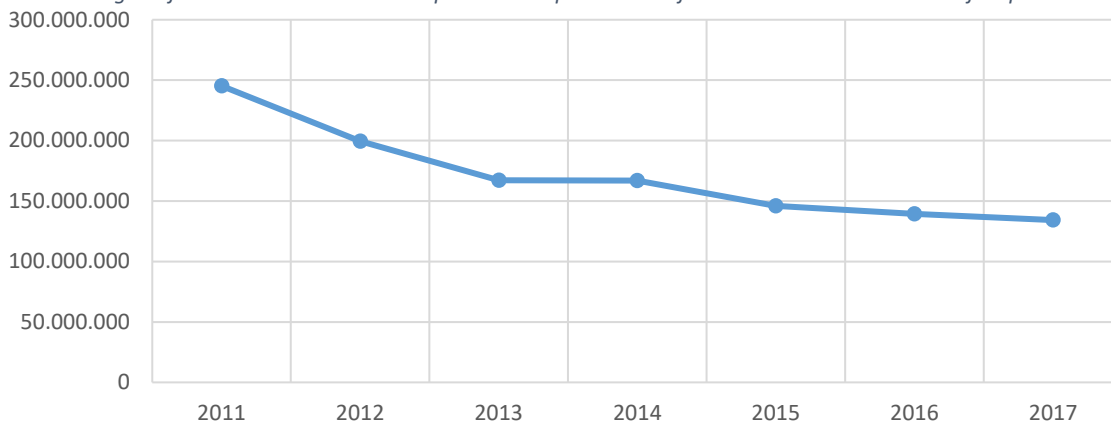
V čezmejnem prometu na trgu pisem se trend padcev količin prav tako nadaljuje s podobnimi stopnjami, kot v notranjem prometu.

Slovenija je neto uvoznica pisem, saj število pisem v prispetju presega število pisem v odpravi. V letu 2017 sta bila na vsako pismo v odpravi (izvozu) 2 pisma v prispetju (uvozu).

## 6.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve

Trend padca količin pisem znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu se je nadaljeval tudi v letu 2017 s padcem 3,7 % glede na leto 2016. Kumulativno znižanje od leta 2011 je 45 % oz. 111 milijonov pošiljk manj.

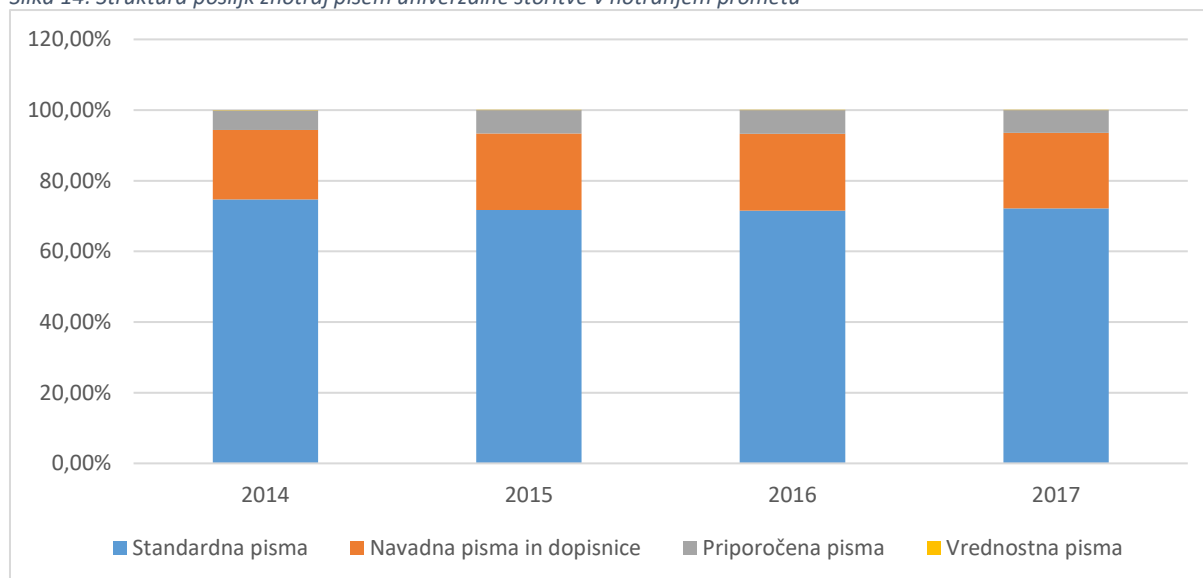
Slika 13: Trend gibanja standardnih in navadnih pisem ter dopisnic znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu



Vir: AKOS, december 2018.

Za celotno število pisem v notranjem prometu znotraj univerzalne storitve je potrebno dodati še priporočena in vrednostna pisma. Struktura pisem z deleži pošiljk znotraj univerzalne storitve so prikazani na naslednji sliki iz katere je razvidno, da je količinsko najmočnejša storitev še vedno standardno pismo.

Slika 14: Struktura pošiljk znotraj pisem univerzalne storitve v notranjem prometu



	2014	2015	2016	2017
<b>Standardna pisma</b>	74,72%	71,69%	71,57%	72,17%
<b>Navadna pisma in dopisnice</b>	19,62%	21,73%	21,70%	21,35%
<b>Priporočena pisma</b>	5,59%	6,54%	6,70%	6,45%
<b>Vrednostna pisma</b>	0,06%	0,04%	0,04%	0,04%

Vir: AKOS, december 2018.

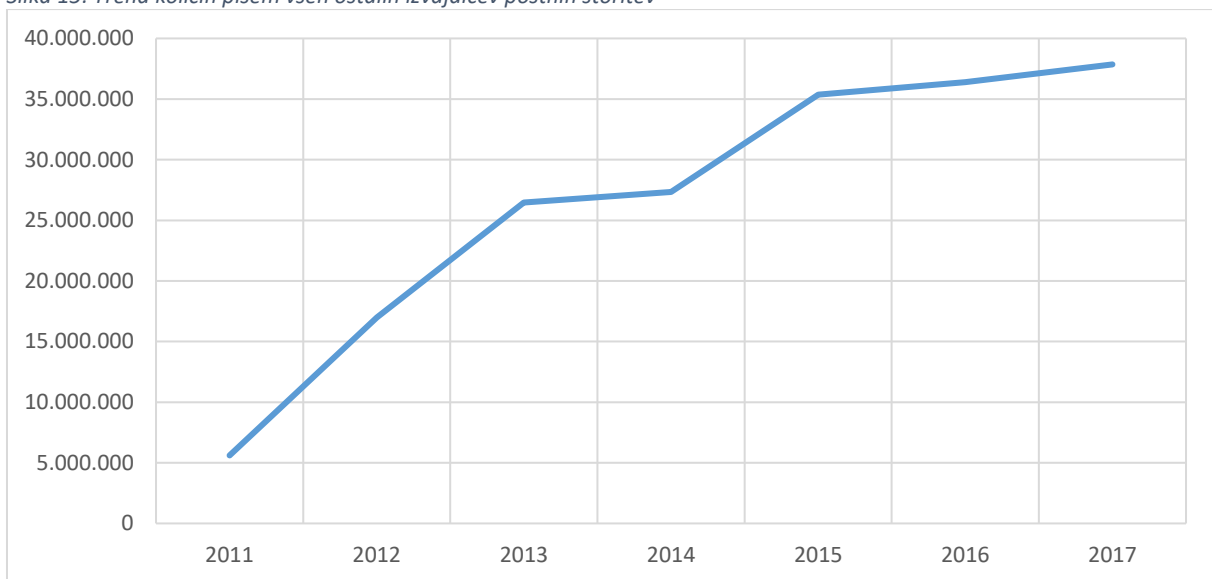


## 6.2. Vsi ostali izvajalci

Vsi ostali izvajalci imajo na trgu pisem v notranjem prometu 37,85 milijona pošiljk, od česar je glavna pošiljka iz dostopa. Število narašča, čeprav ne več s takšnimi stopnjami rasti, kot se je to dogajalo v obdobju po odprtju trga od 2011 do leta 2015.

Vsi ostali izvajalci skupaj dostavijo slaba 2 milijona pošiljk, vse ostale količine končajo v dostavni mreži Pošte Slovenije d.o.o., ki jih dostavi.

Slika 15: Trend količin pisem vseh ostalih izvajalcev poštnih storitev



Vir: AKOS, december 2018.

## 6.3. Hitra pošta - dokumenti

Vsi izvajalci skupaj so imeli v letu 2017 na notranjem trgu 44 tisoč pisem, kar je 10 % več, kot leta 2016.

Število v čezmejnem prometu je kumulativno 700.000 tisoč pisem.

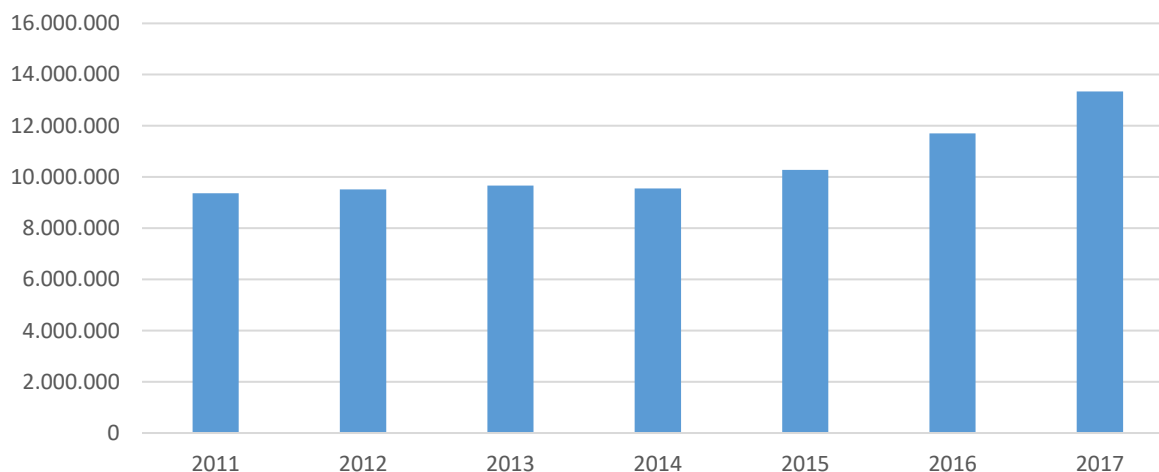
Pri hitri pošti - dokumentih ni zaznati selitve med pisma, kot se to dogaja pri paketih. Očitno je, da je razlika med pismi in pisemsko hitro pošto dovolj velika, da so storitve še vedno smiselne, saj je očitno potreba po višji kakovosti/hitrosti (in posledično višji ceni).

## 7. Trg prenosa paketov

Trg prenosa paketov je segment trga poštних storitev, kjer se opravlja sprejem, usmerjanje, prevoz in dostava paketnih pošiljk. Osnovna funkcija paketne storitve je prenos blaga med pošiljateljem in naslovnikom, ki je lahko z označeno vrednostjo ali brez nje. Paketne pošiljke so pošiljke do 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.

Na trgu paketov v notranjem prometu v letu 2017 je bilo 13,3 milijona pošiljk, kar je 14 % rast glede na leto prej.

Slika 16: Količine prenosa paketov v notranjem prometu vseh izvajalcev poštних storitev



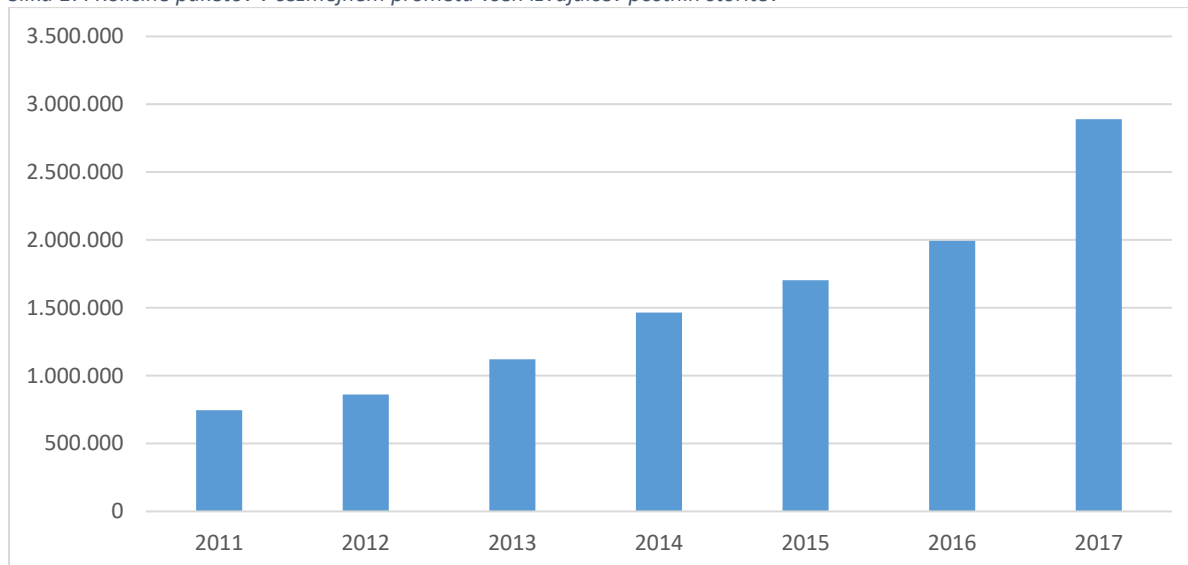
Vir: AKOS, december 2018.

### 7.1. Čezmejni trg prenosa paketov

Na čezmejnem delu trga prenosov paketov je bilo v letu 2017 2,9 milijona paketov, kar je glede na leto prej 45 % rast.

Od tega je bilo v letu 2017 v prispetju 2.155.023 paketov in v odpravi 735.239 paketov.

Slika 17: Količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštних storitev



Vir: AKOS, december 2018.

Slovenija je neto uvoznica paketov, saj število paketov v prispetju presega število paketov v odpravi. V letu 2017 smo na vsak paket v odpravi (izvozu) imeli v prispetju (uvozu) 2,93 paketa. V letu 2016 je bilo vsak paket v odpravi 1,96 paketa v prispetju.

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

Iz količin v prispetju in sklepa o neto uvozu je razviden izrazit porast čezmejnega spletnega nakupovanja slovenskih pravnih in fizičnih oseb.

## 7.2. Hitra pošta - blago

Vsi izvajalci poštних storitev so imeli v letu 2017 na notranjem trgu 580.047 paketov oz. pošiljk hitre pošte z blagom. Glede na leto 2016 se je količina prepolovila.

Število paketov oz. pošiljk hitre pošte z blagom v čezmejnem prometu se je prav tako zmanjšalo glede na leto 2016 in sicer za 75 %.

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

## 8. Ostalo

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

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

Prenos naslovljene direktne pošiljke so v letu 2017 izvajali Pošta Slovenije d.o.o., Kurirček d.o.o. in Adi Lampret s.p., kjer kot prejšnja leta Pošti Slovenije d.o.o. pripada praktično celoten delež teh pošiljk. Podobno velja za nenaslovljene pošiljke, ki sta jih je glede na odgovore izvajalcev poštnih storitev, v letu 2017 prenašala le Pošta Slovenije d.o.o. in v zelo majhnem deležu tudi Kurirčke d.o.o.

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

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

Tabela 3: Ostale poštno storitve in število izvajalcev

Ostala storitev	Število izvajalcev
Terminska dostava pošiljk (dostava ob vnaprej določeni uri)	7
Sobotna dostava pošiljk	7
Brezplačna ponovna dostava pošiljk	8
Prevzem in dostava pošiljk na poštna okenca Pošte Slovenije d.o.o.	5
Carinjenje pošiljk in skladiščenje	6
Predpriprava pošiljk	12
Spletni programi za pomoč uporabnikom	7
Paketomat	2

Vir: AKOS, december 2018.

### 8.2. Razvoj novih storitev

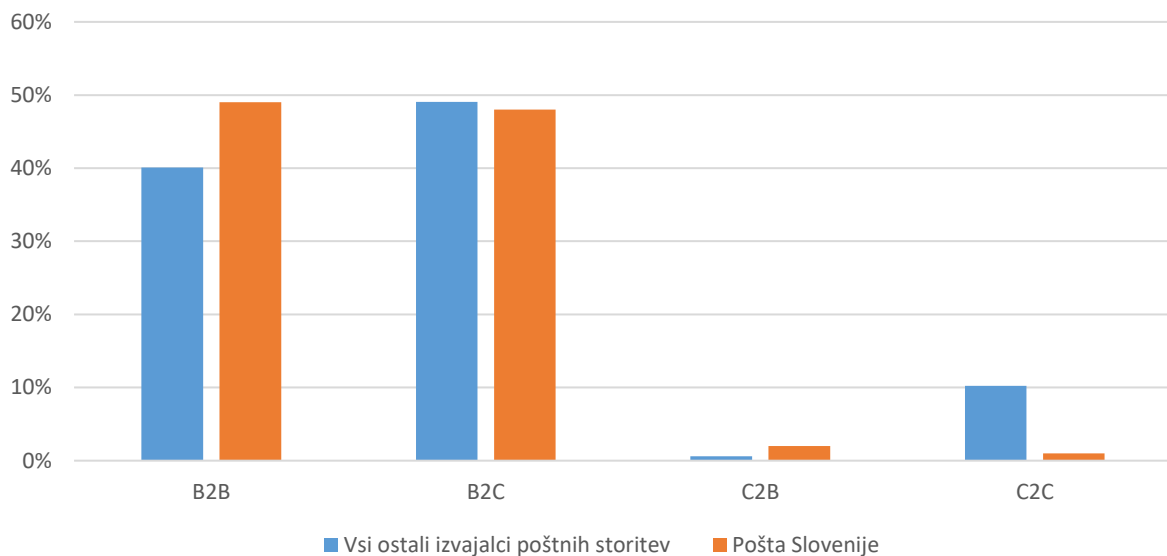
Pri odgovarjanju na vprašanja glede razvoja novih storitev so bili izvajalci v letu 2017 z odgovori skopi. Agencija izpostavlja odgovore (DPD d.o.o. in GLS d.o.o.), ki so se nanašali na vzpostavitev obveščanja pošiljatelja o nedostavljenih pošiljkah, ter na ukinitve dostave hrane zaradi premajhnega povpraševanja ter ukinitve dodatne storitve, ki omogoča, da poštnino plača naslovnik.

### 8.3. Tokovi prenosa

Tokovi prenosa poštnih pošilk se pri Pošti Slovenije d.o.o. gibljejo med poslovnimi uporabniki B2B (49 %) in med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelji in fizičnimi osebami kot naslovniki B2C (48 %). Izredno majhni so deleži tokov med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi subjekti kot naslovniki C2B (2 %) ter med zgolj fizičnimi osebami C2C (1 %). Podobni deleži so zabeleženi skozi vsa leta analiz.

Pri ostalih izvajalcih poštnih storitev je delež tokov prenosa med poslovnimi osebami B2B (40 %), med poslovnimi osebami kot pošiljatelji ter fizičnimi osebami kot prejemniki B2C (49 %), ter med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi osebami kot naslovniki C2B (1 %) ter med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in naslovniki C2C (10 %).

Slika 18: Tokovi prenosa pošilk



	B2B	B2C	C2B	C2C
<b>Vsi ostali izvajalci</b>	40%	49%	1%	10%
<b>Pošta Slovenije</b>	49%	48%	2%	1%

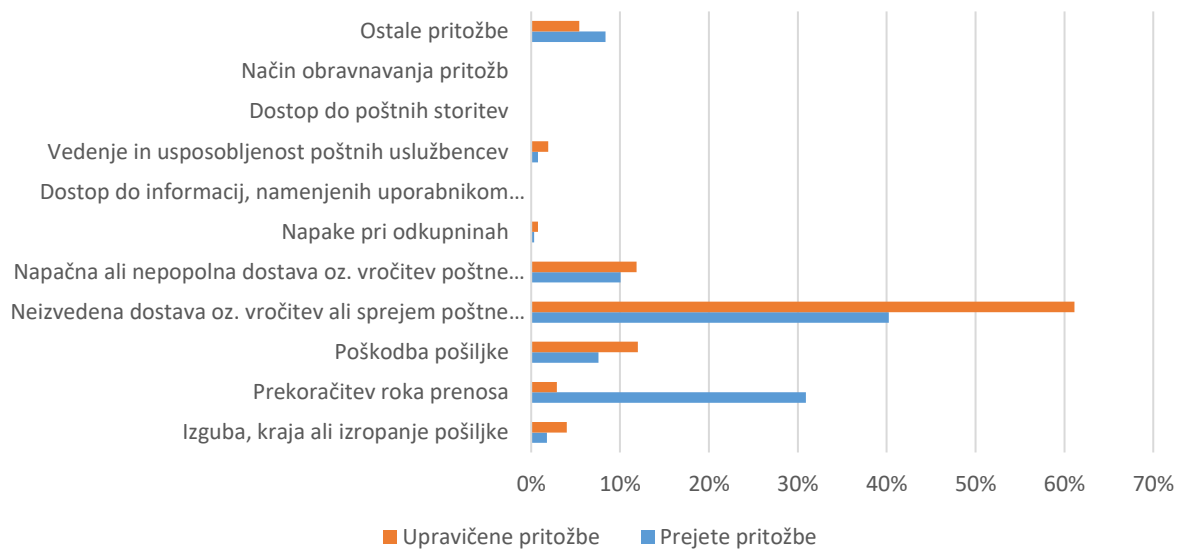
Vir: AKOS, december 2018.

### 8.4. Pritožbe

V letu 2017 je bilo zoper Pošto Slovenije d.o.o., iz naslova izvajanja univerzalne poštne storitve, vloženih 2.847 pritožb, v 93 % zaradi suma izgube, kraje ali izropanja pošiljke. Pošta Slovenije d.o.o. je kar 95 % teh pritožb priznala, kot upravičene. Vloženih pritožb je bilo 20,6 % več kot leta 2016. Upravičenost se je v letu 2017 dvignila glede na leto 2016 za kar 53,5 %.

Vsi ostali izvajalci poštnih storitev so prejeli v 2017 50.545 pritožb in jih 14.072 spoznali za upravičene. Glede na leto 2016 je bilo 16,69 % več prejetih in kar 40,15 % manj upravičenih. Večino prejetih, kot tudi upravičenih pritožb je zabeležil izvajalec izberi d.o.o. Slika 19 prikazuje razmerje med prejetimi in upravičenimi pritožbami drugih izvajalcev poštnih storitev.

Slika 19: Prikaz razmerja med prejetimi in upravičenimi pritožbami drugih izvajalcev poštne storitve v letu 2017



Vir: AKOS, december 2018.

## Kazalo slik

Slika 1: Trend števila zaposlenih pri izvajanju poštne storitve .....	9
Slika 2: Zaposleni glede na skupine izvajalcev poštne storitve .....	10
Slika 3: Kontaktni točki vseh izvajalcev poštne storitve .....	13
Slika 4: Kontaktni točki glede na skupine izvajalcev .....	14
Slika 5: Kakovost prenosa pošiljk korespondence v notranjem prometu na letni ravni .....	17
Slika 6: Kakovost prenosa paketov v notranjem prometu .....	17
Slika 7: Primerjava čistih prihodkov od prodaje med vsemi skupinami izvajalcev poštne storitve .....	19
Slika 8: Trend gibanja prihodkov vseh izvajalcev iz izvajanja poštne storitve od 2011 do 2017 .....	20
Slika 9: Primerjava prihodkov od izvajanja poštne storitve med vsemi tremi skupinami izvajalcev poštne storitve .....	20
Slika 10: Trend količin pisem v notranjem prometu v Republiki Sloveniji .....	21
Slika 11: Primerjava količin pisem v notranjem prometu med Pošto Slovenije d.o.o. in vsemi ostalimi izvajalci .....	22
Slika 12: Delež pisem znotraj in zunaj univerzalne storitve v notranjem prometu vseh izvajalcev .....	23
Slika 13: Trend gibanja standardnih in navadnih pisem ter dopisnic znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu .....	24
Slika 14: Struktura pošiljk znotraj pisem univerzalne storitve v notranjem prometu .....	24
Slika 15: Trend količin pisem vseh ostalih izvajalcev poštne storitve .....	25
Slika 16: Količine prenosa paketov v notranjem prometu vseh izvajalcev poštne storitve .....	26
Slika 17: Količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštne storitve .....	27
Slika 18: Tokovi prenosa pošiljk .....	29
Slika 19: Prikaz razmerja med prejetimi in upravičenimi pritožbami drugih izvajalcev poštne storitve v letu 2017 .....	30

## Kazalo tabel

Tabela 1: Pregled števila izvajalcev vključenih v analizo .....	7
Tabela 2: Pregled števila izvajalcev .....	9
Tabela 3: Ostale poštne storitve in število izvajalcev .....	28