



**AKOS**

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

# **ANALIZA TRGA POŠTNIH STORITEV V REPUBLIKI SLOVENIJI V LETU 2014**

**Ljubljana; januar 2016**

## Kazalo vsebine:

<b>1. Uvod</b> .....	<b>4</b>
<b>2. V raziskavi sodelujoči izvajalci poštne storitve</b> .....	<b>5</b>
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
<b>3. Metodologija analize</b> .....	<b>6</b>
<b>4. Prihodki izvajalcev trga poštne storitve</b> .....	<b>7</b>
4.1. Prihodki od prodaje na trgu poštne storitve .....	7
4.2. Količine, prihodki in deleži .....	9
<b>5. Odhodki</b> .....	<b>12</b>
<b>6. Trg prenosa pisem</b> .....	<b>14</b>
<b>7. Trg prenosa paketov</b> .....	<b>17</b>
<b>8. Trg prenosa hitre pošte</b> .....	<b>18</b>
<b>9. Trg prenosa drugih poštne storitve in ostalih storitve</b> .....	<b>18</b>
<b>10. Razvoj novih storitve</b> .....	<b>20</b>
<b>11. Omrežje in podatki o zaposlenih</b> .....	<b>21</b>
11.1 Kontaktne točke .....	21
11.2 Naprave poštne omrežja za sprejem in dostavo pošiljk Pošte Slovenije ter število zaposlenih .....	21
11.3 Izvajalci poštne storitve (brez Pošte Slovenije) .....	22
<b>12. Tokovi prenosa poštne pošiljk</b> .....	<b>23</b>
<b>13. Pritožbe</b> .....	<b>24</b>
<b>14. Kakovost</b> .....	<b>26</b>
<b>15. Zaključek</b> .....	<b>29</b>

## Kazalo slik:

Slika 1: Primerjava čistih prihodkov iz prodaje med Pošto Slovenije in vsemi ostalimi izvajalci poštne storitve .....	8
Slika 2: Trend gibanja prihodkov izvajanja poštne storitve v Sloveniji od 2011 do 2014 .....	8
Slika 3: Primerjava prihodkov iz prodaje poštne storitve med Pošto Slovenije in vsemi ostalimi izvajalci poštne storitve .....	9
Slika 4: Deleži pisemskega in paketnega trga ter trga hitre pošte po količinah in prihodkih (notranji in čezmejni promet) .....	10
Slika 5: Delež v prihodkih trga pisem (notranji in čezmejni promet) .....	10
Slika 6: Delež v prihodkih trga paketov (notranji in čezmejni promet).....	11
Slika 7: Delež trga hitre pošte v prihodkih (notranji in čezmejni promet).....	11
Slika 8: Delež celotnih odhodkov vseh izvajalcev trga poštne storitve.....	12
Slika 9: Delež odhodkov za izvajanje poštne storitve vseh izvajalcev trga poštne storitve... ..	13
Slika 10: Primerjava količin pošiljk na trgu pisem v notranjem prometu med Pošto Slovenije in vsemi ostalimi izvajalci .....	14
Slika 11: 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 12: Delež količin pošiljk znotraj trga pisem univerzalne storitve v notranjem prometu. ..	16
Slika 13: Število skupnih količin standardnega in navadnega pisma ter dopisnic .....	16
Slika 14: Količine prenosa paketov v notranjem prometu .....	17

Slika 15: Količine prenosa hitre pošte (paketov in dokumentov) v notranjem in čezmejnem prometu.....	18
Slika 16: Tokovi prenosa poštnih pošiljk Pošte Slovenije in vseh ostalih izvajalcev poštnih storitev 2014 .....	23
Slika 17: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije v 2014 .....	24
Slika 18: Delež utemeljenih pritožb zoper Pošto Slovenije z izplačano odškodnino (2011 – 2014).....	25
Slika 19: Št. prejetih pritožb zoper ostale izvajalce poštnih storitev .....	25
Slika 20: Kakovost prenosa (D+1 in D+2) poštnih pošiljk Pošte Slovenije (2011 - 2014) .....	27
Slika 21: Predpisani in dejanski roki prenosa poštnih pošiljk korespondence v roku D+1 v 30 evropskih državah v letu 2013 .....	28

**Kazalo tabel:**

Tabela 1: Izvajalci Zamenljivih poštnih storitev .....	19
Tabela 2: Ostali izvajalci poštnih storitev .....	20
Tabela 3: Kakovost poštnih storitev v Sloveniji.....	26

## 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 2014, v kateri je pridobljene podatke primerjala z rezultati analiz od leta 2011.

Analiza trga poštних storitev v letu 2014 se metodološko nekoliko razlikuje od analiz preteklih let. V analizi je opravljena primerjava podatkov od leta 2011, ko je bil trg poštних storitev v Republiki Sloveniji liberaliziran, zato zaradi neprimerljivosti niso upoštevani podatki prejšnjih let. Tokrat je prvič opravljena analiza prihodkov po posameznih kategorijah storitev in prikaz odhodkov izvajalcev poštних storitev, s čimer se kvantitativni analizi dodaja še kvalitativna. V analizi ni uporabljen pojem KEP (kurirske, ekspresne in paketne pošiljke), prav tako ni napravljena poenostavljena primerjava 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.

Agencija je vsled napisanemu morala posledično spremeniti tudi način dela pri pripravi analize. V ta namen so bili spremenjeni vprašalniki, in sicer v smeri pridobivanja statističnih podatkov trga in ne samo zbiranje podatkov za pripravo analize. Podrobnosti so opisane v tretjem poglavju (Metodologija).

Glavni cilj analize je ugotavljanje stanja na trgu. Podatke se analizira in primerja s preteklimi, na tej podlagi se ugotavlja stanje in se skuša ugotoviti gibanja za prihodnje.

Dodatni cilji analize so 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), raziskav in analiz, ki jih v sodelovanju z zunanjimi izvajalci vsako leto izvaja Agencija, ter odgovorov na vprašalnike Agencije, ki so bili posredovani devetnajstim izvajalcem poštних storitev, ki jih je na dan 31. decembra 2014 Agencija vodila v evidenci izvajalcev poštних storitev<sup>1</sup>. V primerjavi z letom 2014 se je število izvajalcev poštних storitev, sodelujočih v raziskavi, povečalo za enega.

Agencija je posredovala vprašalnike enemu izvajalcu univerzalne poštne storitve ter osemnajstim drugim izvajalcem poštних storitev, od katerih jih ima sedem ugotovitveni sklep Agencije, saj izvajajo zamenljive poštne storitve<sup>2</sup>, medtem ko ostalih devet izvajalcev Agencija zgolj vodi v uradni evidenci. Odgovore na vprašalnik je posredovalo osemnajst izvajalcev poštних storitev. Alojz Černač s.p. pa je sporočil, da ne izvaja poštних storitev in da s 1. 1. 2015 ne deluje več kot samostojni podjetnik.

<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.).

## 2. V raziskavi sodelujoči izvajalci poštnih storitev

### 2.1 Izvajalec univerzalne poštna storitve

V raziskavo vključen izvajalec univerzalne poštna storitve je Pošta Slovenije d.o.o. (v nadaljevanju: Pošta Slovenije), ki je na podlagi 3. in 5. člena ZPSto-2 izvajalka univerzalne poštna 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 poštnih storitev na celotnem ozemlju Republike Slovenije pod enakimi pogoji trajno, redno in nemoteno.

### 2.2 Izvajalci poštnih storitev storitve brez pridobljenega sklepa za izvajanje poštnih storitev

ZPSto-2 v prvem odstavku 24. člena določa, da lahko poštna 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 poštnih storitev na podlagi »splošnega dovoljenja«, tj. brez upravnega akta Agencije, in sicer na podlagi obvestila, ki je podlaga za vpis v uradno evidenco. Izvajalcev poštnih storitev brez pridobljenega sklepa, ki so v nadaljevanju imenovani: »Ostali izvajalci<sup>3</sup>«, je bilo deset, in sicer:

- Klade Logistika d.o.o.,
- Adi Lampret s.p.,
- Kurirček d.o.o.,
- BUSINESS EXPRESS d.o.o.,
- 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.

### 2.3 Izvajalci poštnih storitev, s pridobljenim ugotovitvenim sklepom za izvajanje zamenljivih poštnih storitev

V letu 2014 je izvajalo poštna storitve s pridobljenim ugotovitvenim sklepom Agencije in s pogodbo s Pošto Slovenije za dostop do poštna infrastrukture ali storitev sedem izvajalcev poštnih storitev. Izvajalci poštnih storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom za izvajanje zamenljivih poštnih storitev so v nadaljevanju imenovani: »Izvajalci zamenljivih poštnih storitev«<sup>4</sup>.

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

<sup>4</sup> Izvajanje zamenljivih poštnih storitev v praksi pomeni, da Pošta Slovenije omogoča dostop za sortirane pošiljke, ki so po vsebini zamenljive z univerzalno poštno storitvijo, do regijskih sprejemnih poštv v primeru prvega in drugega dostopa ter dostop do dostavnih ali izročilnih poštv v primeru tretjega dostopa. Izvajalec zamenljivih poštnih 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 pošiljk.

V letu 2014 je pet izvajalcev zamenljivih poštних storitev izvajalo poštne storitve preko prvega dostopa, trije izvajalci zamenljivih poštних storitev so izvajali poštne storitve tudi preko drugega dostopa, le eden pa tudi preko tretjega dostopa.

Izvajalci zamenljivih poštних storitev, ki so sodelovali v raziskavi, so bili:

- CETIS d.d.,
- CETIS DIREKT d.o.o.,
- 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 poštних storitev v Republiki Sloveniji, so sledeči:

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

Za pridobitev statističnih podatkov na trgu so bili pripravljene trije različni vprašalniki, kar je pomembna metodološka razlika glede na prejšnja leta, 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 poštних storitev, kot so omenjeni v 2. poglavju.

Spremenjen je tudi koncept zbiranja podatkov. Agencija namreč skladno z 61. členom ZPSto-2 zbira statistične podatke trga poštних storitev, zato so vprašalniki v osnovi namenjeni takšnemu zbiranju. Analiza trga poštних 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 poštних 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 s preteklimi verzijami dodali vprašanja glede pošiljk dostopa do omrežja.

Vprašalnika, ki sta bila posredovana Ostalim izvajalcem poštних storitev in Izvajalcem zamenljivih poštних 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 poštних storitev, saj se zbira podatke o prihodkih in odhodkih. Analiza po novem

loči podatke o prihodkih za vsako posamezno postavko storitev iz vprašalnika, zato je sedaj možna primerjava podatkov o količinah s prihodki ločeno za npr. pisma, pakete, hitro pošto itd.

Z zbiranjem podatkov na odhodkovni strani je Agenciji prvič omogočena poglobitev analize tudi v tem segmentu. Te skupine podatkov bodo bolje analizirane, ko bo Agencija razpolagala s podatki za več let, kar bo omogočalo primerjavo podatkov s prejšnjimi leti.

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

Časovnica analize je od leta 2011, ko je Slovenija liberalizirala trg poštnih storitev, do vključno leta 2014.

## **4. Prihodki izvajalcev trga poštnih storitev**

V skladu s Slovenskimi računovodskimi standardi (Uradni list RS, št. 118/05) 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.

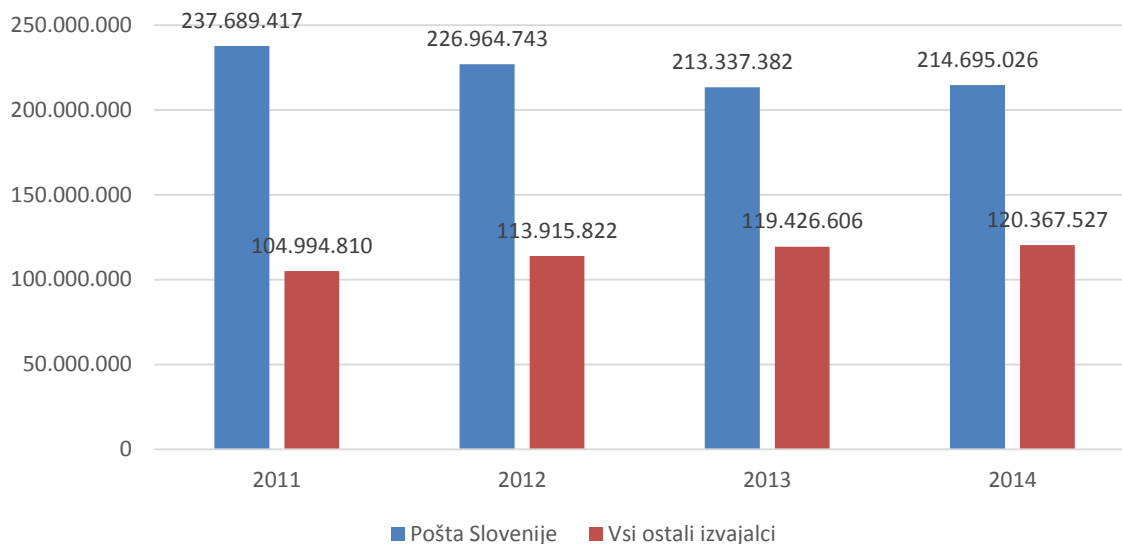
V analizi najprej navajamo podatke čistih prihodkov prodaje, ki obsegajo celotno prodajo, torej tako poštnih storitev, kot tudi drugih storitev s katerimi se podjetje ukvarja. Poleg teh prihodkov pa v analizi prikazujemo in med seboj primerjamo tudi prihodke, ki so ustvarjeni zgolj s prodajo poštnih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

Vsi izvajalci poštnih storitev so v letu 2014 ustvarili 335 mio. evrov čistih prihodkov iz prodaje. Z doseženimi prihodki na trgu so izvajalci nakazali okrevanje trga. Leta 2012 je bil glede na predhodno leto zabeležen padec za približno 2 mio evrov, leta 2013 pa 8 milijonov. Po kumulativnem padcu 10 mio evrov gre za prvo povečanje.

Kot je razvidno iz slike 1, je Pošta Slovenije ustvarila 64 % prihodkov medtem, ko je bil leta 2011 ta delež 70 %.

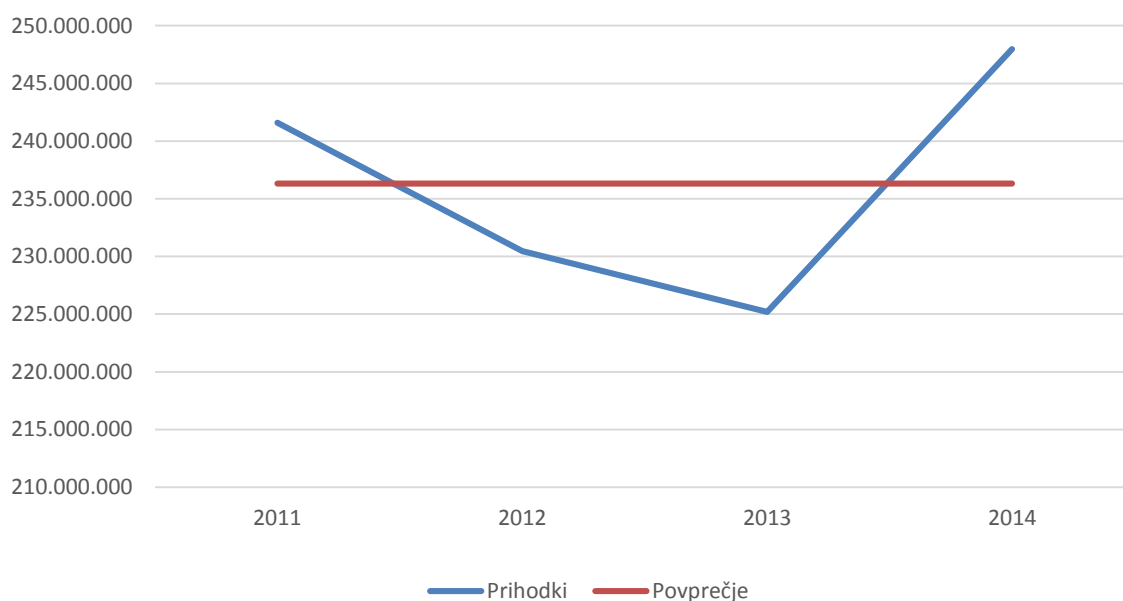
V primerjavi z letom 2013 Pošta Slovenije v letu 2014 ohranja enak delež čistih prihodkov iz prodaje. Kot je še razvidno iz slike, so v letu 2014 povečali prihodke tako Pošta Slovenije, kot tudi ostali izvajalci poštne storitve. Razmerje v letu 2014 je enako kot leta 2013.

**Slika 1: Primerjava čistih prihodkov iz prodaje med Pošto Slovenije in vsemi ostalimi izvajalci poštne storitve**



Iz slike 2 je razvidno, da so, podobno kot celotni prihodki trga, tudi prihodki zgolj iz izvajanja poštne storitve upadali v letu 2012 in 2013. Tudi tukaj je v letu 2014 zaznati okrevanje, ki je razvidno iz dviga prihodkov. Razlog temu je povečanje prihodkov Pošte Slovenije ter tudi drugih izvajalcev poštne storitve, še posebej tistih, ki se ukvarjajo s hitro pošto oz. ekspresnimi pošiljkami. Razlog je delno možno iskati v dejstvu, da je na trg vstopilo novo podjetje, in sicer Klade Logistika d.o.o.

**Slika 2: Trend gibanja prihodkov izvajanja poštne storitve v Sloveniji od 2011 do 2014**

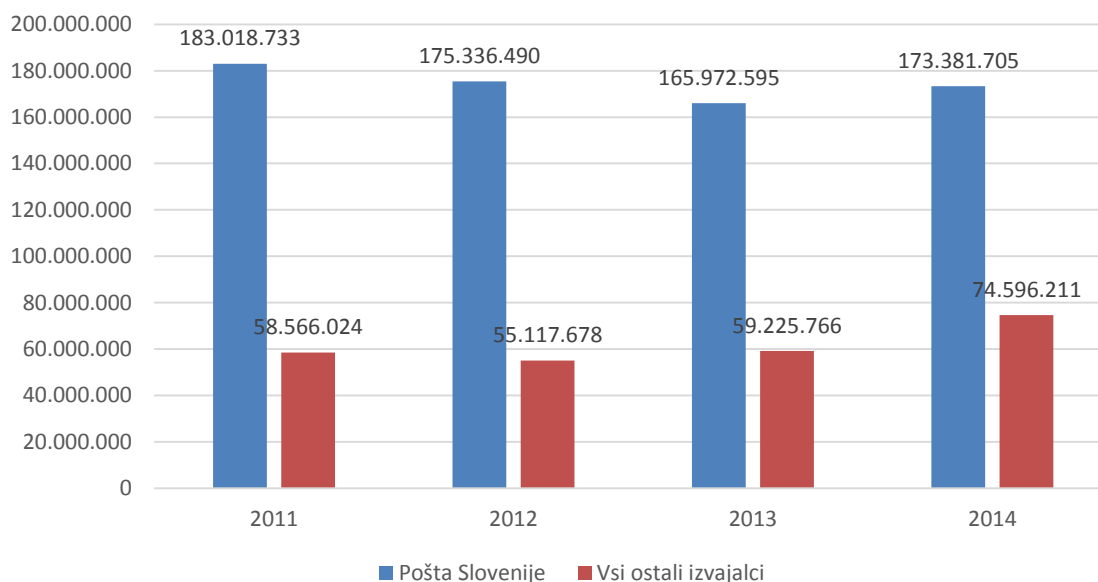




Tudi pri »delitvi« prihodkov zgolj iz naslova prodaje poštnih storitev je situacija podobna, kot pri čistih prihodkih iz naslova skupne prodaje (slika 3), in sicer Pošti Slovenije delež od leta 2011, torej od liberalizacije, upada. V letu 2014 je bil delež Pošte Slovenije 70 %, v letu 2011 pa 76 %. V primerjavi z letom 2013 je delež upadel za približno 4 %, kljub siceršnjemu porastu prihodkov iz naslova poštnih storitev, kar je razvidno iz same slike.

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

**Slika 3: Primerjava prihodkov iz prodaje poštnih storitev med Pošto Slovenije in vsemi ostalimi izvajalci poštnih storitev**

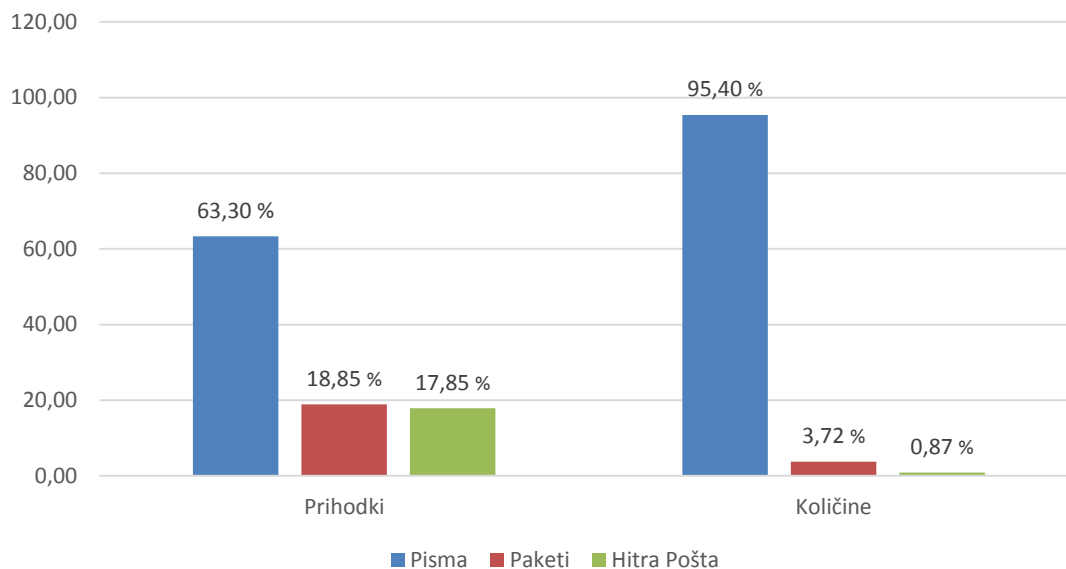


## 4.2. Količine, prihodki in deleži

Analiza za leto 2014 uvaja 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.

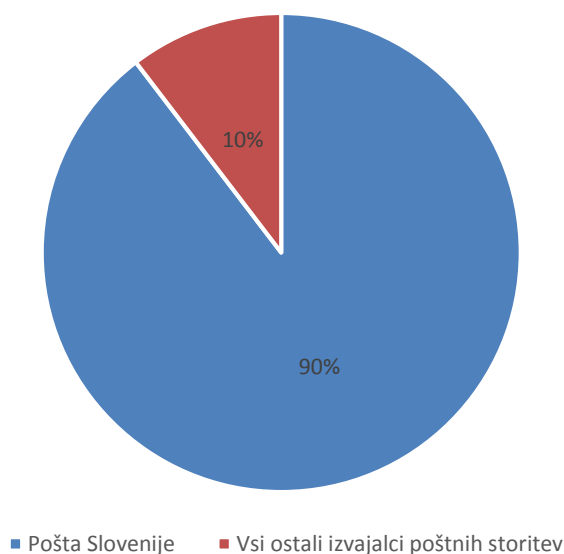
**Slika 4: Deleži pisemskega in paketnega trga ter trga hitre pošte po količinah in prihodkih (notranji in čezmejni promet)**



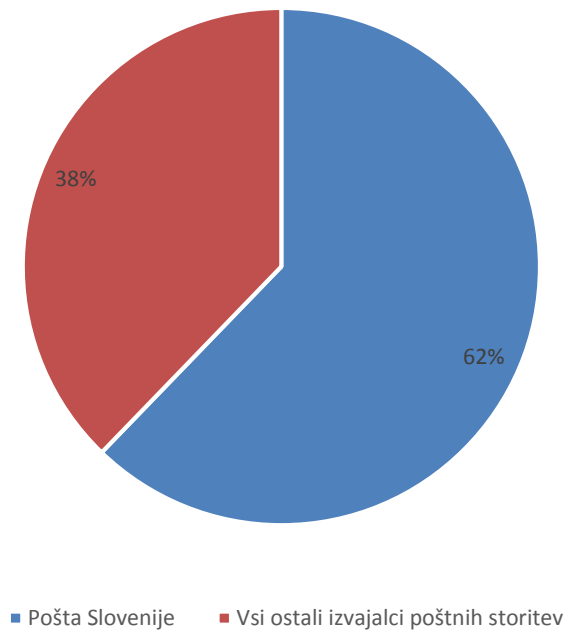
Zanimivo je, da pisma, ki predstavljajo 95 % količin, generirajo dve tretjine prihodkov, medtem ko npr. manj kot odstotek storitev hitre pošte generira skoraj 18 % prihodkov. Paketi in hitra pošta imata relativno višji delež prihodkov, kot pa relativen delež količin. Iz slike 4 je tudi mogoče razbrati, da je ustvarjena količina pisem še vedno izrazito višja v primerjavi z generiranimi prihodki iz istega naslova. Nasprotno je pri paketih in hitri pošti, razlog pa je v razliki v ceni med paketi in hitro pošto v primerjavi s pismi.

Slike 5 do 7 prikazujejo relativno udeležbo na posameznem segmentu trga. Razvidno je, da je Pošta Slovenije v prihodkih pisemskega udeležena 90 %. V prihodkih trga paketov je Pošta Slovenije udeležena 62 % in v prihodkih trga hitre pošte samo 6 %.

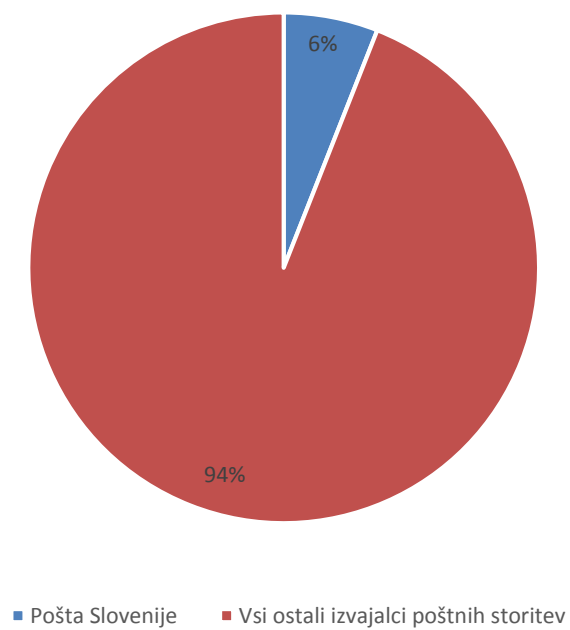
**Slika 5: Delež v prihodkih trga pisem (notranji in čezmejni promet)**



**Slika 6: Delež v prihodkih trga paketov (notranji in čezmejni promet)**



**Slika 7: Delež trga hitre pošte v prihodkih (notranji in čezmejni promet)**



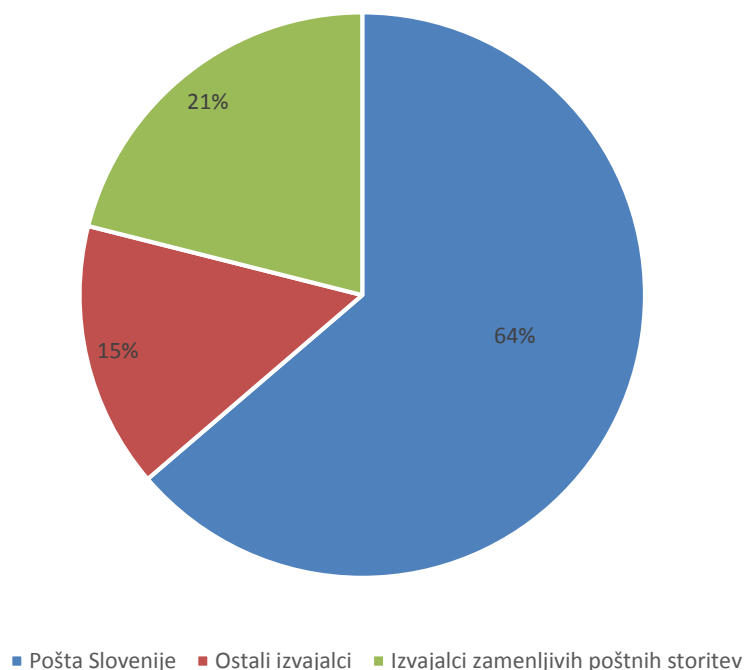
## 5. Odhodki

V skladu s Slovenskimi računovodskimi standardi so odhodki zmanjšanja 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.

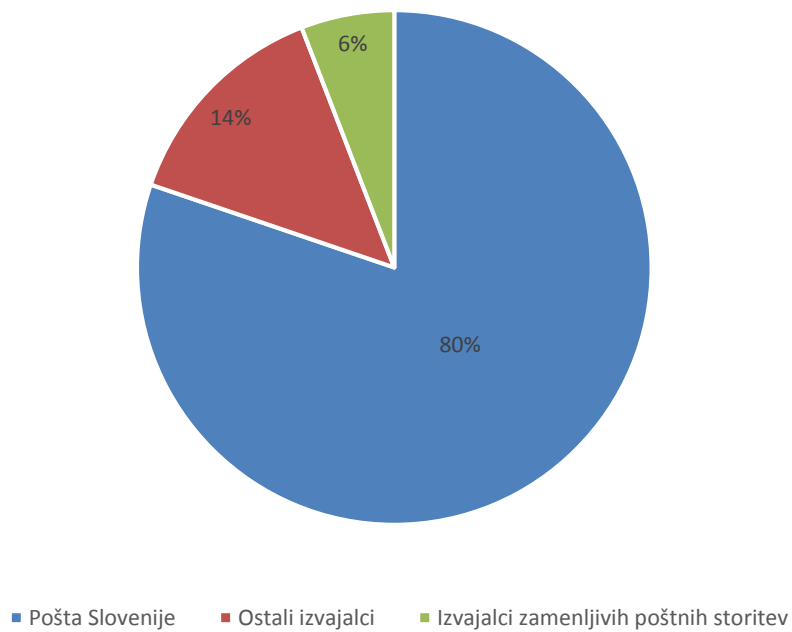
Največje odhodke na trgu ima Pošta Slovenije, ki je tudi absolutno največje podjetje na trgu in je izvajalka univerzalne storitve. Pošto Slovenije na odhodkovni strani »bremenijo«  
fiksni stroški omrežja za izvajanje poštnih storitev, ki je največje omrežje na trgu poštnih storitev v Sloveniji.

**Slika 8: Delež celotnih odhodkov vseh izvajalcev trga poštnih storitev**



Ko so odhodki za izvajanje poštnih storitev ločeni od celotnih odhodkov na trgu, se zgornja trditev, kot je razvidno iz naslednje slike, potrdi.

**Slika 9: Delež odhodkov za izvajanje poštne storitve vseh izvajalcev trga poštne storitve**



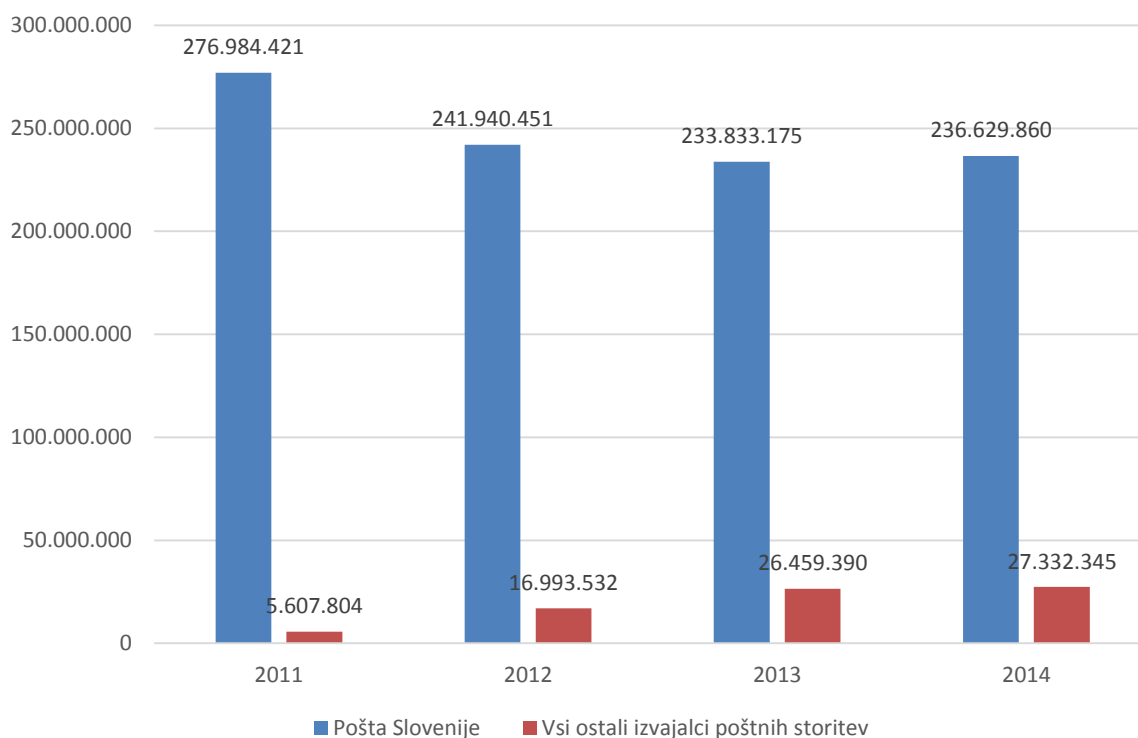
## 6. Trg prenosa pisem

Trg prenosa pisem je segment trga poštnih storitev, kjer se opravlja sprejem, usmerjanje, prevoz in dostava pisemskih pošiljk. Osnovna funkcija pisemske pošiljke je prenos komunikacije med pošiljateljem in naslovnikom. Pisemske pošiljke 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 storitev, med Ostalimi izvajalci pa je v letu 2014 prenos pisem v notranjem prometu izvajal zgolj Adi Lampret s.p.

Slika 10 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. Rast pisem v notranjem prometu v zadnjem letu pri Pošti Slovenije je v glavnem posledica rasti pisem v dostopu do omrežja<sup>5</sup>.

**Slika 10: Primerjava količin pošiljk na trgu pisem v notranjem prometu med Pošto Slovenije in vsemi ostalimi izvajalci**



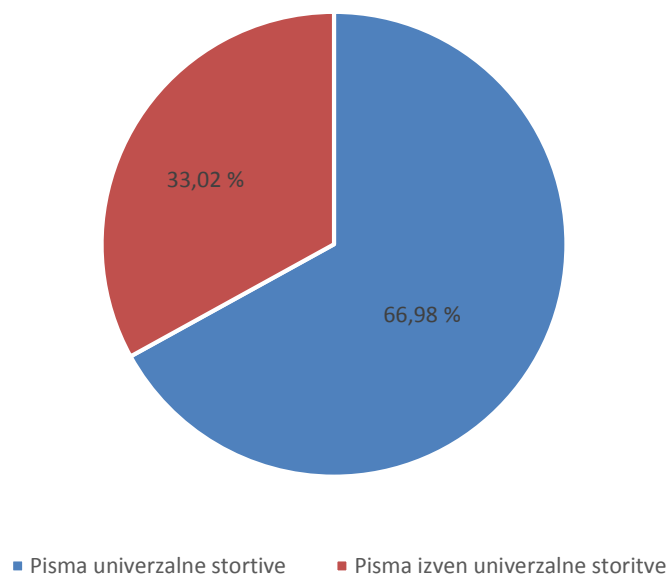
Tržni delež Pošte Slovenije v količinah pisem v notranjem prometu je 90 %. Vsi ostali izvajalci skupaj si delijo 10 %.

<sup>5</sup> 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 v dostopu do omrežja se ne sme podvajati teh količin, ki jih imajo Izvajalci zamenljivih storitev in istih storitev, ki jih ima pri Pošti Slovenije, saj gre praktično za iste pošiljke (pošiljka izvajalca zamenljive storitve je preko dostopa vhodna pošiljka za izvajalca univerzalne storitve, torej Pošte Slovenije). Vendar, ko na sliki 10 med seboj primerjamo količine pošiljk pisem, in med temi tudi pisma v dostopu do omrežja, pa upoštevamo tako količine, ki jih pri sebi evidentirajo tako izvajalci zamenljivih storitev, kot tudi Pošta Slovenije, saj si obojni štejejo te pošiljke med svoje količine in bi izvzetje le teh iz njihovega nabora količin bilo napačno.

Pisma znotraj okvira univerzalne storitve imajo 66,98 % delež, medtem ko je 33,02 % izven okvira univerzalne storitve.

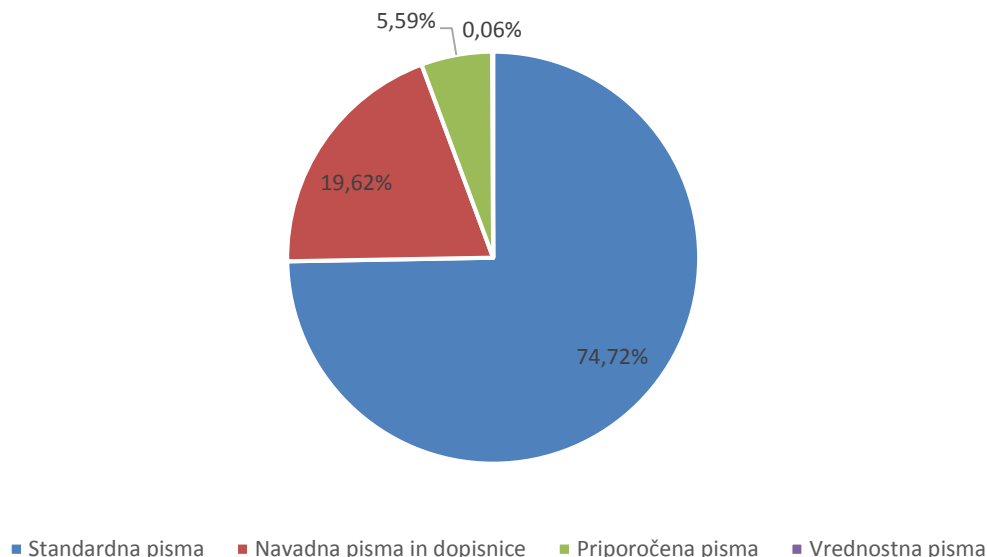
Trg pisem notranjega prometa v veliki večini tvorijo pisma, ki spadajo v nabor univerzalne storitve (slika 11).

**Slika 11: Delež količin pošilk na trgu pisem vseh izvajalcev poštne storitve med pismi znotraj univerzalne storitve in pismi izven le-te v notranjem prometu**



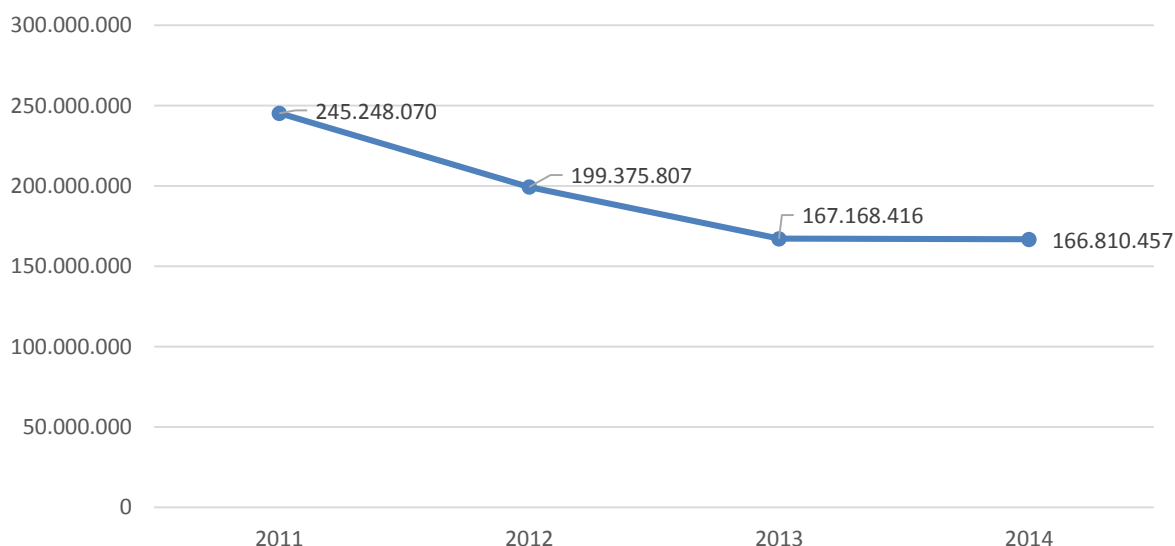
Trg pisem univerzalne storitve v notranjem prometu, brez tiskovin in pošilk za slepe in slabovidne, katerih skupno število je bilo v letu 2014 slabe 3 mio. pošilk, tvorita v glavnem standardno in navadno pismo. To razmerje se iz leta v leto praktično ne spreminja. Npr. v letu 2013 je bil delež standardnega pisma v primerjavi z ostalimi pisemskimi pošilkami znotraj univerzalne storitve 72 %, v letu 2014 pa 74,72 %.

**Slika 12: Delež količin pošiljk znotraj trga pisem univerzalne storitve v notranjem prometu**



Slika 13 sicer kaže na približno 30 % upad standardnega in navadnega pisma ter dopisnic v primerjavi z letom 2011. Pri interpretaciji tega podatka je potrebna določena pazljivost, saj upad ni povezan zgolj z upadom količin teh pošiljk na trgu. Delno, in sicer približno 15 % so se količine standardnega in navadnega pisma prenesle na Izvajalce zamenljivih poštne 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 13: Število skupnih količin standardnega in navadnega pisma ter dopisnic**



V čezmejnem prometu izvaja prenos pisem v glavnem Pošta Slovenije, ki je v letu 2014 prenesla 18.246.604 pisem. Ostali izvajalci poštne storitve so v čezmejnem prometu prenesli manj kot 1 % prenesenih pisem zato podrobnejša obravnava količin pisem v čezmejnem prometu ni smiselna.

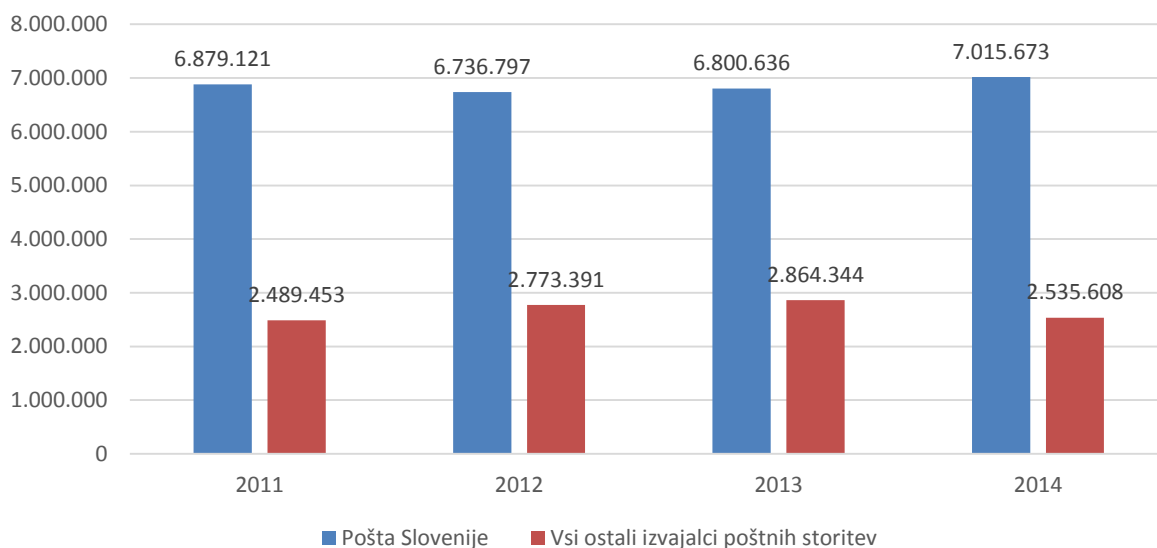


## 7. Trg prenosa paketov

Trg prenosa paketov je segment trga 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 (UPU 2013, E.2), ki imajo v principu za vsebino blago, in 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 pošiljk v notranjem prometu je v letu 2014 obsegal približno 9,5 mio paketov. Največji delež trga prenosa paketov v notranjem prometu, podobno kot pri pismih, pripada Pošti Slovenije, in sicer 73 %. 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., ki si skupaj delijo 27 % trga oziroma 2,5 mio paketov.

**Slika 14: Količine prenosa paketov v notranjem prometu**

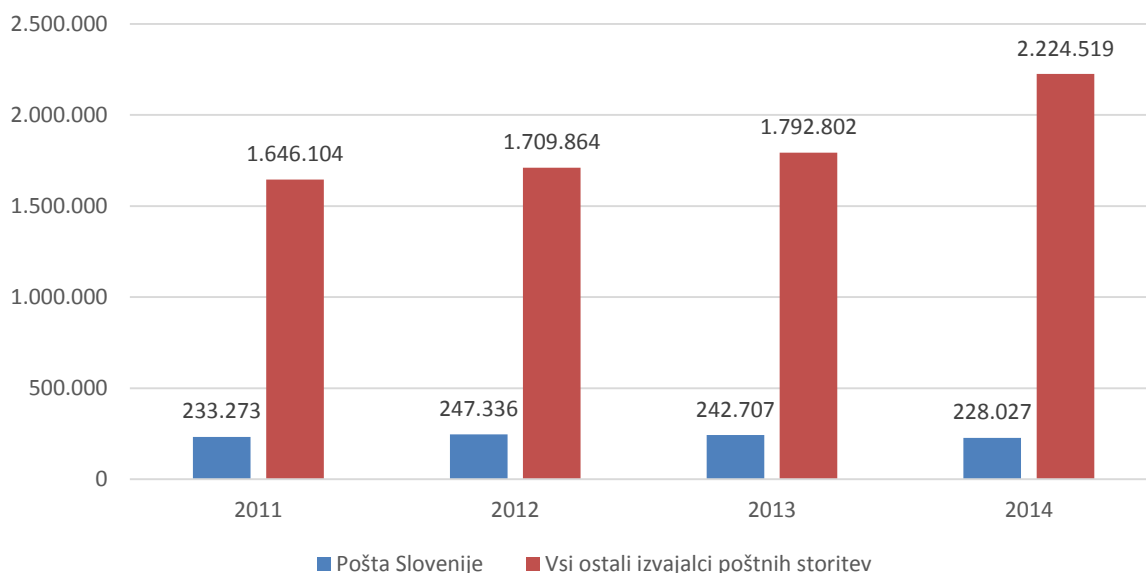


V čezmejnem prometu so v letu 2014 imeli največji delež trga paketov vsi ostali izvajalci poštних storitev, med njimi še posebej Ostali izvajalci (78 %). Pošta Slovenije je torej imela v letu 2014 22 % trga paketov v čezmejnem prometu.

## 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 15 je razvidno, da količine na tem trgu rastejo in sicer vsem ostalim izvajalcem poštne storitve. Pošti Slovenije so količine hitre pošte (brez prispetja v čezmejnem prometu) v primerjavi z letom 2013 rahlo upadle in sicer na količine pred letom 2011. Iz iste slike je razviden tudi delež med Pošto Slovenije, ki ima na tem trgu le 18 % delež proti ostalim izvajalcem, ki si delijo 82 % trga.

**Slika 15: Količine prenosa hitre pošte (paketov in dokumentov) v notranjem in čezmejnem prometu**



## 9. Trg prenosa drugih poštne storitve in ostalih storitve

Za namene tega poglavja so bili pridobljeni podatki o količinah naslovljene direktne pošte ter nenaslovljene in delno naslovljene direktne pošte. Pridobljeni podatki so v nadaljevanju primerjani, in sicer med Pošto Slovenije in vsemi ostalimi izvajalci poštne storitve. Omenjene pa so tudi publikacije (knjige, kataloge, časopise, periodični tisk itd.).

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). Na koncu tega poglavja je podan tabelaričen prikaz nekaterih dodatnih storitev, ki jih izvajajo izvajalci poštne storitve brez Pošte Slovenije.

Trg naslovljene publikacije si v Sloveniji v letu 2014 delita le Pošta Slovenije in podjetje Izberi d.o.o., in sicer v razmerju 41 % proti 59 %. Pri Pošti Slovenije so znotraj te primerjave poleg publikacij upoštevane še storitve tiskovine, ki spada med univerzalno storitev. V prejšnjih letih sta prenos teh pošiljk izvajala, sicer z majhnimi količinami, le še Adi Lampret s.p. in DPD d.o.o.

Prenos naslovljene direktne pošiljke je v letu 2014 in 2013 izvajala le Pošta Slovenije. Še v letu 2012 so te pošiljke prenašali poleg Pošte Slovenije tudi Adi Lampret s.p., Izberi d.o.o., Maksmail d.o.o. in Cetis d.d.

Podobno velja za nenaslovljene pošiljke, ki jih je, glede na odgovore izvajalcev poštних storitev, v letu 2014 prenašala le Pošta Slovenije. Tudi v letu 2013 in 2012 je večinski delež teh pošiljk imela prav tako Pošta Slovenije.

Kot je razvidno iz tabel 1 in 2, terminsko dostavo pošiljk v letu 2014 ponuja svojim uporabnikom deset izvajalcev poštних storitev, medtem ko jih nudi brezplačno ponovno dostavo devet. Za ponudbo sobotne dostave pošiljk so se odločila le tri podjetja. Storitve carinjenja in skladiščenja izvajajo štiri.

Isto število izvajalcev poštних storitev kot v letu 2013, in sicer osem, pošiljke prevzema ter dostavi na poštna okenca Pošte Slovenije, ki poskrbi za njihovo usmerjanje, prevoz in dostavo.

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

**Tabela 1: Izvajalci Zamenljivih poštних storitev**

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

**Tabela 2: Ostali izvajalci poštnih storitev**

2014	ADI LAMPRET	BUSINESS EXPRESS	CITY EXPRESS	DHL	DPD	GLS	TNT	UPS	KURIRČEK	KLADE LOGISTIKA
Terminska dostava pošiljk (dostava ob vnaprej določeni uri)	DA	DA	DA	DA	DA	NE	DA	DA	DA	NE
Sobotna dostava pošiljk	NE	NE	NE	NE	NE	NE	DA	DA	NE	NE
Brezplačna ponovna dostava pošiljk	DA	DA	DA	NE	DA	DA	DA	DA	DA	NE
Prezem in dostava na poštna okenca Pošte Slovenije	DA	DA	DA	NE	DA	NE	NE	NE	NE	DA
Dodatna storitev carinjenja pošiljk in skladiščenje	NE	NE	DA	DA	DA	DA	DA	DA	NE	NE
Predpriprava pošiljk	DA	NE	DA	NE	DA	NE	DA	DA	DA	DA
Spletni programi za pomoč uporabnikom	NE	NE	DA	DA	DA	DA	DA	DA	NE	NE
Paketomat	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE

## 10. Razvoj novih storitev

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

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

V letu 2013 je Agencija prejela odgovor Pošte Slovenije, ki je navedla 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 nudijo 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 oknu 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. pa ponuja možnost elektronskega arhiviranja.

## 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 premična pošta).

Na dan 31. 12. 2014 je imela Pošta Slovenije isto število kontaktnih točk namenjenih neposrednemu delu z uporabniki poštних storitev kot leta 2013, in sicer 556 kontaktnih točk. V ta okvir sodi 457 pošt, 71 pogodbenih pošt, 4 izpostavljena okenca in 24 premičnih pošt.

V letu 2014 sta bili ob posebnih priložnostih odprti začasni pošti Triglav in Krnsko jezero, ki pa v število kontaktnih točk nista všteti.

V okvir poštnega omrežja sodita tudi dva poštno logistična centra ter dve paketni pretovorni pošti.

Tudi v letu 2014 se je, v okviru izvedbe projekta reorganizacije in optimizacije poštnega omrežja Pošte Slovenije, povečalo število delujočih pogodbenih pošt. Njihovo število se je iz 28 pogodbenih pošt v letu 2013 povečalo na 71 pogodbenih pošt v letu 2014.<sup>6</sup>

### 11.2 Naprave poštnega omrežja za sprejem in dostavo pošiljk Pošte Slovenije ter število zaposlenih

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

- poštni nabiralniki: 2.330,
- poštna okenca: 1.119,
- št. pogodb v primeru sprejema pri strankah po pogodbi: 6.104

in dostavo poštних pošiljk:

- izpostavljeni predalčniki: 1.245,
- poštni predali: 16.622,
- št. pogodb v primeru dostave pri strankah po pogodbi: 1.472.

V letu 2014 se je povečalo število poštних nabiralnikov v primerjavi z letom 2013 za 30. Število poštних predalov pa se je v letu 2014 zmanjšalo za 167 v primerjavi z letom 2013. Za 24 enot pa se je tudi zmanjšalo št. izpostavljenih predalčnikov.

Število zaposlenih se je na Pošti Slovenije v primerjavi z letom 2013 ponovno zmanjšalo, in sicer za 127. Pošta Slovenije je na dan 31.12.2014 zaposlovala skupno 5.968 ljudi.

<sup>6</sup> <http://www.posta.si/opis-storitve/1656/Pogodbene-poste>

### **11.3 Izvajalci poštnih storitev (brez Pošte Slovenije)**

Iz zbranih podatkov je možno razbrati, da vsi ostali izvajalci poštnih 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 poštnih 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 2013 zmanjšalo za štiri.

Sicer pa se je število zaposlenih pri Ostalih izvajalcih poštnih storitev v primerjavi z letom 2013 povečalo za 13, tako da je v letu 2014 znašalo 353, pri Izvajalcih zamenljivih storitev pa se je število zaposlenih zmanjšalo za 69 in je v letu 2014 znašalo 455.

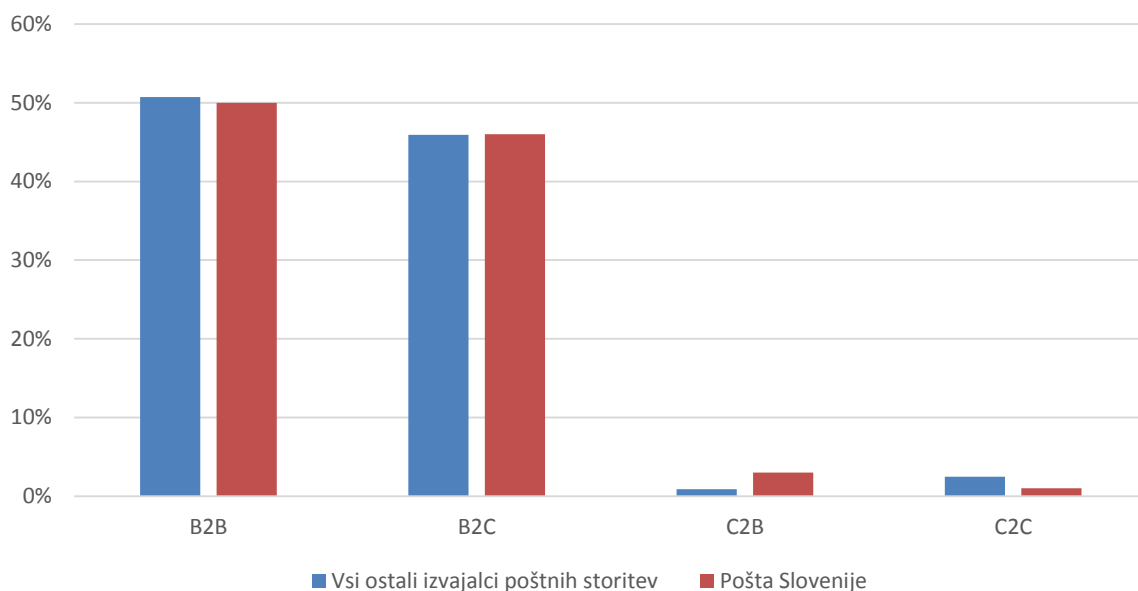
## 12. Tokovi prenosa poštnih pošiljk

Tokovi prenosa poštnih pošiljk se pri Pošti Slovenije gibljejo med poslovnimi uporabniki<sup>7</sup> (50 %) in med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelji in fizičnimi osebami kot naslovniki<sup>8</sup> (46 %).

Izredno majhni so deleži tokov med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi subjekti kot naslovniki<sup>9</sup> (3 %) ter med zgolj fizičnimi osebami<sup>10</sup> (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 (51 %) zelo blizu deležu tokov prenosa med poslovnimi osebami kot pošiljatelji ter fizičnimi osebami kot prejemniki (46 %).

**Slika 16: Tokovi prenosa poštnih pošiljk Pošte Slovenije in vseh ostalih izvajalcev poštnih storitev 2014**



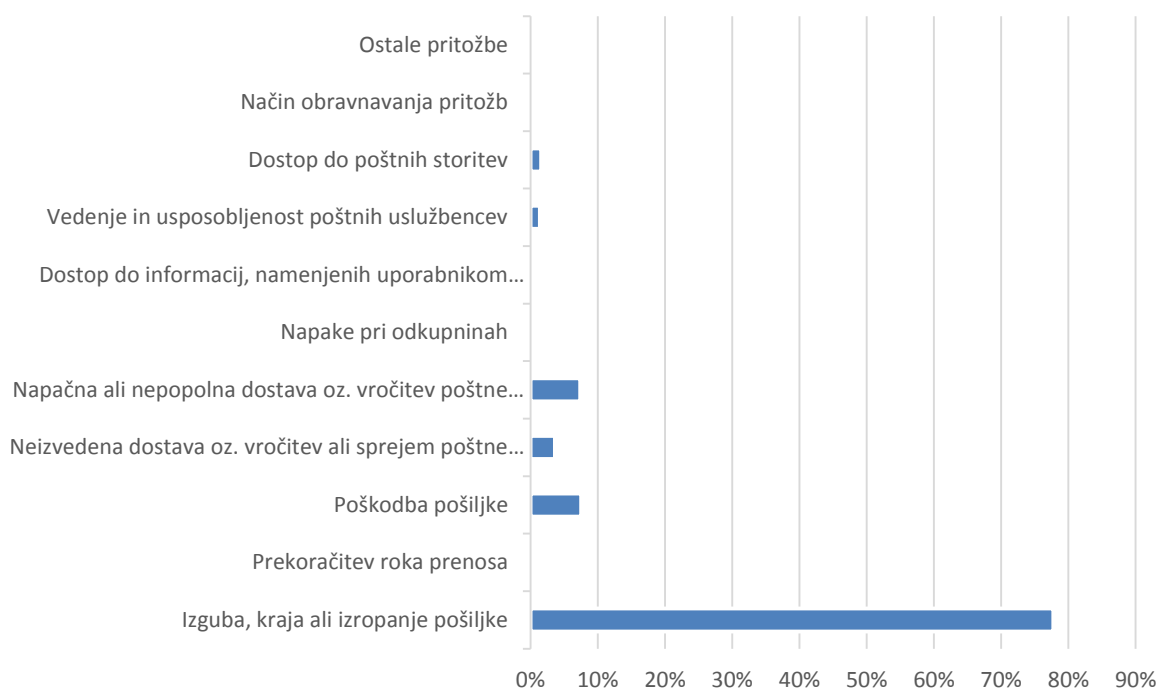
<sup>7</sup> B2B  
<sup>8</sup> B2C  
<sup>9</sup> C2B  
<sup>10</sup> C2C

### 13. Pritožbe

V skladu z veljavno zakonodajo<sup>11</sup> 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.

Slik 17 prikazuje stanje v letu 2014, ko je bilo zoper Pošto Slovenije, iz naslova izvajanja univerzalne poštne storitve, vloženih 1.865 pritožb oz. reklamacij, največ zaradi izgube ali občutne prekoračitve roka prenosa, in sicer kar 78 %. V primerjavi z letom 2013 je bilo zoper izvedbo storitve, ki sodi v okvir univerzalne poštne storitve 37 pritožb manj, sicer pa to število že od prejšnjih let nenehno upada. Od vseh vloženih pritožb jih je bilo v letu 2014 utemeljenih 621.

**Slika 17: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije v 2014**



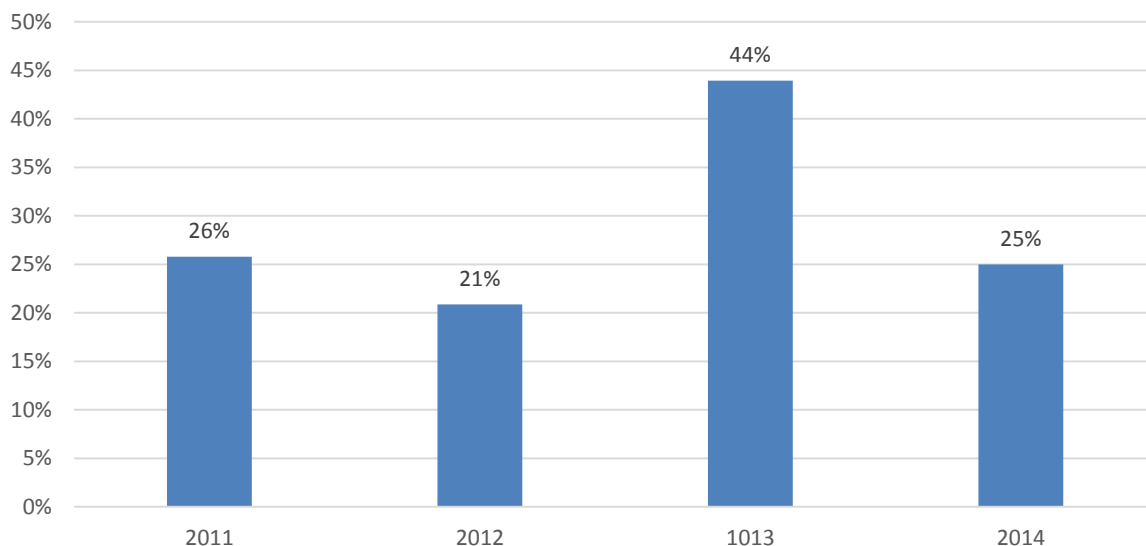
Pošta Slovenije je v letu 2014 izplačala odškodnine za 276 pritožb (129 v notranjem prometu in 147 v mednarodnem poštne prometu). Povprečen čas, potreben za izplačilo odškodnine pritožniku, ki se šteje od dneva, ko je bila pritožba sprejeta, je bil 42,15 dneva.

Delež utemeljenih pritožb s plačilom odškodnine v deležu vseh utemeljenih pritožb se je v zadnjem štiriletnem obdobju spreminjal (slika 18).

<sup>11</sup> 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).



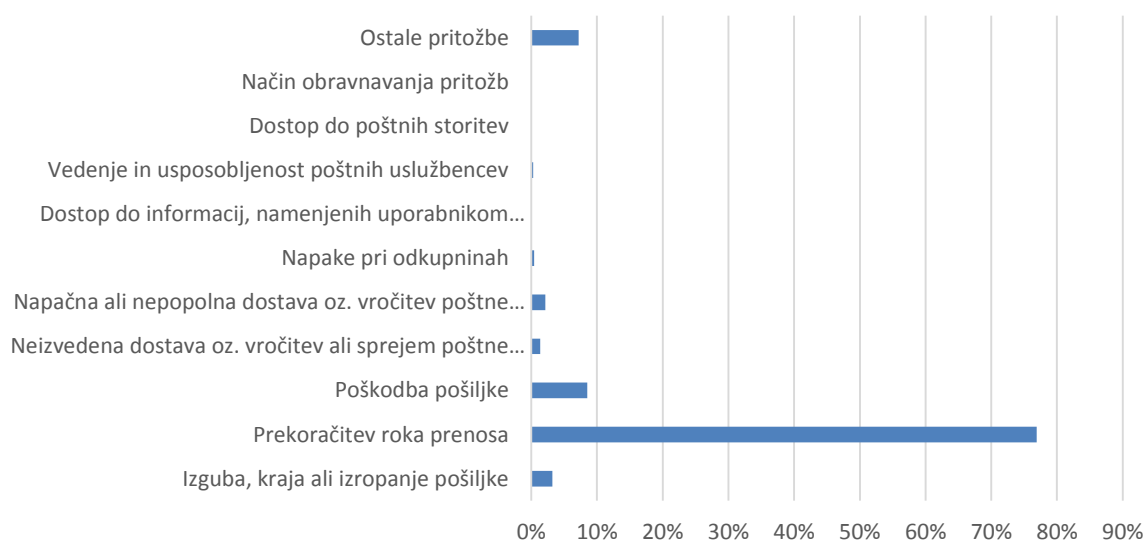
**Slika 18: Delež utemeljenih pritožb zoper Pošto Sloveije z izplačano odškodnino (2011 – 2014)**



V primeru ostalih izvajalcev poštnih storitev je slika glede prejetih in utemeljenih pritožb za leto 2014 podobna kot v primeru Pošte Slovenije pri izvajanju univerzalne poštne storitve, saj je znašal v letu 2014 delež utemeljenih pritožb glede na skupno število vseh vloženih pritožb zoper ravnanje izvajalcev kar 20 %.

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

**Slika 19: Št. prejetih pritožb zoper ostale izvajalce poštnih storitev**



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

## 14. Kakovost

V letu 2014 je osem izvajalcev poštних storitev v svoje poslovanje vključevalo vse bistvene elemente kakovosti: sledenje, merjenje rokov prenosa, zavarovanje in standarde kakovosti storitev, kar so trije več kot leta 2013.

Merjenje rokov prenosa poštних pošiljk je v letu 2014 zagotavljalo deset izvajalcev, zavarovanje pošiljk deset izvajalcev, trije manj pa tudi sledenje.

V spodnji tabeli 3 prikazujemo elemente kakovosti, ki jih izpolnjujejo posamezni izvajalci poštних storitev.

**Tabela 3: Kakovost poštних storitev v Sloveniji**

2014	Sledenje	Merjenje rokov	Zavarovanje	Standardi
ADI LAMPRET s.p.	NE	NE	DA	NE
Business Express d.o.o.	NE	DA	DA	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	NE
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.	NE	NE	DA	NE
CETIS d.d.	NE	NE	NE	NE
CETIS DIREKT d.o.o.	NE	NE	NE	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

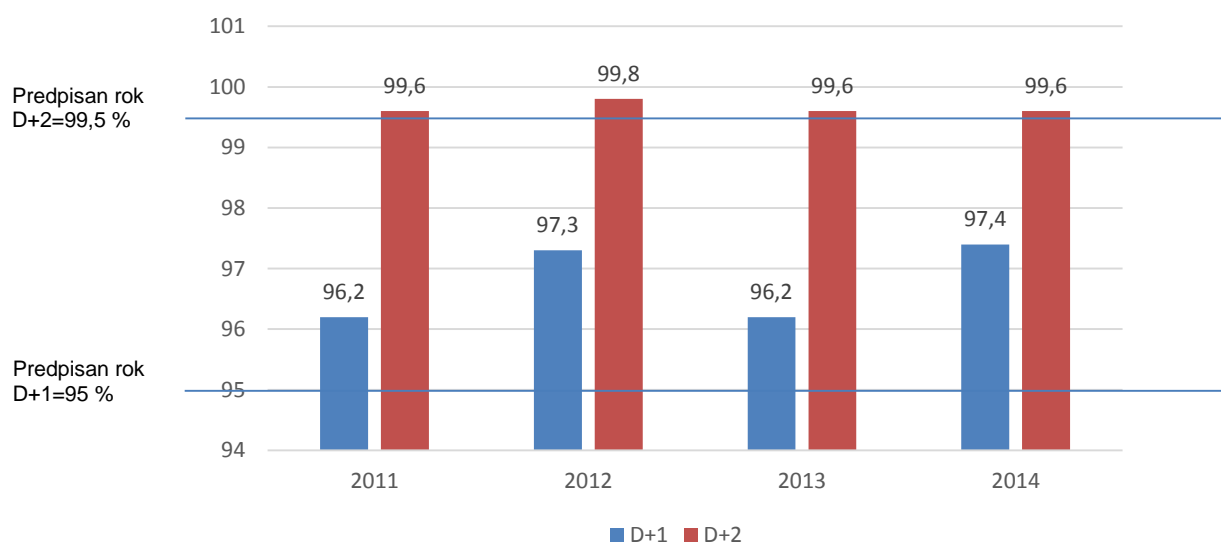
S 1. januarjem 2006 je Pošta Slovenije, glede na zahteve standarda SIST EN 13850 - Poštne storitve - Kakovost storitev - Merjenje časa prenosa od sprejema do vročitve za posamične pošiljke prednostne pošte in pošte prvega razreda (v nadaljevanju: standard), pričela z merjenjem kakovosti prenosa poštних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

Revidirani rezultati merjenja kakovosti prenosa poštних pošiljk korespondence v notranjem poštнем prometu Pošte Slovenije za leto 2014 so sledeči:

- v enem delovnem dnevu od dneva oddaje (D+1)<sup>12</sup> je bilo prenesenih 97,4 % pošilk korespondence,
- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D+2) je bilo prenesenih 99,6 % pošilk korespondence in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D+3) je bilo prenesenih 99,9 % 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 20: Kakovost prenosa (D+1 in D+2) poštnih pošilk Pošte Slovenije (2011 - 2014)**



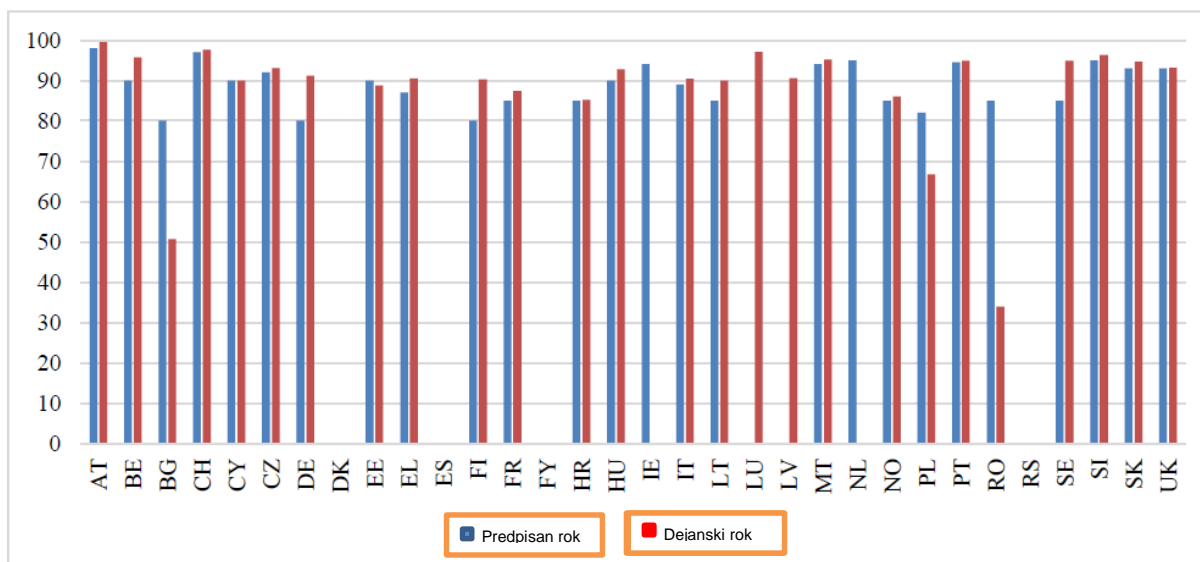
Pošta Slovenije od leta 2010 dalje dosega predpisane roke kakovosti prenosa poštnih pošilk korespondence v notranjem poštnem prometu.

Mednarodna primerjava<sup>13</sup> uvršča Slovenijo, glede na dosežene dejanske rezultate prenosa poštnih pošilk korespondence, med 19 evropskih držav, ki so dosegle predpisan rok prenosa (slika 40). Istočasno so roki prenosa korespondence med najvišje predpisanimi v Evropi.

<sup>12</sup> 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 poštnih pošilk 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 poštnih pošilk na tej točki dostopa.

<sup>13</sup> ERGP report 2014 on the quality of service and end-user satisfaction

**Slika 21: Predpisani in dejanski roki prenosa poštnih pošiljk korespondence v roku D+1 v 30 evropskih državah v letu 2013**



Poleg kakovosti prenosa pisemskih pošiljk pa je Pošta Slovenije zakonsko<sup>14</sup> zavezana 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 2014 so bili sledeči:

- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D + 2) je bilo prenesenih 99,8 % poštnih paketov in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D + 3) je bilo prenesenih 100 % poštnih paketov.

<sup>14</sup> Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št 47/2010).

## 15. Zaključek

Leto 2014 je na trgu poštnih storitev povrnilo pozitivne trende glede količin in prihodkov. To je predvsem posledica rasti paketov in pa hitre pošte. Pisemski promet je trenutno še dokaj stabilen, saj še vedno predstavlja jedro vseh poštnih storitev, poleg tega je v letu 2014 celo narasel, vendar pa gledano dolgoročno le-ta upada, saj ga zamenjujejo določene alternative, še posebej elektronska vrsta komuniciranja. Tudi v smislu števila izvajalcev in velikosti znotraj slovenskega gospodarstva ostaja trg poštnih storitev relativno stabilen. Na trg hitre pošte je vstopil nov izvajalec Klade Logistika d.o.o., ki izvaja storitve za mednarodno podjetje FEDEX.

Na celotnem trgu poštnih storitev je glavnina količin in prihodkov ustvarjenih iz naslova pisem, sledijo paketi in nato hitra pošta. Čisti prihodki iz prodaje Pošti Slovenije od leta 2011 padajo, vsem ostalim izvajalcem poštnih storitev pa rastejo. Podobno velja za prihodke iz naslova poštnih storitev, s tem, da je v zadnjem, torej letu 2014, Pošta Slovenije beležila dvig teh prihodkov. Tržni delež pisem in paketov je, tako v notranjem, kot tudi v čezmejnem prometu, še vedno v veliki večini na strani Pošte Slovenije. Drugače je na trgu hitre pošte, kjer ima Pošta Slovenije v primerjavi z drugimi izvajalci poštnih storitev le 6 % delež.

Na pisemskem trgu je dolgoročno opazen padec količin pisem, s tem, da je ta padec najizrazitejši pri Pošti Slovenije, razen v letu 2014, ko je, kot omenjeno zgoraj, količina pisem Pošti Slovenije celo narasla. Razlog zgoraj omenjenemu padcu pisem pri Pošti Slovenije ni zgolj sam padec količin, ampak predvsem porazdelitev določenega deleža teh pisem med vse druge izvajalce poštnih storitev, predvsem med izvajalce zamenljivih poštnih storitev. Popolnoma drugačna je slika na celotnih trgih paketov in hitre pošte, ki sta gledano dolgoročno, v porastu, še posebej pa je ta rast izrazita v čezmejnem prometu.

Kar se tiče trga naslovljene publikacije, direktne pošte in pa nenaslovljenih pošiljk v Sloveniji konkurenca praktično ne obstaja. Naslovljeno publikacijo si delita le Pošta Slovenije in Izberi d.o.o., medtem, ko je prenos naslovljenih in nenaslovljenih pošiljk popolnoma v rokah Pošte Slovenije.

Pošta Slovenije je v letu 2014, v primerjavi z letom 2013, zvišala število poštnih nabiralnikov, znižala pa število poštnih predalov in izpostavljenih predalčnikov, obdržala pa je enako število kontaktnih točk, s tem, da večja število pogodbenih pošt. Sicer pa se je na celotnem trgu poštnih storitev zmanjšalo število zaposlenih in kontaktnih točk za delo s strankami, kar kaže, da so fiksni stroški omrežij za izvajanje poštnih storitev še vedno visoki in da izvajalci skušajo le te čim bolj optimizirati. Število prejetih pritožb se v primerjavi s prejšnjimi leti niža. Sicer pa Pošta Slovenije še vedno drži zelo visoko stopnjo kakovosti, kar so potrdili, kot vsako leto, tudi rezultati merjenja.