



**APEK**

# **TRG POŠTNIH STORITEV V REPUBLIKI SLOVENIJI V LETU 2011**

**Ljubljana; oktober 2012**

---



## Kazalo vsebine:

Uvod .....	4
1. V raziskavi sodelujoči izvajalci poštne storitve .....	4
1.1 Izvajalec univerzalne poštne storitve .....	5
1.2 Izvajalci poštne storitve brez pridobljenega sklepa .....	5
1.3 Izvajalci poštne storitve s pridobljenim sklepom za izvajanje zamenljivih poštne storitve .....	5
3. Stanje na trgu poštne storitve v Sloveniji v letu 2011 .....	6
4. Podatki o zaposlenih .....	8
5. Omrežje .....	10
5.1 Pošta Slovenije .....	10
5.2 Ostali izvajalci poštne storitve .....	13
6. Prihodki .....	14
7. Storitve izvajalcev poštne storitve (brez Pošte Slovenije d.o.o.) .....	16
8. Število pošilk .....	19
8.1 Pošta Slovenije .....	19
8.2 Ostali izvajalci poštne storitve .....	23
8.3 Primerjava izbranih storitev Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštne storitve .....	27
9. Tokovi prenosa poštne pošilk .....	29
10. Pritožbe .....	30
11. Kakovost .....	33
Zaključek .....	36

## Kazalo slik:

Slika 1: Prihodki Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštne storitve v RS (2005 – 2011) .....	7
Slika 2: Delež Pošte Slovenije glede na prihodek ostalih izvajalcev poštne storitve (2004-2011) .....	7
Slika 3: Št. zaposlenih za izvajanje poštne storitve pri Pošti Slovenije glede na št. zaposlenih pri ostalih izvajalcih poštne storitve l. 2011 .....	8
Slika 4: Št. zaposlenih za izvajanje poštne storitve pri izvajalcih poštne storitve v l. 2011 (brez Pošte Slovenije) .....	8
Slika 5: Št. zaposlenih za izvajanje poštne storitve pri izvajalcih poštne storitve (2004 – 2011) (brez Pošte Slovenije) .....	9
Slika 6: Št. vseh zaposlenih in zaposlenih zgolj za izvajanje poštne storitve pri izvajalcih poštne storitve v l. 2011 (brez Pošte Slovenije) .....	9
Slika 7: Vrste premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije v l. 2011 .....	10
Slika 8: Št. premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije (2007 – 2011) .....	10
Slika 9: Naprave Pošte Slovenije (2005 – 2011) .....	11
Slika 10: Št. nameščenih poštne nabiralnikov (2005-2011) .....	12
Slika 11: Št. nameščenih izpostavljenih predalčnikov v Sloveniji (2002 – 2011) .....	13
Slika 12: Št. poslovalnic, skladišč in sortirnih centrov ostalih izvajalcev poštne storitve v l. 2011 .....	13
Slika 13: Št. premičnih delovnih sredstev ostalih izvajalcev poštne storitve v l. 2011 .....	14
Slika 14: Št. premičnih delovnih sredstev ostalih izvajalcev poštne storitve (2005-2011) .....	14
Slika 15: Prihodki vseh izvajalcev poštne storitve (2005-2011) .....	15
Slika 16: Prihodki Pošte Slovenije (1999 – 2011) .....	15
Slika 17: Prihodki vseh izvajalcev iz naslova izvajanja poštne storitve (2005 – 2011) .....	16
Slika 18: Deleži prihodkov vseh izvajalcev poštne storitve v notranjem poštne prometu v l. 2011 .....	16
Slika 19: Vrste izvajanih storitev ostalih izvajalcev poštne storitve v l. 2011 .....	18
Slika 20: Deleži pošilk v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v notranjem poštne prometu v l. 2011 .....	19
Slika 21: Deleži pošilk v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v mednarodnem poštne prometu v l. 2011 .....	19
Slika 22: Št. prenesenih pošilk v notranjem poštne prometu - univerzalna poštne storitve (2005 – 2011) .....	20
Slika 23: Št. prenesenih pošilk v mednarodnem poštne prometu - univerzalna poštne storitve .....	20
Slika 24: Deleži nekaterih drugih poštne storitev Pošte Slovenije v l. 2011 .....	21
Slika 25: Št. prenesenih pošilk direktne pošte Pošte Slovenije (2006 – 2011) .....	21
Slika 26: Št. prenesenih pisemskih pošilk v notranjem poštne prometu Pošte Slovenije v l. 2011 .....	22
Slika 27: Zamenjava tradicionalnih poštne z uporabo interneta in elektronske pošte (2010-2011) .....	22
Slika 28: Št. prenesenih pisemskih pošilk v mednarodnem poštne prometu Pošte Slovenije v l. 2011 .....	23
Slika 29: Št. vseh prenesenih pošilk v notranjem in mednarodnem poštne prometu (2006 – 2011) .....	23
Slika 30: Št. prenesenih časopisov, knjig, katalogov, periodičnega tiska, in nenaslovljenih reklamnih sporočil v notranjem poštne prometu (2008, 2009 in 2011) .....	24



<i>Slika 31: Deleži pošiljk v notranjem poštnem prometu ostalih izvajalcev poštne storitev v l. 2011</i> .....	25
<i>Slika 32: Deleži prenesenih pisemskih pošiljk vseh izvajalcev poštne storitev v notranjem poštnem prometu v l. 2011</i> .....	25
<i>Slika 33: Deleži pošiljk v mednarodnem poštnem prometu (odprava) ostalih izvajalcev poštne storitev v l. 2011</i> .....	26
<i>Slika 34: Deleži pošiljk v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) ostalih izvajalcev poštne storitev v l. 2011</i> .....	26
<i>Slika 35: Št. vseh prenesenih pošiljk v notranjem in mednarodnem poštnem prometu ostalih izvajalcev poštne storitev (2006-2011)</i> .....	27
<i>Slika 36: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštne storitev v notranjem poštnem prometu (2006-2011)</i> .....	27
<i>Slika 37: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštne storitev v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) (2006-2011)</i> .....	28
<i>Slika 38: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštne storitev v notranjem poštnem prometu (2006-2011)</i> .....	28
<i>Slika 39: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštne storitev v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) (2006-2011)</i> .....	29
<i>Slika 40: Tokovi prenosa poštne pošiljke Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštne storitev v l. 2011</i> .....	29
<i>Slika 41: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije v l. 2011</i> .....	30
<i>Slika 42: Vložene, upravičene in pritožbe z odškodnino zoper Pošto Slovenije v l. 2011</i> .....	31
<i>Slika 43: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije (2008 – 2011)</i> .....	31
<i>Slika 44: Razmerje med upravičenimi in pritožbami z odškodnino zoper Pošto Slovenije (2008 – 2011)</i> .....	32
<i>Slika 45: Deleži pritožb glede na skupno število prenesenih pošiljk v obdobju 2008 – 2011 (v %)</i> .....	32
<i>Slika 46: Št. prejetih in upravičenih pritožb (glede na vrsto pritožbe) zoper ravnanje ostalih izvajalcev poštne storitev v l. 2011</i> .....	33
<i>Slika 47: Kakovost poštne storitve v Sloveniji v l. 2011</i> .....	34
<i>Slika 48: Kakovost prenosa (D+1 in D+2) poštne pošiljke Pošte Slovenije (2006 – 2011)</i> .....	34
<i>Slika 49: Predpisani in dejanski roki prenosa poštne pošiljke korespondence v roku D+1 v 24. državah članicah EU v letu 2011</i> .....	35

## 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 in 77/2010; v nadaljevanju: ZPSto-2), je Agencija pripravila vprašalnik, z namenom analizirati trg poštnih storitev v Republiki Sloveniji v letu 2011 in obenem pridobljene podatke primerjati z rezultati raziskav v obdobju od leta 2004 do leta 2010. Zaradi nepopolnih podatkov, pridobljenih v letih 2004 in 2005 je večina primerjav vezana na obdobje po letu 2006, v nekaterih primerih pa je upoštevano tudi kasnejše obdobje.

Primerjalni podatki z imeni izvajalcev poštnih storitev so skoraj v celoti prikazani zgolj za leto 2011. Podatki v prejšnjih letih so bili objavljeni v agregatni obliki, saj je nekaj izvajalcev posredovane podatke označilo kot poslovno skrivnost, kar je za nekatere praksa tudi za leto 2011.

Analiza je bila izvedena na podlagi podatkov, ki jih je Agencija uspela pridobiti iz javno dostopnih podatkov<sup>1</sup> ter s pomočjo vprašalnikov od šestnajstih (16) izvajalcev poštnih storitev, ki jih je v letu 2011 vodila v Uradni evidenci izvajalcev poštnih storitev in so v tem letu tudi izvajali poštne storitve.

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

## 1. V raziskavi sodelujoči izvajalci poštnih storitev

Od 1. januarja 2011 je v Republiki Sloveniji trg poštnih storitev liberaliziran, odpravljena je ekskluzivna pravica izvajanja rezerviranih poštnih storitev, ki jih je lahko izvajala le Pošta Slovenije d.o.o., s tem pa je na tem segmentu poštnih storitev omogočeno delovanje tudi drugim izvajalcem poštnih storitev brez cenovnih omejitev ali predpisov glede kakovosti, kar je razširilo sam trg poštnih storitev. V primerjavi z letom 2010 se je tako število izvajalcev poštnih storitev povečalo za pet (5), predvsem na račun izvajalcev zamenljivih poštnih storitev<sup>2</sup>, ki so pridobili ugotovitveni sklep, poleg njih pa so bili v letu 2011 na trgu poštnih storitev dejavni trije novi izvajalci poštnih storitev, in sicer ADI LAMPRET S.P., DOORTODOOR d.o.o. in IZBERI d.o.o.

V raziskavo niso bili vključeni štirje (4) izvajalci poštnih storitev, in sicer podjetje ACK d.d., ki v letu 2011 ni izvajalo poštnih storitev ter podjetje SPEED IN, d.o.o., ki je pričelo s stečajnim postopkom. Prav tako sta bila iz raziskave izvzeta dva izvajalca zamenljivih poštnih storitev (INFORMATIKA d.d. in DIMNIKARSTVO DOVRTEL, d.o.o.), saj v letu 2011 še nista izvajala poštnih storitev.

Vprašalnik je bil posredovan enemu (1) izvajalcu univerzalne poštne storitve, ter petnajstim (15) izvajalcem poštnih storitev, od katerih je štirim (4) Agencija izdala ugotovitveni sklep, ker izvajajo zamenljive poštne storitve.

<sup>1</sup> AJPES

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

## 1.1 Izvajalec univerzalne poštne storitve

V raziskavo vključen izvajalec univerzalne poštne storitve je v Republiki Sloveniji Pošta Slovenije d.o.o., ki ima s strani Agencije izdano dovoljenje za izvajanje te storitve do 31. maja 2013.

V raziskavi smo Pošto Slovenije d.o.o. zapisovali s skrajšanim nazivom »Pošta Slovenije«.

## 1.2 Izvajalci poštних storitev brez pridobljenega sklepa

V vseh dosedanjih raziskavah smo spodaj navedena podjetja zapisovali z oznako »izvajalci poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom«. ZPSto-2 je prinesel vrsto novosti, med njimi tudi spremembo v načinu izdajanja ugotovitvenih sklepov, ki se sedaj izdajajo zgolj za izvajalce, ki opravljajo zamenljive poštne storitve.

Agencija je v procesu presojanja skozi upravni postopek prilagodila ugotovitvene sklepe izvajalcev poštних storitev, oziroma jih v vseh primerih razveljavila. Vsi ti izvajalci izvajajo poštne storitve na podlagi splošnega dovoljenja, in sicer brez pridobitve izrecne odločbe Agencije, so pa o izvajanju svojih poštних storitev vnaprej obvestili Agencijo, ki jih je vpisala v uradno evidenco. Ti izvajalci, ki so sodelovali v raziskavi, so bili naslednji:

- ADI LAMPRET S.P.
- BUSINESS EXPRESS d.o.o.
- CITY EXPRESS d.o.o.
- DHL Ekspres (Slovenija), d.o.o.
- DOORTODOOR d.o.o.
- DPD d.o.o.
- EKSPRESNA DOSTAVA d.o.o.
- GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d.o.o.
- IZBERI d.o.o.
- TNT Express Worldwide d.o.o.
- UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.

Navedene izvajalce poštних storitev, ki so do sedaj posedovali ugotovitvene sklepe, smo v raziskavi zapisovali z nazivom »izvajalci poštних storitev brez sklepa«.

## 1.3 Izvajalci poštних storitev s pridobljenim sklepom za izvajanje zamenljivih poštних storitev

Od 1. januarja 2011 je v Republiki Sloveniji trg poštних storitev liberaliziran, najpomembnejša sprememba pa je odprava ekskluzivne pravice izvajanja rezerviranih poštних storitev (prenosa poštних pošilk lažjih od 50 g in cenejših od dvainpolkratnika cene prenosa poštne pošiljke korespondence standardne kategorije prve težnostne stopnje), ki jih je lahko izvajala le Pošta Slovenije. S tem je bil liberaliziran še zadnji segment poštних storitev, kjer je sedaj omogočeno delovanje tudi drugim izvajalcem poštних storitev.

V letu 2011 so štiri podjetja s pridobljenim sklepom za izvajanje zamenljivih poštних storitev s Pošto Slovenije podpisala pogodbo za dostop do poštne infrastrukture ali storitev iz nabora univerzalne poštne storitve. Ta podjetja, ki so tudi sodelovala v raziskavi, so bila:

- CETIS d.d.
- EPPS, d.o.o.
- KRO d.o.o.
- MAKSMAIL d.o.o.

Vsi navedeni izvajalci, z izjemo MAKSMAIL d.o.o., kot svojo osnovno dejavnost izvajajo tiskarsko dejavnost, poštne storitve pa izvajajo na podlagi sklenjene pogodbe s Pošto Slovenije o dostopu do njenega poštnega omrežja, kar poenostavljeno pomeni, da sortirane pošiljke dostavijo do točke dostopa Pošte Slovenije, slednja pa izvede ostale faze prenosa teh pošiljk.

Izvajalce poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom za izvajanje zamenljivih poštних storitev smo v raziskavi imenovali »izvajalci zamenljivih poštних storitev«.

## 2. Metodologija

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

1. Podatki o zaposlenih osebah
2. Omrežje
3. Prihodki
4. Storitve
5. Število pošiljk
6. Tokovi prenosa poštних pošiljk
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 posredovali nekoliko spremenjen vprašalnik, in sicer v delih, ki se nanašajo na omrežje, vrsto izvedenih storitev in število pošiljk. Pošta Slovenije pri svojem delu uporablja drugačna delovna sredstva, pa tudi njen obseg poštних storitev je bistveno drugačen od ostalih izvajalcev poštних storitev, zato smo pridobljene rezultate prikazali ločeno. Edina primerjava je bila možna pri storitvi »poslovni paket« in »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP<sup>3</sup> storitve prenosa paketov in dokumentov ostalih izvajalcev poštних storitev v notranjem in mednarodnem poštnem prometu. Rezultate smo prikazali v posebnem poglavju, a zaradi že omenjenih razlogov, zgolj v agregatni obliki.

V raziskavi je na več mestih izvedena primerjava med Pošto Slovenije in ostalimi izvajalci poštних storitev, kamor se v teh primerih uvrščajo tako izvajalci poštних storitev brez sklepa kot tudi izvajalci zamenljivih poštних storitev.

## 3. Stanje na trgu poštних storitev v Sloveniji v letu 2011

Podatke iz letnih poročil za leto 2011 je Agenciji za javnopravne evidence in storitve (AJPES) predložilo 57.798 družb, ki so ustvarile 78.630.659 tisoč evrov prihodkov<sup>4</sup>, kar je za 8 % več kot leta 2010.

Izvajalci poštних storitev so ustvarili 243.844.334 evrov prihodkov iz naslova izvajanja poštних dejavnosti, kar je za skoraj 15 % več kot leta 2010, ko je bil zabeležen 0,4 % padec v

<sup>3</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.

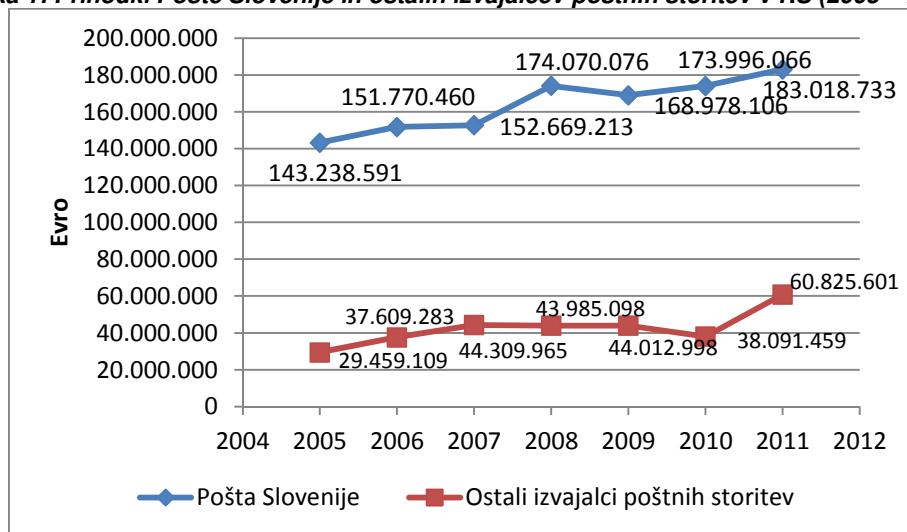
<sup>4</sup> Vir: AJPES: Informacija o poslovanju gospodarskih družb in zadrug v RS v l. 2011.

primerjavi z letom 2009. Rast prihodkov je posledica vstopa novih izvajalcev na trg poštних storitev, tako izvajalcev poštних storitev brez sklepa kot tudi izvajalcev zamenljivih poštних storitev.

Na ravni celotnih prihodkov v Republiki Sloveniji v letu 2011 predstavlja delež prihodkov iz poštne dejavnosti 0,31 %, kar je za 0,03 % več kot v prejšnjem letu.

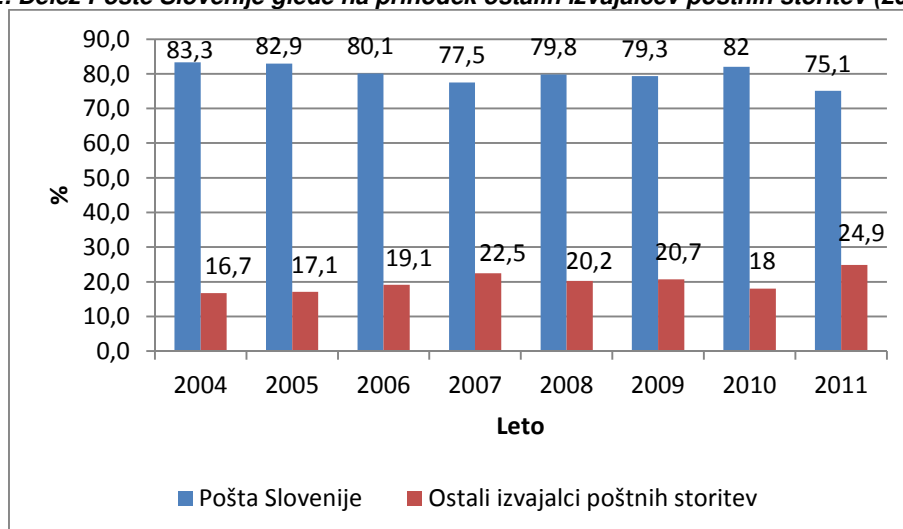
V vsoti prihodkov iz naslova izvajanja poštних storitev vseh izvajalcev poštних storitev predstavlja največji delež prihodek Pošte Slovenije, ki se je v primerjavi z letom 2010 povečal za približno 10 milijonov evrov.

**Slika 1: Prihodki Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštних storitev v RS (2005 – 2011)**



Pri primerjavi deležev prihodkov ostalih izvajalcev poštних storitev s prihodki Pošte Slovenije, v obdobju od leta 2004 do 2011, je razvidno neprestano zmanjševanje razlike v omenjenih deležih, in sicer v prid ostalih izvajalcev poštних storitev (slika 2), največje prav v letu 2011, in sicer za skoraj 7 %.

**Slika 2: Delež Pošte Slovenije glede na prihodek ostalih izvajalcev poštних storitev (2004-2011)**

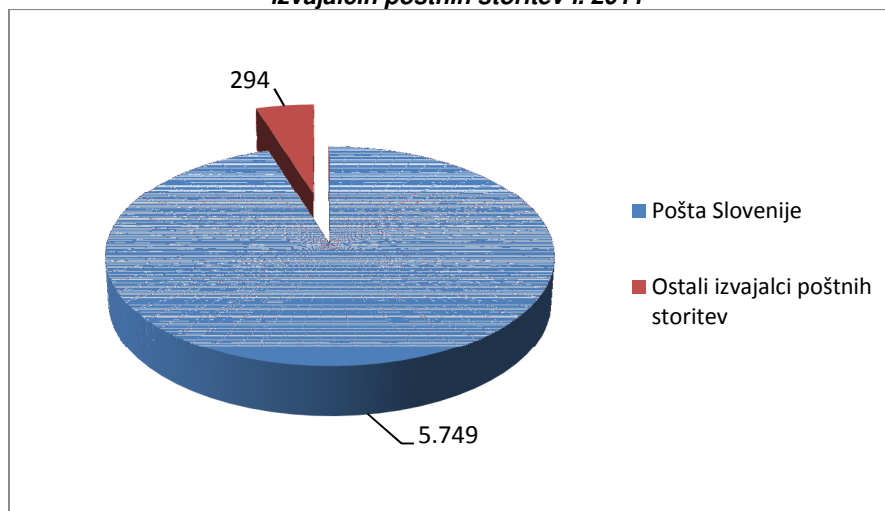


#### 4. Podatki o zaposlenih

V Republiki Sloveniji je poštni sektor, na dan 31. 12. 2011, za izvajanje poštних storitev, zaposloval 6.043 oseb, kar predstavlja dobrih 1,3 % vseh zaposlenih v državi<sup>5</sup>, skoraj enak delež kot vsa leta raziskav. Skupno število vseh zaposlenih v Republiki Sloveniji se je v primerjavi z letom 2010 povečalo za približno 1 %, v poštni dejavnosti pa zmanjšalo za približno 3 %. Največji delež zaposlenih v poštni dejavnosti je imela Pošta Slovenije, kjer je bilo za izvajanje poštних storitev zaposlenih 5.749 oseb<sup>6</sup>, 84 manj kot leta 2010.

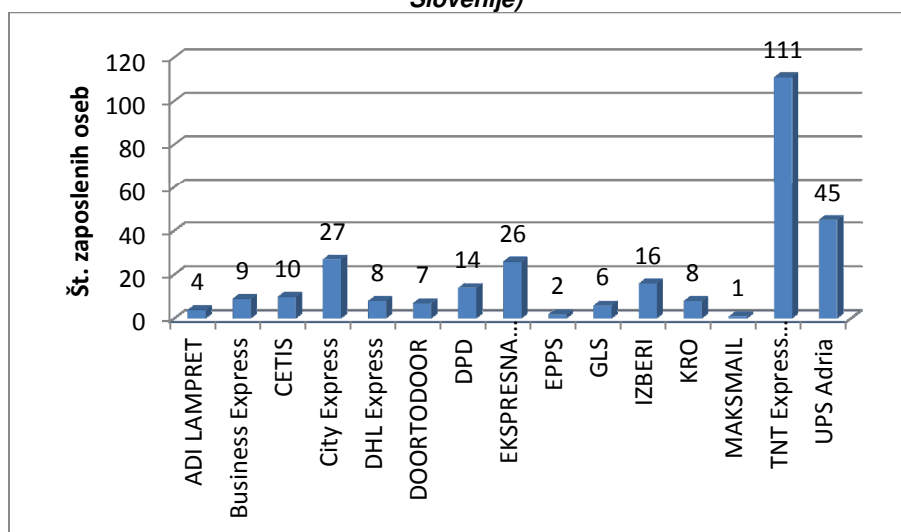
Delež ostalih izvajalcev poštних storitev je na področju zaposlovanja, v primerjavi s Pošto Slovenije, slabih 5 %, kar je približno 1 % manj kot leta 2010.

**Slika 3: Št. zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri Pošti Slovenije glede na št. zaposlenih pri ostalih izvajalcih poštних storitev I. 2011**



Pri tem podjetji TNT Express Worldwide in UPS Adria skupaj zaposlujeta več oseb za izvajanje poštних storitev, kot vsi ostali izvajalci poštних storitev skupaj (slika 4).

**Slika 4: Št. zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri izvajalcih poštних storitev v I. 2011 (brez Pošte Slovenije)**



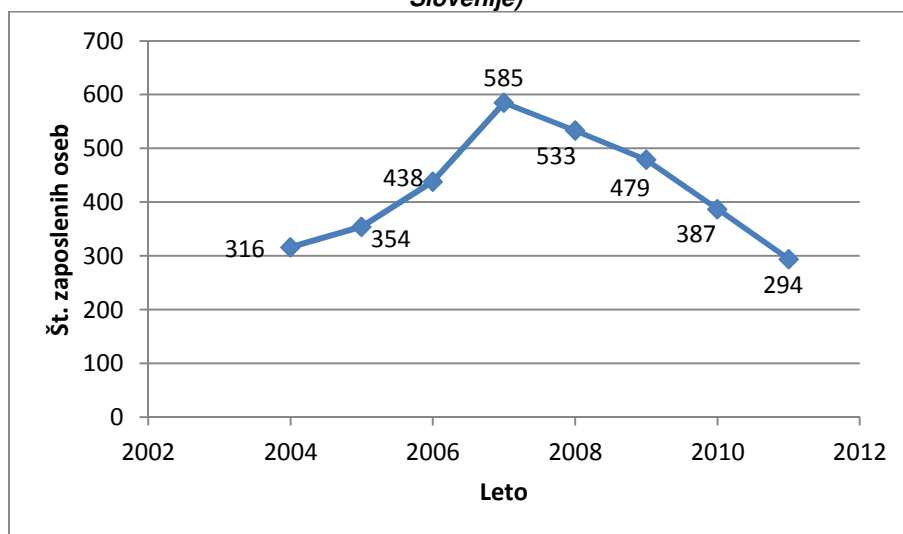
<sup>5</sup> Vir: AJPES: Informacija o poslovanju gospodarskih družb in zadrug v RS v I. 2011.

<sup>6</sup> Skupno število vseh zaposlenih pri Pošti Slovenije je bilo 6.534.



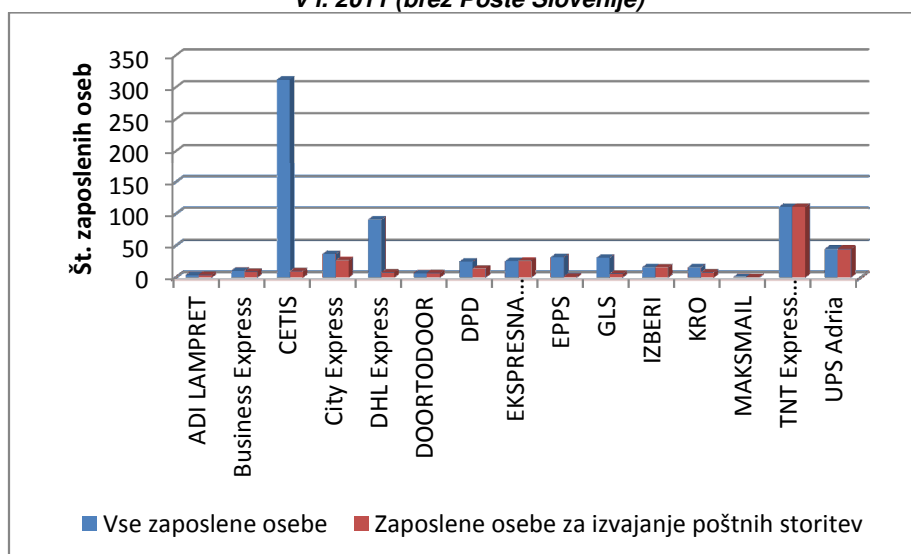
Pri navedenih izvajalcih poštних storitev (brez Pošte Slovenije) je bila v obdobju od leta 2004 do leta 2007 opazna neprestana rast števila zaposlenih, posledica zaposlovanja dodatnih kadrov pri večini izvajalcev ter vstopa novega izvajalca na trg poštних storitev v Republiki Sloveniji. V letu 2008 je prvič viden padec v številu zaposlenih, predvsem zaradi drastičnega zmanjšanja števila zaposlenih pri enem izmed izvajalcev, podoben padec pa je opazen tudi v letih 2009 in 2010 (slika 5), in sicer iz podobnega razloga kot leto poprej. Tudi v letu 2011 je opazen trend zmanjševanja zaposlenih pri teh izvajalcih, v prvi vrsti zaradi zmanjšanja števila zaposlenih pri družbah TNT Express Worldwide in EKSPRESNA DOSTAVA ter prenehanju izvajanja poštних storitev družbe ACK.

**Slika 5: Št. zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri izvajalcih poštних storitev (2004 – 2011) (brez Pošte Slovenije)**



V povezavi z zaposlenimi iz naslova izvajanja poštних storitev je potrebno opozoriti na dejstvo, da je skupno število vseh zaposlenih pri ostalih izvajalcih poštних storitev 765, poštne storitve pa izvaja le 294 zaposlenih (slika 6).

**Slika 6: Št. vseh zaposlenih in zaposlenih zgolj za izvajanje poštних storitev pri izvajalcih poštних storitev v I. 2011 (brez Pošte Slovenije)**



Izvajalci zamenljivih poštних storitev skupaj zaposlujejo 21 oseb za izvajanje poštних storitev, med njimi največ podjetji CETIS (10) in KRO (8).

## 5. Omrežje

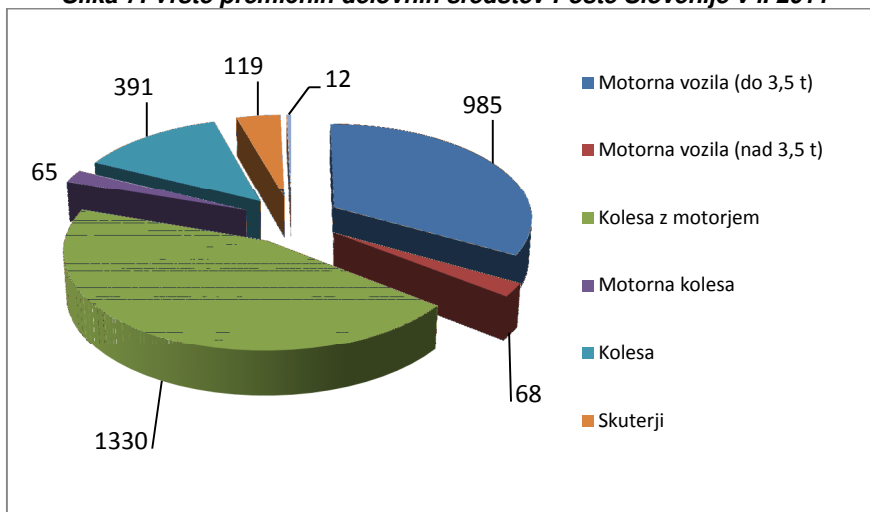
### 5.1 Pošta Slovenije

V letu 2011 je Pošta Slovenije posedovala 2.970 različnih premičnih delovnih sredstev (slika 7), 60 več kot leto prej.

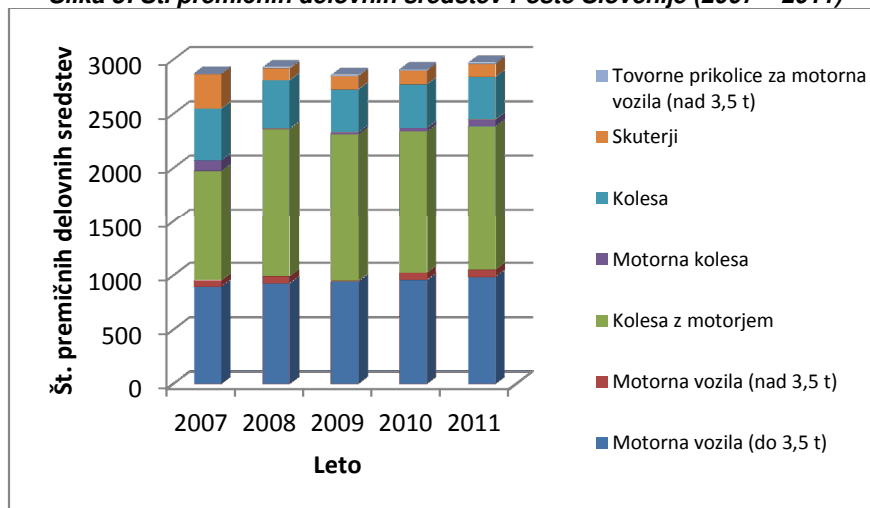
V primerjavi z letom 2010 (slika 8) je Pošta Slovenije povečala število motornih vozil s skupno težo nosilnosti do 3,5 t (29) ter motornih koles, in sicer za 31. Trend povečanja števila premičnih delovnih sredstev je bil opazen tudi v primeru koles z motorjem (19), zmanjšalo pa se je število koles (10) in skuterjev (9).

Pošta Slovenije je imela v letu 2011 v lasti tudi štirideset (40) koles na električni pogon, ki jih je v primerjavi z letom 2010 povečala za 13.

**Slika 7: Vrste premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije v I. 2011**



**Slika 8: Št. premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije (2007 – 2011)**



Število nepremičnih delovnih sredstev, oziroma kontaktnih točk Pošte Slovenije je nemogoče primerjati s številom poslovalnic ter sortirnih centrov in skladišč ostalih izvajalcev poštne storitve, saj je razdelitev pri Pošti Slovenije vezana na izpolnitev zahtev iz 4. člena Splošnega akta o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 47/2010), kjer je zapisano, da je kontaktna točka, ki je namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštne storitve, lahko organizirana kot:

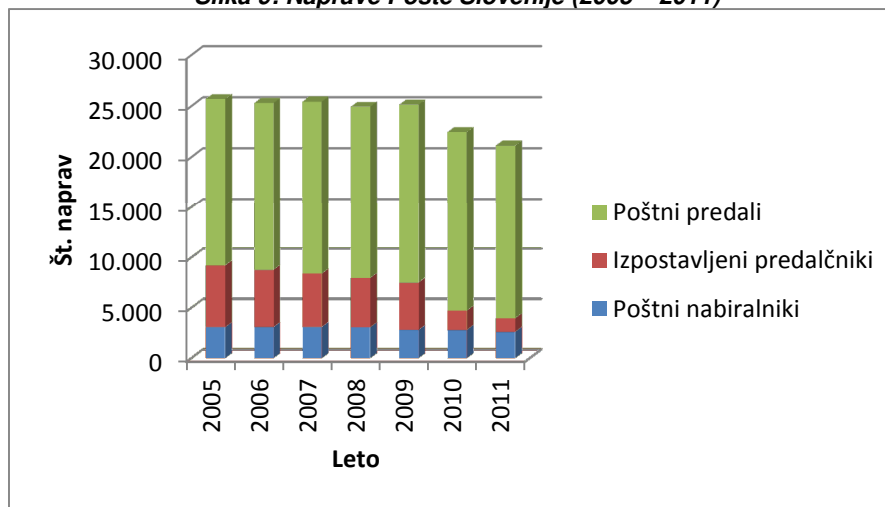
- pošta,
- pogodbeni pošta ter
- posebna organizacijska oblika kontaktne točke (npr. izpostavljena okence, pismonoška postaja ali premična pošta).

Na dan 31.12.2011 je imela Pošta Slovenije 527 stalnih pošt, 1 sezonsko in 2 začasni pošti. Prav tako je imela 2 začasni pogodbeni pošti, 2 stalna izpostavljena okence, 24 premičnih pošt in 2 poštne logistična centra, kar predstavlja eno kontaktno točko manj kot v letu 2010.

Poleg kontaktnih točk poseduje Pošta Slovenije v svojem poštne omrežju še naslednje naprave (slika 9):

- Poštne nabiralniki..... 2.799
- Izpostavljeni predalčniki..... 1.912
- Poštne predali.....17.749

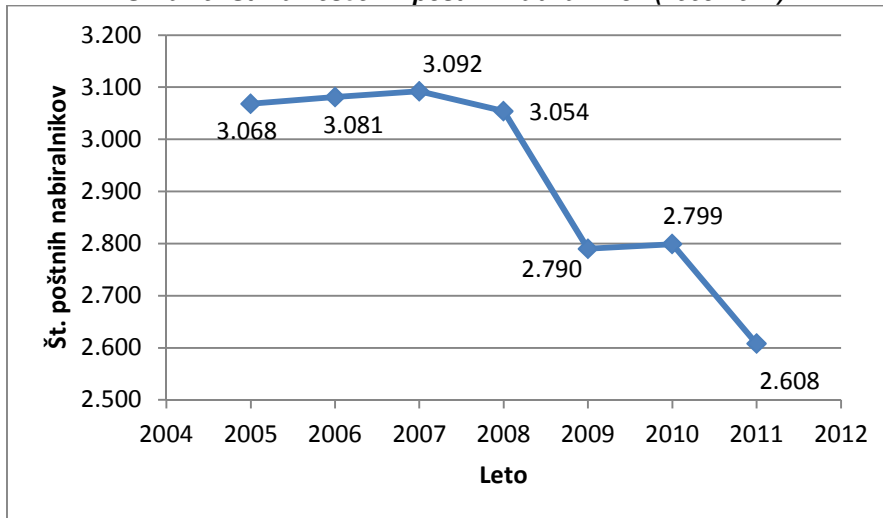
**Slika 9: Naprave Pošte Slovenije (2005 – 2011)**



Tudi v letu 2011 se je nadaljeval trend zmanjševanja števila poštne nabiralnikov. V primerjavi z letom 2010 se je zmanjšalo število poštne nabiralnikov za 191, z upoštevanjem leta 2009 pa za 455. Razlog za takšen upad števila nameščenih poštne nabiralnikov je v vse manjšem številu v njih vloženi poštne pošiljke ter posledično možnosti<sup>7</sup> Pošte Slovenije, da lahko poštne nabiralnike, ki jih uporabniki ne uporabljajo, odstrani.

<sup>7</sup>Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne storitve; Tretji odstavek 9. člena: »Izvajalec univerzalne poštne storitve odstrani poštne nabiralnik, če na podlagi dveh 14-dnevni neprekinjenih štetij v razmiku najmanj treh mesecev ugotovi, da je v njem povprečno manj kot deset pošiljk korespondence na dan. Ta določba ne velja za kraje, v katerih je nameščen samo en poštne nabiralnik, kontaktna točka pa ni organizirana.«

**Slika 10: Št. nameščenih poštних nabiralnikov (2005-2011)**



Agencija si že od leta 2005 prizadeva čim bolj zmanjšati število nameščenih izpostavljenih predalčnikov oz. izjem pri izvajanju univerzalne poštne storitve, saj je mnenja, da je takšna dostava poštних pošiljk mogoča zgolj zaradi oteženega dostopa do naslovnika ali pa zaradi nevarnosti za življenje ali zdravje pismonoše.

Leta 2010 je zato Agencija problematiko dostave preko izpostavljenih predalčnikov uredila v Splošnem aktu o izjemah pri izvajanju univerzalne poštne storitve (Ur. I. RS, št. 22/2010; v nadaljevanju: Splošni akt)<sup>8</sup>, pomemben del tega dokumenta pa je določitev vrste izjem, ki so lahko trajne ali začasne, in sicer iz razloga:

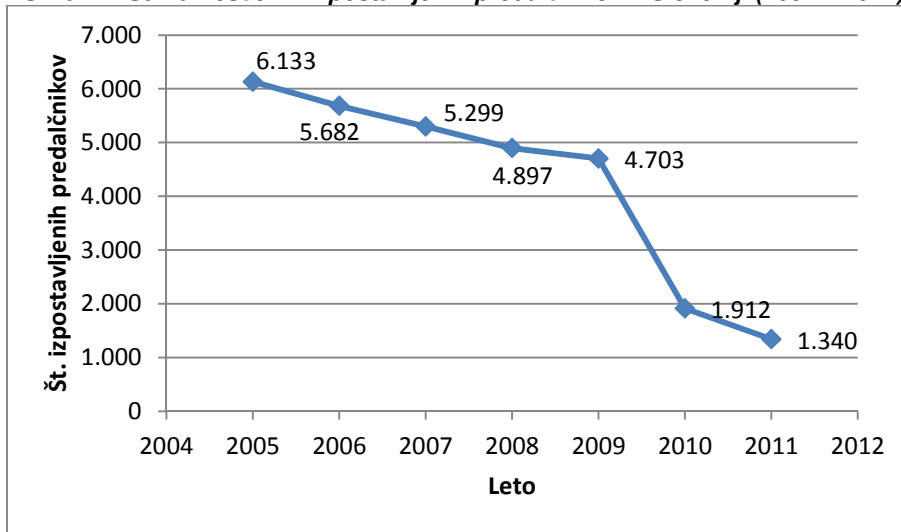
- oteženega dostopa do naslovnika ali
- skrbi za zdravje in varnost dostavljavca poštних pošiljk.

Glede na spremenjene kriterije določanja izjem pri izvajanju univerzalne poštne storitve je morala Pošta Slovenije v letu 2010 ukiniti skoraj 3.000 izpostavljenih predalčnikov, tako da je na dan 31.12.2010 znašal odstotek gospodinjstev, ki jim Pošta Slovenije dostavlja pošiljke preko izpostavljenih predalčnikov, le še 0,27 %. Trend zmanjševanja števila nameščenih izpostavljenih predalčnikov se je nadaljeval tudi v letu 2011, ko se je število le-teh zmanjšalo za 572, tako da je konec leta omenjeni odstotek znašal zgolj 0,16 % od vseh gospodinjstev v Republiki Sloveniji.

Od skupno vseh izjem od vročanja in dostave na dom jih je več kot polovica takšnih, kjer so uporabniki sami izrazili željo po dostavi preko izpostavljenih predalčnikov, preostale izjeme pa so posledica kriterijev navedenih v Splošnem aktu, in sicer jih je bilo približno 70 % določenih zaradi skrbi za zdravje in varnost vročevalca, preostalih 30 % pa zaradi oteženega dostopa do naslovnikov.

<sup>8</sup> Izdala Agencija, velja od 1. avgusta 2010

**Slika 11: Št. nameščenih izpostavljenih predalčnikov v Sloveniji (2002 – 2011)**

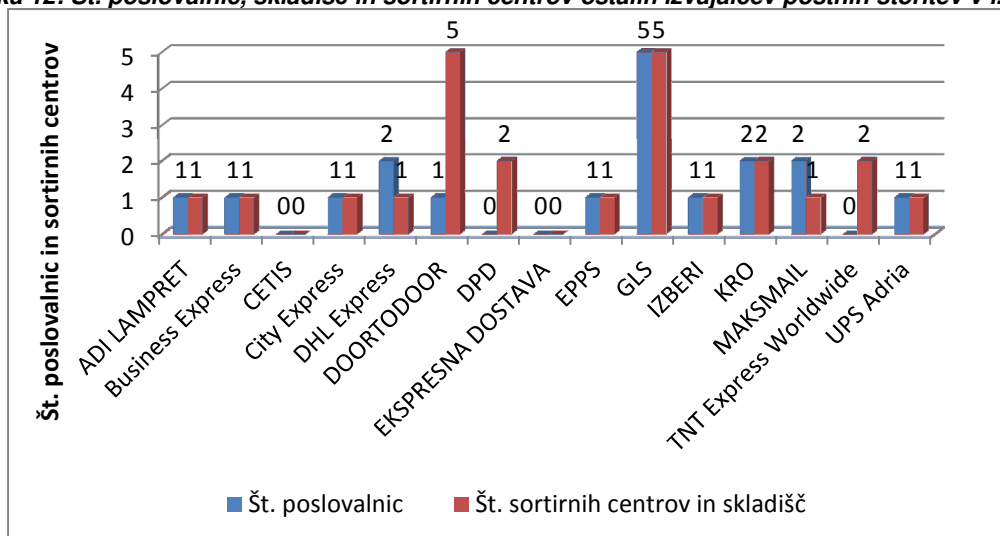


Agencija bo tudi v prihodnje vztrajala pri doslednem upoštevanju kriterijev pri določanju izjem, zapisanih v Splošnem aktu.

## 5.2 Ostali izvajalci poštne storitve

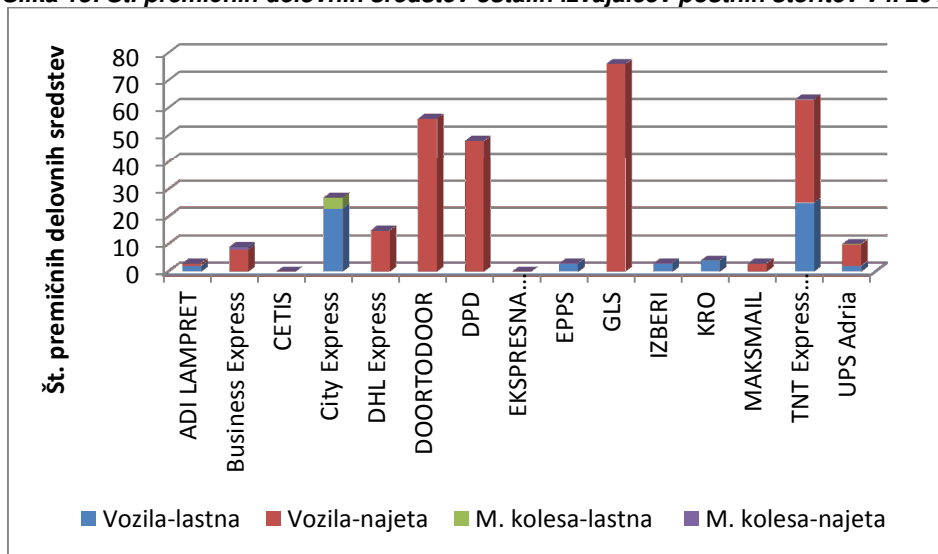
Svoje poslovalnice, skladišča ali sortirnice imajo vsi ostali izvajalci poštne storitve, z izjemo EKSPRESNE DOSTAVE. Prikazane podatke je potrebno jemati z določeno mero previdnosti, saj delujejo v okviru nekaterih podjetij poslovalnice, sortirni centri in skladišča v istih prostorih. Največje število nepremičnih delovnih sredstev ima podjetje GENERAL LOGISTICS SYSTEMS, po eno poslovalnico, sortirni center ali skladišče pa ima več podjetij (slika 12).

**Slika 12: Št. poslovalnic, skladišč in sortirnih centrov ostalih izvajalcev poštne storitve v I. 2011**



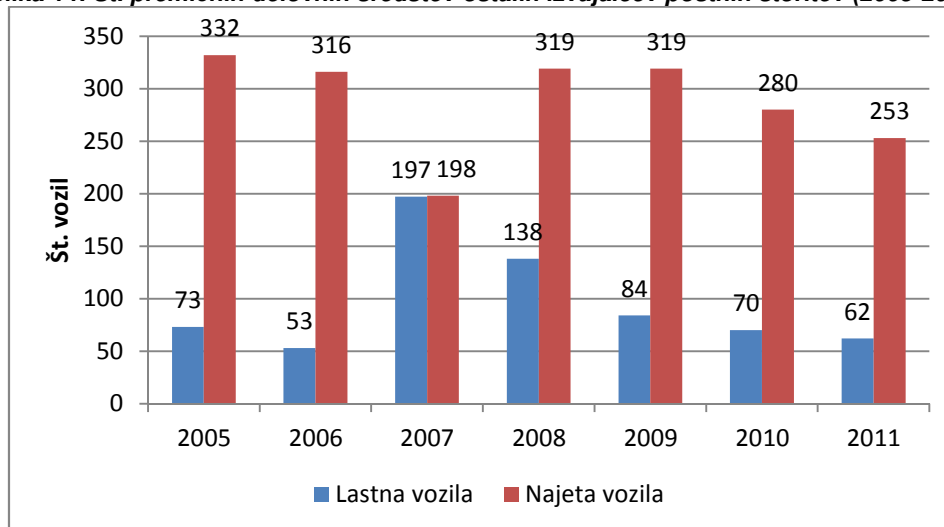
Slika 13 prikazuje premična delovna sredstva ostalih izvajalcev poštne storitve v letu 2011. Največ le-teh poseduje podjetje GENERAL LOGISTICS SYSTEMS, in sicer 76 najetih motornih vozil. Sledita družbi DOORTODOOR s 56 najetimi vozili in TNT Express Worldwide z 25-imi lastnimi in 38-imi najetimi motornimi vozili. EKSPRESNA DOSTAVA in CETIS ne posedujeta oz. ne najemata nobenega premičnega delovnega sredstva.

**Slika 13: Št. premičnih delovnih sredstev ostalih izvajalcev poštne storitve v I. 2011**



Naslednja slika prikazuje število motornih vozil (lastnih in najetih) ostalih izvajalcev poštne storitve v obdobju od leta 2005 do 2011, pri čemer je vse od leta 2008 naprej opazen trend zmanjševanja števila tako lastnih kot tudi najetih motornih vozil.

**Slika 14: Št. premičnih delovnih sredstev ostalih izvajalcev poštne storitve (2005-2011)**

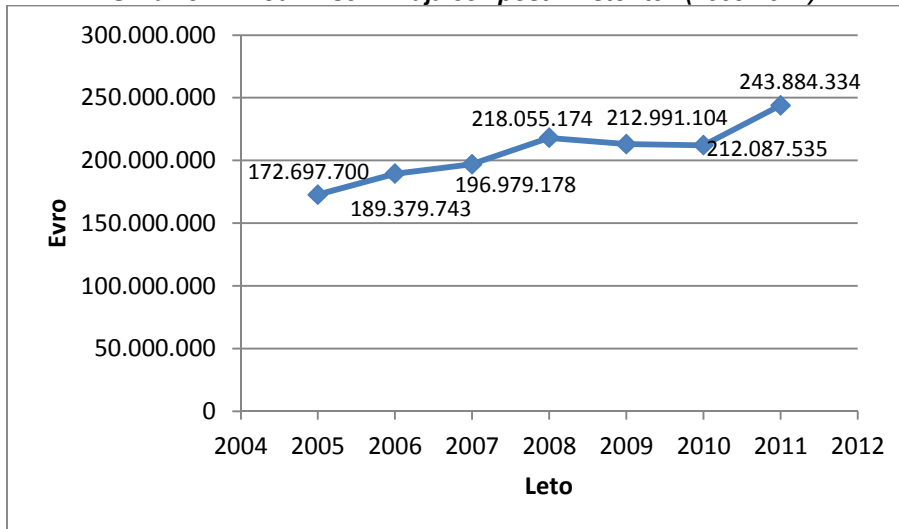


Razmerje med najetimi in lastnimi motornimi vozili je v letu 2011, v primerjavi z letom 2010, skoraj identično in je znašalo 82 % za najeta in 18 % za lastna vozila.

## 6. Prihodki

Prihodki vseh izvajalcev poštne storitve v letu 2011, so se v primerjavi z letom 2010, povečali za skoraj 15 %, kar pomeni po upadanju v obdobju od leta 2008 do leta 2010 ponovno rast prihodkov iz te dejavnosti (slika 15).

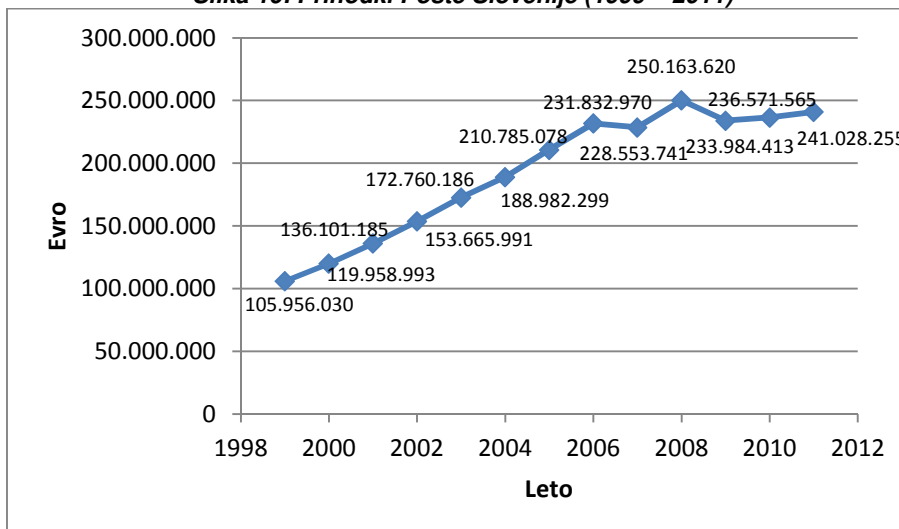
**Slika 15: Prihodki vseh izvajalcev poštних storitev (2005-2011)**



V poštni dejavnosti ima še naprej vodilni položaj glede prihodkov Pošta Slovenije, in sicer 75,1 % delež (slika 2).

Prihodki Pošte Slovenije so v letu 2011 znašali 241.028.255 evrov in so se v primerjavi z letom 2010 povečali za dober odstotek, tako kot leto poprej (slika 16).

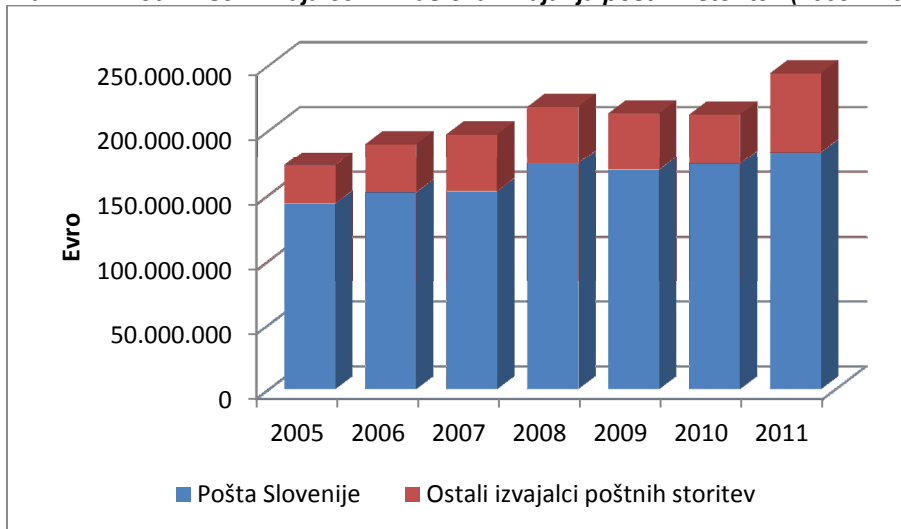
**Slika 16: Prihodki Pošte Slovenije (1999 – 2011)**



Prihodki Pošte Slovenije iz naslova izvajanja poštних storitev so v letu 2011 znašali 183.018.733 evrov, kar pomeni približno 5 % rast v primerjavi z letom 2010.

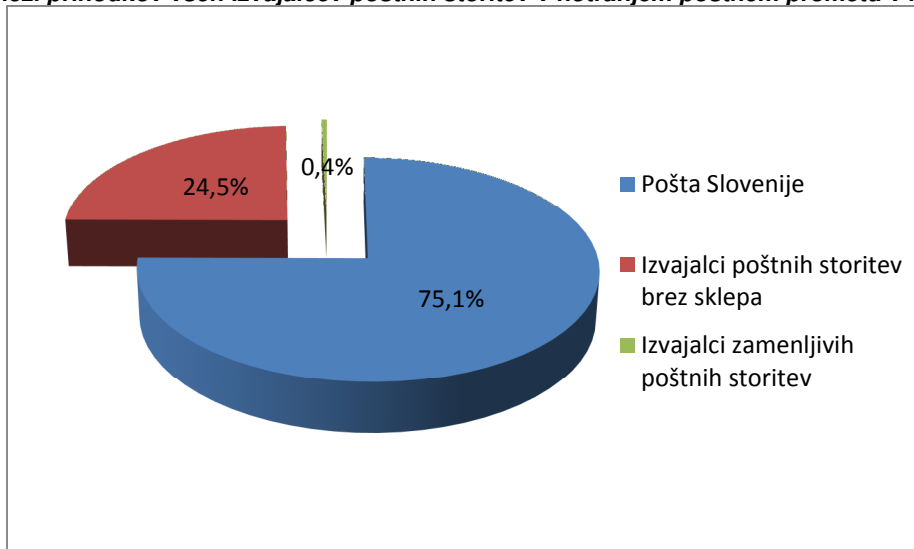
Prihodki ostalih izvajalcev poštних storitev so se v letu 2011 povečali za kar 38 % in so po vrednosti najvišji v vseh letih raziskav.

**Slika 17: Prihodki vseh izvajalcev iz naslova izvajanja poštne storitve (2005 – 2011)**



V primeru primerjave prihodkov vseh akterjev na trgu poštne storitve je razvidno, da ima Pošta Slovenije 75,1 % delež, izvajalci poštne storitve brez sklepa 24,5 % delež ter izvajalci zamenljivih poštne storitve 0,4 % delež (slika 18).

**Slika 18: Deleži prihodkov vseh izvajalcev poštne storitve v notranjem poštnem prometu v I. 2011**



## 7. Storitve izvajalcev poštne storitve (brez Pošte Slovenije)

V letu 2011 ni nihče izmed izvajalcev poštne storitve (brez Pošte Slovenije) izvajal vseh storitev, največ (9) jih je izvajalo prenos paketnih pošilk, prenos pisemskih pošilk pa šest (6) izvajalcev.

Storitve prenosa drugih vrst pošilk (časopisi, knjige, katalogi in periodičen tisk) sta ponujala dva izmed izvajalcev, prenos nenaslovljenih pošilk pa zgolj eden. V letu 2010 te storitve ni izvajal noben izvajalec.

Večina ostalih izvajalcev poštne storitve svojim uporabnikom ponuja terminsko dostavo pošilk, brezplačno ponovno dostavo ter carinjenje in skladiščenje poštne pošilk.





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

Vrste storitev, ki jih izvajajo posamezni izvajalci poštnih storitev, so razvidne iz slike 19, kjer pa ni vključenih izvajalcev zamenljivih poštnih storitev, saj so le-ti v letu 2011 izvajali zgolj predpripravo/sortiranje poštnih pošilk, ki jih je do naslovnikov prenesla Pošta Slovenije.

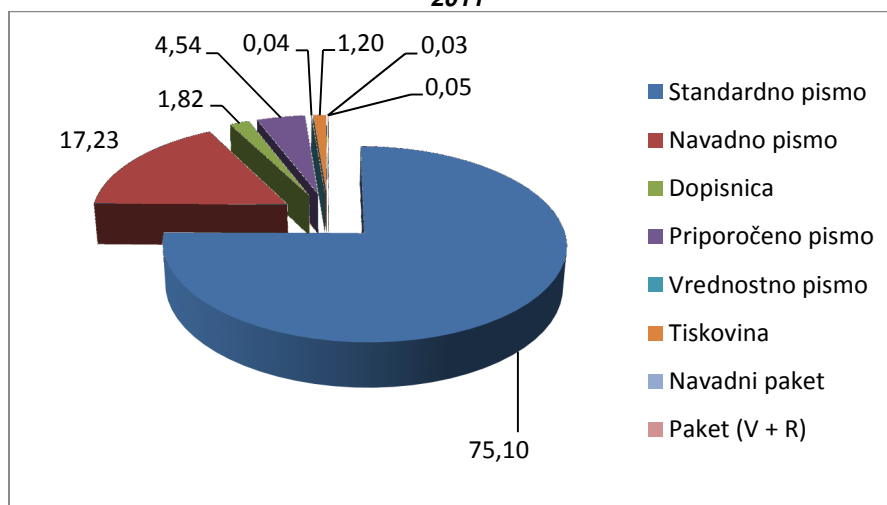


## 8. Število pošilk

### 8.1 Pošta Slovenije

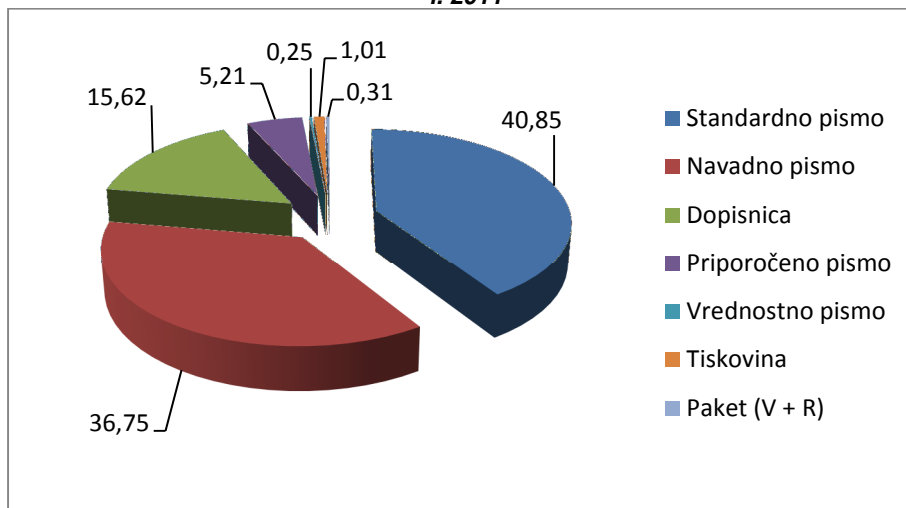
V naboru pošilk, v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v notranjem poštnem prometu (slika 20), je v letu 2011 predstavljal največji delež prenos standardnega pisma (75,1 %), dokaj visok delež ima tudi prenos navadnega pisma (17,23 %). Sledi prenos priporočenih pisem (4,54 %) in dopisnic (1,82 %), ostale štiri (4) storitve (prenos vrednostnih pisem, tiskovina, navadnih paketov in vrednostnih oz. priporočenih paketov) pa rahlo presegajo 1 % deleža. Deleži so podobni kot v prejšnjih letih.

**Slika 20: Deleži pošilk v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v notranjem poštnem prometu v I. 2011**



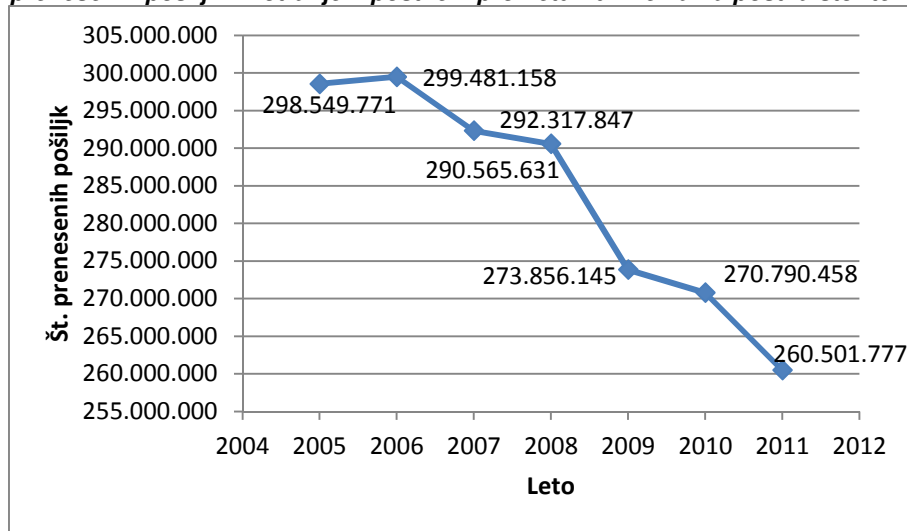
V mednarodnem poštnem prometu (slika 21) imata podoben delež prenos standardnega (40,58 %) in navadnega pisma (36,75 %), dokajšen delež predstavlja tudi prenos dopisnic (15,62 %). Z dobrimi 5 % sledi prenos priporočenih pisem, ostale štiri (4) storitve pa predstavljajo zgolj 1 % delež. Deleži bistveno ne odstopajo od deležev v obdobju 2006 - 2010.

**Slika 21: Deleži pošilk v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v mednarodnem poštnem prometu v I. 2011**



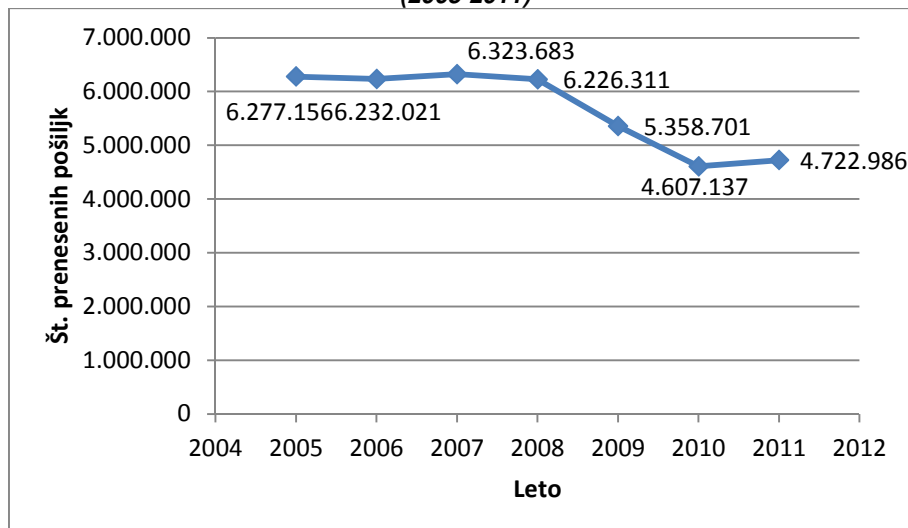
Glede na število vseh prenesenih pošiljk v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve je v notranjem poštnem prometu v letu 2011, glede na podatke iz leta 2010, opaziti skoraj štiriodstoten padec, s čimer se nadaljuje negativni trend opazen v zadnjih letih. V letu 2010 je ta znašal dober odstotek, leta 2009 kar 6 %, v letu 2007 0,6 % ter v letu 2006 približno 3 % (slika 22).

**Slika 22: Št. prenesenih pošiljk v notranjem poštnem prometu - univerzalna poštna storitev (2005 – 2011)**



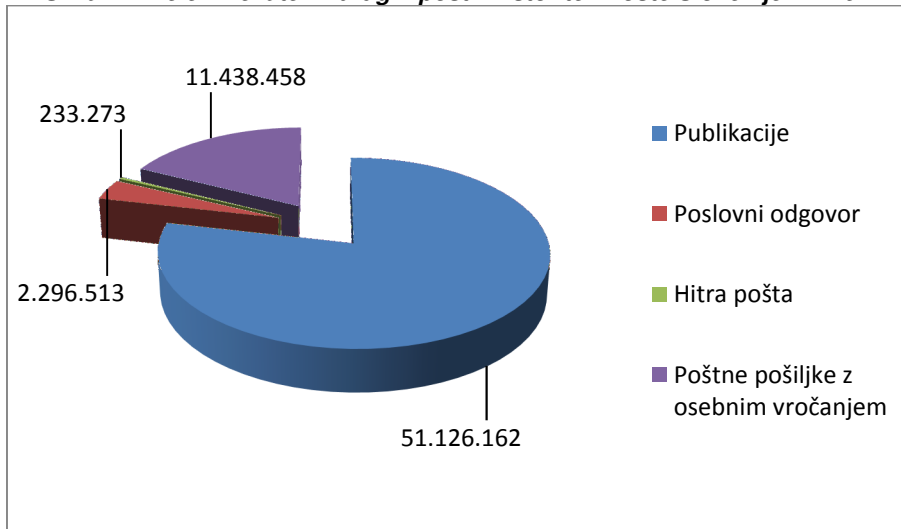
V mednarodnem poštnem prometu je bilo v letu 2011, v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve, v primerjavi z letom poprej, opaziti rahel porast v številu prenesenih pošiljk, nasprotno od leta prej, ko je bil zabeležen skoraj šestodstoten padec. V zadnjih letih je rast v številu prenesenih pošiljk, poleg omenjenega leta 2011, vidna zgolj v obdobju 2006 – 2007, ko je le-ta znašala dobrih 1,5 % (slika 23).

**Slika 23: Št. prenesenih pošiljk v mednarodnem poštnem prometu - univerzalna poštna storitev (2005-2011)**



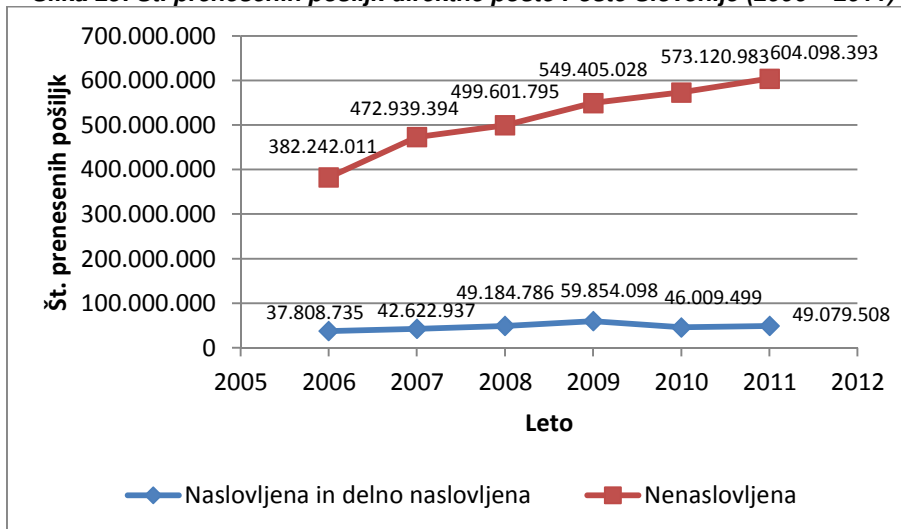
Nekatere druge poštne storitve Pošte Slovenije so v raziskavi razdeljene tako, kot je opisano v Splošnih pogojih izvajanja drugih poštnih storitev. Prikazani izračuni (slika 24) so agregatne oblike, saj so storitve v več primerih še dodatno razčlenjene. Deleži teh pošiljk so podobni kot v vseh prejšnjih letih raziskav.

**Slika 24: Deleži nekaterih drugih poštних storitev Pošte Slovenije v I. 2011**



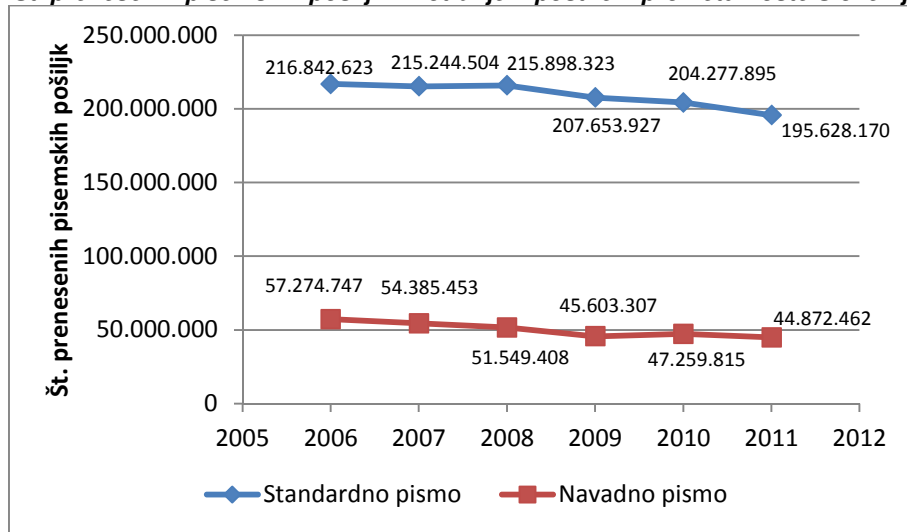
Število prenesenih pošiljk direktne pošte se je v letu 2011, glede na podatke iz leta 2010, povečalo za dobrih 5 %, podobno kot tudi v vseh ostalih letih raziskav. Še posebej je rast vidna v primeru prenesenih nenaslovljenih pošiljk direktne pošte, in sicer vse od leta 2006 naprej, medtem ko je število prenesenih naslovljenih in delno naslovljenih pošiljk direktne pošte skozi vsa leta približno na enaki ravni.

**Slika 25: Št. prenesenih pošiljk direktne pošte Pošte Slovenije (2006 – 2011)**



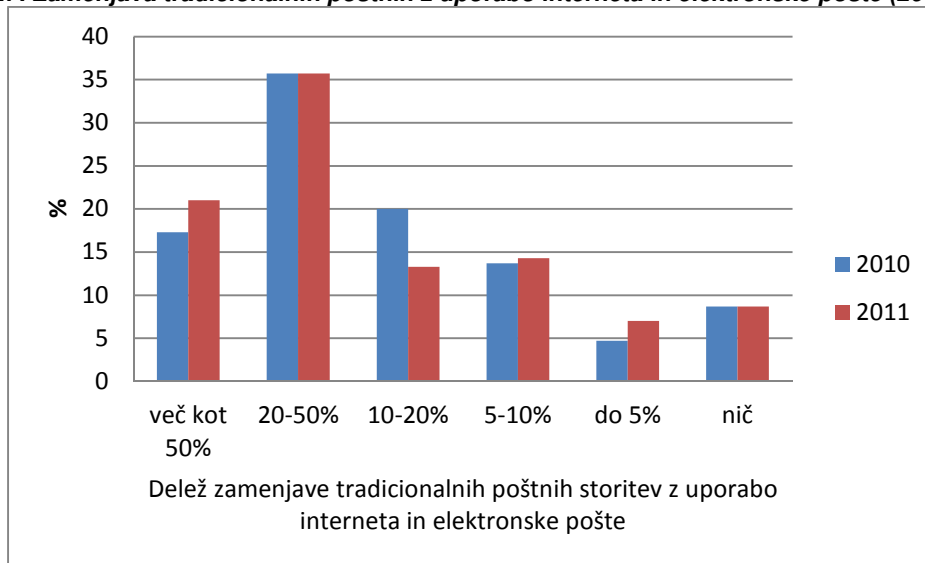
Podatki o številu prenesenih pisemskih pošiljk (standardna in navadna pisma) v notranjem poštnem prometu (slika 26) odražajo trenutno sliko v državah EU v tem segmentu poštних storitev, saj je tudi v Republiki Sloveniji opazen padec (4 %) v številu prenesenih pisemskih pošiljk.

**Slika 26: Št. prenesenih pisemskih pošiljk v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije v I. 2011**



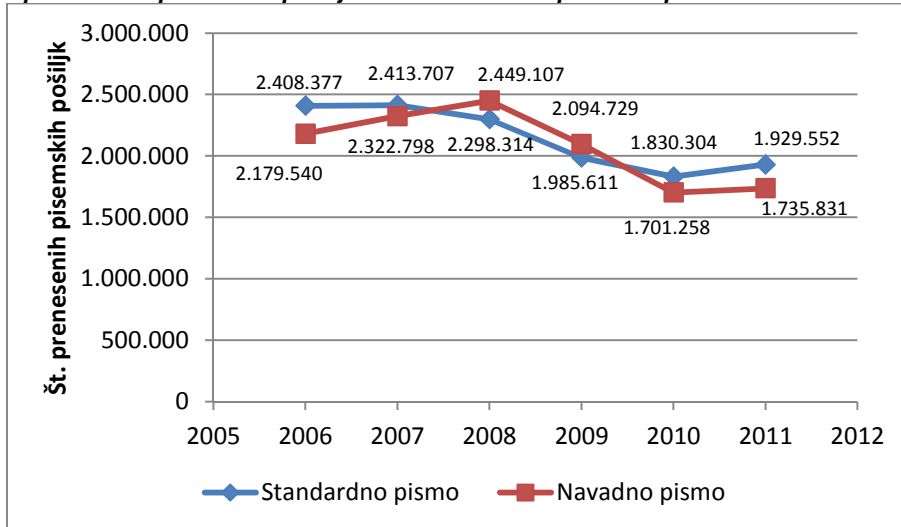
Razlog za upad števila pisemskih pošiljk je zamenjava tradicionalnih poštnih storitev z uporabo interneta in elektronske pošte, ki se je tudi v Republiki Sloveniji v primerjavi s prejšnjim letom povečala (slika 27).

**Slika 27: Zamenjava tradicionalnih poštnih z uporabo interneta in elektronske pošte (2010-2011)**



Nasproten trend pa je opaziti v številu prenesenih pisemskih pošiljk v mednarodnem poštnem prometu Pošte Slovenije, kjer je v letu 2011 opazna 3 % rast v številu teh prenesenih pošiljk (slika 28).

**Slika 28: Št. prenesenih pisemskih pošiljk v mednarodnem poštnem prometu Pošte Slovenije v I. 2011**

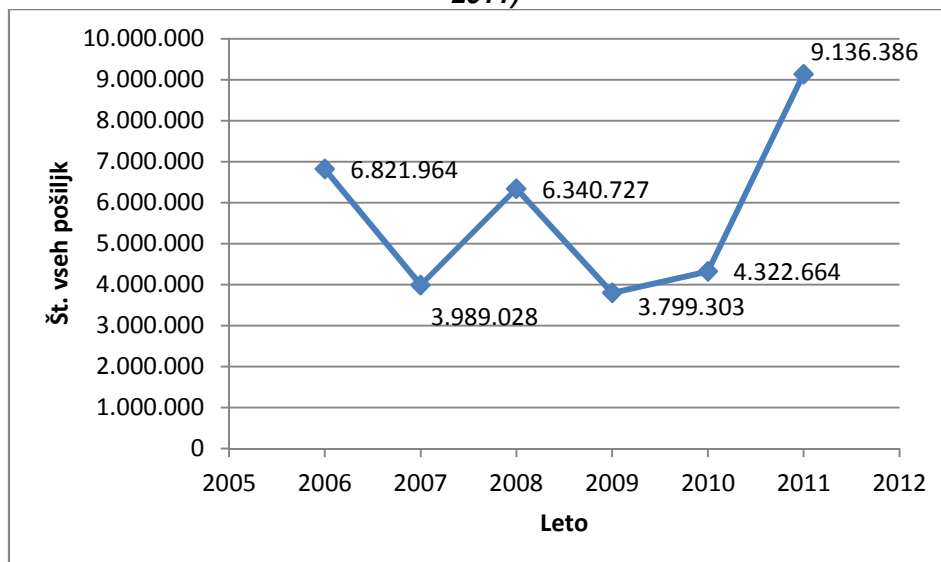


## 8.2 Ostali izvajalci poštnih storitev

Zaradi v uvodu omenjene omejitve, so vsi podatki o količinah prenesenih pošiljk prikazani le v agregatni obliki, nanašajo pa se na vse ostale izvajalce poštnih storitev, ob neupoštevanju Pošte Slovenije. Edina primerjava s to družbo je v povezavi s prikazom deležev prenesenih pisemskih pošiljk v notranjem poštnem promet (slika 32).

Če primerjamo celotne količine prenesenih pošiljk ostalih izvajalcev poštnih storitev v notranjem in mednarodnem poštnem prometu v obdobju od leta 2006 do 2011 (slika 29) ugotovimo nihajoče vrednosti skozi vsa obdobja raziskav. V letu 2009 je število prenesenih pošiljk upadlo za kar 40 % in doseglo najnižjo vrednost, v letu 2010 pa se je vrednost nekoliko dvignila. Izredna porast v številu vseh prenesenih pošiljk je bila zabeležena prav v lanskem letu, in sicer kar za dobrih 111%, kar je posledica vstopa na trg poštnih storitev izvajalcev zamenljivih poštnih storitev, s poudarkom na podjetju KRO, ki je v notranjem poštnem prometu prenesel kar 51 % vseh pisemskih pošiljk.

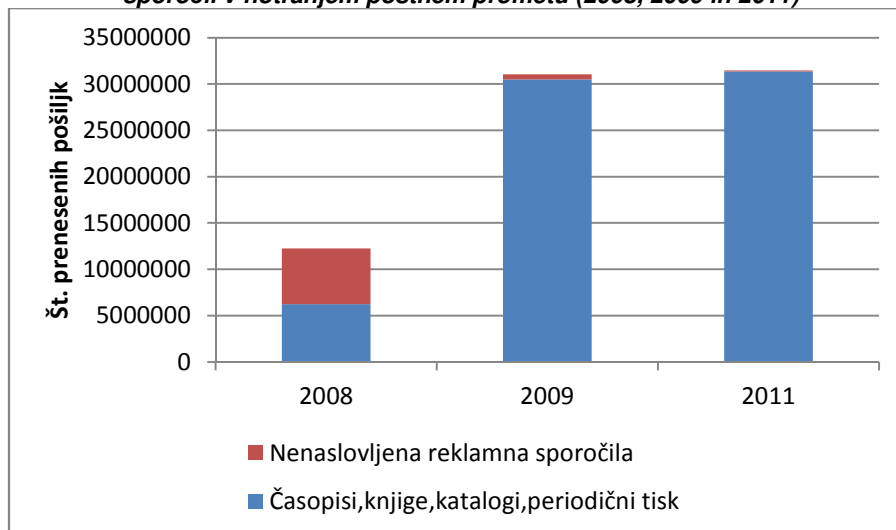
**Slika 29: Št. vseh prenesenih pošiljk v notranjem in mednarodnem poštnem prometu (2006 – 2011)**



Na sliki 29 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, neizvajanja teh storitev pred letom 2008 in izredno majhnega števila v letu 2010. Število teh vrst prenesenih pošiljk je prikazano v sliki 30, kjer 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. V letu 2010 ni bilo prenesenih nobenih nenaslovljenih reklamnih sporočil, izredno malo število časopisov, knjig, katalogov ter periodičnega tiska (2.215) in le slabih 30.000 pošiljk direktne pošte, zato te vrednosti niso del slike 30.

V letu 2011 je bilo kot tudi prejšnja leta izredno malo število prenesenih pošiljk direktne pošte, tako da le-te niso vključene v spodnji sliki, nekoliko pa se je povečalo število drugih vrst prenesenih pošiljk.

**Slika 30: Št. prenesenih časopisov, knjig, katalogov, periodičnega tiska, in nenaslovljenih reklamnih sporočil v notranjem poštnem prometu (2008, 2009 in 2011)**

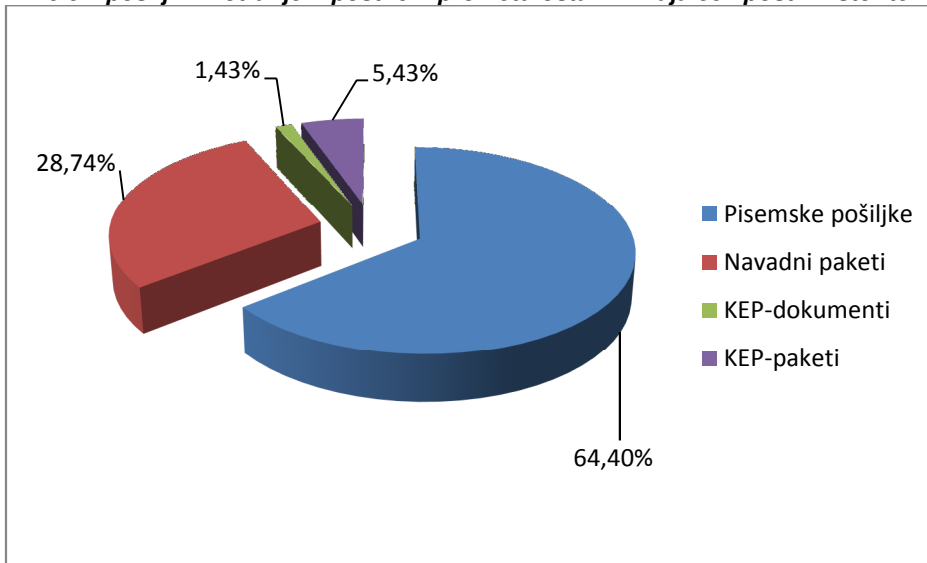


V notranjem in mednarodnem poštnem prometu so bili v letu 2011 deleži prenesenih pošiljk razdeljeni na način, kot je prikazano na slikah 31, 32 in 33. Tudi pri teh primerjavah ni bilo upoštevano število prenesenih pošiljk direktne pošte, časopisov, knjig, katalogov, periodičnega tiska in nenaslovljenih reklamnih sporočil v notranjem poštnem prometu, in sicer iz že prej navedenih razlogov.

V notranjem poštnem prometu (slika 31) je bilo s strani ostalih izvajalcev poštnih storitev prenesenih največ pisemskih pošiljk (64,40 %). Sledi prenos navadnih paketov (28,74 %). Deleži prenesenih KEP pošiljk so bili majhni, in sicer KEP paketov 5,43 % in KEP dokumentov 1,43 %.

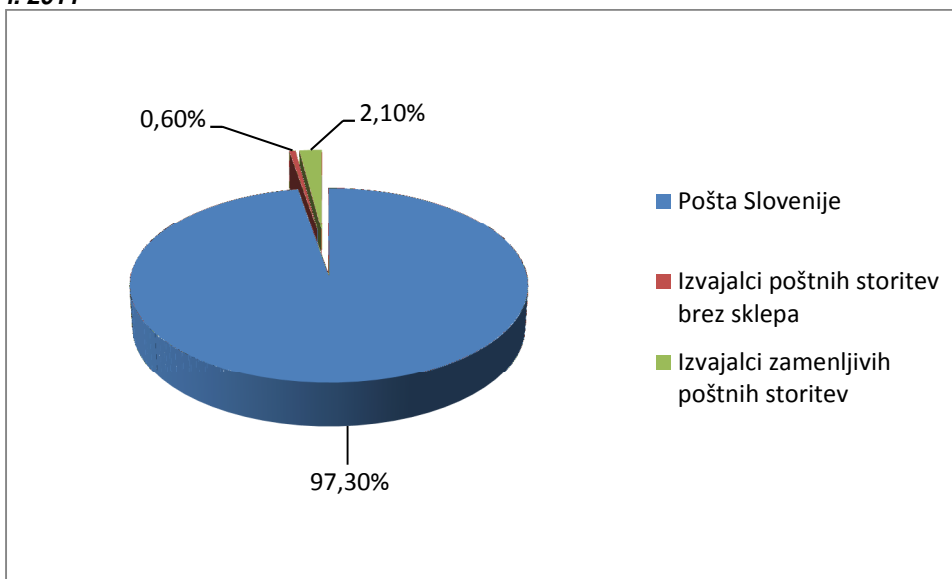


**Slika 31: Deleži pošiljk v notranjem poštnem prometu ostalih izvajalcev poštne storitve v l. 2011**



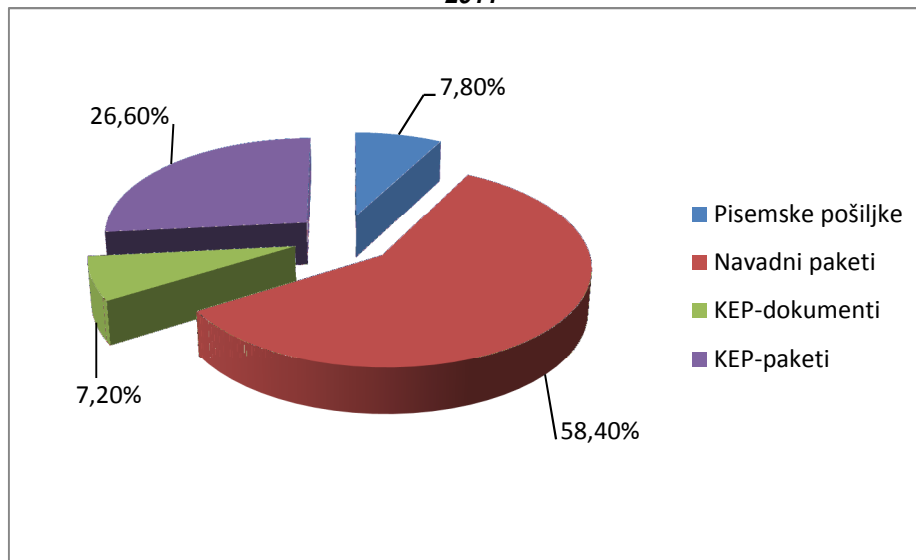
V okviru izvajanja prenosa pisemskih poštne pošiljk v notranjem poštnem prometu jih je kar 80 % prenesel izvajalec zamenljivih poštne storitve KRO. Deleži prenesenih pisemskih pošiljk v notranjem poštnem prometu vseh akterjev na tem trgu so prikazani na sliki 32.

**Slika 32: Deleži prenesenih pisemskih pošiljk vseh izvajalcev poštne storitve v notranjem poštnem prometu v l. 2011**



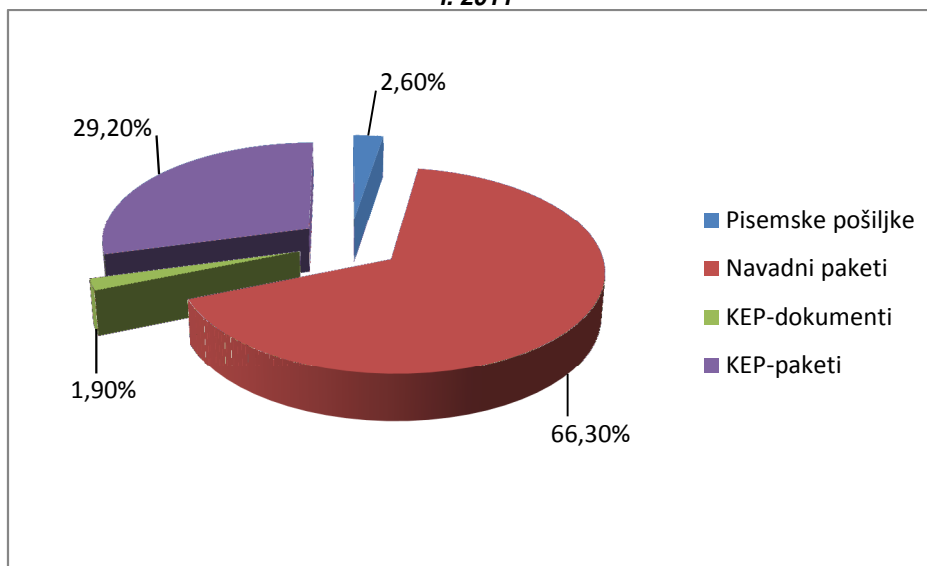
V mednarodnem poštnem prometu v odpravi (slika 33) so ostali izvajalci poštne storitve izvajali zgolj štiri (4) vrste storitve. Največji delež je predstavljal prenos navadnih paketov (58,4 %), sledi prenos KEP paketov (26,6 %). Prenos pisemskih pošiljk je bil 7,8 %, prenos KEP dokumentov pa 7,2 %. Navedeni deleži storitve so skoraj enaki deležem iz leta 2010.

**Slika 33: Deleži pošiljk v mednarodnem poštnem prometu (odprava) ostalih izvajalcev poštних storitev v I. 2011**



Tudi v mednarodnem poštnem prometu v prispetju (slika 34) so ostali izvajalci poštних storitev izvajali zgolj štiri (4) vrste storitev, pri čemer je bilo prenesenih največ navadnih paketov (66,3 %), sledi prenos KEP paketov (29,2 %), pisemskih pošiljk (2,6 %) in KEP dokumentov (1,9 %), podobno kot leto prej.

**Slika 34: Deleži pošiljk v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) ostalih izvajalcev poštних storitev v I. 2011**

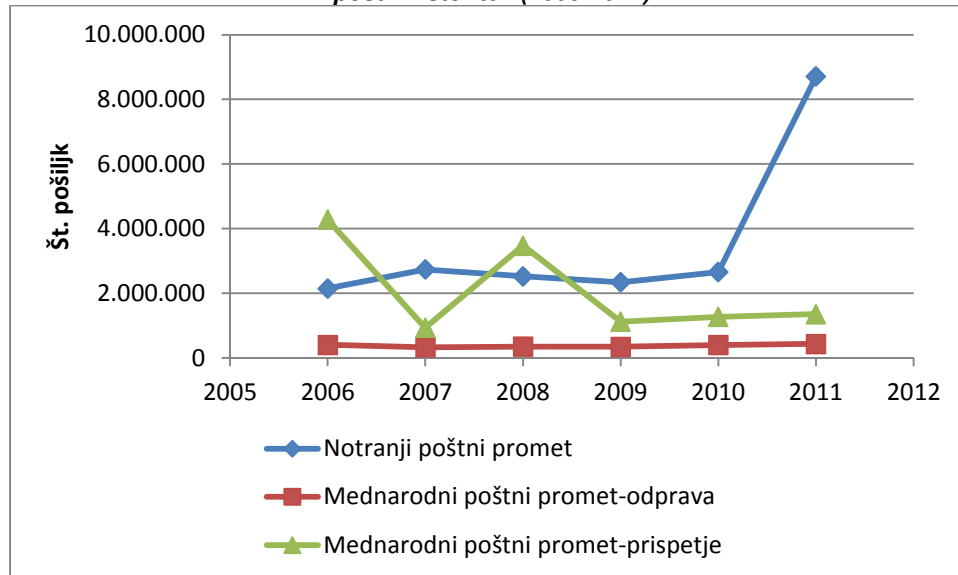


Pri primerjavi vseh prenesenih pošiljk v obdobju od leta 2006 do 2011 ostalih izvajalcev poštних storitev je v notranjem poštnem prometu je opazen trend upadanja vse od leta 2007, v letu 2010 je viden rahel porast v količini prenesenih pošiljk, medtem ko je v letu 2011 število prenesenih pošiljk naraslo za kar 3 krat, kar je kot že prej omenjeno, posledica prenesenih pisemskih pošiljk izvajalcev zamenljivih poštних storitev.

V mednarodnem poštnem prometu (prispetje) je vse od leta 2006 do 2009 opazno nenehno nihanje v številu prenesenih pošiljk, v letih 2010 in 2011 pa se je ta trend umiril.

Najbolj konstantne so količine prenesenih pošilk v mednarodnem poštnem prometu v odpravi, kjer je to število skozi vsa leta raziskav skoraj enako.

**Slika 35: Št. vseh prenesenih pošilk v notranjem in mednarodnem poštnem prometu ostalih izvajalcev poštne storitve (2006-2011)**

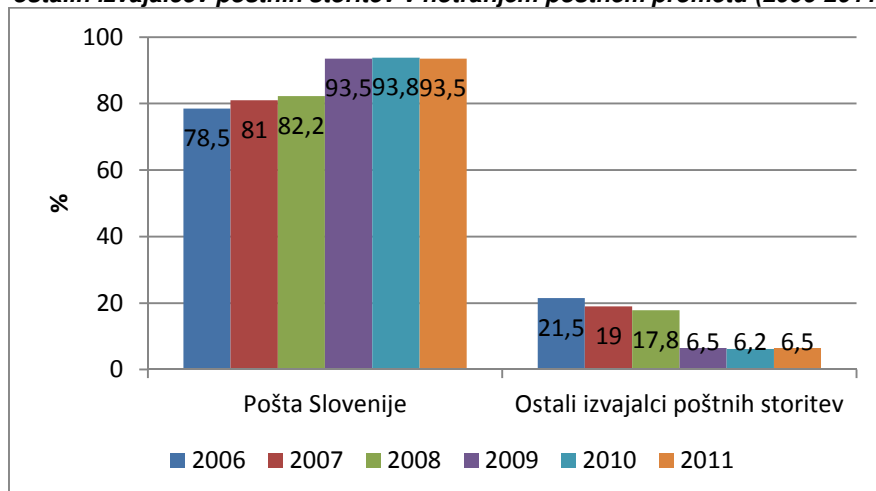


### 8.3 Primerjava izbranih storitev Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštne storitve

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

Pri prenosu paketov z dodano vrednostjo v notranjem poštnem prometu je imela Pošta Slovenije (»poslovni paket«) v letu 2011 glede na ostale izvajalce poštne storitve (KEP paketi) 93,5 % delež, ki se je v obdobju od leta 2006 neprestano rahlo dvigoval (slika 36), največ v letu 2009, in sicer za 11,3 %. V letu 2011 se je omenjeni delež zmanjšal za 0,3 %.

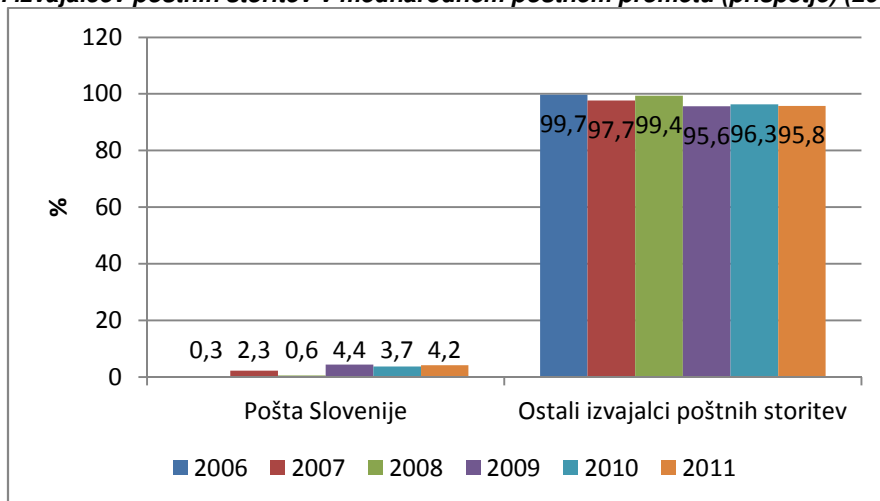
**Slika 36: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštne storitve v notranjem poštnem prometu (2006-2011)**





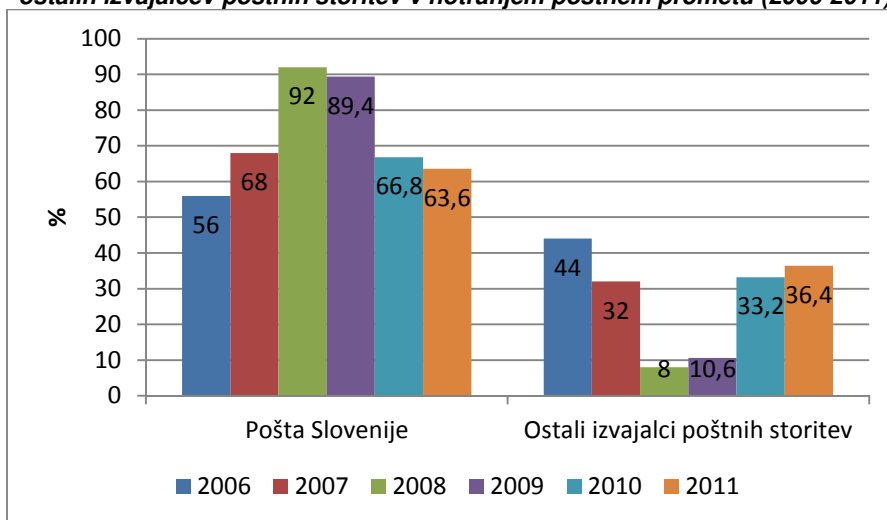
Popolnoma drugačna slika se pokaže pri prenosu paketov v mednarodnem poštnem prometu v prispetju, kjer je bil v letu 2011 delež Pošte Slovenije zgolj 4,2 %, le-ta pa v celotnem obdobju raziskav niha (slika 37). Največji skok je omenjeni delež doživel v letu 2009, ko je narasel za 3,8 %, v letu 2011 pa je doživel rahlo rast, in sicer za 0,5 %.

**Slika 37: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštних storitev v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) (2006-2011)**



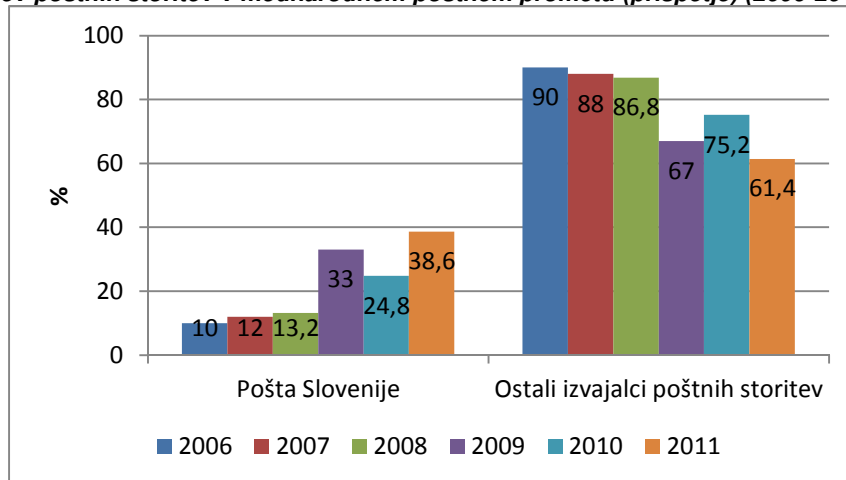
Storitev Pošte Slovenije »hitra pošta« je mogoče primerjati s storitvijo ostalih izvajalcev poštних storitev, in sicer njihovo storitvijo KEP prenosa dokumentov v notranjem poštnem prometu. Iz slike 38 je razvidno, da je imela v letu 2011 na tem segmentu trga poštних storitev Pošta Slovenije 63,6 % delež, kar je približno 3,2 % manj kot leto prej. Največji delež v tem segmentu poštних storitev je imela Pošta Slovenije v letu 2008, ko je le-ta znašal kar 92 %.

**Slika 38: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštних storitev v notranjem poštnem prometu (2006-2011)**



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 bil delež Pošte Slovenije 38,6 % in se je v primerjavi z letom 2010 povečal za 13,8 % (slika 39).

**Slika 39: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštних storitev v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) (2006-2011)**

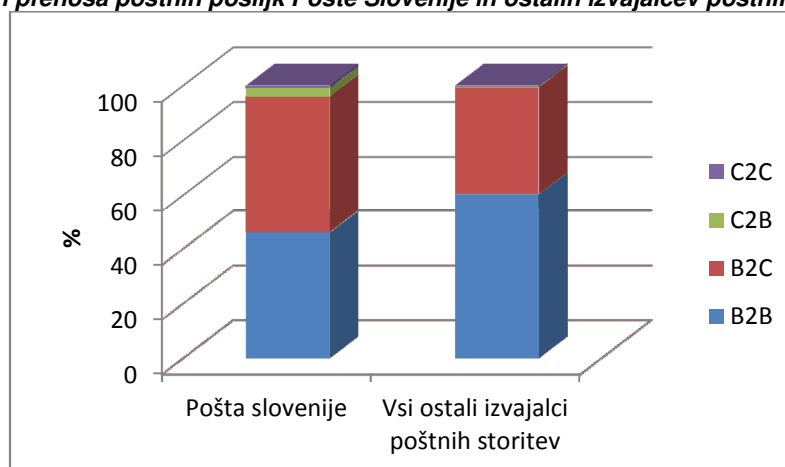


## 9. Tokovi prenosa poštних pošiljk

Tokovi prenosa poštних pošiljk se pri Pošti Slovenije večinoma gibljejo med poslovnimi uporabniki<sup>9</sup> (46 %) in med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelji in fizičnimi osebami kot naslovniki<sup>10</sup> (50 %). Izredno majhni so deleži tokov med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi subjekti kot naslovniki<sup>11</sup> (3 %) ter med zgolj fizičnimi osebami<sup>12</sup> (1 %). Podobni deleži so zabeleženi skozi vsa leta raziskav.

Pri ostalih izvajalcih poštних storitev je slika podobna pri tokovih prenosa med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi subjekti kot naslovniki (0,4 %) ter med zgolj fizičnimi osebami (0,3 %). Tokovi prenosa poštних pošiljk se večinoma gibljejo med poslovnimi uporabniki (60,3 %), ostali del tokov (39 %) pa predstavlja prenos med poslovnimi uporabniki in fizičnimi osebami. V primerjavi z letom 2010 se je močno povečal delež tokov med poslovnimi uporabniki in fizičnimi osebami, in sicer na račun zmanjšanja deleža tokov med poslovnimi uporabniki, kar je posledica predvsem uvrstitve novega izvajalca IZBERI, ki večino svojih pošiljk posreduje od poslovnih k fizičnim osebam.

**Slika 40: Tokovi prenosa poštних pošiljk Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštних storitev v I. 2011**



<sup>9</sup> B2B

<sup>10</sup> B2C

<sup>11</sup> C2B

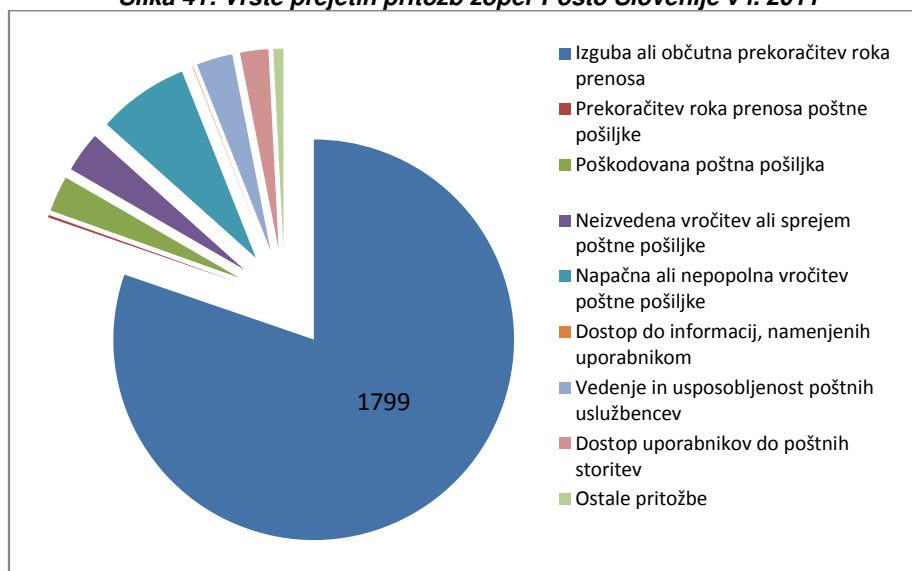
<sup>12</sup> C2C

## 10. Pritožbe

V skladu z veljavno zakonodajo<sup>13</sup> 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 poštne storitve SIST EN 14012:2004 in v letu 2009 prvič prikazala uradne podatke o pritožbah, reklamacijah in odškodninskih postopkih iz naslova izvajanja univerzalne poštne storitve za celotno leto 2008. Tudi v letu 2011 je Pošta Slovenije na enak način vodila pritožbene in odškodninske postopke.

V letu 2011 je bilo zoper Pošto Slovenije, iz naslova izvajanja univerzalne poštne storitve, vloženih 2.241 pritožb oz. reklamacij, največ zaradi izgube ali občutne prekoračitve roka prenosa, in sicer kar 80,3 % (slika 41). Večina pritožb (90 %) je bila povezanih z notranjim poštnim prometom.

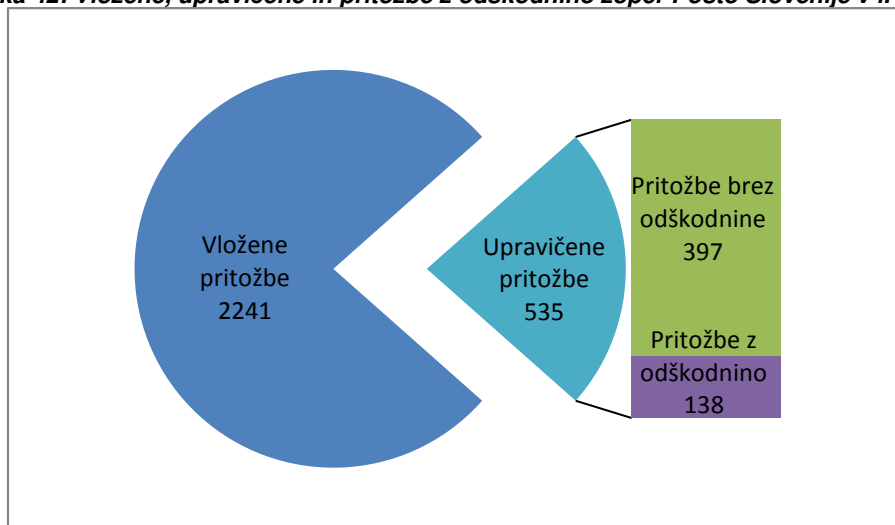
**Slika 41: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije v I. 2011**



Od vseh vloženih pritožb jih je bila dobra petina upravičenih (slika 42), od le-teh pa se je 138-tim postopek obravnave zaključil z izplačilom odškodnine (v skoraj vseh primerih zaradi prekoračitve roka prenosa).

<sup>13</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).

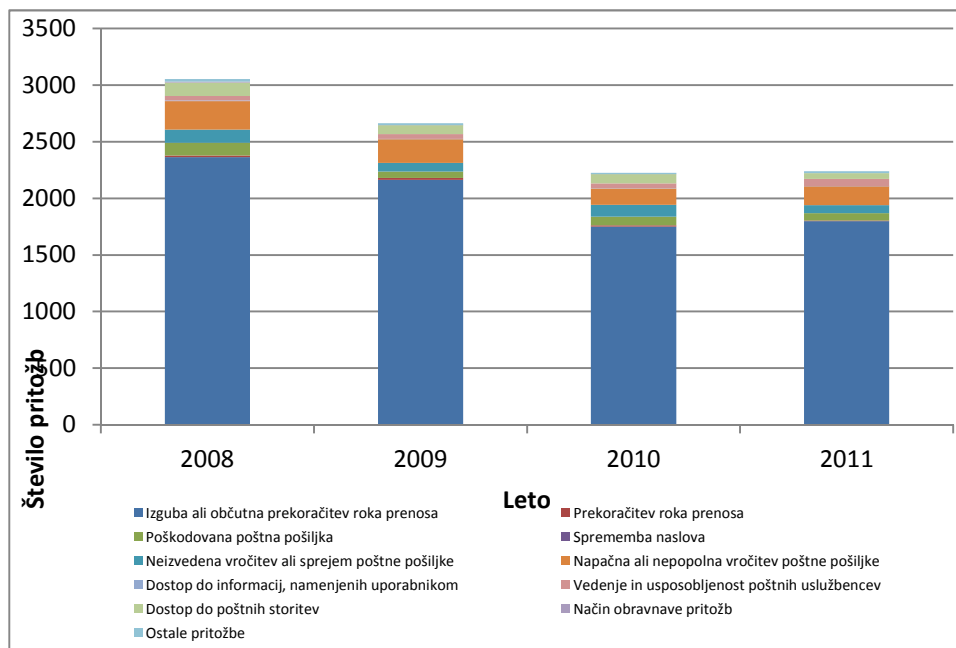
**Slika 42: Vložene, upravičene in pritožbe z odškodnino zoper Pošto Slovenije v I. 2011**



Povprečen čas, potreben za izdajo končnega poročila o postopku obravnave vseh vrst pritožb je bil 5,96 dneva, za izplačilo odškodnine, ki se šteje od dne, ko je bila pritožba sprejeta, pa 17 dni.

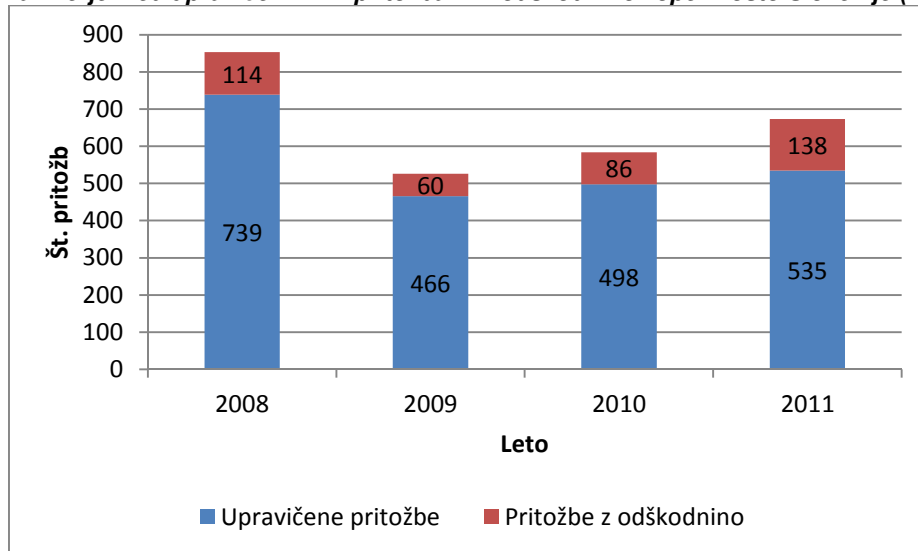
Število prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije, glede izvajanja univerzalne poštne storitve, vseskozi upada. V letu 2009 se je v primerjavi z letom 2008 zmanjšalo za skoraj 22 %, v letu 2010 še za dobrih 16 % (slika 43), v letu 2011 pa je bilo v primerjavi z letom prej 16 pritožb manj. Glede na samo vrsto pritožb pa je razmerje v vseh letih primerjave podobno.

**Slika 43: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije (2008 – 2011)**



Razmerje v številu upravičenih pritožb in pritožb z odškodnino je vseh letih raziskave skoraj identično (slika 44).

**Slika 44: Razmerje med upravičenimi in pritožbami z odškodnino zoper Pošto Slovenije (2008 – 2011)**



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, medtem ko se je v letu 2010 nekoliko zmanjšal. Vidna je dokajšnja razlika v številu prejetih pritožb iz naslova prenosa paketov v notranjem poštnem prometu v letu 2009 (v primerjavi z letom 2008), medtem ko je ta delež v letu 2010 manjši v primerjavi z letom poprej.

**Slika 45: Deleži pritožb glede na skupno število prenesenih pošilk v obdobju 2008 – 2011 (v %)**

	2008	2009	2010	2011
<b>Pisma – notranji poštni promet</b>	<b>0,0012</b>	<b>0,0011</b>	<b>0,0007</b>	<b>0,0008</b>
<b>Paketi – notranji poštni promet</b>	<b>0,0386</b>	<b>1,4717</b>	<b>0,9821</b>	<b>1,0610</b>
<b>Pisma – mednarodni poštni promet</b>	<b>0,0023</b>	<b>0,0025</b>	<b>0,0019</b>	<b>0,0034</b>
<b>Paketi – mednarodni poštni promet</b>	<b>0,3915</b>	<b>0,3543</b>	<b>0,2475</b>	<b>0,8362</b>

V primerjavi z letom 2008 se je povprečen čas, potreben za izdajo končnega poročila o postopku obravnave vseh vrst pritožb v letu 2009 podaljšal za 0,66 dneva, v letu 2010 za kar 13,21 dneva, v letu 2011 je omenjeni čas znašal 5,96 dneva.

Povprečen čas za izplačilo odškodnine se je v letu 2009 v primerjavi z letom prej skrajšal za 8,23 dneva, v letu 2010 povečal za 3,2 dni, v letu 2011 pa je znašal 17 dni.

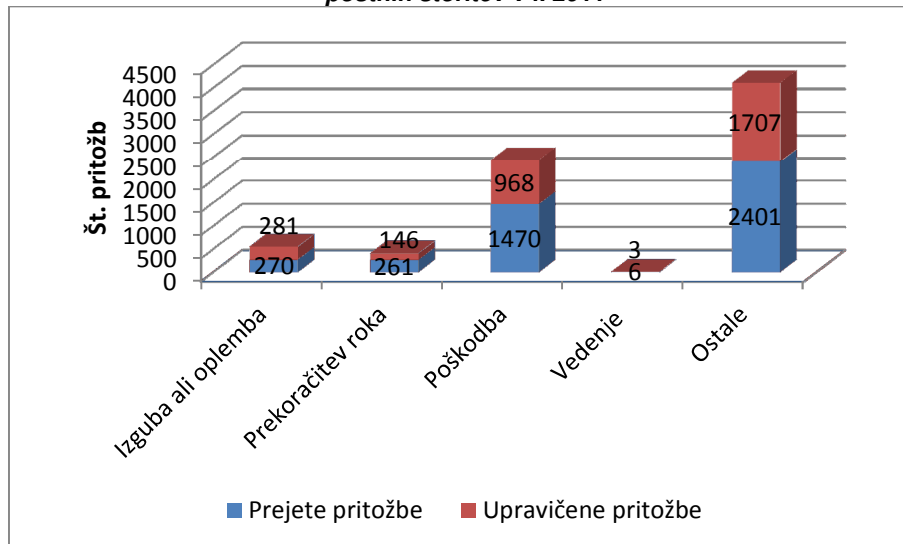
V primeru ostalih izvajalcev poštnih storitev je slika nekoliko drugačna, saj je bilo glede na skupno število vseh vloženih pritožb zoper ravnanje teh izvajalcev kar 70 % upravičenih, kar je za kar 40 % več kot leta 2010.

Razdelitev prejetih in upravičenih pritožb glede na vrsto pritožbe je prikazana na sliki 44, iz katere je razvidno, da je bilo največ pritožb vloženih zaradi razlogov, ki niso bili ponujeni v okviru vprašalnika, največ le-teh pa se nanaša na poškodovane pošiljke (48 %), velik je tudi delež pritožb, ki se po svojem značaju niso uvrstile med navedene vrste pritožb (39,9 %). V



tem primeru gre predvsem za pritožbe v povezavi s cenami storitev enega izmed izvajalcev. Najmanj pritožb je bilo vloženih zaradi vedenja zaposlenih (0,3 %).

**Slika 46: Št. prejetih in upravičenih pritožb (glede na vrsto pritožbe) zoper ravnanje ostalih izvajalcev poštних storitev v I. 2011**



Med navedenimi ostalimi izvajalci poštних storitev ni bilo upoštevanih izvajalcev zamenljivih poštних storitev, saj zoper njih v letu 2011 ni bilo vloženih pritožb.

## 11. Kakovost

Kakovost prenosa poštних pošiljk je na dokaj visoki ravni, saj osem (8) izvajalcev poštних storitev v svoje poslovanje vključuje vse bistvene elemente kakovosti: sledenje, merjenje rokov prenosa, zavarovanje in standarde kakovosti storitev, kar je dva več kot leta 2010.

Merjenje rokov prenosa poštних pošiljk je v letu 2011 zagotavljalo trinajst izvajalcev (13), zavarovanje pošiljk dvanajst (12) izvajalcev, eden manj pa tudi sledenje.

Potrebno je poudariti, da noben izmed izvajalcev zamenljivih poštних storitev v svojem poslovanju ne vključuje nobenega izmed bistvenih elementov kakovosti, z izjemo MAKSMAIL-a, ki meri kakovost prenosa poštних pošiljk.

**Slika 47: Kakovost poštnih storitev v Sloveniji v l. 2011**

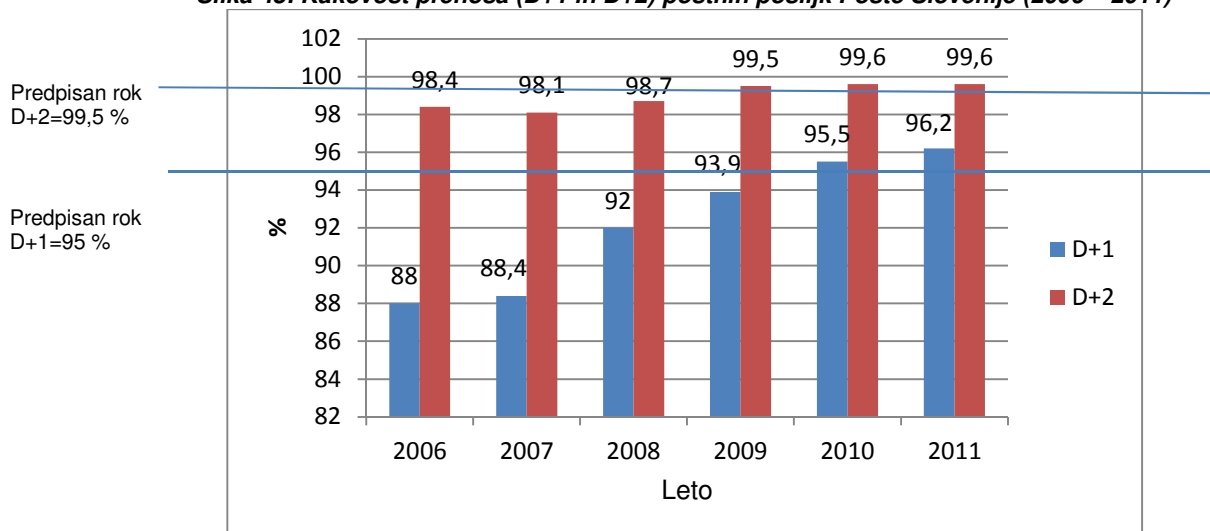
Naziv podjetja	Sledenje	Merjenje rokov	Zavarovanje	Standardi
ADI LAMPRET	DA	DA	DA	NE
Business Express	DA	DA	DA	DA
CETIS	NE	NE	NE	NE
City Express	DA	DA	DA	DA
DHL Express	DA	DA	DA	DA
DOORTODOOR	NE	DA	DA	NE
DPD	DA	DA	DA	NE
EKSPRESNA DOSTAVA	DA	DA	DA	NE
EPPS	NE	NE	NE	NE
GLS	DA	DA	DA	DA
IZBERI	DA	DA	DA	DA
KRO	NE	NE	NE	NE
MAKSMAIL	NE	DA	NE	NE
TNT Express Worldwide	DA	DA	DA	DA
UPS Adria	DA	DA	DA	DA
Pošta Slovenije	DA	DA	DA	DA

S 1. januarjem 2006 je Pošta Slovenije, glede na zahteve standarda SIST EN 13850:2004 (v nadaljevanju: standard), pričela z merjenjem kakovosti prenosa poštnih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu. Revidirani rezultati merjenja za leto 2011 so bili naslednji:

- v enem delovnem dnevu (D+1) je bilo prenesenih 96,2 % pošiljk korespondence,
- v dveh delovnih dneh (D+2) je bilo prenesenih 99,6 % pošiljk korespondence in
- v treh delovnih dneh (D+3) je bilo prenesenih 99,9 % pošiljk korespondence.

Kakovost prenosa poštnih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije v obdobju od leta 2006 do 2011 je prikazana na spodnji sliki.

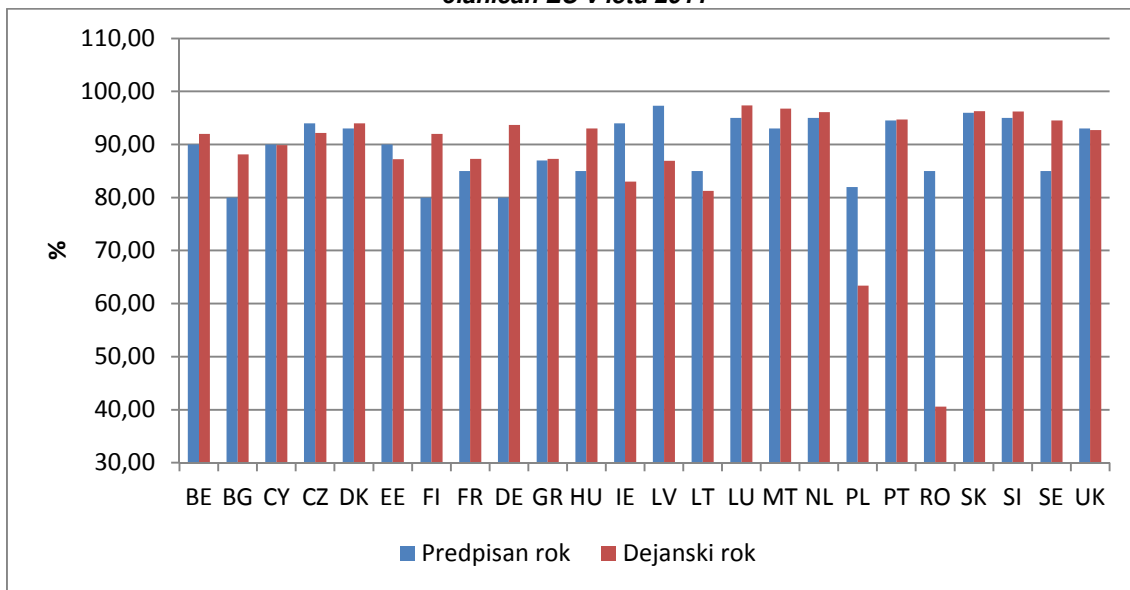
**Slika 48: Kakovost prenosa (D+1 in D+2) poštnih pošiljk Pošte Slovenije (2006 – 2011)**



Pošta Slovenije je v letu 2010 prvič od pričetka uradnega merjenja kakovosti prenosa poštne korespondence v notranjem poštnem prometu, glede na zahteve standarda, dosegla predpisane časovne roke, prav tako pa tudi v letu 2011.

Glede na trenutno znane rezultate se je Republika Slovenija med 24<sup>14</sup> državami članicami EU v letu 2011 uvrstila na 4. mesto, enako kot leta 2010. Omenjeni rezultat je kar za osem mest boljši kot leta 2009 in daleč najboljši rezultat vse od pričetka uradnega merjenja (slika 49).

**Slika 49: Predpisani in dejanski roki prenosa poštne korespondence v roku D+1 v 24 državah članicah EU v letu 2011**



Poleg kakovosti prenosa pisemskih pošilk pa je Pošta Slovenije zakonsko<sup>15</sup> zavezana tudi k merjenju kakovosti prenosa poštne korespondence v notranjem poštnem prometu, in sicer glede na zahteve tehničnega poročila SIST-TP CEN/TR 15472:2007<sup>16</sup>. Pošta Slovenije mora v enem mesecu prenesti vsaj 80% poštne korespondence v dveh delovnih dneh (D+2) in vsaj 95% poštne korespondence v treh delovnih dneh (D+3).

Revidirani rezultati kakovosti prenosa poštne korespondence v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije za leto 2011 bili:

**D + 2 = 98,85 %**

V dveh delovnih dneh od dneva oddaje je bilo prenesenih 98,85 % poštne korespondence.

**D + 3 = 100 %**

Vsi poštne korespondence so bili preneseni v treh delovnih dneh od oddaje.

<sup>14</sup> Avstrija in Italija nista posredovali rezultatov merjenja kakovosti prenosa, v Španija pa ne izvajajo merjenja kakovosti prenosa v roku D+1 temveč D+3.

<sup>15</sup> Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št 47/2010)

<sup>16</sup> Merjenje časa prenosa paketov z uporabo sistema sledenja "track and trace" (Measurement of transit times for parcels by the use of a track and trace system).

## 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 Republiki Sloveniji.

V letu 2011 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 2011, so prikazani v agregatni obliki, saj je nekaj izvajalcev poštних storitev omenjene podatke označilo kot poslovno skrivnost, eden 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 2011 delilo 16 izvajalcev, kar je pet (5) več kot leto poprej. Zaradi odprtja trga konkurenci, kot posledica liberalizacije, je na trgu poštних storitev v Republiki Sloveniji pričelo z izvajanjem zamenljivih poštних storitev pet (5) podjetij, štirje izmed njih so s Pošto Slovenije podpisali pogodbo za dostop do poštne infrastrukture ali storitev iz nabora univerzalne poštne storitve. Poleg teh izvajalcev pa so bili v tem letu na trgu poštних storitev dejavni novi trije (3) izvajalci poštних storitev, trije (3) pa v letu 2011 niso izvajali nobenih poštних storitev.

Primerjava rezultatov analize poslovanja izvajalcev poštних storitev v letu 2011 z letom 2010, kaže naslednje ugotovitve:

- Povečanje števila izvajalcev poštних storitev, kot posledica liberalizacije trga poštних storitev v Republiki Sloveniji (stran 4).
- Padec števila zaposlenih v poštni dejavnosti (stran 8, 9).
- Občutno povečanje števila motornih vozil Pošte Slovenije (stran 10).
- Dokajšne povečanje števila vozil na električni pogon Pošte Slovenije (stran 10).
- Ena kontaktna točka manj Pošte Slovenije (stran 11).
- Občutno zmanjšanje števila nameščenih izpostavljenih predalčnikov Pošte Slovenije (stran 12, 13).
- Občutno zmanjšanje števila nameščenih poštних nabiralnikov Pošte Slovenije (stran 12).
- Ustaljeno število poslovalnic izvajalcev poštних storitev, izvzemajoč Pošto Slovenije (stran 13).
- Občutno zmanjšanje števila lastnih in najetih vozil izvajalcev poštних storitev, izvzemajoč Pošto Slovenije (stran 14).
- Prihodki iz naslova izvajanja poštних storitev so se povečali za skoraj 15 %, posledica višjih prihodkov ostalih izvajalcev poštних storitev, prihodki Pošte Slovenije so se nekoliko povečali (stran 15).
- Povečanje razlike v deležu prihodkov Pošte Slovenije glede na prihodke ostalih izvajalcev poštних storitev v prid slednjih (stran 16).
- Ustaljen nivo ponudbe storitev izvajalcev poštних storitev, izvzemajoč Pošto Slovenije (stran 16, 17).
- Dokajšen padec števila izvedenih storitev v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v notranjem poštнем prometu Pošte Slovenije, medtem ko je v mednarodnem prometu zabeležena rahla rast (stran 19).
- Padec v prenosu pisemskih pošilk v notranjem poštнем prometu Pošte Slovenije in rahla rast v prenosu te vrste pošilk v mednarodnem poštнем prometu (stran 21).
- Občutna rast števila prenesenih pošilk direktne pošte (stran 21).

- Občutno povečanje števila vseh prenesenih pošiljk ostalih poštних storitev v notranjem in mednarodnem poštnem prometu, izvzemajoč Pošto Slovenije (stran 23).
- Rahlo znižanje deleža storitev »poslovni paket« Pošte Slovenije v primerjavi s KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštних storitev v notranjem poštnem prometu (stran 27).
- Rahlo znižanje deleža storitev »poslovni paket« Pošte Slovenije v primerjavi s KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštних storitev v mednarodnem poštnem prometu (stran 28).
- Rahlo znižanje deleža storitev »hitra pošta« Pošte Slovenije v primerjavi s KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštних storitev v notranjem poštnem prometu (stran 28).
- Občutno povečanje deleža storitev »hitra pošta« Pošte Slovenije v primerjavi s KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštних storitev v mednarodnem poštnem prometu (stran 29).
- Ustaljeni tokovi prenosa poštних pošiljk glede na prejemnike in pošiljatelje (stran 29).
- Rahlo znižanje števila pritožb zoper izvajanje univerzalne poštne storitve Pošte Slovenije (strani 30, 31, 32).
- Ustaljen nivo vloženih in upravičenih pritožb zoper izvajalce poštних storitev, izvzemajoč Pošto Slovenije (stran 33).
- Ustaljen nivo kakovosti izvajanja poštних storitev (stran 34).
- Dosežena predpisana kakovost prenosa poštних pošiljk korespondence in poštних paketov v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije (stran 34).