



**APEK**

Agencija za pošto in elektronske  
komunikacije Republike Slovenije

# **ANALIZA TRGA POŠTNIH STORITEV V REPUBLIKI SLOVENIJI V I. 2006**

**Ljubljana; junij 2007**

---



## Kazalo vsebine:

Uvod.....	3
Stanje na trgu poštних storitev v Sloveniji v I. 2006 .....	4
1. Podatki o zaposlenih.....	6
2. Omrežje .....	8
2.1 Pošta Slovenije.....	8
2.2 Izvajalci poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom .....	10
3. Finančni rezultati.....	12
4. Število pošilk .....	13
4.1 Pošta Slovenije.....	13
4.2 Izvajalci poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom .....	14
4.3 Primerjava izbranih storitev Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom .....	16
5. Tokovi prenosa poštних pošilk.....	18
6. Pritožbe.....	18
7. Kakovost prenosa poštних pošilk .....	19
Zaključek.....	20

## Kazalo slik:

<i>Slika 1: Delež prihodkov izvajalcev poštних storitev glede na prihodek vseh podjetij v RS v I. 2006.....</i>	<i>4</i>
<i>Slika 2: Delež prihodkov izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom glede na prihodek Pošte Slovenije v I. 2006.....</i>	<i>5</i>
<i>Slika 3: Deleži prihodkov izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom glede na prihodek Pošte Slovenije (2004 – 2006).....</i>	<i>5</i>
<i>Slika 4: Delež prihodkov izvajalcev poštних storitev v izbrani gospodarski dejavnosti.....</i>	<i>6</i>
<i>Slika 5: Delež zaposlenih pri izvajalcih poštних storitev glede na št. vseh zaposlenih v RS v I. 2006 ....</i>	<i>6</i>
<i>Slika 6: Št. zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri izvajalcih poštних storitev z ugotovitvenim sklepom glede na št. zaposlenih pri Pošti Slovenije.....</i>	<i>7</i>
<i>Slika 7: Št. zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri izvajalcih poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v obdobju od I. 2004 do I. 2006 .....</i>	<i>7</i>
<i>Slika 8: Delež zaposlenih v poštni dejavnosti glede na zaposlene v izbrani dejavnosti.....</i>	<i>7</i>
<i>Slika 9: Št. premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije (2004 – 2006) .....</i>	<i>8</i>
<i>Slika 10: Naprave Pošte Slovenije (2005 – 2006) .....</i>	<i>9</i>
<i>Slika 11: Število nameščenih izpostavljenih predalčnikov v Sloveniji (2002 – 2006).....</i>	<i>9</i>
<i>Slika 12: Št. poslovalnic izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom (2004 – 2006).....</i>	<i>10</i>
<i>Slika 13: Št. sortirnih centrov in skladišč izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom.....</i>	<i>10</i>
<i>Slika 14: Št. premičnih delovnih sredstev izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v I. 2006 .....</i>	<i>11</i>
<i>Slika 15: Delež lastnih in najetih motornih vozil izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom.....</i>	<i>11</i>
<i>Slika 16: Št. motornih vozil izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom (2005-2006) .....</i>	<i>12</i>
<i>Slika 17: Prihodki izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom (2004 – 2006).....</i>	<i>12</i>
<i>Slika 18: Delež pošilk v okviru univerzalne poštne storitve (2005 – 2006).....</i>	<i>13</i>
<i>Slika 19: Deleži najpomembnejših drugih poštних storitev Pošte Slovenije v I. 2006.....</i>	<i>14</i>
<i>Slika 20: Notranji in mednarodni poštni promet – storitev KEP dokumenti in paketi v I. 2006.....</i>	<i>15</i>
<i>Slika 21: Deleži izvajalcev v prenosu dokumentov (KEP) v notranjem poštнем prometu v I. 2006 .....</i>	<i>15</i>
<i>Slika 22: Deleži izvajalcev v prenosu paketov (KEP) v notranjem poštнем prometu v I. 2006 .....</i>	<i>16</i>
<i>Slika 23: Primerjava v številu prenesenih KEP dokumentov in paketov v notranjem in mednarodnem poštнем prometu (2005 – 2006) .....</i>	<i>16</i>
<i>Slika 24: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v notranjem poštнем prometu v I. 2006.....</i>	<i>17</i>
<i>Slika 25: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v notranjem poštнем prometu v I. 2006.....</i>	<i>17</i>
<i>Slika 26: Tokovi prenosa poštних pošilk izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom in Pošte Slovenije v I. 2006.....</i>	<i>18</i>
<i>Slika 27: Vrste prejetih pritožb zoper izvajalce poštних storitev z ugotovitvenim sklepom (2005 - 2006) .....</i>	<i>19</i>
<i>Slika 28: Kakovost prenosa poštних pošilk v I. 2006 .....</i>	<i>19</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 pristojnostmi, določenimi s 5. točko prvega odstavka 41. člena Zakona o poštnih storitvah (Ur. l. RS, št. 102/04 – uradno prečiščeno besedilo) je Agencija pripravila vprašalnik, z namenom analizirati trg poštnih storitev v Republiki Sloveniji v letu 2006 in obenem pridobljene podatke primerjati z rezultati raziskav v letih 2004 in 2005.

Analiza je bila izvedena na podlagi podatkov, ki smo jih s pomočjo vprašalnikov pridobili od izvajalcev poštnih storitev v Sloveniji in javno dostopnih podatkov. Vprašalnik smo posredovali na naslove naslednjih podjetij, ki smo jih v letu 2006 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.
- INTEREUROPA d.d.
- OD VRAT DO VRAT d.o.o. DOOR TO DOOR L.t.d.
- POŠTA SLOVENIJE d.o.o.
- SPEED d.o.o.
- TNT Express Worldwide, d.o.o.

Na trgu poštnih storitev je 15.09.2006 s svojim poslovanjem pričel izvajalec poštnih storitev OD VRAT DO VRAT d.o.o. DOOR TO DOOR L.t.d. (v nadaljevanju: OD VRAT DO VRAT). Podatki tega podjetja so v celoti vključeni v poglavjih 1, 2, 4, 5 in 7, podatke v okviru poglavij 3 in 6 pa smo prikazali posebej. Pri tem je potrebno tudi število pošiljk (poglavje 4) tega izvajalca obravnavati s pridržkom, saj ne odraža dejanskega deleža tega podjetja na trgu poštnih storitev v Sloveniji v letu 2006.

Podjetje Trimček kurirska služba Ivan Primožič s.p. je v letu 2006 prenehalo z izvajanjem poštnih storitev. V primerjalnih tabelah to podjetje ni vključeno, saj je bil njihov delež na trgu poštnih storitev v letu 2004 in 2005 zanemarljiv (0,03 %).

V letu 2006 je bilo podjetje DOOR-TO-DOOR d.o.o. prevzeto s strani družbe TNT Express Worldwide, d.o.o. Po izvedeni pripojitvi, ter v skladu z interno politiko družbe TNT, je 12.12.2006 družba spremenila glavno dejavnost v Cestni tovorni promet (šifra dejavnosti: 60.240). V primerjalnih tabelah z letoma 2004 in 2005 so podatki tega podjetja označeni kot podatki družbe TNT Express Worldwide, d.o.o., dejansko pa so to podatki takrat še obstoječe družbe DOOR-TO-DOOR d.o.o.

Odgovore smo prejeli od vseh 11 podjetij ter s tem dosegli 100 % zastopanost v raziskavi.

Cilj analize je bil pripraviti celovit prikaz trga poštnih storitev v Republiki Sloveniji v letu 2006, in sicer s pomočjo sklopov vprašanj, katerih odgovori naj bi prikazali sliko stanja na trgu poštnih storitev v Sloveniji.

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

1. Podatki o zaposlenih osebah
2. Omrežje
3. Finančni rezultati
4. Število pošiljk
5. Tokovi prenosa poštnih pošiljk
6. Pritožbe
7. Kakovost poštnih pošiljk

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 nanašata na omrežje in število pošiljk. Pošta Slovenije pri svojem delu uporablja drugačna delovna sredstva, pa tudi njen obseg poštnih storitev je bistveno drugačen od ostalih izvajalcev poštnih storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom. Pridobljene rezultate smo tako prikazali ločeno. Edina mogoča primerjava je bila možna pri storitvi »poslovni paket« in »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP<sup>1</sup> storitve prenosa paketov in dokumentov ostalih izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom, rezultate smo prikazali v posebnem poglavju.

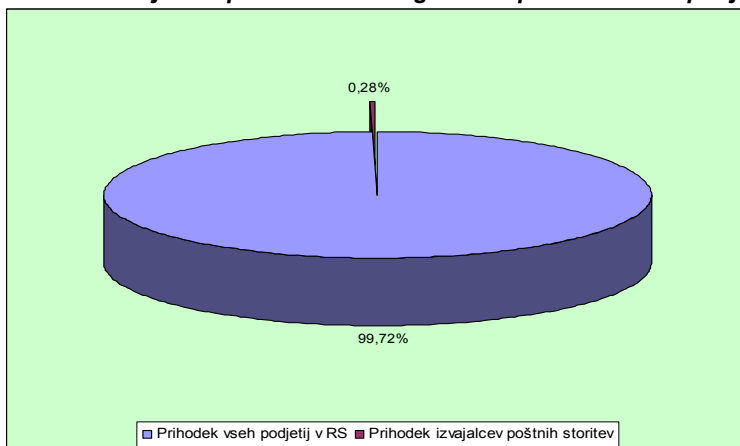
Pri končnih rezultatih analize oziroma pri prikazu števila pošiljk izvajalcev poštnih storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom je bilo potrebno del rezultatov prikazati v agregatni obliki, saj sta dve podjetji nekatere podatke označili kot poslovno skrivnost.

## Stanje na trgu poštnih storitev v Sloveniji v I. 2006

V Poslovnem registru Republike Slovenije je bilo na dan 31.12.2006 vpisanih 49.534 gospodarskih družb<sup>2</sup>, podatke iz letnih poročil za leto 2006 pa je Agenciji za javnopravne evidence in storitve (v nadaljevanju: AJPES) predložilo 45.330 gospodarskih družb<sup>3</sup>. Te so v letu 2006 ustvarile 16.021.400 milijonov tolarjev (66.856 milijonov evrov) prihodka, kar je približno 10 % več kot leta 2005.

Izvajalci poštnih storitev so ustvarili 45.397.339.000 tolarjev (189.439.742 evrov) prihodkov iz naslova izvajanja poštnih dejavnosti, to je za skoraj 9 % več kot leta 2005. Na ravni celotnih prihodkov v Sloveniji v letu 2006 predstavlja delež prihodkov iz poštnih dejavnosti 0,28 % (slika 1), kar je približno enako kot leto poprej.

**Slika 1: Delež prihodkov izvajalcev poštnih storitev glede na prihodek vseh podjetij v RS v I. 2006**



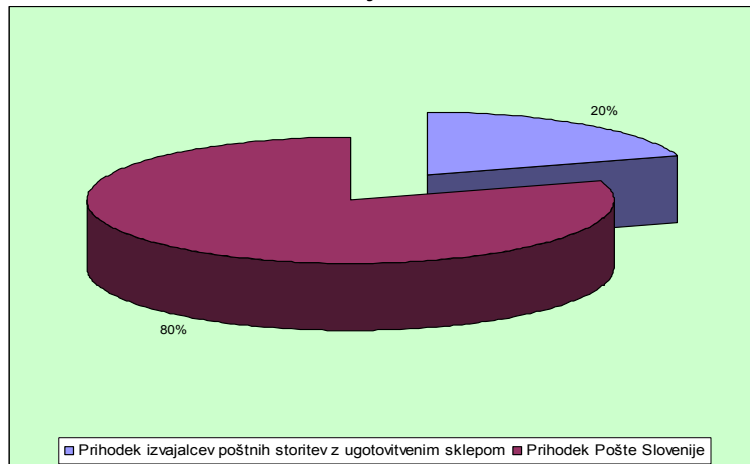
<sup>1</sup> KEP storitve vključujejo kurirske, ekspresne in paketne storitve. Poštna pošiljka mora biti zavarovana za primer izgube, izropanja, kraje ali poškodbe, uporabnik poštnih storitev pa prejme dokazilo o poslani oziroma vročeni poštni pošiljki.

<sup>2</sup> Vir: AJPES: Zbirni podatki Poslovnega registra Slovenije o številu poslovnih subjektov v PRS po stanju na dan 31.12.2006.

<sup>3</sup> Vir: AJPES: Informacija o poslovanju gospodarskih družb in zadrug v RS v I. 2006.

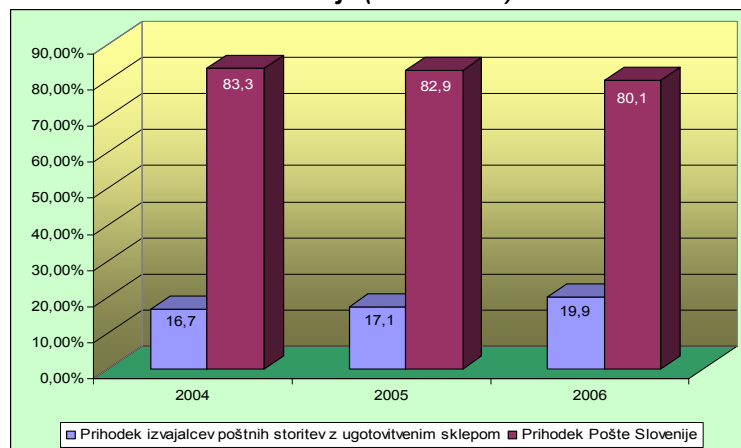
V vsoti prihodkov vseh izvajalcev poštnih storitev predstavlja največji delež prihodek Pošte Slovenije (slika 2), ki pa se je v primerjavi z letom 2005 zmanjšal za slabe 3 %.

**Slika 2: Delež prihodkov izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom glede na prihodek Pošte Slovenije v I. 2006**



Pri primerjavi deležev prihodkov izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom s prihodkom Pošte Slovenije, v obdobju od leta 2004 do 2006, je razvidno rahlo zmanjševanje razlike v omenjenih deležih v prid izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom (slika 3).

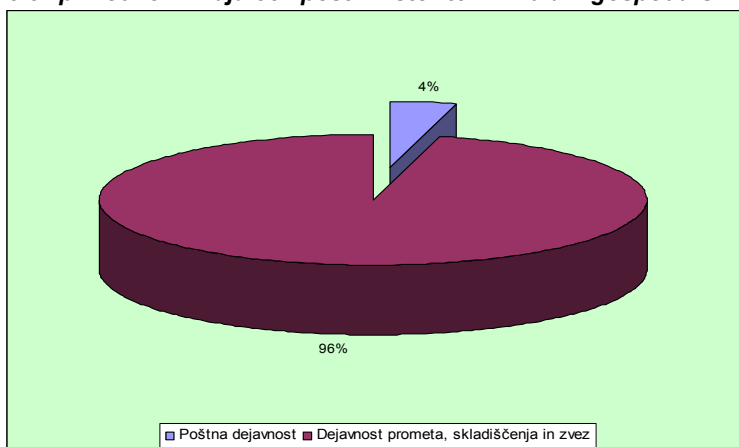
**Slika 3: Deleži prihodkov izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom glede na prihodek Pošte Slovenije (2004 – 2006)**



Delež, ki ga ima poštna dejavnost v okviru dejavnosti prometa, skladiščenja in zvez<sup>4</sup> je približno 4 % (slika 4) in je podoben kot v letu 2005.

<sup>4</sup> Vir: SKD Standardna klasifikacija dejavnosti; Šifra kategorije: I

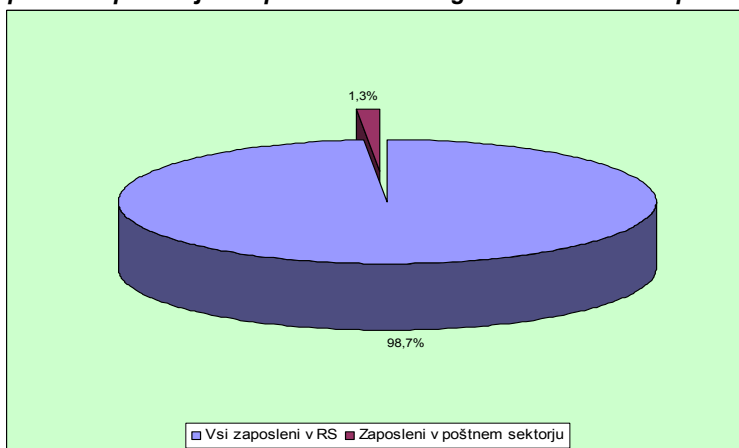
**Slika 4: Delež prihodkov izvajalcev poštne storitev v izbrani gospodarski dejavnosti**



## 1. Podatki o zaposlenih

V Sloveniji je poštni sektor, na dan 31.12.2006, za izvajanje izključno poštne storitve, zaposloval 6.495 oseb, kar predstavlja približno 1,3 % vseh zaposlenih v državi (slika 5), enako kot leto poprej. Skupno število vseh zaposlenih v Sloveniji se je v primerjavi z letom 2005 povečalo za približno 4 %, enak odstotek rasti je viden tudi v poštne dejavnosti. Največji delež zaposlenih v tej dejavnosti ima Pošta Slovenije, kjer je bilo za izvajanje poštne storitve zaposlenih 6.057 oseb<sup>5</sup>.

**Slika 5: Delež zaposlenih pri izvajalcih poštne storitve glede na št. vseh zaposlenih v RS v I. 2006**



V primerjavi s Pošto Slovenije je delež ostalih izvajalcev poštne storitve na področju zaposlovanja približno 6,7 %, kar je podobno kot leta 2005 (slika 6). Pri tem podjetja TNT Express Worldwide<sup>6</sup>, DHL Express in OD VRAT DO VRAT skupaj zaposlujejo več oseb za izvajanje poštne storitve kot vsi ostali izvajalci poštne storitve z ugotovljenim sklepom skupaj (slika 7).

V primerjavi z letom 2005 se je število zaposlenih pri izvajalcih poštne storitve z ugotovljenim sklepom povečalo za skoraj 24 %. Najopaznejše je povečanje števila zaposlenih pri podjetju TNT Express Worldwide (za skoraj 70 %). Pri omenjenem podjetju je

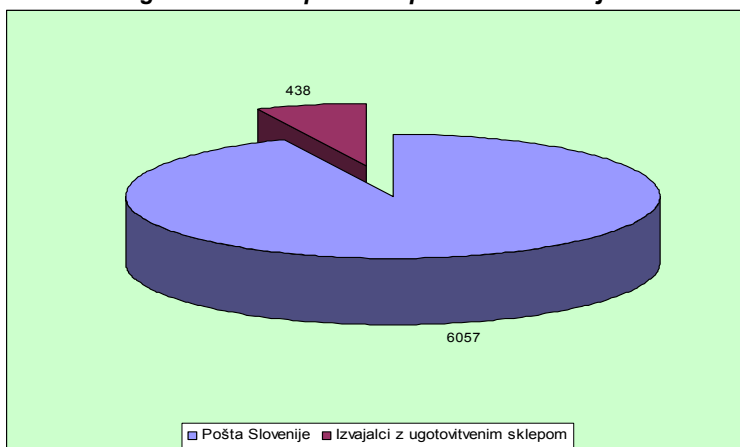
<sup>5</sup> Skupno število vseh zaposlenih pri Pošti Slovenije je 6.723.

<sup>6</sup> V letu 2005 je podjetje poslovalo pod imenom DOOR-TO-DOOR.

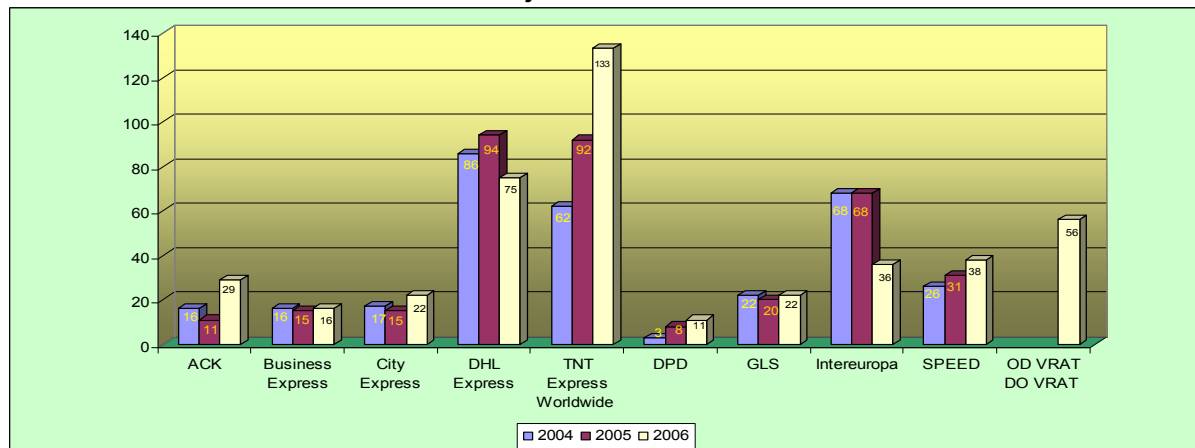
v obdobju od leta 2004 do 2006 opazna stalna rast števila zaposlenih. Podoben trend je opaziti tudi pri podjetjih ACK, City Express in SPEED. Po številu zaposlenih je na visokem tretjem mestu novo nastalo podjetje OD VRAT DO VRAT.

Nasprotno pa se je število zaposlenih za izvajanje poštne storitve pri podjetju Intereuropa skoraj prepolovilo (podatke je to podjetje posredovalo zgolj za njihovo Filialo UPS na letališču Brnik).

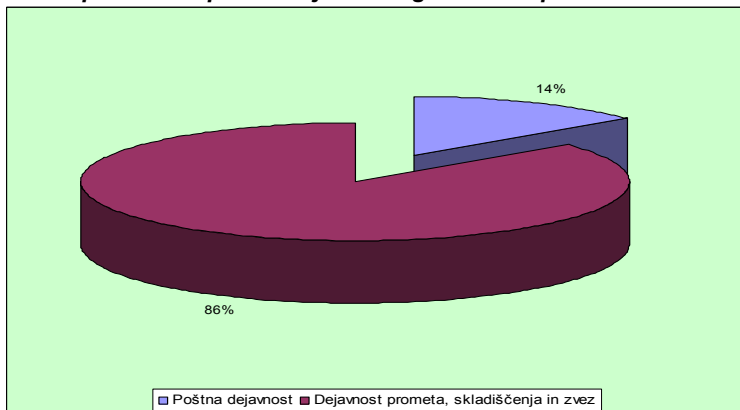
**Slika 6: Št. zaposlenih za izvajanje poštne storitve pri izvajalcih poštne storitve z ugotovitvenim sklepom glede na št. zaposlenih pri Pošti Slovenije**



**Slika 7: Št. zaposlenih za izvajanje poštne storitve pri izvajalcih poštne storitve z ugotovitvenim sklepom v obdobju od I. 2004 do I. 2006**



**Slika 8: Delež zaposlenih v poštne dejavnosti glede na zaposlene v izbrani dejavnosti**



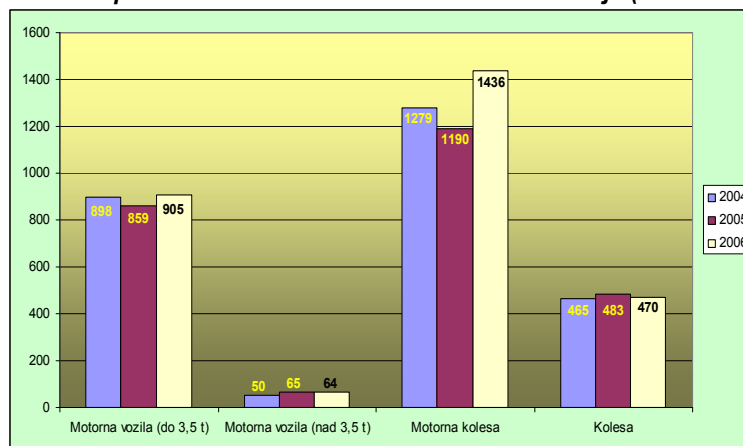
V letu 2006 je bil delež zaposlenih v poštni dejavnosti, glede na zaposlene v dejavnosti prometa, skladiščenja in zvez, na ravni iz leta 2005 in je znašal dobrih 14 % (slika 8).

## 2. Omrežje

### 2.1 Pošta Slovenije

V letu 2006 je Pošta Slovenije, v primerjavi z letom 2005, občutno povečala število motornih koles in motornih vozil s skupno težo nosilnosti do 3,5 t. Število motornih vozil s skupno težo nosilnosti nad 3,5 t se je zmanjšalo za eno vozilo (1), prav tako pa se je nekoliko zmanjšalo tudi število koles (slika 9).

**Slika 9: Št. premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije (2004 – 2006)**



Število nepremičnih delovnih sredstev, oziroma kontaktnih točk Pošte Slovenije, je nemogoče primerjati s številom poslovalnic ter sortirnih centrov in skladišč ostalih desetih (10) izvajalcev poštnih storitev, saj je razdelitev pri Pošti Slovenije vezana na izpolnitev zahtev iz 2. člena Pravilnika o kakovosti in načinu izvajanja univerzalne poštno 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 poštnih storitev, lahko organizirana kot:

- Pošta
- Pogodbena pošta
- Posebna organizacijska oblika kontaktne točke (izpostavljen okenca, pismonoška postaja, premična pošta)

Znotraj posameznih oblik kontaktnih točk je možna še dodatna razdelitev, in sicer na stalne, začasne ali sezonske kontaktne točke.

Pošta Slovenije je v letu 2006 odprla stalno kontaktno pošto 1133 Ljubljana, preoblikovala pošto 5231 Log pod Mangartom v premično pošto in ukinila sezonsko pošto 6323 Strunjan.

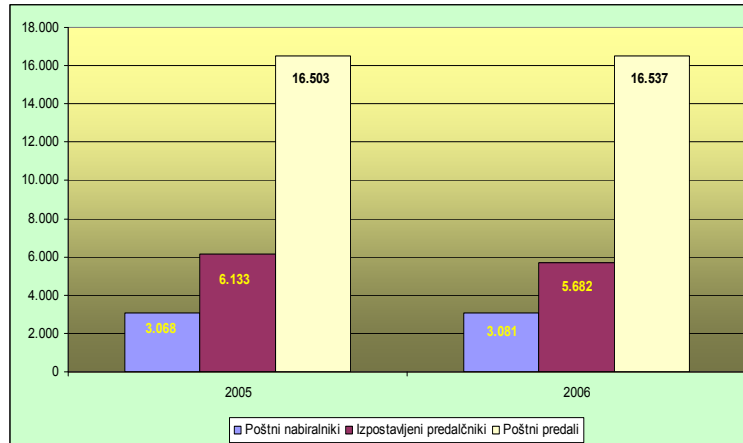
Na dan 31.12.2006 je imela Pošta Slovenije 540 stalnih kontaktnih točk, 1 sezonsko pošto, 3 pogodbene pošte, 10 premičnih pošt, 2 izpostavljena okenca in 2 poštno logistična centra, kar predstavlja enako število kontaktnih točk kot v letu 2005.

Poleg kontaktnih točk je v I. 2006 Pošta Slovenije posedovala v svojem poštnem omrežju še naslednje naprave:



- Število poštних nabiralnikov..... 3.081
- Število izpostavljenih predalčnikov..... 5.682
- Število poštних predalov.....16.537

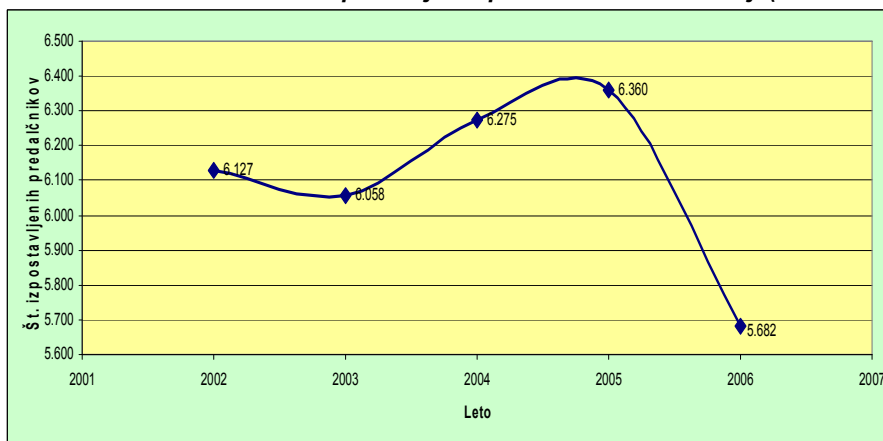
**Slika 10: Naprave Pošte Slovenije (2005 – 2006)**



V primerjavi z letom 2005 se je število poštних nabiralnikov povečalo za 13, število poštних predalov pa za 34 (slika 10).

V letu 2006 je Pošta Slovenije ukinila 802 izpostavljena predalčnika, kar predstavlja približno 13 % vseh nameščenih izpostavljenih predalčnikov (slika 11). Tudi v prihodnje je pričakovati zmanjševanje števila nameščenih izpostavljenih predalčnikov.

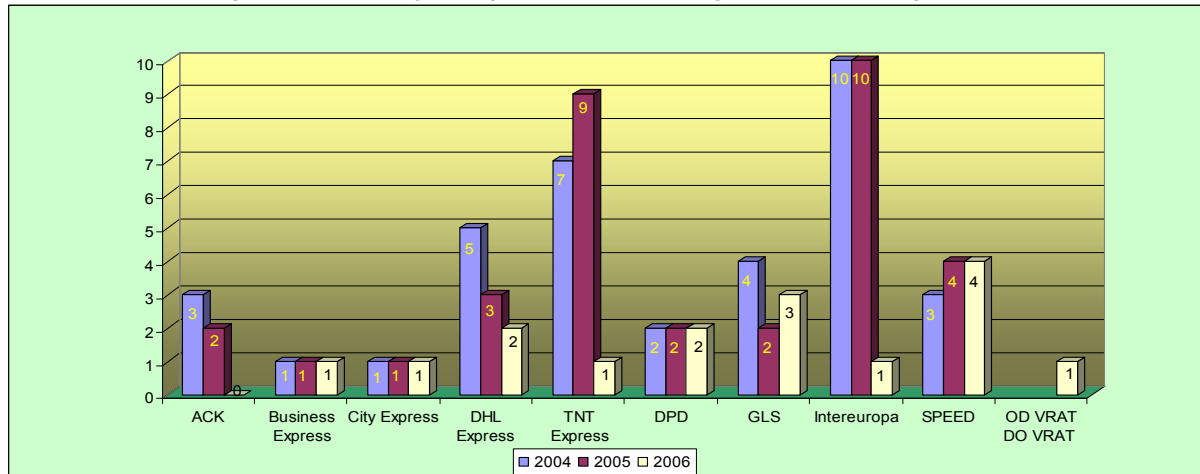
**Slika 11: Število nameščenih izpostavljenih predalčnikov v Sloveniji (2002 – 2006)**



## 2.2 Izvajalci poštnih storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom

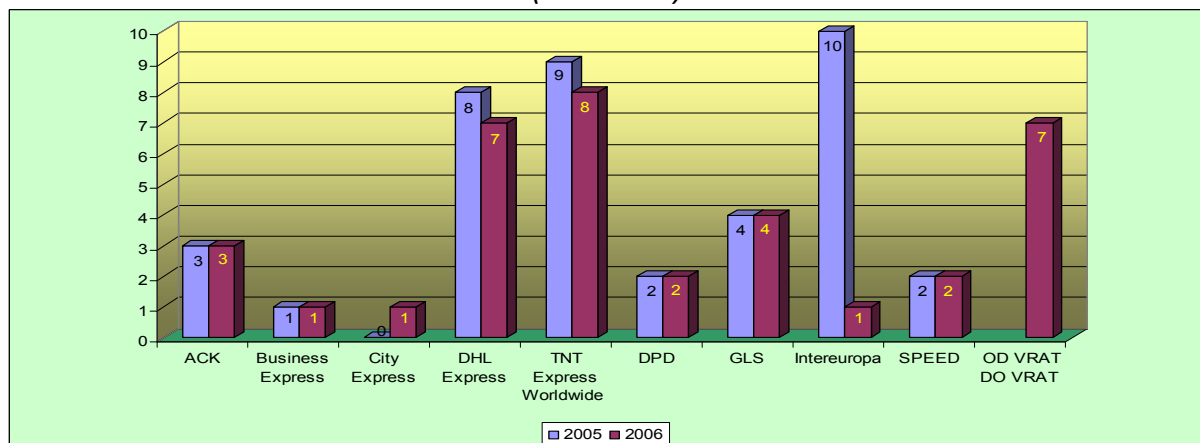
Svoje poslovalnice, skladišča in sortirnice imajo vsa podjetja z izjemo podjetja ACK, ki ne poseduje lastne poslovalnice.

**Slika 12: Št. poslovalnic izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom (2004 – 2006)**



Če število poslovalnic v letu 2006 primerjamo z letoma 2004 in 2005 ugotovimo, da se število poslovalnic izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom zmanjšuje, kar je lahko posledica zmanjševanja stroškov teh podjetij. Najopaznejše je zmanjšanje števila poslovalnic podjetij TNT Express Worldwide in Intereuropa. Pri prvem je to morda posledica prestrukturiranja podjetja<sup>7</sup>, pri drugem pa so za leto 2006 podali zgolj podatke za njihovo Filialo UPS na letališču Brnik.

**Slika 13: Št. sortirnih centrov in skladišč izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom (2005 – 2006)**



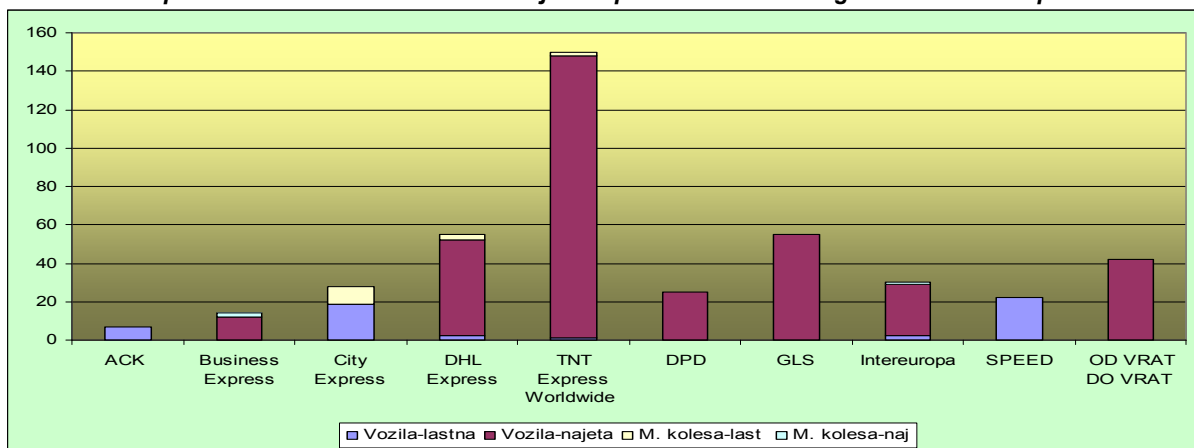
Tudi pri primerjavi števila sortirnih centrov in skladišč izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom, v obdobju od leta 2005 do 2006, je viden padec pri podjetju Intereuropa, in sicer iz enakega razloga kot pri številu poslovalnic. Pri ostalih izvajalcih ni opaziti večjega odstopanja (slika 13).

<sup>7</sup> V letu 2005 je podjetje poslovalo pod imenom DOOR-TO-DOOR.

Na tem mestu je potrebno poudariti, da sortirne centre izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom ni mogoče primerjati s poštno logističnima centroma Pošte Slovenije, saj le-ta delujeta na več kot 45.000 kvadratnih metrov površine. Hkrati pa je potrebno pridobljene podatke o številu nepremičnih delovnih sredstev izvajalcev poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom vzeti z določeno mero previdnosti, saj delujejo v okviru nekaterih podjetij poslovalnice, sortirni centri in skladišča v istih prostorih.

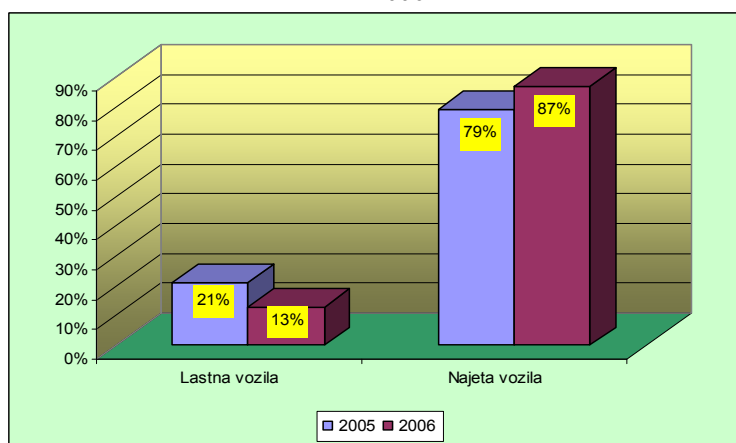
Slika 14 prikazuje premična delovna sredstva izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom. Največ le-teh poseduje podjetje TNT Express Worldwide, in sicer 147 najetih motornih vozil ter 1 lastno motorno vozilo in 2 lastni motorni kolesi. Podjetji GLS in DHL Express posedujeta enako število premičnih delovnih sredstev, le lastniška struktura se nekoliko razlikuje. Najmanj premičnih delovnih sredstev ima podjetje ACK (7 lastnih motornih vozil).

**Slika 14: Št. premičnih delovnih sredstev izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v I. 2006**



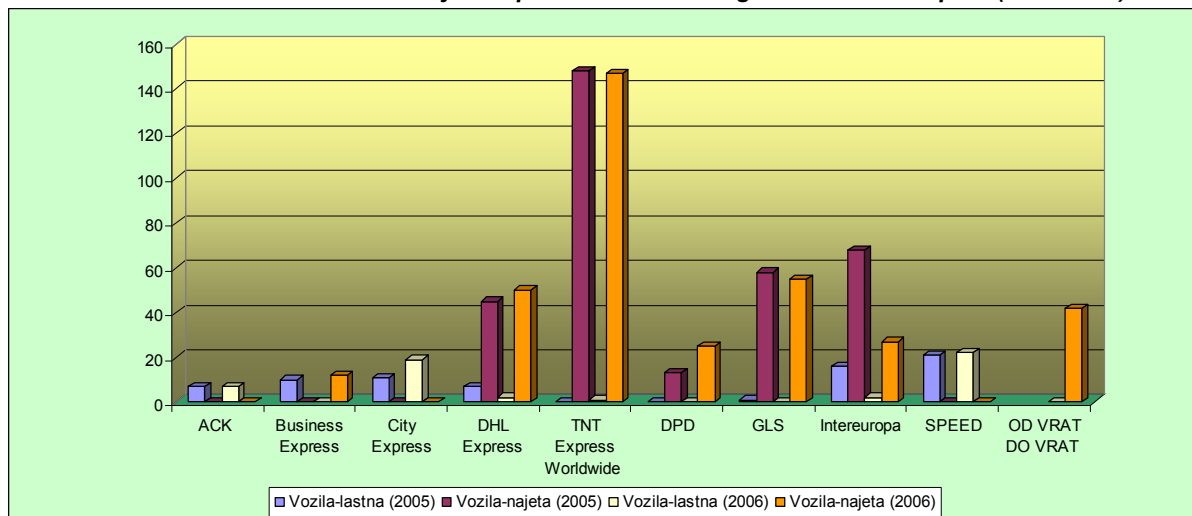
Razmerje med najetimi in lastnimi motornimi vozili se je v letu 2006, v primerjavi z letom 2005, povečalo za 8 % in znaša 87 % (slika 15). Razlog za tako veliko število najetih motornih vozil je ali poslovni najem (leasing) ali poslovna politika posameznega izvajalca, da z najemom vozil zmanjša stroške poslovanja.

**Slika 15: Delež lastnih in najetih motornih vozil izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v I. 2006**



Primerjava števila premičnih delovnih sredstev v obdobju od leta 2005 do 2006 ne pokaže večjih razlik, najbolj opazno je zmanjšanje števila premičnih sredstev pri podjetju Intereuropa, ki pa je podala podatke le za njihovo Filialo UPS na letališču Brnik (slika 16).

**Slika 16: Št. motornih vozil izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom (2005-2006)**

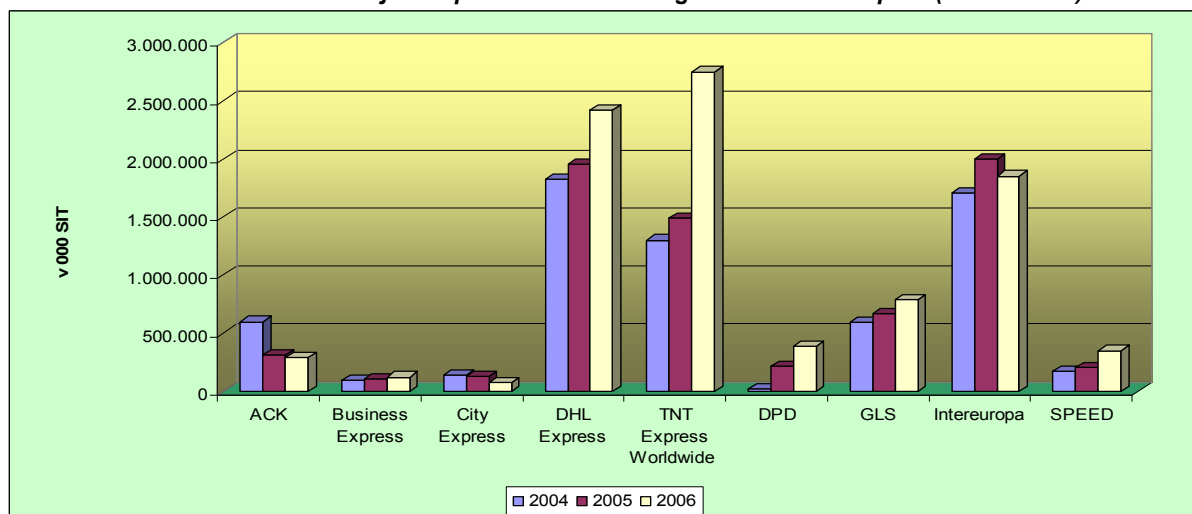


### 3. Finančni rezultati

Prihodki izvajalcev poštних storitev<sup>8</sup> so se v primerjavi z letom 2005 povečali za približno 9 %, kar je za 2 % višja rast kot v obdobju med letoma 2004 in 2005. V poštni dejavnosti ima še naprej vodilni položaj Pošta Slovenije, in sicer 80 % delež (slika 2). Poslovni prihodki Pošte Slovenije so v letu 2006 znašali dobrih 51 milijard tolarjev (231.832.969 evrov) in so se v primerjavi z letom 2005 povečali za približno 9 %. Prihodki Pošte Slovenije iz naslova izvajanja poštних storitev so znašali dobrih 36 milijard tolarjev (151.770.458 evrov), kar pomeni 6 % rast v primerjavi z letom 2005.

Pri prihodkih izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v letu 2006 izstopata podjetji TNT Express Worldwide<sup>9</sup> in DHL Express, sledi jima podjetje Intereuropa – UPS (slika 17). Seštevek prihodkov prvih dveh podjetij presega prihodke vseh ostalih. Še posebej je opazen porast prihodkov podjetja TNT Express Worldwide, katerega prihodki so v primerjavi z letom poprej narasli za kar 85 %.

**Slika 17: Prihodki izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom (2004 – 2006)**



<sup>8</sup> V prihodkih izvajalcev poštних storitev so zajeti zgolj prihodki iz naslova izvajanja poštних storitev.

<sup>9</sup> V letu 2005 je podjetje poslovalo pod imenom DOOR-TO-DOOR.

Primerjava prihodkov izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom v obdobju od leta 2004 do 2006 kaže pri vseh podjetjih rast, z izjemo podjetij ACK, City Express in Intereurope - UPS, v primeru slednje je opaziti manjši padec zgolj v letu 2006. Najopaznejšo rast prihodkov je imelo podjetje TNT Express Worldwide, kar je najverjetneje posledica prevzema podjetja DOOR-TO-DOOR.

Pomemben je tudi podatek o precejšnjem prihodku novonastalega podjetja OD VRAT DO VRAT v zadnjem četrtletju leta 2006. Podobna rast prihodkov skozi celotno leto bi to podjetje uvrstilo med najuspešnejše izvajalce poštne storitve.

## 4. Število pošilk

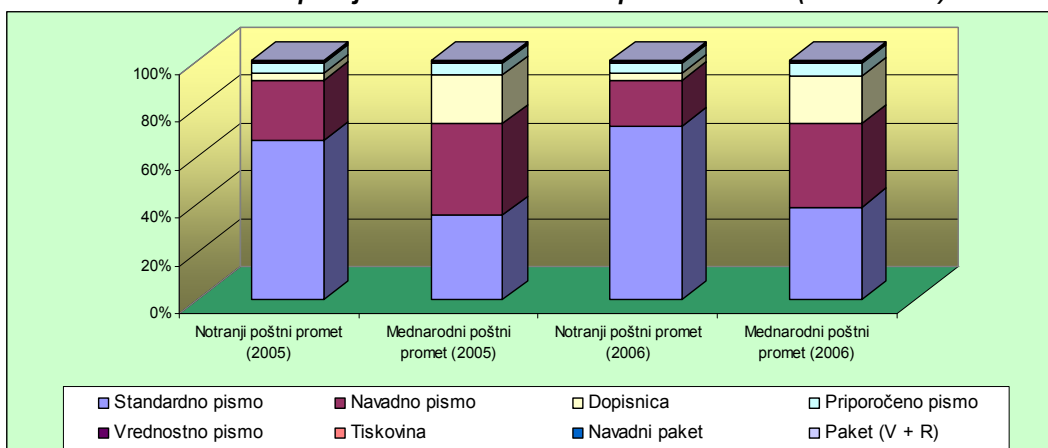
### 4.1 Pošta Slovenije

V naboru pošilk, v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v notranjem poštnem prometu, je v letu 2006 predstavljal največji delež prenos standardnega pisma (72,4 %), dokaj visok je tudi prenos navadnega pisma (19,1 %). Sledi prenos priporočenih pisem (4,5 %) in dopisnic (2,9 %), ostale štiri (4) storitve (prenos vrednostnih pisem, tiskovin, navadnih paketov in vrednostnih oz. priporočenih paketov) pa dosegajo komaj približno 1 % delež.

V mednarodnem poštnem prometu imata podoben delež prenos standardnega (38,7 %) in navadnega pisma (35 %), dokajšen delež predstavlja tudi prenos dopisnic (19,7 %). S 5,5 % sledi prenos priporočenih pisem, ostale štiri (4) storitve pa predstavljajo zgolj 1 % delež.

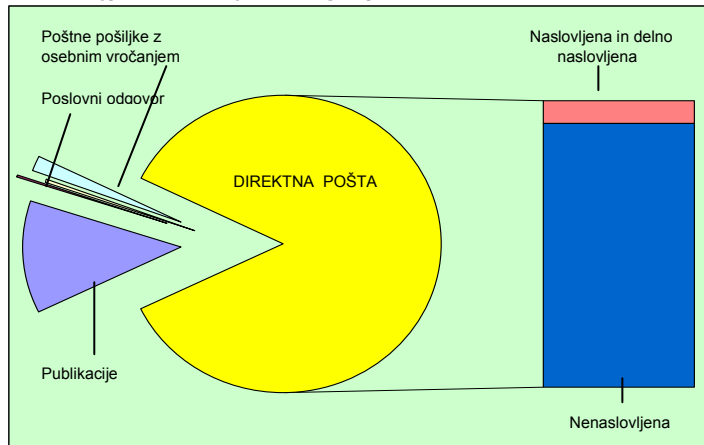
V primerjavi z letom 2005 je v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije opazen padec v številu prenesenih vrednostnih (44 %) in navadnih pisem (24 %), hkrati pa je viden približno 10 % porast v prenosu ostalih vrst pošilk tega nabora. Tudi v mednarodnem poštnem prometu je opaziti podobne razlike v rasti in padcu prenesenih pošilk kot v notranjem poštnem prometu.

**Slika 18: Delež pošilk v okviru univerzalne poštne storitve (2005 – 2006)**



Druge poštne storitve Pošte Slovenije so v raziskavi razdeljene tako, kot je opisano v Splošnih pogojih izvajanja drugih poštne storitve. Prikazani izračuni (slika 19) so agregatne oblike, saj so storitve v več primerih še dodatno razčlenjene.

**Slika 19: Deleži najpomembnejših drugih poštnih storitev Pošte Slovenije v I. 2006**



Največji delež pri najpomembnejših drugih poštnih storitvah Pošte Slovenije predstavlja prenos direktne pošte, predvsem nenaslovljene (86 %), ta delež se je v primerjavi z letom 2005 povečal za 8 %. Sledi prenos publikacij (12 %), s približno 1,7 % sledi prenos pošiljk z osebnim vročanjem ter z 0,5 % storitev »poslovni odgovor«. Na zgornji sliki ni vključenega prenosa M vreč in storitve »hitra pošta«, saj je njun delež izredno majhen.

V primerjavi z letom 2005 se je število prenesenih pošiljk direktne pošte povečalo za skoraj 19 %, poslovni odgovor za skoraj 14 % ter prenos publikacij in poštnih pošiljk z osebnim vročanjem za 8 %.

Tudi ostale poštni pošiljke, ki sodijo v ta nabor, so beležile porast, z izjemo prenosa M vreč, kjer je opažen 18 % padec.

#### 4.2 Izvajalci poštnih storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom

Takoj na začetku tega poglavja je potrebno ponovno opozoriti na dejstvo, da je bilo potrebno del rezultatov prikazati v agregatni obliki, saj so bili določeni podatki o številu prenesenih pošiljk označeni kot poslovna skrivnost.

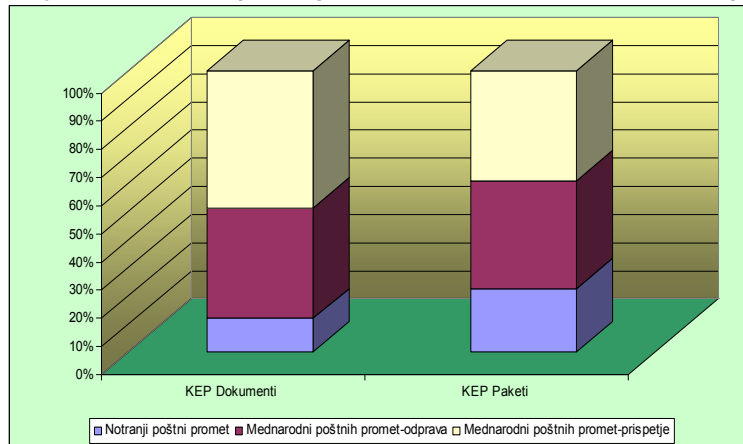
Storitev prenosa nenaslovljenih reklamnih sporočil ne izvaja noben izmed izvajalcev poštnih storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom. Zaradi v uvodu omenjene omejitve je del podatkov prikazan le v agregatni obliki.

Prenos pisemskih in paketnih pošiljk (brez dodane vrednosti) je tako kot v letu 2005 izvajalo zgolj eno podjetje, ki pa je v letu 2006 to storitev izvajalo tudi v notranjem poštnem prometu.

KEP storitev prenosa dokumentov in paketov v notranjem in mednarodnem poštnem je izvajalo vseh deset podjetij. Iz slike 20 je razvidno, da predstavlja pri prenosu dokumentov največji delež prenos le-teh v mednarodnem poštnem prometu v prispetju, najmanjši delež pa prenos dokumentov v notranjem poštnem prometu. Pri prenosu paketov sta deleža prenesenih pošiljk v mednarodnem poštnem prometu (prispetje in odprava) približno enaka, sledi pa prenos paketov v notranjem poštnem prometu.

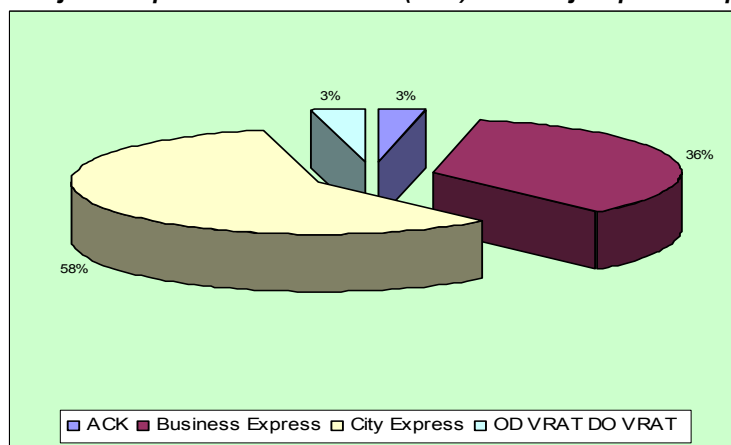
Če omenjene rezultate primerjamo z rezultati iz leta 2005 je opazen premik k izvajanju storitev v mednarodnem poštnem prometu, saj je bilo v letu 2005 največ pošiljk prenesenih v notranjem poštnem prometu.

**Slika 20: Notranji in mednarodni poštni promet – storitev KEP dokumenti in paketi v I. 2006**



Pri prenosu KEP dokumentov v notranjem poštnem prometu (slika 21) ima največji delež City Express (58 %), sledi podjetje Business Express (36 %), preostali delež pa je enakomerno razdeljen med podjetji ACK in OD VRAT DO VRAT. Razmerja so podobna tistim iz leta 2005, v grafu je le kot nov izvajalec uvrščen OD VRAT DO VRAT. Potrebno je tudi poudariti, da podjetje TNT Express Worldwide<sup>10</sup> nima podatkov o številu teh prenesenih pošilk.

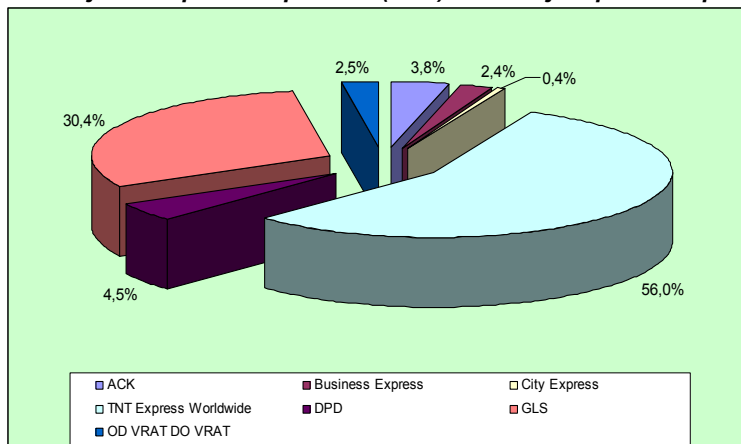
**Slika 21: Deleži izvajalcev v prenosu dokumentov (KEP) v notranjem poštnem prometu v I. 2006**



Pri prenosu KEP paketov v notranjem poštnem prometu (slika 22) ima vodilni položaj podjetje TNT Express Worldwide (56 %), ki je svoj delež v tem segmentu poštnih storitev, v primerjavi z letom 2005, povečalo za več kot enkrat. Sledi mu podjetje GLS (30,4 %), ki je imelo leta 2005 vodilni položaj (39,5 %). Z dokaj podobnimi deleži sledijo izvajalci DPD (4,5 %), ACK (3,8 %), Business Express (2,5 %) in OD VRAT DO VRAT. (2,4 %). Z deležem 0,4 % je na tem segmentu poštnega trga prisotno tudi podjetje City Express.

<sup>10</sup> V letu 2005 je podjetje poslovalo pod imenom DOOR-TO-DOOR.

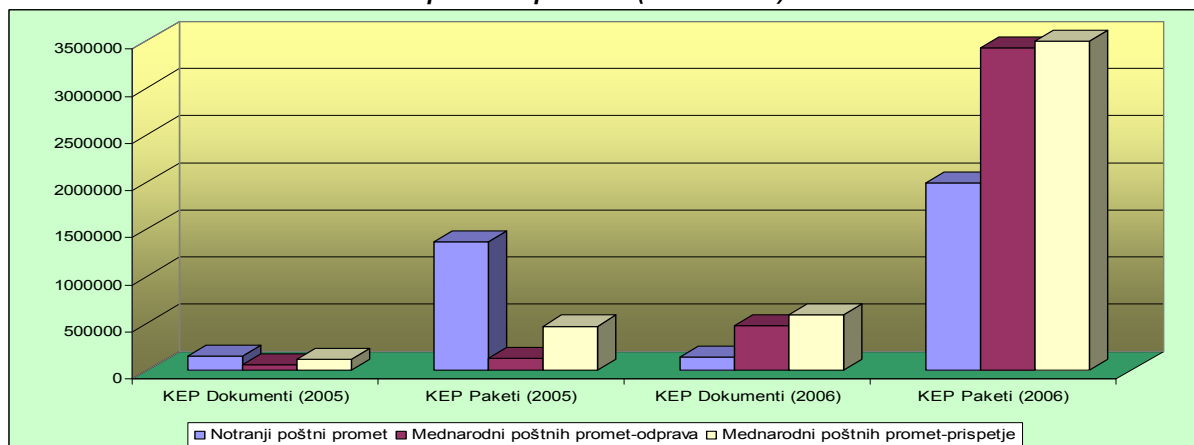
**Slika 22: Deleži izvajalcev v prenosu paketov (KEP) v notranjem poštnem prometu v I. 2006**



V mednarodnem poštnem prometu (odprava) ima vodilni položaj podjetje Intereuropa - UPS, tako v odpravi kot tudi v prispetju.

Primerjava skupnega števila prenesenih KEP dokumentov in paketov, tako v notranjem kot tudi mednarodnem poštnem prometu, v letu 2006 z letom 2005 pokaže občutno porast prenesenih pošiljk, še posebej pri prenosu paketov v mednarodnem poštnem prometu (slika 23).

**Slika 23: Primerjava v številu prenesenih KEP dokumentov in paketov v notranjem in mednarodnem poštnem prometu (2005 – 2006)**



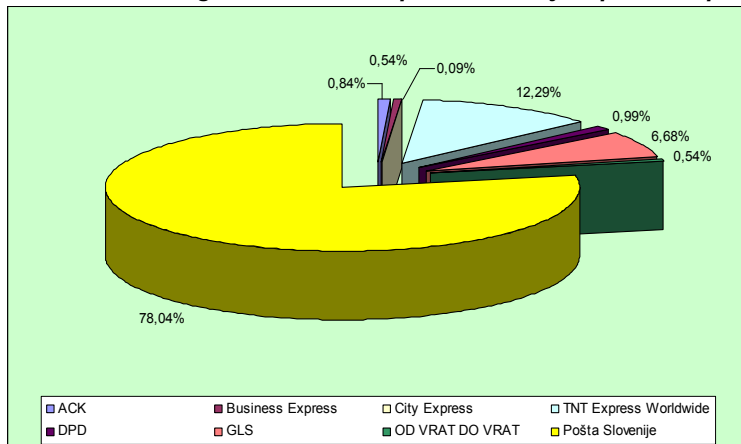
### 4.3 Primerjava izbranih storitev Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštnih storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom

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

Pri prenosu paketov z dodano vrednostjo v notranjem poštnem prometu ima Pošta Slovenije 78 % delež, v primerjavi z letom 2005 se je zmanjšal za 2,5 %. Sledi podjetje TNT Express Worldwide s 12,3 % ter GLS s 6,7 %, deleži ostalih izvajalcev pa so dokaj majhni (slika 24).



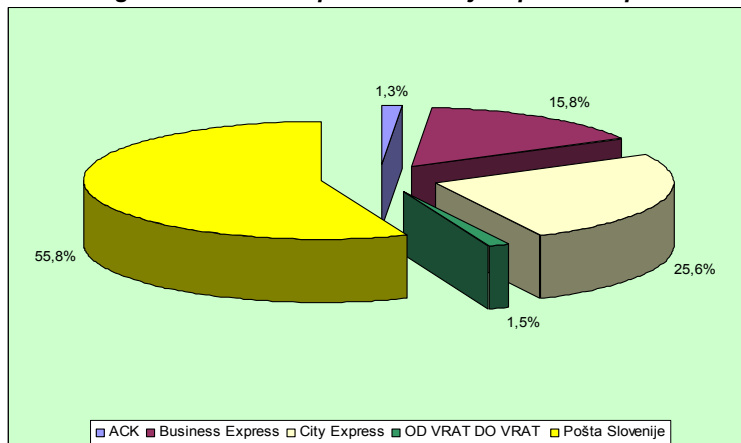
**Slika 24: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v notranjem poštnem prometu v I. 2006**



Popolnoma drugačna slika pa se pokaže pri prenosu paketov v mednarodnem poštnem prometu v prispetju, kjer je delež Pošte Slovenije le 0,3 % in se je v primerjavi z letom 2005 zmanjšal za več kot 1,5 %. Na tem segmentu poštne trga delujejo vsi, v raziskavo zajeti izvajalci poštних storitev, najmočnejši položaj pa ima podjetje Intereuropa.

Storitev Pošte Slovenije »hitra pošta« je mogoče primerjati s storitvijo ostalih izvajalcev poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom, in sicer njihovo storitvijo KEP prenosa dokumentov v notranjem poštnem prometu. Iz slike 25 je razvidno, da ima na tem segmentu trga poštних storitev Pošta Slovenije 55,8 % delež, dokaj visok delež pa imata tudi podjetji City Express (25,6 %) in Business Express (15,8 %). Dokaj podobna sta deleža podjetij OD VRAT DO VRAT (1,5 %) in ACK (1,3 %). Podjetje TNT Express Worldwide nima podatkov o številu teh prenesenih pošilk.

**Slika 25: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v notranjem poštnem prometu v I. 2006**

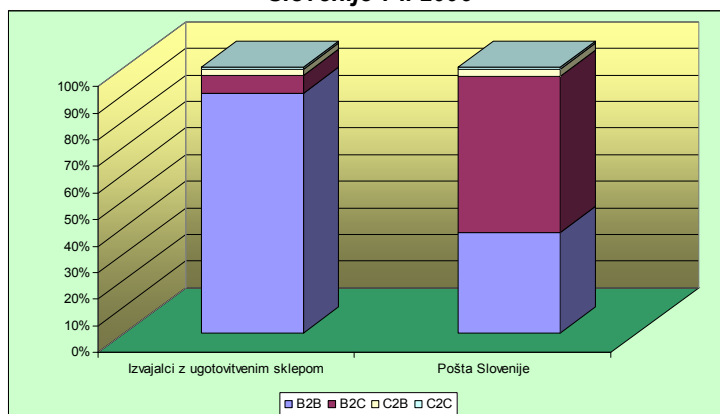


## 5. Tokovi prenosa poštnih pošiljk

Tokovi prenosa poštnih pošiljk se pri izvajalcih poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom večinoma gibljejo med poslovnimi uporabniki (90,7 %), kar je v primerjavi z letom 2005 za približno 6 % več. Najmanjši del tokov predstavlja prenos poštnih pošiljk med fizičnimi osebami (0,6 %), le za nekaj več kot 2 % je višja vrednost prenosa med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi subjekti kot naslovniki. Ostali del tokov (6,6 %) predstavlja prenos poštnih pošiljk med poslovnimi uporabniki in fizičnimi osebami, v primerjavi z letom 2005 se je ta vrednost prepolovila.

Pri Pošti Slovenije je slika podobna pri tokovih, ki se gibljejo med zgolj fizičnimi osebami (0,6 %) in prenosu med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi subjekti kot naslovniki (3 %). Slika se spremeni v primeru tokov, ki se gibljejo med poslovnimi uporabniki (37,8 %) in tokovi med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelji in fizičnimi osebami kot naslovniki (58,6 %). Tokovi prenosa v letu 2006 so pri Pošti Slovenije popolnoma enaki kot leto poprej.

**Slika 26: Tokovi prenosa poštnih pošiljk izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom in Pošte Slovenije v l. 2006**



## 6. Pritožbe

Iz prejetih odgovorov je moč razbrati izredno majhno število pritožb zoper podjetji Business Express (5) in GLS (7), pri čemer je slednje zapisalo, da pritožb ne vodijo na način, da bi lahko tabelo pravilno in popolno izpolnili.

Pri Pošti Slovenije je bilo v letu 2006 vloženi 8.761 poizvednic in zapisnikov o poškodovani pošiljki (3895 manj kot l. 2005) ter 329 odškodninskih zahtevkov (32 manj kot leta 2005) za univerzalno poštno storitev. Delež pritožb zoper Pošto Slovenije glede na celotno število vseh prejetih pritožb zoper izvajalce poštних storitev se je v letu 2006 drastično zmanjšalo, in sicer iz 83,5 % na 55,5 %, se je pa za 24 % zvišala vrednost izplačanih odškodnin<sup>11</sup>.

Na tem mestu je potrebno tudi poudariti, da je Pošta Slovenije v začetku leta 2007 implementirala standard kakovosti poštних storitev SIST EN 14012:2004<sup>12</sup>, ki med drugim zahteva delitev pritožb na način, prikazan v raziskavi Agencije.

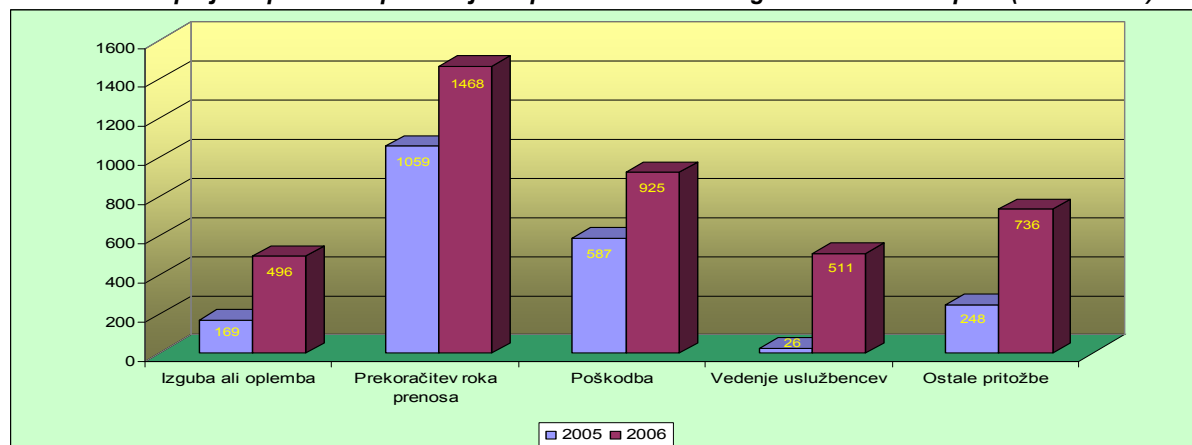
<sup>11</sup> Poštni razgledi; april 2007

<sup>12</sup> Obravnavanje pritožb in odškodninski postopki

V letu 2006 so izvajalci poštних storitev z ugotovitvenim sklepom prejeli največ pritožb zaradi prekoračitve roka prenosa, sledijo pritožbe zaradi poškodbe pošiljke, podoben delež pa predstavljajo pritožbe zoper izgube ali oplembe in pritožbe zoper vedenje uslužbencev.

V primerjavi z letom 2005 se je število prejetih pritožb povečalo za več kot 50 %, največja razlika je vidna v primeru pritožb zoper vedenje uslužbencev, in sicer se je delež le-teh, glede na celotno število prejetih pritožb, v letu 2006 dvignil na 12,4 %.

**Slika 27: Vrste prejetih pritožb zoper izvajalce poštних storitev z ugotovitvenim sklepom (2005 - 2006)**



V letu 2006 je bilo 62 % prejetih pritožb upravičenih, kar je 12 % manj kot leta 2005.

V letu 2006 novonastalo podjetje OD VRAT DO VRAT je od 15.09.2006 do 31.12.2006 prejelo 15 pritožb (največ zaradi poškodovanih pošiljk), od tega jih je bilo 10 upravičenih.

## 7. Kakovost prenosa poštних pošiljk

Kakovost prenosa poštних pošiljk je na visoki ravni, saj kar šest (6) izvajalcev poštних storitev v svoje poslovanje vključuje vse bistvene elemente kakovosti: sledenje, merjenje rokov prenosa, zavarovanje in standarde kakovosti storitev.

**Slika 28: Kakovost prenosa poštних pošiljk v l. 2006**

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

Sledenje in zavarovanje poštnih pošiljk so v letu 2006 zagotavljali vsi izvajalci poštnih storitev v Sloveniji.

Merjenje rokov prenosa so zagotavljali vsi izvajalci, razen podjetij ACK, TNT Express Worldwide in OD VRAT DO VRAT. Pošta Slovenije je v zadnjem trimesečju leta 2006 izvedla poskusno merjenje rokov prenosa glede na zahteve standarda kakovosti poštnih storitev SIST EN 13850:2004<sup>13</sup>, v začetku leta 2007 pa je neodvisni izvajalec merjenja rokov prenosa pričel z dejanskim merjenjem kakovosti prenosa poštnih pošiljk korespondence.

Podjetja TNT Express Worldwide, DPD, GLS in OD VRAT DO VRAT niso implementirala nobenega izmed standardov kakovosti. Konec leta 2006 je Pošta Slovenije pričela z aktivnostmi za implementiranje standarda kakovosti poštnih storitev SIST EN 14012:2004, ki se nanaša na obravnavanje pritožb in odškodninske postopke.

## Zaključek

Ena izmed nalog Agencije je, da spremlja razvoj na področju poštne dejavnosti in v ta namen pridobiva informacije izvajalcev poštnih storitev, ki jih na letnem nivoju prikaže v obliki analize trga poštnih storitev. Analiza se izvede na podlagi podatkov, ki jih na Agenciji, s pomočjo vprašalnikov, pridobimo od izvajalcev poštnih storitev v Republiki Sloveniji.

V letu 2006 je bila odzivnost anketiranih podjetij 100 %, prav tako tudi pripravljenost na vsa dodatna vprašanja.

Trg poštnih storitev si je v letu 2006 delilo enako število podjetij kot leto poprej. Na trgu poštnih storitev je pričel delovati izvajalec OD VRAT DO VRAT d.o.o. DOOR TO DOOR L.t.d., izvajalec Trimček kurirska služba Ivan Primožič s.p. pa je prenehal z izvajanjem poštnih storitev. Podjetje DOOR-TO-DOOR d.o.o. je bilo prevzeto s strani družbe TNT Express Worldwide, d.o.o.

Primerjava rezultatov analize poslovanja izvajalcev poštnih storitev v letu 2006 z letom 2005, kaže naslednje ugotovitve:

- Stalna rast zaposlovanja v poštni dejavnosti (str. 6).
- Zmerna rast prihodkov iz naslova izvajanja poštnih storitev (str. 12).
- Zmanjševanje razlike v deležih prihodkov izvajalcev poštnih storitev z ugotovitenim sklepom glede na prihodek izvajalca univerzalne poštne storitve Pošte Slovenije (str. 5).
- Opazen premik izvajalcev poštnih storitev z ugotovitenim sklepom k izvajanju storitev v mednarodnem poštnem prometu (str. 14).
- Povečanje števila prenesenih KEP dokumentov in paketov v notranjem in mednarodnem poštnem prometu, še posebej števila prenesenih paketov v mednarodnem poštnem prometu (str. 16).
- Zmanjšanje števila prenesenih vrednostnih in navadnih pisem Pošte Slovenije v notranjem in mednarodnem poštnem prometu (str. 13).
- Povečanje števila prenesenih ostalih pošiljk Pošte Slovenije v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve in izvajanju drugih poštnih storitev (str. 14).
- Ustaljeni tokovi prenosa poštnih pošiljk, ki se pri izvajalcih poštnih storitev s pridobljenim ugotovitenim sklepom večinoma gibljejo med poslovnimi uporabniki, pri

<sup>13</sup> Merjenje časa prenosa od sprejema do vročitve za posamične pošiljke prednostne pošte in pošte prvega razreda.

Pošti Slovenije pa med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelji in fizičnimi osebami kot naslovniki (str. 18).

- Zmanjšanje števila vloženih poizvednic in zapisnikov o poškodovani pošiljki ter odškodninskih zahtevkov zoper Pošto Slovenije (str. 18).
- Zmanjšanje deleža pritožb zoper Pošto Slovenije glede na celotno število vseh prejetih pritožb zoper izvajalce poštnih storitev (str. 18).
- Manjše število upravičenih pritožb zoper izvajalce poštnih storitev (str. 19).
- Ustaljen nivo kakovosti izvajanja poštnih storitev (str. 19).

V okviru vprašalnika smo vse izvajalce poštnih storitev pozvali, da nam posredujejo svoje predloge in mnenje glede načina zbiranja poštnih statističnih podatkov, glede dela Agencije in nenazadnje svoje predloge glede načina predstavitve analize trga poštnih storitev. Izvajalci poštnih storitev niso posredovali svojih predlogov in mnenj zato lahko sklepamo, da so zadovoljni tako z načinom zbiranja statističnih podatkov kot tudi z delom Agencije.