



AKOS

Analiza trga poštnih storitev v Republiki Sloveniji v letu 2020



Ljubljana, december 2021

Predmetno poročilo je informativne narave. Vsebuje podatke, pridobljene z vprašalniki od izvajalcev poštnih storitev ali drugače zbrane podatke.

Kazalo vsebine

1.	Uvod	5
2.	Metodologija in vzorec	7
3.	Izvajalci in zaposleni	9
3.1.	Izvajalec univerzalne poštne storitve	10
3.2.	Izvajalci brez pridobljenega sklepa	11
3.3.	Izvajalci z ugotovitvenim sklepom	12
4.	Omrežje in kakovost storitev	13
4.1.	Izvajalec univerzalne storitve	14
4.2.	Izvajalci brez pridobljenega sklepa	18
4.3.	Izvajalci zamenljivih storitev	18
5.	Zadovoljstvo uporabnikov	19
5.1.	Splošna javnost	19
5.2.	Poslovna javnost	19
6.	Prihodki	20
7.	Trg prenosa pisem	23
7.1.	Izvajalec univerzalne poštne storitve	26
7.2.	Vsi ostali izvajalci	27
7.3.	Hitra pošta - dokumenti	28
7.4.	Deleži trga prenosa pisem	28
8.	Trg prenosa paketov	30
8.1.	Izvajalec univerzalne poštne storitve	31
8.2.	Čezmejni trg prenosa paketov	32
8.3.	Hitra pošta - blago	34
8.4.	Deleži trga prenosa paketov	34
9.	Ostalo	36
9.1.	Trg drugih poštnih in ostalih storitev	36
9.2.	Tokovi prenosa	36
9.3.	Pritožbe in reševanje sporov	37

Pomen izrazov

Čezmejni poštni promet je prenos poštnih pošiljk iz druge države članice ali vanjo, ali pa iz tretje države ali vanjo.

Dostava je prenos poštnih pošiljk od dostavne točke do predaje pošiljk naslovníkom in zajema dostavo na poštni naslov ali vročitev pošiljk.

ERGP je združenje evropskih regulatorjev trga poštnih storitev.

Izvajalec poštnih storitev je fizična ali pravna oseba, ki izvaja eno ali več poštnih storitev.

Izvajalec univerzalne poštne storitve je izvajalec poštnih storitev, ki v skladu z zakonom zagotavlja univerzalno storitev ali njene dele v Republiki Sloveniji in je priglašen Evropski komisiji.

Kontaktna točka je namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštnih storitev in je lahko organizirana kot pošta, pogodbená pošta ali posebna organizacijska oblika točke za stike, ki jo določi izvajalec univerzalne storitve, na primer izpostavljeno okence, pismonoška postaja ali premična pošta.

Naslovnik je fizična ali pravna oseba, na katero je naslovljena poštna pošiljka.

Odprava je postopek ali količina pošiljk, ki je namenjena prenosu pošiljk iz države.

Posamično dovoljenje je dovoljenje, ki ga agencija dodeli izvajalcu poštnih storitev z izdajo odločbe, ki daje izvajalcu poštnih storitev posebne pravice ali podredi njegovo delovanje posebnim obveznostim, ki dopolnjujejo splošno dovoljenje.

Pošiljatelj je fizična ali pravna oseba, ki sproži postopek pošiljanja poštne pošiljke.

Pošiljka korespondence je vrsta komunikacije v pisni obliki na kakršnemkoli fizičnem mediju, ki ga je treba prenesti in dostaviti na naslov, ki ga je navedel pošiljatelj v sami pošiljki korespondence ali na ovitku. Knjige, katalogi, časopisi in periodični tisk se ne štejejo za pošiljko korespondence.

Poštna pošiljka je pošiljka, ki je naslovljena v končni obliki, v kakršni jo bo prenesel izvajalec poštnih storitev. Poleg pošiljk korespondence lahko take pošiljke vključujejo še na primer knjige, kataloge, časopise, periodični tisk, poštne pakete, ki vsebujejo blago s komercialno vrednostjo ali brez nje.

Poštné storitve so storitve, ki vključujejo sprejem, usmerjanje, prevoz in dostavo poštnih pošiljk v notranjem ali čezmejnem poštnem prometu. Med poštné storitve ne spadajo: prenos pošiljke naslovníku, ki ga opravi pošiljatelj sam; prenos pošiljke v primerih, ko sta naslovnik in pošiljatelj ista oseba in prenosa ne opravi izvajalec poštnih storitev; prenos pošiljke, ki ni naslovljena s polno navedbo imena naslovníka, ampak zgolj z delno oznako naslova, kot npr. območje pošte, naselje, ulica (z nenaslovljenimi oglaševalskimi, marketinškimi in drugimi sporočili); prevoz kot samostojna storitev.

Poštno omrežje je sistem organizacije in vseh vrst sredstev, ki jih uporabljajo izvajalci univerzalne storitve, še zlasti za: sprejem poštnih pošiljk, ki spadajo v obveznost univerzalne storitve s točk

dostopa po vsem ozemlju Republike Slovenije; prenos teh pošiljk in ravnanje z njimi od točk dostopa do distribucijskega centra; dostavo na naslove, označene na pošiljkah.

Priporočena poštna pošiljka je poštna storitev, ki v skladu z zakonom po enotni tarifi zagotavlja jamstvo za izplačilo odškodnine ob izgubi, kraji ali poškodbi in omogoča, da lahko pošiljatelj na svojo zahtevo pridobi dokaz o dostavi te pošiljke.

Prispetje je postopek ali količina pošiljk, ki je namenjena prenosu pošiljk v državo.

Sprejem je postopek, s katerim izvajalec poštних storitev zbira poštne pošiljke zaradi dostave.

Splošno dovoljenje je ureditev, ki omogoča, da izvajalec poštних storitev izvaja poštne storitve na podlagi obvestila brez pridobitve izrecne odločbe agencije.

Uporabnik poštних storitev je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja poštne storitve kot pošiljatelj ali naslovník.

Vrednostna poštna pošiljka je poštna storitev, ki zavaruje poštno pošiljko ob izgubi, kraji ali poškodbi do vrednosti, ki jo navede sam pošiljatelj, in omogoča, da pošiljatelj na svojo zahtevo pridobi dokaz o njeni vročitvi.

Vročitev je izročitev poštne pošiljke naslovníku kot posebna oblika dostave, kadar je treba potrditi prevzem.

1. Uvod

Analiza trga poštних storitev je sektorska mikroekonomska analiza, ki jo letno pripravi Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija). Analiza preučuje ponudbeno stran na trgu poštних storitev (izvajalce storitev, storitve, omrežje, število zaposlenih ipd.). Namen analize je natančna preučitev glavnih dejavnikov na trgu in spremljanje temeljnih trendov skozi leta. Cilj analize je pridobiti relevantno mikroekonomsko analizo. V analizi za leto 2020 je dodano novo poglavje, ki se nanaša na povpraševalsko stran oz. na zadovoljstvo uporabnikov poštних storitev in odstira njihov pogled na trg v letu 2020.

Leto 2020 je zaznamovala epidemija Covid-19, kar je imelo močan vpliv na trg poštних storitev in ga ima posledično na analizo. Epidemija je najprej pokazala kako pomemben je trg poštних storitev, ki s svojim omrežjem skrbi tako za prenos komunikacij kot za prenos in dostavo blaga od pošiljatelja do naslovnika. Vprašanja, ki so se pojavljala na trgu v letu 2020 v zvezi s poštними storitvami: (1) so se dotikala okrnjenosti dostopa do storitev zaradi omejenosti vstopa v prostore izvajalcev, (2) brezstičnosti poslovanja iz strahu za zdravje in varnost, (3) ter tudi kdaj v ustreznosti ponudbe storitev, saj se je s paketnimi pošiljkami oskrboval del prebivalstva.

V letu, kjer je bilo močno ovirano življenje prebivalstva in poslovanje podjetij je trg poštних storitev, kljub vsem problemom, ki jih je prinašalo razširjanje bolezni med prebivalstvom in zaposlenimi, zabeležil izjemno rast količin paketnih pošiljk. Istočasno pa se je v letu 2020 nadaljevala e-substitucija, ki zmanjšuje uporabo in posledično število pisemskih pošiljk, ki se nadomeščajo z elektronskimi komunikacijami.

Iz primerjave trga poštних storitev v Republiki Sloveniji s trgi v drugih evropskih državah v letu 2020 izhaja, da so količine pisemskih pošiljk padle v Sloveniji za 7,8 %, v evropskih državah pa v povprečju za 9,4 % (od 2 % do 26,2 %). Število paketov je v Sloveniji zraslo za 37 %, medtem, ko je bila rast v evropskih državah v tem času v povprečju 13,8 % (od 2 % do 93,5 %).

Agencija preučuje razvitost trga glede na količine in prihodke ter konkurenco glede na število ponudnikov in njihove deleže na trgu. Agencija je skozi leta pridobila bazo podatkov, ki ji omogoča, da lahko prikaže gibanje trendov, stanje na trgu in izdela primerjave za boljše sprejemanje odločitev.

Analiza upošteva osnovno segmentacijo glede na vrsto izvajalcev poštних storitev ter glede na obliko pošiljke (pisma in paketi).

Povzetek temeljnih trendov na trgu poštnih storitev:

- Nadaljevanje stabilnega trenda števila izvajalcev poštnih storitev ko govorimo o izvajalcu univerzalne storitve in izvajalcih z ugotovitvenim sklepom, ob dvigu števila izvajalcev brez sklepa za polovico.
- Povišanje števila zaposlenih za 1,16 %, ob 30 % rasti števila zaposlenih pri izvajalcih brez sklepa.
- Rast števila kontaktnih točk za neposredno delo z uporabniki vseh izvajalcev poštnih storitev za 16 % in minimalna sprememba omrežja izvajalca univerzalne poštne storitve (prehod petih pošt iz stalnega sestave v pogodbenega).
- Stabilna visoko kakovostna univerzalna poštna storitev in visoko zadovoljstvo uporabnikov s poštnimi storitvami.
- Rast čistih prihodkov Pošte Slovenije za 6,7 % ob 29,2 % rasti čistih prihodkov ostalih izvajalcev.
- Rast prihodkov iz izvajanja poštnih storitev vseh izvajalcev je bila 12,2 %. Rast prihodkov iz izvajanja poštnih storitev za Pošto Slovenije je bila 5,84 %.
- Padec količin pisemskih pošiljk za 7,8 % ob 9,95 % padcu pisem znotraj univerzalne storitve.
- Delež Pošte Slovenije na pisemskem trgu je 83 %, pri čemer Pošta Slovenije dostavi skozi svoje omrežje skoraj vse količine pisem na trgu.
- Padec količin hitre pošte v notranjem prometu za 50 % zaradi majhnega števila poročanih izvajalcev, kjer je najmočnejši poročal znižanje količin.
- Rast količin na trgu paketov je bila 37 %, kar je rekordna rast. Skupna količina paketov je 21 milijonov paketov.
- Rast količin na čezmejnem trgu paketov je bila v letu 2020 38 %.

2. Metodologija in vzorec

Analiza trga za leto 2020 je sedemnajsta izdaja analize, ki jo agencija pripravlja in objavlja na svoji spletni strani. Podatki, ki so v analizi primerjani, se nanašajo na izvajalce poštnih storitev, ki so bili na presečni dan 31. 12. 2020 vpisani v uradno evidenco agencije¹ in ki so v tem letu tudi izvajali poštno storitve.

Agencija je pri objavi podatkov dolžna ohranjati njihovo zaupnost, zato so podatki prikazani v agregatni obliki.

Podatke za analizo je agencija od izvajalcev poštnih storitev zbrala na podlagi vprašalnikov, na katere so odgovarjali izvajalci poštnih storitev, ki so razdeljeni v tri skupine: (1) izvajalcev univerzalne poštno storitve, (2) izvajalci z ugotovitvenim sklepom in (3) izvajalci brez sklepa. Podatki so se pridobivali tudi z vpogledi v evidenco AJPES, družbe PRVA BONITETNA AGENCIJA, Statističnega urada RS, letnih poročil izvajalcev in poročil Ninamedia ter s pregledom raznih poročil in analiz s področja poštnih storitev (zlasti notranjih analiz in poročil ERGP). Poročila in analize s področja poštnih storitev, ki so citirane v analizi, so uporabljene z namenom primerjalnega prikaza, pri čemer ni namen analize vsebinsko opredeljevanje do zbranih in prikazanih podatkov ali prevzemanja potrjevanja resničnosti podatkov.

Za leto 2020 temeljijo podatki v analizi zlasti na podatkih Pošte Slovenije (izvajalec univerzalne poštno storitve), petih izvajalcev z ugotovitvenim sklepom (izvajalci zamenljivih poštnih storitev²) in petnajstih izvajalcev brez sklepa, kar je največje število izvajalcev do sedaj.

Tabela 1: Pregled števila izvajalcev vključenih v analizo

	2017	2018	2019	2020
Izvajalec univerzalne storitve	1	1	1	1
Izvajalci brez sklepa	9	8	8	15
Izvajalci z ugotovitvenim sklepom	4	5	5	5

Vir: AKOS, november 2021.

Kategorije izvajalcev glede na njihov licenčni status predstavljajo tudi osnovno segmentacijo trga, kjer pa prihaja do večjih obsegov izvajanja storitev, kot bi bilo razvidno iz same segmentacije glede na obliko licence. Na primer Pošta Slovenije kot izvajalec univerzalne storitve ne izvaja le univerzalne poštno storitve, temveč tudi druge poštno storitve. Analiza v nadaljevanju preide iz segmentiranja na osnovi licenc na segmentiranje na osnovi vrste storitev: pisma, paketi in hitra pošta kot podtrg.

Agencija pri segmentiranju na osnovi storitev sledi dosedanjemu pojmovanju in definicijam iz Zakona o poštnih storitvah (Ur. l. RS, št. 51/09, 77/10, 40/14 – ZIN-B in 81/15; v nadaljevanju: ZPSto-2), kjer se za segmentiranje uporablja oblika pošiljke in ne njena vsebina.

¹ <https://www.akos-rs.si/registri/seznam-registrov/postne-storitve>

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

Tudi v letošnje vprašalnike je agencija vključila vprašanja, ki izhajajo iz Uredbe o storitvah čezmejne dostave paketov³ (podrobnejša vprašanja glede količin in prihodkov, količin v prihodu in izhodu z dodatnimi vprašanji glede izvira pošiljk).

V poglavju, ki se nanaša na zadovoljstvo uporabnikov, podatki iz raziskav družbe Ninamedia predstavljajo vsebinsko oz. podatkovno osnovo.

Podatki za prejšnja leta lahko odstopajo od tistih, ki so prikazani v preteklih analizah zaradi ugotovitev odstopanj v postopkih validacij oziroma naknadnih popravkov s strani izvajalcev.

³ Uredba (EU) 2018/644 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 18. aprila 2018 o storitvah čezmejne dostave paketov (UL L 112 z dne 2. maja 2018, str. 19).

3. Izvajalci in zaposleni

V letu 2020 se je število izvajalcev povečalo, kar je nadaljevanje trenda v smeri večje konkurenčnosti in izbire na trgu za končnega uporabnika. Število izvajalcev s sklepom v zadnjih letih ostaja enako. Število izvajalcev brez sklepa pa raste na račun enoosebnih mikro podjetij, ki pa skozi leta javljajo minimalne količine in minimalne prihodke.

V analizo trga so vključeni izvajalci, ki so dejansko izvajali poštno storitve v letu 2020 (glej tabelo 1), ne pa tudi izvajalci, ki so bili sicer vpisani v evidenco, a so bili neaktivni, saj poštnih storitev niso izvajali. V tabeli 2 je prikazano število vseh izvajalcev, ki so bili na zadnji koledarski dan posameznega leta vpisani v uradno evidenco, in torej prikazuje število vseh, aktivnih in neaktivnih, izvajalcev poštnih storitev v posameznem letu.

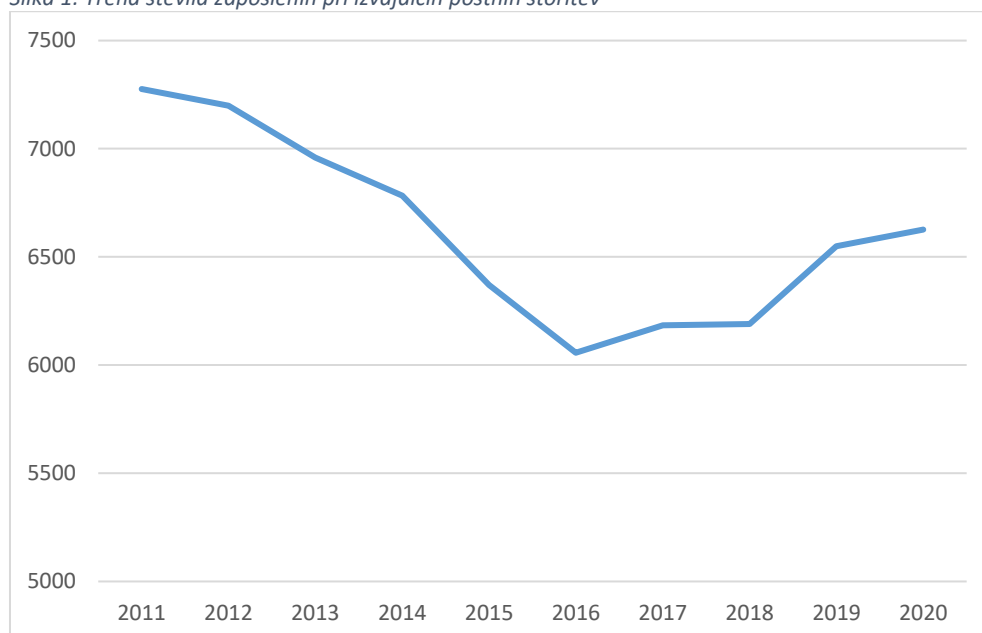
Tabela 2: Pregled števila izvajalcev

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Izvajalec univerzalne storitve	1	1	1	1	1	1	1
Izvajalci brez sklepa	13	11	12	14	15	18	28
Izvajalci z ugotovitvenim sklepom	7	5	4	4	5	5	5

Vir: AKOS, november 2021.

Izvajalci poštnih storitev so imeli v letu 2020 skupaj 6.626 zaposlenih, kar je 76 več zaposlenih kot leto prej.

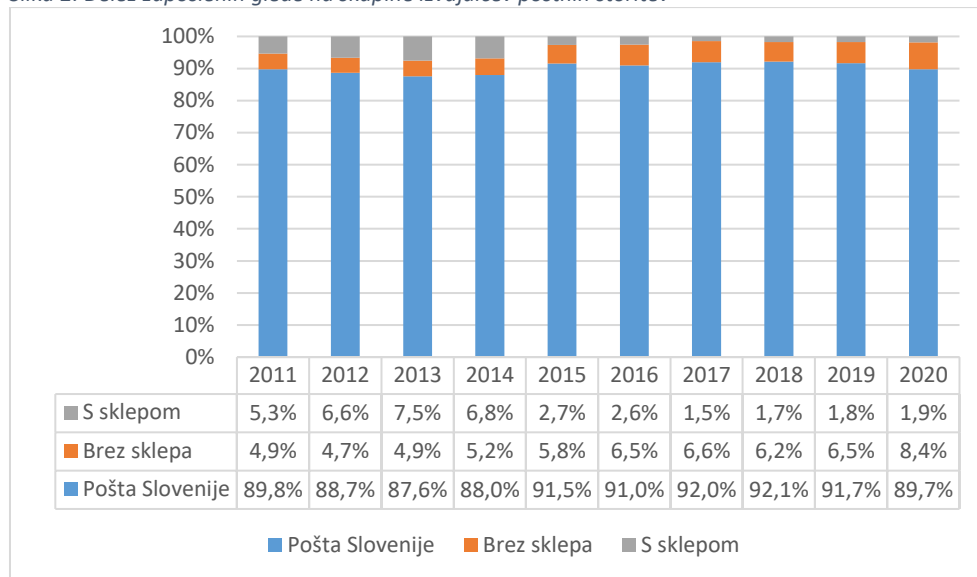
Slika 1: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih poštnih storitev



Vir: AKOS, november 2021.

Pošta Slovenije je največji zaposlovalec na trgu poštnih storitev in je v letu 2020 zaposlovala 89,7 % vseh zaposlenih na trgu. Njen delež se od leta 2011 minimalno spreminja.

Slika 2: Delež zaposlenih glede na skupine izvajalcev poštne storitve



Vir: AKOS, november 2021.

3.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve

Na trgu v Republiki Sloveniji smo imeli v letu 2020 enega izvajalca univerzalne poštne storitve, in sicer Pošto Slovenije⁴, ki ima dolžnost zagotavljati univerzalno storitev po predpisani kakovosti vsem uporabnikom poštne storitve na celotnem ozemlju Republike Slovenije pod enakimi pogoji trajno, redno in nemoteno.

Pošta Slovenije poleg univerzalne poštne storitve izvaja tudi druge poštne ter ostale storitve in je glede na število zaposlenih največja družba na trgu poštne storitve, kot je razvidno iz slike 2.

Število zaposlenih se je na Pošti Slovenije leta 2020 v primerjavi z letom 2019 znižalo za 60 zaposlenih.

⁴ Pošta Slovenije je v skladu z odločbo številka 3831-17/2018/4 z dne 28. 5. 2018 in na podlagi 3. in 5. člena ZPSto-2 imenovana za izvajalca univerzalne poštne storitve na celotnem območju Republike Slovenije, in sicer za obdobje od 1. 6. 2018 do 31. 5. 2023.

3.2. Izvajalci brez pridobljenega sklepa

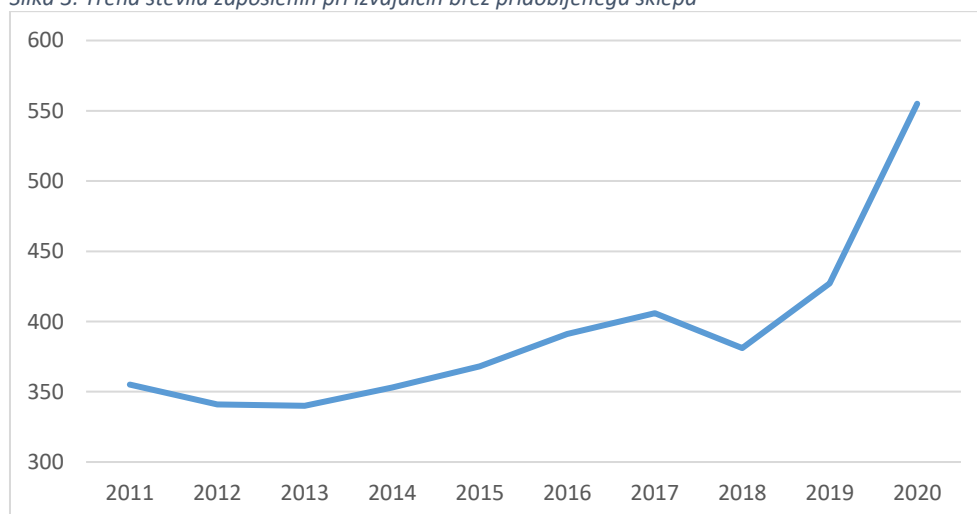
ZPSto-2 v prvem odstavku 24. člena določa, da lahko poštne storitve ob upoštevanju bistvenih zahtev izvaja vsaka fizična ali pravna oseba, ki o tem vnaprej pisno ali po elektronski pošti obvesti agencijo.

Pravna podlaga omogoča izvajanje poštних storitev na podlagi »splošnega dovoljenja« tj. brez upravnega akta agencije, in sicer na podlagi obvestila, ki je podlaga za vpis v uradno evidenco. Agencija uporablja za izvajalce poštних storitev brez pridobljenega sklepa skupno ime »Ostali izvajalci«. V letu 2020 je na trgu delovalo 28 izvajalcev brez sklepa. Agencija je s pomočjo vprašalnikov pridobila podatke od naslednjih 15 izvajalcev, ki so zajeti v tej analizi in so v letu 2020 dejansko izvajali storitve:

- DPD,
- GENERAL LOGISTIC SYSTEMS,
- TNT Express Worldwide,
- DHL Ekspres (Slovenije),
- UPS Adria (S) Ekspres,
- Kurirček,
- Damir Vidan s.p.,
- Adi Lampret s.p.,
- BOLO PLUS,
- SPLETNO,
- P Projekt, Pavel Pučnik s.p.,
- Bor Čeh s.p.,
- NovaKorp,
- Avant Car in
- Movement Way, Marin Vladović s.p.

Število zaposlenih se je pri izvajalcih brez sklepa oz. ostalih izvajalcih v letu 2020 zvišalo za 30 % glede na leto 2019. Večji dvigi števila zaposlenih so se zgodili pri izvajalcih GENERAL LOGISTIC SYSTEMS, UPS Adria (S) Ekspres in DHL Ekspres (Slovenije). Ostalo zvišanje se nanaša na nove izvajalce, kjer imata največ zaposlenih BOLO PLUS in Avant Car.

Slika 3: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih brez pridobljenega sklepa



Vir: AKOS, november 2021.

3.3. Izvajalci z ugotovitvenim sklepom

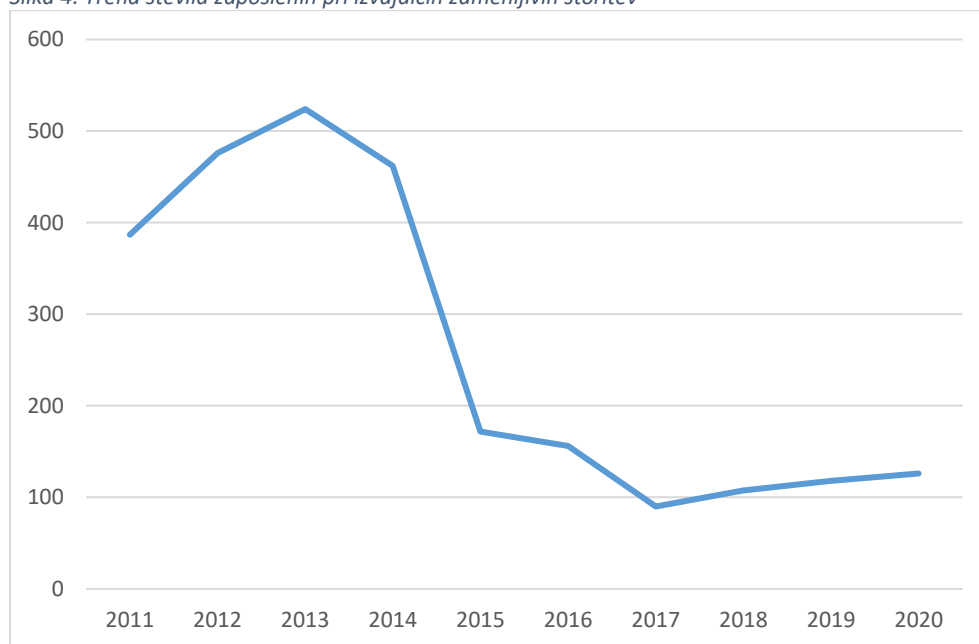
Število izvajalcev je nespremenjeno od leta 2018. Izvajali so poštne storitve s pridobljenim ugotovitvenim sklepom in na podlagi pogodbeno dogovorjenega dostopa do poštne infrastrukture ali storitev Pošte Slovenije. Izvajalci so v nadaljevanju imenovani tudi »Izvajalci zamenljivih poštne storitev⁵«:

- EPPS,
- KRO,
- Maksmail,
- Izberi in
- Cetis-ZG.

Za dodatno razumevanje te skupine izvajalcev velja izpostaviti, da je izvajalec Maksmail v 100 % lasti izvajalca Izberi ter da ima izvajalec Cetis-ZG svoj sedež v Republiki Hrvaški.

V letu 2020 je bilo glede na leto prej 9,8 % več zaposlenih.

Slika 4: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih zamenljivih storitev



Vir: AKOS, november 2021.

⁵ Izvajanje zamenljivih poštne storitev v praksi pomeni, da Pošta Slovenije omogoča dostop za sortirane pošiljke, ki so po vsebini zamenljive z univerzalno poštno storitvijo, do regijskih sprejemnih pošt v primeru prvega in drugega dostopa ter dostop do dostavnih ali izročilnih pošt v primeru tretjega dostopa. Izvajalec zamenljivih poštne storitev mora na regijsko sprejemno pošto Pošte Slovenije dostaviti sortirane pošiljke, in sicer v primeru prvega dostopa po posameznih dostavnih poštah, v primeru drugega dostopa po posameznem dostavnem okraju ter v primeru tretjega dostopa po posameznem dostavnem okraju na dostavno pošto, slednja pa izvede preostale faze prenosa teh pošiljk.

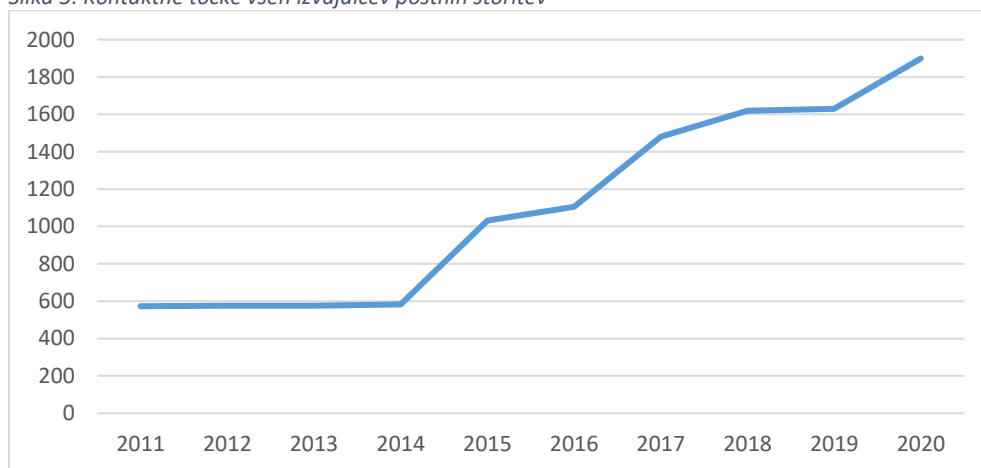
4. Omrežje in kakovost storitev

Izvajalci poštne storitve potrebujejo za svoje delo premična in nepremična delovna sredstva ter kontaktne točke oz. poslovalnice za kontakt z uporabniki poštne storitve.

V zvezi s podatki o kontaktnih točkah je potrebno izpostaviti, da so v analizi pri izvajalcu univerzalne poštne storitve kot kontaktne točke upoštevane le tiste, ki so skladne z zakonsko definicijo kontaktne točke,⁶ pri ostalih izvajalcih pa so kot kontaktne točke upoštevane tudi druge točke, kot so npr. sortirni centri, pošte in njim podobne enote, paketomati ipd. Tako so izvajalec univerzalne poštne storitve in drugi izvajalci poštne storitve tudi poročali agenciji. Izvajalci, kot so Kurirček, BOLO PLUS, P PROJEKT Pavel Pučnik s.p., Bor Čeh s.p. in MOVEMENT WAY Marin Vladović s.p. izvajajo storitve brez omrežja oz. kontaktnih točk.

Število kontaktnih točk se je leta 2020 zvišalo za 270 kontaktnih točk, kar je rezultat širjenja omrežja družb GLS in DPD.

Slika 5: Kontaktne točke vseh izvajalcev poštne storitve



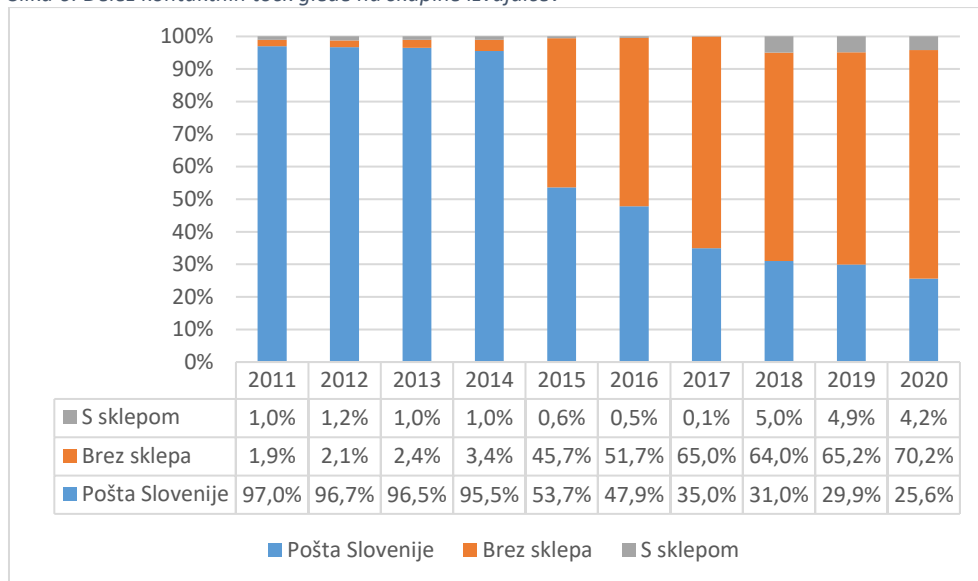
Vir: AKOS, november 2021.

Pošta Slovenije od leta 2016 nima večine kontaktnih točk v državi. Kot je razvidno iz slike 6 imajo večino kontaktnih točk skupaj vsi izvajalci brez sklepa.

Izpostaviti velja, da izvajalci poštne storitve na podlagi pogodbenega sodelovanja uporabljajo tudi kontaktne točke drugih izvajalcev in jih v vprašalniku, na osnovi katerega je pripravljena analiza, poročajo kot svoje kontaktne točke, na katerih je možno oddati ali prejeti pošiljke.

⁶ 10. točka 2. člena ZPSto-2 določa: »kontaktna točka je namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštne storitve in je lahko organizirana kot pošta, pogodbeno pošta ali posebna organizacijska oblika točke za stike, ki jo določi izvajalec univerzalne storitve, na primer izpostavljeno okence, pismonoška postaja ali premična pošta«.

Slika 6: Delež kontaktnih točk glede na skupine izvajalcev



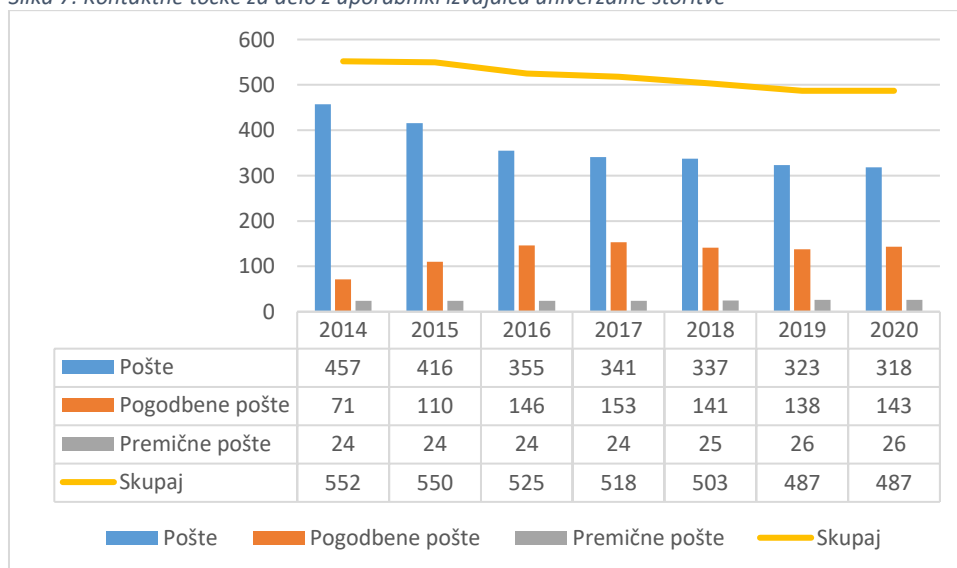
Vir: AKOS, november 2021.

4.1. Izvajalec univerzalne storitve

Za izvajalca univerzalne storitve so kontaktne točke določene v deseti točki 2. člena ZPSto-2, in sicer je kontaktna točka namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštne storitve in je lahko organizirana kot: (1) pošta, (2) pogodbeno pošta ali (3) posebna organizacijska oblika točke za stike, ki jo določi izvajalec univerzalne storitve (npr. izpostavljenost okence, pismonoška postaja ali premična pošta).

Kontaktne točke izvajalca univerzalne poštne storitve so pomemben element regulacije, saj omogočajo dostop uporabnikov do storitev in omrežja izvajalca univerzalne poštne storitve.

Slika 7: Kontaktne točke za delo z uporabniki izvajalca univerzalne storitve



Vir: AKOS, november 2021.

Poleg zgoraj omenjenih kontaktnih točk ima Pošta Slovenije v svojem omrežju tudi t. i. alternativna sprejemno-izročilna mesta, in sicer pismonoške pošte, Petrolove bencinske servise, Molove bencinske servise, paketnike Direct4me, samopostrežne pošte in samopostrežne enote PS 24/7⁷.

Poleg kontaktnih točk ima Pošta Slovenije v svojem poštnem omrežju še naprave za sprejem in sicer poštna nabiralnike in paketomate, ter naprave za dostavo poštnih pošiljk izpostavljene predalčnike, poštna predale in paketomate.

Paketomati Pošte Slovenije so sprejemno/dostavni, kjer je možno oddati in sprejeti pošiljke. Prikazani so tako pri sprejemnih, kot tudi dostavnih napravah.

Kakovost univerzalne poštna storitve, v skladu z uveljavljeno zakonodajo, zajema zagotavljanje:

- najmanj enega sprejema in ene dostave poštna pošiljke na dom najmanj pet delovnih dni tedensko in ene dostave poštnih pošiljk dnevno na dom ali v prostore vsake fizične ali pravne osebe,
- ustreznega števila in delovnega časa kontaktnih točk za neposredno delo z uporabniki poštnih storitev,
- ustreznega števila poštnih nabiralnikov,
- ustreznih rokov prenosa poštnih pošiljk,
- ustreznih postopkov reševanja reklamacij in ugovorov.

Glede ustreznosti rokov prenosa poštnih pošiljk znotraj univerzalne poštna storitve veljajo določila za pošiljke korespondence v notranjem prometu, pošiljke korespondence v poštnem prometu z državami članicami EU in paketne pošiljke v notranjem poštnem prometu.

Izvajalec univerzalne storitve mora poskrbeti za merjenje kakovosti prenosa za posamezno koledarsko leto. Nadzor nad uporabljenimi metodologijami in rezultati merjenja izvaja agencija enkrat letno.

Revidirani rezultati merjenja kakovosti prenosa poštnih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije za leto 2020 so sledeči:

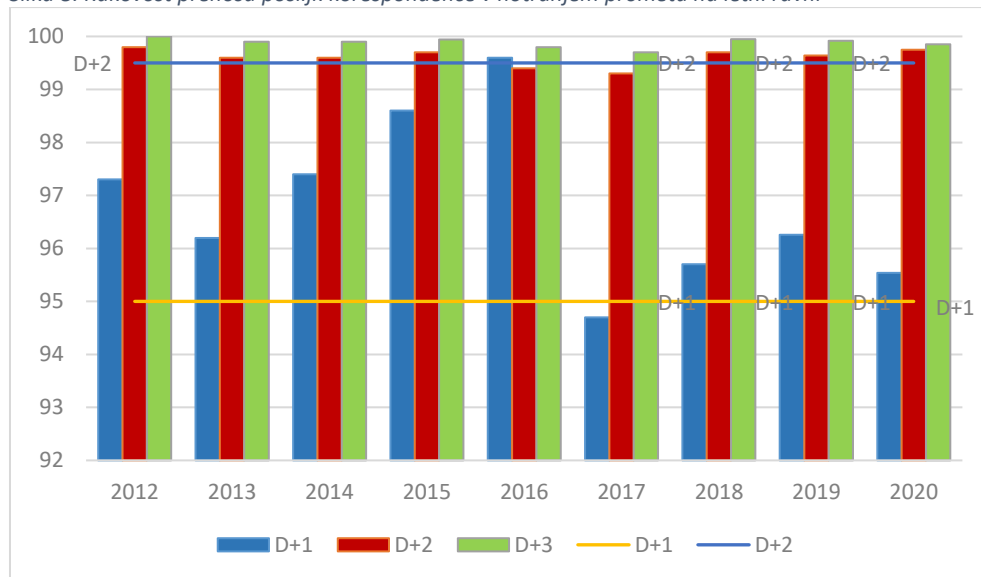
- v enem delovnem dnevu od dneva oddaje (D+1) je bilo prenesenih 95,54 % pošiljk korespondence,
- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D+2) je bilo prenesenih 99,75 % pošiljk korespondence in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D+3) je bilo prenesenih 99,85 % pošiljk korespondence.

Kot vse v letu 2020 je epidemija zaznamovala tudi merjenje kakovosti prenosa, saj je bila epidemija in posledično višja sila razglašena od 12. 3. 2020 do 14. 5. 2020, ter od 18. 10. 2020 do 15. 6. 2021. Pošiljke iz tega obdobja so bile izločene iz merjenja. Rezultat z vsemi pošiljkami za leto 2020 je znan in objavljen, vendar ni uradni rezultat za leto 2020.

Kakovost prenosa poštnih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije v obdobju od leta 2012 - 2020 je prikazana na spodnji sliki iz katere je razvidno, da Pošta Slovenije v letu 2020 dosega predpisano kakovost prenosa.

⁷ Pošta Slovenije: Letno poročilo 2020, str. 49.

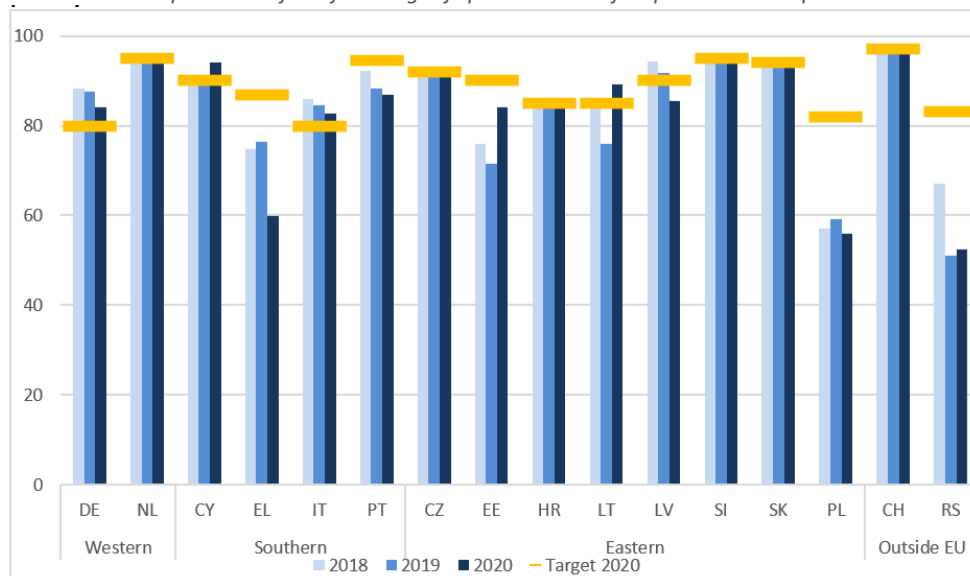
Slika 8: Kakovost prenosa pošiljk korespondence v notranjem prometu na letni ravni



Vir: AKOS, november 2021.

Primerjava Republike Slovenije z drugimi evropskimi državami na sliki 9 pokaže, da so bili leta 2020 le v 8 državah od 16 držav, ki so zajete v primerjavo in so poročale o predpisanih ter doseženih rokih prenosa poštnih pošiljk v D + 1, predpisani roki tudi dejansko doseženi.

Slika 9: Kakovost prenosa najhitrejše kategorije pisem v notranjem prometu v evropskih državah



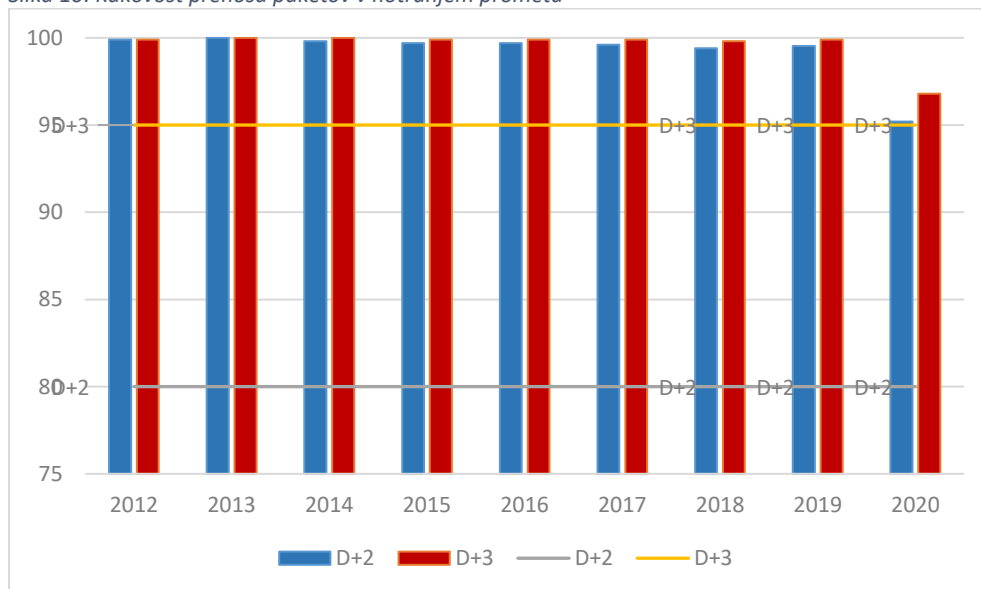
Vir: ERGP Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling 2020 – an analysis of trends, november 2021

Revidirani rezultati kakovosti prenosa poštnih paketov v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije za leto 2020 so bili sledeči:

- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D + 2) je bilo prenesenih 95,2 % poštnih paketov in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D + 3) je bilo prenesenih 96,8 % poštnih paketov.

Slika 10 prikazuje konstanto zelo visoko kakovost prenosa paketov. V letu 2020 je zaznati odmik od kakovosti, ki je v preteklih letih praktično zagotavljala dostavo naslednji dan. Razlog je iskati v znanih okoliščinah pandemije virusa Covid-19, kjer je med drugimi posledicami prineslo tudi visoke stopnje rasti količin. V sklopu merjenja so upoštevane vse količine ne glede na pomemben del leta v katerem je bila razglašena epidemija.

Slika 10: Kakovost prenosa paketov v notranjem prometu



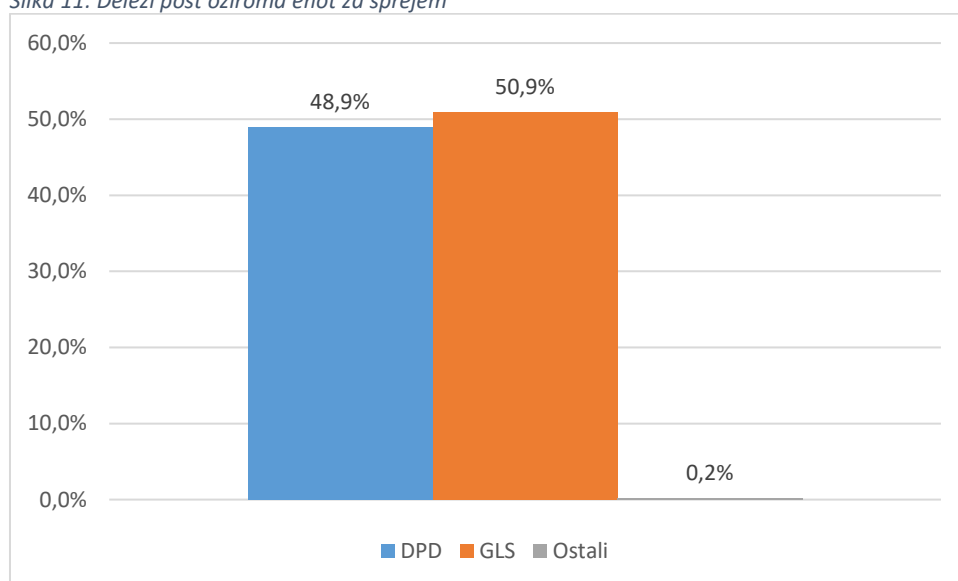
Vir: AKOS, november 2021.

4.2. Izvajalci brez pridobljenega sklepa

Šest izvajalcev poroča, da nimajo sortirnega centra, sortirnice ali skladišča. Eden poroča, da jih ima 21, eden 5, eden 2, ostali pa enega.

Pri poročilu o poštah oz. njim podobnim enotam sta zanimiva predvsem GLS in DPD, ki imata vsak preko 600 kontaktnih točk za sprejem in izročitev paketov. GLS ima zraven tega še mrežo paketomatov, kjer je vodilni v državi. Vse točke delujejo v obe smeri, kar pomeni, da lahko na paketomatu ali v paketni trgovini oddamo in prevzamemo pošiljke. Slika prikazuje razmerje glede enot za sprejem izvajalcev brez pridobljenega sklepa.

Slika 11: Deleži pošt oziroma enot za sprejem



Vir: AKOS, november 2021.

Izvajalci so si pri vključevanju elementov kakovosti v svoje poslovanje zelo različni. Večina ima sledenje poštnih pošiljk in merjenje rokov prenosa. Nekaj jih ima implementirane standarde kakovosti, ter nekaj jih ponuja zavarovanje pošiljk. Eden izvajalec ponuja premium dostavo pošiljk, ki vsebuje dostavo isti dan ob željeni uri in kjer dostavljalec govori 3 jezike. Eden izvajalec je pooblaščen gospodarski subjekt za CO₂ nevtralno distribucijo.

4.3. Izvajalci zamenljivih storitev

Izvajalci zamenljivih storitev imajo v svoje poslovanje vključene sortirne centre, sortirnice ali skladišče, kjer pripravljajo pošiljke, razen Kro in Cetis-ZG. Po pripravi jih oddajo v različnih nivojih dostopa Pošti Slovenije v prenos. Izjema je izvajalec Izberi, ki dnevno distribuira tiskane medije in druge publikacije.

Izvajalci zamenljivih storitev v svoje poslovanje nimajo vključenega sledenja, merjenja rokov prenosa in zavarovanja poštnih pošiljk. Izvajalci KRO, EPPS in Cetis-ZG imajo v svoje poslovanje vključene standarde za implementacijo in spremljanje kakovosti.

5. Zadovoljstvo uporabnikov

Pravne in fizične osebe imajo kot uporabniki poštних storitev na voljo širok nabor različnih storitev po različnih cenah (ki niso tema te analize), pri čemer iz raziskav agencije⁸, ki se nanašajo na zadovoljstvo tako s poštними storitvami, kot tudi na zadovoljstvo uporabnikov po zaprtju kontaktnih točk, izhaja visoka ocena zadovoljstva uporabnikov.

5.1. Splošna javnost

Družba Ninamedia je v mesecu septembru 2020 izvedla raziskavo z namenom spremljanja trenda uporabe poštних storitev in zadovoljstva uporabnikov s cenami, roki prenosa in kakovostjo poštних storitev; osveščenost uporabnikov s storitvami vseh izvajalcev poštних storitev; uporaba paketomatov in paketnih trgovin; zadovoljstvo s poštними storitvami v času epidemije koronavirusa.

Indeks zadovoljstva z univerzalno poštno storitvijo je znašal 72,7 na lestvici od 1 do 100. Glavni razlog nezadovoljstva s poštными storitvami (69,7 %) je bila počasnost uslužbencev ter njihov odnos.

Dve tretjini uporabnikov⁹ je zadovoljnih z delovnim časom pošt, ki jih obiskujejo, podoben delež pa je zadovoljnih s hitrostjo opravljanja storitev na poštah. Tri četrtine uporabnikov je zadovoljnih z oddaljenostjo najbližje pošte od njihovega doma, dve tretjini uporabnikov pa je zadovoljnih z oddaljenostjo poštne nabiralnika od njihovega doma. Pritožbo (bodisi ustno bodisi pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo vložila četrtnina anketiranih (24,0 %), najpogostejši razlog za pritožbo pa je to, da poštar pusti pošiljko v nabiralniku, ne da bi pozvonil (30,4 %).

5.2. Poslovna javnost

Družba Ninamedia je opravila telefonsko in spletno anketiranje v času od 2. do 11. septembra 2020 z namenom spremljanja trenda uporabe poštних storitev in zadovoljstva uporabnikov s cenami, roki prenosa in kakovostjo poštних storitev; osveščenost uporabnikov s storitvami vseh izvajalcev poštних storitev; uporaba paketomatov in paketnih trgovin; zadovoljstvo s poštными storitvami v času epidemije koronavirusa.

Delež zadovoljnih in zelo zadovoljnih s storitvami Pošte Slovenije je 92,2 %, povprečna ocena pa 4,43.

Največji delež uporabnikov kot zelo pomemben dejavnik kakovosti poštne storitve ocenjuje zanesljiv prenos poštne pošiljke (93,8 %), sledi zaupanje v ponudnika poštних storitev (84,6 %). Najmanj pomemben je čas čakanja v čakalni vrsti. Pritožbo (bodisi ustno bodisi pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo vložila šestina anketiranih (17,0 %). Najpogostejši razlog za vloženo pritožbo je poškodovana pošiljka. Več kot tri četrtine anketirancev (79,0 %) je zelo zadovoljnih ali zadovoljnih s prilagoditvami pošt in izvajanjem poštних storitev v času trajanja epidemije, zadovoljstvo je ocenjeno s povprečno oceno 4,11.

⁸ <https://www.akos-rs.si/posta/raziscite/porocila-raziskave-in-analize/posta>

⁹ Uporabnik je v tem primeru sopomenka za anketiranca iz raziskave.

6. Prihodki

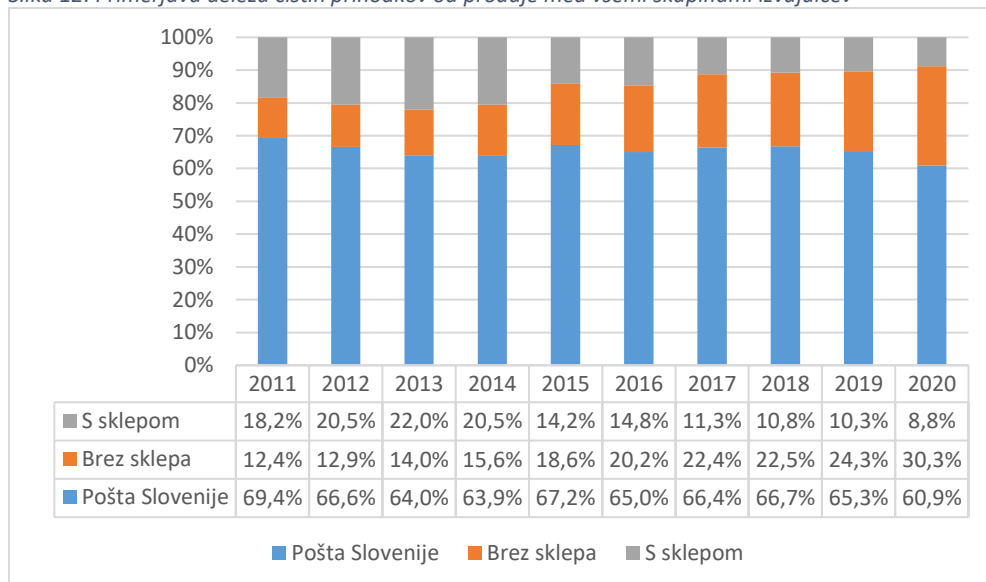
Izvajalci poštних storitev so imeli v letu 2020 za 14,5 % višje prihodke kot leto prej.

V nadaljevanju je agencija primerjala dosežene čiste prihodke med Pošto Slovenije in ostalimi izvajalci poštних storitev in ugotovila, da je Pošta Slovenije v letu 2020 dosegla rast 6,7 % medtem, ko so ostali izvajalci dosegli rast v višini 29,2 %.

Pri primerjavi čistih prihodkov agencija ugotavlja sorazmerno stabilnost razmerja med Pošto Slovenije in ostalimi izvajalci, saj ima Pošta Slovenije v zadnjem desetletju delež med 69,4 in 60,9 %.

V nadaljevanju je na sliki 12 prikazan deležev čistih prihodkov od prodaje med vsemi skupinami izvajalcev. Iz prikazanega je razvidno zmanjšanje deleža čistih prihodkov izvajalcev zamenljivih poštних storitev in deleža Pošte Slovenije ter zvišanje čistih prihodkov izvajalcev brez sklepa.

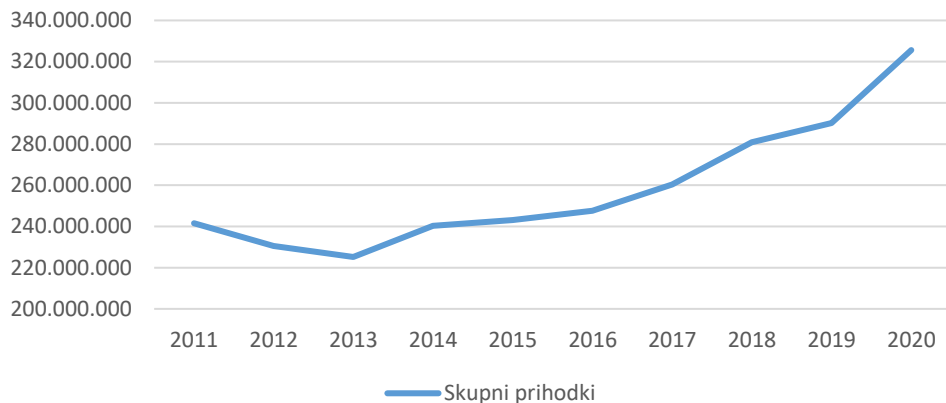
Slika 12: Primerjava deleža čistih prihodkov od prodaje med vsemi skupinami izvajalcev



Vir: AKOS, november 2021.

Kot je razvidno iz slike 13, je trend gibanja prihodkov vseh izvajalcev iz izvajanja poštних storitev od leta 2013, ko je dosegel dno, pozitiven in prihodki konstantno rastejo. V letu 2020 so zrasli za 12,2 %, kar je rekordna rast v zadnjem desetletju.

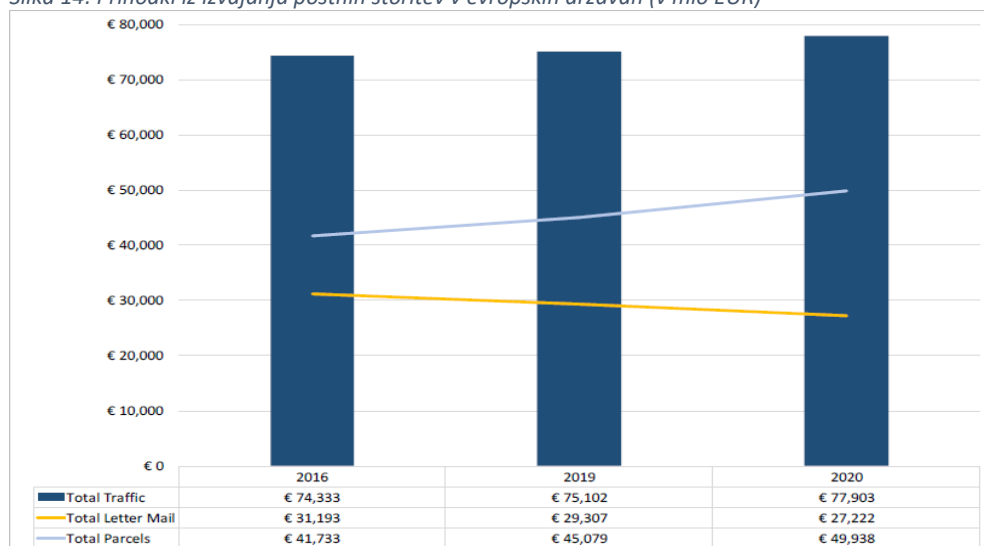
Slika 13: Trend gibanja prihodkov vseh izvajalcev iz izvajanja poštne storitve od 2011 do 2020



Vir: AKOS, november 2021.

Prihodki iz izvajanja poštne storitve so v evropskih državah v letu 2020 rasti, in sicer zlasti na račun povečanja prihodkov iz trga paketov. Prihodki pisemskega trga pa se v evropskih državah znižujejo.

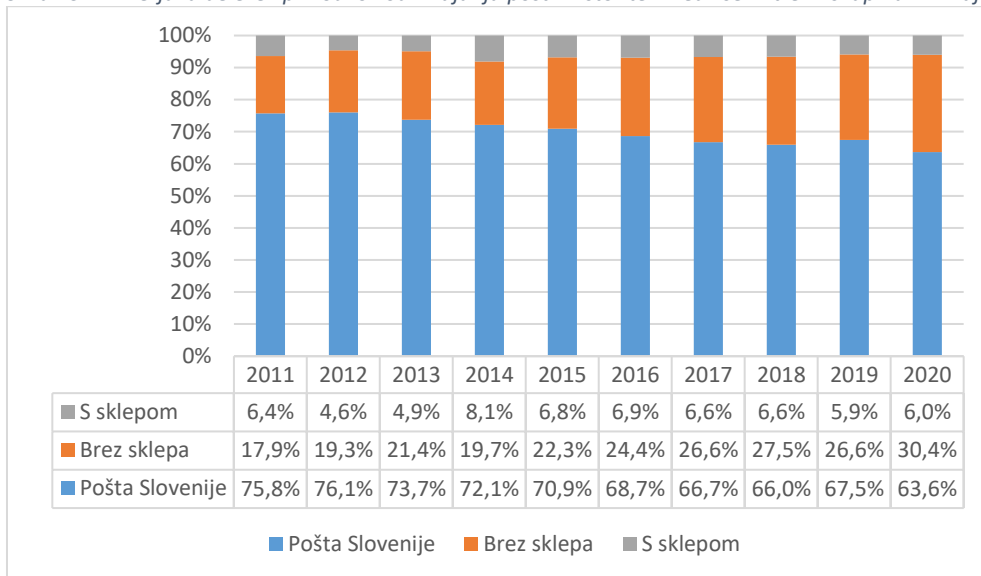
Slika 14: Prihodki iz izvajanja poštne storitve v evropskih državah (v mio EUR)



Vir: ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, november 2021.

Pošta Slovenije je pri doseganju prihodka iz izvajanja poštних storitev v letu 2020 nadaljevala trend, ki ga je pričela leto prej in dosegla zvišanje prihodkov za 5,84 % ter ponovno dosegla najvišje prihodke do sedaj. Rekordno leto po prihodkih je tudi za vsemi ostalimi izvajalci, ki so svoje prihodke zvišali za 25,45 %.

Slika 15: Primerjava deležev prihodkov od izvajanja poštних storitev med vsemi tremi skupinami izvajalcev poštних storitev



Vir: AKOS, november 2021.

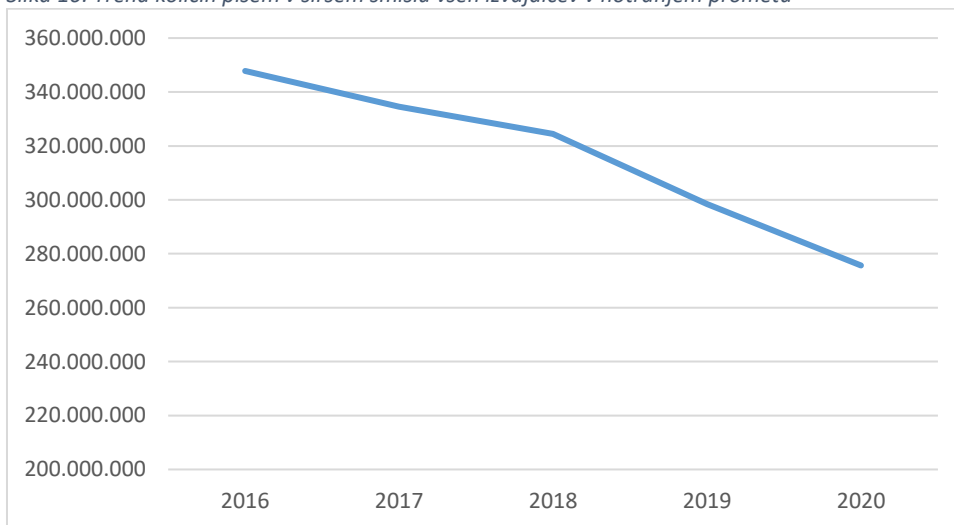
Z rekordnim zvišanjem prihodkov vseh ostalih izvajalcev se je spremenilo tudi razmerje, kjer je sedaj delež Pošte Slovenije 63,6 % prihodkov od izvajanja poštних storitev.

Leto 2020 je bilo rekordno po prihodkih tudi za izvajalce s sklepom, ki so beležili 12,77 % rast prihodkov.

7. Trg prenosa pisem

Trg prenosa pisem je segment trga poštnih storitev, kjer se opravlja sprejem, usmerjanje, prevoz in dostava pisem. Osnovna funkcija storitve pisma je prenos komunikacije med pošiljateljem in naslovnikom. V prvem prikazu na sliki 16 so pisma v širšem smislu, saj so prikazane celotne količine pisem, naslovljene direktne pošte, naslovljenih publikacij in poslovnih pisem vseh izvajalcev na trgu. Padec v letu 2020 glede na leto 2012 je 7,6 %. Padec od leta 2016 je 20,75 %.

Slika 16: Trend količin pisem v širšem smislu vseh izvajalcev v notranjem prometu



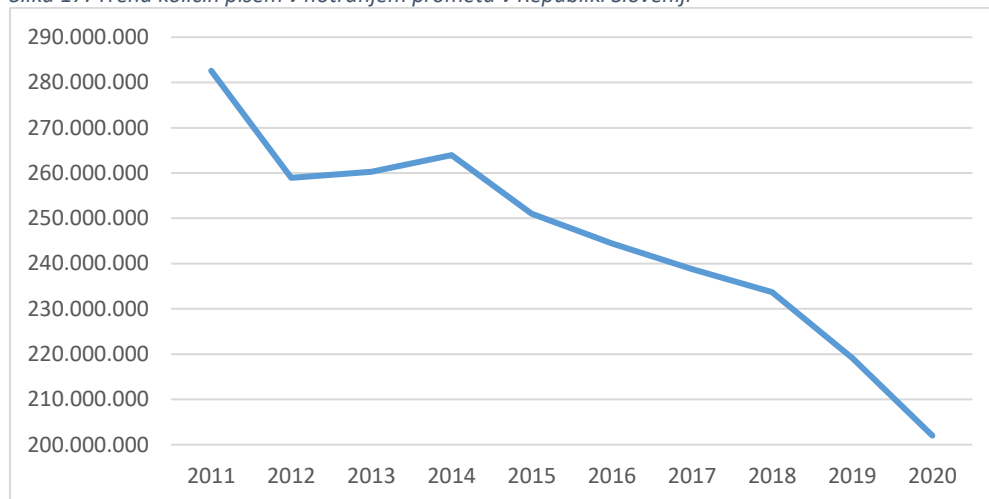
Vir: AKOS, november 2021.

Pisma v analizi, v nadaljevanju, obsegajo pošiljke korespondence, brez tiskovin, direktne pošte in publikacij.

Na trgu prenosa pisem v notranjem prometu ima glavni delež izvajalec univerzalne storitve, torej Pošta Slovenije. Poleg le-te izvajajo prenos pisem še vsi Izvajalci zamenljivih poštnih storitev in izjemoma ostali izvajalci.

Generalna ugotovitev je, da količine pisem padajo. Na sliki 17 je prikazano in iz podatkov razvidno, da je bil padec pisem v Sloveniji v letu 2020 7,8 %, kar je največji letni upad po letu 2012 in kumulativni upad od leta 2011 za 29 %.

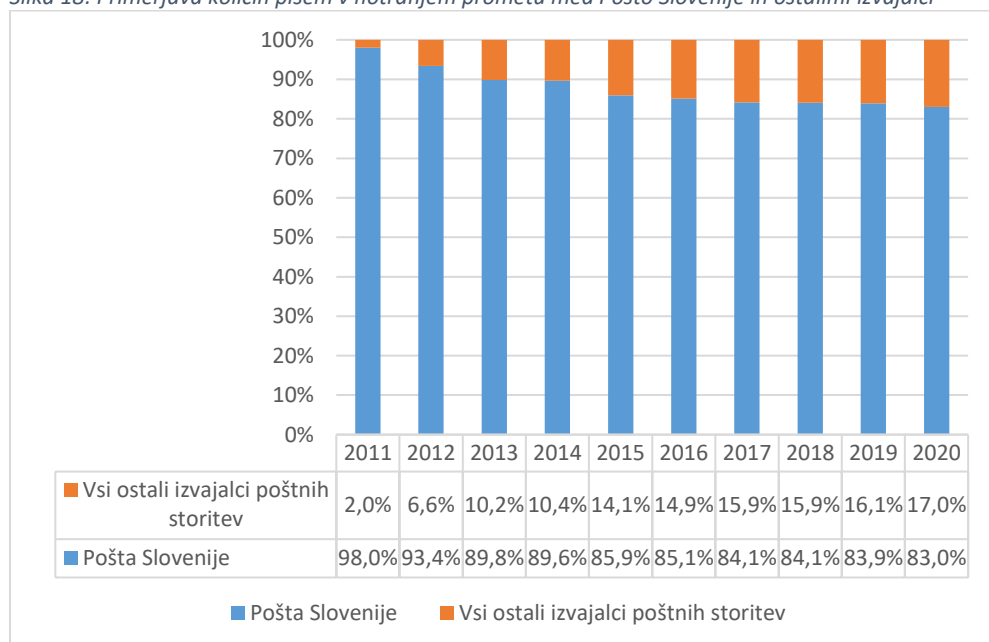
Slika 17: Trend količin pisem v notranjem prometu v Republiki Sloveniji



Vir: AKOS, november 2021.

Tržni delež Pošte Slovenije pri količinah pisem v notranjem prometu še naprej blago pada in je v letu 2020 83 % (slika 18). Izpostaviti velja, da izvajalci s sklepom praktično vse svoje pošiljke predajo Pošti Slovenije v dostavo preko dostopa do omrežja.

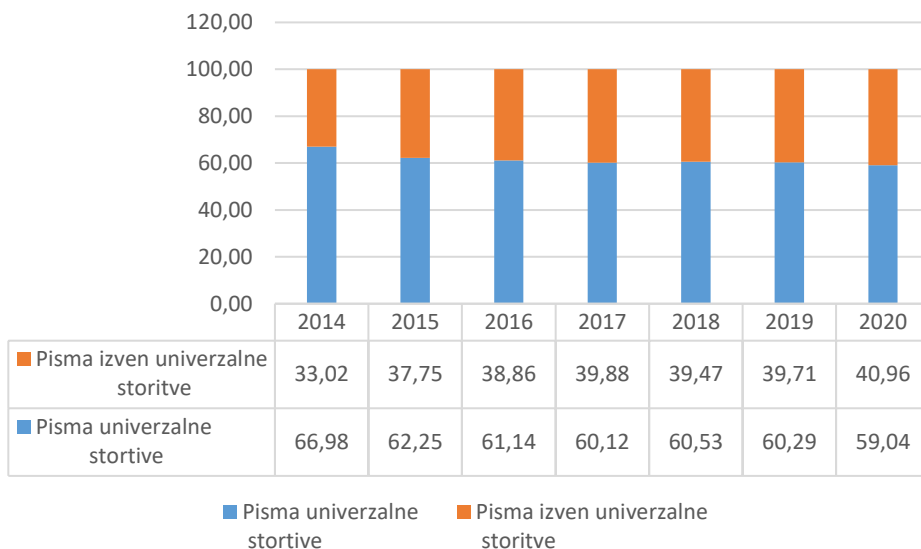
Slika 18: Primerjava količin pisem v notranjem prometu med Pošto Slovenije in ostalimi izvajalci



Vir: AKOS, november 2021.

Trg prenosa pisem v notranjem prometu sestavljajo pisma, ki spadajo v nabor univerzalne storitve v deležu 59,04 % in pisma izven univerzalne storitve v 40,96 % deležu, kar je razvidno iz slike 19.

Slika 19: Delež pisem znotraj in zunaj univerzalne storitve v notranjem prometu vseh izvajalcev



Vir: AKOS, november 2021.

V čezmejnem prometu na trgu pisem se trend padcev količin prav tako nadaljuje, vendar z višjimi stopnjami kot v notranjem prometu.

Obseg pisemskih pošiljk se zmanjšuje tudi v državah ERGP, saj so beležile povprečen padec v višini 9,4 % glede na leto prej.

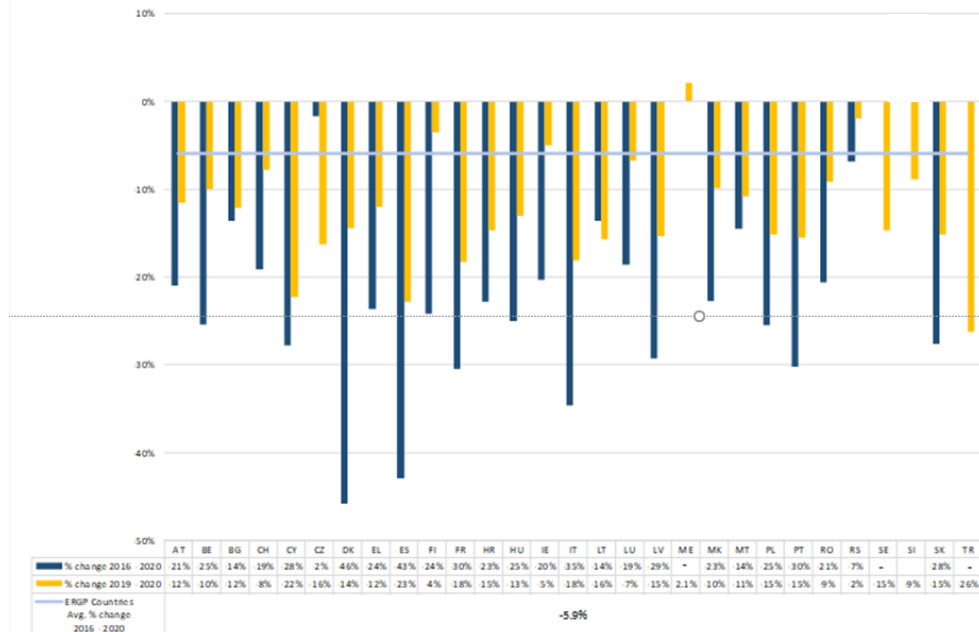
Tabela 3: Količine in odstotkovne spremembe za leta 2016, 2019 in 2020 v ERGP državah

	2016 (v milijonih)	2019 (v milijonih)	2020 (v milijonih)	Sprememba v % 2019 - 2020	Povprečna sprememba v % 2016 - 2020
Skupne količine pisemskih pošiljk	52,053	44,865	40,669	- 9.4%	- 5.9%

Vir: ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, november 2021.

Ob tem so posamezne ERGP države beležile padce količin pisem od 2,0 do 26,2 %.

Slika 20: Spremembe količin pisem v Evropskih državah

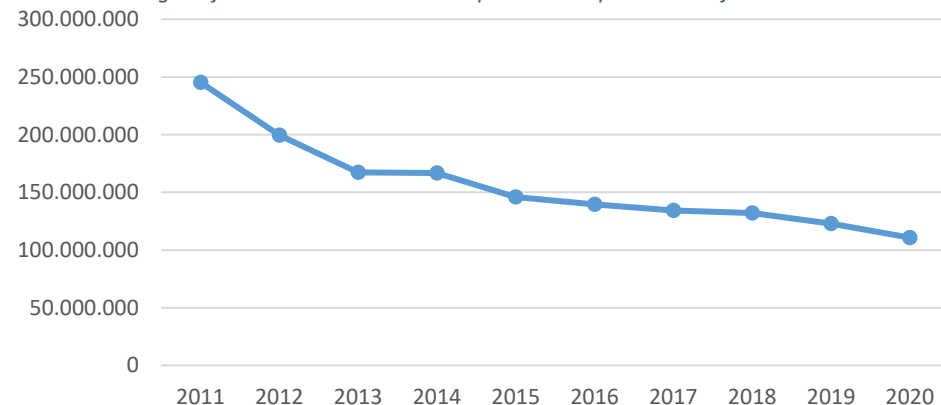


Vir: ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, november 2021.

7.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve

Trend padca količin pisem znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu se je nadaljeval tudi v letu 2020 s padcem 9,95 % glede na leto 2019. Kumulativno znižanje od leta 2011 do leta 2020 je 54,8 % oz. 134 milijonov pošiljk manj standardnih in navadnih pisem v notranjem prometu.

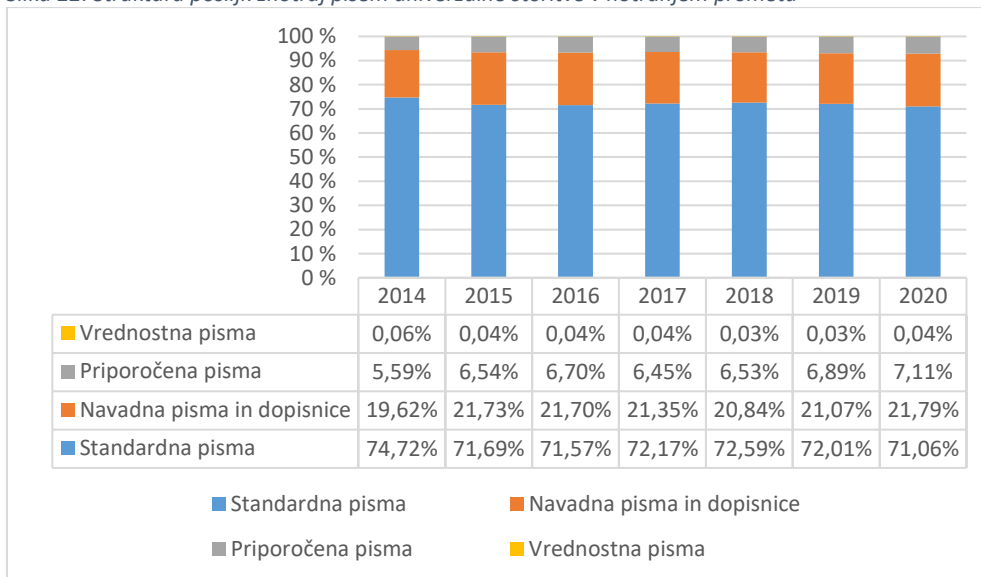
Slika 21: Trend gibanja standardnih in navadnih pisem ter dopisnic znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu



Vir: AKOS, november 2021.

Za celotno število pisem v notranjem prometu znotraj univerzalne storitve je potrebno dodati še priporočena in vrednostna pisma. Struktura pisem z deleži pošiljk znotraj univerzalne storitve je prikazana na sliki 22, iz katere je razvidno, da je količinsko najmočnejša storitev še vedno standardno pismo ter da se struktura pisem znotraj univerzalne storitve med leti bistveno ne spreminja.

Slika 22: Struktura pošiljk znotraj pisem univerzalne storitve v notranjem prometu



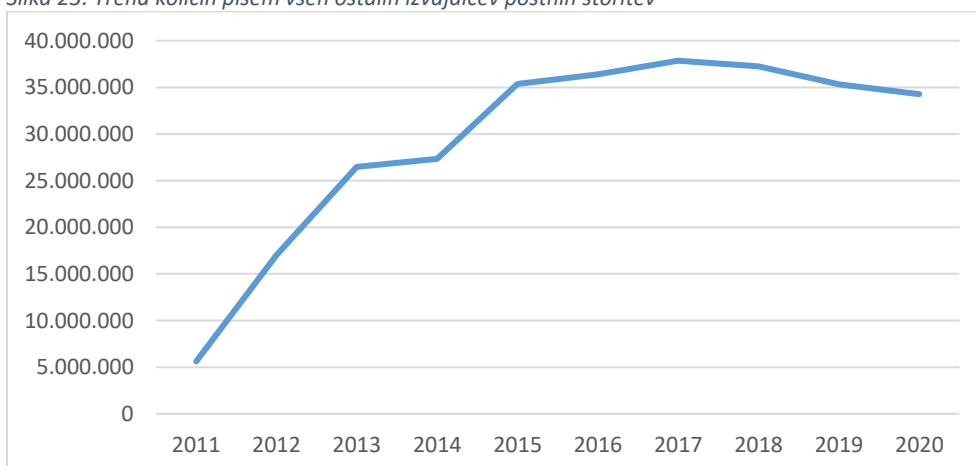
Vir: AKOS, november 2021.

7.2. Vsi ostali izvajalci

Vsi ostali izvajalci so imeli v letu 2020 na trgu pisem v notranjem prometu 34,3 milijona pošiljk, od česar je bila glavčina pošiljk oz. 92,2 % iz dostopa do omrežja. Kot je razvidno iz slike 23 so pričele v letu 2018 količine padati, kar se je nadaljevalo tudi v letu 2019 in 2020.

Vsi ostali izvajalci skupaj dostavijo 2,6 milijona pošiljk, vse ostale količine (ca. 31,6 milijonov) se dostavijo preko dostavne mreže Pošte Slovenije

Slika 23: Trend količin pisem vseh ostalih izvajalcev poštnih storitev



Vir: AKOS, november 2021.

7.3. Hitra pošta - dokumenti

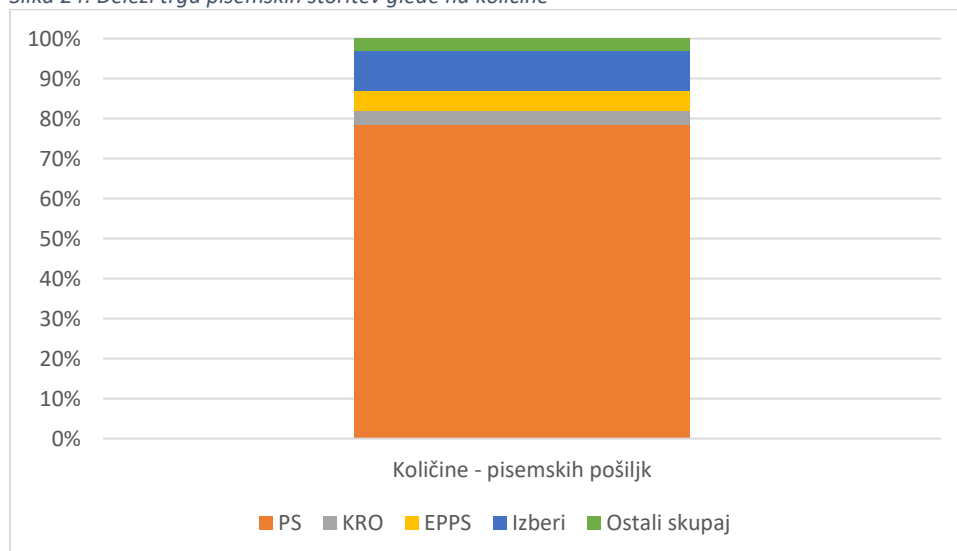
Trije izvajalci so poročali količine hitre pošte z dokumenti v notranjem prometu, kar je istočasno podatek celotnega trga. V letu 2020 je pol manj pošiljk, kot leto prej, saj je največji izvajalec poročal nižjo količino.

O pošiljkah hitre pošte z dokumenti v čezmejnem prometu je poročal le eden izvajalec.

7.4. Deleži trga prenosa pisem

V letu 2020 so bili na trgu prenosa pisem v Republiki Sloveniji, ob primerjavi količin, štirje izvajalci, ki so imeli več, kot 2 % trga. Vsi ostali skupaj so imeli le 3 % količin, kar prikazuje slika.

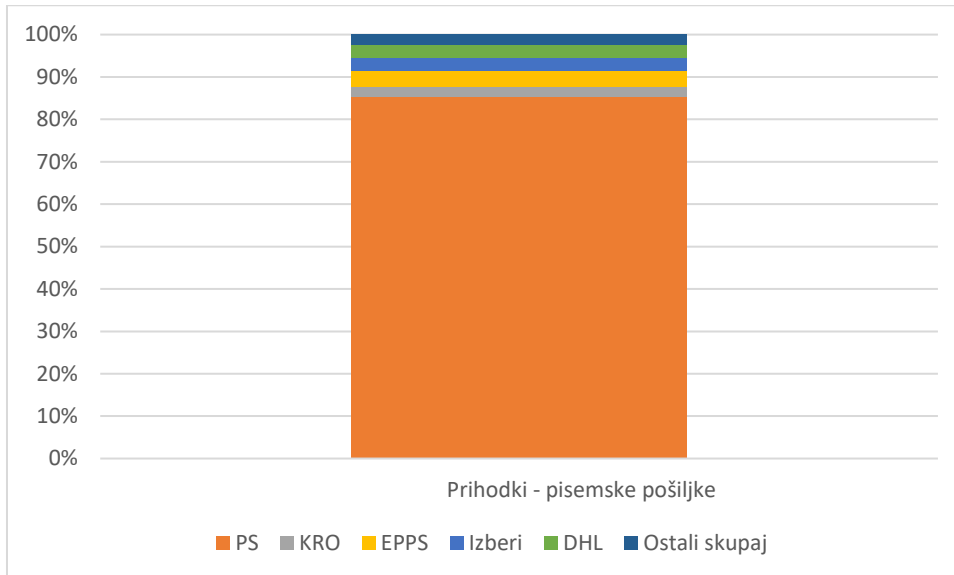
Slika 24: Deleži trga pisemskih storitev glede na količine



Vir: AKOS november 2021.

Prihodki so se delili med pet izvajalcev, ki so imeli več, kot 2 % trga. Vsi ostali skupaj so imeli le 2 % prihodkov, kot prikazuje slika.

Slika 25: Deleži trga pisemskih storitev glede na prihodke



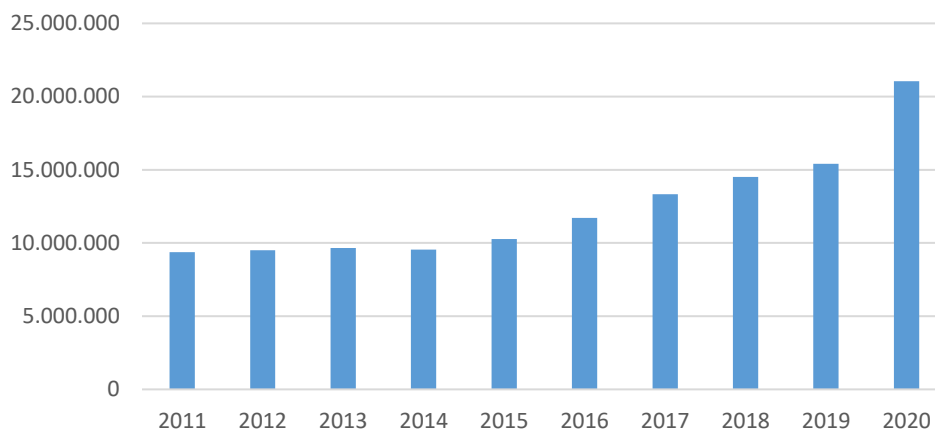
Vir: AKOS, november 2021.

8. Trg prenosa paketov

Trg prenosa paketov je segment trga poštnih storitev, kjer se opravlja sprejem, usmerjanje, prevoz in dostava paketnih pošiljk. Osnovna funkcija paketne storitve je prenos blaga med pošiljateljem in naslovnikom, ki je lahko z označeno vrednostjo ali brez nje. Paketne pošiljke so pošiljke do 31,5 kg, katerih vsebina je blago. Kot univerzalna storitev se izvaja prenos paketov do 10 kilogramov v notranjem prometu in do 20 kg za pakete, ki prispejo iz drugih držav članic EU.

Na trgu paketov v notranjem prometu je bila v letu 2020 37 % rast glede na leto prej. Število paketov vztrajno narašča od leta 2015, in sicer do 2020 za 104 %. Kumulativna rast paketov od leta 2011 do leta 2020 pa je bila 124 %.

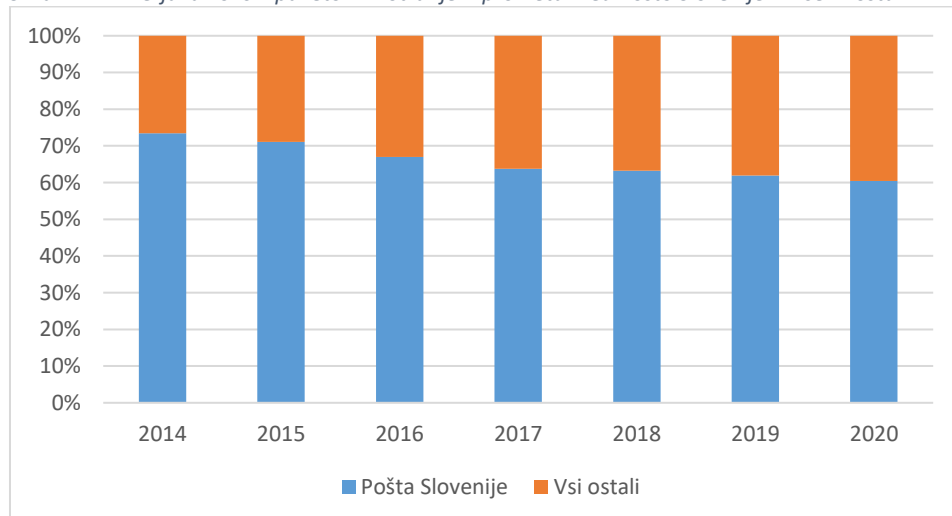
Slika 26: Količine prenosa paketov v notranjem prometu vseh izvajalcev poštnih storitev



Vir: AKOS, november 2021.

Tržni delež Pošte Slovenije pri količinah paketov v notranjem prometu blago pada, vendar ima Pošta Slovenije še vedno preko 50 % količin na trgu.

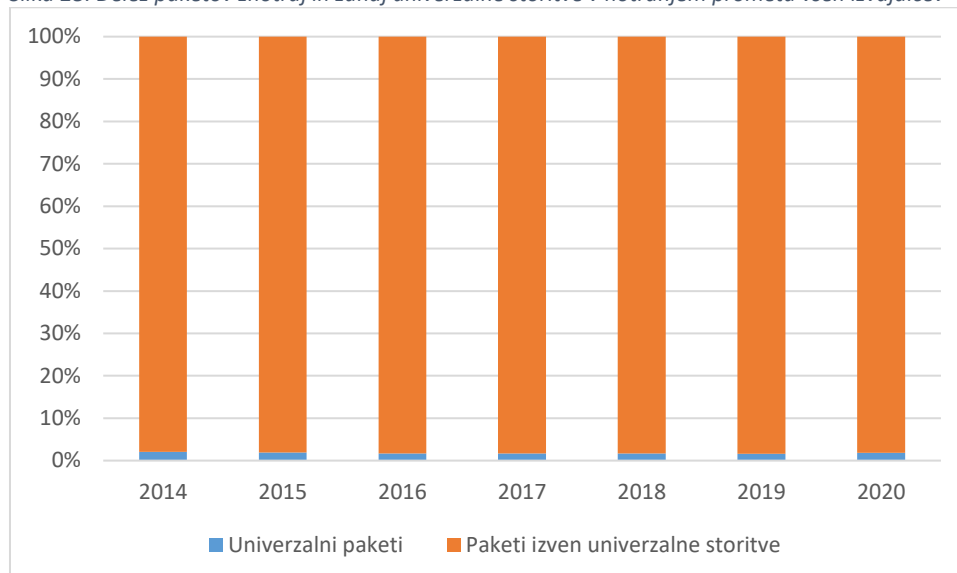
Slika 27: Primerjava količin paketov v notranjem prometu med Pošto Slovenije in vsemi ostalimi izvajalci



Vir: AKOS, november 2021.

Delež paketov znotraj univerzalne poštne storitve je skozi leta stabilen pri 2 % vseh paketov v notranjem prometu, kar pomeni, da je večina paketov na komercialnem trgu pod komercialnimi pogoji.

Slika 28: Delež paketov znotraj in zunaj univerzalne storitve v notranjem prometu vseh izvajalcev

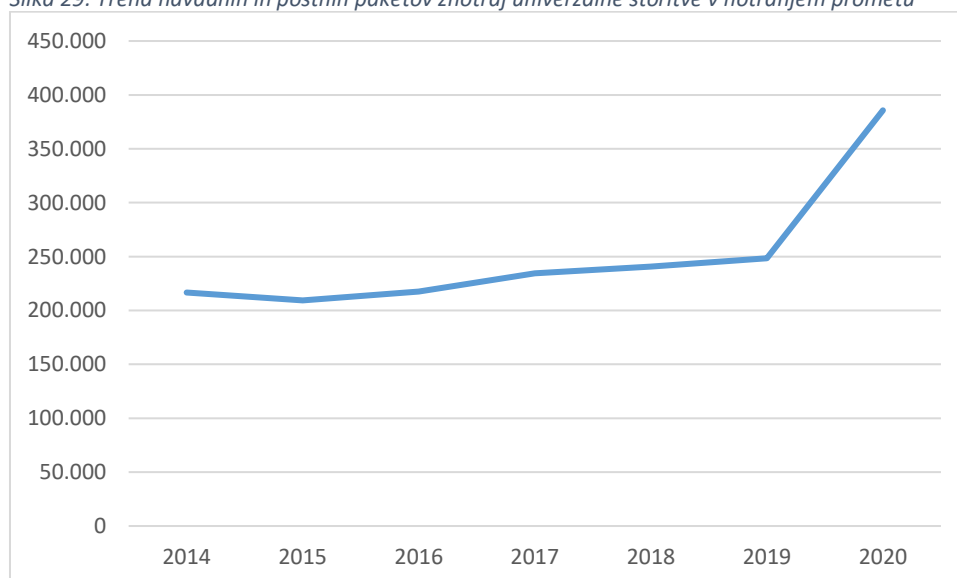


Vir: AKOS, november 2021.

8.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve

Trend rasti količin paketov znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu se je nadaljeval tudi v letu 2020 z rastjo 55 % glede na leto 2019. Kumulativno zvišanje od leta 2014 do leta 2020 je 78 %.

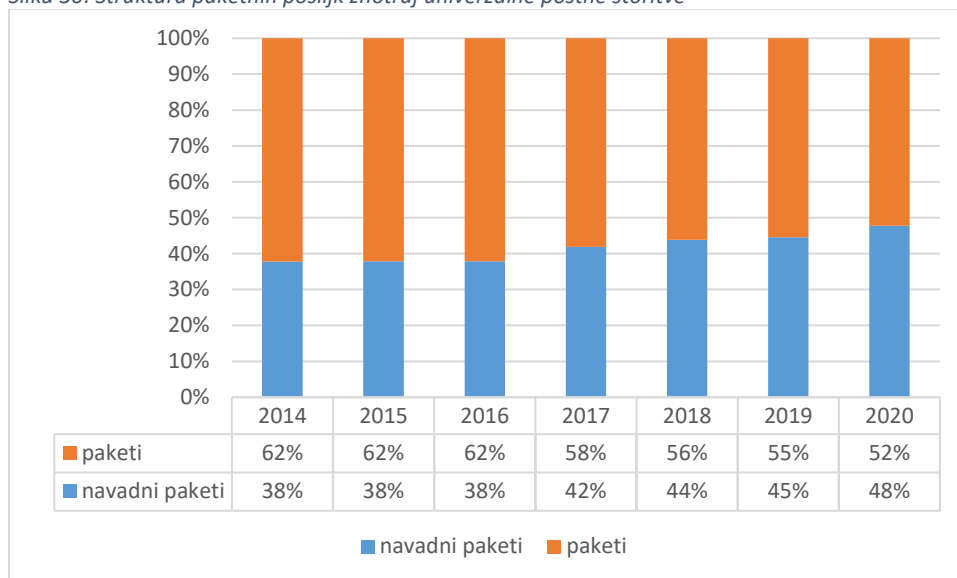
Slika 29: Trend navadnih in poštnih paketov znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu



Vir: AKOS, november 2021.

Struktura paketov z deleži pošilk znotraj univerzalne storitve je prikazana na naslednji sliki, iz katere je razvidno, da je količinsko najmočnejša storitev poštni paket ter da se struktura paketov znotraj univerzalne storitve med leti počasi spreminja.

Slika 30: Struktura paketnih pošilk znotraj univerzalne poštne storitve



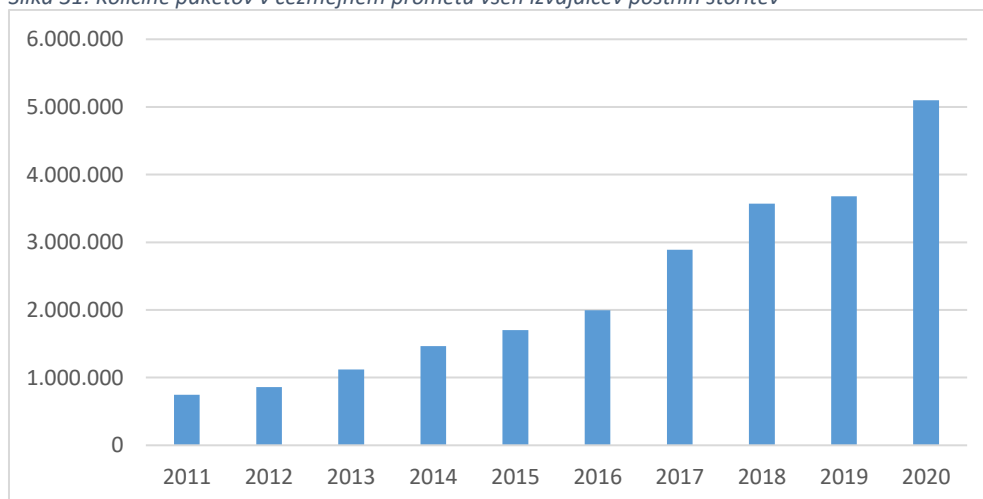
Vir: AKOS, november 2021.

8.2. Čezmejni trg prenosa paketov

Na čezmejnem delu trga prenosov paketov je bilo v letu 2021 5,1 milijona paketov, kar je glede na leto prej rast za 38 %. Kumulativna rast od leta 2011 do leta 2021 je bila 683 %.

Od tega je bilo v letu 2020 v prispetju 2,9 mio paketov in v odpravi 1,9 mio paketov.

Slika 31: Količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštne storitve



Vir: AKOS, november 2021.

Slovenija je neto uvoznica paketov, saj število paketov v prispetju presega število paketov v odpravi. V letu 2020 smo na vsak paket v odpravi (izvozu) imeli v prispetju (uvozu) 1,32 paketa.

Agencija je z vprašalnikom povpraševala tudi glede deleža paketov, ki izvira iz spletne trgovine in glede destinacije paketov v odpravi in izvirne države v prihodu. Izvajalci ne vodijo podatkov na tak način in so posredovali le celotne količine.

V letu 2017 je bil v analizi sklep glede čezmejnega prometa paketov, da je iz količin razviden izrazit porast čezmejnega spletnega nakupovanja slovenskih pravnih in fizičnih oseb. V letu 2018 je bil sklep, da je čezmejno spletno nakupovanje ostalo na isti ravni kot 2017 medtem, ko je iz porasta paketov v izvozu razviden razvoj spletne trgovine v Sloveniji. V letu 2019 je bil sklep, da raste čezmejno spletno nakupovanje slovenskih pravnih in fizičnih oseb hitreje, kot raste spletna trgovina v Sloveniji. V letu 2020 se je pričelo izboljševati razmerje med prejetimi in odpravljenimi paketi, saj so bolj porasli paketi v odpravi, kot paketi v prispetju, kar priča o izvoznosti spletne trgovine.

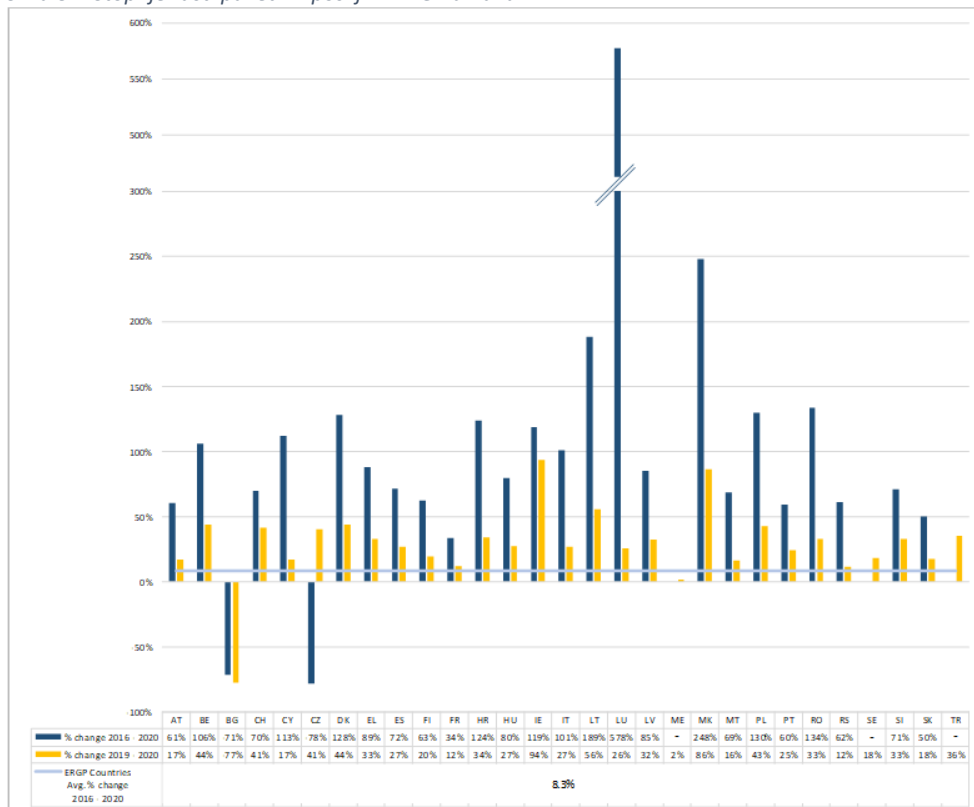
V državah ERGP je bila rast paketnih pošilk v letu 2020 glede na leto 2019 15,8 % in sicer v razponu od 2 %, pa vse do 93,5 %. Devet držav vidi povezavo med rastjo paketov in pandemijo virusa Covid-19.

Tabela 4: Količine in odstotkovne spremembe za leta 2016, 2019 in 2020 v ERGP državah

	2016 (v milijonih)	2019 (v milijonih)	2020 (v milijonih)	Sprememba v % 2019 - 2020	Povprečna sprememba v % 2016 - 2020
Skupna količina paketov	7,078	8,292	9,440	+ 15.8%	+ 7.7%

Vir: ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, november 2021.

Slika 32: Stopnje rasti paketnih pošilk v ERGP državah



Vir: ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, november 2021.

8.3. Hitra pošta - blago

Vsi izvajalci poštnih storitev so imeli v letu 2020 na notranjem trgu 422.510 paketov oz. pošiljk hitre pošte z blagom. Glede na leto 2019 se je količina zvišala za 2 tisoč pošiljk in je ostala praktično enaka.

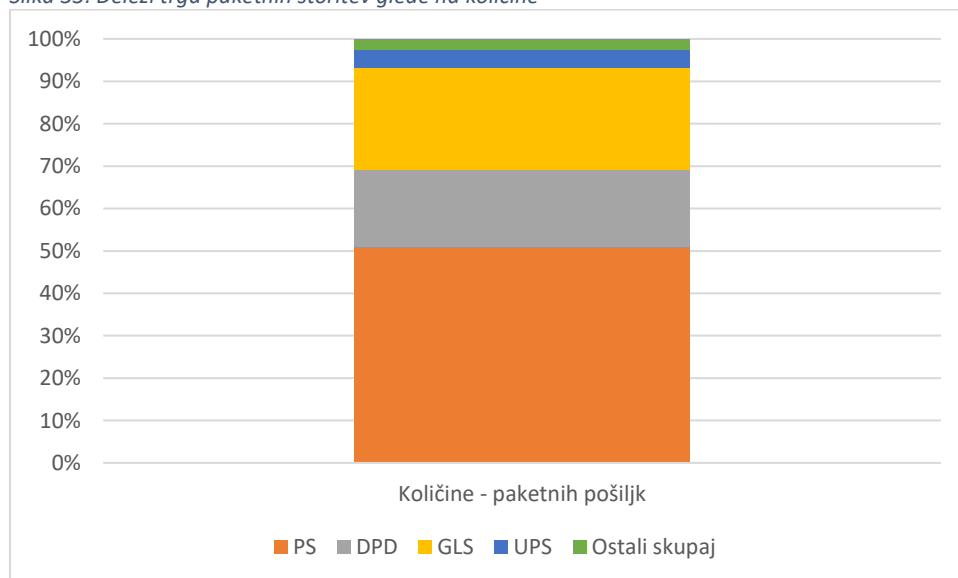
Tudi v letu 2020, so isto kot leta 2019, štirje izvajalci poročali o paketih oz. pošiljkah hitre pošte z blagom v čezmejnem prometu. Skupna količina je bila nekaj višja kot leto prej in sicer za 50 tisoč pošiljk in je bilo kumulativno 1,949 milijona pošiljk.

Potrjujejo se napovedi, da vsi paketi postajajo »ekspresni paketi« oz. drugače povedano minimalna zahtevana kakovost pri prenosu paketov postaja dejansko ekspresna kategorija in se posledično paketi hitre pošte selijo na trg paketov, saj dodatni servis, ki ga je nudil trg hitrih paketov postaja standard. Trditev velja zlasti za notranji promet in ne toliko za čezmejni promet.

8.4. Deleži trga prenosa paketov

V letu 2020 so bili na trgu prenosa paketov v Republiki Sloveniji, ob primerjavi količin, štirje izvajalci, ki so imeli več, kot 2 % trga. Vsi ostali skupaj so imeli le 2,5 % količin, kar prikazuje slika.

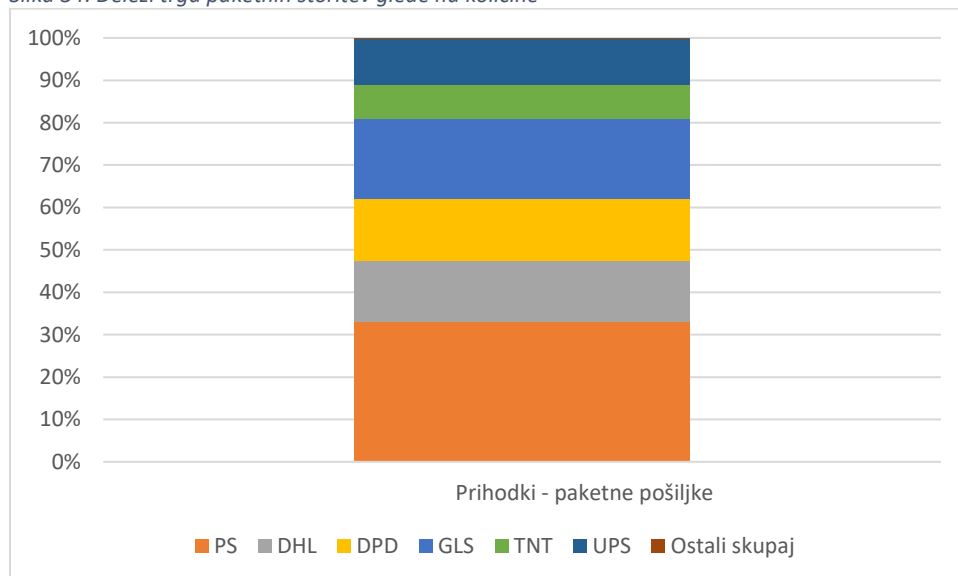
Slika 33: Deleži trga paketnih storitev glede na količine



Vir: AKOS, november 2021.

Prihodki so se delili med šest izvajalcev, ki so imeli več, kot 2 % trga. Vsi ostali skupaj so imeli manj kot 1 % prihodkov, kot prikazuje slika.

Slika 34: Deleži trga paketnih storitev glede na količine



Vir: AKOS, november 2021.

9. Ostalo

9.1. Trg drugih poštних in ostalih storitev

V poglavju agencija obravnava storitve, ki ne spadajo med pisma ali pakete, ki sta osnovni kategoriji analize. V primeru nenaslovljenih pošiljk ne gre niti za poštne storitve. Na trg prenosa naslovljenih publikacij, ki si ga že več let delita Pošta Slovenije in podjetje Izberi je vstopil nov ponudnik vendar z zanemarljivimi količinami tako, da deleži ostajajo skozi leta enaki.

Prenos naslovljene direktne pošte sta v letu 2020 izvajala le Pošta Slovenije in Bor Čeh s.p. Pošti Slovenije pripada praktično celoten delež teh pošiljk.

Na trgu raznosa nenaslovljenih pošiljk je Pošta Slovenije edina, saj nihče izmed ostalih izvajalcev za leto 2020 ne poroča o prenesenih količinah.

Ponovno velja izpostaviti, da se za prenos pisemskih pošiljk, ki ga izvajajo izvajalci zamenljivih poštних storitev, šteje dostop do omrežja na podlagi pogodbe, sklenjene med izvajalcem zamenljivih poštних storitev in Pošto Slovenije

Podatke o ostalih storitvah zbira agencija na način, da imajo izvajalci možnost izbire med podanim naborom možnosti. Iz rezultatov je razvidno, da je sobotna dostava pošiljk postaja izjema in ne več pravilo. Pravilo je postala možnost določitve ure dostave.

Tabela 5: Ostale poštne storitve in število izvajalcev

Ostala storitev	Število izvajalcev
Terminska dostava pošiljk (dostava ob vnaprej določeni uri)	11
Sobotna dostava pošiljk	6
Brezplačna ponovna dostava pošiljk	9
Prevzem in dostava pošiljk na poštna okenca Pošte Slovenije	5
Carinjenje pošiljk in skladiščenje	6
Predpriprava pošiljk	9
Spletni programi za pomoč uporabnikom	7
Paketomat	1

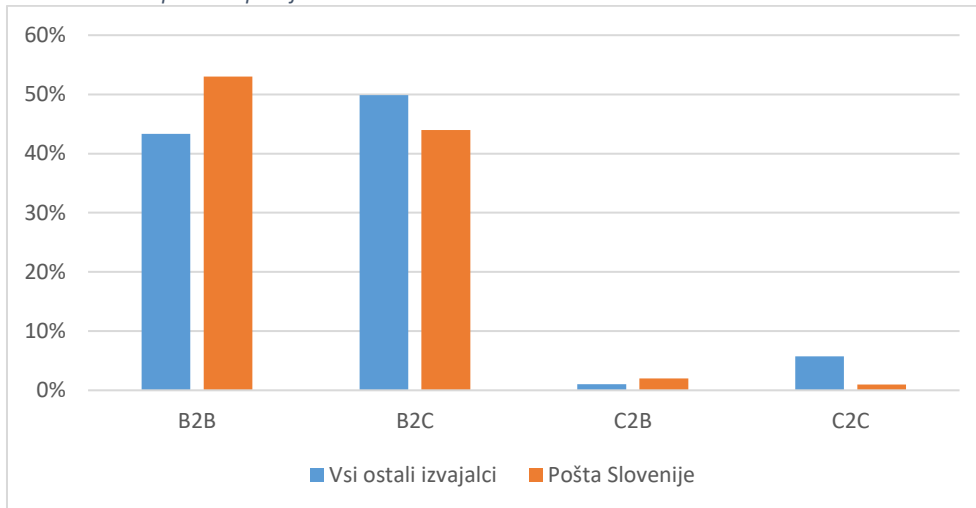
Vir: AKOS, november 2021.

9.2. Tokovi prenosa

Tokovi prenosa poštних pošiljk se pri Pošti Slovenije gibljejo med poslovnimi uporabniki B2B (53 %) in med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelji in fizičnimi osebami kot naslovniki B2C (44 %). Izredno majhni so deleži tokov med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi subjekti kot naslovniki C2B (2 %) ter med zgolj fizičnimi osebami C2C (1 %). Podobni deleži so zabeleženi skozi vsa leta analiz.

Pri ostalih izvajalcih poštnih storitev je delež tokov prenosa med poslovnimi osebami B2B (43 %), med poslovnimi osebami kot pošiljatelji ter fizičnimi osebami kot prejemniki B2C (50 %), ter med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi osebami kot naslovniki C2B (1 %) ter med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in naslovniki C2C (6 %). Spremembe, ki se zgodijo iz leta v leto so rezultat podatkov, ki temeljijo na ocenah, ter na povprečju rezultatov vseh izvajalcev.

Slika 35: Tokovi prenosa pošiljk



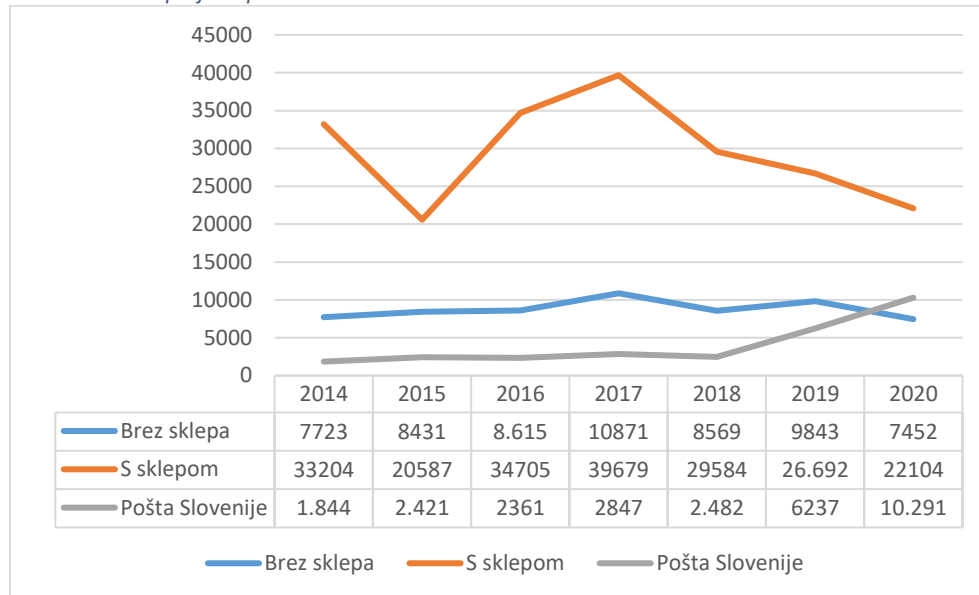
Vir: AKOS, november 2021.

9.3. Pritožbe in reševanje sporov

V letu 2020 je bilo zoper Pošto Slovenije, iz naslova izvajanja univerzalne poštno storitve, vloženih 10.291 pritožb, kar je 65 % več kot leta 2019. Rast števila pritožb je nadaljevanje dejstva, da je v letu 2019 Pošta Slovenije vzpostavila Centralni register pritožb in dejstvu močne rasti paketov. Pritožbe so se v 82 % nanašale na sum izgube, kraje ali izropanja pošiljke. Pošta Slovenije je 45 % pritožb zaradi suma izgube, kraje ali izropanja priznala, kot upravičene. Celotna priznana upravičenost v letu 2020 je bila 43,5 % glede na vložene pritožbe.

Vsi ostali izvajalci poštних storitev so prejeli v letu 2020 skupaj 29.556 pritožb in jih 16.466 spoznali za upravičene. Večino prejetih, kot tudi upravičenih pritožb je zabeležil izvajalec Izberi.

Slika 36: Število prejetih pritožb



Vir: AKOS, november 2021.

V primeru, če izvajalec poštних storitev ne ugotovi ugovoru uporabnika ali o njem ne odloči v 15 dneh po njegovem prejemu, lahko uporabnik poštних storitev v 15 dneh od poteka tega roka vložiti predlog za rešitev spora pred agencijo. Tudi v primeru, če izvajalec poštних storitev ne odgovori na reklamacijo v roku 15 dni za poštno pošiljko v notranjem prometu in v dveh mesecih za poštno pošiljko v mednarodnem prometu oziroma v primeru, da reklamaciji ne ugotovi, lahko uporabnik poštних storitev v 15 dneh od poteka roka vložiti predlog za rešitev spora na agencijo.

V letu 2020 je to možnost izkoristilo 23 uporabnikov, kar je manj kot leta 2019, ko jih je bilo 26. V 16 primerih je bil predlog za rešitev spora s Pošto Slovenije in v 7 primerih zoper druge izvajalce poštних storitev (DPD in GLS). 8 sporov s Pošto Slovenije je bilo ustavljenih (umik vloge ali poravnava), trije zavrženi, štiri ugotovljeni in eden zavržen. Spori zoper ostale izvajalce so bili v štirih primerih ustavljeni s sklepom, en spor je bil zavržen in v dveh primerih je bila izdana odločba.

Agencija redno četrtletno na svoji spletni strani objavlja poročila o reševanju uporabniških sporov, vključno s tistimi na področju poštних storitev.

Kazalo slik

Slika 1: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih poštne storitve	9
Slika 2: Delež zaposlenih glede na skupine izvajalcev poštne storitve	10
Slika 3: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih brez pridobljenega sklepa	11
Slika 4: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih zamenljivih storitev	12
Slika 5: Kontaktni točke vseh izvajalcev poštne storitve	13
Slika 6: Delež kontaktnih točk glede na skupine izvajalcev	14
Slika 7: Kontaktni točke za delo z uporabniki izvajalca univerzalne storitve	14
Slika 8: Kakovost prenosa pošiljk korespondence v notranjem prometu na letni ravni	16
Slika 9: Kakovost prenosa najhitrejše kategorije pisem v notranjem prometu v evropskih državah ...	16
Slika 10: Kakovost prenosa paketov v notranjem prometu	17
Slika 11: Deleži pošt oziroma enot za sprejem	18
Slika 12: Primerjava deleža čistih prihodkov od prodaje med vsemi skupinami izvajalcev	20
Slika 13: Trend gibanja prihodkov vseh izvajalcev iz izvajanja poštne storitve od 2011 do 2020.....	21
Slika 14: Prihodki iz izvajanja poštne storitve v evropskih državah (v mio EUR).....	21
Slika 15: Primerjava deležev prihodkov od izvajanja poštne storitve med vsemi tremi skupinami izvajalcev poštne storitve	22
Slika 16: Trend količin pisem v širšem smislu vseh izvajalcev v notranjem prometu	23
Slika 17: Trend količin pisem v notranjem prometu v Republiki Sloveniji	24
Slika 18: Primerjava količin pisem v notranjem prometu med Pošto Slovenije in ostalimi izvajalci.....	24
Slika 19: Delež pisem znotraj in zunaj univerzalne storitve v notranjem prometu vseh izvajalcev	25
Slika 20: Spremembe količin pisem v Evropskih državah	26
Slika 21: Trend gibanja standardnih in navadnih pisem ter dopisnic znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu	26
Slika 22: Struktura pošiljk znotraj pisem univerzalne storitve v notranjem prometu.....	27
Slika 23: Trend količin pisem vseh ostalih izvajalcev poštne storitve	27
Slika 24: Delež trga pisemskih storitev glede na količine	28
Slika 25: Delež trga pisemskih storitev glede na prihodke	29
Slika 26: Količine prenosa paketov v notranjem prometu vseh izvajalcev poštne storitve	30
Slika 27: Primerjava količin paketov v notranjem prometu med Pošto Slovenije in vsemi ostalimi izvajalci	30
Slika 28: Delež paketov znotraj in zunaj univerzalne storitve v notranjem prometu vseh izvajalcev...	31
Slika 29: Trend navadnih in poštne pakete znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu	31
Slika 30: Struktura paketnih pošiljk znotraj univerzalne poštne storitve.....	32
Slika 31: Količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštne storitve.....	32
Slika 32: Stopnje rasti paketnih pošiljk v ERGP državah	33
Slika 33: Delež trga paketnih storitev glede na količine	34
Slika 34: Delež trga paketnih storitev glede na količine	35
Slika 35: Tokovi prenosa pošiljk.....	37
Slika 36: Število prejetih pritožb.....	38

Kazalo tabel

Tabela 1: Pregled števila izvajalcev vključenih v analizo	7
Tabela 2: Pregled števila izvajalcev	9
Tabela 3: Količine in odstotkovne spremembe za leta 2016, 2019 in 2020 v ERGP državah	25
Tabela 4: Količine in odstotkovne spremembe za leta 2016, 2019 in 2020 v ERGP državah	33
Tabela 5: Ostale poštne storitve in število izvajalcev.....	36