



APEK

Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije

**Pritožbe in odškodninski postopki
zoper Pošto Slovenije iz naslova
izvajanja univerzalne poštne storitve
v letu 2011 in primerjava z leti
2008, 2009 in 2010**

Februar 2012

1. Splošno o obravnavanju pritožb in odškodninskih zahtevkov

V skladu s Splošnim aktom o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 47/2010) mora Pošta Slovenije d.o.o. (v nadaljevanju: Pošta) obravnavati pritožbe in odškodninske zahtevke glede na zahteve standarda kakovosti poštne storitve SIST EN 14012:2004 (v nadaljevanju: standard). S takšnim načinom obravnavanja pritožb je Pošta pričela leta 2008.

V standardu so podrobno opisane zahteve po ustreznem sistemu reševanja pritožb in izplačilu odškodnin v notranjem in mednarodnem poštnem prometu, iz sicer za poštne pošiljke iz nabora univerzalne poštne storitve. Določene so vrste pritožb in podane metodologije sprejema in preverjanja le-teh, opisan je celoten postopek obravnave pritožb in končne odločitve izvajalca univerzalne poštne storitve. Poročilo o številu pritožb, ki se nanašajo na univerzalno storitev in o času, potrebnem za rešitev pritožb, je potrebno objaviti vsaj enkrat letno, vsebovati pa mora naslednje statistične podatke:

1. Število pritožb v obdobju poročanja.
2. Število pritožb v obdobju poročanja, ki so se obravnavale kot upravičene.
3. Število pritožb v obdobju poročanja, ki so se končale z izplačilom odškodnine.
4. Delež pritožb v obdobju poročanja, kjer je bilo končno poročilo odposlano v maksimalnem časovnem roku.
5. Povprečje časa, potrebnega za izdajo prvega poročila.
6. Povprečje časa, potrebnega za izdajo končnega poročila.

Vsaka pritožba je razvrščena v eno izmed desetih (10) kategorij, in sicer glede na podatek ali gre za univerzalno storitev ali ne (tabela 1). Razvrstitev je narejena na osnovi informacij, upravičeno pridobljenih s strani pritožnika. Pritožba se vedno uvrsti v kategorijo univerzalne storitve, razen v primeru, ko je očitno da gre za storitev izven območja univerzalne storitve.

Tabela 1: Vrste pritožb

Izguba ali občutna prekoračitev roka prenosa
Prekoračitev roka prenosa
Poškodovana poštna pošiljka
Sprememba naslova
Neizvedena vročitev ali sprejem poštne pošiljke
Napačna ali nepopolna vročitev poštne pošiljke
Dostop do informacij, namenjenih uporabnikom poštne storitve
Vedenje in usposobljenost poštne službenicev
Dostop do poštne storitve
Obravnava pritožbe
Ostale pritožbe (niso primerne za uvrstitev v navedene kategorije)

Podatki o pritožbah, reklamacijah oziroma odškodninskih postopkih zaradi izgube ali občutne prekoračitve roka prenosa se uvrščajo v isto kategorijo. Med občutno prekoračitev roka prenosa se uvrščajo pošiljke, ki so prenesene v roku:

- D + 20 (notranji poštni promet).
- D + 40 (mednarodni poštni promet).

Prikazani podatki se nanašajo na izvajanje univerzalne poštne storitve v notranjem in mednarodnem poštnem prometu Pošte in zajemajo:

- Prenos poštnih pošiljk do mase 2 kg (navadno pismo, standardno pismo, tiskovina, dopisnica).
- Prenos poštnih paketov do mase 10 kg (navadni paket, paket¹).
- Prenos priporočenih in vrednostnih poštnih pošiljk.
- Prenos pošiljk za slepe in slabovidne.

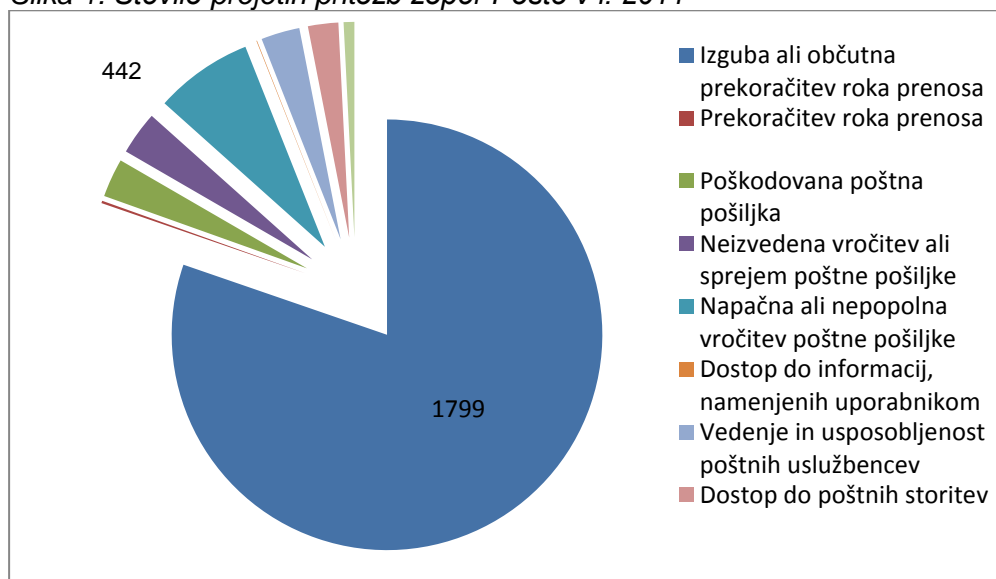
2. Obravnavanje pritožb in odškodninskih zahtevkov zoper Pošto v I. 2011

V letu 2011 je bilo zoper Pošto v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve vloženih 2.241 pritožb oz. reklamacij, največ zaradi izgube ali občutne prekoračitve roka prenosa, in sicer kar 80,3 % (tabela 2 in slika1). Večina pritožb (90%) je bila povezana z notranjim poštnim prometom.

Tabela 2: Deleži prejetih pritožb zoper Pošto v letu 2011

Vrsta vložene pritožbe	Delež (%)
Izguba ali občutna prekoračitev roka prenosa	80,3
Prekoračitev roka prenosa	0,18
Poškodovana poštna pošiljka	2,90
Neizvedena vročitev ali sprejem poštne pošiljke	3,26
Napačna ali nepopolna vročitev poštne pošiljke	7,36
Dostop do informacij, namenjenih uporabnikom poštnih storitev	0,04
Vedenje in usposobljenost poštnih uslužbencev	2,90
Dostop do poštnih storitev	2,28
Ostale pritožbe	0,80

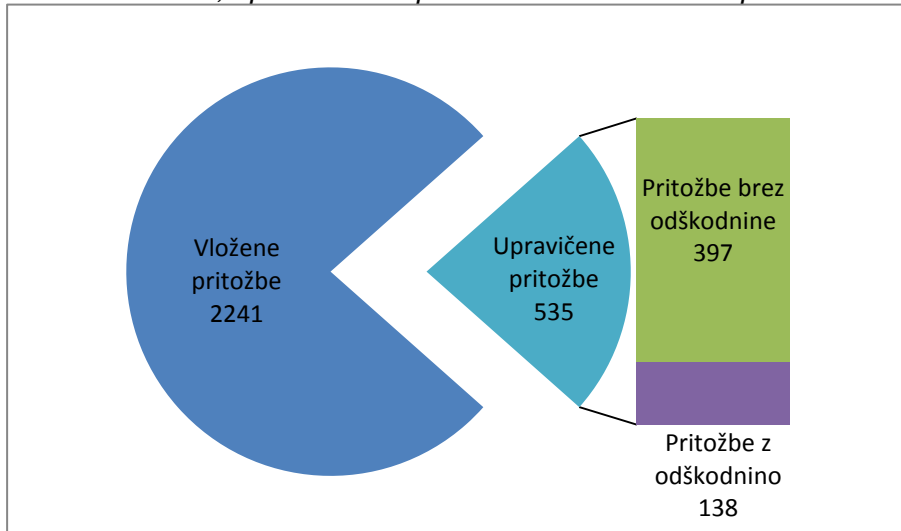
Slika 1: Število prejetih pritožb zoper Pošto v I. 2011



¹ Vključeni tudi vrednostni in priporočeni paketi.

Od vseh vloženi pritožb jih je bila dobra petina upravičenih (slika 2), od le-teh pa se je 138-tim postopek obravnave zaključil z izplačilom odškodnine (v skoraj vseh primerih zaradi prekoračitve roka prenosa).

Slika 2: Vložene, upravičene in pritožbe z odškodnino zoper Pošto v I. 2011

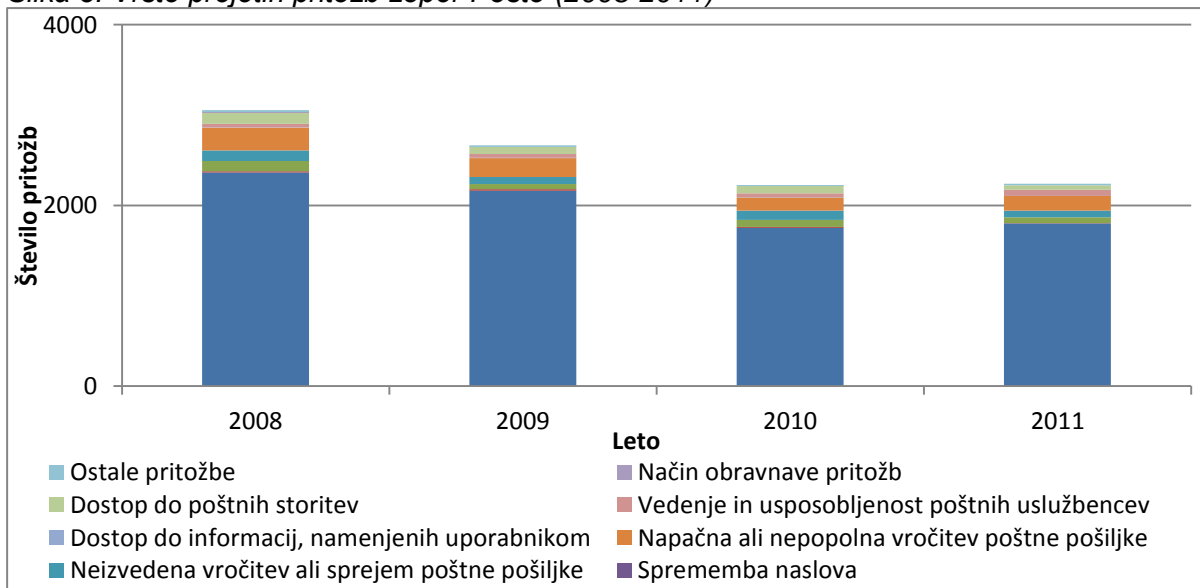


Povprečen čas, potreben za izdajo končnega poročila o postopku obravnave vseh vrst pritožb je bil 5,96 dneva, za izplačilo odškodnine, ki se šteje od dne, ko je bila pritožba sprejeta, pa 17 dni.

3. Primerjava med obravnavanjem pritožb in odškodninskih postopkov zoper Pošto v letih 2008, 2009, 2010 in 2011

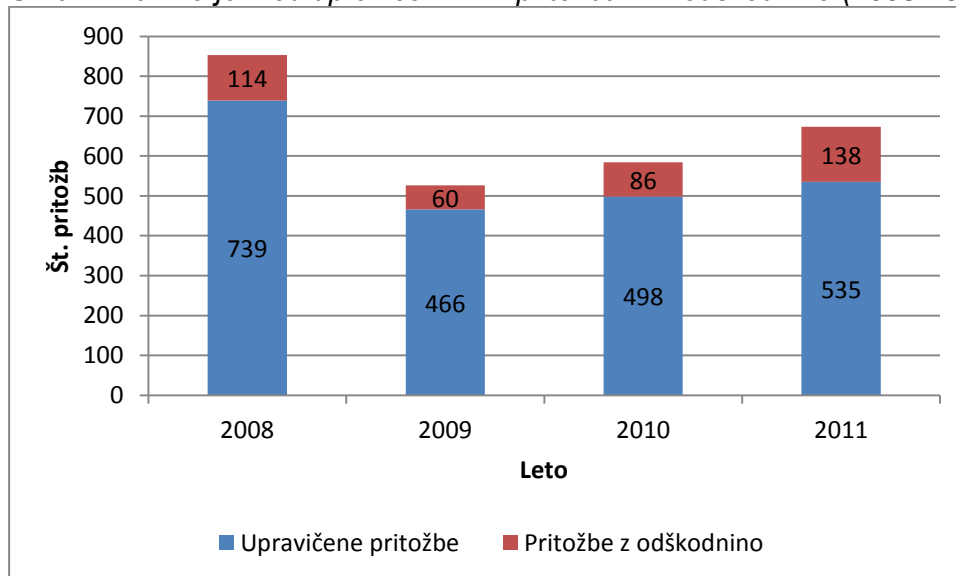
Število prejetih pritožb zoper Pošto, glede izvajanja univerzalne poštne storitve, vseskozi upada. V letu 2009 se je v primerjavi z letom 2008 zmanjšalo za skoraj 22 %, v letu 2010 še za dobrih 16 % (slika 3), v letu 2011 pa je bilo v primerjavi z letom prej 16 pritožb manj. Glede na samo vrsto pritožb pa je razmerje v vseh letih primerjave podobno.

Slika 3: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto (2008-2011)



Razmerje v številu upravičenih pritožb in pritožb z odškodnino je vseh letih skoraj identično (slika 4).

Slika 4: Razmerje med upravičenimi in pritožbami z odškodnino (2008-2011)



Delež pritožb, prejetih v notranjem in mednarodnem poštnem prometu Pošte (tabela 2), glede na skupno število prenesenih pisemskih in paketnih pošilk, je v letih 2008 in 2009 podoben, medtem ko se je v letih 2010 in 2011 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) ter približno enak delež v letih 2010 in 2011. V primeru prenosa paketov v mednarodnem poštnem prometu je opazna rast deleža pritožb v letu 2011.

Tabela 2: Deleži pritožb glede na skupno št. prenesenih pošilk v obdobju 2008-2011 (%)

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

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.