



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

TRG POŠTNIH STORITEV V REPUBLIKI SLOVENIJI V LETU 2013

Ljubljana; december 2014

Kazalo vsebine:

1.	Uvod	4
2.	V raziskavi sodelujoči izvajalci poštne storitve	5
2.1	Izvajalec univerzalne poštne storitve	5
2.2	Izvajalci poštne storitve brez pridobljenega sklepa	5
2.3	Izvajalci poštne storitve s pridobljenim ugotovitvenim sklepom za izvajanje zamenljivih poštne storitve ..	6
3.	Metodologija	7
4.	Velikost trga poštne storitve	8
5.	Podatki o zaposlenih	10
6.	Omrežje	12
6.1	Pošta Slovenije	12
6.1.1	Premična delovna sredstva	12
6.1.2	Pošto omrežje – kontaktne točke	13
6.1.3	Pošto omrežje - priprave za sprejem in dostavo poštne pošiljke	14
6.2	Ostali izvajalci poštne storitve (brez Pošte Slovenije)	16
7.	Prihodki izvajalcev poštne storitve iz naslova izvajanja poštne storitve	18
8.	Storitve izvajalcev poštne storitve (brez Pošte Slovenije)	21
9.	Število pošiljk	23
9.1	Pošta Slovenije	23
9.2	Izvajalci poštne storitve (brez Pošte Slovenije)	27
9.3	Primerjava izbranih storitev Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštne storitve	31
9.3.1	Razvoj novih storitev	33
10.	Tokovi prenosa poštne pošiljke	34
11.	Pritožbe	35
12.	Kakovost	39
13.	Zaključek	42

Kazalo slik:

Slika 1:	Prihodki iz izvajanja poštne storitve v celoti poslovnih prihodkov v RS	8
Slika 2:	Gibanje prihodkov vseh družb in prihodki iz naslova izvajanja poštne storitve v obdobju 2009 – 2013 (2009 = 100)	9
Slika 3:	Št. zaposlenih za izvajanje poštne storitve pri Pošti Slovenije in ostalih izvajalcih poštne storitve I. 2013	10
Slika 4:	Št. zaposlenih za izvajanje poštne storitve 2004 – 2013 (brez Pošte Slovenije)	11
Slika 5:	Št. vseh zaposlenih in zaposlenih za izvajanje poštne storitve pri izvajalcih poštne storitve v I. 2013 (brez Pošte Slovenije)	11
Slika 6:	Vrste premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije v I. 2013	12
Slika 7:	Št. premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije (2007 – 2013)	13
Slika 8:	Priprave za sprejem in dostavo poštne pošiljke Pošte Slovenije (2005 – 2013)	14
Slika 9:	Št. nameščenih poštne nabiralnikov (2005-2013)	15
Slika 10:	Št. nameščenih izpostavljenih predalčnikov v Sloveniji (2005 – 2013)	15
Slika 11:	Št. poslovalnic, skladišč in sortirnih centrov ostalih izvajalcev poštne storitve v 2013	16
Slika 12:	Št. premičnih delovnih sredstev ostalih izvajalcev poštne storitve v I. 2013	17
Slika 13:	Lastništvo motornih vozil ostalih izvajalcev poštne storitve (2005 - 2013)	17
Slika 14:	Skupni prihodki iz naslova izvajanja poštne storitve vseh izvajalcev poštne storitve (2006 - 2013)	18
Slika 15:	Delež prihodkov izvajalcev poštne storitve v celotnih prihodkih iz naslova izvajanja poštne storitve v obdobju 2011-2013	19
Slika 16:	Gibanje prihodkov iz naslova izvajanja poštne storitve Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštne storitve (2005 – 2013)	20
Slika 17:	Deleži pošiljke univerzalne poštne storitve v notranjem poštne prometu v I. 2013	23
Slika 18:	Deleži pošiljke izvajanja univerzalne poštne storitve v čezmejnem poštne prometu v 2013	24
Slika 19:	Št. prenesenih pošiljk v notranjem poštne prometu - univerzalna poštne storitve (2006 – 2013)	24
Slika 20:	Št. prenesenih pošiljk izvajanja univerzalne storitve v čezmejnem poštne prometu (2007 - 2013)	25
Slika 21:	Št. prenesenih pisemskih pošiljk izvajanja univerzalne storitve notranjem prometu Pošte Slovenije v I. 2013	25
Slika 22:	Št. prenesenih pisemskih univerzalnih poštne pošiljk v čezmejnem poštne prometu Pošte Slovenije (sprejetje)	26
Slika 23:	Št. vseh prenesenih pošiljk v notranjem in čezmejnem poštne prometu (2006 – 2013)	27
Slika 24:	Št. prenesenih časopisov, knjig, katalogov, periodičnega tiska, in nenaslovljenih reklamnih sporočil v notranjem poštne prometu (2008 – 2013, brez 2010)	28
Slika 25:	Deleži pošiljke v notranjem poštne prometu ostalih izvajalcev poštne storitve v I. 2013	28

Slika 26: Deleži pošilk v čezmejnem prometu (odprava) ostalih izvajalcev poštne storitve 2013.....	29
Slika 27: Deleži pošilk v čezmejnem prometu (prispetje) ostalih izvajalcev poštne storitve 2013	30
Slika 28: Št. vseh prenesenih pošilk v notranjem in čezmejnem prometu ostalih izvajalcev poštne storitve (2007 - 2013).....	30
Slika 29: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštne storitve v notranjem poštne prometu (2006 - 2013).....	31
Slika 30: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštne storitve v notranjem poštne prometu (2006 - 2013).....	32
Slika 31: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštne storitve v čezmejnem poštne prometu (2006 - 2013).....	32
Slika 32: Primerjava med storitvama »standardna in navadna pisma« Pošte Slovenije in storitvijo pisma do 2 kg« izvajalcev zamenljivih poštne storitve (2012 - 2013).....	33
Slika 33: Tokovi prenosa poštne pošilk Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštne storitve 2013.....	34
Slika 34: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije v 2013.....	35
Slika 35: Vložene, upravičene in pritožbe z odškodnino zoper Pošto Slovenije v 2013.....	36
Slika 36: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije (2008 – 2013)	36
Slika 37: Delež upravičenih pritožb z odškodnino zoper Pošto Slovenije (2008 – 2013).....	37
Slika 38: Št. prejetih in upravičenih pritožb (glede na vrsto pritožbe) zoper ravnanje ostalih izvajalcev poštne storitve v 2013	38
Slika 39: Kakovost prenosa (D+1 in D+2) poštne pošilk Pošte Slovenije (2008 - 2013)	40
Slika 40: Predpisani in dejanski roki prenosa poštne pošilk korespondence v roku D+1 v 30 evropskih državah v letu 2012.....	41

Kazalo tabel:

Tabela 1: Vrste izvajanih storitev izvajalcev poštne storitve (brez Pošte Slovenije) v I. 2013	22
Tabela 2: Deleži pritožb glede na skupno število prenesenih pošilk v obdobju 2009 – 2013 (v %)	37
Tabela 3: Kakovost poštne storitve v Sloveniji v I. 2013	39

1. Uvod

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) je neodvisen organ, ki ureja in nadzira trg poštnih storitev. V skladu s svojimi cilji in nalogami delovanja, zapisanimi v 57. ter 61. členu Zakona o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 51/09, 77/10 in 40/14 - ZIN-B; v nadaljevanju: ZPSto-2), je Agencija pripravila analizo trga poštnih storitev v Republiki Sloveniji v letu 2013, v kateri je pridobljene podatke primerjala z rezultati raziskav v predhodnih obdobjih.

Tovrstna analiza je že osma po vrsti od leta 2004, ko je bila izdaja prva, in se po vsebini precej razlikuje od ostalih, saj se tako v svetu, kot tudi v Sloveniji v zadnjih nekaj letih vloga poštnih storitev bistveno spreminja. Povpraševanje po pislih in njim podobnih pošiljkah je že nekaj let v upadanju, po drugi strani pa občutno raste povpraševanje po paketih, še posebej na področju elektronskega načina poslovanja.

Agencija v nadaljevanju prikazuje in analizira stanje na trgu poštnih storitev, ki se od liberalizacije trga, do katere je prišlo v letu 2011, vse bolj odpira in dopušča nove poslovne priložnosti. Gledano v celoti se omrežje poštnih storitev res manjša, po drugi strani pa se razvija konkurenčnost na trgu poštnih storitev.

Primerjalni podatki so za nekatere kategorije podatkov prikazani v agregatni obliki, ker se obravnavajo na željo posameznih izvajalcev poštnih storitev kot poslovna skrivnost (npr. količine in prihodki iz naslova izvajanja poštnih storitev).

Podatki, ki jih je Agencija uporabila pri izdelavi analize so bili pridobljeni iz spletnih strani Agencije Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (AJPEŠ), Statističnega urada Republike Slovenije (SURŠ) in odgovorov na vprašalnike Agencije, ki smo jih posredovali sedemnajstim (17) izvajalcem poštnih storitev, ki jih je na dan 31. decembra 2013 Agencija vodila v evidenci izvajalcev poštnih storitev¹.

Glavne omejitve, ki jih je Agencija imela pri izdelavi te analize so povezane z razlikami med Pošto Slovenije d.o.o., kot izvajalcem univerzalne storitve in ostalimi izvajalci poštnih storitev. Razlike so praktično pri vseh elementih, ki jih v analizi obravnavamo, in sicer tako v številu zaposlenih, velikosti omrežja, obsegu oz. številu storitev, kot tudi v stopnji merjenja kakovosti, številu pritožb in višini prihodkov.

¹ <http://www.akos-rs.si/postne-storitve>

2. V raziskavi sodelujoči izvajalci poštnih storitev

Od 1. januarja 2011 je v Republiki Sloveniji trg poštnih storitev liberaliziran, odpravljena je ekskluzivna pravica izvajanja rezerviranih poštnih storitev, ki jih je lahko izvajala le Pošta Slovenije d.o.o., s tem pa je na tem segmentu poštnih storitev omogočeno delovanje tudi drugim izvajalcem poštnih storitev brez cenovnih omejitev ali predpisov glede kakovosti, kar je razširilo trg poštnih storitev.

Agencija je posredovala vprašalnike sedemnajstim (17) izvajalcem poštnih storitev in sicer enemu izvajalcu univerzalne poštne storitve (1) ter šestnajstim (16) izvajalcem poštnih storitev, od katerih je petim (5) Agencija izdala ugotovitveni sklep, ker izvajajo zamenljive poštne storitve². Odgovore na vprašalnik je posredovalo šestnajst (16) izvajalcev poštnih storitev, ALOJZ ČERNAČ S.P. je sporočil Agenciji, da trenutno ne izvaja poštnih storitev, podjetje DOORTODOOR d.o.o. pa se na izpolnitev vprašalnika ni odzvalo³. V primerjavi z letom 2012 se je zato število izvajalcev poštnih storitev, sodelujočih v raziskavi, zmanjšalo za enega (1).

2.1 Izvajalec univerzalne poštne storitve

V raziskavo vključen izvajalec univerzalne poštne storitve je Pošta Slovenije d.o.o., ki ima s strani Agencije izdano dovoljenje za izvajanje univerzalne storitve do 31. maja 2018.

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

2.2 Izvajalci poštnih storitev 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. Omenjena pravna podlaga omogoča izvajanje poštne storitve na podlagi splošnega dovoljenja brez pridobitve izrecne odločbe Agencije, vendar na podlagi obvestila, ki je podlaga za vpis v uradno evidenco. Izvajalcev poštnih storitev brez pridobljenega sklepa, ki so sodelovali v raziskavi, je bilo devet (9) in so bili sledeči:

- ADI LAMPRET s.p.
- BUSINESS EXPRESS d.o.o.
- CITY EXPRESS d.o.o.
- DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.
- DPD d.o.o.
- GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d.o.o.
- IZBERI d.o.o.
- TNT Express Worldwide d.o.o.
- UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.

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

³ Iz Uradnih objav AJPES izhaja, da bil za podjetje Doortodoor d.o.o. dne 30.11.2014 začet postopek izbrisa iz sodnega registra brez likvidacije.

2.3 Izvajalci poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom za izvajanje zamenljivih poštних storitev

V letu 2013 je, kot v letu 2012, izvajalo poštne storitve s pridobljenim ugotovitvenim sklepom Agencije in pogodbo s Pošto Slovenije za dostop do poštne infrastrukture ali storitev pet (5) izvajalcev poštних storitev. Izvajalce poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom za izvajanje zamenljivih poštних storitev smo v raziskavi imenovali: »izvajalci zamenljivih poštних storitev«.

Izvajanje zamenljivih poštних storitev preko omrežja Pošte Slovenije v praksi pomeni, da Pošta omogoča dostop za sortirane pošiljke, ki so po vsebini zamenljive z univerzalno pošto storitvijo, do regijskih sprejemnih pošt v primeru prvega in drugega dostopa ter dostop do dostavnih ali izročilnih pošt v primeru tretjega dostopa. Izvajalec zamenljivih poštних storitev mora na regijsko sprejemno pošto Pošte Slovenije dostaviti sortirane pošiljke (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 pošilk.

V letu 2013 so vsi izvajalci zamenljivih poštних storitev izvajali poštne storitve preko prvega dostopa, trije izvajalci zamenljivih poštних storitev so izvajali poštne storitve tudi preko drugega dostopa, le dva pa preko tretjega dostopa.

Izvajalci zamenljivih poštних storitev, ki so sodelovali v raziskavi, so bili:

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

3. Metodologija

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

1. Zaposlenost
2. Omrežje
3. Prihodki
4. Storitve
5. Število pošilk
6. Tokovi prenosa poštних pošilk
7. Pritožbe
8. Kakovost poštних storitev
9. Razvoj novih storitev

Tako pri izdelavi vprašalnika kot tudi pri končnih rezultatih analize smo naleteli na določene omejitve.

Vprašalnik za izvajalca univerzalne poštne storitve, Pošto Slovenije, se v nekaterih delih razlikuje od vprašalnika za ostale izvajalce poštних storitev, saj se vrste izvedenih storitev in omrežje med izvajalcem univerzalne poštne storitve in ostalimi izvajalci poštних storitev bistveno razlikujejo. Možni sta primerjavi storitve »poslovni paket« in »hitra pošta« Pošte Slovenije s KEP⁴ storitvami prenosa paketov in dokumentov ostalih izvajalcev poštних storitev v notranjem in čezmejnem poštнем prometu ter storitve »standardnega in navadnega pisma« Pošte Slovenije s storitvijo »pisemske pošiljke do 2 kg« izvajalcev zamenljivih storitev. Rezultate smo prikazali v posebnem poglavju, a zaradi že zgoraj omenjenih razlogov, zgolj v agregatni obliki.

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

⁴ KEP storitve vključujejo kurirske, ekspresne in paketne storitve. Poštna pošiljka mora biti zavarovana za primer izgube, izropanja, kraje ali poškodbe, uporabnik poštних storitev pa prejme dokazilo o poslani oziroma vročeni poštni pošiljki.

4. Velikost trga poštних storitev

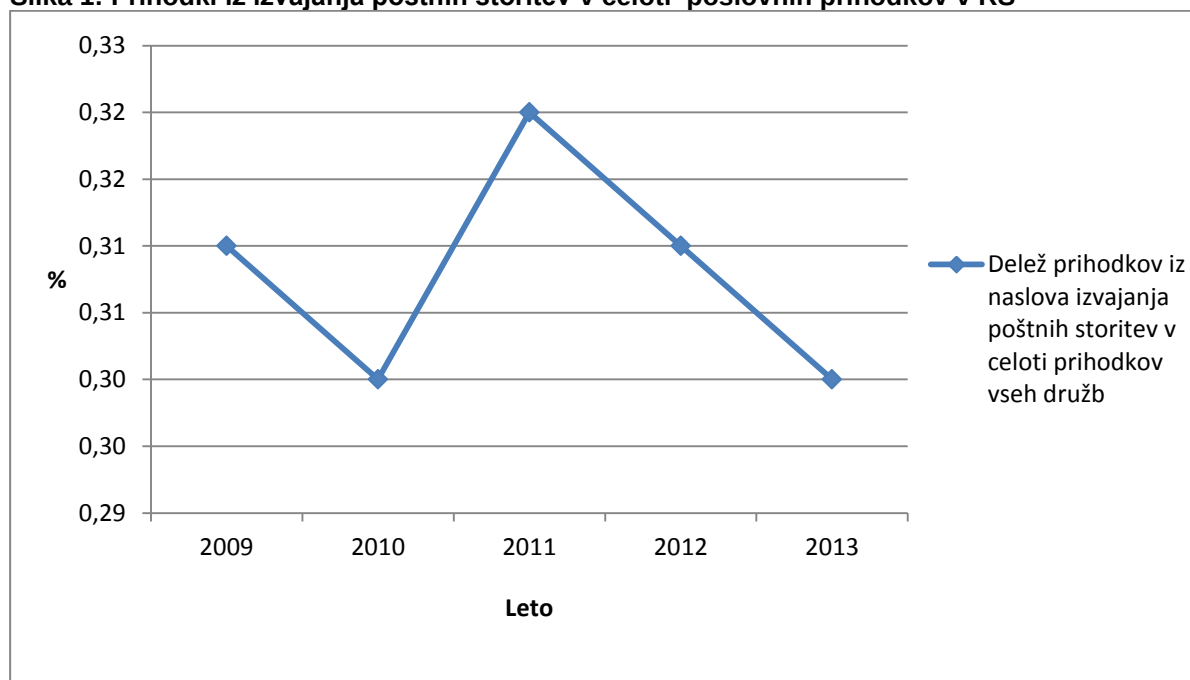
Velikost trga poštних storitev ponazarjamo s primerjavo skupnih prihodkov izvajalcev poštних storitev iz naslova izvajanja poštних storitev s poslovnimi prihodki družb na območju Republike Slovenije.

Podatke iz letnih poročil za leto 2013 v Republiki Sloveniji je Agenciji za javnopravne evidence in storitve (v nadaljevanju: AJPES) predložilo 61.312 družb, ki so ustvarile 75,7 mrd. evrov poslovnih prihodkov⁵, kar je za 0,03 % več kot leta 2012.

Vsi izvajalci poštних storitev so v letu 2013 ustvarili 226 mio. evrov prihodkov iz naslova izvajanja poštних storitev kar predstavlja 3,37 % zmanjšanje v primerjavi z letom 2012.

Slika 1 nam prikazuje, da je bil delež prihodkov izvajalcev poštних storitev iz naslova izvajanja poštних storitev v obdobju od 2009 do 2013 skoraj nespremenjen, saj se je gibal med 0,30% in 0,32% poslovnih prihodkov 61.312 družb v Sloveniji.

Slika 1: Prihodki iz izvajanja poštних storitev v celoti poslovnih prihodkov v RS

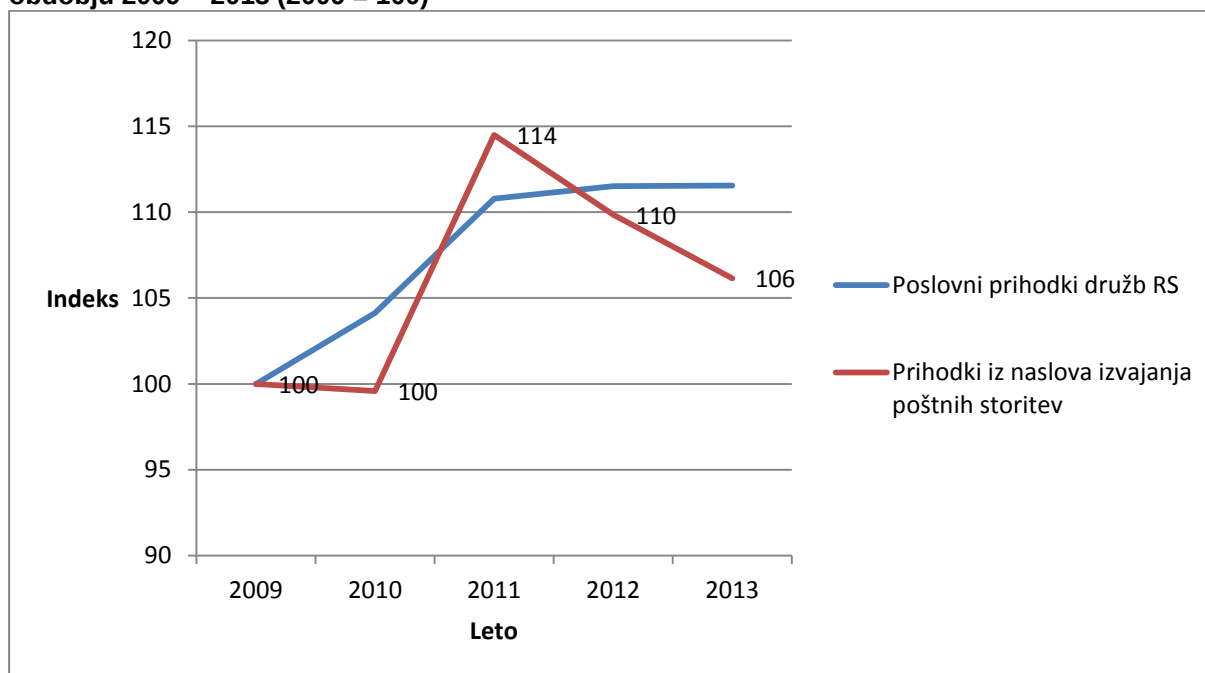


Slika 2 prikazuje indeks rasti omenjenih prihodkov v obdobju 2009 – 2013, pri čemer je leto 2009 osnova. Iz prikazanih podatkov je za obseg poslovnih prihodkov družb v Republiki Sloveniji v primerjavi z letom 2009 razvidna konstantna rast. Nasprotno pa je za obseg prihodkov izvajalcev poštних storitev iz naslova izvajanja poštних storitev opaziti najprej rahel padec med letoma 2009 in 2010, strma rast v letu 2011, ter 8 % upad prihodkov poštних storitev po letu 2011.

⁵ Vir: AJPES: Informacija o poslovanju gospodarskih družb RS v I. 2013.



Slika 2: Gibanje prihodkov vseh družb in prihodki iz naslova izvajanja poštних storitev v obdobju 2009 – 2013 (2009 = 100)

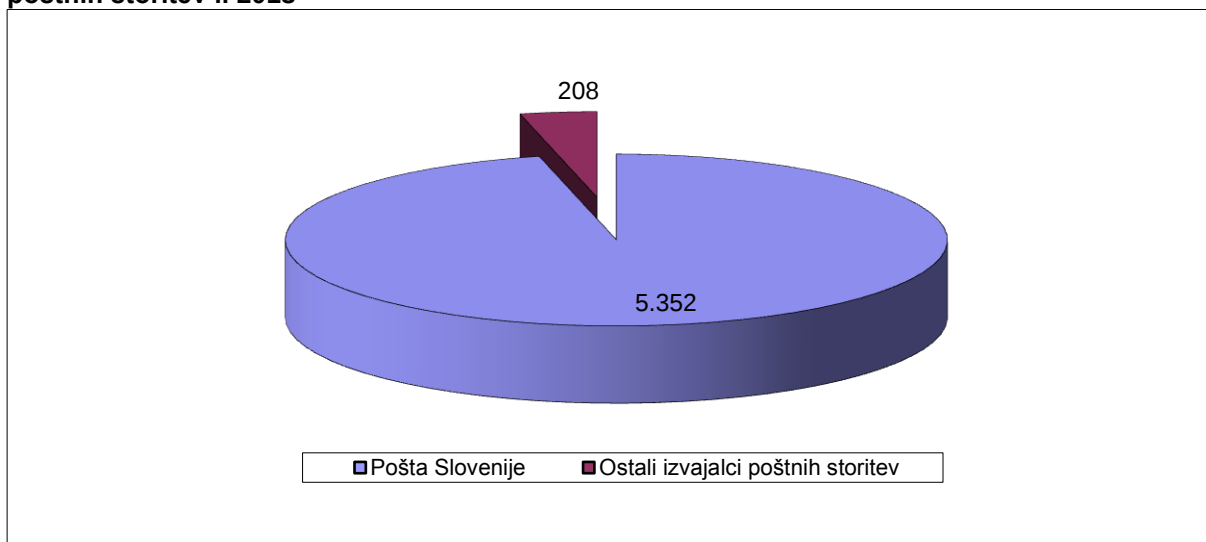


5. Podatki o zaposlenih

Izvajalci poštних storitev so na dan 31. 12. 2013, zaposlovali za izvajanje poštних storitev 5.560 oseb, kar predstavlja dobrih 0,8 % vseh zaposlenih v državi⁶. Skupno število zaposlenih v Republiki Sloveniji se je v primerjavi z letom 2012 znižalo za 3 %, število zaposlenih pri izvajalcih poštних storitev v poštni dejavnosti pa se je zmanjšalo za približno 4,2 %. Med izvajalci poštних storitev je imela največje število zaposlenih Pošta Slovenije, kjer je bilo za izvajanje poštних storitev na dan 31. 12. 2013 zaposlenih 5.352 oseb⁷, 246 manj kot leta 2012 (slika 3).

Število zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri ostalih izvajalcih poštних storitev je ostalo v primerjavi z letom 2012 nespremenjeno, in sicer 208.

Slika 3: Št. zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri Pošti Slovenije in ostalih izvajalcih poštних storitev I. 2013

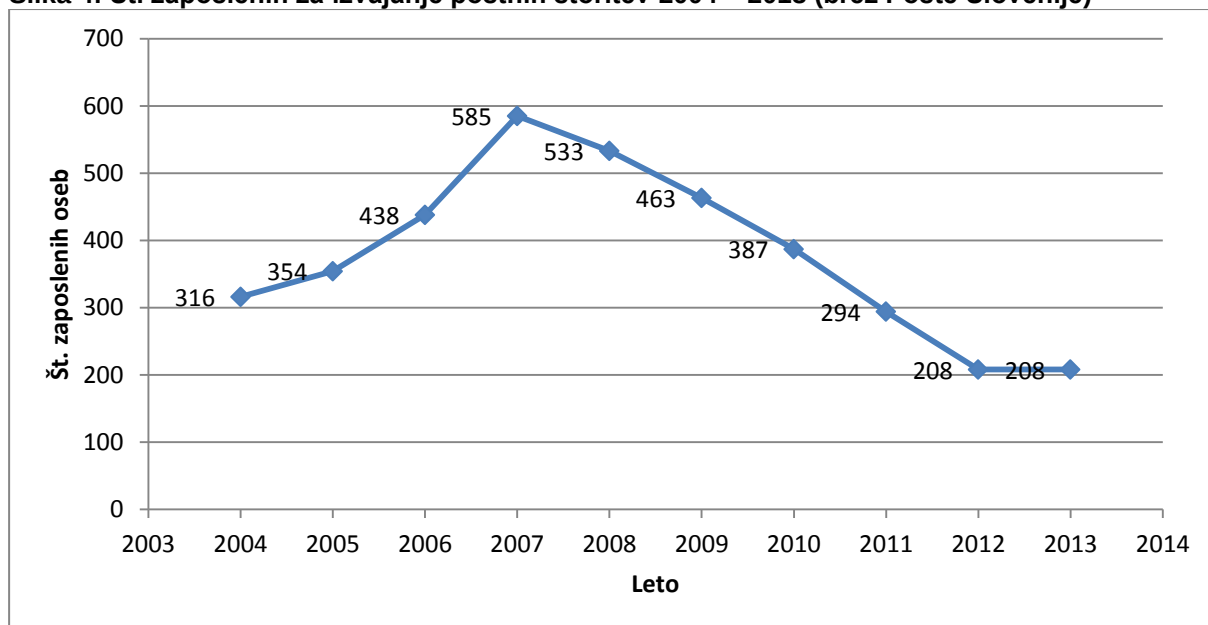


Pri navedenih izvajalcih poštних storitev (brez Pošte Slovenije) je bila v obdobju od leta 2004 do leta 2007 opazna rast števila zaposlenih, ki je bila posledica zaposlovanja dodatnih kadrov pri večini izvajalcev, ter vstopa novih izvajalcev na trg poštних storitev. Padec zaposlenih je bil prvič zabeležen leta 2008, predvsem zaradi drastičnega zmanjšanja števila zaposlenih pri enem izmed izvajalcev. Podoben padec je opazen tudi v naslednjih letih (slika 4), zaradi zmanjševanja števila zaposlenih (TNT Express Worldwide in EKSPRESNA DOSTAVA) ter prenehanja izvajanja poštних storitev družbe ACK. V letu 2012 se je negativni trend zmanjševanja števila zaposlenih nadaljeval, dodatno pa je k temu prispevalo prenehanje delovanja podjetja EKSPRESNA DOSTAVA. Negativni trend se je, kljub prenehanju delovanja podjetja DOORTODOOR, v letu 2013 ustavil, saj se število zaposlenih prvič po letu 2007 ni zmanjšalo.

⁶ Vir: SURS: V I. 2013 je bilo po podatkih SURS v Sloveniji zaposlenih 753.000 ljudi.

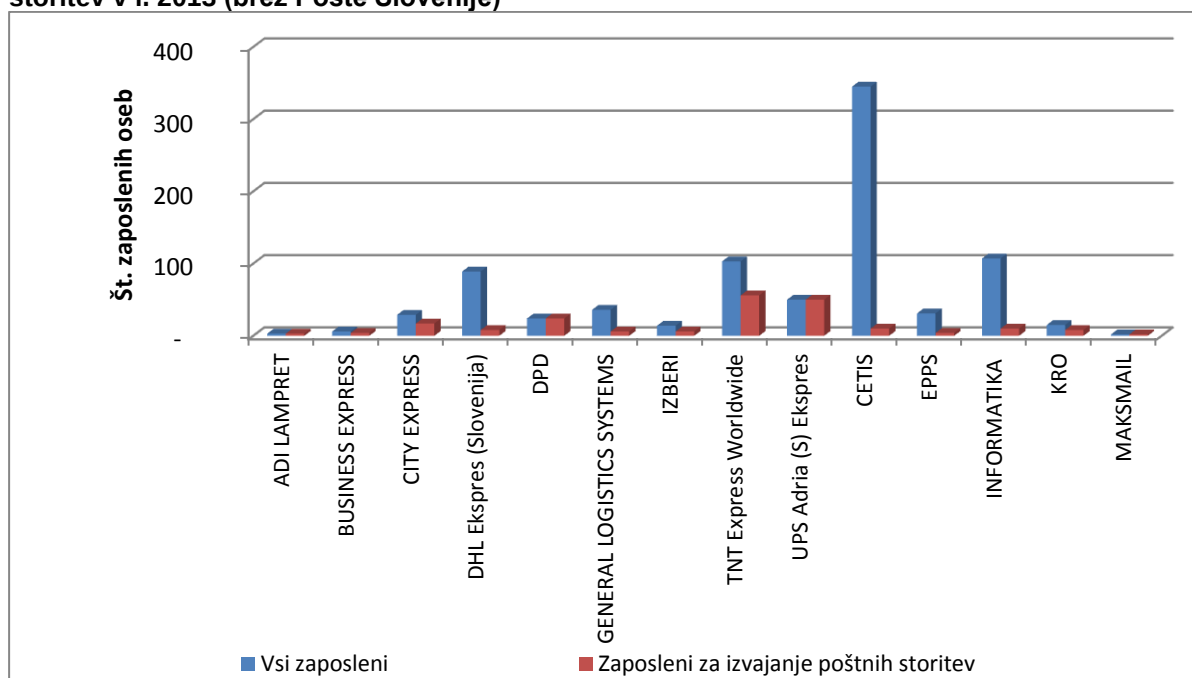
⁷ Skupno število vseh zaposlenih na dan 31.12.2013 pri Pošti Slovenije je bilo 6.095.

Slika 4: Št. zaposlenih za izvajanje poštних storitev 2004 – 2013 (brez Pošte Slovenije)



V povezavi z zaposlenimi iz naslova izvajanja poštних storitev je potrebno opozoriti na dejstvo, da se je skupno število zaposlenih pri ostalih izvajalcih poštних storitev povečalo za 42 na 854 zaposlenih, poštne storitve pa izvaja le 208 zaposlenih (slika 5). Pri tem podjetji TNT Express Worldwide in UPS Adria (S) Ekspres skupaj zaposlujeta 51 % vseh zaposlenih za izvajanje poštних storitev.

Slika 5: Št. vseh zaposlenih in zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri izvajalcih poštних storitev v l. 2013 (brez Pošte Slovenije)



Izvajalci zamenljivih poštних storitev imajo 34 zaposlenih za izvajanje poštних storitev, med njimi največ podjetji CETIS (10) in INFORMATIKA (10).

6. Omrežje

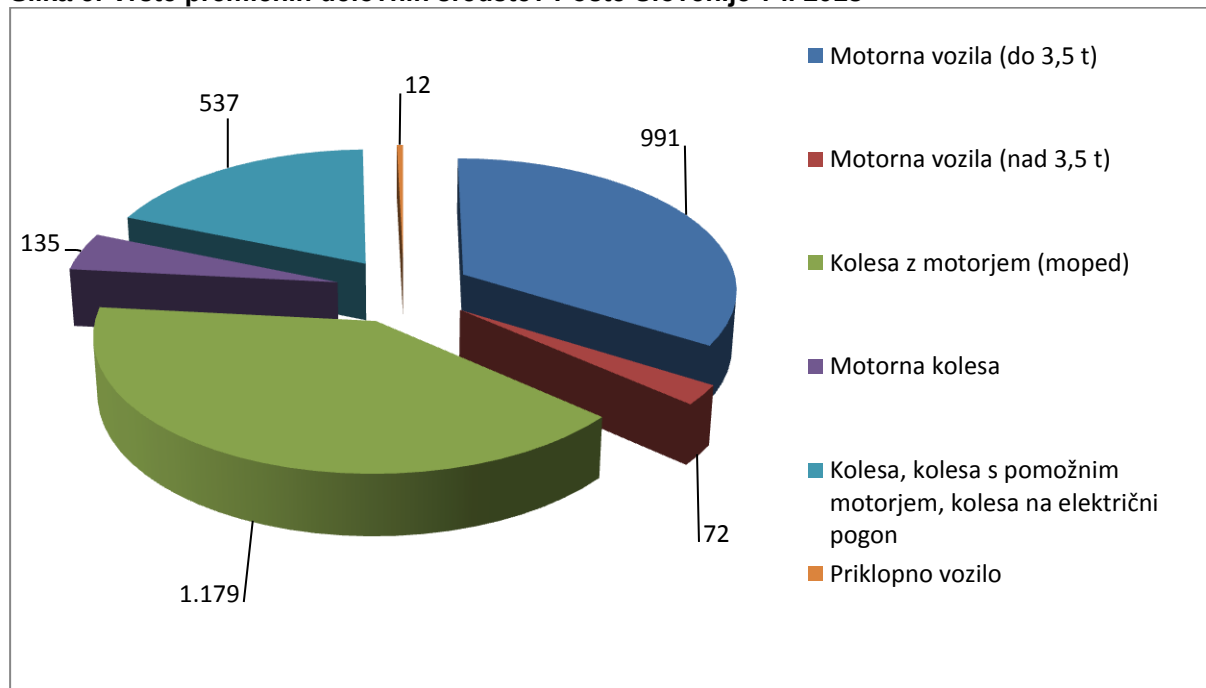
6.1 Pošta Slovenije

6.1.1 Premična delovna sredstva

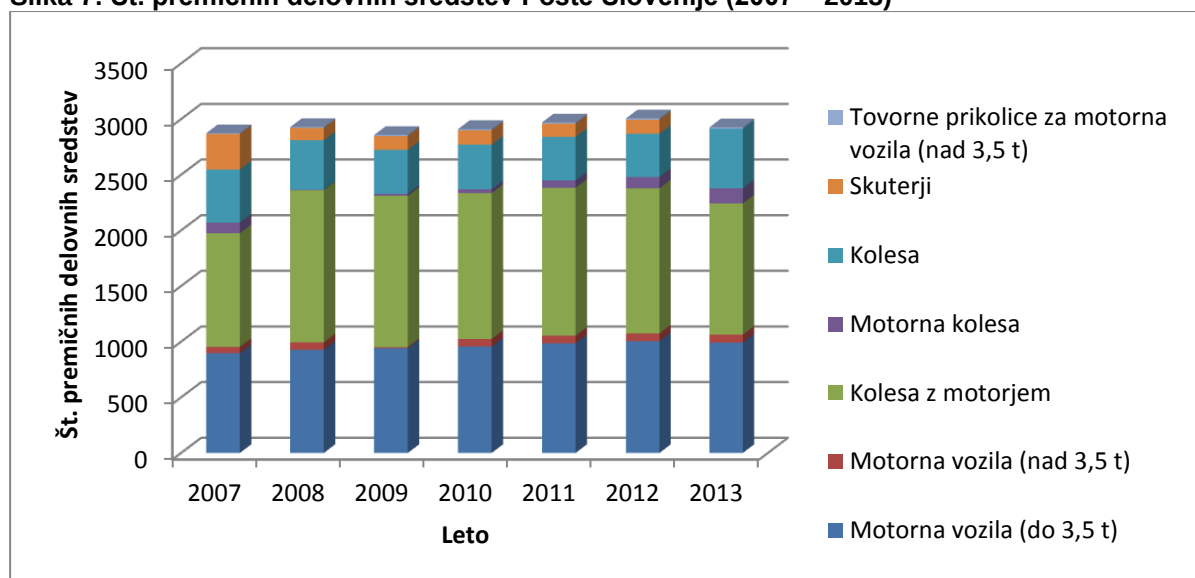
V letu 2013 je Pošta Slovenije posedovala 2.926 različnih premičnih delovnih sredstev (slika 6), 80 manj kot leto prej.

V primerjavi z letom 2012 (slika 7) je Pošta Slovenije zmanjšala število motornih vozil z največjo maso do vključno 3,5 t (14) ter povečala število motornih vozil z največjo maso nad 3,5 t (3). Povečalo se je tudi število motornih koles (34) ter koles (149). V primerjavi s predhodnim letom se je zmanjšalo število koles z motorjem (125). Zaradi uskladitve pomena izrazov z določili Zakona o motornih vozilih (Ur. l. RS, št. 106/10) se je kategorija skuterjev, ki je bila v predhodnih analizah prikazana ločeno, v sedanjem pregledu združila v kategorijo motornih koles, pri katerih delovna prostornina motorja z notranjim zgorevanjem presega 50 ccm.

Slika 6: Vrste premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije v I. 2013



Slika 7: Št. premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije (2007 – 2013)



6.1.2 Poštno omrežje – kontaktne točke

Število kontaktnih točk Pošte Slovenije je nemogoče primerjati s številom poslovalnic ter sortirnih centrov in skladišč ostalih izvajalcev poštних storitev, saj je razdelitev pri Pošti Slovenije vezana na izpolnitev določb ZPSto-2, kjer je v deseti točki 2. člena navedeno, da je kontaktna točka, namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštних storitev in je lahko organizirana kot:

- pošta,
- pogodbeni pošta ali
- posebna organizacijska oblika točke za stike, ki jo določi izvajalec univerzalne storitve (npr. izpostavljena okence, pismonoška postaja ali premična pošta).

Na dan 31. 12. 2013 je imela Pošta Slovenije isto število kontaktnih točk namenjenih neposrednemu delu z uporabniki poštних storitev kot leta 2012, in sicer 556 kontaktnih točk. V ta okvir sodi 500 pošt (od katerih je bila pošta 6321 Portorož odprta le v času sezone in sicer od 1. 7. – 31. 8. 2013), 28 pogodbenih pošt, 4 izpostavljena okence in 24 premičnih pošt.

V letu 2013 sta bili ob posebnih priložnostih odprti začasni pošti Triglav in Krnsko jezero, ki pa v število kontaktnih točk nista všteti.

V okvir poštnega omrežja sodita tudi 2 poštno logistična centra ter dve paketni pretovorni pošti.

V letu 2013 se je, v okviru izvedbe projekta reorganizacije in optimizacije poštnega omrežja Pošte Slovenije, bistveno povečalo število delujočih pogodbenih pošt. Njihovo število se je iz 3 pogodbenih pošt v letu 2012 povečalo na 28 pogodbenih pošt v letu 2013.

Pogodbena pošta je z vidika poslovanja Pošte Slovenije nova organizacijska oblika, ki združuje dejavnost pošte s samostojno dejavnostjo izbranega pogodbenega izvajalca, ki praviloma ali vsaj v večjem obsegu ne izvaja pošti konkurenčnih dejavnosti. S pogodbeno pošto izbrani izvajalec že obstoječi lastni dejavnosti pridruži še izvajanje poštних storitev.

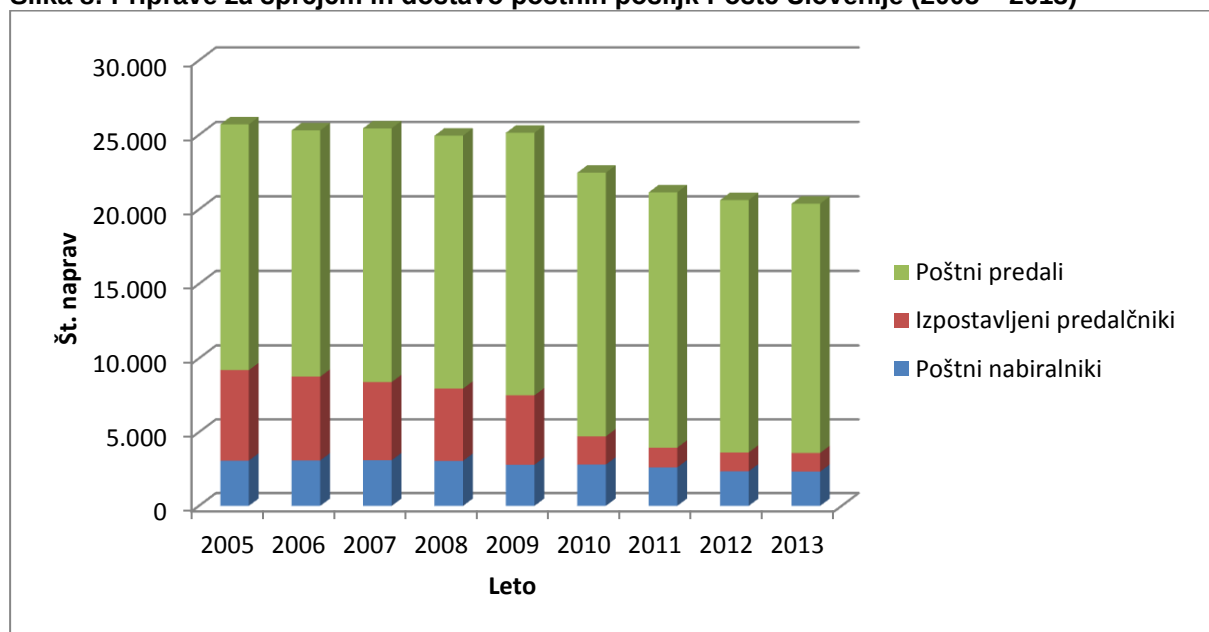
Pošta Slovenije ohranja tako predpisan visok nivo učinkovitosti kot tudi kakovosti in zanesljivosti izvajanja univerzalne poštne storitve na celotnem ozemlju Republike Slovenije. Pošta Slovenije omogoča uporabnikom v okviru pogodbene pošte opravljanje večine storitev na enak način kot v okviru preostalih kontaktnih točk.⁸

6.1.3 Poštno omrežje - priprave za sprejem in dostavo poštnih pošiljk

Poleg kontaktnih točk je Pošta Slovenije posedovala v svojem poštnem omrežju še sledeče priprave za sprejem in dostavo poštnih pošiljk (slika 8):

- poštni nabiralniki..... 2.322,
- izpostavljeni predalčniki..... 1.269,
- poštni predali.....16.789.

Slika 8: Priprave za sprejem in dostavo poštnih pošiljk Pošte Slovenije (2005 – 2013)

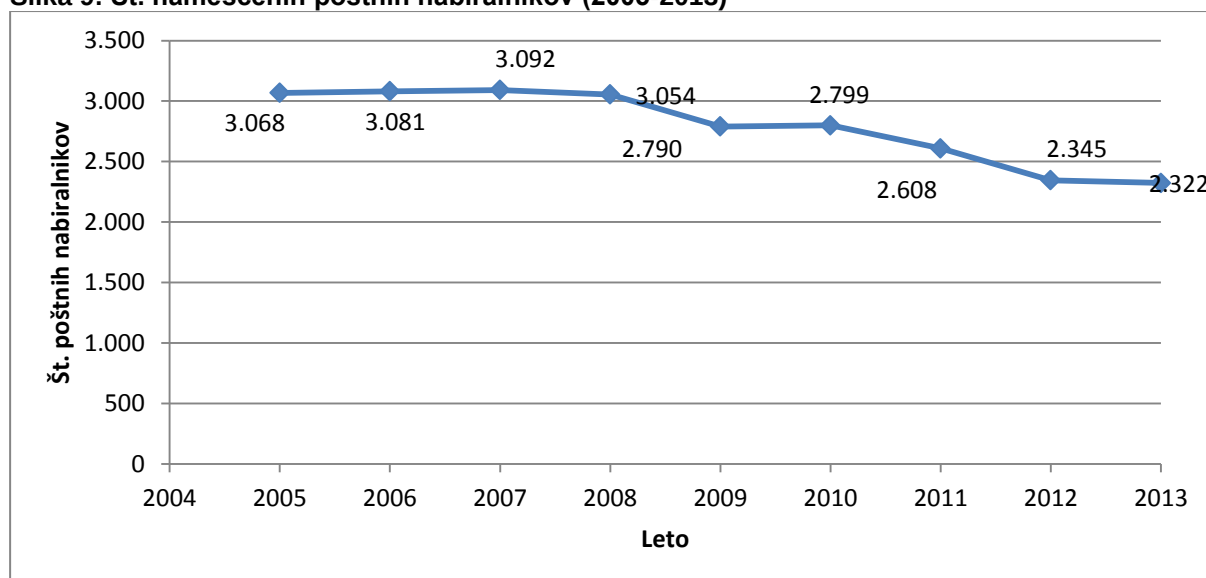


V letu 2013 se je nadaljeval trend zmanjševanja števila poštnih nabiralnikov. V primerjavi z letom 2012 se je zmanjšalo število za 23, od leta 2010 pa za 477. Razlog za takšen upad števila nameščenih poštnih nabiralnikov je v vse manjšem številu v njih vloženih poštnih pošiljk ter posledično možnosti⁹ Pošte Slovenije, da lahko poštne nabiralnike, ki jih uporabniki ne uporabljajo, odstrani. Ravno tako se je v letu 2013 nadaljeval trend zmanjševanja poštnih predalov in sicer za 211 enot.

⁸ <http://www.posta.si/opis-storitve/1656/Pogodbene-poste>

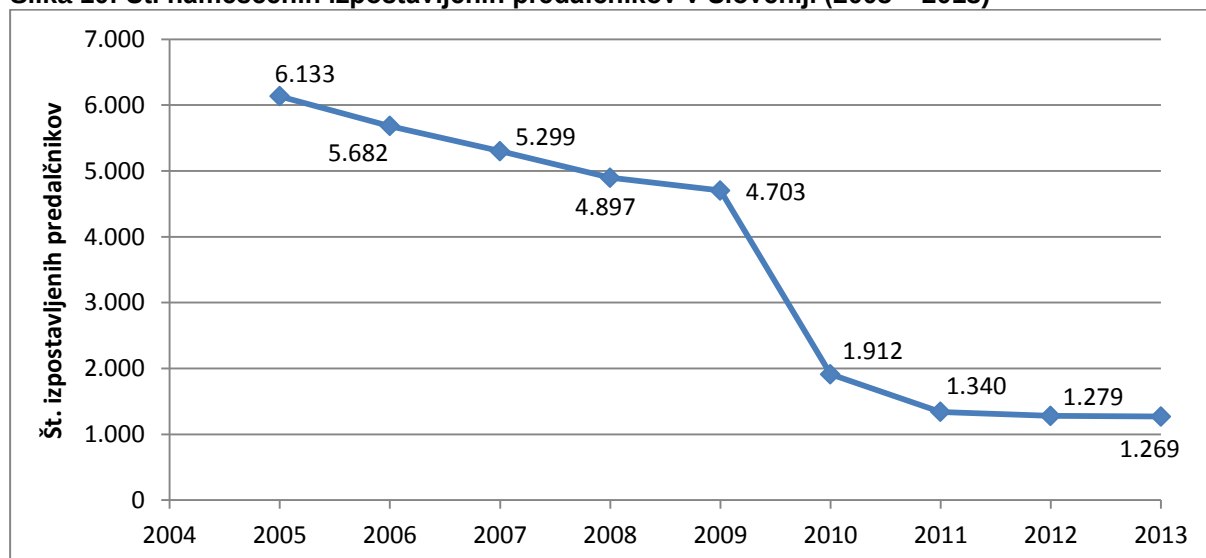
⁹Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne storitve; tretji odstavek 9. člena: »Izvajalec univerzalne poštne storitve odstrani poštni nabiralnik, če na podlagi dveh 14-dnevnih neprekinjenih štetij v razmiku najmanj treh mesecev ugotovi, da je v njem povprečno manj kot deset pošiljk korespondence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

Slika 9: Št. nameščenih poštних nabiralnikov (2005-2013)



Trend zmanjševanja števila nameščenih izpostavljenih predalčnikov se je nadaljeval tudi v letu 2013, in sicer v primerjavi z letom 2012 za 10 tako, da je konec leta omenjeni odstotek znašal zgolj 0,15 % vseh gospodinjstev¹⁰ v Republiki Sloveniji. Skupno število nameščenih izpostavljenih predalčnikov je bilo v letu 2013 1.269 in zajema 319 izpostavljenih predalčnikov, ki se uporabljajo za izvajanje univerzalne poštne storitve v primeru izjem pri vročitvi in dostavi na dom ter 950 izpostavljenih predalčnikov, ki so nameščeni na željo posameznih gospodinjstev.

Slika 10: Št. nameščenih izpostavljenih predalčnikov v Sloveniji (2005 – 2013)



Agencija bo tudi v prihodnje vztrajala pri doslednem upoštevanju kriterijev pri določanju izjem pri izvajanju univerzalne poštne storitve, zapisanih v Splošnem aktu o izjemah pri izvajanju univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 22/2010 in 58/2013), vendar je potrebno poudariti, da Agencija zaradi obstoječih geografskih značilnosti poseljenih območij Republike Slovenije v prihodnje ne pričakuje več večjega upada števila izpostavljenih predalčnikov, ki se

¹⁰ Vir: SURS: Slovenija v številkah 2013

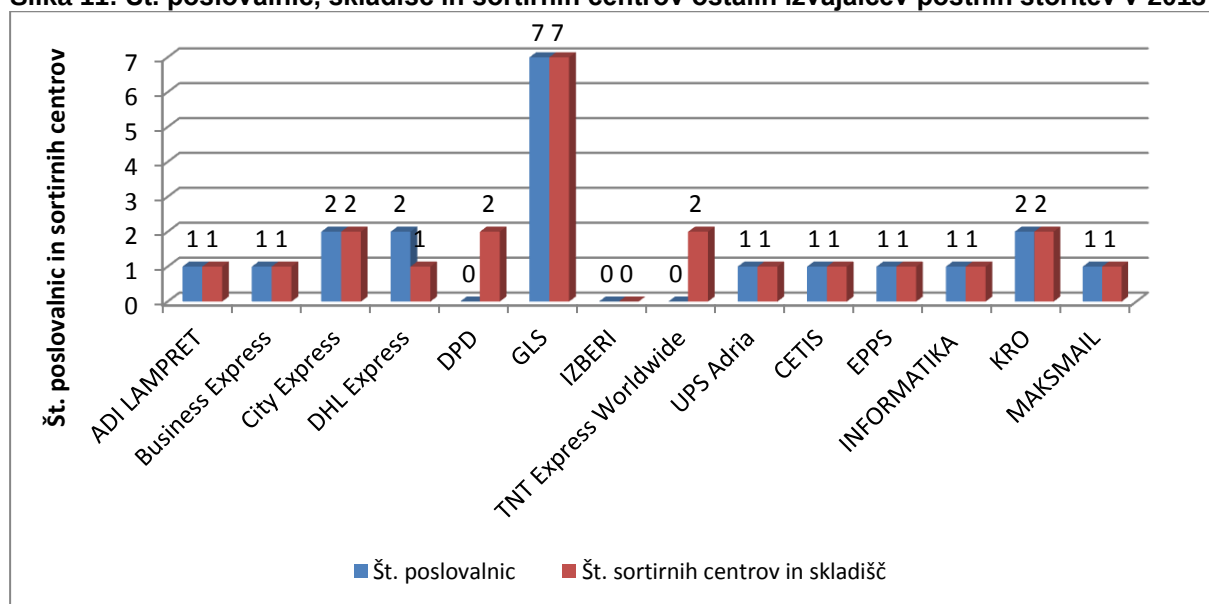
uporabljajo za izvajanje univerzalne poštne storitve v primeru izjem pri vročitvi in dostavi na dom.

6.2 Ostali izvajalci poštних storitev (brez Pošte Slovenije)

Svoje poslovalnice, skladišča ali sortirnice imajo vsi ostali izvajalci poštних storitev, z izjemo podjetja IZBERI. Prikazane podatke je potrebno jemati z določeno mero previdnosti, saj delujejo v okviru nekaterih podjetij poslovalnice, sortirni centri in skladišča v istih prostorih. Največje število objektov za izvajanje poštних storitev ima podjetje GENERAL LOGISTICS SYSTEMS in sicer sedem poslovalnic in sortirnih centrov/skladišč, po dve poslovalnici, dva sortirna centra ali dvoje skladišč pa ima več podjetij (slika 11). Poleg omenjenega števila objektov uporablja GENERAL LOGISTICS SYSTEMS za izvajanje svoje dejavnosti tudi mrežo več kot 250 GLS Parcel Shop enot, na različnih lokacijah (na naslovu različnih pogodbenih partnerjev), na katerih lahko uporabnik prevzame ali odpošlje pakete,

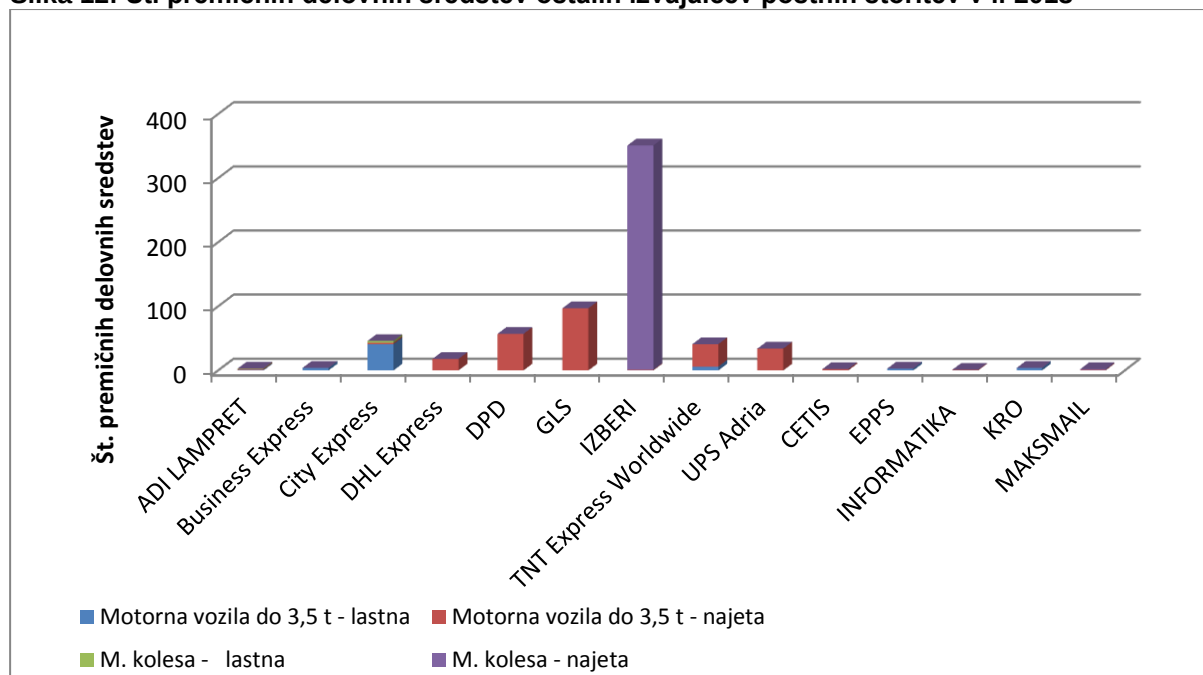
Skupno število poslovalnic in sortirnih centrov/skladišč se je v primerjavi z letom 2012 zmanjšalo za pet (5) poslovalnic in štiri (4) sortirne centre/skladišča.

Slika 11: Št. poslovalnic, skladišč in sortirnih centrov ostalih izvajalcev poštних storitev v 2013



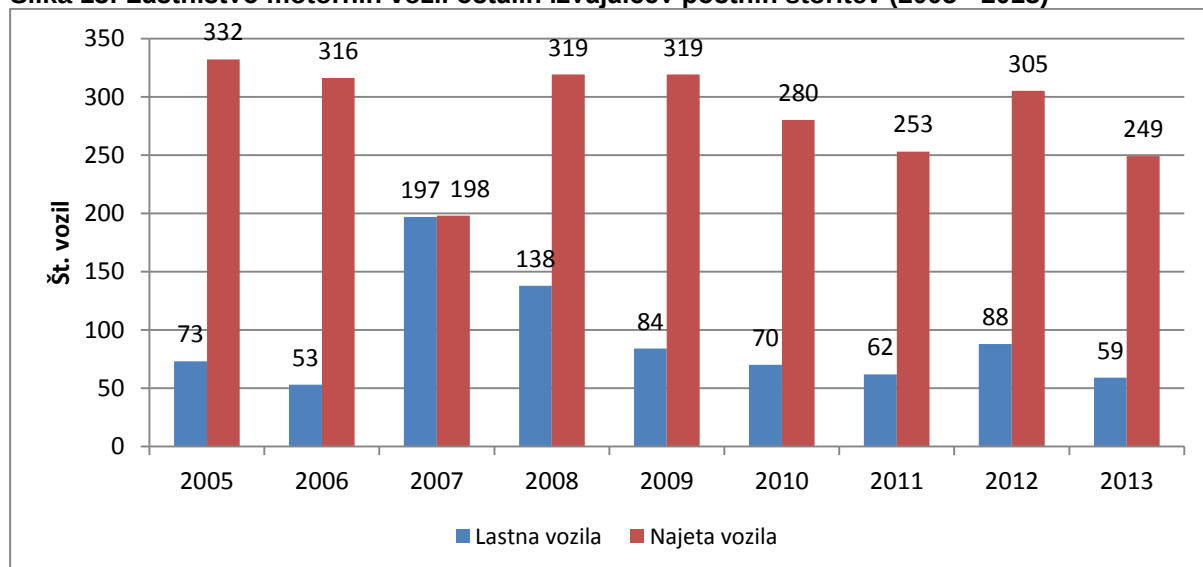
Slika 12 prikazuje premična delovna sredstva ostalih izvajalcev poštних storitev v letu 2013. Največji vozni park motornih vozil poseduje podjetje GENERAL LOGISTICS SYSTEMS (97), sledi mu DPD (57) in City Express (43). Največje število najetih motornih koles ima družba Izberi (350).

Slika 12: Št. premičnih delovnih sredstev ostalih izvajalcev poštne storitve v I. 2013



Naslednja slika prikazuje število motornih vozil (lastnih in najetih) ostalih izvajalcev poštne storitve v obdobju od leta 2005 do 2013.

Slika 13: Lastništvo motornih vozil ostalih izvajalcev poštne storitve (2005 - 2013)



V letu 2013 se je, v primerjavi z letom 2012, ponovno zmanjšalo število motornih vozil. Dolgoročno gledano, je v prikazanem obdobju prisoten trend zmanjševanja števila tako lastnih kot tudi najetih vozil. Še vedno pa večina podjetij daje na področju lastništva delovnih sredstev večji poudarek najemu. Tako poslovno orientacijo podjetij ponazarja razmerje 81:19 v korist najetih motornih vozil ter razmerje 99:1 v korist najetih motornih koles.

7. Prihodki izvajalcev poštних storitev iz naslova izvajanja poštних storitev

Ker prihodki prek poslovnega izida pomembno vplivajo na velikost kapitala družb, smo pridobili podatke višini poslovnih prihodkov pri izvajanju poštних storitev pri vseh izvajalcih poštних storitev in jih med sabo primerjali.

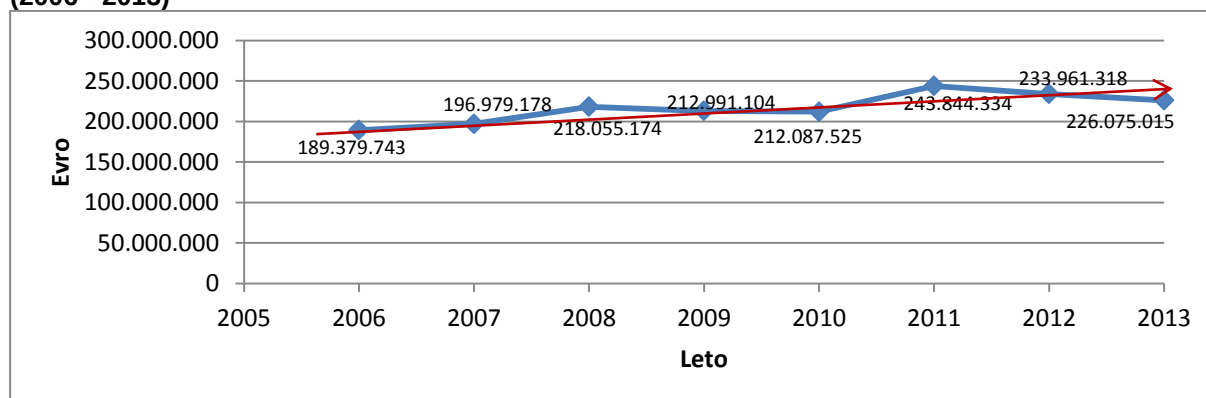
V skladu s Slovenskimi računovodskimi standardi (Uradni list RS, št.118/05, 119/08 in 2/12) so prihodki povečanja gospodarskih koristi v obračunskem obdobju v obliki povečanj sredstev (na primer denarja ali terjatev zaradi prodaje blaga) ali zmanjšanj dolgov (na primer zaradi opustitve njihove poravnave). Prek poslovnega izida vplivajo na velikost kapitala.

Prihodki se razčlenjujejo na poslovne prihodke, finančne prihodke in druge prihodke. Poslovni prihodki in finančni prihodki se štejejo kot redni prihodki. Poslovni prihodki so prihodki od prodaje in drugi poslovni prihodki, povezani s poslovnimi učinki.

Prihodke od prodaje sestavljajo prodajne vrednosti prodanih proizvodov oziroma trgovskega blaga in materiala ter opravljenih storitev v obračunskem obdobju (razen finančnih prihodkov na tej podlagi). Razčlenjujejo se na prihodke od prodaje lastnih poslovnih učinkov (proizvodov in storitev) ter prihodke od prodaje trgovskega blaga in materiala.

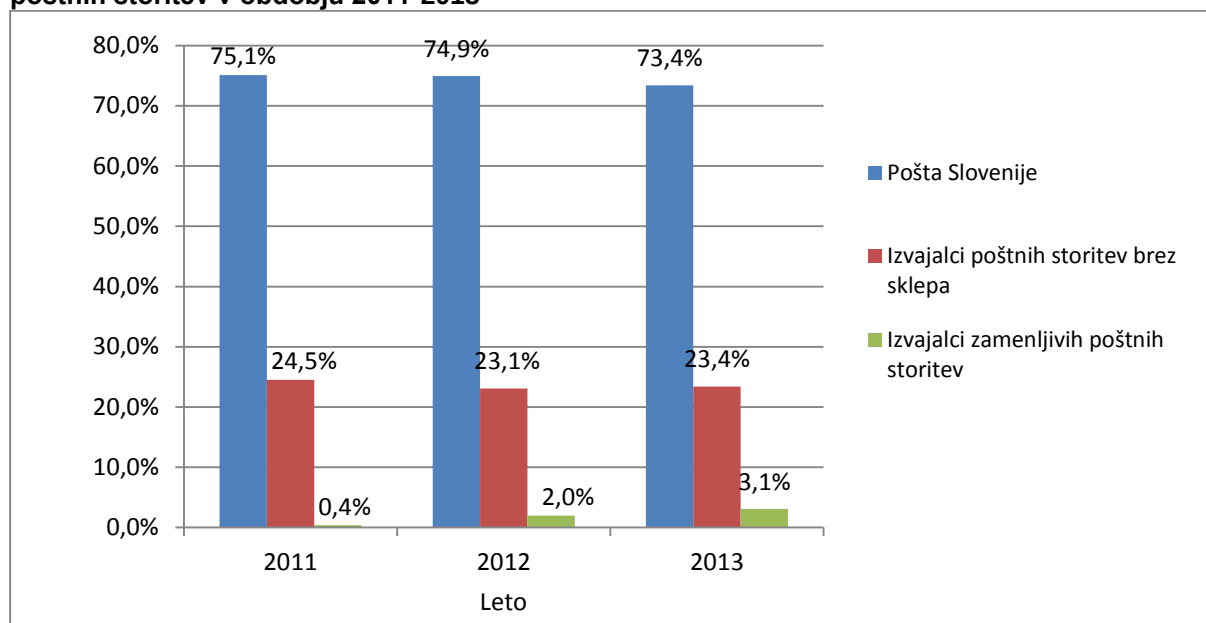
Vsi izvajalci poštних storitev so v letu 2013 ustvarili 226 mio evrov prihodkov iz naslova izvajanja poštних storitev, kar predstavlja 3,37 % zmanjšanje v primerjavi z letom 2012. Padec prihodkov iz naslova izvajanja poštних storitev je predvsem posledica upada količin predvsem pisem v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve. Vzrok za padec količin teh pošilk je nadaljevanje trenda nadomeščanja le-teh z uporabo elektronske pošte in še vedno trajajoči vpliv gospodarske krize na gospodarske aktivnosti podjetij. Kljub zmanjšanju količin pa slika 14 prikazuje, da skupni prihodki poštних storitev na dolgi rok še vedno rastejo. Razlog temu je na eni strani dvig cen pisemskih pošilk, na drugi pa konstantna rast količin paketnih pošilk.

Slika 14: Skupni prihodki iz naslova izvajanja poštних storitev vseh izvajalcev poštних storitev (2006 - 2013)



Slika 15 prikazuje delež Pošte Slovenije, izvajalcev poštних storitev brez sklepa in izvajalcev zamenljivih poštних storitev v celoti prihodkov iz naslova izvajanja poštних storitev v obdobju 2011 – 2013. Kot je iz slike razvidno, se najhitreje povečuje delež prihodkov izvajalcev zamenljivih storitev. V primerjavi z letom 2012 se je povečal za približno 55 %.

Slika 15: Delež prihodkov izvajalcev poštne storitve v celotnih prihodkih iz naslova izvajanja poštne storitve v obdobju 2011-2013

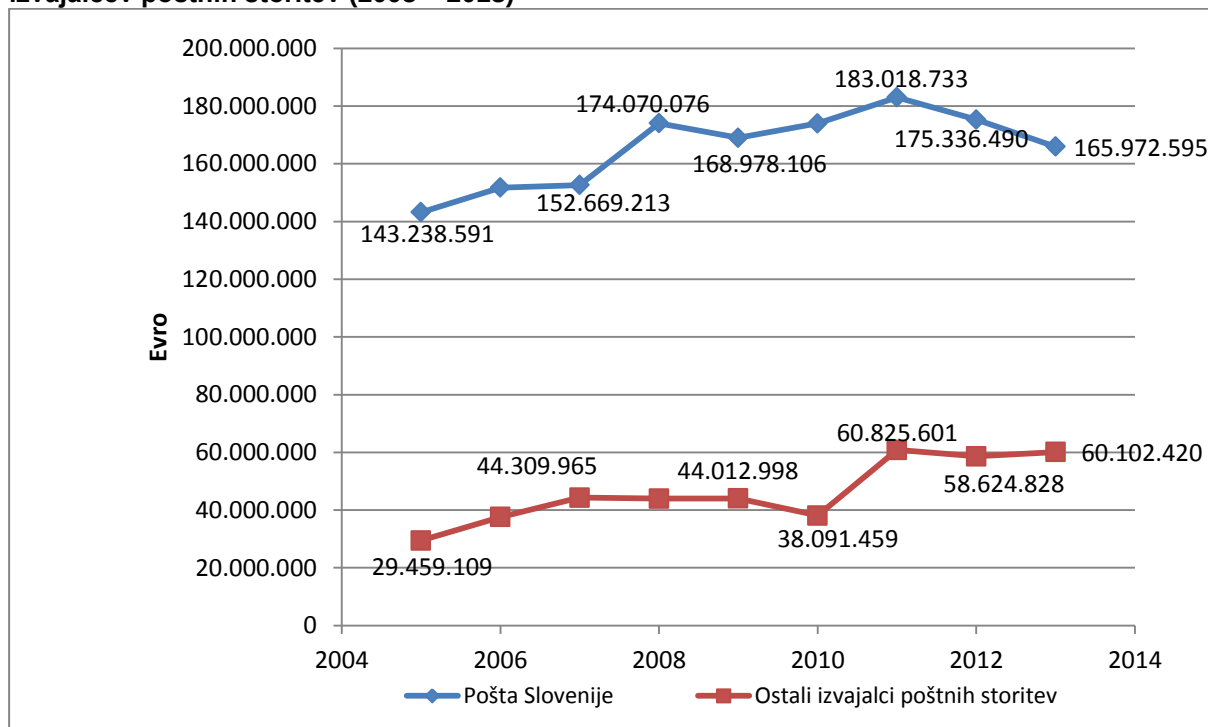


V letu 2013 so se prihodki Pošte Slovenije iz naslova izvajanja poštne storitve, v primerjavi z letom 2012, znižali za približno 9,4 mio evrov oz. 5,34 % in so znašali 165.972.595 evrov.

Prihodek ostalih izvajalcev poštne storitve iz naslova izvajanja poštne storitve pa se je v primerjavi z letom 2012 povečal za približno 1,5 mio evrov oz. za 2,52 %.

Gibanje prihodkov iz naslova izvajanja poštne storitve Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštne storitve v obdobju 2005 do 2013 prikazuje slika 16. Zaradi začetka delovanja izvajalcev zamenljivih poštne storitve v letu 2011 spodnja slika ne prikazuje vrednostne delitve prihodkov iz naslova izvajanja poštne storitve posamično za izvajalce poštne storitve brez sklepa in izvajalce zamenljivih poštne storitve.

Slika 16: Gibanje prihodkov iz naslova izvajanja poštних storitev Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštних storitev (2005 – 2013)



8. Storitve izvajalcev poštnih storitev (brez Pošte Slovenije)

V letu 2013 ni nihče izmed izvajalcev poštnih storitev (brez Pošte Slovenije) izvajal vseh storitev, ki so navedene v tabeli 1. Največ jih je izvajalo prenos pisemskih in paketnih pošilk. Storitve prenosa tiskovin in direktne pošte so izvajali zgolj trije ponudniki.

Terminsko dostavo pošilk ponuja svojim uporabnikom devet (9) izvajalcev poštnih storitev, medtem kot jih nudi brezplačno ponovno dostavo sedem (7). Za ponudbo sobotne dostave pošilk so se odločila le tri (3) podjetja, pri čemer jih je bilo v letu 2012 kar šest. Storitve carinjenja in skladiščenja izvaja isto število izvajalcev poštnih storitev kot v letu 2012 in sicer štirje (4).

Isto število izvajalcev poštnih storitev kot v letu 2012, in sicer osem (8), pošiljke prevzema, ter dostavi na poštna okenca Pošte Slovenije, ki poskrbi za njihovo usmerjanje, prevoz in dostavo. Tu ponovno izpostavljamo, da se za prenos pisemskih pošilk, ki ga izvajajo izvajalci zamenljivih poštnih storitev pri CETIS d.d., EPPS, d.o.o., INFORMATIKA d.d., KRO d.o.o. in MAKSMAIL d.o.o. šteje dostop do omrežja na podlagi pogodbe sklenjene med izvajalcem zamenljivih poštnih storitev in Pošto Slovenije. Vsi omenjeni izvajalci zato izvajajo storitev prevzema in dostave na poštna okenca Pošte Slovenije ter predpriprave pošilk.

Vrste storitev, ki jih izvajajo posamezni izvajalci poštnih storitev, so razvidne iz tabele 1.

Tabela 1: Vrste izvajanih storitev izvajalcev poštних storitev (brez Pošte Slovenije) v I. 2013

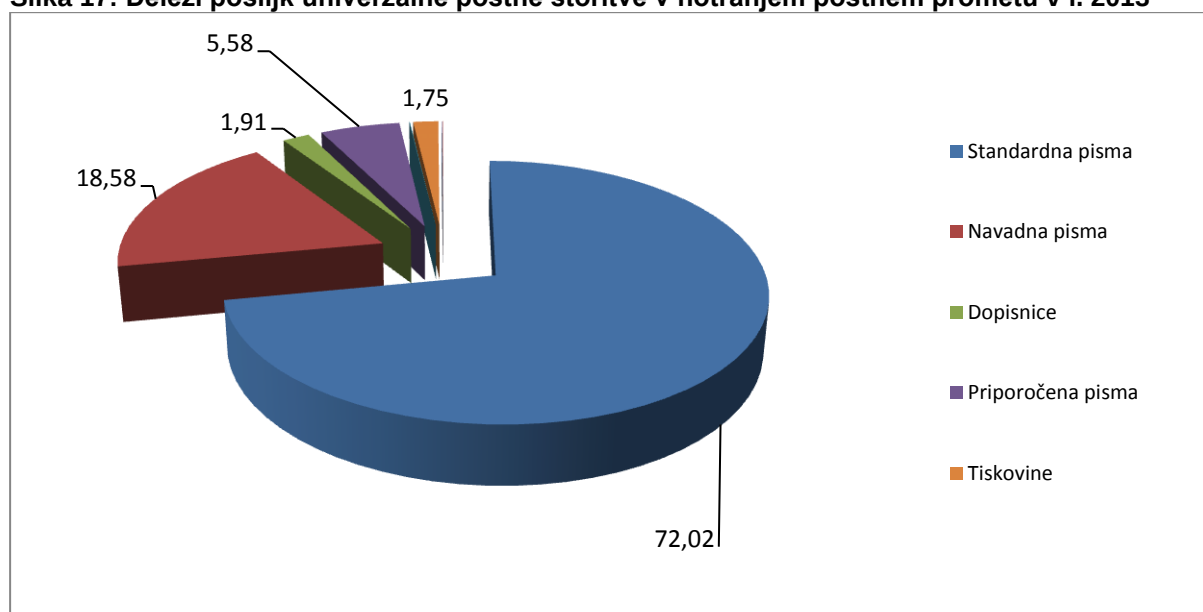
2013	ADI LAMPRET	BUSINESS EXPRESS	CITY EXPRESS	DHL	DPD	GLS	IZBERI	TNT	UPS	CETIS	EPPS	INFORMATIKA	KRO	MAKSMAIL
Prenos pisemskih pošilk	DA	DA	DA	DA	NE	NE	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA
Prenos paketnih pošilk	DA	DA	DA	DA	DA	DA	NE	DA	DA	NE	NE	NE	NE	DA
Prenos nenaslovljenih pošilk	DA	NE	NE	NE	NE	NE	DA	NE	NE	NE	NE	NE	NE	DA
Prenos drugih vrst pošilk	DA	NE	NE	NE	NE	NE	DA	NE	NE	NE	NE	NE	NE	DA
Terminska dostava pošilk (dostava ob vnaprej določeni uri)	DA	DA	DA	DA	DA	NE	DA	DA	DA	NE	NE	NE	NE	DA
Sobotna dostava pošilk	NE	NE	NE	NE	NE	NE	DA	DA	DA	NE	NE	NE	NE	NE
Brezplačna ponovna dostava pošilk	NE	DA	DA	NE	DA	DA	DA	DA	DA	NE	NE	NE	NE	NE
Prevzem in dostava na poštna okenca Pošte Slovenije	DA	DA	DA	NE	NE	NE	NE	NE	NE	DA	DA	DA	DA	DA
Dodatna storitev carinjenja pošilk in skladiščenje	NE	NE	NE	DA	DA	NE	NE	DA	DA	NE	NE	NE	NE	NE
Predpriprava pošilk	DA	NE	DA	NE	NE	NE	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA
Spletni programi za pomoč uporabnikom	NE	NE	DA	DA	DA	DA	NE	DA	DA	NE	NE	NE	NE	NE
Ostalo	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE

9. Število pošilk

9.1 Pošta Slovenije

V naboru pošilk, v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v notranjem poštnem prometu¹¹ (slika 17), je v letu 2013 predstavljal največji delež prenos standardnih pisem, in sicer 72,02 %. Visok 18,58 % delež predstavlja prenos navadnega pisma. Sledi prenos priporočenih pisem 5,58 %, dopisnic 1,91 % ter tiskovin 1,75 %. Ker preostale tri storitve (prenos vrednostnih pisem, navadnih paketov in paketov) skupaj ne dosegajo 1 % deleža jih spodnja slika ne prikazuje. Deleži so podobni tistim iz preteklih letih.

Slika 17: Deleži pošilk univerzalne poštne storitve v notranjem poštnem prometu v I. 2013

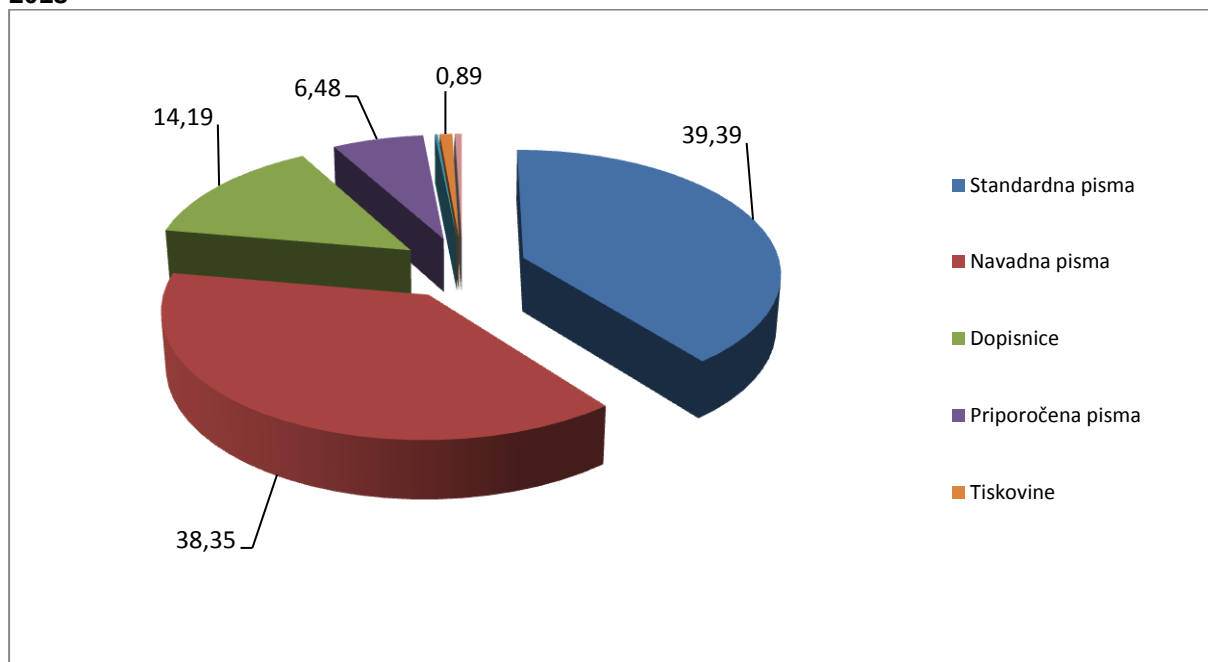


V čezmejnem poštnem prometu¹² (slika 18) imata podoben delež prenos standardnih in navadnih pisem, oba približno 40 %. Dokajšen delež predstavlja tudi prenos dopisnic s 14,19 %. S 6,48 % sledi prenos priporočenih pisem ter tiskovin, ostale tri storitve (vrednostna pisma, navadni paketi in paketi pa skupaj ne dosegajo 1% delež zato jih omenjena slika ne prikazuje. Deleži ne odstopajo bistveno od deležev v preteklih obdobjih.

¹¹ V nabor poštne storitve, ki so zajete v univerzalno storitev, je izpuščen prenos poštne pošiljke za slepe in slabovidne.

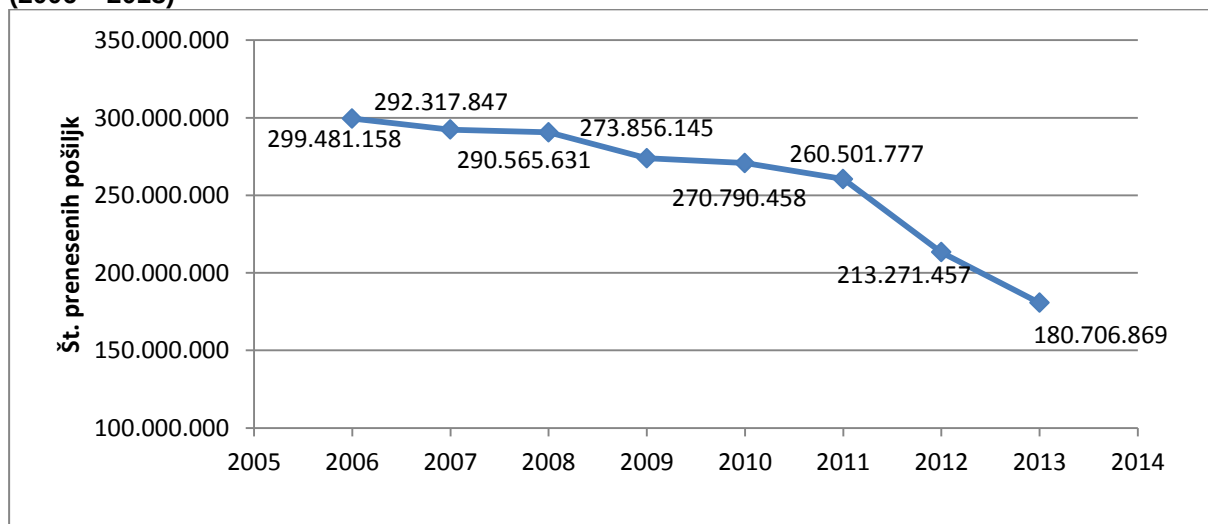
¹² Čezmejni poštni promet je v skladu z ZPSto-2 definiran kot prenos poštne pošiljke iz druge države članice ali vanjo, ali pa iz tretje države ali vanjo. Za potrebe te analize so za Pošto Slovenije navedene le količine prenosa poštne pošiljke iz Slovenije v druge države članice, za ostale izvajalce poštne storitve pa tudi količine iz drugih držav članic v Slovenijo.

Slika 18: Deleži pošiljk izvajanja univerzalne poštne storitve v čezmejnem poštnem prometu v 2013



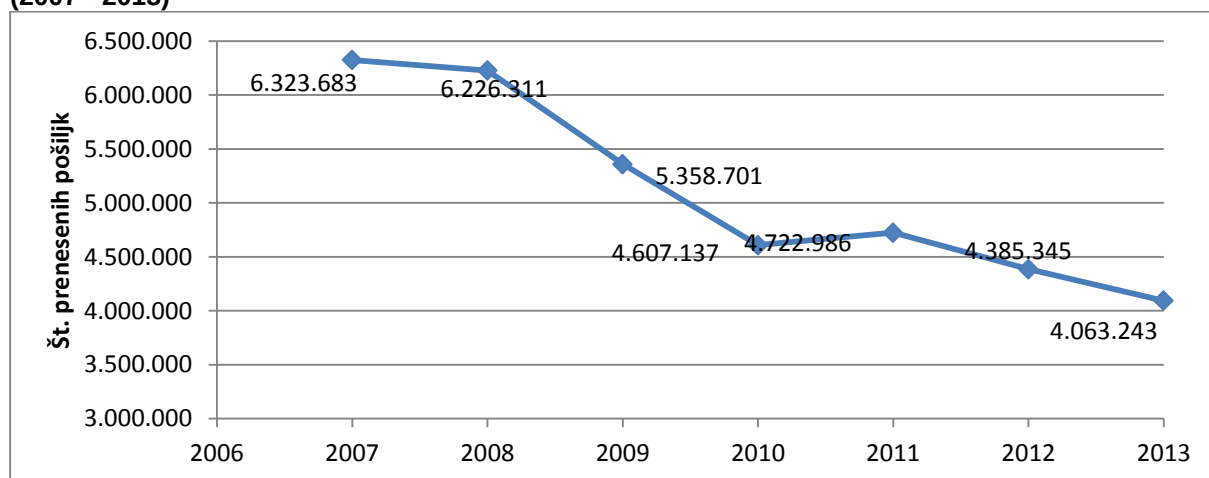
Glede na število vseh prenesenih pošiljk v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve je v notranjem poštnem prometu v letu 2013, glede na podatke iz leta 2012, opaziti 15 % padec, ki je najbolj izrazit od leta 2011 (slika 19). V letu 2013 je padec posledica prenosa količin pisem k izvajalcem zamenljivih storitev, uvedbe storitve poslovno pismo in prehoda uporabnikov na elektronske storitve.

Slika 19: Št. prenesenih pošiljk v notranjem poštnem prometu - univerzalna poštna storitev (2006 – 2013)



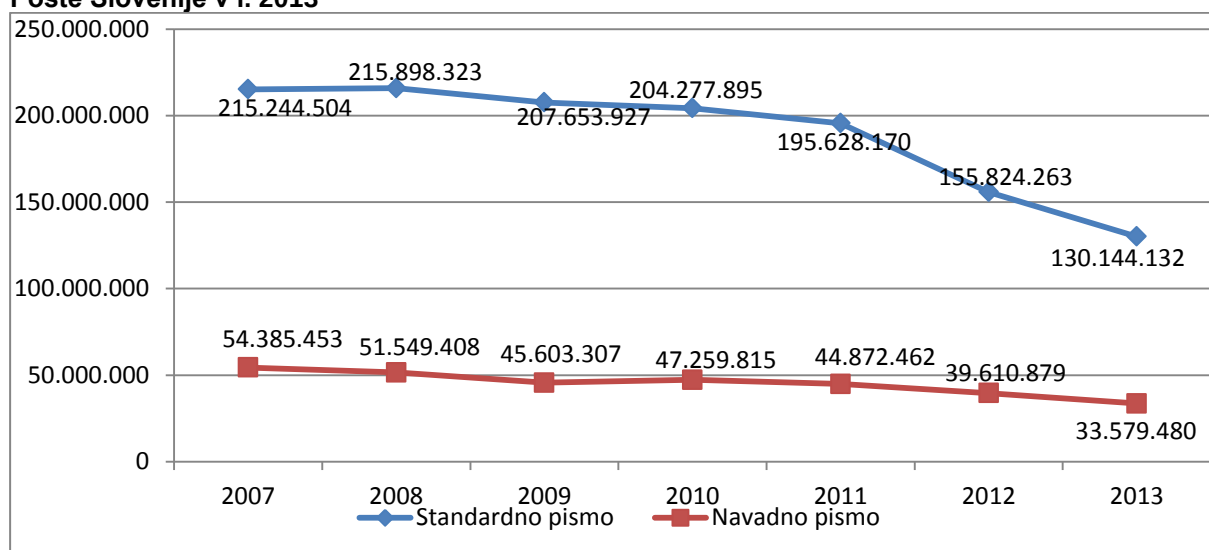
Tudi v čezmejnem poštnem prometu je bilo v letu 2013, v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve, v primerjavi z letom poprej, opaziti padec v številu prenesenih pošiljk, in sicer 7 %, ki pa je bistveno nižji kot v notranjem prometu. Padec števila prenesenih pošiljk prikazuje slika 20.

Slika 20: Št. prenesenih pošiljk izvajanja univerzalne storitve v čezmejnem poštnem prometu (2007 - 2013)



Slika 21 prikazuje trend padanja količin standardnega in navadnega pisma, ki pa je bolj izrazit pri standardnem pismu. Le-ta se odraža v 16 % zmanjšanju pri prenosu standardnih pisem ter 15 % zmanjšanju pri prenosu navadnih pisem.

Slika 21: Št. prenesenih pisemskih pošiljk izvajanja univerzalne storitve notranjem prometu Pošte Slovenije v I. 2013



Razlogov za tako velik upad števila pisem je več. Kot prikazuje zgornja slika je upad števila pisem izrazitejši v okviru storitve standardnih pisem. Omenjeno storitev veliko podjetij uporablja kot običajno pošto storitev v okviru svojega poslovanja, zato je tudi najbolj podvržena tržnim spremembam. S tega vidika je mogoče del upadlih količin v okviru storitve standardnih pisem pripisati optimizaciji stroškov slovenskih podjetij zaradi gospodarske krize.

Kot razlog za upad količin v okviru standardnih pisem lahko navedemo tudi spremembe v načinu poslovnega komuniciranja, ki je posledica hitrega tehnološkega napredka in zamenjavi tradicionalnih poštne storitve z uporabo interneta in elektronske pošte. Raziskava o zadovoljstvu uporabnikov s poštnimi storitvami med poslovno javnostjo¹³, ki jo Agencija izvaja vsako leto, je za leto 2012 navedla, da je skoraj petina anketiranih podjetij zamenjala

¹³ <http://www.akos-rs.si/raziskave-o-zadovoljstvu-uporabnikov>

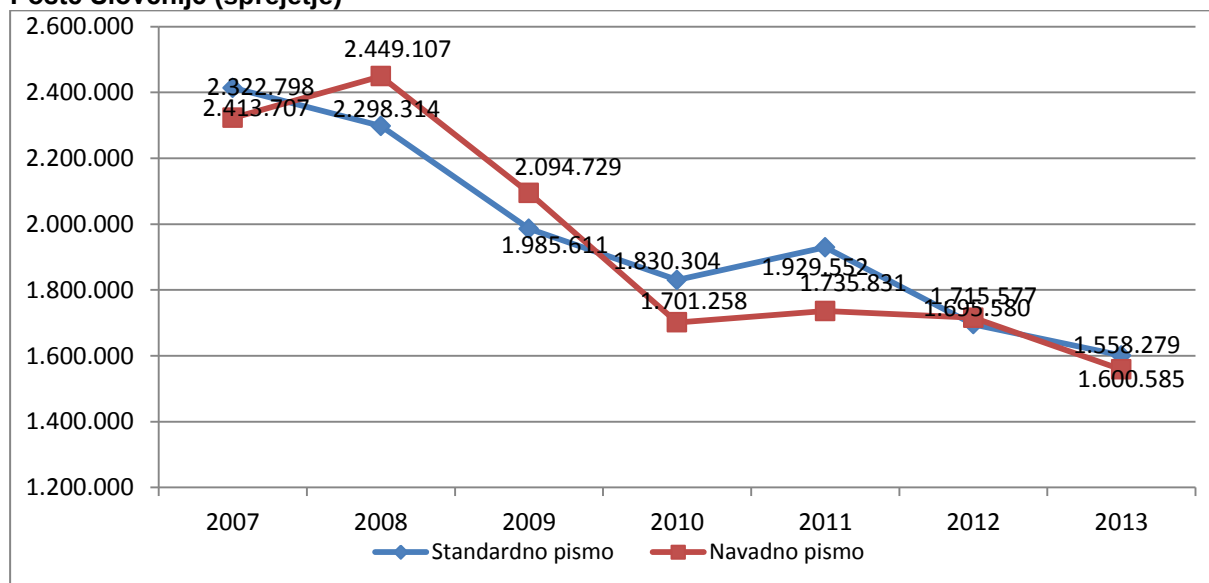
več kot 50 % klasičnih poštnih storitev z uporabo elektronske pošte. V letu 2013 se ta odstotek podjetij zmanjša na 6,9 % anketiranih podjetij, vendar se predvideva, da se bo zaradi optimizacije poslovanja zamenjava klasičnih poštnih storitev z uporabo elektronske pošte še nadaljevala, kar nakazuje tudi nedavno sprejeta zakonodajna sprememba, ki od proračunskih uporabnikov zahteva, da od 1. 1. 2015 prejemajo in pošiljajo račune in spremljajoče dokumente v elektronski obliki¹⁴, kar pomeni dodatno zmanjševanje števila pisemskih količin v okviru storitve standardnega pisma, ki je običajno uporabljeno za pošiljanje računov.

Kot tretji razlog za upad števila pisemskih pošilk v segmentu standardnih pisem lahko navedemo povečan obseg delovanja izvajalcev zamenljivih storitev. Le-ti namreč v okviru svoje dejavnosti izvajajo prenos pisemskih pošilk, ki jih je mogoče z vidika uporabnika šteti za storitve, ki spadajo v nabor univerzalne storitve, med katere sodi tudi prenos standardnih pisem. Glede na zelo velik porast obsega prenosa pisemskih pošilk v okviru izvajanja zamenljivih storitev od leta 2011 (390 % porast) lahko zaključimo, da so izvajalci zamenljivih poštnih storitev »prevzeli« del količin Pošte Slovenije. Pri tem je potrebno pojasniti, da trenutno še vsi izvajalci zamenljivih poštnih storitev izvajajo zamenljive poštno storitve preko omrežja Pošte Slovenije in imajo zato sklenjeno pogodbo s Pošto Slovenije za dostop do poštno infrastrukture ali storitev.

Naslednji razlog upada standardnega pisma je tudi v uvedbi novih storitev. Pošta Slovenije je v letu 2011 uvedla Poslovno pismo. Naslednji primer je poslovni odgovor, katerega masa in velikost morata ustrezati pogojem, ki so zahtevani za navadno pismo.

Negativni trend v številu prenesenih pisemskih pošilk je zaznati tudi v čezmejnem prometu Pošte Slovenije, kjer se je v primerjavi z letom 2012 količina standardnih pisem zmanjšala za 6 %, navadnih pisem pa za 7 % (slika 22).

Slika 22: Št. prenesenih pisemskih univerzalnih poštnih pošilk v čezmejnem poštnem prometu Pošte Slovenije (sprejetje)



¹⁴ Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o opravljanju plačilnih storitev za proračunske uporabnike (ZOPSPU – A, Ur. l. RS št., 111/13).

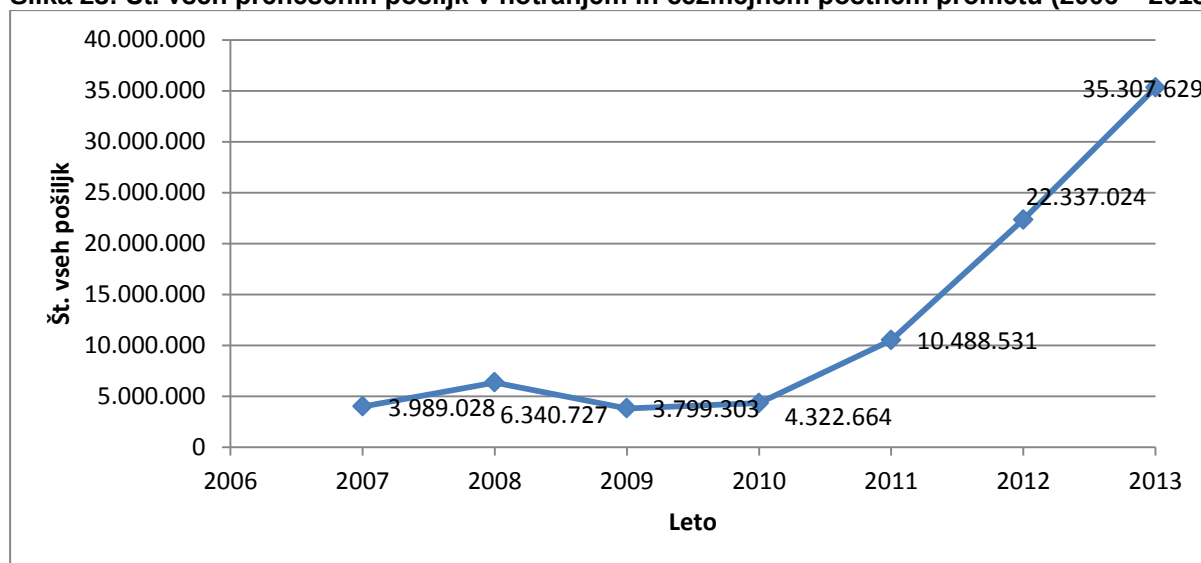
9.2 Izvajalci poštних storitev (brez Pošte Slovenije)

Zaradi v uvodu omenjene omejitve, so vsi podatki o količinah prenesenih pošilk prikazani le v agregatni obliki, nanašajo pa se na vse ostale izvajalce poštних storitev, izvzemajoč Pošto Slovenije.

Če primerjamo celotne količine prenesenih pošilk ostalih izvajalcev poštних storitev (pisma, navadni paketi, KEP dokumenti, KEP paketi) v notranjem in čezmejnem poštnem prometu v obdobju od leta 2007 do 2013 (slika 23) ugotovimo visoko rast prenesenih količin v obdobju zadnjih treh let. V letu 2011 je bila zabeležena rast, v primerjavi s preteklim letom, v višini 111 %, v letu 2012 so se te količine v primerjavi z letom 2011 zvišale za 128 %, v letu 2013 pa za 69 %.

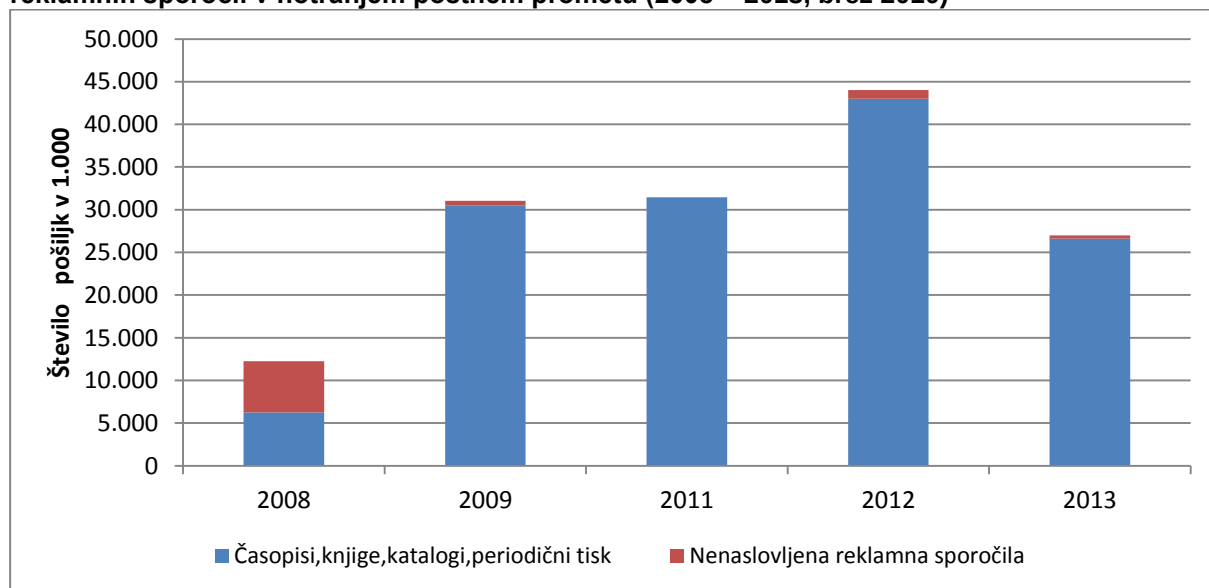
Razlog za take spremembe v zadnjih treh letih je vstop na trg in začetek delovanja več izvajalcev zamenljivih poštних storitev po izvedeni liberalizaciji trga, dne 1. januarja 2011. Izvajalci zamenljivih poštних storitev so v letu 2012 v primerjavi z letom 2011 zabeležili 226 % rast obsega prenosa pisem. V primerjavi z letom 2012 je bila rast v letu 2013 prenesenih količin pisem še vedno visoka, vendar ne tako ekstremna kot v letu 2012 in je znašala 58 %.

Slika 23: Št. vseh prenesenih pošilk v notranjem in čezmejnem poštnem prometu (2006 – 2013)



Na sliki 23 ni vključenih pošilk direktne pošte, časopisov, knjig, katalogov, periodičnega tiska in nenaslovljenih reklamnih sporočil. Število teh vrst prenesenih pošilk je prikazano v sliki 24, iz katere je v zadnjem letu razviden občuten, skoraj 40 % padec količine prenosa izbranih pošilk v primerjavi z letom 2012. Podatki v letu 2010 niso del slike 24, saj so prenesene količine nenaslovljenih reklamnih sporočil, časopisov, knjig, katalogov, periodičnega tiska in nenaslovljenih reklamnih sporočil tako majhne, da bi njihova vključitev popačila grafični prikaz.

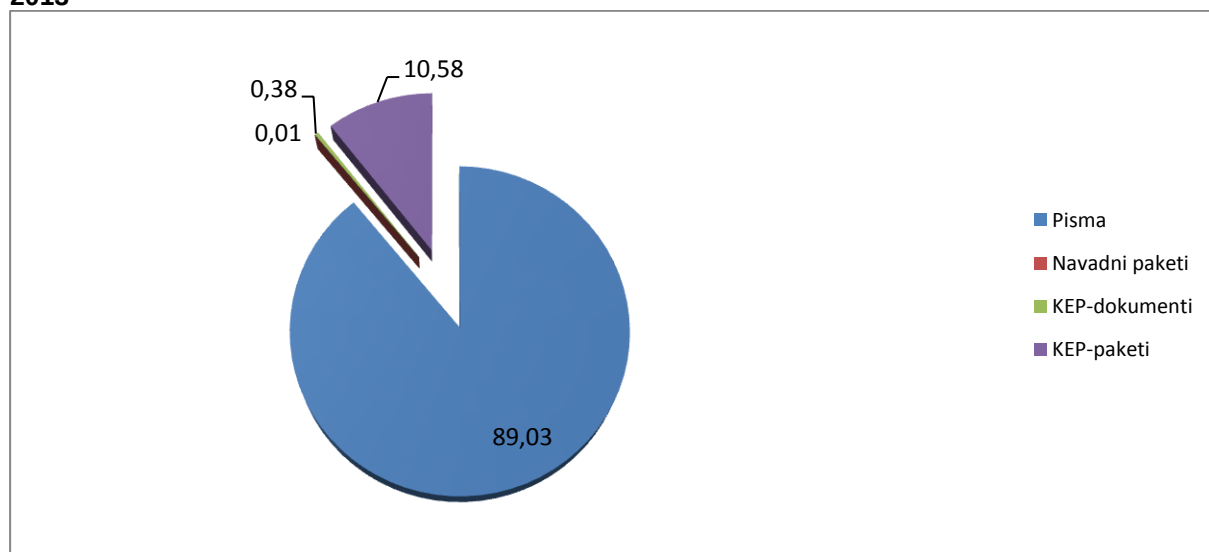
Slika 24: Št. prenesenih časopisov, knjig, katalogov, periodičnega tiska, in nenaslovljenih reklamnih sporočil v notranjem poštnem prometu (2008 – 2013, brez 2010)



V notranjem in čezmejnem poštnem prometu izvajalcev poštne storitve so bili v letu 2013 deleži prenesenih pošilk razdeljeni na način, kot je prikazano na slikah 25, 26 in 27. Tudi pri teh primerjavah ni bilo upoštevano število prenesenih pošilk direktne pošte, časopisov, knjig, katalogov, periodičnega tiska in nenaslovljenih reklamnih sporočil v notranjem poštnem prometu, in sicer iz že prej navedenih razlogov, zato je upoštevano le število pisemskih pošilk, navadnih paketov, KEP dokumentov in KEP paketov.

V notranjem poštnem prometu (slika 25) je bilo v letu 2013 s strani ostalih izvajalcev poštne storitve prenesenih največ pisem (89,03 %). Sledi prenos KEP paketov (10,58 %). Deleži navadnih paketov in prenesenih KEP dokumentov so bili majhni, in sicer navadnih paketov 0,01% ter KEP dokumentov 0,38%.

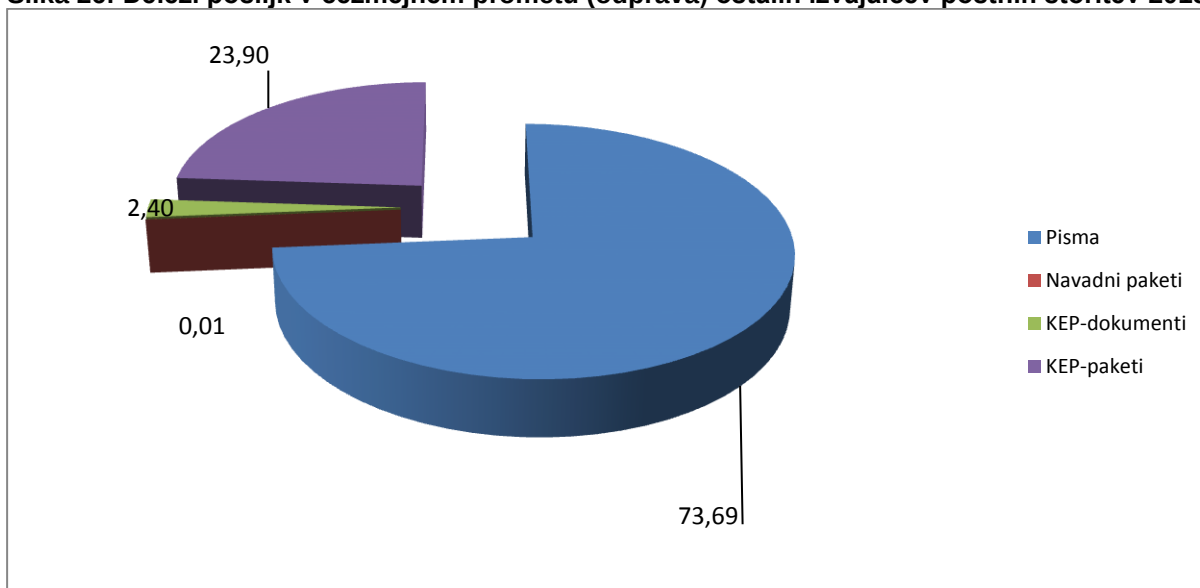
Slika 25: Deleži pošilk v notranjem poštnem prometu ostalih izvajalcev poštne storitve v I. 2013



V okviru izvajanja prenosa pisem v notranjem poštnem prometu ima en izvajalec več kot 30 % delež, eden več kot 20 % delež, dva pa dosejata okoli 10 % delež.

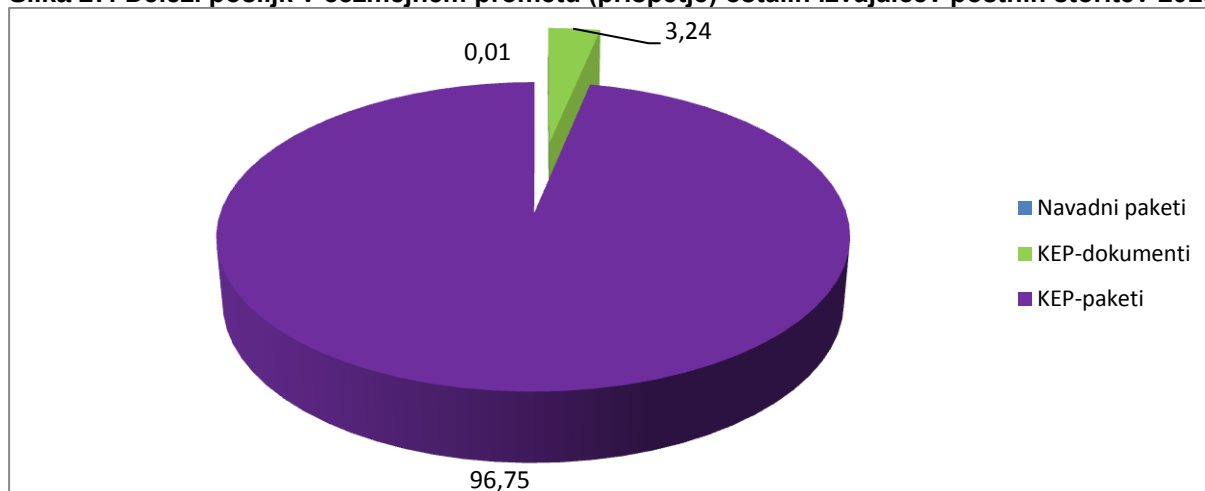
V čezmejnem poštnem prometu v odpravi so ostali izvajalci poštних storitev izvajali štiri (4) vrste storitev. Največji delež je predstavljal prenos pisem (73,69 %), sledi prenos KEP paketov (23,90 %). Prenos KEP dokumentov predstavlja 2,4 %, prenos navadnih paketov pa 0,01 %. V primerjavi z letom 2012 je možno nastalo razliko v deležih pripisati spremembi evidentiranja posameznih podatkov. Kumulativno gledano se je količina prenesenih pošilk ostalih izvajalcev poštних storitev v čezmejnem poštnem prometu v odpravi povečala za 370 % in to na račun povečanja količin le enega izvajalca poštних storitev.

Slika 26: Deleži pošilk v čezmejnem prometu (odprava) ostalih izvajalcev poštних storitev 2013



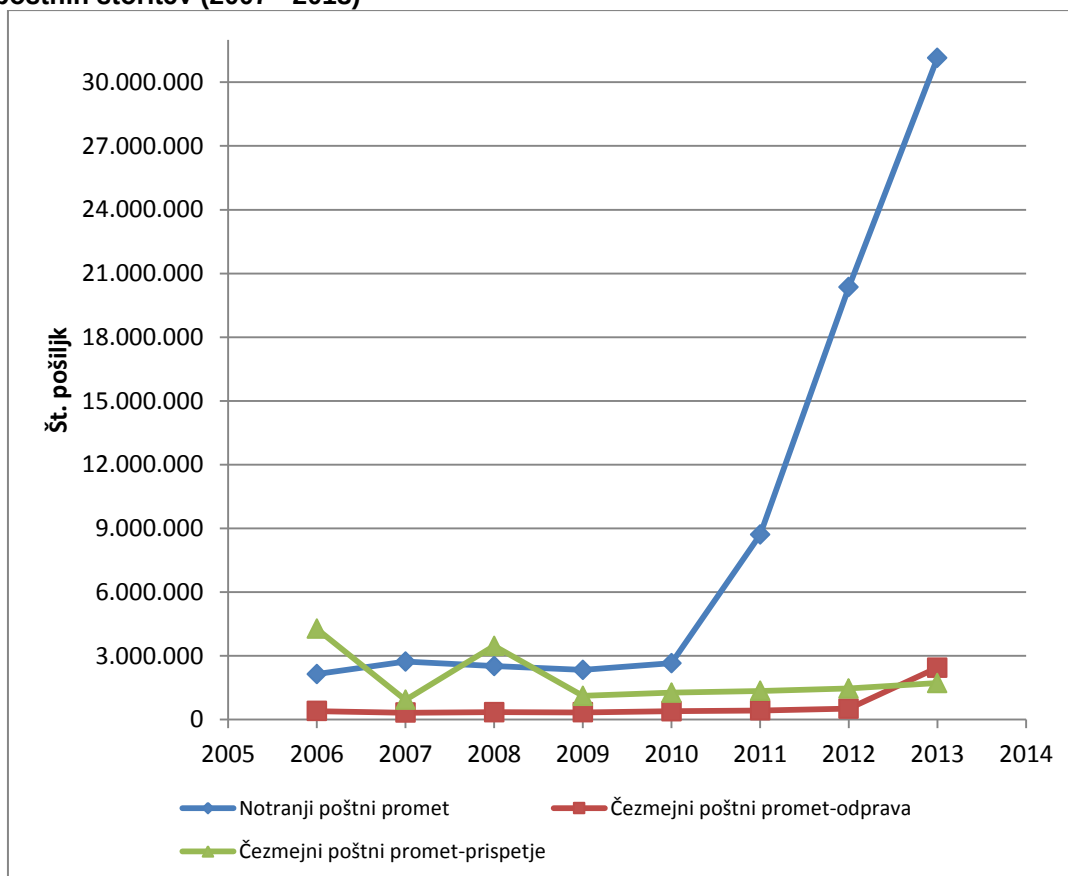
V čezmejnem poštnem prometu v prispetju so ostali izvajalci poštних storitev izvajali zgolj tri (3) vrste storitev, pri čemer je bilo prenesenih največ KEP paketov (96,75 %), sledi prenos KEP dokumentov (3,24 %) ter navadnih paketov (0,01 %). Tu je nastalo razliko v deležih med letoma 2012 ter 2013 potrebno pripisati tržnemu delovanju posameznih izvajalcev, saj so spremembe med letoma minimalne. Kumulativno gledano se je količina pošilk ostalih izvajalcev poštних storitev v čezmejnem poštnem prometu v prispetju v letu 2013 povečala za bistveno manj kot pa količina pošilk ostalih izvajalcev poštних storitev v odpravi, in sicer le za 17 %.

Slika 27: Deleži pošilk v čezmejnem prometu (prispetje) ostalih izvajalcev poštne storitve 2013



Kot je iz slike 28 razvidno, je pri primerjavi vseh prenesenih pošilk ostalih izvajalcev poštne storitve v obdobju od leta 2009 do 2013 opazna rast v količini prenesenih pošilk v čezmejnem poštne prometu, tako v odpravi kot v prispetju. Povečana rast prenesenih pošilk v čezmejnem poštne prometu v odpravi v letu 2013 je posledica povečanega obsega prenosa le enega izvajalca poštne storitve. Strma rast količin prenesenih pošilk v notranjem poštne prometu je posledica rasti prenesenih pisemskih pošilk izvajalcev zamenljivih poštne storitve.

Slika 28: Št. vseh prenesenih pošilk v notranjem in čezmejnem prometu ostalih izvajalcev poštne storitve (2007 - 2013)

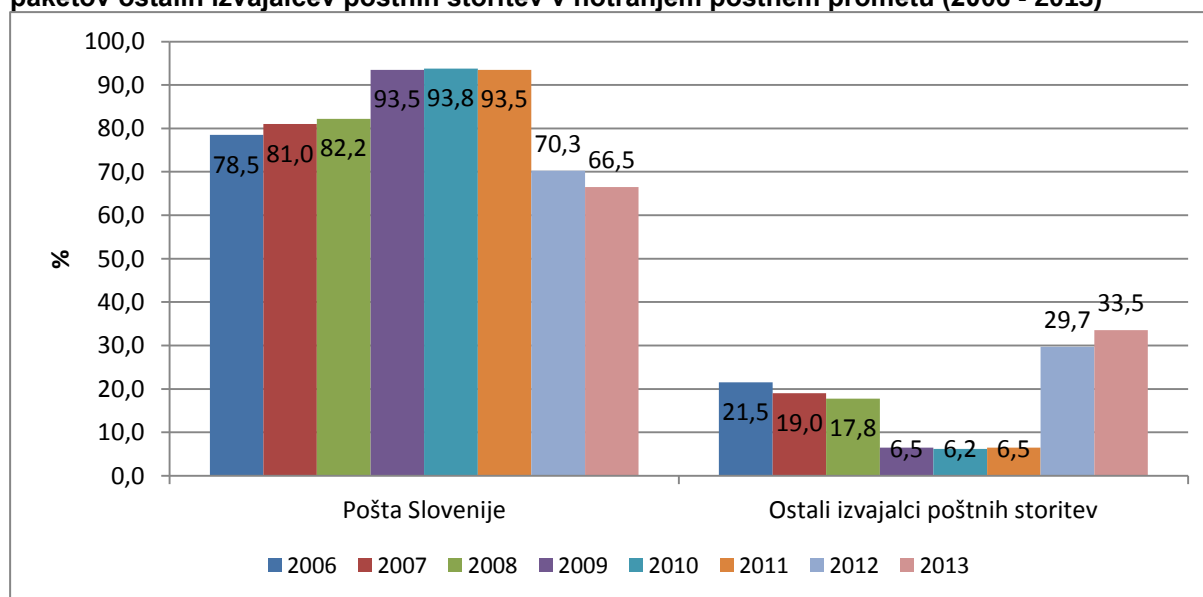


9.3 Primerjava izbranih storitev Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštnih storitev

Obseg poštnih storitev Pošte Slovenije je bistveno drugačen od storitev ostalih izvajalcev poštnih storitev. Kot je navedeno že v uvodu so primerjave mogoče pri storitvah »poslovni paket« in »hitra pošta« Pošte Slovenije s KEP storitvami prenosa paketov in dokumentov ostalih izvajalcev poštnih storitev v notranjem in čezmejnem poštnem prometu ter pri storitvah »standardnega in navadnega pisma« Pošte Slovenije s storitvijo prenosa »pisemskih pošilk do 2 kg« izvajalcev zamenljivih storitev. Ker se nekatere kategorije podatkov obravnavajo na željo posameznih izvajalcev poštnih storitev kot poslovna skrivnost, prikazujemo rezultate v agregatni obliki.

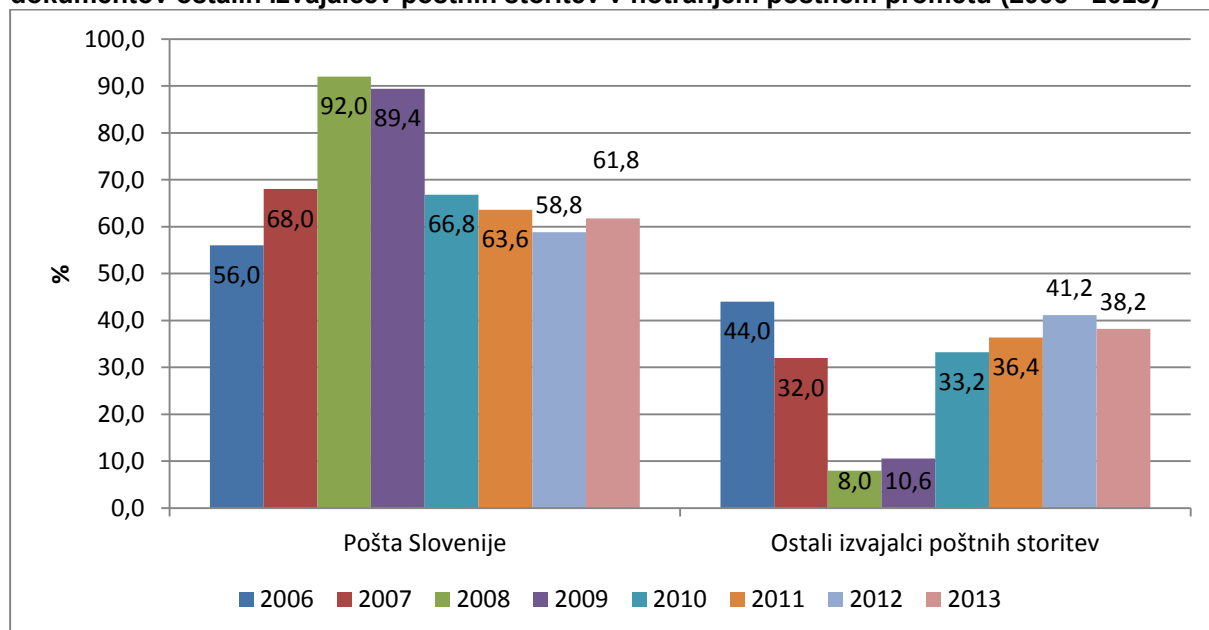
V okviru prvega sklopa primerjav med storitvijo »poslovni paket« in »hitra pošta« Pošte Slovenije s KEP storitvami prenosa paketov in dokumentov ostalih izvajalcev poštnih storitev v notranjem poštnem prometu je imela Pošta Slovenije v okviru storitve »poslovni paket« v notranjem poštnem prometu v letu 2013 glede na ostale izvajalce poštnih storitev (KEP paketi) 66,5 % delež. Kot je iz prikazanih podatkov razvidno, se je, v primerjavi z letom 2012, delež Pošte Slovenije v tem segmentu poštnih storitev zmanjšal za skoraj 4 %.

Slika 29: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštnih storitev v notranjem poštnem prometu (2006 - 2013)



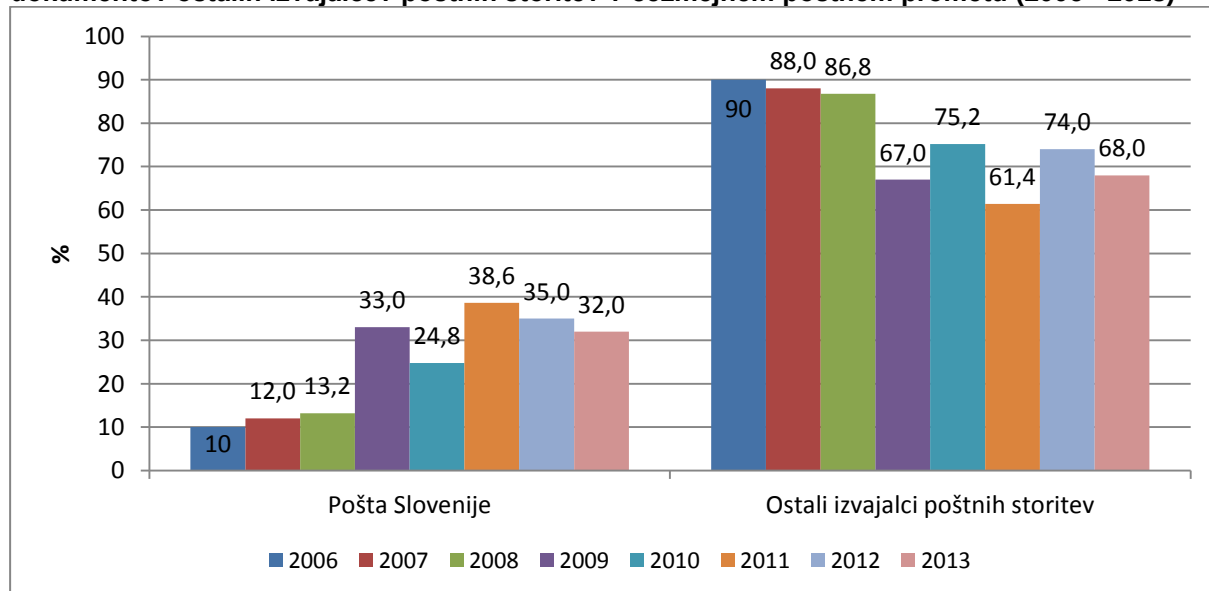
Storitev Pošte Slovenije »hitra pošta« je mogoče primerjati s storitvijo ostalih izvajalcev poštnih storitev, in sicer njihovo storitvijo KEP prenosa dokumentov v notranjem poštnem prometu. Iz slike 30 je razvidno, da je v letu 2013 na tem segmentu trga poštnih storitev Pošta Slovenije povečala svoj delež na 61,8 %, kar je 3 % več kot leto prej.

Slika 30: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštних storitev v notranjem poštнем prometu (2006 - 2013)



Diametralno nasprotje se pojavi pri primerjavi »hitre pošte« Pošte Slovenije in prenosa KEP dokumentov v čezmejnem poštнем prometu (prispetje) ostalih izvajalcev poštних storitev, kjer je bil v letu 2013 delež Pošte Slovenije 32 % (slika 31).

Slika 31: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštных storitev v čezmejnem poštнем prometu (2006 - 2013)



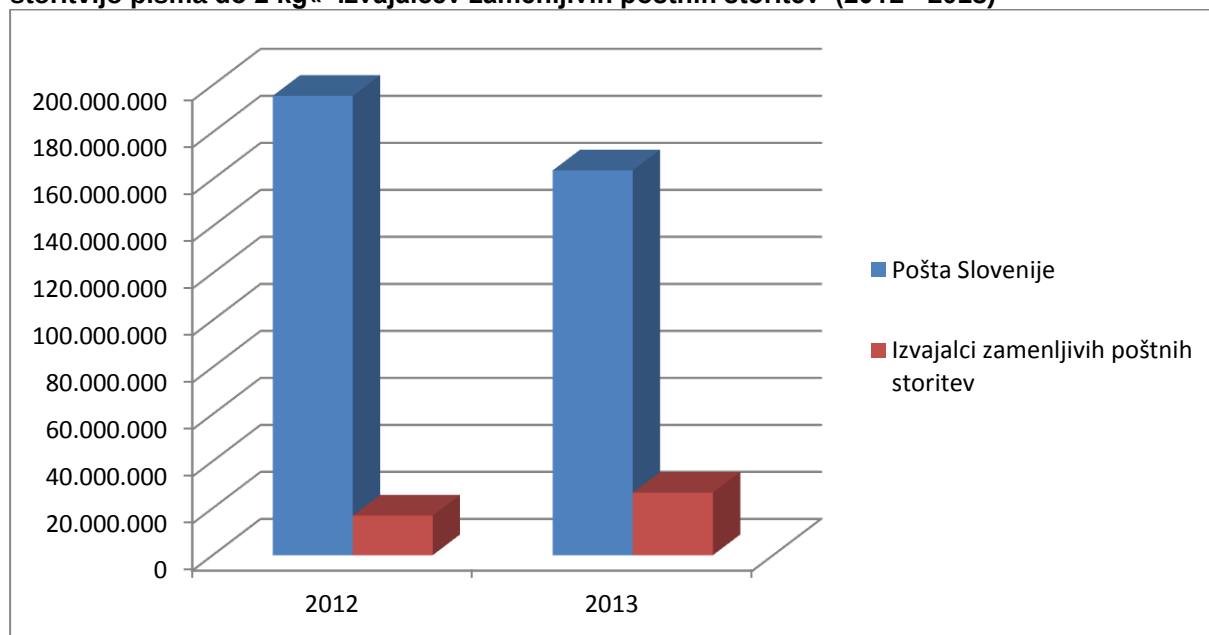
Drugi sklop primerjav se nanaša na primerjavo storitve »standardnega in navadnega pisma« Pošte Slovenije s storitvijo »pisemske pošiljke do 2 kg« izvajalcev zamenljivih storitev.

V skladu z drugim odstavkom 32. člena ZPSto-2 mora Pošta Slovenije zagotoviti izvajalcem zamenljivih poštних storitev dostop do svojega poštnega omrežja na njihovo zahtevo. Ta del storitev Pošte Slovenije je zaživel šele po liberalizaciji trga poštних storitev v letu 2011. V letu

2013 je imelo sklenjeno pogodbo in izvajalo dostop do omrežja Pošte Slovenije pet podjetij in sicer CETIS d.d., EPPS, d.o.o., INFORMATIKA d.d., KRO d.o.o. in MAKSMAIL d.o.o.

Iz slike 32 je razviden upad količin storitev standardnih in navadnih pisem Pošte Slovenije in porast količin storitve pisma do 2 kg izvajalcev zamenljivih storitev v obdobju zadnjih dveh let.

Slika 32: Primerjava med storitvama »standardna in navadna pisma« Pošte Slovenije in storitvijo pisma do 2 kg izvajalcev zamenljivih poštних storitev (2012 - 2013)



9.3.1 Razvoj novih storitev

Z vidika odzivnosti izvajalcev poštних storitev na spremenjene tržne razmere je v okviru analize smiselno izpostaviti oblikovanje novih storitev v okviru izvajanja poštних storitev.

Agencija je zato letos prvič prosila vse izvajalce poštних storitev, da navedejo podatek, ali so kot odziv na spremembe poslovnega okolja v letu 2013 v okviru dejavnosti izvajanja poštних storitev uvedli nove oblike storitev oz. ukinili katere že obstoječe.

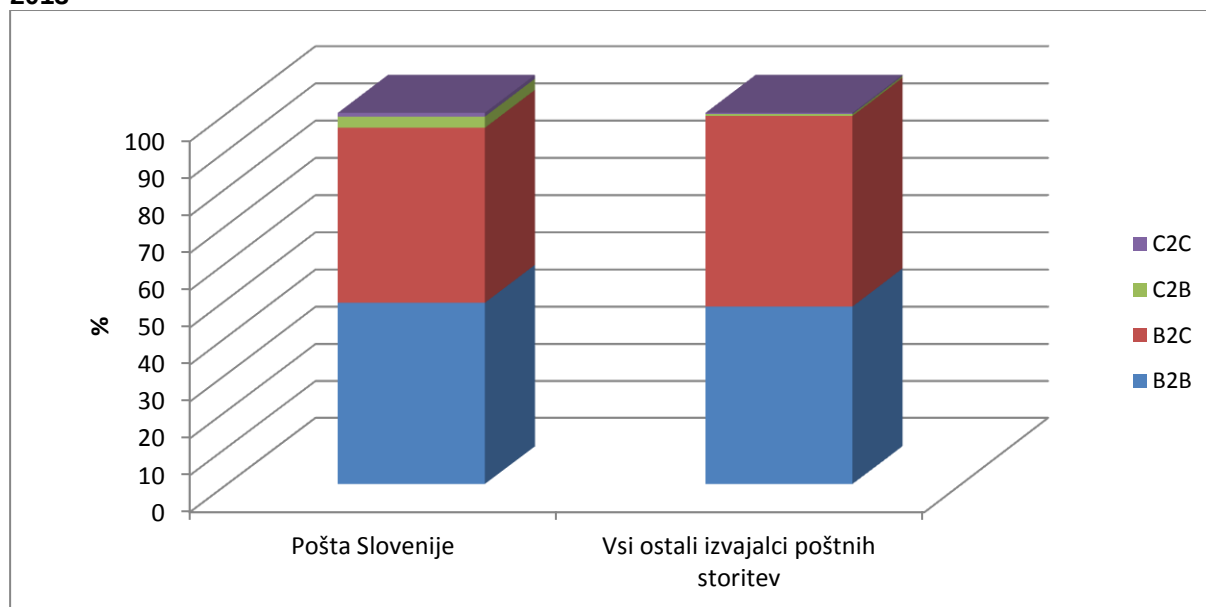
Pridobili smo odgovor Pošte Slovenije, ki je navedla kot novo storitev v letu 2013 »jutranjo dostavo«, v okviru katere izvaja dostavo časopisov do 7:00 zjutraj ter odgovor podjetja EPPS, ki je navedlo kot novo storitev »e-račun«, s katero nudijo dostavo e-računov v elektronsko banko.

10. Tokovi prenosa poštnih pošiljk

Tokovi prenosa poštnih pošiljk se pri Pošti Slovenije enakovredno gibljejo med poslovnimi uporabniki¹⁵ (49 %) in med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelji in fizičnimi osebami kot naslovniki¹⁶ (47 %). Izredno majhni so deleži tokov med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi subjekti kot naslovniki¹⁷ (3 %) ter med zgolj fizičnimi osebami¹⁸ (1 %). Podobni deleži so zabeleženi skozi vsa leta raziskav.

Pri ostalih izvajalcih poštnih storitev je slika tokov zelo podobna kot pri Pošti Slovenije, saj je delež tokov prenosa med poslovnimi osebami (48 %) zelo blizu deležu tokov prenosa med poslovnimi osebami kot pošiljatelji ter fizičnimi osebami kot prejemniki (5 %). V primerjavi z letom 2012 se je povečal delež tokov med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelji in fizičnimi osebami kot naslovniki in sicer za 3%, ostali poslovni tokovi pa so se zmanjšali.

Slika 33: Tokovi prenosa poštnih pošiljk Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštnih storitev 2013



¹⁵ B2B

¹⁶ B2C

¹⁷ C2B

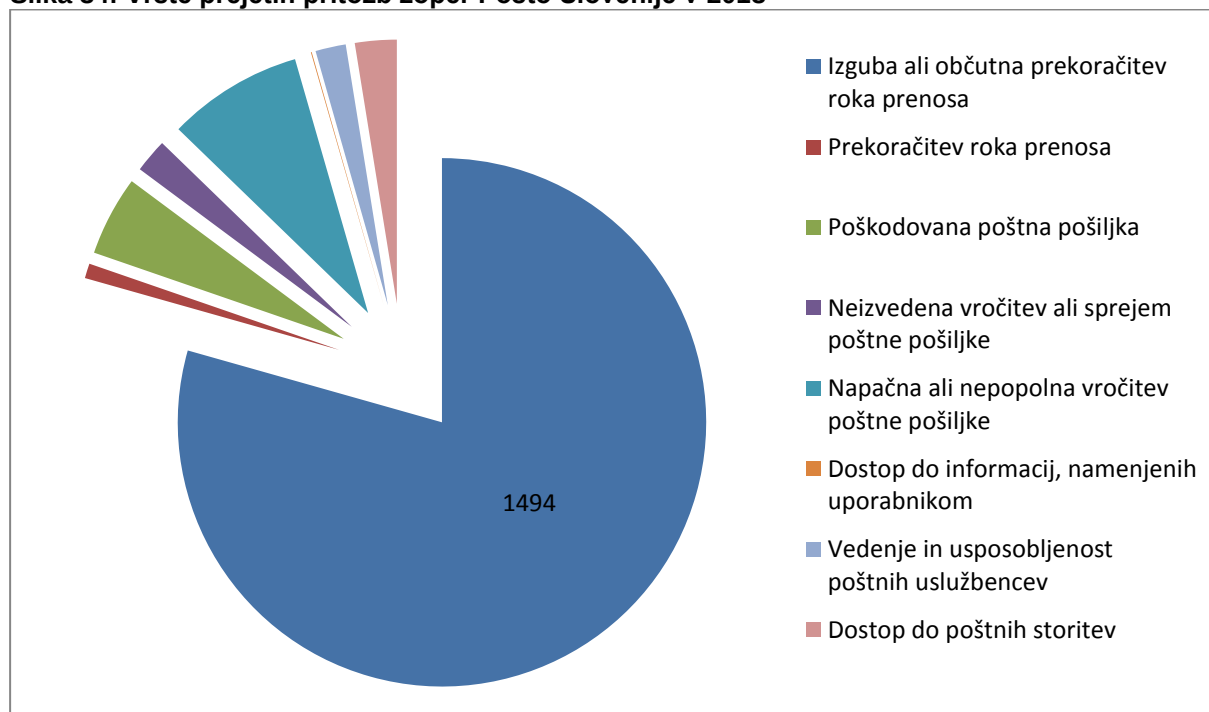
¹⁸ C2C

11. Pritožbe

V skladu z veljavno zakonodajo¹⁹ Pošta Slovenije kot izvajalec univerzalne poštne storitve od 1. marca 2007 vodi in obravnava pritožbe in odškodninske postopke glede na zahteve standarda kakovosti poštne storitve SIST EN 14012 – Poštne storitve – Kakovost storitev – Načela ravnanja s pritožbami.

Slika 34 prikazuje stanje v letu 2013, ko je bilo zoper Pošto Slovenije, iz naslova izvajanja univerzalne poštne storitve, vloženih 1.902 pritožb oz. reklamacij, največ zaradi izgube ali občutne prekoračitve roka prenosa, in sicer kar 79 %. Večina pritožb (82 %) je bila povezanih z notranjim poštnim prometom. V primerjavi z letom 2012 predstavlja število vseh vloženih pritožb povečanje za 1 %.

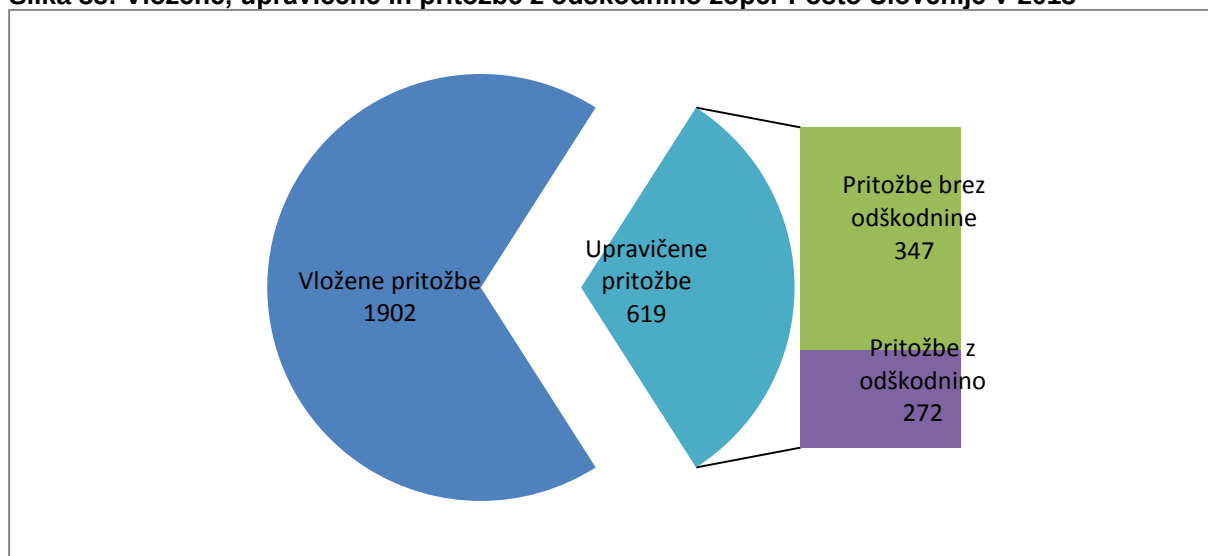
Slika 34: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije v 2013



Od vseh vloženih pritožb jih je bilo dobrih 33 % upravičenih (slika 35), od le-teh pa se je 272-tim postopek obravnave zaključil z izplačilom odškodnine (v 89 % zaradi prekoračitve roka prenosa).

¹⁹ Do avgusta 2010 glede na Pravilnik o kakovosti in načinu izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS 80/2003, 118/2004 in 37/2006), od tedaj naprej glede na Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 47/2010).

Slika 35: Vložene, upravičene in pritožbe z odškodnino zoper Pošto Slovenije v 2013

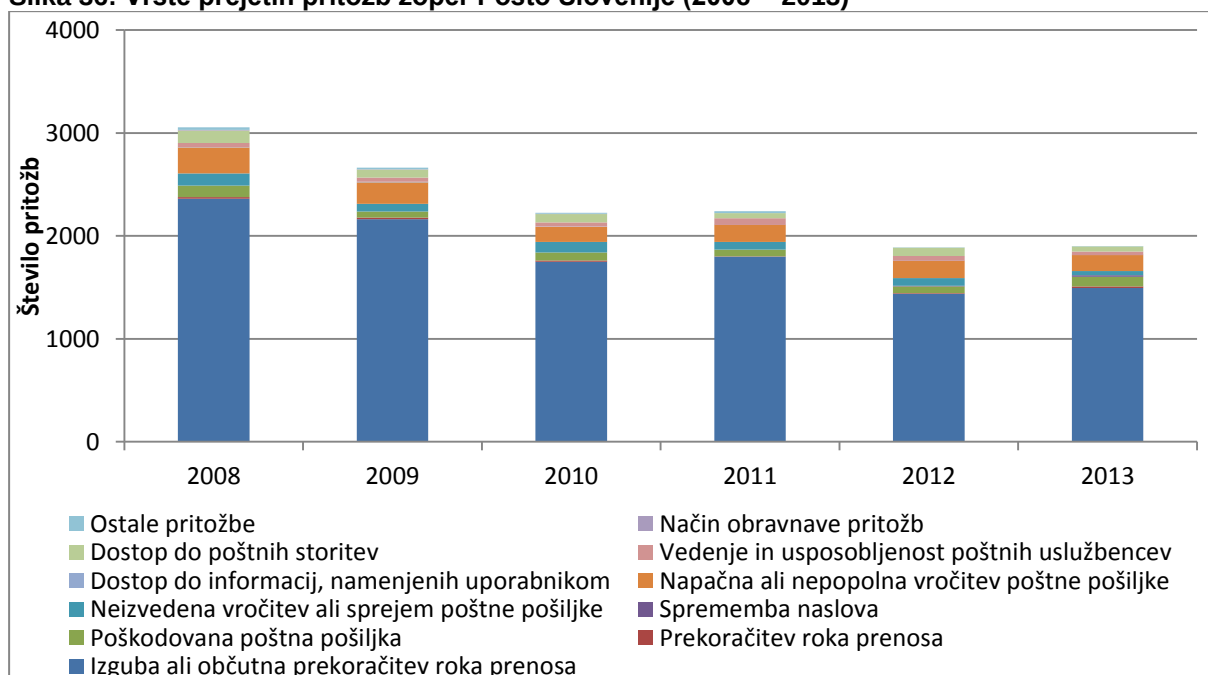


Povprečen čas, potreben za izdajo končnega poročila o postopku obravnave vseh vrst pritožb je bil 7,75 dneva in se je v primerjavi z letom 2012 podaljšal za skoraj en dan.

Povprečen čas, potreben za izplačilo odškodnine pritožniku, ki se šteje od dne, ko je bila pritožba sprejeta, je bil 39,38 dneva. Le-ta se je v primerjavi z letom 2012 povečal za 3,19 dni.

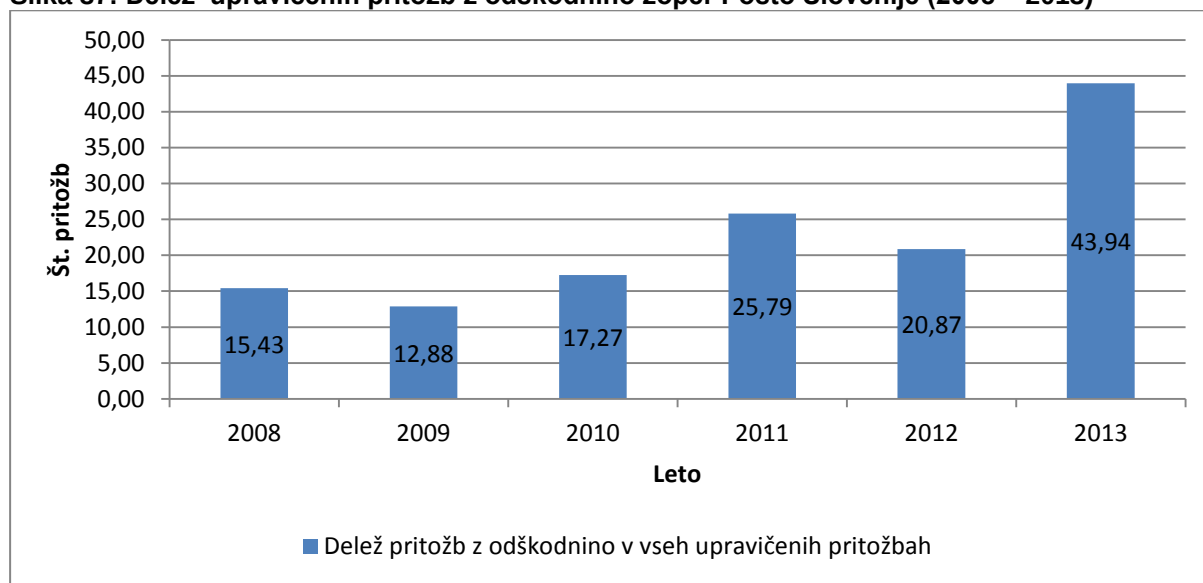
Število prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije, glede izvajanja univerzalne poštne storitve, dolgoročno gledano, upada. V letu 2009 se je v primerjavi z letom 2008 zmanjšalo za skoraj 22 %, v letu 2010 še za dobrih 16 % (slika 36), v letu 2013 pa je bilo v primerjavi z letom 2012 zaznано povečanje v višini 1 %. Glede na samo vrsto pritožb pa je razmerje v vseh letih primerjave podobno.

Slika 36: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije (2008 – 2013)



Delež upravičenih pritožb z odškodnino v celoti vseh upravičenih pritožb se je v zadnjem šestletnem obdobju spreminjal (slika 37). V letu 2013 beležimo 23,07 % porast le-teh v primerjavi z letom 2012 pri čemer zavzemajo v okviru upravičenih pritožb večinski delež pritožbe zaradi izgube ali prekoračitve roka prenosa in sicer 88,6 %.

Slika 37: Delež upravičenih pritožb z odškodnino zoper Pošto Slovenije (2008 – 2013)



Delež pritožb, prejetih v notranjem in čezmejnem poštnem prometu Pošte Slovenije, glede na skupno število prenesenih pisemskih in paketnih pošilk, je v zadnjih dveh letih podoben. Izstopajoč je le porast prejetih pritožb iz naslova prenosa paketov v čezmejnem poštnem prometu (tabela 2).

Tabela 2: Deleži pritožb glede na skupno število prenesenih pošilk v obdobju 2009 – 2013 (v %)

	2009	2010	2011	2012	2013
Pisma – notranji poštni promet	0,0011	0,0007	0,0008	0,0007	0,0009
Paketi – notranji poštni promet	1,4717	0,9821	1,0610	0,8423	0,7555
Pisma – mednarodni poštni promet	0,0025	0,0019	0,0034	0,0028	0,0057
Paketi – mednarodni poštni promet	0,3543	0,2475	0,8362	0,7275	1,3999

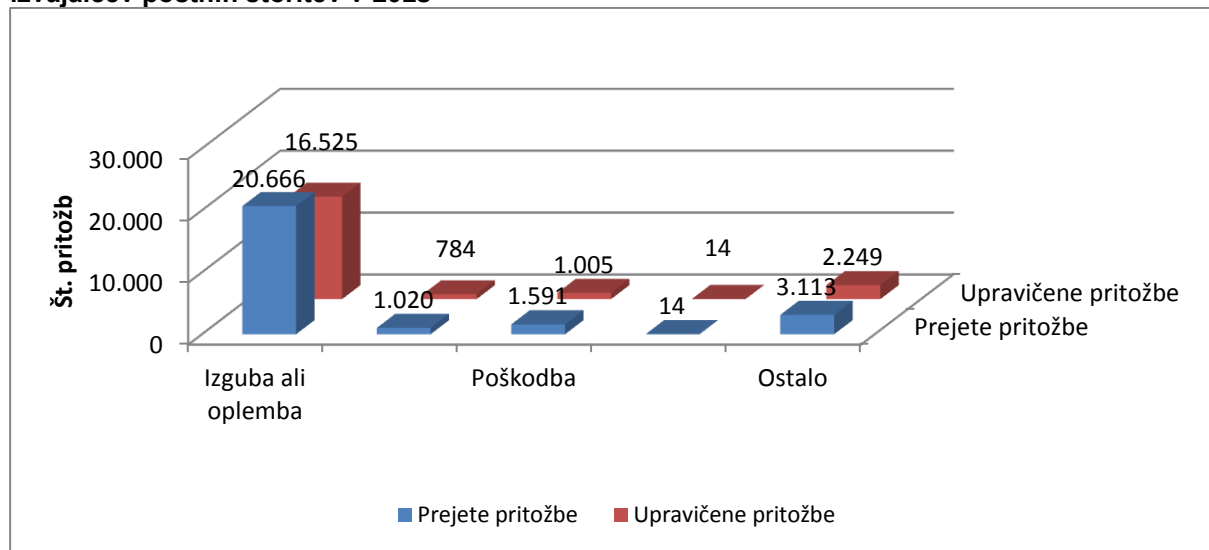
V skladu z določbami ZPSto-2 je dolžan izvajalec univerzalne storitve voditi evidenco s podatki o številu ugovorov in načinu njihove obravnave le za poštne storitve, ki so del univerzalne storitve zato ta analiza ne vsebuje podatkov o ugovorih zoper ostale poštne storitve, ki jih izvaja Pošta Slovenije.

V primeru ostalih izvajalcev poštних storitev je slika glede prejetih in upravičenih pritožb drugačna kot v primeru Pošte Slovenije pri izvajanju univerzalne poštne storitve, saj je znašal v letu 2013 delež upravičenih pritožb glede na skupno število vseh vloženih pritožb zoper ravnanje izvajalcev kar 78 % in se v primerjavi z letom 2012 praktični ni spremenil.

Razdelitev prejetih in upravičenih pritožb glede na vrsto pritožb je prikazana na sliki 38 iz katere je razvidno, da je največ pritožb vloženih zaradi izgube ali oplembe pošiljke. Delež teh, v celoti prejetih pritožb, znaša skoraj 87,43 %. Pri tem je potrebno izpostaviti, da je skoraj vse prejete in upravičene pritožbe v tej kategoriji prejel eden izvajalec poštних storitev. Njegov delež je v tako v prejetih kot tudi v upravičenih pritožbah več kot 98%. Od preostalih kategorij pritožb je zaznana le še splošna kategorija vzrokov, v katero so zajeti razlogi, ki niso bili ponujeni v okviru vprašalnika in znaša skoraj 12 %. Glede količine prejetih pritožb je potrebno poudariti, da se je količina le-teh, v primerjavi z letom 2012, zmanjšala za 14 %. Tudi v letu 2013 je glavnino pritožb zabeležil le en izvajalec poštних storitev (85%).

Med navedenimi ostalimi izvajalci poštних storitev so prvič upoštevani tudi izvajalci zamenljivih poštних storitev, vendar je njihov delež zanemarljiv (0,02%).

Slika 38: Št. prejetih in upravičenih pritožb (glede na vrsto pritožbe) zoper ravnanje ostalih izvajalcev poštних storitev v 2013



12. Kakovost

V letu 2013 je pet (5) izvajalcev poštних storitev v svojem poslovanju vključevalo vse bistvene elemente kakovosti: sledenje, merjenje rokov prenosa, zavarovanje in standarde kakovosti storitev, kar sta dva manj kot leta 2012.

Merjenje rokov prenosa poštних pošilk je v letu 2013 zagotavljalo osem izvajalcev (8), zavarovanje pošilk osem (8) izvajalcev, trije manj pa tudi sledenje.

Potrebno je poudariti, da razen MAKSMAIL-a, ki izvaja sledenje poštних pošilk in merjenje rokov prenosa poštних pošilk, nihče izmed izvajalcev zamenljivih poštних storitev v svojem poslovanju ne vključuje nobenega izmed bistvenih elementov kakovosti.

Tabela 3: Kakovost poštних storitev v Sloveniji v I. 2013

2013	Sledenje	Merjenje rokov	Zavarovanje	Standardi
ADI LAMPRET	DA	DA	DA	NE
Business Express	DA	NE	DA	NE
City Express	DA	DA	DA	DA
DHL Express	DA	DA	DA	DA
DPD	DA	DA	DA	NE
GLS	DA	DA	DA	DA
IZBERI	NE	NE	NE	NE
TNT Express Worldwide	DA	DA	DA	DA
UPS Adria	DA	DA	DA	DA
CETIS	NE	NE	NE	NE
EPPS	NE	NE	NE	NE
INFORMATIKA	NE	NE	NE	NE
KRO	NE	NE	NE	NE
MAKSMAIL	DA	DA	NE	NE

S 1. januarjem 2006 je Pošta Slovenije, glede na zahteve standarda SIST EN 13850 - Poštne storitve - Kakovost storitev - Merjenje časa prenosa od sprejema do vročitve za posamične pošiljke prednostne pošte in pošte prvega razreda (v nadaljevanju: standard), pričela z merjenjem kakovosti prenosa poštних pošilk korespondence v notranjem poštnem prometu. Pošta Slovenije mora poskrbeti za merjenje kakovosti prenosa za posamezno koledarsko leto. Nadzor nad uporabljenimi metodologijo in rezultati merjenja izvaja agencija enkrat letno.

Revidirani rezultati merjenja kakovosti prenosa poštних pošilk korespondence v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije za leto 2013 so sledeči:

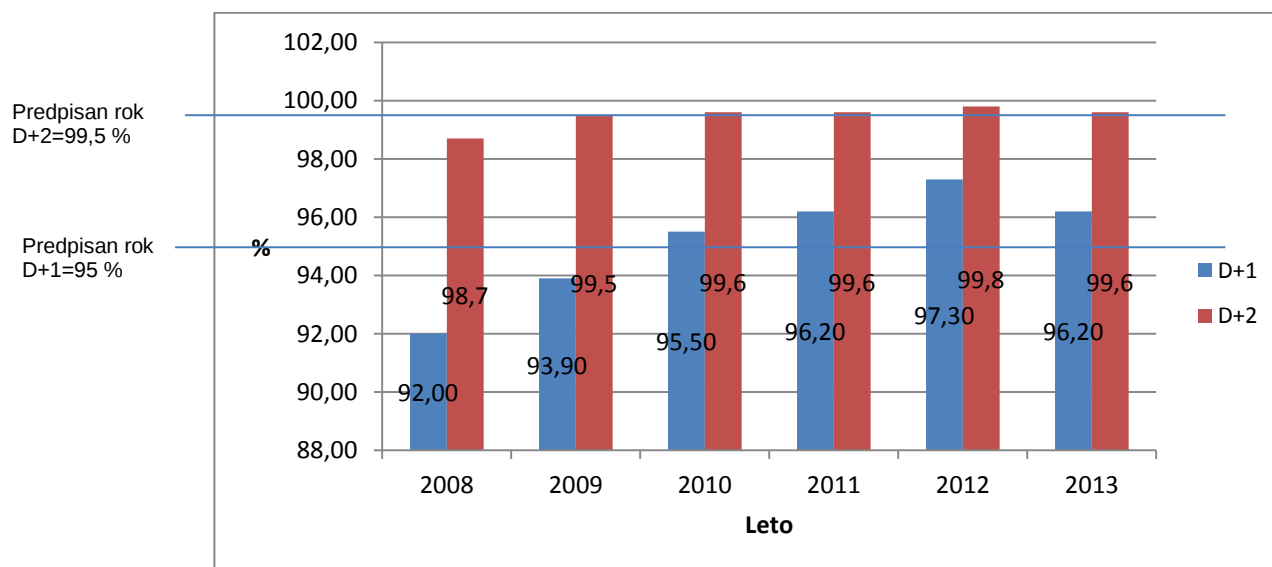
- v enem delovnem dnevu od dneva oddaje (D+1)²⁰ je bilo prenesenih 96,2 % pošilk korespondence,
- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D+2) je bilo prenesenih 99,6 % pošilk korespondence in

²⁰ Dan oddaje (D+n) je dan, ko je bila poštna pošiljka oddana na določeni točki dostopa do poštnega omrežja, če se je to zgodilo pred zadnjim časom za sprejem poštних pošilk na tej točki dostopa na ta dan. Če je bila poštna pošiljka oddana kasneje, se za dan oddaje šteje naslednji dan, ko je mogoč sprejem poštних pošilk na tej točki dostopa.

- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D+3) je bilo prenesenih 99,9 % pošilk korespondence.

Kakovost prenosa poštnih pošilk korespondence v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije v obdobju od leta 2008 - 2013 je prikazana na spodnji sliki.

Slika 39: Kakovost prenosa (D+1 in D+2) poštnih pošilk Pošte Slovenije (2008 - 2013)

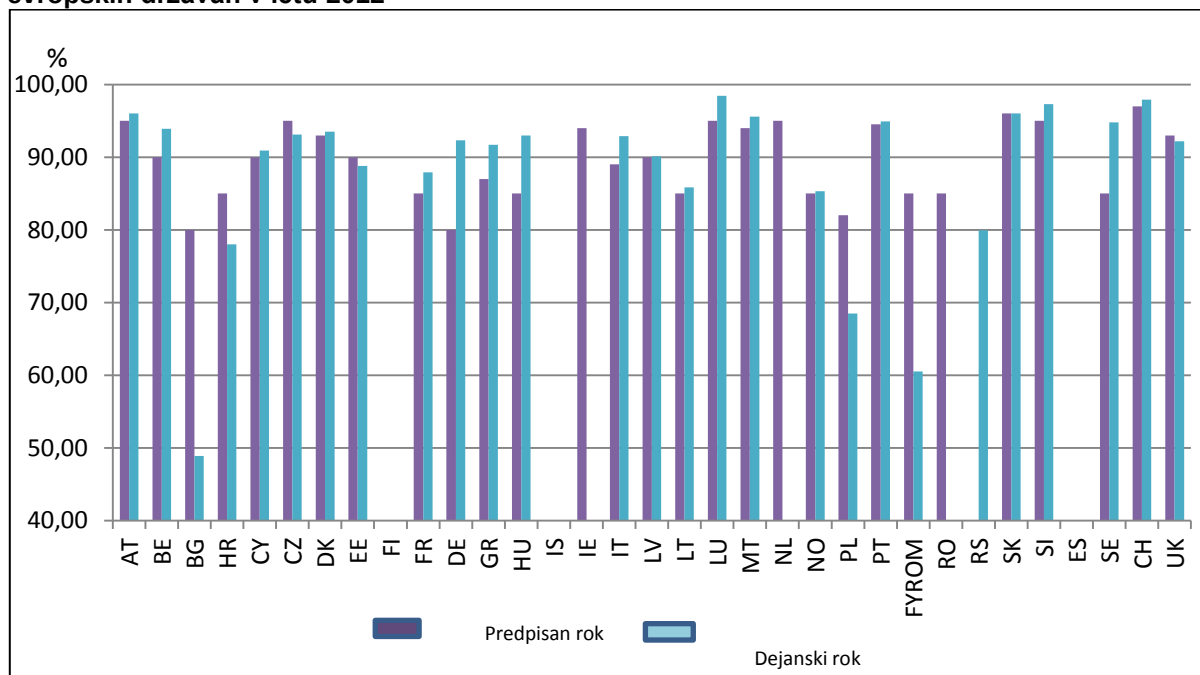


Pošta Slovenije od leta 2010 dalje dosega predpisane roke kakovosti prenosa poštnih pošilk korespondence v notranjem poštnem prometu.

Najnovejša mednarodna primerjava²¹ uvršča Slovenijo, glede na dosežene dejanske rezultate prenosa poštnih pošilk korespondence, med 19 evropskih držav, ki so dosegle predpisan rok prenosa (slika 40). Istočasno so roki prenosa korespondence med najvišje predpisanimi v Evropi.

²¹ ERGP report 2013 on the quality of service and end-user satisfaction
(http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/docs/documentation/2013/2013_qos-indicators_en.pdf)

Slika 40: Predpisani in dejanski roki prenosa poštnih pošiljk korespondence v roku D+1 v 30 evropskih državah v letu 2012



Poleg kakovosti prenosa pisemskih pošiljk pa je Pošta Slovenije zakonsko²² zavezana tudi k merjenju kakovosti prenosa poštnih paketov v notranjem poštnem prometu, in sicer glede na zahteve tehničnega poročila SIST-TP CEN/TR 15472 - Poštne storitve - Merjenje časa prenosa paketov z uporabo sistema sledenja "track and trace". Pošta Slovenije mora v enem mesecu prenesti vsaj 80 % poštnih paketov v dveh delovnih dneh (D+2) in vsaj 95 % poštnih paketov v treh delovnih dneh (D+3).

Revidirani rezultati kakovosti prenosa poštnih paketov v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije za leto 2013 so bili sledeči:

- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D + 2) je bilo prenesenih 100 % poštnih paketov in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D + 3) je bilo prenesenih 100 % poštnih paketov.

²² Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št 47/2010).

13. Zaključek

Leto 2013 je na trgu poštних storitev minilo brez večjih pretresov in ostaja v smislu števila izvajalcev in njegove velikosti znotraj slovenskega gospodarstva relativno nespremenjeno. Negativne trende je zaznati skozi padec količin predvsem pisem in posledično znižanje prihodkov na trgu ter tudi števila zaposlenih. Nižanje količin, v največji meri pisemskega dela poštних storitev, je največje pri Pošti Slovenije, in sicer predvsem zaradi vse večje uporabe elektronske substitucije pismom, gospodarske krize in liberalizacije trga poštних storitev.

Pošta Slovenije, je zaradi zgoraj omenjenega padanja količin in posledično prihodkov morala v okviru optimizacije stroškov podjetja znižati število zaposlenih. Nadaljuje pa se tudi optimizacija omrežja. V tem kontekstu je znižala, število poštних nabiralnikov, poštних predalov in izpostavljenih predalčnikov, obdržala pa je enako število enot poštne omrežja, s tem, da je spremenila 28 pošt v pogodbene. Pošti Slovenije znotraj univerzalne storitve kot glavni del poslovanja še vedno predstavljata standardno in navadno pismo. Število prejetih pritožb se v primerjavi z letom 2012 ni bistveno spremenilo. Od skupnega števila prejetih pritožb je bilo več kot ena tretjina upravičenih. Le-te so pretežno povezane z izgubo pošilk in prekoračitvijo rokov prenosa pošilk. Sicer pa Pošta Slovenije še vedno drži zelo visoko stopnjo kakovosti, kar so potrdili tudi rezultati merjenja.

Ostali izvajalci poštних storitev so obdržali nespremenjeno število zaposlenih, povečali so svoje prihodke ter količine storitev posebej zaradi rasti pisemskih storitev izvajalcev zamenljivih storitev. Omembe vredno v letu 2013 je širjenje mreže izvajalca GLS, ki ima več kot 250 točk, kjer lahko uporabnik odda ali prevzame paket. Ostali izvajalci poštних storitev so glede poslovanja precej razdeljeni. Po prodanih količinah jih lahko v grobem razdelimo na tiste, ki se ukvarjajo pretežno s prenosom pisem v notranjem prometu, nato tiste, ki jim glavnino posla predstavlja prenos paketov v notranjem in čezmejnem prometu in pa enega izvajalca poštних storitev, kjer je glavnina poslov povezana s prenosom časopisov, knjig, katalogov in periodičnega tiska v notranjem prometu. Število upravičenih pritožb med vsemi prejetimi pritožbami, je bilo pri ostalih izvajalcih poštних storitev precej višje kot pri Pošti Slovenije, in sicer skoraj 80 %. Pr tem je potrebno izpostaviti, da je skoraj vse pritožbe med temi izvajalci prejel le eden izmed njih ter da izvajalci zamenljivih storitev skupno niso prejeli niti 0,1 % vseh prejetih pritožb.