



**APEK**

# **TRG POŠTNIH STORITEV V REPUBLIKI SLOVENIJI V LETU 2009**

**Ljubljana; junij 2010**

---



## Kazalo vsebine

Kazalo vsebine .....	2
Kazalo slik .....	2
Uvod .....	4
Stanje na trgu poštne storitve v Sloveniji v letu 2009 .....	5
1. Podatki o zaposlenih .....	7
2. Omrežje .....	8
2.1 Pošta Slovenije .....	8
2.2 Izvajalci poštne storitve s pridobljenim ugotovitvenim sklepom .....	12
3. Finančni rezultati .....	14
4. Storitve .....	16
5. Število pošilk .....	18
5.1 Pošta Slovenije .....	18
5.2 Izvajalci poštne storitve s pridobljenim ugotovitvenim sklepom .....	20
5.3 Primerjava izbranih storitev Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštne storitve .....	23
5. Tokovi prenosa poštne pošiljke .....	26
6. Pritožbe .....	26
7. Kakovost .....	29
Zaključek .....	31

## Kazalo slik

<i>Slika 1: Prihodki Pošte Slovenije in drugih izvajalcev poštne storitve v RS (2005 – 2009) ....</i>	6
<i>Slika 2: Delež prihodkov izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom glede na prihodek Pošte Slovenije (2004-2009) .....</i>	6
<i>Slika 3: Št. zaposlenih za izvajanje poštne storitve pri izvajalcih poštne storitve z ugotovitvenim sklepom glede na št. zaposlenih pri Pošti Slovenije v l. 2009 .....</i>	7
<i>Slika 4: Št. zaposlenih za izvajanje poštne storitve pri izvajalcih poštne storitve z ugotovitvenim sklepom v l. 2009 .....</i>	7
<i>Slika 5: Št. zaposlenih za izvajanje poštne storitve pri izvajalcih poštne storitve z ugotovitvenim sklepom (2004 – 2009) .....</i>	8
<i>Slika 6: Vrste premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije v l. 2009 .....</i>	9
<i>Slika 7: Št. premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije (2004 – 2009) .....</i>	9
<i>Slika 8: Naprave Pošte Slovenije (2005 – 2009) .....</i>	10
<i>Slika 9: Št. nameščenih poštne nabiralnikov (2005-2009) .....</i>	10
<i>Slika 10: Št. poštne nabiralnikov glede na čas praznjenja v l. 2009 .....</i>	11
<i>Slika 11: Št. nameščenih izpostavljenih predalčnikov v Sloveniji (2002 – 2009) .....</i>	11
<i>Slika 12: Št. poslovalnic, skladišč in sortirnih centrov izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom v l. 2009 .....</i>	12
<i>Slika 13: Št. poslovalnic, sortirnih centrov in skladišč izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom (2004 – 2009) .....</i>	13
<i>Slika 14: Št. premičnih delovnih sredstev izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom v l. 2009 .....</i>	13
<i>Slika 15: Št. premičnih delovnih sredstev izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom (2005-2009) .....</i>	14
<i>Slika 16: Prihodki izvajalcev poštne storitve (2005-2009) .....</i>	14
<i>Slika 17: Poslovni prihodki Pošte Slovenije (1999 – 2009) .....</i>	15
<i>Slika 18: Prihodki izvajalcev iz naslova izvajanja poštne storitve (2005 – 2009) .....</i>	15
<i>Slika 19: Št. storitev izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom v l. 2009 .....</i>	16
<i>Slika 20: Vrste izvajanih storitev izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenimi sklepom v l. 2009 .....</i>	17



<i>Slika 21: Deleži pošiljk v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v notranjem poštnem prometu (2006-2009).....</i>	<i>18</i>
<i>Slika 22: Deleži pošiljk v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v mednarodnem poštnem prometu (2006 – 2009) .....</i>	<i>18</i>
<i>Slika 23: Št. prenesenih pošiljk v notranjem poštnem prometu - univerzalna poštna storitev (2005 – 2009).....</i>	<i>19</i>
<i>Slika 24: Št. prenesenih pošiljk v mednarodnem poštnem prometu - univerzalna poštna storitev (2005-2009) .....</i>	<i>19</i>
<i>Slika 25: Deleži najpomembnejših drugih poštnih storitev Pošte Slovenije v l. 2009.....</i>	<i>20</i>
<i>Slika 26: Št. prenesenih pošiljk direktne pošte Pošte Slovenije (2005 – 2009) .....</i>	<i>20</i>
<i>Slika 27: Število vseh prenesenih pošiljk v notranjem in mednarodnem poštnem prometu (2005 – 2009).....</i>	<i>21</i>
<i>Slika 28: Št. prenesenih časopisov, knjig, katalogov, periodičnega tiska, direktne pošte in nenaslovljenih reklamnih sporočil v notranjem poštnem prometu (2008-2009).....</i>	<i>21</i>
<i>Slika 29: Deleži pošiljk v notranjem poštnem prometu izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenimi sklepom v l. 2009.....</i>	<i>22</i>
<i>Slika 30: Deleži pošiljk v mednarodnem poštnem prometu (odprava) izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenimi sklepom v l. 2009.....</i>	<i>22</i>
<i>Slika 31: Deleži pošiljk v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenimi sklepom v l. 2009.....</i>	<i>23</i>
<i>Slika 32: Št. vseh prenesenih pošiljk v notranjem in mednarodnem poštnem prometu izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom (2006-2009).....</i>	<i>23</i>
<i>Slika 33: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom v notranjem poštnem prometu (2006-2009).....</i>	<i>24</i>
<i>Slika 34: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštnih storitev v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) (2006-2009).....</i>	<i>24</i>
<i>Slika 35: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom v notranjem poštnem prometu (2006-2009).....</i>	<i>25</i>
<i>Slika 36: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) (2006-2009).....</i>	<i>25</i>
<i>Slika 37: Tokovi prenosa poštnih pošiljk izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom in Pošte Slovenije v l. 2009 .....</i>	<i>26</i>
<i>Slika 38: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije v l. 2009.....</i>	<i>27</i>
<i>Slika 39: Vložene, upravičene in pritožbe z odškodnino zoper Pošto Slovenije v l. 2009.....</i>	<i>27</i>
<i>Slika 40: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije v l. 2008 in 2009.....</i>	<i>28</i>
<i>Slika 41: Razmerje med upravičenimi in pritožbami z odškodnino zoper Pošto Slovenije v l. 2008 in 2009 .....</i>	<i>28</i>
<i>Slika 42: Deleži pritožb glede na skupno število prenesenih pošiljk v l. 2008 in 2009 (v %).....</i>	<i>28</i>
<i>Slika 43: Št. prejetih in upravičenih pritožb (glede na vrsto pritožbe) zoper ravnanje izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom v l. 2009.....</i>	<i>29</i>
<i>Slika 44: Kakovost poštnih storitev v Sloveniji v l. 2009.....</i>	<i>30</i>
<i>Slika 45: Kakovost prenosa (D+1 in D+2) poštnih pošiljk Pošte Slovenije (2006 – 2009).....</i>	<i>30</i>

## Uvod

Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) je neodvisen organ, ki ureja in nadzira trg poštnih storitev. V skladu s svojimi cilji delovanja, zapisanimi v 57. členu Zakona o poštnih storitvah (Ur. l. RS, št. 51/09; v nadaljevanju: ZPSto-2), je Agencija pripravila vprašalnik, z namenom analizirati trg poštnih storitev v Sloveniji v letu 2009 in obenem pridobljene podatke primerjati z rezultati raziskav v obdobju od leta 2004 do leta 2008. Zaradi nepopolnih podatkov, pridobljenih v letih 2004 in 2005 je večina primerjav vezana na obdobje od leta 2006 do leta 2008, v nekaterih primerih pa je upoštevano tudi kasnejše obdobje.

Primerjalni podatki z imeni izvajalcev poštnih storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom so skoraj v celoti prikazani zgolj za leto 2009, ker so bili prejeti podatki v letu 2007 in 2008 objavljeni v agregatni obliki, saj je nekaj izvajalcev posredovane podatke označilo kot poslovno skrivnost. Tudi končni rezultati analize za leto 2009 so delno prikazani v agregatni obliki, saj je eno podjetje vse svoje posredovane podatke označilo kot poslovno skrivnost, drugo podjetje pa je tako označilo svoje finančne rezultate in število prenesenih pošiljk. Določene podatke je Agencija tako pridobila iz javno dostopnih virov<sup>1</sup>.

Analiza je bila izvedena na podlagi podatkov, ki smo jih s pomočjo vprašalnikov uspeli pridobiti od izvajalcev poštnih storitev v Sloveniji in javno dostopnih podatkov. Vprašalnik smo posredovali na naslove naslednjih podjetij, ki smo jih v letu 2009 vodili v Uradni evidenci izvajalcev poštnih storitev:

- ACK d.d.
- BUSINESS EXPRESS d.o.o.
- CITY EXPRESS d.o.o.
- DHL Express (Slovenija), d.o.o.
- DPD d.o.o.
- GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d.o.o.
- IZBERI, založništvo in distribucija, d.o.o.
- OD VRAT DO VRAT d.o.o. DOOR TO DOOR L.t.d. / EKSPRESNA DOSTAVA, distribucija in trgovina d.o.o.
- Pošta Slovenije d.o.o.
- SPEED IN d.o.o.
- TNT Express Worldwide, d.o.o.
- Intereuropa d.d. / UPS Adria (S) Ekspres, kurirske storitve, d.o.o.

15.01.2009 je ugotovitveni sklep za izvajanje poštnih storitev pridobilo podjetje IZBERI, založništvo in distribucija, d.o.o., ugotovitveni sklep za izvajanje zamenljivih poštnih storitev pa je pridobilo podjetje Pragmaticus d.o.o., ki je tako postalo prvi takšen izvajalec na trgu poštnih storitev v Sloveniji. V Uradni evidenci izvajalcev poštnih storitev smo v letu 2009 vodili tudi podjetje DIS 21, Podjetje za distribucijo in dostavo, d.o.o., ki pa tako kot prej omenjeni Pragmaticus d.o.o., v letu 2009 ni izvajalo poštnih storitev. Na trgu poštnih storitev v Sloveniji je prišlo še do dveh sprememb, in sicer se je podjetje OD VRAT DO VRAT d.o.o. DOOR TO DOOR L.t.d. preimenovalo v EKSPRESNA DOSTAVA, distribucija in trgovina d.o.o., poštne storitve pa so prenehali izvajati v Intereuropi d.d., na istem naslovu pa je bila 01.06.2009 ustanovljena nova družba UPS Adria (S) Ekspres, kurirske storitve, d.o.o.

---

<sup>1</sup> Vir: AJPES

Odgovore smo prejeli od vseh, v raziskavo vključenih podjetij, ter s tem dosegli 100 % zastopanost v raziskavi.

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

1. Podatki o zaposlenih osebah
2. Omrežje
3. Finančni rezultati
4. Storitve
5. Število pošilk
6. Tokovi prenosa poštних pošilk
7. Pritožbe
8. Kakovost poštних storitev

Tako pri izdelavi vprašalnika kot tudi pri končnih rezultatih analize smo naleteli na določene omejitve. Pri izdelavi vprašalnika smo izvajalcu univerzalne poštne storitve Pošti Slovenije d.o.o. (v nadaljevanju: Pošta Slovenije) posredovali nekoliko spremenjen vprašalnik, in sicer v delih, ki se nanašata na omrežje in število pošilk. Pošta Slovenije pri svojem delu uporablja drugačna delovna sredstva, pa tudi njen obseg poštних storitev je bistveno drugačen od ostalih izvajalcev poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom, zato smo pridobljene rezultate prikazali ločeno. Edina primerjava je bila možna pri storitvi »poslovni paket« in »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP<sup>2</sup> storitve prenosa paketov in dokumentov ostalih izvajalcev poštних storitev v notranjem in mednarodnem poštнем prometu. Rezultate smo prikazali v posebnem poglavju, a zaradi že omenjenih razlogov, zgolj v agregatni obliki.

Vprašalniku za analizo trga poštних storitev, posredovanega vsem izvajalcem razen Pošti Slovenije, je bilo priloženih še nekaj dodatnih vprašanj v zvezi z njihovim izvajanjem poštних storitev, z namenom prilagoditve njihovega ugotovitvenega sklepa, tako kot to zahteva 76. člen ZPSto-2. V skladu s tem členom mora Agencija najpozneje v enem letu od njegove uveljavitve prilagoditi ugotovitvene sklepe, ki so bili izdani na podlagi starega zakona o poštних storitvah, ali pa jih razveljaviti, če niso več potrebni.

## Stanje na trgu poštних storitev v Sloveniji v letu 2009

Podatke iz letnih poročil za leto 2009 je Agenciji za javnopravne evidence in storitve (v nadaljevanju: AJPES) predložilo **53.897** družb, ki so ustvarile 71.842.228 tisoč evrov prihodkov<sup>3</sup>, kar je za dobrih 16 % manj kot leta 2008. Kazalnik celotne gospodarnosti se je v primerjavi z letom poprej zmanjšal od 1,03 na 1,01 in je najnižji v zadnjih petih letih.

Izvajalci poštних storitev so ustvarili 212.991.104 evrov prihodkov iz naslova izvajanja poštних dejavnosti, kar je za približno 4 % manj kot v letu 2008 in skoraj 14 % manj kot v letu 2007. Padeč prihodkov v letu 2009 je posledica nižjih prihodkov Pošte Slovenije, saj so ostali izvajalci poštних storitev svoje prihodke celo nekoliko povečali (slika 1).

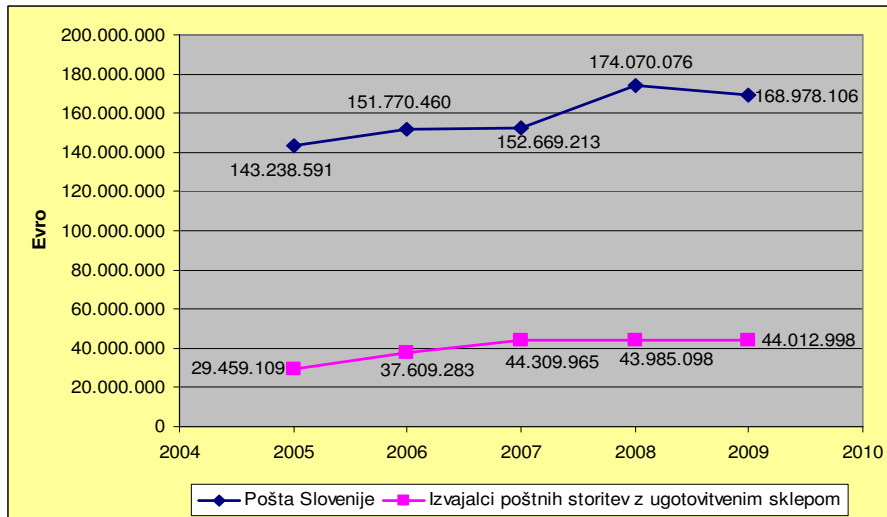
Na ravni celotnih prihodkov v Sloveniji v letu 2009 predstavlja delež prihodkov iz poštne dejavnosti skoraj 0,3 %, kar je nekoliko več prejšnja leta, ko je omenjeni delež znašal 0,25 %.

<sup>2</sup> KEP storitve vključujejo kurirske, ekspresne in paketne storitve. Poštna pošiljka mora biti zavarovana za primer izgube, izropanja, kraje ali poškodbe, uporabnik poštних storitev pa prejme dokazilo o poslani oziroma vročeni poštni pošiljki.

<sup>3</sup> Vir: AJPES: Informacija o poslovanju gospodarskih družb in zadrug v RS v l. 2009.

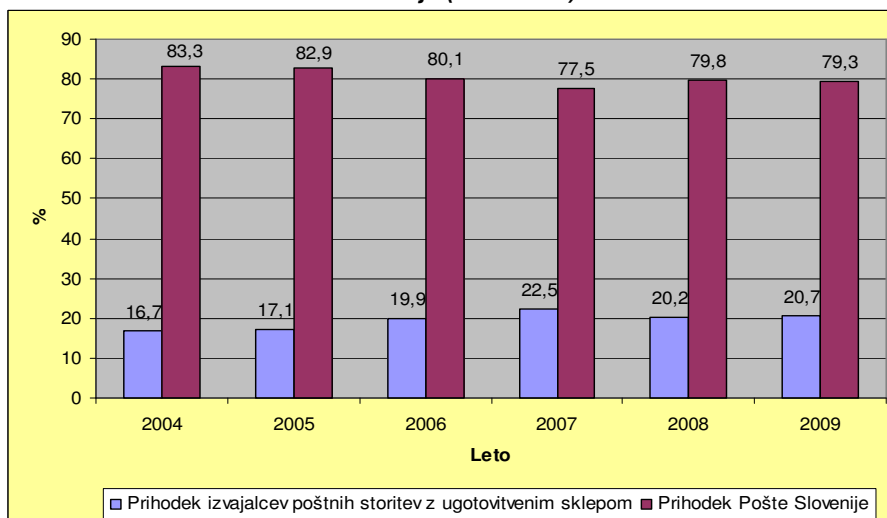
V vsoti prihodkov iz naslova izvajanja poštних storitev vseh izvajalcev poštних storitev predstavlja največji delež prihodek Pošte Slovenije, ki pa se je v primerjavi z letom 2008 znižal za približno 3 %.

**Slika 1: Prihodki Pošte Slovenije in drugih izvajalcev poštних storitev v RS (2005 – 2009)**



Pri primerjavi deležev prihodkov izvajalcev poštних storitev z ugotovljenim sklepom s prihodki Pošte Slovenije, v obdobju od leta 2004 do 2009, je razvidno neprestano zmanjševanje razlike v omenjenih deležih, in sicer v prid izvajalcev poštних storitev z ugotovljenim sklepom (slika 2), kar je v primerjavi z letom 2008, vidno tudi v letu 2009. Edina izjema se je zgodila v letu 2008, ko je bil opazen nasproten trend.

**Slika 2: Delež prihodkov izvajalcev poštних storitev z ugotovljenim sklepom glede na prihodek Pošte Slovenije (2004-2009)**



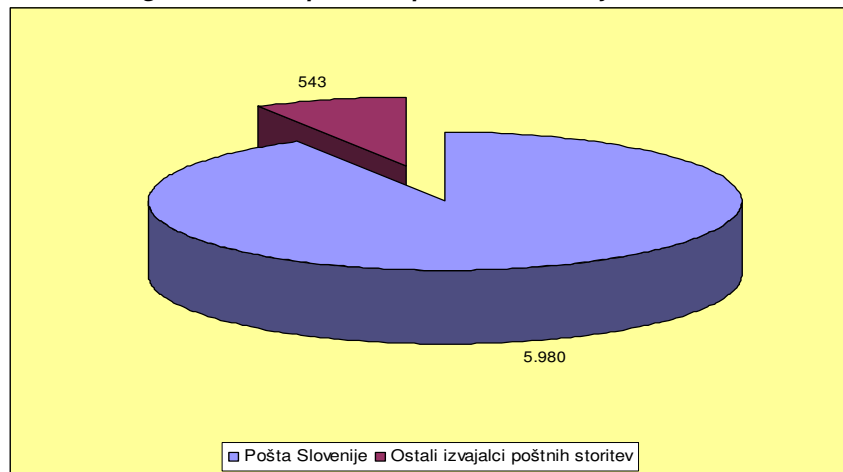
Z letom 2009 je Slovenski urad za statistiko (SURSTAT) pričel z zbiranjem statističnih podatkov na osnovi nove klasifikacije dejavnosti Nace Revizija 2, oziroma v Sloveniji imenovana Standardna klasifikacija dejavnosti SKD 2008. Poštna dejavnost je na osnovi nove klasifikacije uvrščena v dejavnost informacijske in komunikacijske dejavnosti (prej dejavnost prometa, skladiščenja in zvez), delež prihodka, ki ga ima v tej dejavnosti pa znaša skoraj 7 %.

## 1. Podatki o zaposlenih

V Sloveniji je poštni sektor, na dan 31.12.2009, za izvajanje poštних storitev, zaposloval 6.452 oseb, kar predstavlja dobrih 1,3 % vseh zaposlenih v državi, skoraj enak delež kot vsa leta raziskav. Skupno število vseh zaposlenih v Sloveniji se je v primerjavi z letom 2008 zmanjšalo za približno 3 %, v poštni dejavnosti pa za približno 1 %. Največji delež zaposlenih v poštni dejavnosti je imela Pošta Slovenije, kjer je bilo za izvajanje poštних storitev zaposlenih 5.973 oseb<sup>4</sup>.

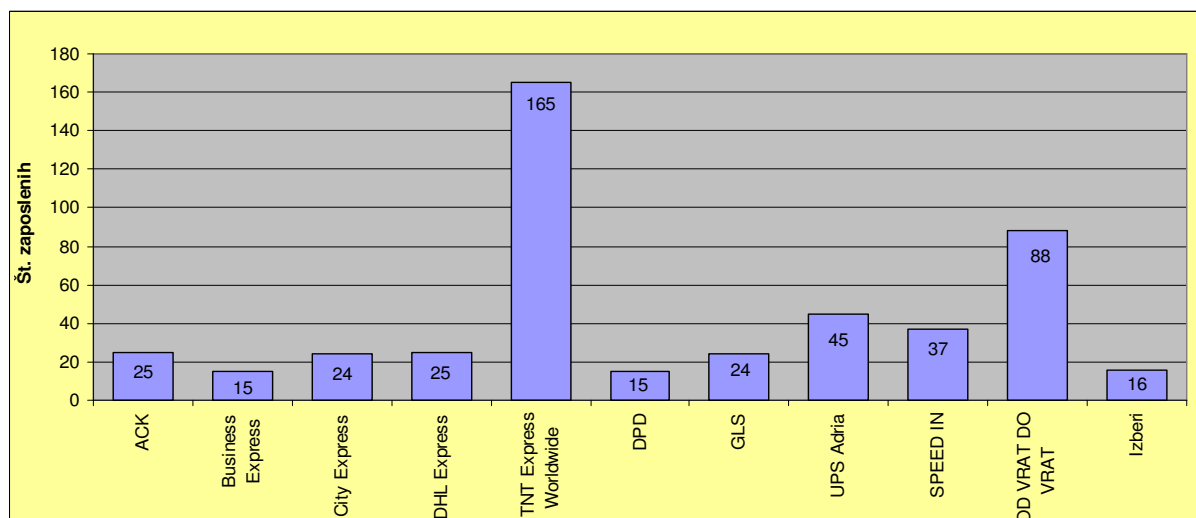
Delež ostalih izvajalcev poštних storitev je na področju zaposlovanja, v primerjavi s Pošto Slovenije, dobrih 8 % (slika 3), kar je enako kot leta 2008.

**Slika 3: Št. zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri izvajalcih poštних storitev z ugotovitvenim sklepom glede na št. zaposlenih pri Pošti Slovenije v I. 2009**



Pri tem podjetji TNT Express Worldwide in OD VRAT DO VRAT skupaj zaposlujeta več oseb za izvajanje storitev kot vsi ostali izvajalci poštних storitev z ugotovitvenim sklepom skupaj (slika 4).

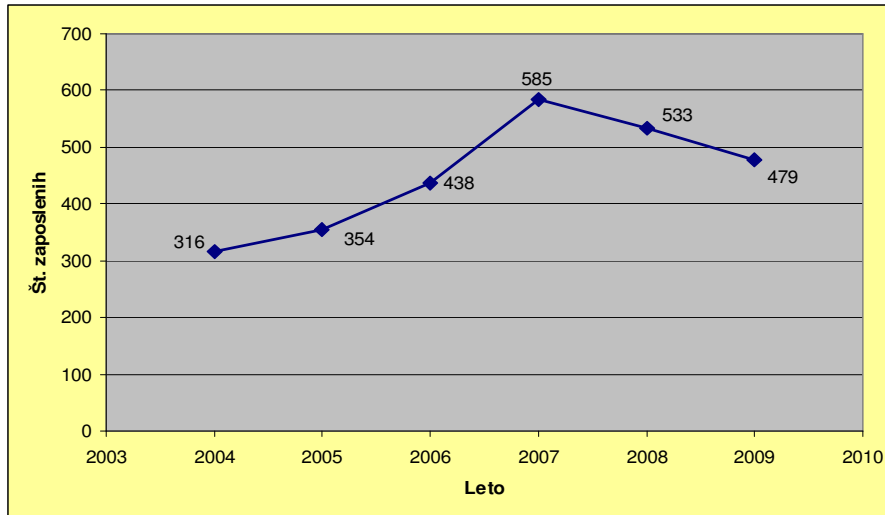
**Slika 4: Št. zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri izvajalcih poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v I. 2009**



<sup>4</sup> Skupno število vseh zaposlenih pri Pošti Slovenije je 6.705.

Pri izvajalcih poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom je bila v obdobju od leta 2004 do leta 2007 opazna neprestana rast števila zaposlenih, posledica zaposlovanja dodatnih kadrov pri večini izvajalcev ter vstopa novega izvajalca na trg poštних storitev v Sloveniji. V letu 2008 je prvič viden padec v številu zaposlenih, predvsem zaradi drastičnega zmanjšanja števila zaposlenih pri enem izmed izvajalcev, podoben padec pa je opazen tudi v letu 2009 (slika 5), razlog je podoben kot leto poprej.

**Slika 5: Št. zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri izvajalcih poštних storitev z ugotovitvenim sklepom (2004 – 2009)**



Delež zaposlenih v poštni dejavnosti glede na vse zaposlene v dejavnosti informacijske in komunikacijske dejavnosti je znašal dobrih 35 %.

## 2. Omrežje

### 2.1 Pošta Slovenije

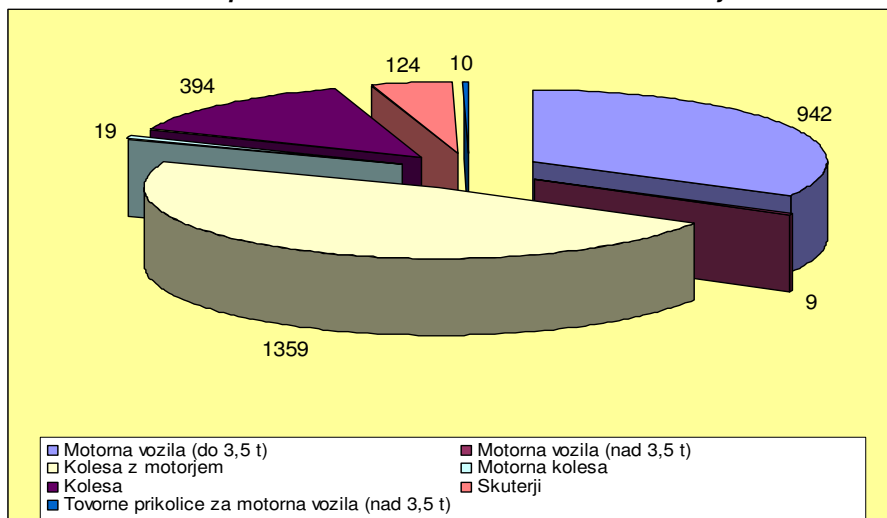
V letu 2009 je Pošta Slovenije posedovala 2.857 različnih premičnih delovnih sredstev (slika 6), kar je za približno 3 % manj kot leto prej.

V primerjavi z letom 2008 (slika 7) je Pošta Slovenije občutno zmanjšala število motornih vozil s skupno težo nosilnosti nad 3,5 t (66), ki jih je nadomestila z vozili pogodbenikov. Zmanjšala je tudi število motornih koles (119) ter koles (50), povečala pa je število motornih vozil s skupno težo nosilnosti do 3,5 t za 15.

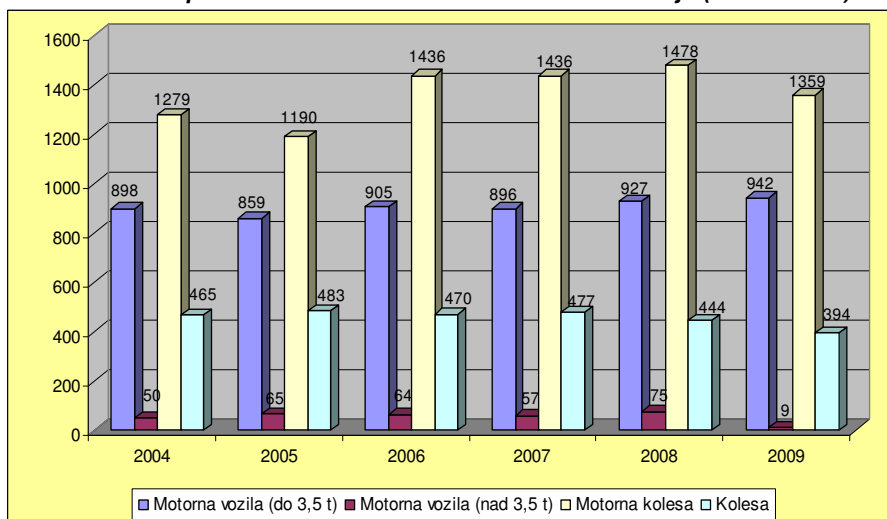
Pošta Slovenije je v letu 2009 imela v lasti tudi štiri (4) kolesa na električni pogon, število vozil na električni pogon pa namerava v prihodnosti še povečati.



**Slika 6: Vrste premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije v I. 2009**



**Slika 7: Št. premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije (2004 – 2009)**



Število nepremičnih delovnih sredstev, oziroma kontaktnih točk Pošte Slovenije je nemogoče primerjati s številom poslovalnic ter sortirnih centrov in skladišč ostalih enajstih (11) izvajalcev poštne storitve, saj je razdelitev pri Pošti Slovenije vezana na izpolnitev zahtev iz 2. člena Pravilnika o kakovosti in načinu izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 80/03, 118/04 in 37/06), kjer je zapisano, da je kontaktna točka, ki je namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštne storitve, lahko organizirana kot:

- pošta,
- pogodbeni pošta ter
- posebna organizacijska oblika kontaktne točke (izpostavljena okence, pismonoška postaja, premična pošta)

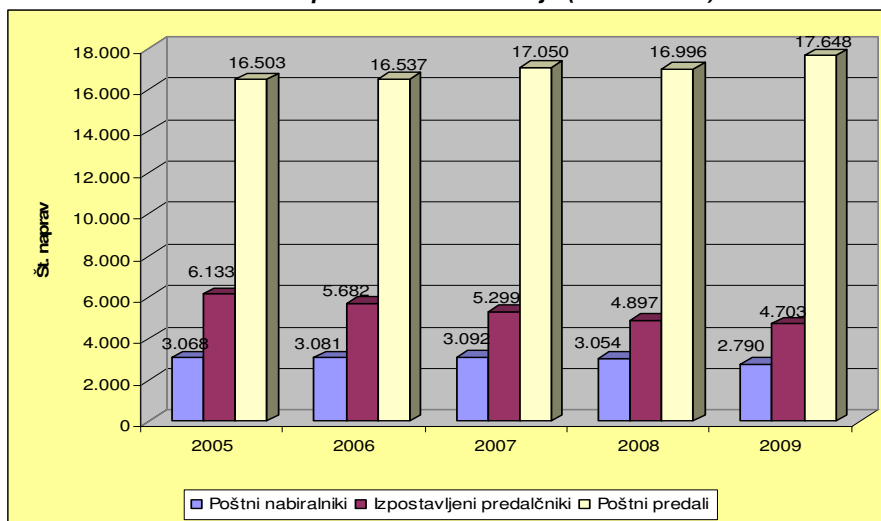
Na dan 31.12.2009 je imela Pošta Slovenije 531 stalnih pošt, 1 sezonsko in 2 začasni pošti. Prav tako je imela 2 začasni pogodbeni pošti, 2 stalna izpostavljena okence, 21 premičnih pošt in 2 poštno logistična centra, kar predstavlja enako število kontaktnih točk kot v letu 2008.

Število stalnih kontaktnih točk se je v primerjavi z letom 2008 zmanjšalo za 10, in sicer kot posledica preoblikovanja teh kontaktnih točk v premične pošte.

Poleg kontaktnih točk poseduje Pošta Slovenije v svojem poštnem omrežju še naslednje naprave (slika 8):

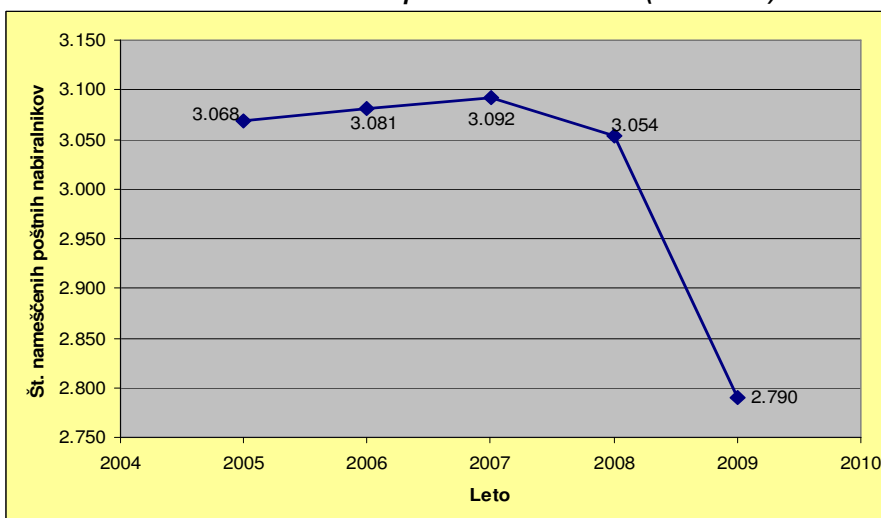
- Število poštних nabiralnikov..... 2.790
- Število izpostavljenih predalčnikov..... 4.703
- Število poštних predalov.....17.648

**Slika 8: Naprave Pošte Slovenije (2005 – 2009)**



V letu 2009 se je število poštних nabiralnikov zmanjšalo kar za 264, trend zmanjševanja števila nameščenih poštних nabiralnikov pa je bil opazen že v letu 2008, ko se je to število zmanjšalo za 38 (slika 9). Zmanjševanje števila poštних nabiralnikov je zaskrbljujoč podatek, saj je ustrezna velikost javnega poštnega omrežja pomemben element zagotavljanja kakovostne univerzalne poštne storitve.

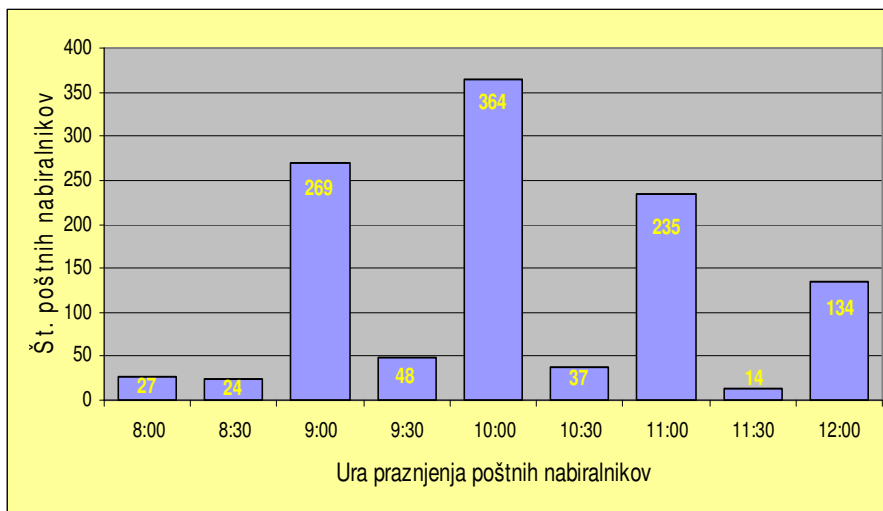
**Slika 9: Št. nameščenih poštних nabiralnikov (2005-2009)**



V povezavi z poštnimi nabiralniki je potrebno opozoriti tudi na nenehno spreminjanje časov praznjenja le-teh, kar lahko predstavlja diskriminacijski faktor za uporabnike, ki so deležni poštних storitev v ruralnih področjih, kjer je takšnih sprememb največ. +Na tem mestu je

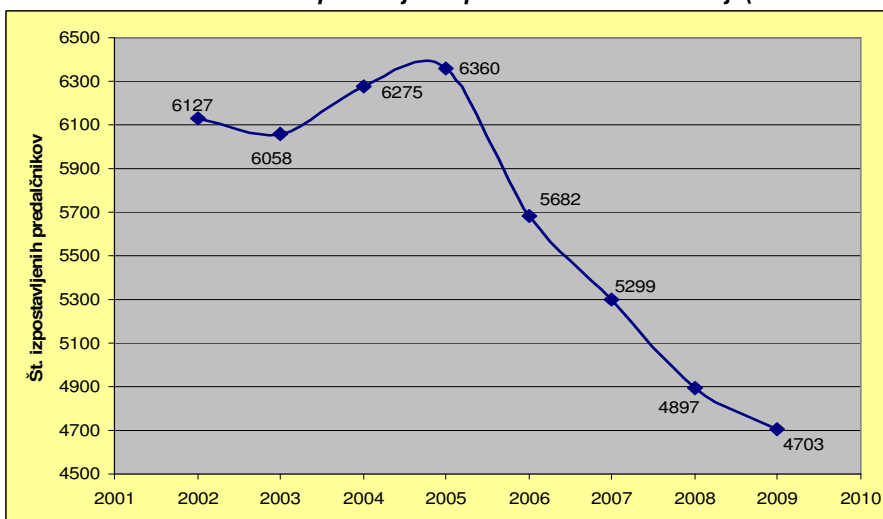
potrebno tudi poudariti, da Pošta Slovenije več kot 40 % svojih poštних nabiralnikov prazni pred 12. uro (slika 10).

**Slika 10: Št. poštних nabiralnikov glede na čas praznjenja v I. 2009**



V obdobju od leta 2002 do konca leta 2009 je Pošta Slovenije ukinila 1.494 izpostavljenih predalčnikov. V letu 2009 je bilo odstranjenih 264 izpostavljenih predalčnikov, kar je predstavljalo približno 8 % vseh nameščenih izpostavljenih predalčnikov (slika 11). Na podlagi odločb Agencije v postopkih presoje upravičenosti vročanja preko izpostavljenih predalčnikov je Pošta Slovenije v letu 2009 ukinila 15 izpostavljenih predalčnikov, 74 ukinjenih izpostavljenih predalčnikov pa je bila posledica preoblikovanja stalnih kontaktnih točk v premične pošte in s tem spremenjenega načina dostave poštних pošiljk.

**Slika 11: Št. nameščenih izpostavljenih predalčnikov v Sloveniji (2002 – 2009)**



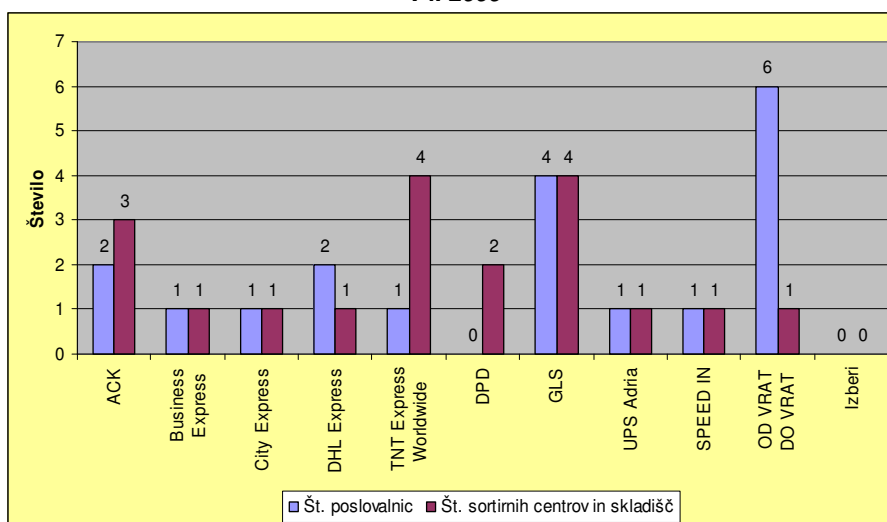
Agencija si že vrsto let prizadeva, da bi Pošta Slovenije zmanjšala število nameščenih izpostavljenih predalčnikov tam, kjer dostava ni nevarna za dostavljavca. V obdobju od leta 2005 do 2009 se je število nameščenih izpostavljenih predalčnikov zmanjšalo za približno 27 %, tako da je na dan 31.12.2009 znašal odstotek gospodinjev, ki jim Pošta Slovenije vroča pošiljke preko izpostavljenih predalčnikov 0,66 %, kar je v primerjavi z letom 2005 (0,91 %) precejšen korak k izboljšanju kakovosti poštних storitev.

V prihodnje je pričakovati povečano število ukinjenih izpostavljenih predalčnikov, posledica določil Splošnega akta o izjemah pri izvajanju univerzalne poštne storitve, ki podaja nove kriterije pri nameščanju in ukinjanju izpostavljenih predalčnikov.

## 2.2 Izvajalci poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom

Svoje poslovalnice, skladišča ali sortirnice imajo vsi izvajalci poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom, z izjemo družbe Izberi. Prikazane podatke je potrebno jemati z določeno mero previdnosti, saj delujejo v okviru nekaterih podjetij poslovalnice, sortirni centri in skladišča v istih prostorih. Največje število nepremičnih delovnih sredstev ima podjetje OD VRAT DO VRAT, najmanjše število pa je zabeleženo pri izvajalcih Business Express, UPS Adria, SPEED IN ter City Express (slika 12).

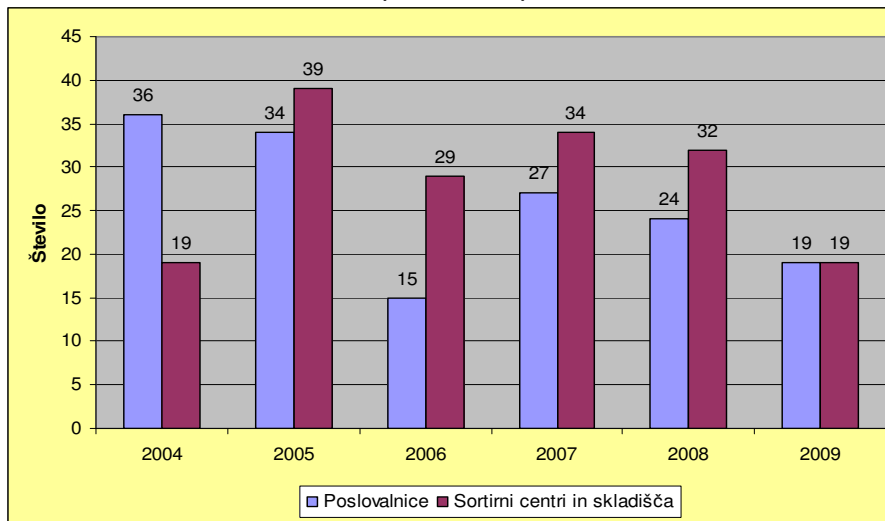
**Slika 12: Št. poslovalnic, skladišč in sortirnih centrov izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v I. 2009**



Če število poslovalnic v letu 2009 primerjamo z obdobjem od leta 2004 do 2008 ugotovimo, da se število poslovalnic izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom zmanjšuje, število sortirnih centrov in skladišč pa v tem obdobju niha (slika 13).

Število poslovalnic, sortirnih centrov in skladišč izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom se je v obdobju od leta 2004 do 2006 zmanjševalo (zmanjševanje stroškov, prestrukturiranje, itd), v letu 2007 pa zopet naraslo, kar je posledica vstopa novega izvajalca na trg poštних storitev v Sloveniji. V letu 2008 se je število nepremičnih delovnih sredstev nekoliko zmanjšalo, predvsem zaradi zmanjševanja stroškov nekaterih izvajalcev, v kar je opazno tudi v letu 2009. Ponovno pa je potrebno poudariti, da delujejo v okviru nekaterih podjetij poslovalnice, sortirni centri in skladišča v istih prostorih.

**Slika 13: Št. poslovalnic, sortirnih centrov in skladišč izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom (2004 – 2009)**

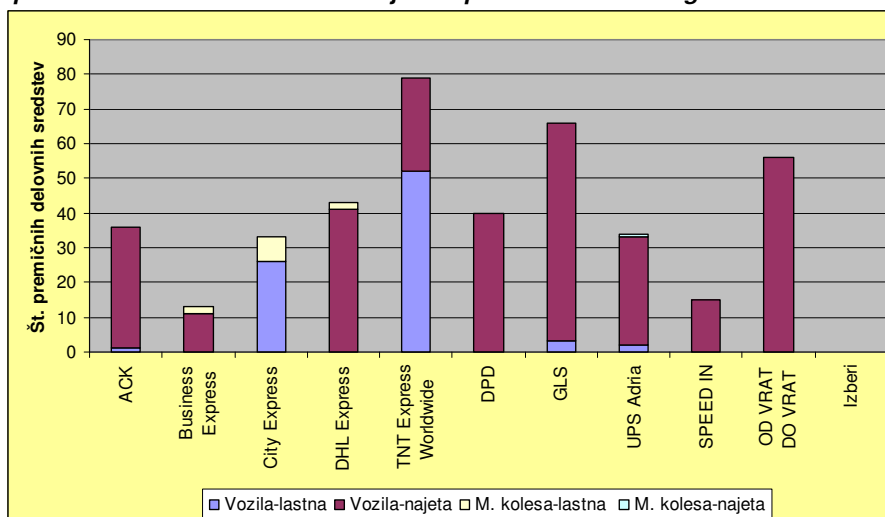


Slika 14 prikazuje premična delovna sredstva izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v letu 2009. Največ le-teh poseduje podjetje TNT Express Worldwide, in sicer 52 lastnih in 27 najetih motornih vozil. Sledi družba General Logistics Systems s 63 najetimi in tremi (3) lastnimi motornimi vozili.

Najmanj premičnih delovnih sredstev ima podjetje Business Express, in sicer 11 najetih motornih vozil in dve (2) lastni motorni kolesi.

Podjetje Izberi ne poseduje premičnih delovnih sredstev.

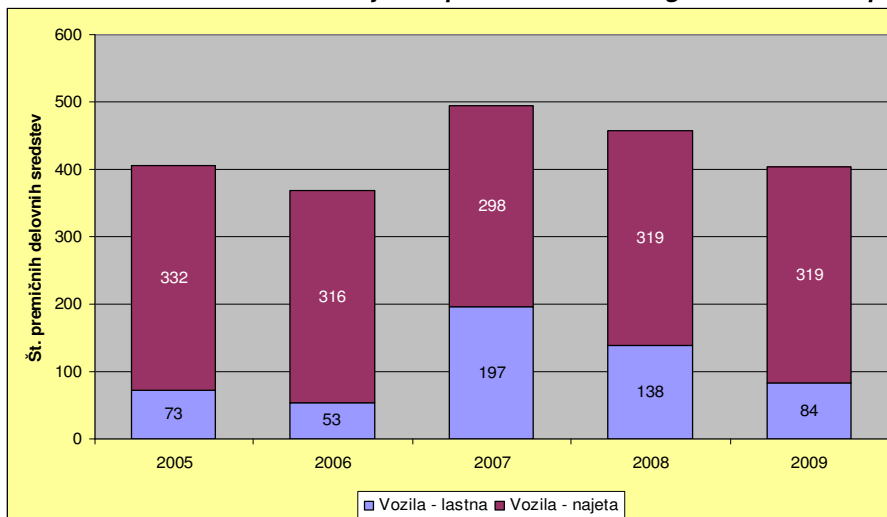
**Slika 14: Št. premičnih delovnih sredstev izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v I. 2009**



Naslednja slika prikazuje število motornih vozil (lastnih in najetih) izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v obdobju od leta 2005 do 2009. Opazna je porast števila motornih vozil v letu 2007, kar je posledica nakupa novih vozil enega izmed izvajalcev in pa že prej omenjenega vstopa novega izvajalca na trg poštних storitev v Sloveniji. V letu 2008 je viden predvsem padec v številu lastnih vozil, podobno pa je bilo tudi v letu 2009, ko je število

najetih motornih vozil ostalo enako kot leto poprej, drastično pa se je zmanjšalo število lastnih motornih vozil.

**Slika 15: Št. premičnih delovnih sredstev izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom (2005-2009)**

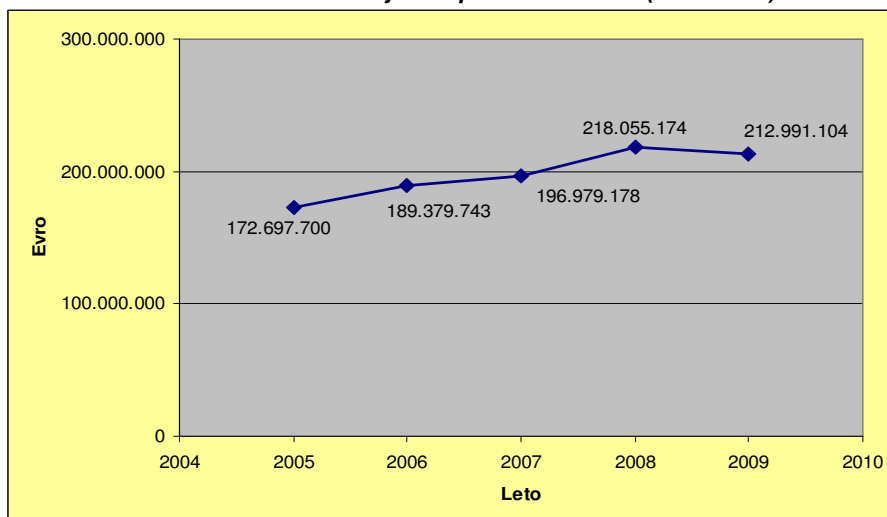


Razmerje med najetimi in lastnimi motornimi vozili se je v letu 2009, v primerjavi z letom 2008 spremenilo za skoraj 10 % in je znašalo 79 % za najeta in 21 % za lastna vozila.

### 3. Finančni rezultati

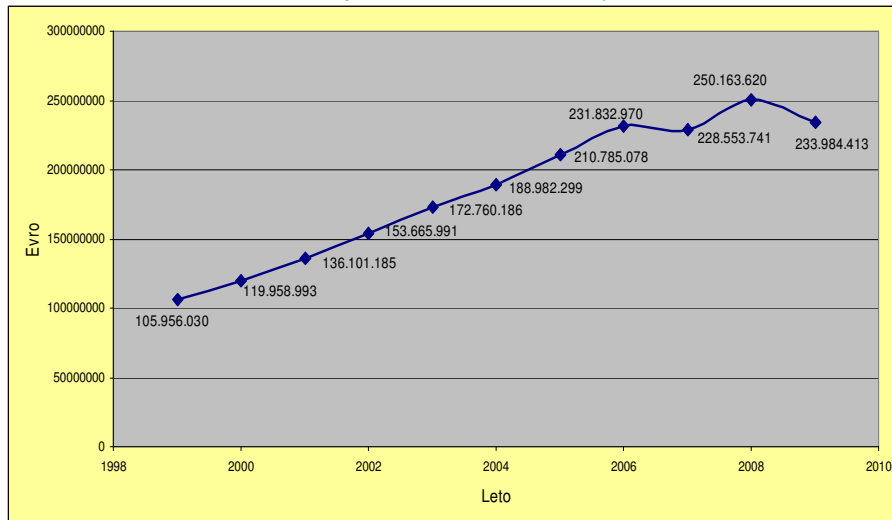
Prihodki izvajalcev poštних storitev v letu 2009 so se v primerjavi z letom 2008 zmanjšali za približno 2,5 %, kar pomeni prvi padec v celotnem obdobju raziskav (slika 16).

**Slika 16: Prihodki izvajalcev poštних storitev (2005-2009)**



V poštni dejavnosti ima še naprej vodilni položaj Pošta Slovenije, in sicer 79,3 % delež (slika 2). Poslovni prihodki Pošte Slovenije so v letu 2008 znašali 233.984.413 evrov in so se v primerjavi z letom 2008 zmanjšali za 6,5 %. Glede na podatke o poslovnih prihodkih Pošte Slovenije v obdobju od leta 1999 do 2009 je to šele drugi padec prihodkov, prvi je bil zabeležen v obdobju 2006 -2007 (slika 17).

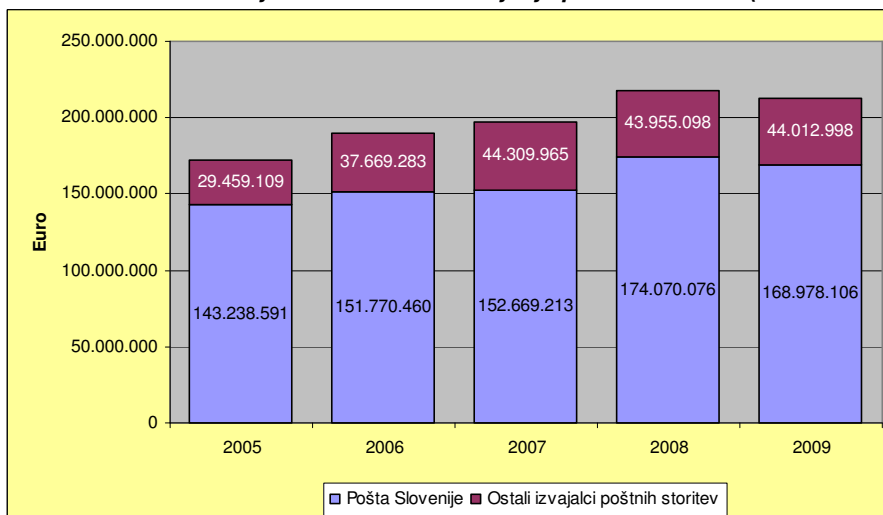
**Slika 17: Poslovni prihodki Pošte Slovenije (1999 – 2009)**



Prihodki Pošte Slovenije iz naslova izvajanja poštnih storitev so v letu 2009 znašali 168.978.106 evrov, kar pomeni približno 3 % padec v primerjavi z letom 2008 in dejansko edini padec v merjenem obdobju.

Prihodki ostalih izvajalcev poštnih storitev so se v letu 2009 celo nekoliko povečali in se po vrednosti približali ravni iz leta 2007.

**Slika 18: Prihodki izvajalcev iz naslova izvajanja poštnih storitev (2005 – 2009)**



## 4. Storitve

V letu 2009 so vsi izvajalci poštних storitev z ugotovitvenim sklepom, razen enega, izvajali prenos paketnih pošiljk, prenosa pisemskih pošiljk pa niso izvajali štirje (4) izvajalci, tako kot tudi leto poprej.

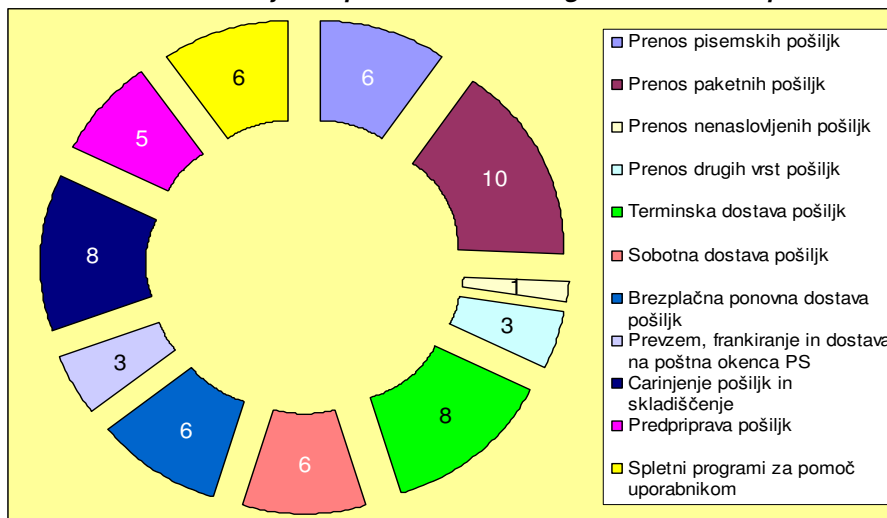
Medtem, ko v vseh prejšnjih raziskavah prenos nenaslovljenih pošiljk ni izvajal noben izmed izvajalcev z ugotovitvenim sklepom, je to storitev v letu 2008 izvajalo eno podjetje, isto podjetje je to storitev izvajalo tudi v letu 2009.

Storitev prenosa drugih vrst pošiljk (časopisi, knjige, katalogi in periodičen tisk) je poleg omenjenega podjetja ponujal še eden izmed izvajalcev.

Večina izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom svojim uporabnikom ponuja terminsko dostavo pošiljk ter carinjenje in skladiščenje poštних pošiljk.

V primeru dodatnih storitev so le-te porazdeljene med vse izvajalce poštних storitev z ugotovitvenim sklepom, zanimiv pa je tudi podatek, da trije (3) izvajalci pošiljke prevzemajo jih označijo s poštnino ter jih dostavijo na poštna okenca Pošte Slovenije, ki poskrbi za njihovo usmerjanje in vročitev.

**Slika 19: Št. storitev izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v I. 2009**



Vrste storitev, ki jih izvajajo posamezni izvajalci poštних storitev z ugotovitvenim sklepom, so razvidne iz slike 20.





**APEK**

*Slika 20: Vrste izvajanih storitev izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenimi sklepom v I. 2009*

	ACK	Business Express	City Express	DHL	TNT	DPD	GLS	UPS Adria	SPEED IN	OD VRAT DO VRAT	Izberi
Prenos pisemskih pošiljk	NE	DA	DA	DA	DA	NE	NE	DA	DA	NE	NE
Prenos paketnih pošiljk	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	NE
Prenos nenaslovljenih pošiljk	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	DA
Prenos drugih vrst pošiljk	NE	NE	DA	NE	NE	DA	NE	NE	NE	NE	DA
Terminska dostava pošiljk	DA	DA	DA	DA	DA	NE	DA	DA	NE	NE	DA
Sobotna dostava pošiljk	NE	DA	DA	NE	DA	NE	NE	DA	NE	DA	NE
Brezplačna ponovna dostava	DA	NE	NE	DA	DA	NE	DA	DA	DA	NE	NE
Prevzem, frankiranje in dostava na Pošto Slo.	DA	DA	DA	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE
Carinjenje in skladiščenje pošiljk	DA	NE	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	NE	NE
Predpriprava pošiljk	DA	NE	NE	NE	DA	NE	DA	DA	DA	NE	NE
Spletni programi za pomoč	DA	NE	NE	DA	DA	NE	DA	DA	DA	NE	NE

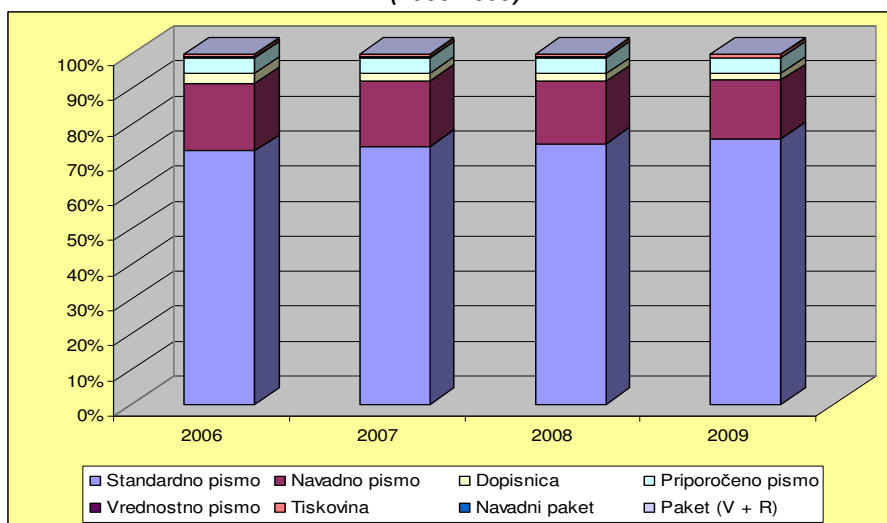


## 5. Število pošilk

### 5.1 Pošta Slovenije

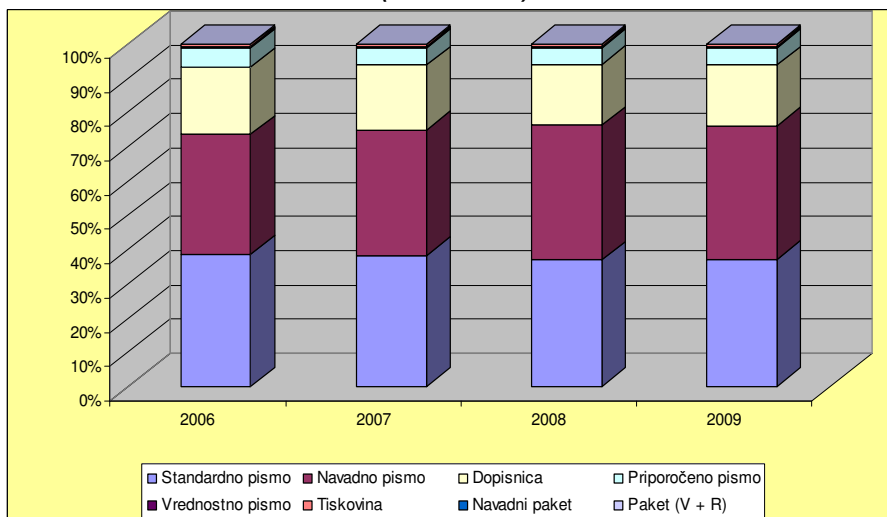
V naboru pošilk, v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v notranjem poštnem prometu (slika 21) je v letu 2009 predstavljal največji delež prenos standardnega pisma (75,8 %), dokaj visok delež ima tudi prenos navadnega pisma (16,7 %). Sledi prenos priporočenih pisem (4,4 %) in dopisnic (2,1 %), ostale štiri (4) storitve (prenos vrednostnih pisem, tiskovin, navadnih paketov in vrednostnih oz. priporočenih paketov) pa dosegajo komaj 1 % delež. Deleži so podobni kot v prejšnjih letih.

**Slika 21: Deleži pošilk v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v notranjem poštnem prometu (2006-2009)**



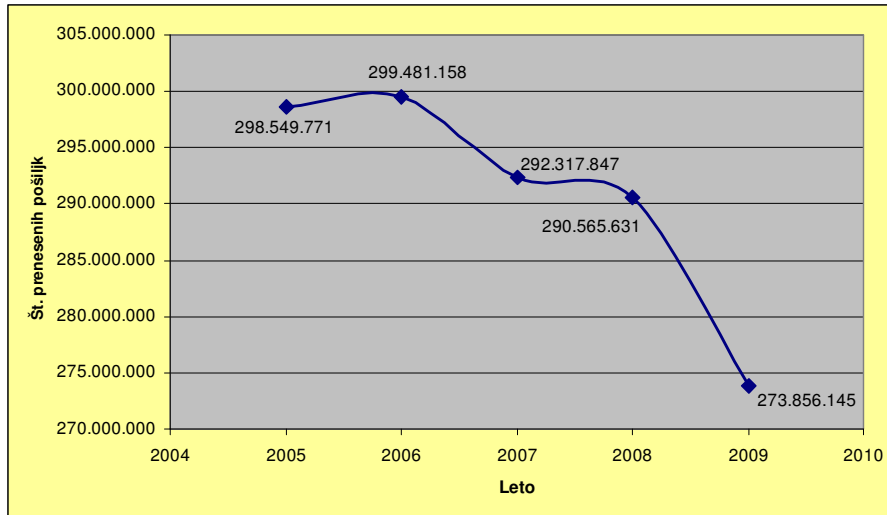
V mednarodnem poštnem prometu (slika 22) imata podoben delež prenos navadnega (39,1 %) in standardnega pisma (37,1 %), dokajšen delež predstavlja tudi prenos dopisnic (17,6 %). Z dobrimi 5 % sledi prenos priporočenih pisem, ostale štiri (4) storitve pa predstavljajo zgolj 1 % delež. Deleži bistveno ne odstopajo od deležev v obdobju 2006 - 2008.

**Slika 22: Deleži pošilk v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v mednarodnem poštnem prometu (2006 - 2009)**



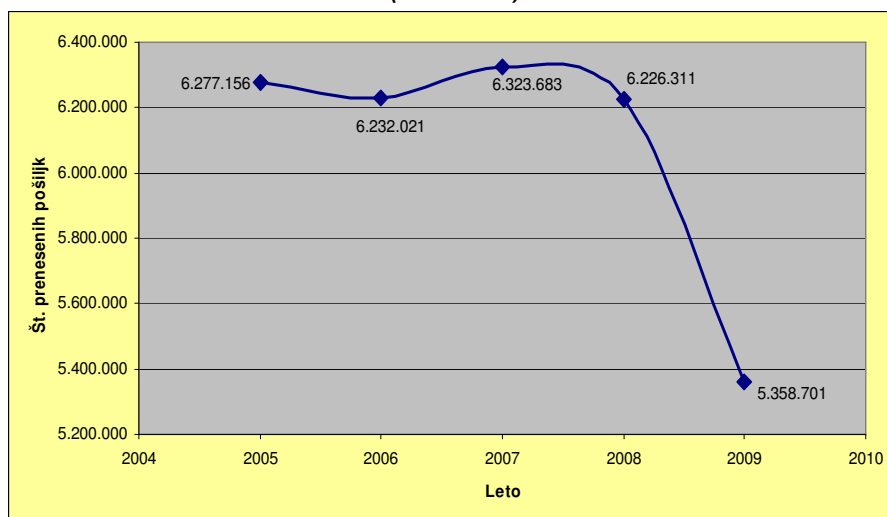
Glede na število vseh prenesenih pošilk v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve je v notranjem poštnem prometu v letu 2009, glede na podatke iz leta 2008, opaziti skoraj 6 % padec, najvišji v zadnjih letih. V letu 2008 je bil le-ta v primerjavi z letom 2007 0,6 %, v obdobju 2006 -2007 pa je znašal približno 3 % (slika 23).

**Slika 23: Št. prenesenih pošilk v notranjem poštnem prometu - univerzalna poštna storitev (2005 – 2009)**



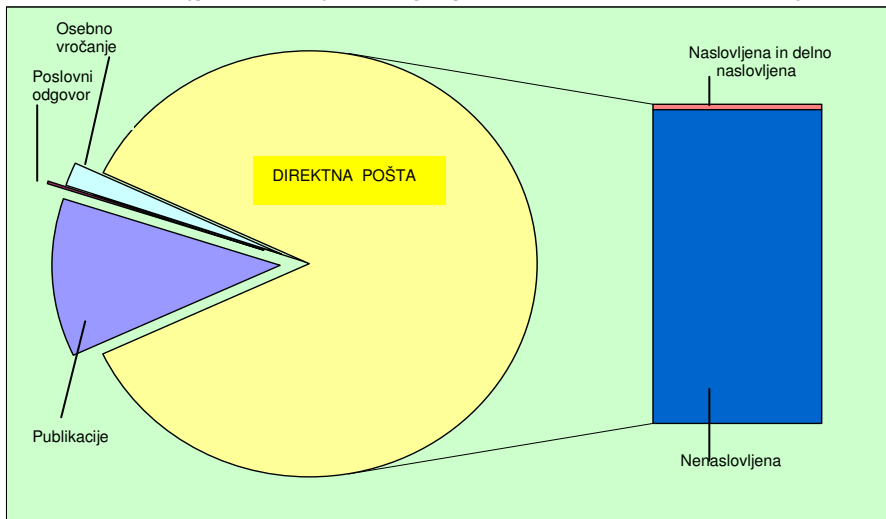
V mednarodnem poštnem prometu je bilo v letu 2009, v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve, v primerjavi z letom poprej, opaziti skoraj 14 % padec v številu prenesenih pošilk, medtem ko je bila v obdobju 2006 - 2007 vidna rast števila prenesenih pošilk, in sicer za dobrih 1,5 % (slika 24).

**Slika 24: Št. prenesenih pošilk v mednarodnem poštnem prometu - univerzalna poštna storitev (2005-2009)**



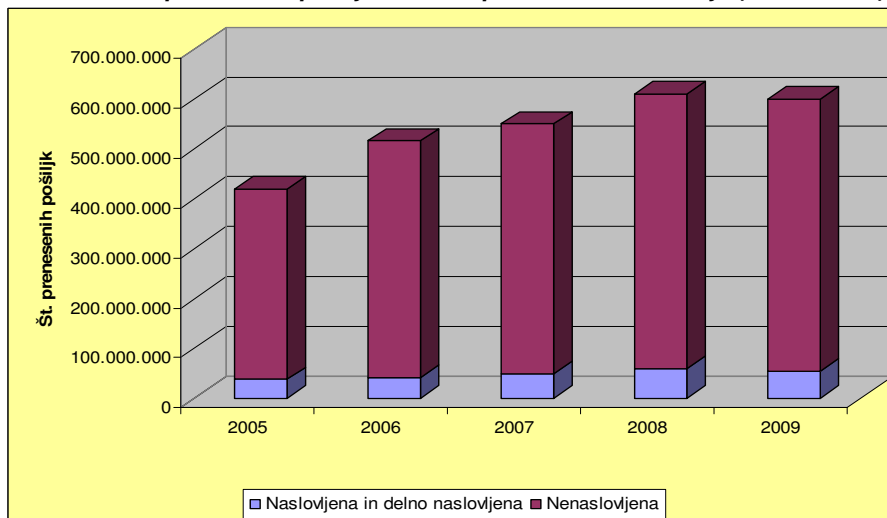
Druge poštne storitve Pošte Slovenije so v raziskavi razdeljene tako, kot je opisano v Splošnih pogojih izvajanja drugih poštne storitev. Prikazani izračuni (slika 25) so agregatne oblike, saj so storitve v več primerih še dodatno razčlenjene. Deleži teh pošilk so podobni kot v vseh prejšnjih letih.

**Slika 25: Deleži najpomembnejših drugih poštnih storitev Pošte Slovenije v I. 2009**



Število prenesenih pošiljk direktne pošte se je v letu 2009, glede na podatke iz leta 2008, zmanjšalo za približno 1,5 %, kar je glede na prejšnja leta, ko je število prenesenih pošiljk te vrste nenehno raslo, prvi zabeleženi padec (slika 26).

**Slika 26: Št. prenesenih pošiljk direktne pošte Pošte Slovenije (2005 – 2009)**



## 5.2 Izvajalci poštnih storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom

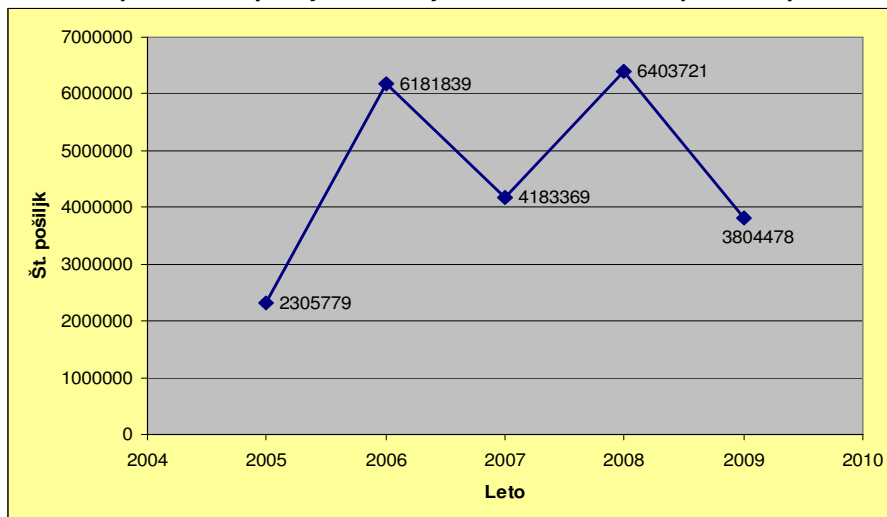
Zaradi v uvodu omenjene omejitve, so vsi podatki o količinah prenesenih pošiljk prikazani le v agregatni obliki, nanašajo pa se zgolj na izvajalce poštnih storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom, z izjemo Pošte Slovenije.

Storitev prenosa nenaslovljenih reklamnih sporočil in pisemskih pošiljk (brez dodane vrednosti) v notranjem poštnem prometu ni v obdobju od leta 2005 do 2007 izvajal noben izmed izvajalcev poštnih storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom, v letu 2008 in 2009 pa je to storitev izvajal eden izmed njih.

Če primerjamo celotne količine prenesenih pošiljk izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom v notranjem in mednarodnem poštnem prometu v obdobju od leta 2005 do 2009

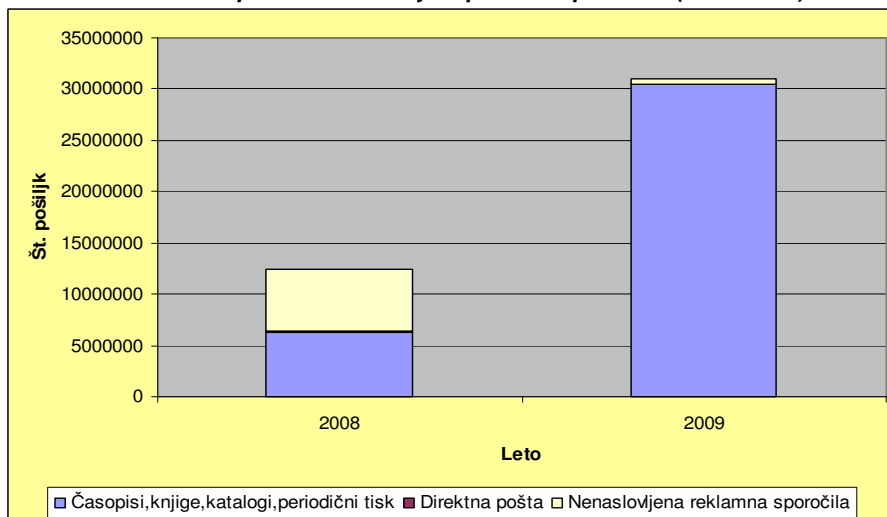
(slika 27) ugotovimo nihajoče vrednosti skozi vsa merjena obdobja. V letu 2009 je število prenesenih pošiljk upadlo za kar 40 % in doseglo najnižjo vrednost po letu 2005.

**Slika 27: Število vseh prenesenih pošiljk v notranjem in mednarodnem poštnem prometu (2005 – 2009)**



V sliki 27 ni vključeno število prenesenih pošiljk direktne pošte, časopisov, knjig, katalogov, periodičnega tiska in nenaslovljenih reklamnih sporočil v notranjem poštnem prometu, saj bi vključitev teh pošiljk popačila celotno sliko, in sicer zaradi izjemno velikega števila teh pošiljk v letih 2008 in 2009 ter hkrati neizvajanja teh storitev pred letom 2008. Število teh prenesenih pošiljk je prikazano v sliki 28. Iz nje je razvidno, da je bilo v letu 2009 prenesenih neprimerno večje število časopisov, knjig, katalogov in periodičnega tiska kot v letu 2008, nasprotno pa je bilo leta 2008 prenesenih več nenaslovljenih reklamnih sporočil.

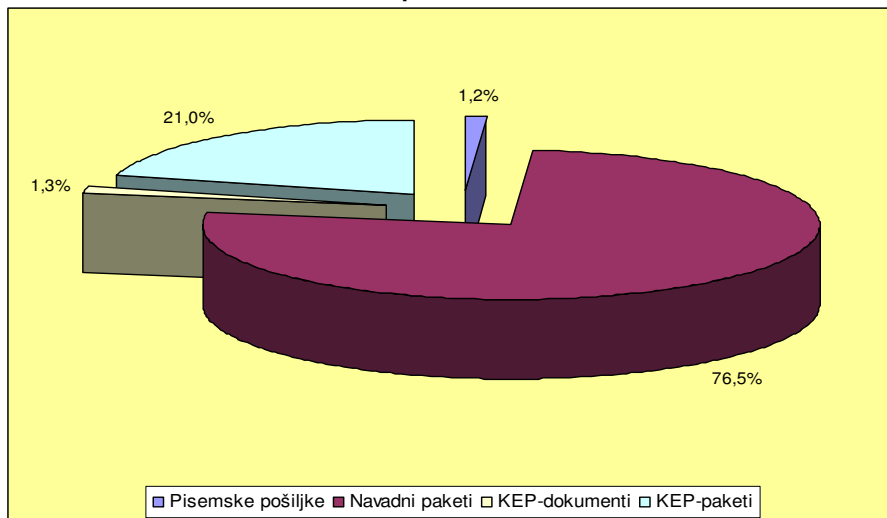
**Slika 28: Št. prenesenih časopisov, knjig, katalogov, periodičnega tiska, direktne pošte in nenaslovljenih reklamnih sporočil v notranjem poštnem prometu (2008-2009)**



V notranjem in mednarodnem poštnem prometu so bili v letu 2009 deleži prenesenih pošiljk razdeljeni na način, kot je prikazano na slikah 29, 30 in 31. Tudi pri teh primerjavah ni bilo upoštevano število prenesenih pošiljk direktne pošte, časopisov, knjig, katalogov, periodičnega tiska in nenaslovljenih reklamnih sporočil v notranjem poštnem prometu, in sicer iz že navedenih razlogov.

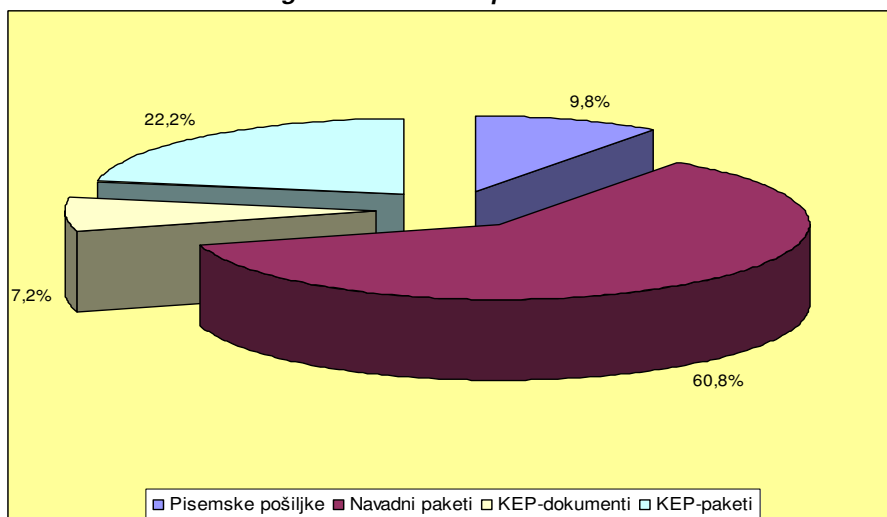
V notranjem poštnem prometu (slika 29) je bilo s strani izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom prenesenih največ navadnih paketov (76,5 %). Sledi prenos KEP paketov (21 %), delež prenesenih KEP dokumentov in pisemskih pošilk je bil majhen (2,5 %).

**Slika 29: Deleži pošilk v notranjem poštnem prometu izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenimi sklepi v I. 2009**



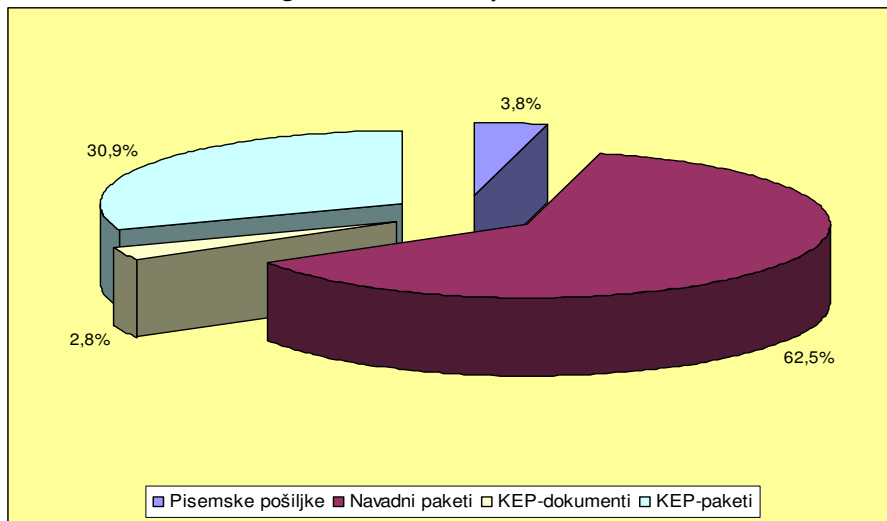
V mednarodnem poštnem prometu v odpravi (slika 30) so izvajalci poštne storitve z ugotovitvenim sklepom izvajali zgolj štiri (4) vrste storitev. Največji delež je predstavljal prenos navadnih paketov (60,8 %), sledi prenos KEP paketov (22,2 %). Prenos pisemskih pošilk je bil 9,8 %, prenos KEP dokumentov pa 7,2 %.

**Slika 30: Deleži pošilk v mednarodnem poštnem prometu (odprava) izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenimi sklepi v I. 2009**



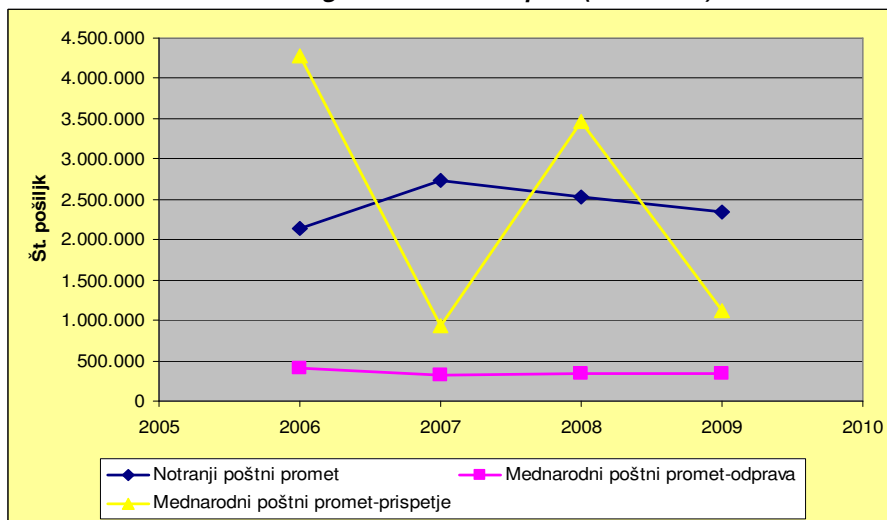
Tudi v mednarodnem poštnem prometu v prispetju (slika 31) so izvajalci poštne storitve z ugotovitvenim sklepom izvajali zgolj štiri (4) vrste storitev, pri čemer je bilo prenesenih največ navadnih paketov (62,5 %), sledi prenos KEP paketov (30,9 %), pisemskih pošilk (3,8 %) in KEP dokumentov (2,8 %).

**Slika 31: Deleži pošiljk v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenimi sklepom v l. 2009**



V primeru primerjave vseh prenesenih pošiljk v obdobju od leta 2006 do 2009 je v notranjem poštnem prometu izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom opazen trend upadanja vse od leta 2007, v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) pa število prenesenih pošiljk niha. Število prenesenih pošiljk v mednarodnem poštnem prometu (odprava) je skozi vsa leta raziskav skoraj enako.

**Slika 32: Št. vseh prenesenih pošiljk v notranjem in mednarodnem poštnem prometu izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom (2006-2009)**

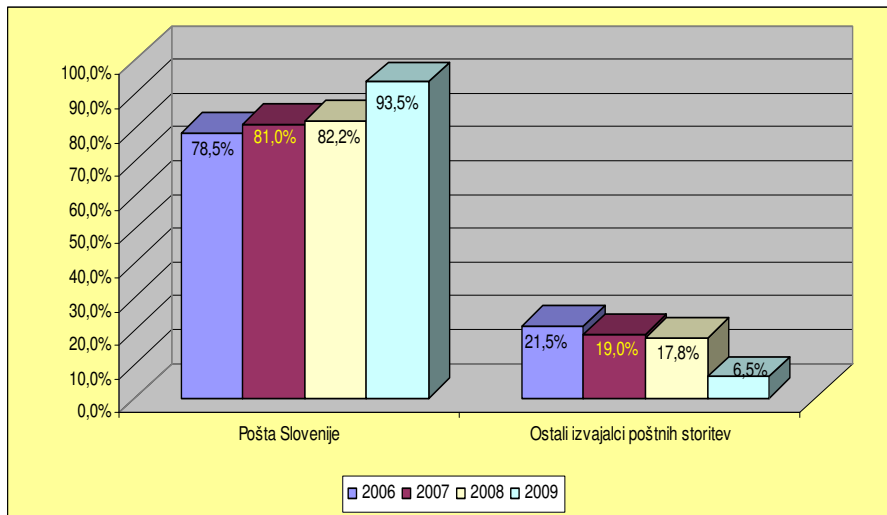


### 5.3 Primerjava izbranih storitev Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštних storitev

Obseg poštних storitev Pošte Slovenije je bistveno drugačen od storitev ostalih izvajalcev poštних storitev. Edina primerjava je mogoča pri storitvah »poslovni paket« in »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvah prenosa paketov in dokumentov izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom.

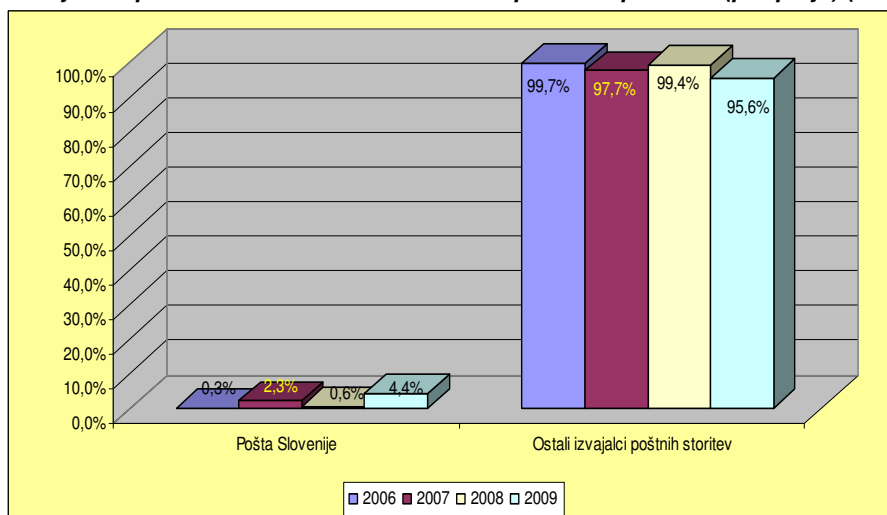
Pri prenosu paketov z dodano vrednostjo v notranjem poštnem prometu je imela Pošta Slovenije (»poslovni paket«) v letu 2009 glede na ostale izvajalce poštne storitve (KEP paketi) 93,5 % delež, ki se v obdobju od leta 2006 neprestano rahlo dviguje (slika 33), največ prav v letu 2009, in sicer za 11,3 %.

**Slika 33: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom v notranjem poštnem prometu (2006-2009)**



Popolnoma drugačna slika se pokaže pri prenosu paketov v mednarodnem poštnem prometu v prispetju, kjer je bil delež Pošte Slovenije zgolj 4,4 %, in v obdobju od leta 2006 do 2009 niha (slika 34). Največji skok je omenjeni delež doživel v letu 2009, ko je narasel za 3,8 %.

**Slika 34: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštne storitve v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) (2006-2009)**

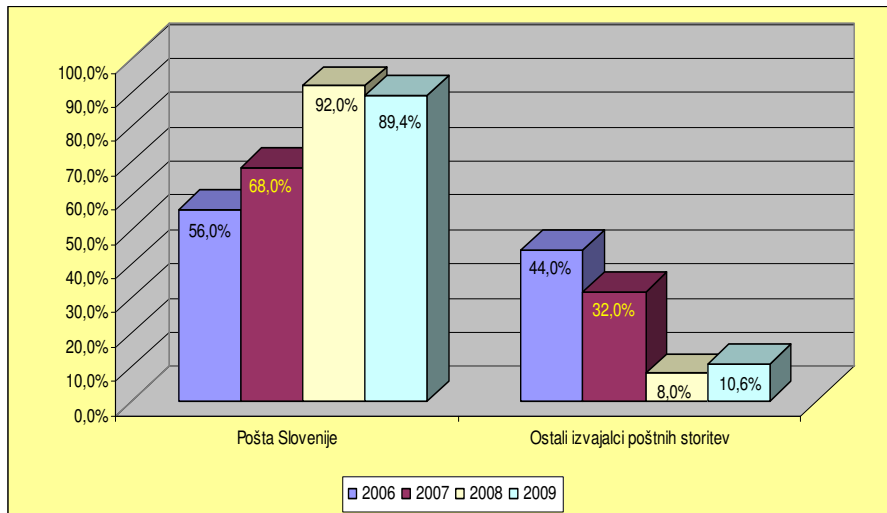


Storitve Pošte Slovenije »hitra pošta« je mogoče primerjati s storitvijo ostalih izvajalcev poštne storitve s pridobljenim ugotovitvenim sklepom, in sicer njihovo storitvijo KEP prenosa dokumentov v notranjem poštnem prometu. Iz slike 35 je razvidno, da ima na tem segmentu trga poštne storitve Pošta Slovenije 89,4 % delež, kar je za približno 2,6 % manj kot leto poprej. Največji delež v tem segmentu poštne storitve je imela Pošta Slovenije v letu 2008, ko je le-ta znašal kar 92 % in je v primerjavi z letom 2007 narasel za kar 26 %. Tudi v



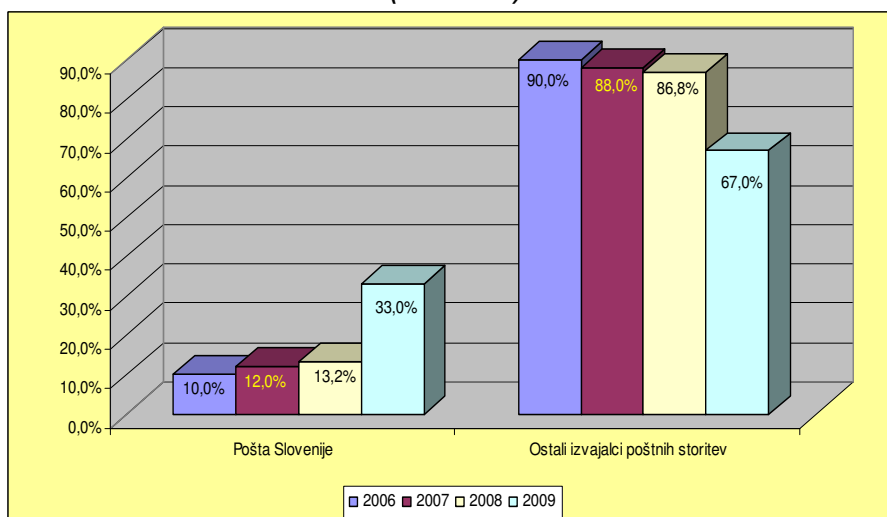
primeru primerjave med letoma 2006 in 2007 je vidna porast števila pošilk v okviru storitve »hitra pošta«, in sicer za 12 %.

**Slika 35: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v notranjem poštnem prometu (2006-2009)**



Zopet pa se pokaže drugačna slika pri primerjavi »hitre pošte« Pošte Slovenije in prenosa KEP dokumentov v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) ostalih izvajalcev poštних storitev, kjer je delež Pošte Slovenije 33 % in se je v primerjavi z letom 2008 povečal za kar 19,8 % (slika 36). Tudi v prejšnjih obdobjih se je ta delež nenehno rahlo zviševal.

**Slika 36: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) (2006-2009)**



Od vseh izvajalcev poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom je v letu 2009 zgolj eden izvajal prenos nenaslovljenih reklamnih sporočil. V primerjavi s prenosom nenaslovljene direktne pošte Pošte Slovenije je bil njihov delež zgolj 0,1 % in je manjši kot leto poprej, ko je znašal dober 1 %.

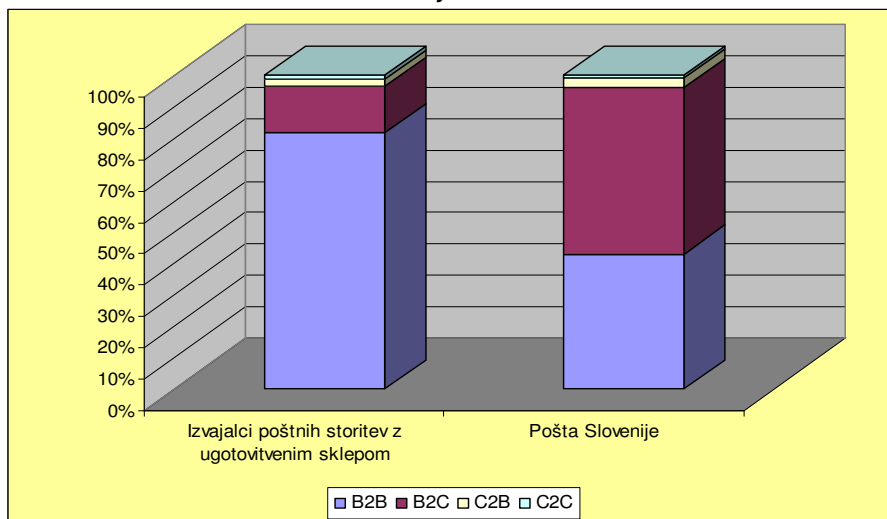
Eden izmed izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom se ukvarja izključno z distribucijo tiskanih edicij na naslove naročnikov. Njegov delež na tem segmentu poštних storitev je bil v letu 2009 v primerjavi s Pošto Slovenije in njeno storitev prenosa publikacij 28,5 %.

## 5. Tokovi prenosa poštних pošiljk

Tokovi prenosa poštних pošiljk se pri izvajalcih poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom večinoma gibljejo med poslovnimi uporabniki<sup>5</sup> (81,6 %), kar je za 0,9 % več kot leta 2008. Najmanjši del tokov predstavlja prenos poštних pošiljk med fizičnimi osebami<sup>6</sup> (1,2 %), enkrat višja je vrednost prenosa med fizičnimi osebami kot pošiljatelj in poslovnimi subjekti kot naslovniki<sup>7</sup> (2,4 %). Ostali del tokov (14,8 %) predstavlja prenos poštних pošiljk med poslovnimi uporabniki in fizičnimi osebami<sup>8</sup>, v primerjavi z letom 2008 se je ta vrednost zmanjšala za 0,6 %.

Pri Pošti Slovenije je slika podobna pri tokovih, ki se gibljejo med zgolj fizičnimi osebami (1 %) in prenosu med fizičnimi osebami kot pošiljatelj in poslovnimi subjekti kot naslovniki (3 %). Slika se spremeni v primeru tokov, ki se gibljejo med poslovnimi uporabniki (43 %) in tokovi med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelj in fizičnimi osebami kot naslovniki (53 %). Tokovi so skoraj enaki kot leta 2008.

**Slika 37: Tokovi prenosa poštних pošiljk izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom in Pošte Slovenije v l. 2009**



## 6. Pritožbe

V skladu s Pravilnikom o kakovosti in načinu izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS 80/2003, 118/2004 in 37/2006) je Pošta Slovenije kot izvajalec univerzalne poštne storitve s 1. marcem 2007 pričela s centralnim vodenjem in obravnavanjem pritožb in odškodninskih postopkov glede na zahteve standarda kakovosti poštних storitev SIST EN 14012:2004 in v letu 2009 prvič prikazala uradne podatke o pritožbah, reklamacijah in odškodninskih

<sup>5</sup> B2B

<sup>6</sup> C2C

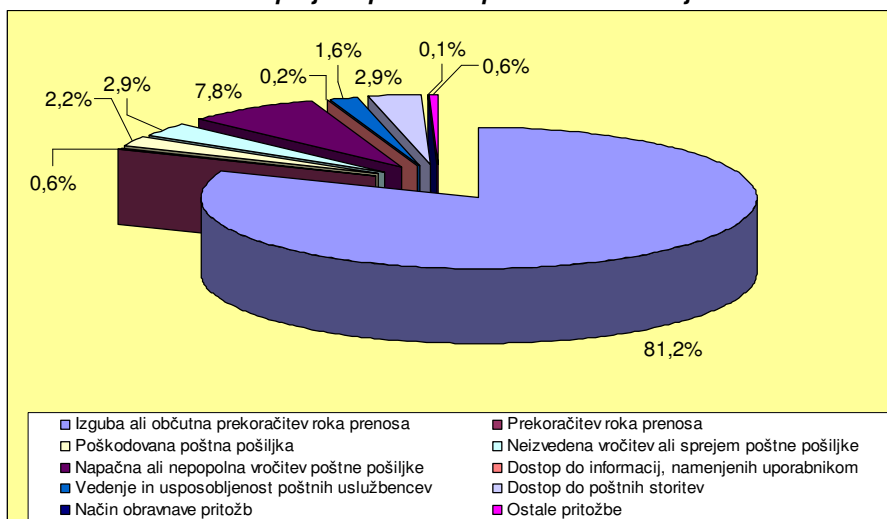
<sup>7</sup> C2B

<sup>8</sup> B2C

postopkih iz naslova izvajanja univerzalne poštne storitve za celotno leto 2008. Tudi v letu 2009 je Pošta Slovenije na enak način vodila pritožbene in odškodninske postopke.

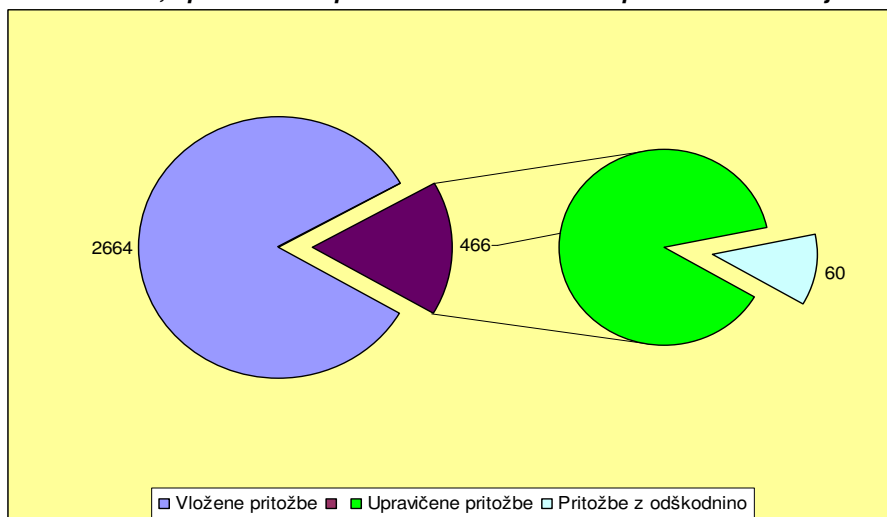
V letu 2009 je bilo zoper Pošto Slovenije v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve vloženih 2.664 pritožb oz. reklamacij, največ zaradi izgube ali občutne prekoračitve roka prenosa, in sicer kar 81,2 % (slika 38).

**Slika 38: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije v I. 2009**



Od vseh vloženih pritožb (nobene zoper spremembe naslova) jih je bila slaba petina upravičenih (slika 39), od le-teh pa se je 60-tim postopek obravnave zaključil z izplačilom odškodnine (v skoraj vseh primerih zaradi prekoračitve roka prenosa).

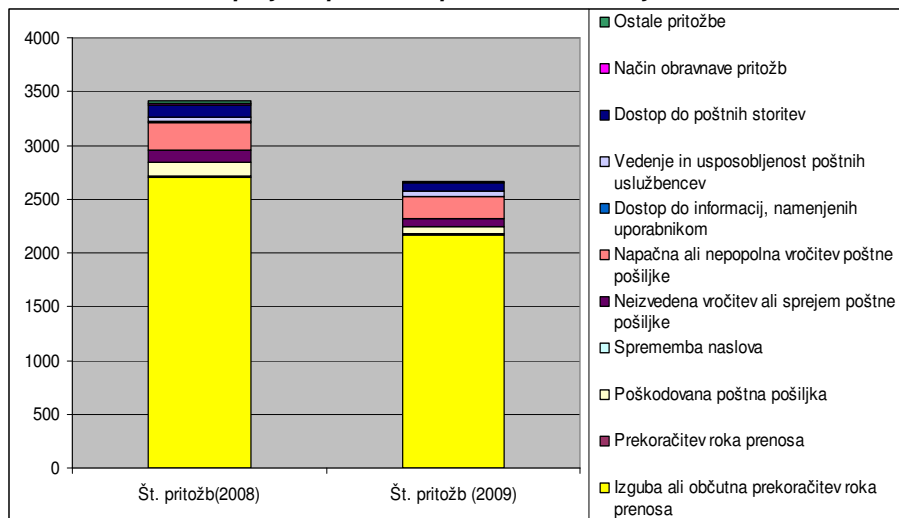
**Slika 39: Vložene, upravičene in pritožbe z odškodnino zoper Pošto Slovenije v I. 2009**



Povprečen čas, potreben za izdajo končnega poročila o postopku obravnave vseh vrst pritožb zoper Pošto Slovenije je bil 6,29 dneva, za izplačilo odškodnine pa 27,78 dneva.

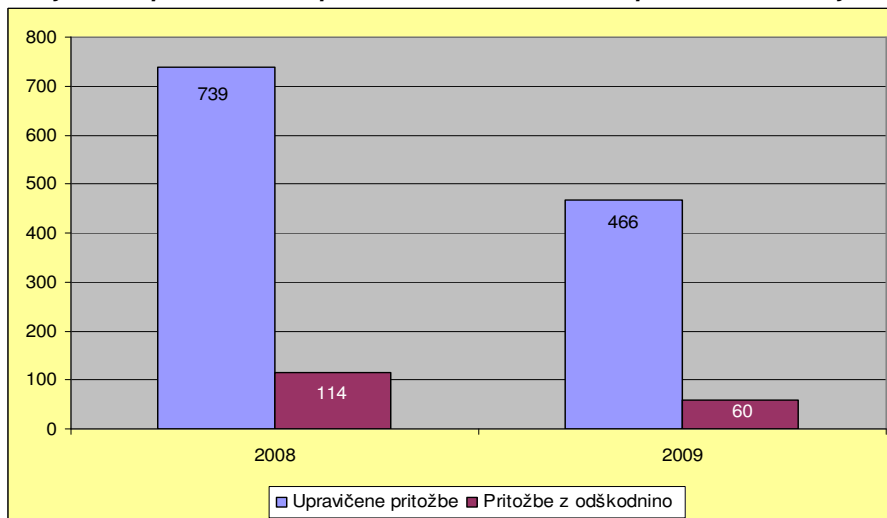
Število prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije glede izvajanja univerzalne poštne storitve se je, v primerjavi z letom 2008, v letu 2009 zmanjšalo za skoraj 22 % (slika 40), glede na samo vrsto pritožb pa je razmerje v obeh letih primerljivo.

**Slika 40: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije v I. 2008 in 2009**



Razmerje v številu vloženih, upravičenih in pritožbah z odškodnino v letu 2009 je skoraj identično razmerju v letu 2008 (slika 41), le število se je, kot je bilo že omenjeno, občutno zmanjšalo.

**Slika 41: Razmerje med upravičenimi in pritožbami z odškodnino zoper Pošto Slovenije v I. 2008 in 2009**



Delež pritožb, prejetih v notranjem in mednarodnem poštnem prometu Pošte Slovenije, glede na skupno število prenesenih pisemskih in paketnih pošilk je v letih 2008 in 2009 podoben, vidna je zgolj dokajšna razlika v številu prejetih pritožb iz naslova prenosa paketov v notranjem poštnem prometu, saj je delež teh pritožb v letu 2009 kar za nekajkrat večji od leta poprej (Slika 42).

**Slika 42: Deleži pritožb glede na skupno število prenesenih pošilk v I. 2008 in 2009 (v %)**

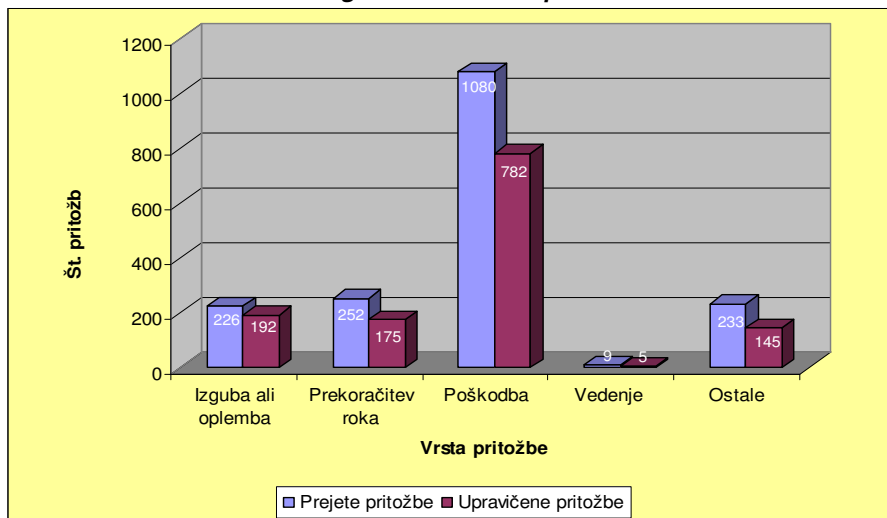
Vrsta pošilk glede na vrsto poštnega prometa	2008	2009
Pisma – notranji poštni promet	0,0012	0,0011
Paketi – notranji poštni promet	0,0386	1,4717
Pisma – mednarodni poštni promet	0,0023	0,0025
Paketi – mednarodni poštni promet	0,3915	0,3543

V pritožbenih postopkih zoper Pošto Slovenije se je v primerjavi z letom 2008 povprečen čas, potreben za izdajo končnega poročila o postopku obravnave vseh vrst pritožb v letu 2009 podaljšal za 0,66 dneva, povprečen čas za izplačilo odškodnine pa se je v enakem obdobju skrajšal za 8,23 dneva.

V primeru izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom je slika nekoliko drugačna, saj je bilo glede na skupno število vseh vloženih pritožb zoper ravnanje teh izvajalcev 41,9 % pritožb upravičenih, kar je skoraj enako število kot leta 2008.

Razdelitev prejetih in upravičenih pritožb glede na vrsto pritožbe je prikazana na sliki 43, iz katere je razvidno, da je bilo največ pritožb vloženih zaradi poškodovanih pošiljk (60 %), najmanj pa zaradi vedenja zaposlenih (0,3 %). Deleži ostalih vrst pritožb so približno enaki. Razmerje med prejetimi in upravičenimi pritožbami je, glede na vrsto pritožb, prikazano na sliki 43.

**Slika 43: Št. prejetih in upravičenih pritožb (glede na vrsto pritožbe) zoper ravnanje izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom v l. 2009**



Na koncu tega poglavja je potrebno tudi opozoriti, da Agencija pri primerjavah prejetih in upravičenih pritožb zoper izvajalce poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom ni upoštevala pritožb zoper dveh izvajalcev, in sicer iz naslova »ostalih pritožb«, saj je bilo to število izjemno visoko, pri čemer je šlo v primeru enega izvajalca predvsem za pritožbe v povezavi s cenami njihovih storitev, pri drugem pa beležijo zgolj upravičene pritožbe in ne prejetih, hkrati pa gre za izvajalca s specifično ponudbo poštnih storitev.

## 7. Kakovost

Kakovost prenosa poštnih pošiljk je na dokaj visoki ravni, saj kar sedem (7) izvajalcev poštnih storitev v svoje poslovanje vključuje vse bistvene elemente kakovosti: sledenje, merjenje rokov prenosa, zavarovanje in standarde kakovosti storitev, kar je enako število izvajalcev kot leta 2008. V letu 2007 je bilo takšnih izvajalcev osem (8), leta 2006 pa zgolj šest (6).

Zavarovanje poštnih pošiljk je v letu 2009 zagotavljalo deset (10), sledenje poštnih pošiljk devet (9), določene standarde pa je v svoje poslovanje implementiralo sedem (7) izvajalcev poštnih storitev.

Merjenje rokov prenosa so zagotavljali vsi izvajalci poštnih storitev, razen enega (leta 2008 dva).

**Slika 44: Kakovost poštnih storitev v Sloveniji v I. 2009**

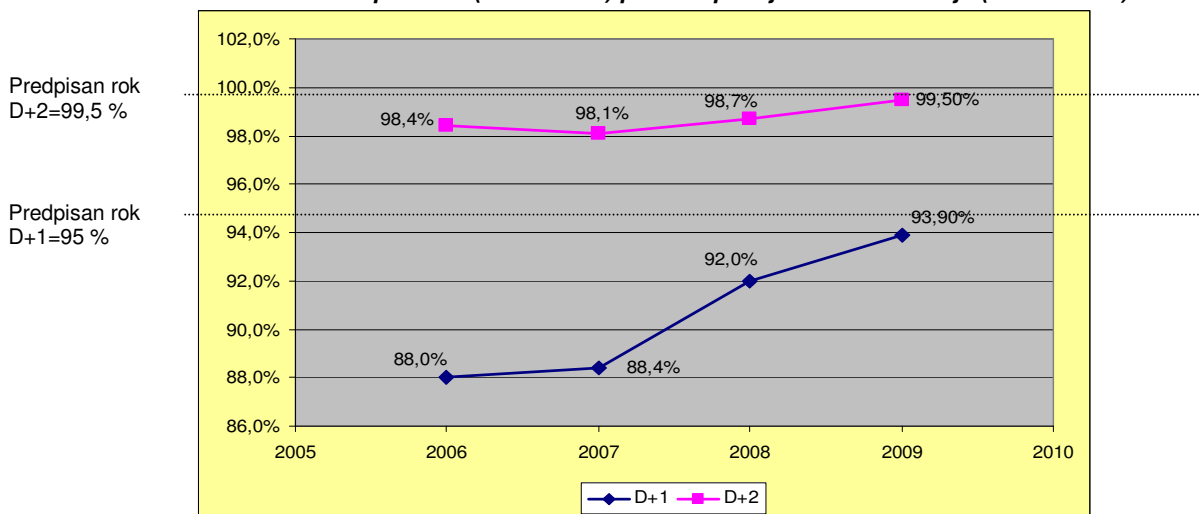
Naziv podjetja	Sledenje	Merjenje rokov	Zavarovanje	Standardi
ACK	DA	DA	DA	DA
Business Express	DA	NE	DA	NE
City Express	DA	DA	DA	DA
DHL Express	DA	DA	DA	DA
TNT Express Worldwide	DA	DA	DA	DA
DPD	DA	DA	DA	NE
GLS	DA	DA	DA	NE
UPS Adria	DA	DA	DA	DA
SPEED IN	DA	DA	DA	NE
OD VRAT DO VRAT	DA	DA	DA	DA
Izberi	NE	DA	NE	NE
Pošta Slovenije	DA	DA	DA	DA

S 1. januarjem 2006 je Pošta Slovenije pričela z merjenjem kakovosti prenosa poštnih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu, glede na zahteve standarda SIST EN 13850:2004. Revidirani rezultati merjenja so bili za leto 2009 naslednji:

- v enem delovnem dnevu (D+1) je bilo prenesenih 93,9 % pošiljk korespondence in
- v dveh delovnih dneh (D+2) je bilo prenesenih 99,5 % pošiljk korespondence.

Kakovost prenosa poštnih pošiljk v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije v obdobju od leta 2006 do 2009 je prikazana na spodnji sliki.

**Slika 45: Kakovost prenosa (D+1 in D+2) poštnih pošiljk Pošte Slovenije (2006 – 2009)**



## Zaključek

Ena izmed nalog Agencije je spremljanje razvoja na področju poštne dejavnosti in pridobivanje informacij s strani izvajalcev poštних storitev, ki jih na letnem nivoju prikaže v obliki analize trga poštних storitev. Analizo izvede na podlagi podatkov, ki jih s pomočjo vprašalnikov pridobi od izvajalcev poštних storitev v Sloveniji.

V letu 2009 je bila odzivnost anketiranih podjetij 100 %, prav tako tudi pripravljenost na vsa dodatna vprašanja. Podatki, ki se nanašajo na finančne rezultate in število prenesenih poštних pošilk, pridobljeni v okviru raziskave o trgu poštних storitev v letu 2009, so prikazani v agregatni obliki, saj je eden izmed izvajalcev poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom omenjene posredovane podatke označil kot poslovno skrivnost, drugi pa je tako označil vse svoje posredovane podatke. Agencija je manjkajoče podatke v ostalih poglavjih pridobila iz javno dostopnih virov.

Trg poštних storitev si je v letu 2009 delilo 12 izvajalcev, kar je enako število izvajalcev poštних storitev kot leto poprej. Na trgu je prišlo tudi do določenih sprememb, in sicer je s 15. januarjem 2009 pričelo z izvajanjem poštних storitev podjetje IZBERI, založništvo in distribucija, d.o.o., ugotovitveni sklep za izvajanje zamenljivih poštних storitev pa je pridobilo podjetje Pragmaticus d.o.o., ki je tako postalo prvi takšen izvajalec na trgu poštних storitev v Sloveniji. V Uradni evidenci izvajalcev poštних storitev smo v letu 2009 vodili tudi podjetje DIS 21, Podjetje za distribucijo in dostavo, d.o.o., ki pa tako kot prej omenjeni Pragmaticus d.o.o., v letu 2009 ni izvajalo poštних storitev. Na trgu poštних storitev v Sloveniji je prišlo še do dveh sprememb, in sicer se je podjetje OD VRAT DO VRAT d.o.o. DOOR TO DOOR L.t.d. preimenovalo v EKSPRESNA DOSTAVA, distribucija in trgovina d.o.o., poštne storitve pa so prenehali izvajati v Intereuropi d.d., na istem naslovu pa je bila ustanovljena nova družba UPS Adria (S) Ekspres, kurirske storitve, d.o.o., ki je izvajanjem poštних storitev pričela 1. junija 2009.

Primerjava rezultatov analize poslovanja izvajalcev poštних storitev v letu 2009 z letom 2008, kaže naslednje ugotovitve:

- Rahel padec zaposlovanja v poštni dejavnosti (stran 7).
- Rahel padec v številu premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije (stran 8).
- Enako število kontaktnih točk Pošte Slovenije, pri čemer je opazen trend preoblikovanja kontaktnih točk v premične pošte (stran 9,10).
- Zmanjšanje števila nameščenih poštних nabiralnikov Pošte Slovenije (stran 10).
- Zmanjšanje števila nameščenih izpostavljenih predalčnikov Pošte Slovenije (stran 11).
- Zmanjšanje števila poslovalnic izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom (stran 12).
- Drastično zmanjšanje števila lastnih vozil izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom, pri čemer se je tudi močno povečalo razmerje med najetimi in lastnimi vozili (stran 13).
- Prihodki iz naslova izvajanja poštних storitev so se prvič po letu 2005 zmanjšali, posledica nižjih prihodkov Pošte Slovenije, prihodki ostalih izvajalcev poštних storitev so se celo nekoliko povečali (stran 14,15).
- Zmanjšanje razlike v deležih prihodkov izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom glede na prihodek Pošte Slovenije (stran 14).
- Ustaljen nivo ponudbe storitev izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom (stran 16,17).



- Dokajšen padec v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v notranjem in mednarodnem poštnem prometu (stran 19).
- Rahel padec števila prenesenih pošilk direktne pošte (stran 20).
- Drastično zmanjšanje števila vseh prenesenih pošilk izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v notranjem in mednarodnem poštnem prometu (stran 21).
- Povečanje števila prenesenih publikacij enega izmed izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom (stran 21).
- Dokajšnje povečanje deleža storitev »poslovni paket« in »hitra pošta« Pošte Slovenije v primerjavi s KEP storitvijo prenosa paketov in dokumentov izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenimi sklepom v notranjem poštnem prometu (stran 24,25).
- Rahlo znižanje deleža storitev »poslovni paket« in »hitra pošta« Pošte Slovenije v primerjavi s KEP storitvijo prenosa paketov in dokumentov izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenimi sklepom v mednarodnem poštnem prometu (stran 24,25).
- Ustaljen tok prenosa poštних pošilk (stran 26).
- Drastično znižanje števila pritožb zoper izvajanje univerzalne poštne storitve Pošte Slovenije (stran 27).
- Drastično zvišanje števila pritožb iz naslova prenosa paketov v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije (stran 28).
- Ustaljen nivo vloženih in upravičenih pritožb zoper izvajalce poštних storitev z ugotovitvenim sklepom (stran 29).
- Ustaljen nivo kakovosti izvajanja poštних storitev (stran 30).
- Rast kakovosti prenosa poštних pošilk korespondence v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije (stran 30).