



APEK

Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije

ANALIZA TRGA POŠTNIH STORITEV V REPUBLIKI SLOVENIJI V I. 2004

Ljubljana; marec 2006

Kazalo vsebine:

Kazalo vsebine:	2
Kazalo slik:	3
Predgovor	4
Uvod	5
1. Podatki o izvajalcu	8
1.1 Lastniška struktura družbe	9
1.2 Naložbe v osnovni kapital hčerinskih in drugih družb	9
1.3 Poslovni izid družbe in poslovni izid iz poštne dejavnosti	9
1.4 Število zaposlenih in število zaposlenih v poštni dejavnosti	9
1.5 Pogodbeni izvajalci, pogodbeni izvajalci in faze prenosa ter sodelovanje s tujimi izvajalci	10
2. Geografska pokritost v fazi sprejema in vročitve	10
3. Omrežje	11
4. Storitve in trg	13
4.1 Obseg storitev glede na vrsto pošiljatelja in delež storitev v celoti	13
4.2 Tokovi prenosa pošiljk med različnimi vrstami uporabnikov	13
4.3 Tržni delež in delež konkurence	14
4.4 Nelojalna konkurenca v panogi	14
5. Cene	14
6. Kakovost storitev	17
6.1 Sledenje pošiljk	17
6.2 Merjenje rokov prenosa pošiljk	17
6.3 Zavarovanje pošiljk	17
6.4 Odškodnine	18
6.5 Implementirani standardi kakovosti storitev	18
7. Reklamacije	18
8. Razvoj na področju poštne dejavnosti	20
9. Napoved	21
9.1 Spremembe obsega storitev v letu 2005	21
9.2 Sprememba števila zaposlenih	21
9.3 Spremembe cen	21
9.4 Tržni delež	21
9.5 Dostop do javnega poštnega omrežja	21
10. Tajnost in varnost	21
10.1 Tajnost vsebine pošiljk	22
10.2 Varovanje pošiljk	22
10.3 Preprečevanje potencialne nevarnosti	22
11. Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije	22
11.1 Analiza trga poštnih storitev	22
11.2 Delo Agencije za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije	22
11.3 Sodelovanje z Agencijo za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije	22

Kazalo slik:

Slika 1: Delež prihodka izvajalcev poštne storitev iz naslova poštne dejavnosti glede na prihodek vseh podjetij v RS v I. 2004	5
Slika 2: Delež prihodkov izvajalcev poštne storitev z ugotovitvenim sklepom glede na prihodek izvajalca univerzalne poštne storitve	6
Slika 3: Delež prihodkov izvajalcev poštne storitev v izbrani gospodarski dejavnosti	6
Slika 4: Delež zaposlenih pri izvajalcih poštne storitve glede na št. vseh zaposlenih v RS v I. 2004	7
Slika 5: Delež št. zaposlenih pri izvajalcih poštne storitve z ugotovitvenim sklepom glede na št. zaposlenih pri izvajalcu univerzalne poštne storitve	7
Slika 6: Delež zaposlenih pri izvajalcih poštne storitve glede na število zaposlenih v izbrani gospodarski dejavnosti	8
Slika 7: Deleži prihodkov podjetij iz naslova poštne dejavnosti	9
Slika 8: Delež pogodbenih izvajalcev pri posameznih fazah prenosa	10
Slika 9: Delež lastnih sredstev Pošte Slovenije glede na lastna sredstva izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom	11
Slika 10: Število nepremičnih delovnih sredstev v poštne dejavnosti	12
Slika 11: Število premičnih delovnih sredstev v poštne dejavnosti	12
Slika 12: Razmerje v prenosu paketov in opravljanju KEP storitev med izvajalci poštne storitve z ugotovitvenim sklepom in Pošto Slovenije	13
Slika 13: Tokovi prenosa pošiljk med različnimi vrstami uporabnikov	14
Slika 14: Prenos paketov – Slovenija; naslednji dan	15
Slika 15: Prenos paketov – Avstrija; naslednji dan	15
Slika 16: Prenos paketov – Nemčija	16
Slika 17: Prenos paketov - Estonija	16
Slika 18: Kakovost storitev	18
Slika 19: Delež pritožb prejetih s strani izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom glede na pritožbe prejete s strani izvajalca univerzalne poštne storitve	19
Slika 20: Deleži vseh prispelih pritožb	19
Slika 21: Deleži upravičenih pritožb	20

Predgovor

Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) je neodvisni organ, ki ureja in nadzira trg poštnih storitev. V skladu s pristojnostmi, določenimi s peto točko prvega odstavka 41. člena Zakona o poštnih storitvah (Ur. l. RS, št. 102/04 – uradno prečiščeno besedilo, v nadaljevanju: zakon) je agencija pripravila vprašalnik, z namenom analizirati trg poštnih storitev v Republiki Sloveniji v I. 2004.

Analiza je bila izvedena na podlagi podatkov, ki smo jih na agenciji s pomočjo vprašalnikov uspeli pridobiti od izvajalcev poštnih storitev v Republiki Sloveniji. Vprašalnik smo posredovali na naslove naslednjih podjetij, ki smo jih v I. 2004 vodili v Uradni evidenci izvajalcev poštnih storitev:

- CITY BOYS s.p.
- SPEED d.o.o.
- Trimček s.p.
- ACK d.d.
- BUSINESS EXPRESS d.o.o.
- CITY EXPRESS d.o.o.
- DHL d.o.o.
- DOOR-TO-DOOR d.o.o.
- DPD d.o.o.
- GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d.o.o.
- INTEREUROPA d.d.
- KORIDOR d.o.o.
- Pošta Slovenije d.o.o.
- TINE d.o.o.
- YELLOGISTICS d.o.o.
- Mesttna d.o.o.

Odgovorjene vprašalnike smo prejeli od 8 izvajalcev, kar predstavlja 50 % zastopanost v analizi, ob tem pa je potrebno poudariti, da so bili med njimi tudi takšni, ki kljub pozivom na dopolnitve, vprašalnikov niso izpolnili v celoti. Tako smo v določenih postavkah dobili komaj zadovoljive odgovore, iz katerih smo poskusili s kar največjo možno stopnjo zanesljivosti oceniti stanje na trgu poštnih storitev v Republiki Sloveniji v I. 2004.

V nekaj primerih smo manjkajoče podatke nadomestili s podatki pridobljenimi iz baze podatkov Agencije Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (v nadaljevanju: AJPES) in podatkov Evropskega statističnega urada (v nadaljevanju: EUROSTAT) in to v poročilu posebej označili.

Cilj analize je bil pripraviti celovit prikaz trga poštnih storitev v Republiki Sloveniji v I. 2004, in sicer s pomočjo sklopov vprašanj, katerih odgovori naj bi prikazali sliko stanja trga poštnih storitev, tržnih deležev in deležev posameznih poštnih storitev. Pri vsakem posameznem sklopu vprašanj smo navedli razlog pridobivanja teh podatkov, pri vsakem vprašanju pa podali tudi kratko obrazložitev.

Sklopi vprašanj, skozi katere smo skušali celovito in sistematično prikazati ter preučiti trg poštnih storitev, so bili naslednji:

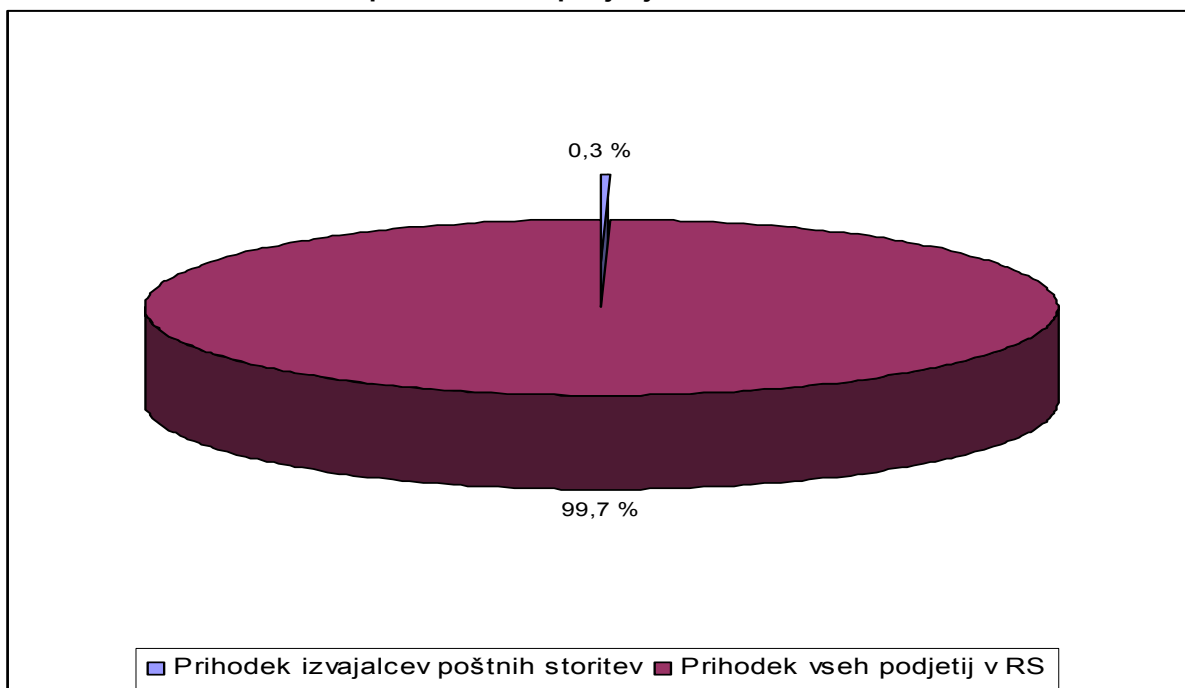
1. Podatki o izvajalcu
2. Geografska pokritost
3. Omrežje
4. Storitve in trg
5. Cene
6. Kakovost
7. Reklamacije
8. Razvoj na področju poštne dejavnosti
9. Napoved
10. Tajnost in varnost
11. Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije

Uvod

V Republiki Sloveniji je bilo v I. 2004 registrirano 42.068 gospodarskih družb, ki so skupaj ustvarile 13.382.478.000.000 SIT prihodka¹.

Pri tem so izvajalci poštних storitev prikazali za približno 39.000.000.000 SIT prihodkov iz naslova poštних dejavnosti², kar predstavlja nekje 0,3 % celotnih prihodkov v Republiki Sloveniji v I. 2004 (slika 1).

Slika 1: Delež prihodka izvajalcev poštних storitev iz naslova poštних dejavnosti glede na prihodek vseh podjetij v RS v I. 2004



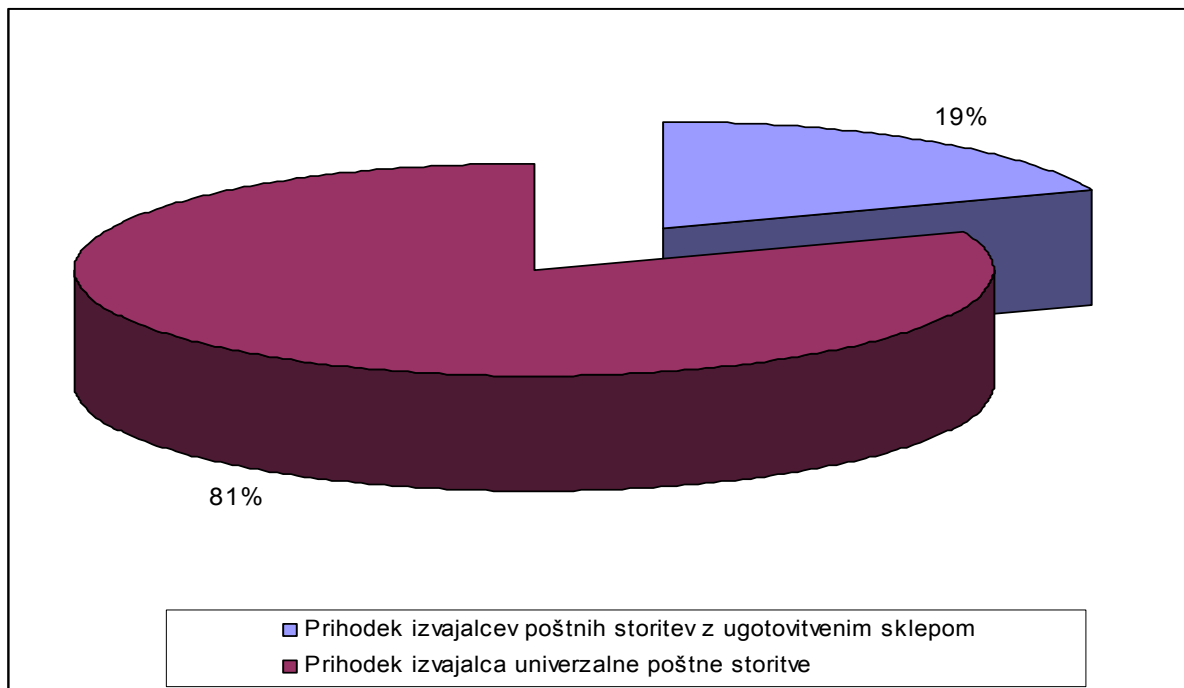
Vir: AJPES: Informacija o poslovanju gospodarskih družb v RS v I. 2004 in EUROSTAT.

Slika 2 prikazuje delež prihodkov izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom iz naslova poštних dejavnosti glede na prihodek izvajalca univerzalne poštne storitve.

¹ Vir: AJPES: Informacija o poslovanju gospodarskih družb v RS v I. 2004.

² Vir: Vprašalnik EUROSTAT-a: Questionnaire Non-USP; 2005

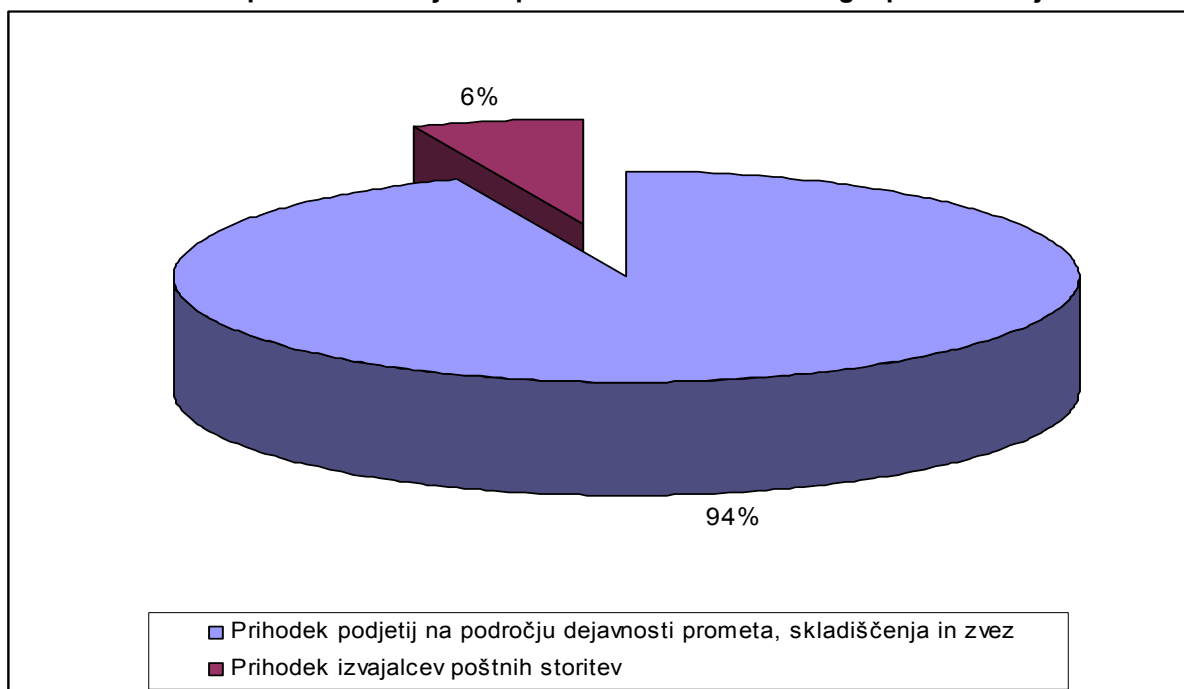
Slika 2: Delež prihodkov izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom glede na prihodek izvajalca univerzalne poštne storitve



Vir: Vprašalniki EUROSTAT.

Glede na samo uvrstitev poštne dejavnosti v dejavnost prometa, skladiščenja in zvez lahko izračunamo delež, ki so ga poštne storitve imele v okviru te dejavnosti (slika 3).

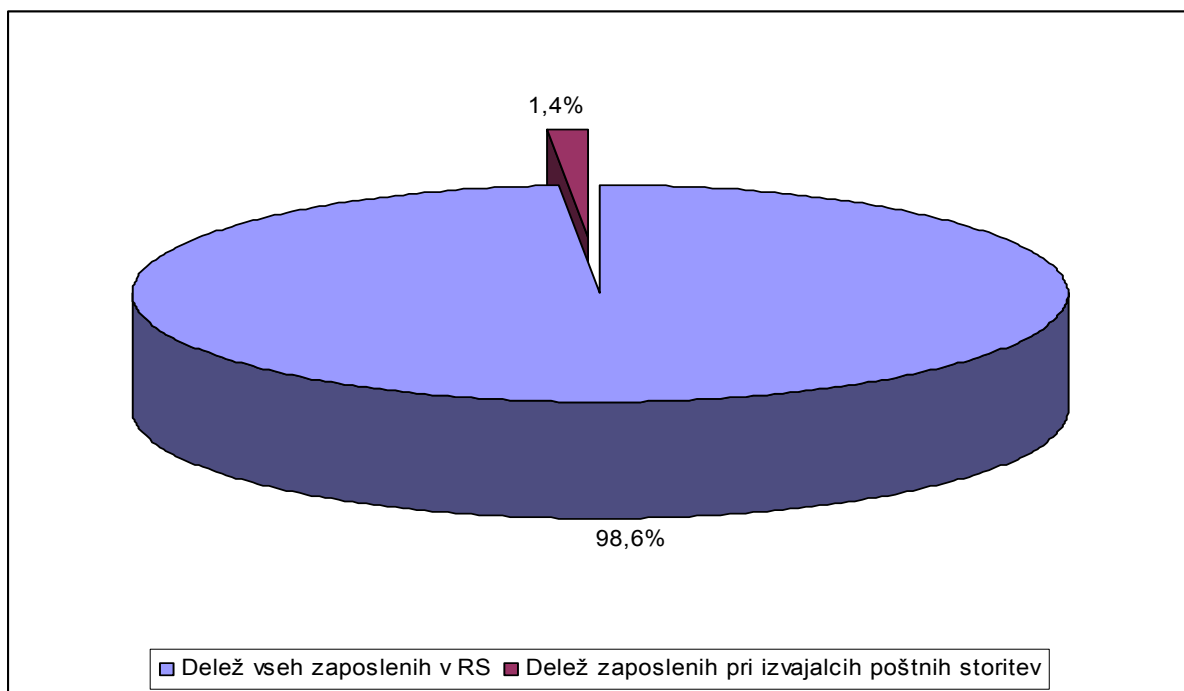
Slika 3: Delež prihodkov izvajalcev poštних storitev v izbrani gospodarski dejavnosti



Vir: AJPES: Informacija o poslovanju gospodarskih družb v RS v I. 2004 (str. 6) in EUROSTAT.

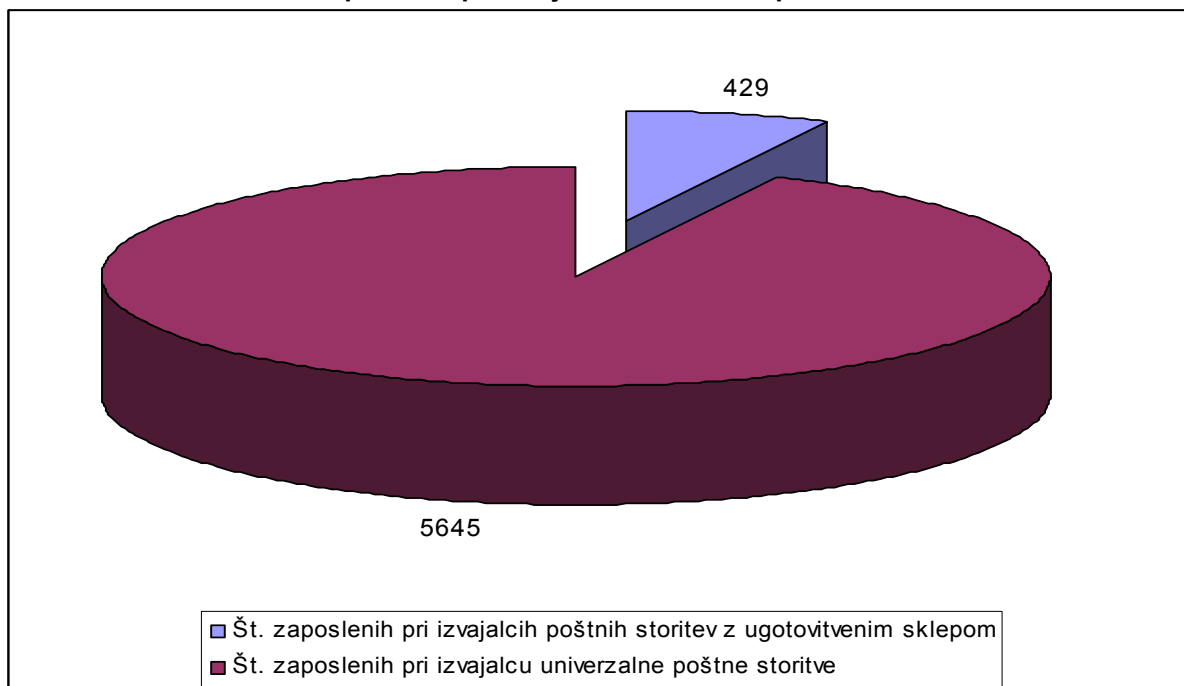
Poštni sektor v Republiki Sloveniji neposredno zaposluje pribl. 6000 oseb, kar predstavlja pribl. 1,4 % vseh zaposlenih v Republiki Sloveniji (slika 4). Ob tem je potrebno poudariti, da predstavlja pri tej številki levji delež Pošta Slovenije s 5645 zaposlenimi, izključno za izvajanje poštne storitve.

Slika 4: Delež zaposlenih pri izvajalcih poštne storitve glede na št. vseh zaposlenih v RS v I. 2004



Vir: AJPES: Informacija o poslovanju gospodarskih družb v RS v I. 2004 (str. 3) in EUROSTAT

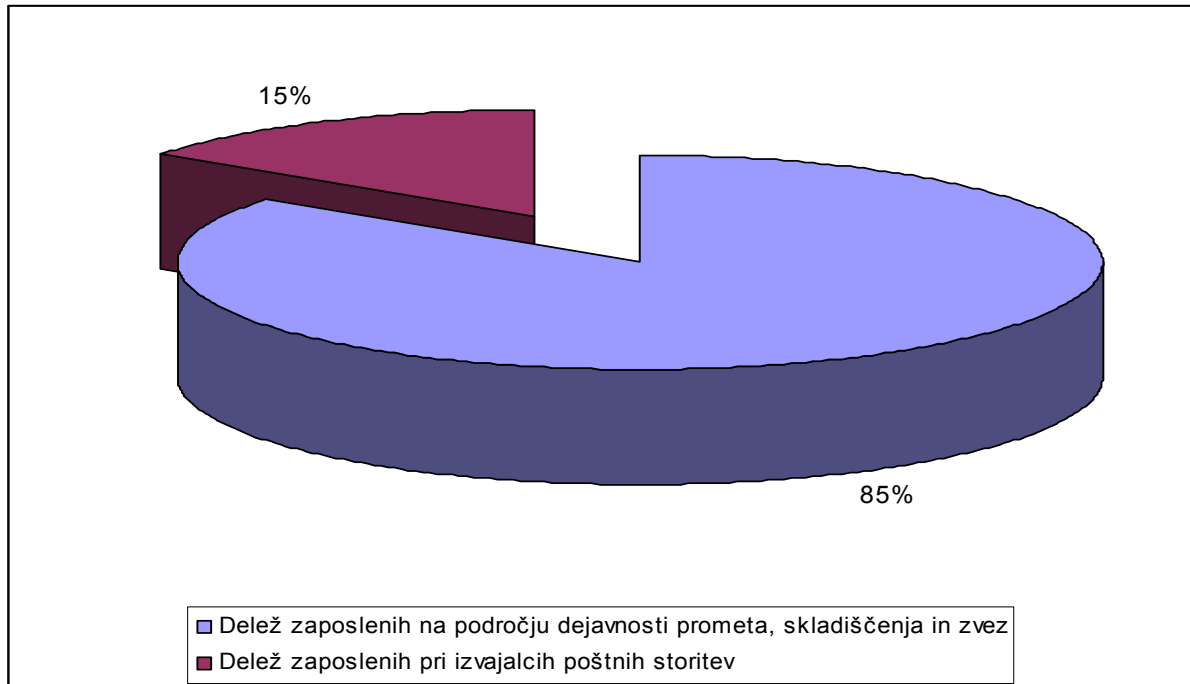
Slika 5: Delež št. zaposlenih pri izvajalcih poštne storitve z ugotovitvenim sklepom glede na št. zaposlenih pri izvajalcu univerzalne poštne storitve



Vir: EUROSTAT

Če število zaposlenih pri izvajalcih poštne storitve primerjamo s številom vseh zaposlenih oseb v Republiki Sloveniji v I. 2004 v dejavnosti prometa, skladiščenja in zvez, je ta odstotek precejšnji (slika 6).

Slika 6: Delež zaposlenih pri izvajalcih poštne storitve glede na število zaposlenih v izbrani gospodarski dejavnosti



Vir: AJPES: Informacija o poslovanju gospodarskih družb v RS v I. 2004 (str. 3).

1. Podatki o izvajalcu

Poleg splošnih podatkov (naziv podjetja in odgovorna oseba) smo v prvem delu vprašalnika želeli pridobiti informacije o lastniški strukturi in sami organiziranosti podjetij, poslovnem izidu in številu zaposlenih.

Vprašanja so se nanašala na:

- Lastniško strukturo družbe.
- Naložbe v osnovni kapital hčerinskih in drugih družb.
- Poslovni izid družbe in poslovni izid iz poštne dejavnosti.
- Število zaposlenih in število zaposlenih v poštne dejavnosti.
- Pogodbene izvajalce in faze prenosa.
- Sodelovanje s tujimi izvajalci.

Kot je že v uvodu zapisano, smo nekatere podatke pridobili po drugi poti, ob tem pa se zavedamo vprašanja varovanja poslovnih skrivnosti, tako da smo večino podatkov objavili v agregatni obliki. Hkrati je potrebno poudariti, da so med podjetji, ki vprašalnikov niso izpolnila tudi takšna, ki po prihodkovni plati pokrivajo relativno velik delež na trgu konkurenčnih poštne storitve. Tako 2 podjetji zajemata skupaj 4,5 % tržni delež glede na prihodke iz poštne dejavnosti, ob tem pa seveda ni potrebno posebej poudariti večinski tržni delež izvajalca univerzalne poštne storitve.

1.1 Lastniška struktura družbe

Na vprašanje o petih največjih družbenikih oziroma delničarjih anketiranega podjetja, odstotku njihove udeležbe v osnovnem kapitalu ter dejavnosti, ki jih opravlja, smo prejeli 7 odgovorov.

1.2 Naložbe v osnovni kapital hčerinskih in drugih družb

Na vprašanja o naložbah v osnovni kapital hčerinskih in družbah, katerih dejavnosti so podobne oz. komplementarne njihovi dejavnosti, smo prejeli zgolj 3 odgovore. Dejavnosti skozi katere so hčerinske družbe udeležene v osnovnem kapitalu teh podjetij so: predpriprava pošilk, informatika, bančništvo, cestni in pomorski promet ter notranje in mednarodne špedicije.

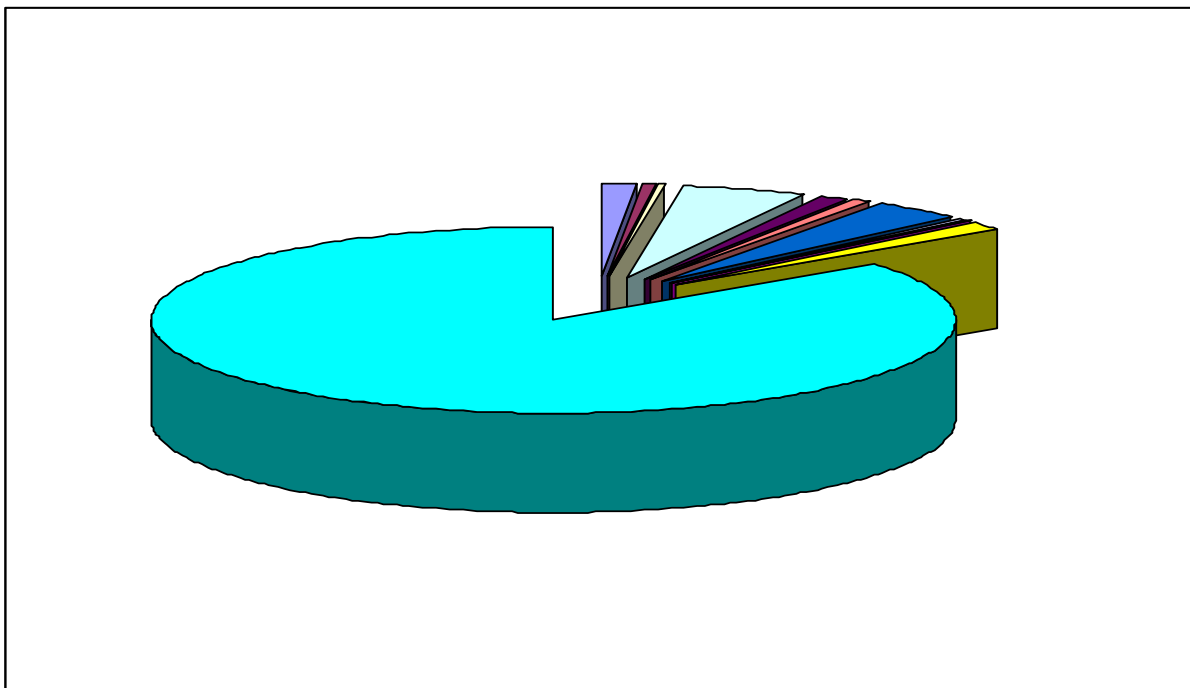
1.3 Poslovni izid družbe in poslovni izid iz poštne dejavnosti

Pri poslovnih izidih družb gre za občutljive podatke, tako da smo odgovore na ti dve vprašanji strnili in prikazali v agregatni obliki (slika 7).

Pošta Slovenije ima seveda največji delež prihodkov med vsemi vprašanimi, kar je iz slike 7 tudi jasno razvidno, nismo pa prikazali točnih deležev posameznih podjetij.

Na tem mestu je potrebno poudariti, da smo za oblikovanje celostne slike uporabili tudi AJPES-ovo bazo podatkov, saj smo od anketiranih prejeli nezadovoljivo število odgovorov.

Slika 7: Deleži prihodkov podjetij iz naslova poštne dejavnosti



Vir: Vprašalniki EUROSTAT-a in AJPES-ova baza podatkov.

1.4 Število zaposlenih in število zaposlenih v poštni dejavnosti

Tudi glede na število zaposlenih v poštni dejavnosti ima Pošta Slovenije prevladujoči položaj, saj je pri omenjenem podjetju zaposlenih 94 % vseh oseb v poštni dejavnosti. Nadalje izstopa eno podjetje z 1,96 %, ostali izvajalci pa zaposlujejo manj kot 1 % vseh poštних uslužbencev.

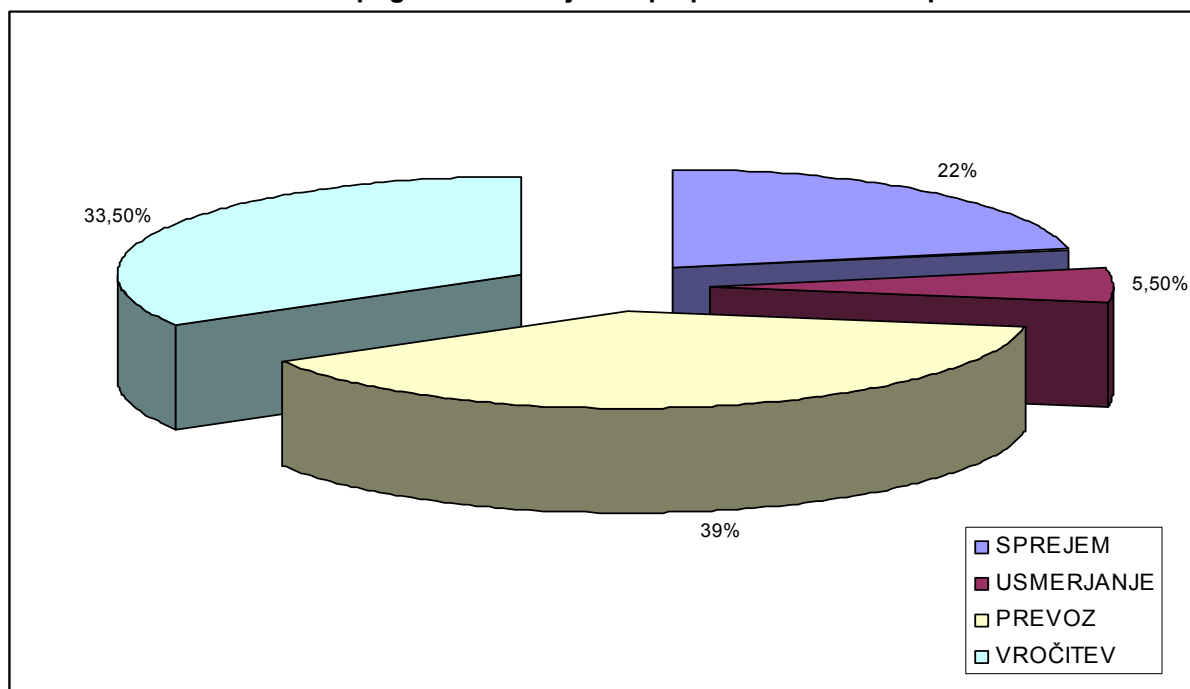
1.5 Pogodbeni izvajalci, pogodbeni izvajalci in faze prenosa ter sodelovanje s tujimi izvajalci

Pregled pogodbenih izvajalcev je pomemben predvsem v povezavi s fazami prenosa poštnih pošiljk, ki jih obravnavana podjetja prenašajo na pogodbene izvajalce, poleg tega pa število pogodbenih izvajalcev nakazuje stopnjo neodvisnosti posameznega izvajalca.

Slovenski izvajalci poštnih storitev se po večini poslužujejo pogodbenih izvajalcev oz. podizvajalcev. Zanimivo je, da so le-ti velikokrat izbrani med samimi konkurenti na trgu poštnih storitev.

V primeru opravljanja poštnih storitev na področju Republike Slovenije si izvajalci poštnih storitev za podizvajalce izbirajo predvsem avtoprevozniška podjetja. Razlog temu je vključevanje podizvajalcev zlasti v fazo transporta, sledita ji faza vročitve in faza sprejema (slika 8).

Slika 8: Delež pogodbenih izvajalcev pri posameznih fazah prenosa



Pri izvajanju poštnih storitev v mednarodnem poštnem prometu se izvajalci po večini odločajo za enega podizvajalca, izjema je eno podjetje s šestimi ter dva s po tremi podizvajalci. V zvezi z mednarodnim poštnim prometom je potrebno poudariti, da gre za veliko število lastniških oz. drugih pogodbenih povezav (primeri franšiz).

2. Geografska pokritost v fazi sprejema in vročitve

Iz odgovorov je razvidno, da vsi izvajalci poštnih storitev izvajajo sprejem in vročitev poštnih pošiljk na celotnem ozemlju Republike Slovenije. Enako je v primeru mednarodne izmenjave poštnih pošiljk, saj jo izvajajo vsi izvajalci poštnih storitev, ki so odgovorili na to vprašanje, z izjemo enega, ki je vključen le v sprejem pošiljk iz vseh držav sveta.

3. Omrežje

V tem poglavju smo izvajalce poštних storitev spraševali po številu:

- lastnih in pogodbenih poslovalnic,
- poštних centrov in
- prevoznih sredstev.

Med izvajalci poštних storitev, ki so nam posredovali izpolnjen vprašalnik, razpolaga izvajalec univerzalne poštne storitve Pošta Slovenije z največjim številom lastnih sredstev, saj razpolaga kar z 95,5 % vseh sredstev, navedenih s strani vseh izvajalcev poštних storitev (slika 9).

Podoben odstotek se pojavlja pri razčlenitvi sredstev na infrastruktura in prevozna, predvsem pri številu lastnih poslovalnic, kjer jih Pošta Slovenije od skupaj 576 poseduje kar 550. Ob tem je potrebno poudariti, da dva izvajalca razpolagata še s poslovalnicami pogodbenih izvajalcev, in sicer prvi s tremi in drugi z dvema.

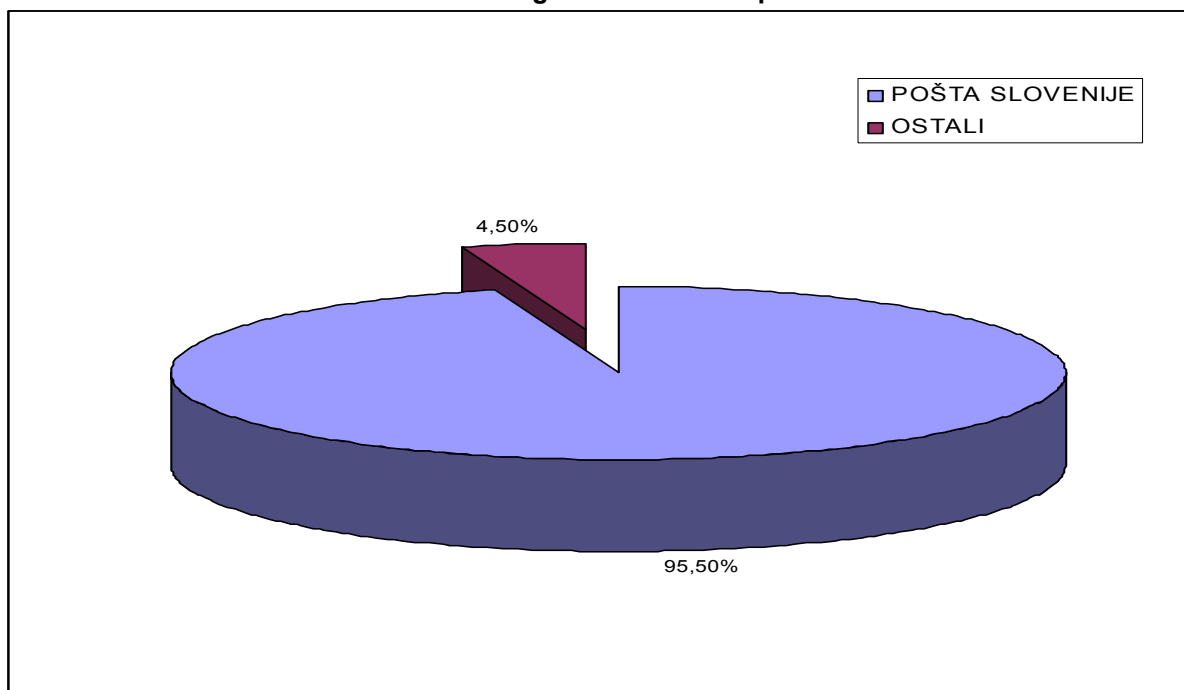
V primeru lastnih sortirnih centrov je situacija bolj izenačena, saj eno podjetje razpolaga s tremi, trije razpolagajo z dvema in eden z enim sortirnim centrom. Poleg tega razpolaga eno podjetje z 10-timi pogodbenimi sortirnimi centri, eno z osmimi in eno s tremi. Lastna skladišča uporabljajo le trije izvajalci poštних storitev (slika 10).

Trije izvajalci razpolagajo s 1190 motornimi kolesi in kolesi z motorji, pri čemer so le 4 v lasti dveh podjetij, vsa ostala so last Pošte Slovenije.

Pri razpolaganju z lastnimi motornimi vozili do 3,5 ton je situacijo težje oceniti, saj nam iz enega podjetja niso posredovali podatkov, čeprav menimo, da je njihovo število dokaj veliko in je s tem končna slika seveda močno popačena.

Lastna motorna vozila nad 3,5 ton, glede na vrnjene vprašalnike, uporablja le Pošta Slovenije, medtem ko jih nekateri izvajalci najemajo. Tu se številke gibljejo od enega vozila pa tja do številke 100 (slika 11).

Slika 9: Delež lastnih sredstev Pošte Slovenije glede na lastna sredstva izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom

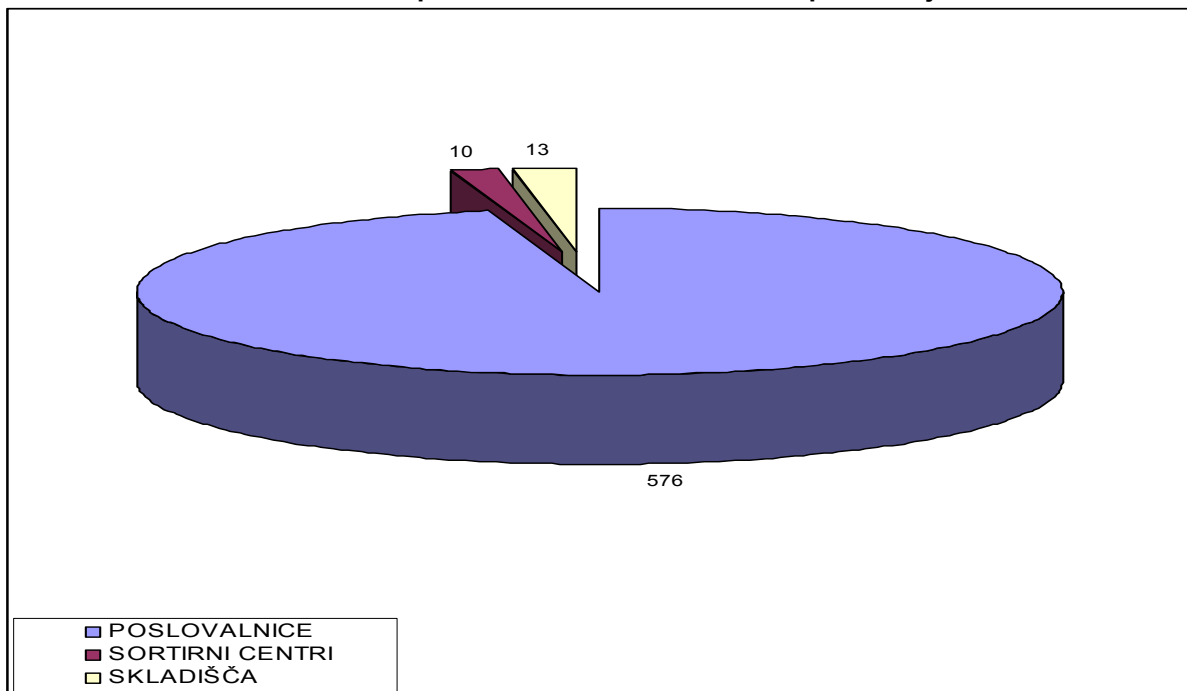




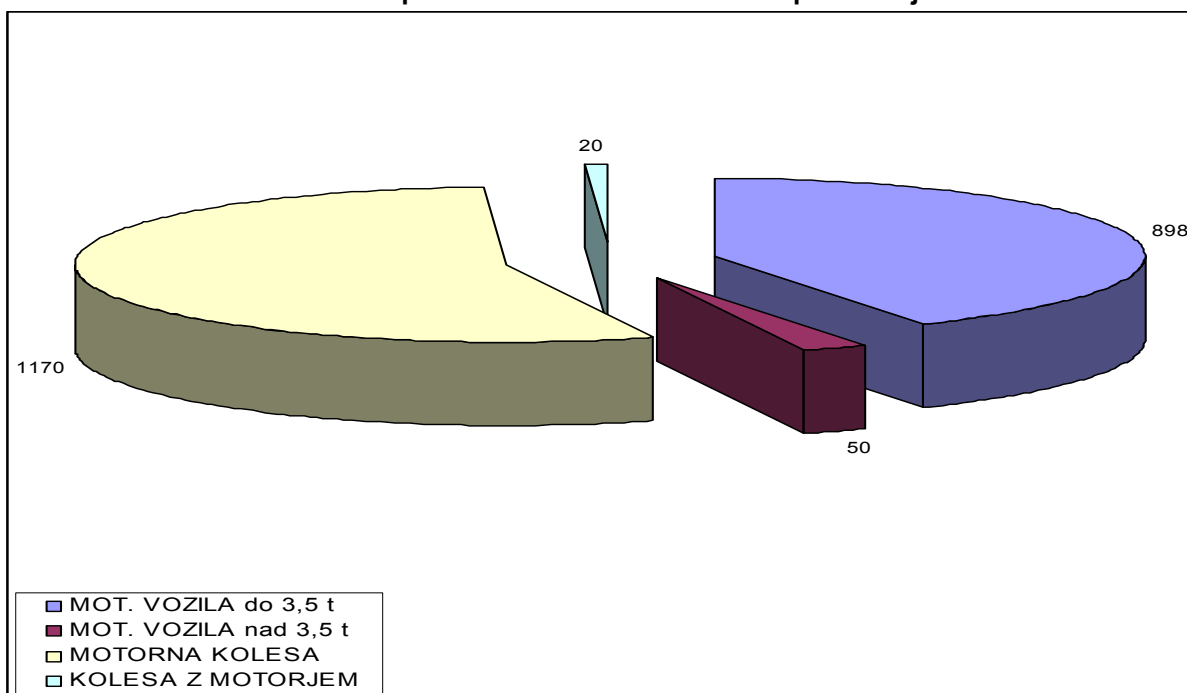
APEK

Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije

Slika 10: Število nepremičnih delovnih sredstev v poštni dejavnosti



Slika 11: Število premičnih delovnih sredstev v poštni dejavnosti



4. Storitve in trg

V 4. delu vprašalnika smo spraševali po podatkih o:

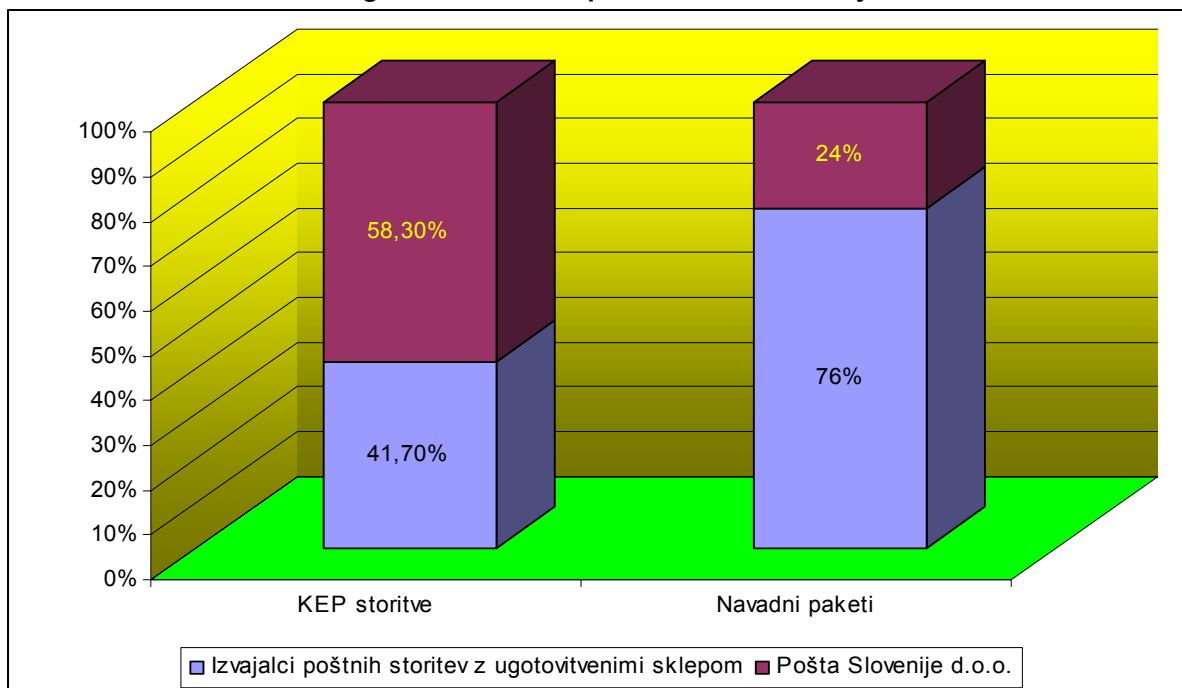
- Obsegu storitev glede na vrsto pošiljatelja in deležu storitev v celoti.
- Tokovih prenosa pošiljk med različnimi vrstami uporabnikov.
- Njihovem tržnem deležu in deležu konkurentov.
- Nelojalni konkurenci v panogi.

4.1 Obseg storitev glede na vrsto pošiljatelja in delež storitev v celoti

V tem delu smo izvajalce poštne storitve pozvali naj izpolnijo priložene tabele (Priloga 1-3), katerih podatki nam bi omogočili razdelitev poštne trga po storitvah v Republiki Sloveniji. Ker smo na ta del vprašalnika prejeli nezadostno število odgovorov, smo za omenjeno razdelitev trga uporabili podatke povzete iz vprašalnikov EUROSTAT-a.

Na področju prenosa pisemskih pošiljk ima na trgu poštne storitve popolno prevlado Pošta Slovenije, slika pa postane drugačna pri KEP storitvah in prenosu paketov.

Slika 12: Razmerje v prenosu paketov in opravljanju KEP storitev med izvajalci poštne storitve z ugotovitvenim sklepom in Pošto Slovenije



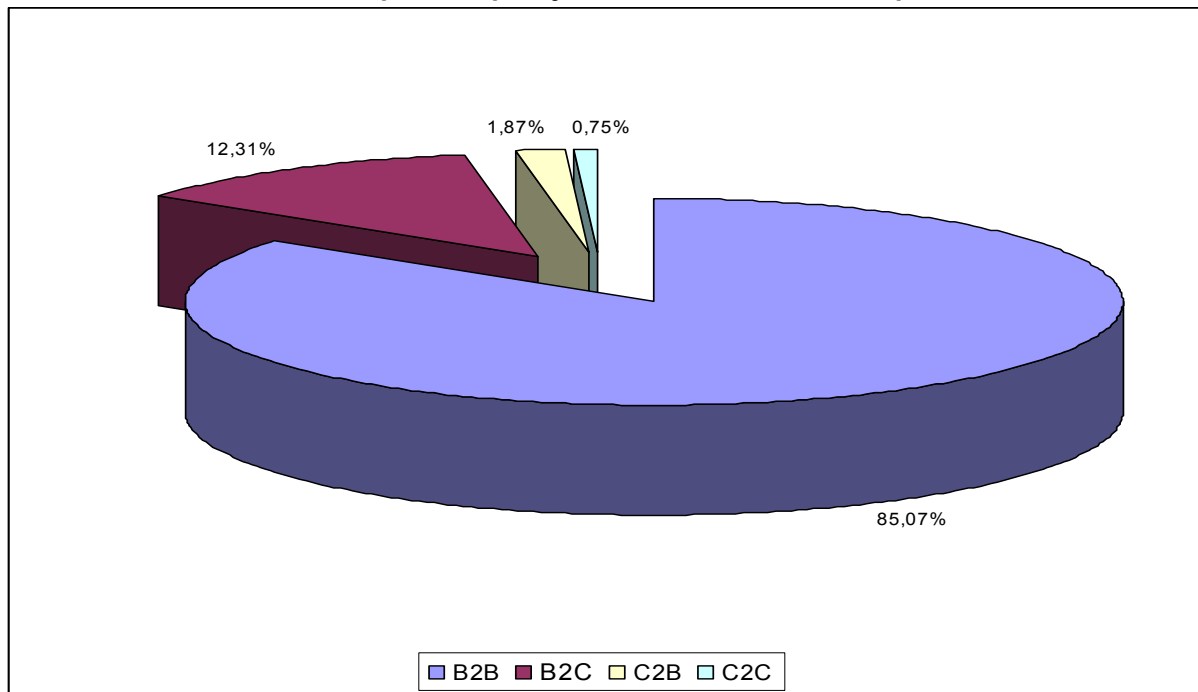
Vir: Vprašalniki EUROSTAT-a.

4.2 Tokovi prenosa pošiljk med različnimi vrstami uporabnikov

Tokovi prenosa poštne pošiljk se v večini primerov gibljejo med poslovnimi uporabniki, določeno izjemo predstavlja le Pošta Slovenije, kjer so v večini kot pošiljatelji navedeni poslovni uporabniki, kot naslovniki pa fizične osebe.

Najmanjši del tokov predstavlja prenos poštne pošiljk med fizičnimi osebami, le nekaj odstotkov višja je vrednost prenosa med pošiljatelji, ki so fizične osebe in poslovnimi uporabniki kot naslovniki.

Slika 13: Tokovi prenosa pošiljk med različnimi vrstami uporabnikov



4.3 Tržni delež in delež konkurence

Med podjetji, ki so odgovorila na vprašanje glede pozicije, ki jo le-ta zasedajo na trgu poštne storitve ter pozicije njihovih konkurentov vladajo različni pogledi, saj podjetja svoj tržni delež ocenjujejo po lastni presoji.

4.4 Nelojalna konkurenca v panogi

Na vprašanje o obstoju nelojalne konkurence je odgovorilo 8 podjetij, 5 jih zanika obstoj, 3 pa verjamejo, da na trgu poštne storitve obstaja nelojalna konkurenca.

Oblike nelojalne konkurence so po mnenju anketiranih naslednje:

- Dumpinške cene ter s tem povezana slaba kakovost storitev.
- Zloraba blagovne znamke.
- Mešanje paketne in kurirske dejavnosti z dejavnostjo transporta in špedicije.

5. Cene

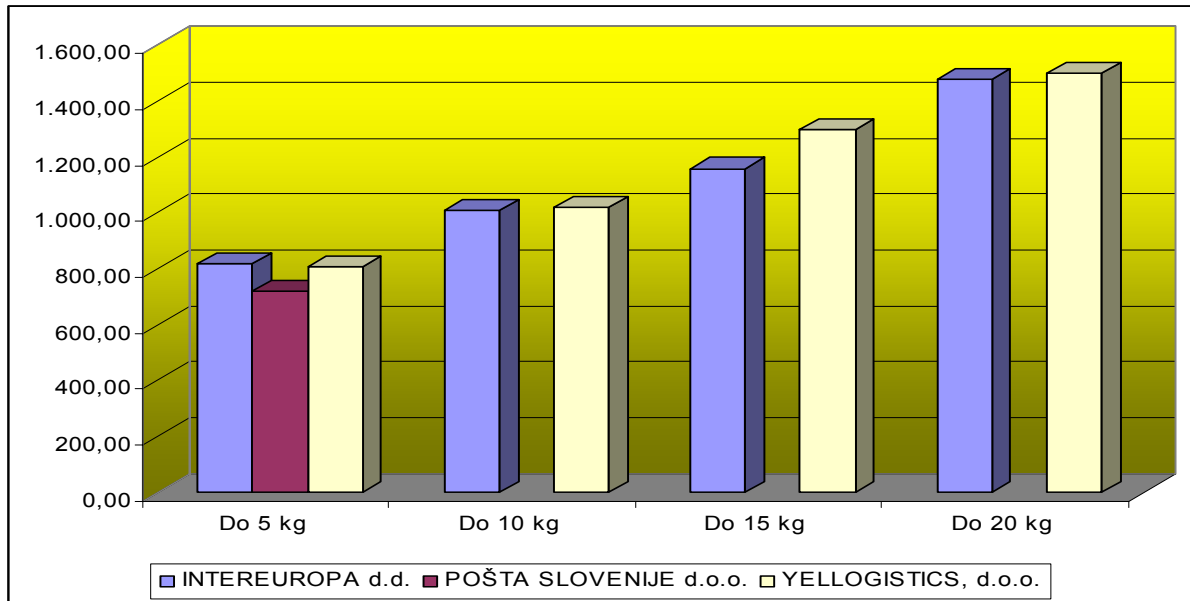
V tem delu vprašalnika smo podjetja pozvali k posredovanju cen za storitve na dan 01. 01. 2004, na dan 31.12.2004 in trenutno veljavnih cen oz. za cenike le-teh.

Na podlagi pridobljenih cenikov vseh vprašanih (cene brez DDV) smo naredili primerjavo med posameznimi operaterji v zvezi z dostavo paketnih pošiljk v štirih kategorijah (od 5 do 20 kg), v štiri reprezentativne destinacije, in sicer naslednji dan po Sloveniji, naslednji dan v Avstrijo, v Nemčijo ter Estonijo. Potrebno je poudariti, da je pri cenah storitev pomembna tudi kakovost opravljene storitve, ki pa iz cenikov ni razvidna.

Vsi vključeni podatki so privzeti iz javno dostopnih cenikov in jih kot takšne tudi objavljamo, z izjemo dveh podjetij, ki sta te podatke označili kot tajne.

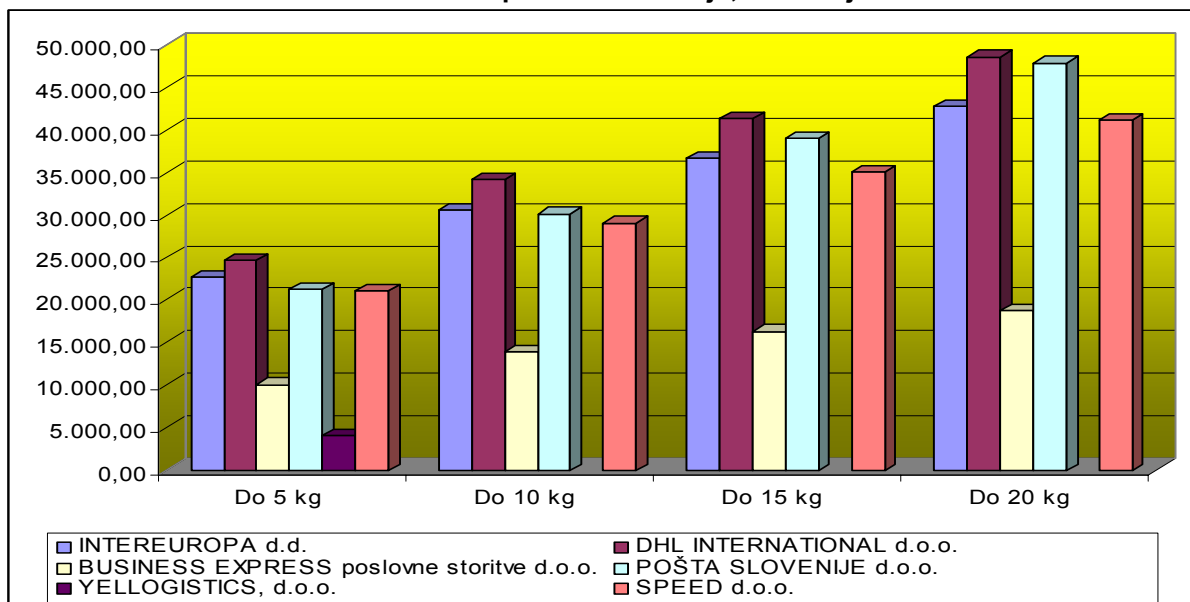
V primeru dostave paketnih pošilk, mase do 5 kg v Sloveniji naslednji dan, se pri treh izvajalcih poštinih storitev cena za paket do 5 kg giblje med 720 in 820 SIT, ob tem pa tudi ostale masne stopnje ponujajo podobno razmerje v cenikih posameznega izvajalca. V primeru Pošte Slovenije smo uporabili cene za storitev Poslovni paket, v primeru Intereurope storitev Intereuropa Express, v primeru podjetja Yellogistics pa uporabili cene, ki so jih sami vnesli v ustrezno tabelo vprašalnika, saj nam niso posredovali svojih cenikov.

Slika 14: Prenos paketov – Slovenija; naslednji dan



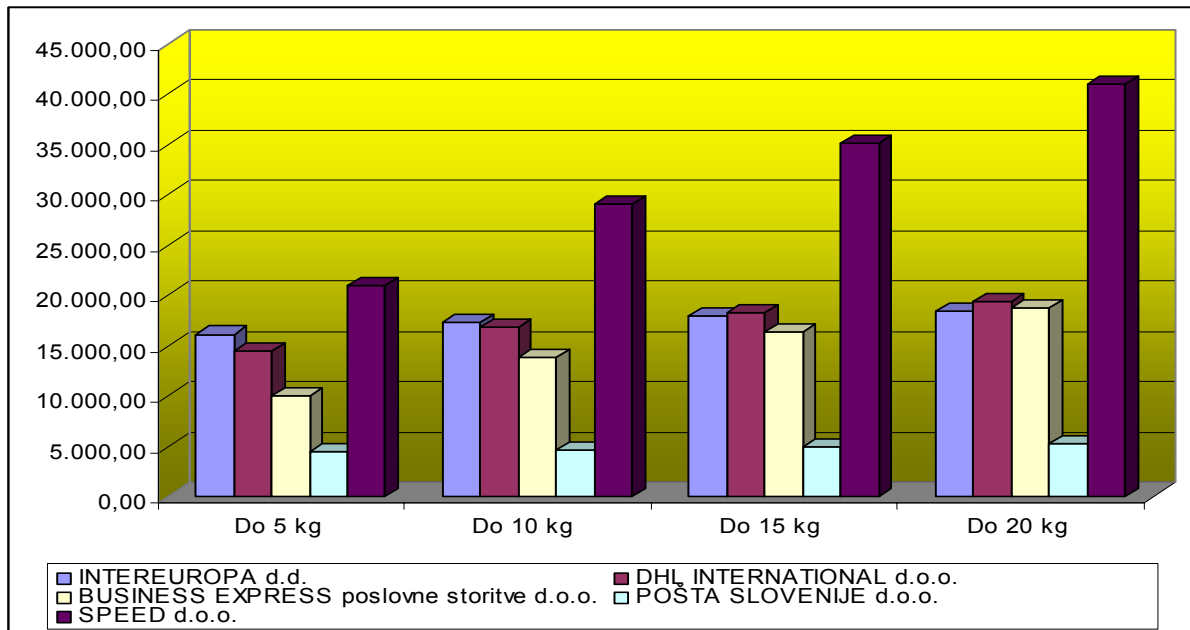
Najcenejšo dostavo 5 kg paketa naslednji dan v Avstrijo zagotavlja Yellogistics za 4.110 SIT, medtem ko se pri ostalih cene gibljejo med 10.000 in 25.000 SIT. Pošta Slovenije izvaja to storitev pod imenom SkyPak, Intereuropa jo imenuje Intereuropa Express, Speed pa nam je posredoval cenik podjetja FedEx. Ostala podjetja so cene za to storitev sama vnesla v tabelo vprašalnika.

Slika 15: Prenos paketov – Avstrija; naslednji dan



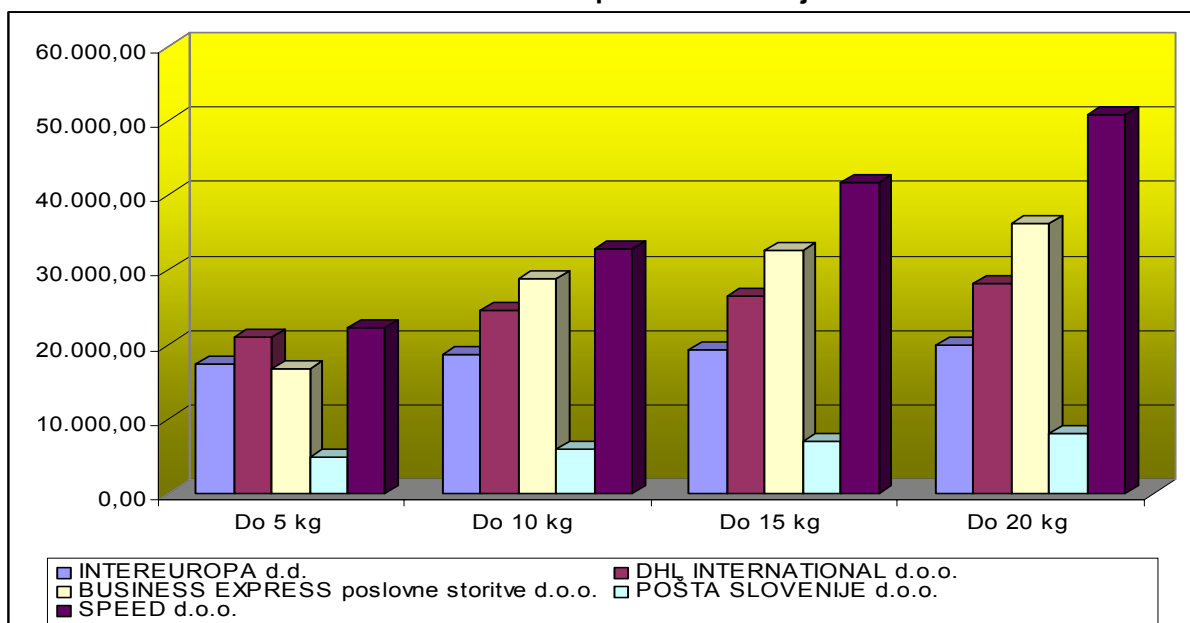
V Nemčijo paket mase 5 kg najceneje prenese Pošta Slovenije, in sicer v okviru storitve Paket države EU, pri ostalih izvajalcih pa se cene gibljejo med 5.000 SIT in 21.000 SIT. Pri tem izvaja to storitev Intereuropa pod imenom UPS Express, Speed kot del cenika podjetja FedEx, ostala podjetja pa so zgolj vnesla zahtevane cene v priložene tabele.

Slika 16: Prenos paketov – Nemčija



V Estonijo 5 kg paket prav tako najceneje prenese Pošta Slovenije, in sicer v okviru storitve Paket države EU, medtem ko računajo ostali občutno več za tovrstni prenos. Intereuropa ponuja to storitev v okviru že omenjene UPS Express storitve, Speed kot del cenika podjetja FedEx, ostala podjetja pa so tako kot v prejšnjih primerih zahtevane cene vpisala v priložene tabele.

Slika 17: Prenos paketov - Estonija



V istem sklopu vprašanj smo anketirane spraševali tudi o popustih ter postavljanju kriterijev za le-te. Konkretno odgovore smo prejeli od dveh anketiranih, trije pa so na to vprašanje odgovorili delno.

Popusti pri podjetjih, ki so oddala izpolnjen vprašalnik, se gibljejo od 1 % pa vse do 60 % in so v večini primerov vezani na preneseno količino poštnih pošiljk. Kot drugo najpogostejšo kategorijo za dodeljevanje popustov so anketirani opredelili plačilne pogoje in kot tretjo vrednost prenesenih pošiljk. Sicer pa obstajajo v politiki dodeljevanja popustov dokaj velike razlike, predvsem v maksimalnih višinah dodeljevanja popustov ter kategorijah, na katere se ti nanašajo.

Najvišji možni količinski popust je v primeru prenosa poštnih pošiljk 40 %, vrednostni popusti pa se gibljejo med 10 % do 60 %. Maksimalni popust za predsortiranje in predpripravo je 15 % in je dodeljen le s strani dveh izvajalcev poštnih storitev. Na sklenitev pogodbe dajejo popust le v enem podjetju, in sicer v višini 40 %. Plačilni pogoji predstavljajo razlog za dodeljevanje popusta v štirih podjetjih, najvišji odstotek, ki ga je možno pridobiti na podlagi te kategorije pa je 20 %.

6. Kakovost storitev

Visoka raven kakovosti, ki jo uporabniki poštnih storitev pričakujejo, je pomemben element same storitve in tega se zavedajo tudi izvajalci poštnih storitev.

V tem sklopu vprašanj smo želeli od anketiranih pridobiti podatke o:

- sledenju pošiljk,
- merjenju rokov prenosa pošiljk,
- zavarovanju pošiljk,
- odškodninah in
- implementiranih standardih kakovosti storitev.

6.1 Sledenje pošiljk

Med tistimi, ki so vrnili odgovorjeni vprašalnik, zagotavljajo sledenje pošiljk vsi izvajalci poštnih storitev, razen enega. Sledenje izvajajo s pomočjo črtnih kod, interneta, WAP protokola, SMS-ov in posebne programske opreme, npr. Worktrace.

6.2 Merjenje rokov prenosa pošiljk

Z izjemo enega izvajalca vsi opravljajo merjenje rokov prenosa pošiljk. Le-te spremljajo s pomočjo kontrolnih točk v računalniškem paketu, s pomočjo elektronskega skeniranja, s posebej za to najetimi podizvajalci, s pomočjo internih obrazcev za kontrolo uspešnosti, ipd.

6.3 Zavarovanje pošiljk

Zavarovanje pošiljk nudijo vsi izvajalci poštnih storitev, vendar so načini zavarovanja ter vrednosti med izvajalci različni. Nekateri izvajalci zavarujejo poštno pošiljke glede na maso pošiljke (po kg), medtem ko nudijo ostali zavarovanje na ravni celotne pošiljke. Vrednost osnovnega zavarovanja se giblje od 20 USD na kg pa vse do 5.000 EUR na pošiljko, pri čemer za višjo vrednost navadno ponujajo še dodatno zavarovanje, katerega najvišja vrednost je največkrat neomejena. Obstajajo pa tudi razlike med samimi izvajalci poštnih storitev, ki izhajajo iz dejstva, da nekateri izvajalci določajo za različne vrste pošiljk različno

vrednost zavarovanja, pri tem nekateri razlikujejo med načinom prevoza (npr. letalski, cestni), ostali pa zagotavljajo za vse vrste pošilk enotno zavarovalno vrednost.

6.4 Odškodnine

V primeru škodnega dogodka vsi izvajalci poštних storitev zagotavljajo odškodnino, višina le-te pa se razlikuje glede na vrsto škodnega dogodka ali glede na opravljeno storitev. Tudi načini obračunavanja glede na posameznega izvajalca poštne storitve, so različni.

Izvajalci poštних storitev obračunavajo odškodnine v:

- absolutnih zneskih,
- glede na maso pošiljke,
- glede na večkratnik cene za opravljeno storitev in
- glede na odstotek cene opravljene storitve.

Prvi trije načini obračunavanja odškodnin se uporabljajo predvsem pri poškodbi oz. izgubi pošiljke, medtem ko se zadnji način navadno uporablja v primerih prekoračitve rokov prenosa.

6.5 Implementirani standardi kakovosti storitev

Med anketiranimi podjetji imajo pridobljen standard kakovosti (ISO 9001) tri podjetja, in sicer Intereuropa, DHL International ter ACK.

Slika 18: Kakovost storitev

Naziv družbe	Sledenje pošiljk	Merjenje rokov prenosa	Zavarovanje pošiljk	Odškodnina	Standardi kakovosti
INTEREUROPA	DA	DA	DA	DA	ISO 9001
DHL	DA	DA	DA	DA	ISO 9001
DPD	DA	DA	DA	DA	
BUSINESS EXPRESS	NE	NE	DA	DA	
POŠTA SLOVENIJE	DA	DA	DA	DA	
YELLOGISTICS	DA	DA	DA	DA	
ACK	DA	DA	DA	DA	ISO 9001
SPEED	DA	DA	DA	DA	

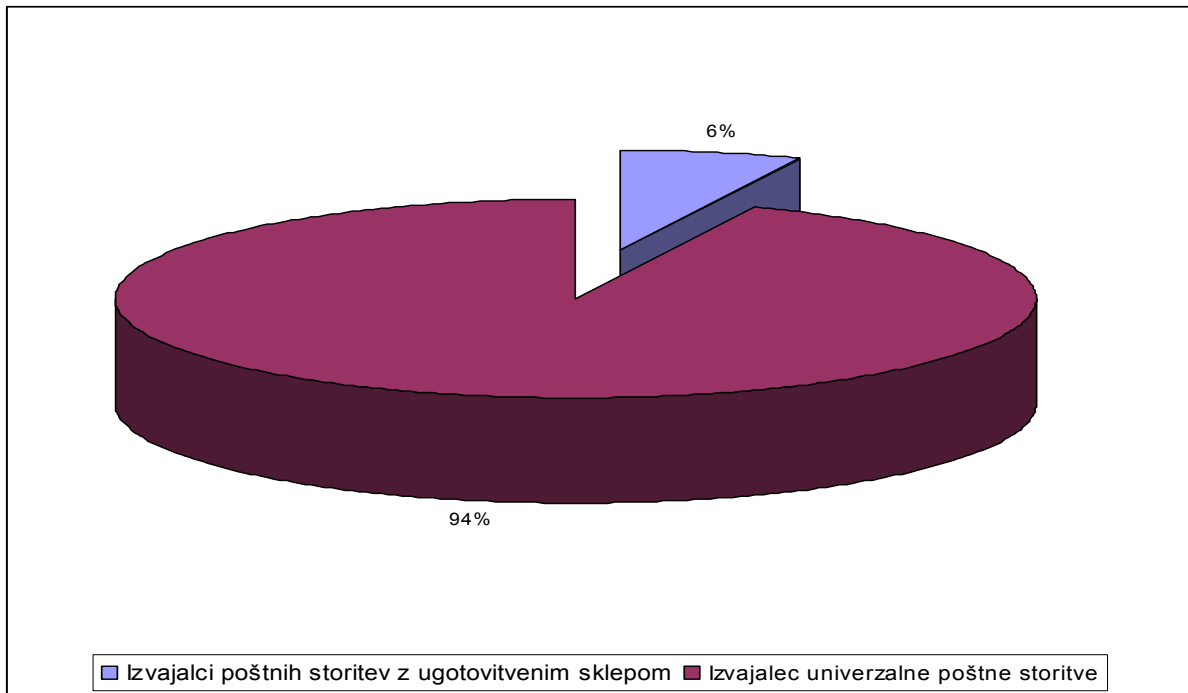
7. Reklamacije

Izvajalce poštних storitev smo pozvali k posredovanju podatkov o reklamacijah glede: izgube pošiljke, prekoračitve roka prenosa, poškodbe pošiljke, neizvedenega sprejema ali vročitve pošiljke, vedenja in usposobljenosti uslužbencev in ostalih pritožbah.

Prejeli smo 7 odgovorov, pri analiziranju navedenih pritožb pa smo zaradi pomanjkljivo izpolnjene tabele izključili izvajalca univerzalne poštne storitve Pošto Slovenije, ki je samo pri

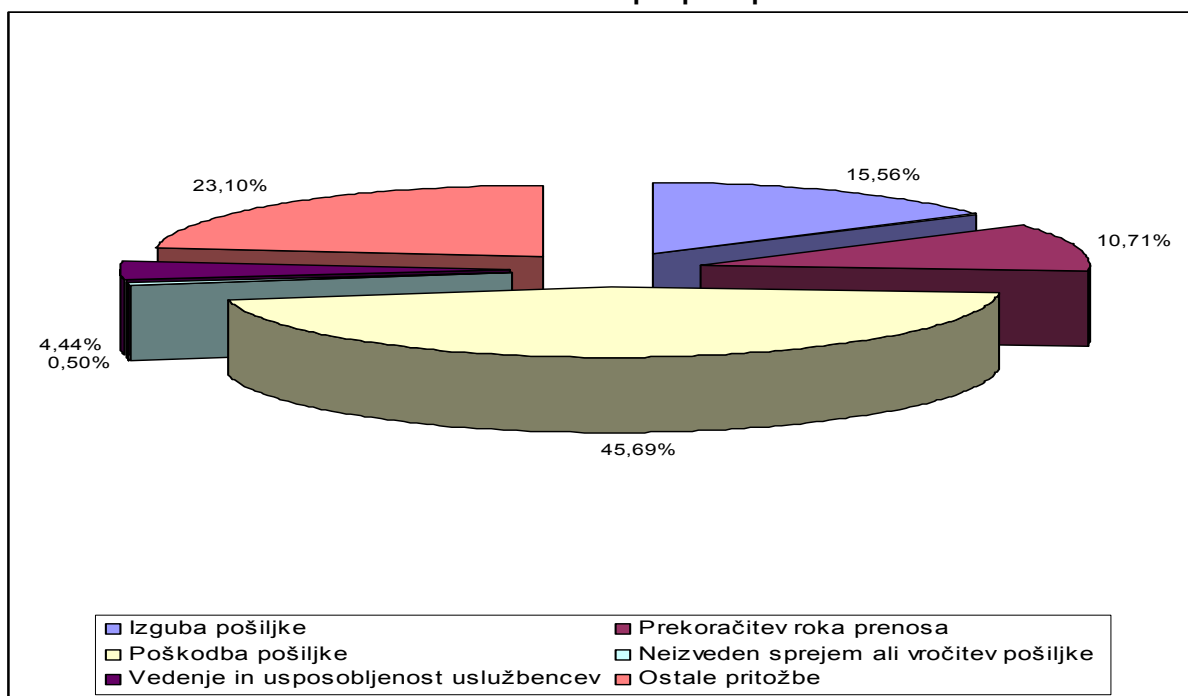
univerzalni poštni storitvi v letu 2004 beležila 14,6 krat večje število pritožb kot ostali izvajalci skupaj, tako da bi bila skupna slika močno popačena.

Slika 19: Delež pritožb prejetih s strani izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom glede na pritožbe prejete s strani izvajalca univerzalne poštne storitve



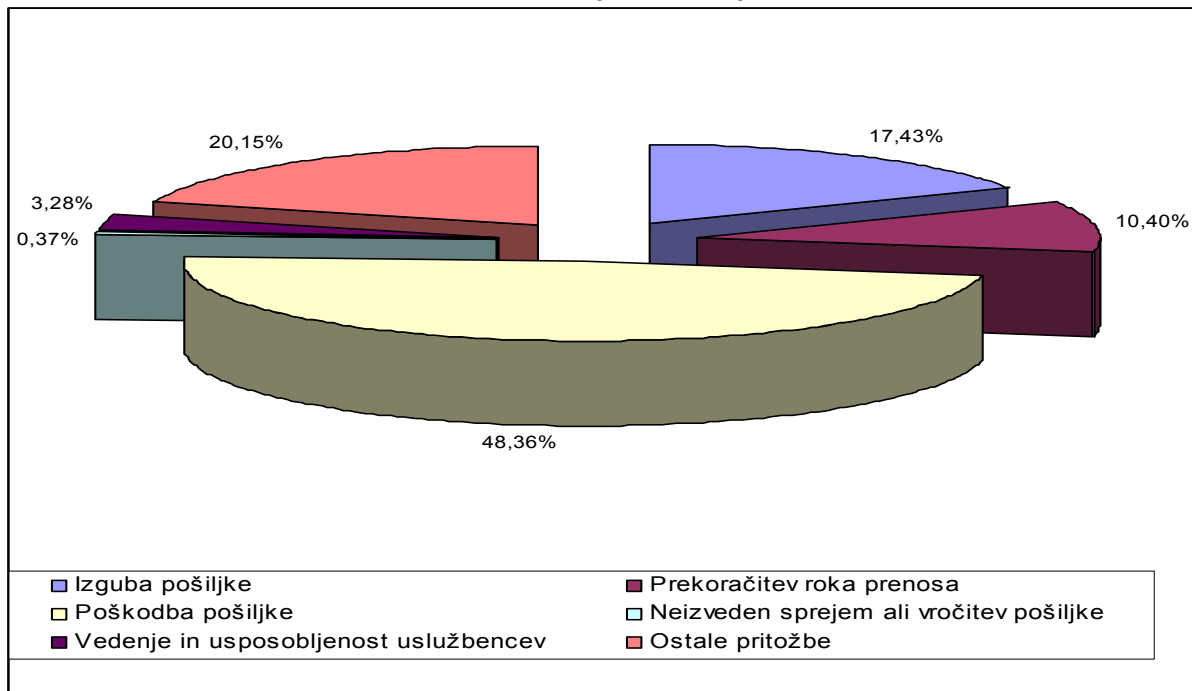
Večina od skupaj 1.305 pritožb prejetih s strani izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom (izvzemajoč Pošto Slovenije) se nanaša na poškodbe pošiljk, dobrih 16 % jih je vezanih na izgubo pošiljke in 11 % na prekoračitev roka prenosa (slika 20).

Slika 20: Deleži vseh prispelih pritožb



Če pritožbe nadalje razčlenimo glede na tiste, ki so jih izvajalci opredelili kot upravičene, dobimo dokaj podobno sliko.

Slika 21: Deleži upravičenih pritožb



8. Razvoj na področju poštne dejavnosti

V tem delu vprašalnika smo podjetja spraševali po:

- ključnih razvojnih in produktivnih pridobitvah,
- načrtovanih vlaganjih za naslednji 2 leti,
- ukrepih za izboljšanje kakovosti poštne storitve in
- možnosti širitvi dejavnosti na druge storitve in področja.

Prejeli smo 8 odgovorov, pri čemer jih je 7 pozitivno odgovorilo na vprašanje o njihovih ključnih razvojnih in produktivnih pridobitvah in le-te tudi opisalo. Pridobitve se kažejo skozi nove nepremičnine in prevozna sredstva ter uvajanje novih poštne storitve.

Za naslednji dve leti 5 podjetij načrtuje dodatna finančna vlaganja, prav vseh 8 anketiranih pa namerava uvesti določene ukrepe za izboljšanje kakovosti svojih storitev. Zapisani ukrepi so:

- Prenova informacijskega in komunikacijskega sistema.
- Uvajanje standardov kakovosti storitev.
- Selektivno obvladovanje dobaviteljev in podizvajalcev v smislu optimizacije stroškov.
- Poenotenje sistema cen.
- Izboljšava mednarodnih cestnih linij.
- Sledenje poštnim pošiljkam v mednarodnem ekspresnem cestnem transportu.
- Posodobitev sistema sledenja in programske opreme.
- Preverjanje izvedbe storitev, vse do najmanjših dejavnikov.
- Uvedba merjenja rokov prenosa v notranjem poštne prometu.

- Pisni opisi izvajanja procesov z shemo odgovornosti zaposlenih in izboljšave na področju usklajevanja procesov.
- Neprestana kontrola kakovosti.

9. Napoved

Vprašanja zastavljena v tem sklopu so se nanašala na spremembe obsega storitev, število zaposlenih in cene, tržne deleže ter dostop do javnega omrežja.

9.1 Spremembe obsega storitev v letu 2005

V povprečju izvajalci poštinih storitev v Republiki Sloveniji napovedujejo rast obsega storitev v letu 2005, ki je predvsem odvisna od trenutnega deleža na trgu. Podjetja z večjim tržnim deležem v povprečju napovedujejo nižjo rast obsega storitev kot podjetja z majhnim tržnim deležem.

V zvezi s spremembo količin obstajajo dokaj velike razlike med posameznimi storitvami, saj npr. pri enem podjetju napovedujejo pri določenih storitvah 36 % upad obsega, medtem ko pri drugih do 52 % porasta. Spet drugo podjetje napoveduje za prenos pošilk na domačem trgu 34 % porast, medtem ko v mednarodnem prometu med 157 in 217 %.

V zvezi z napovedmi spremembe količin je potrebno poudariti, da naj bi se prihodki pri vseh izvajalcih povečevali z višjim odstotkom kot količine, kar nakazuje premike v povečanju produktivnosti.

9.2 Sprememba števila zaposlenih

Povečanje števila zaposlenih pri izvajalcih poštinih storitev sledi povečanju obsega poštinih storitev, vendar v manjšem odstotku. Izjema je le eno podjetje, kjer gre za povečanje obsega določenih storitev na račun zmanjšanja drugih.

9.3 Spremembe cen

Povečanje cen sta naznanili le dve podjetji, in sicer eno za 20 % in drugo za 5 %.

9.4 Tržni delež

Za tržne deleže se načrtuje, da naj bi v prihodnjih dveh letih ostali enaki oz. bi se malenkostno povečali. Situacija je podobna kot pri spremembi obsega storitev, saj izvajalci z večjim tržnim deležem planirajo le-tega ohraniti oz. nekoliko povečati, medtem ko načrtujejo izvajalci z relativno malim tržnim deležem večje povečanje.

9.5 Dostop do javnega poštinega omrežja

Od izvajalcev, ki so nam vrnilo odgovorjeni vprašalnik, dostop do javnega poštinega omrežja načrtuje le eden.

10. Tajnost in varnost

V tem delu vprašalnika je agencija prejela odgovore 8 podjetij.

10.1 Tajnost vsebine pošilk

Za zagotavljanje tajnosti vsebine pošilk imajo izvajalci poštних storitev, poleg obveznosti spoštovanja zakona, sprejete še interne akte oz. pravilnike, o vsebini katerih so zaposleni dobro poučeni. Pošiljke se odpira s strani pooblaščenega osebe le v izjemnih primerih.

10.2 Varovanje pošilk

Za namene varovanja poštних pošilk se izvajalci poštних storitev poslužujejo strogega varovanja in zavarovanja prostorov – skladišč (video-nadzor in fizično varovanje), pri prevozu pošilk uporabljajo posebne varnostne obešanke, skrbijo za dobro usposobljenost delavcev na tem področju ter izvajajo stalno kontrolo prenosa pošilk (sledenje, metode nadzora).

10.3 Preprečevanje potencialne nevarnosti

Za preprečevanje potencialne nevarnosti imajo izvajalci poštних storitev zaposleno dobro usposobljeno osebje (z zvezi z ravnanjem ob izrednih dogodkih), tesno sodelujejo z naročniki, v mednarodnem poštnem prometu pa se poslužujejo rentgenske kontrole oz. preverjanja vsebine pošilk ob prevzemu.

11. Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije

Prejeli smo 7 nepopolnih odgovorov na vprašanja o:

1. Predlogih in mnenjih o načinu zbiranja podatkov in analizi trga poštних storitev.
2. Dosedanjem delu agencije in njeni vlogi v prihodnje.
3. Načinih sodelovanja z agencijo in področjih sodelovanja.

11.1 Analiza trga poštних storitev

Izvajalci poštних storitev so v večini pozdravili izvedbo analize trga poštних storitev, saj menijo, da bi bili rezultati le-te v skupno korist, vzpostavil bi se boljši pregled nad trgov, ob tem pa so nekateri izrazili željo, da bi se analiza ponavljala večkrat letno v okviru krajših vprašalnikov, ki bi bili posredovani v elektronski obliki.

11.2 Delo Agencije za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije

Dela agencije določeni izvajalci poštних storitev ne poznajo, ostali pa menijo, da je dobro. Agencija naj bi izvedla obisk vseh podjetij, ki imajo pridobljen ugotovitveni sklep za izvajanje poštних storitev ter obenem vršila nadzor nad registracijami podjetij s podobno dejavnostjo.

V prihodnje bi si želeli tesnejšega sodelovanja z agencijo. Slednja naj bi jih redno obveščala o aktivnostih, ki jih izvaja ter izsledkih iz analize trga, od nje pa pričakujejo tudi nepristranskost ter odgovornost na področju varovanja podatkov.

11.3 Sodelovanje z Agencijo za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije

Sodelovanje z agencijo vidijo podjetja na naslednje načine:

- Izmenjava podatkov in informacij o delovanju trga poštних storitev.
- Spoznavanje dela in načrtov agencije.
- Pridobivanje rednih poročil o analizi trga poštних storitev.
- Poslovno sodelovanje.
- Osebni kontakti in razgovori z agencijo.