

TRG POŠTNIH STORITEV V REPUBLIKI SLOVENIJI V LETU 2012

Ljubljana; december 2013

Kazalo vsebine:

Uvod	4
1. V raziskavi sodelujoči izvajalci poštinih storitev	4
1.1 Izvajalec univerzalne poštne storitve	4
1.2 Izvajalci poštinih storitev brez pridobljenega sklepa	5
1.3 Izvajalci poštinih storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom za izvajanje zamenljivih poštinih storitev ..	5
2. Metodologija	6
3. Stanje na trgu poštinih storitev v Sloveniji v letu 2012	6
4. Podatki o zaposlenih	8
5. Omrežje	10
5.1 Pošta Slovenije	10
5.1.1 Premična delovna sredstva	10
5.1.2 Nepremična delovna sredstva	11
5.1.3 Druge naprave	11
5.2 Ostali izvajalci poštinih storitev	13
6. Prihodki	15
7. Storitve izvajalcev poštinih storitev (brez Pošte Slovenije)	17
8. Število pošilk	19
8.1 Pošta Slovenije	19
8.2 Ostali izvajalci poštinih storitev	22
8.3 Primerjava izbranih storitev Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštinih storitev	27
9. Tokovi prenosa poštinih pošilk	29
10. Pritožbe	30
11. Kakovost	34
Zaključek	38

Kazalo slik:

Slika 1: Prihodki Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštinih storitev v RS (2005 – 2012)	7
Slika 2: Delež Pošte Slovenije glede na prihodek ostalih izvajalcev poštinih storitev iz naslova izvajanja poštinih storitev (2004-2012)	7
Slika 3: Št. zaposlenih za izvajanje poštinih storitev pri Pošti Slovenije in ostalih izvajalcih poštinih storitev l. 2012	8
Slika 4: Št. zaposlenih za izvajanje poštinih storitev pri izvajalcih poštinih storitev 2004 – 2012 (brez Pošte Slovenije)	9
Slika 5: Št. vseh zaposlenih in zaposlenih zgolj za izvajanje poštinih storitev pri izvajalcih poštinih storitev v l. 2012 (brez Pošte Slovenije)	9
Slika 6: Vrste premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije v l. 2012	10
Slika 7: Št. premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije (2007 – 2012)	10
Slika 8: Naprave Pošte Slovenije (2005 – 2012)	12
Slika 9: Št. nameščenih poštinih nabiralnikov (2005-2012)	12
Slika 10: Št. nameščenih izpostavljenih predalčnikov v Sloveniji (2005 – 2012)	13
Slika 11: Št. poslovalnic, skladišč in sortirnih centrov ostalih izvajalcev poštinih storitev v l. 2012	14
Slika 12: Št. premičnih delovnih sredstev ostalih izvajalcev poštinih storitev v l. 2012	14
Slika 13: Št. premičnih delovnih sredstev ostalih izvajalcev poštinih storitev (2005-2012)	15
Slika 14: Skupni prihodki vseh izvajalcev poštinih storitev (2006-2012)	15
Slika 15: Prihodki Pošte Slovenije (2006 – 2012)	16
Slika 16: Prihodki vseh izvajalcev iz naslova izvajanja poštinih storitev (2006 – 2012)	16
Slika 17: Deleži prihodkov vseh izvajalcev poštinih storitev v notranjem poštinih prometu v l. 2012	17
Slika 18: Vrste izvajanih storitev ostalih izvajalcev poštinih storitev v l. 2012	18
Slika 19: Deleži pošilk v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v notranjem poštinih prometu v l. 2012	19
Slika 20: Deleži pošilk v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v mednarodnem poštinih prometu v l. 2012	19
Slika 21: Št. prenesenih pošilk v notranjem poštinih prometu - univerzalna poštna storitev (2006 – 2012)	20
Slika 22: Št. prenesenih pošilk v mednarodnem poštinih prometu - univerzalna poštna storitev	20
Slika 23: Št. prenesenih pisemskih pošilk v notranjem poštinih prometu Pošte Slovenije v l. 2012	21
Slika 24: Zamenjava tradicionalnih poštinih storitev z uporabo interneta in elektronske pošte (2010-2012)	21
Slika 25: Št. prenesenih pisemskih pošilk v mednarodnem poštinih prometu Pošte Slovenije v l. 2012	22
Slika 26: Št. vseh prenesenih pošilk v notranjem in mednarodnem poštinih prometu (2006 – 2012)	23
Slika 27: Št. prenesenih časopisov, knjig, katalogov, periodičnega tiska, in nenaslovljenih reklamnih sporočil v notranjem poštinih prometu (2008, 2009, 2011 in 2012)	23

<i>Slika 28: Deleži pošilk v notranjem poštnem prometu ostalih izvajalcev poštne storitve v l. 2012</i>	<i>24</i>
<i>Slika 29: Deleži prenesenih pisemskih pošilk vseh izvajalcev poštne storitve v notranjem poštnem prometu v l. 2012</i>	<i>24</i>
<i>Slika 30: Deleži pošilk v mednarodnem poštnem prometu (odprava) ostalih izvajalcev poštne storitve v l. 2012</i>	<i>25</i>
<i>Slika 31: Deleži pošilk v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) ostalih izvajalcev poštne storitve v l. 2012</i>	<i>25</i>
<i>Slika 32: Št. vseh prenesenih pošilk v notranjem in mednarodnem poštnem prometu ostalih izvajalcev poštne storitve (2006-2012)</i>	<i>26</i>
<i>Slika 33: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštne storitve v notranjem poštnem prometu (2006-2012)</i>	<i>27</i>
<i>Slika 34: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštne storitve v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) (2006-2012)</i>	<i>27</i>
<i>Slika 35: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštne storitve v notranjem poštnem prometu (2006-2012)</i>	<i>28</i>
<i>Slika 36: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštne storitve v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) (2006-2012)</i>	<i>28</i>
<i>Slika 37: Št. vseh prenesenih poštne pošilk do 2 kg (pisemske pošiljke) s strani izvajalcev zamenljivih</i>	<i>29</i>
<i>Slika 38: Tokovi prenosa poštne pošilk Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštne storitve v l. 2012</i>	<i>30</i>
<i>Slika 39: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije v l. 2012</i>	<i>30</i>
<i>Slika 40: Vložene, upravičene in pritožbe z odškodnino zoper Pošto Slovenije v l. 2012</i>	<i>31</i>
<i>Slika 41: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije (2008 – 2012)</i>	<i>32</i>
<i>Slika 42: Delež upravičenih pritožb z odškodnino zoper Pošto Slovenije (2008 – 2012)</i>	<i>32</i>
<i>Slika 43: Delež pritožb glede na skupno število prenesenih pošilk v obdobju 2009 – 2012 (v %)</i>	<i>33</i>
<i>Slika 44: Št. prejetih in upravičenih pritožb (glede na vrsto pritožbe) zoper ravnanje ostalih izvajalcev poštne storitve v l. 2012</i>	<i>34</i>
<i>Slika 45: Kakovost poštne storitve v Sloveniji v l. 2012</i>	<i>35</i>
<i>Slika 46: Kakovost prenosa (D+1 in D+2) poštne pošilk Pošte Slovenije (2008-2012)</i>	<i>36</i>
<i>Slika 47: Predpisani in dejanski roki prenosa poštne pošilk korespondence v roku D+1 v 30. evropskih državah v letu 2012</i>	<i>36</i>

Uvod

Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) je neodvisen organ, ki ureja in nadzira trg poštnih storitev. V skladu s svojimi cilji in nalogami delovanja, zapisanimi v 57. ter 61. členu Zakona o poštnih storitvah (Ur. l. RS, št. 51/2009 in 77/2010; v nadaljevanju: ZPSto-2), je Agencija pripravila vprašalnik, z namenom analizirati trg poštnih storitev v Republiki Sloveniji v letu 2012 in obenem pridobljene podatke primerjati z rezultati raziskav v obdobju od leta 2004 do leta 2011. Zaradi nepopolnih podatkov, pridobljenih v letih 2004 in 2005 je večina primerjav vezana na obdobje po letu 2006, v nekaterih primerih pa je upoštevano tudi obdobje do leta 2004.

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

Analiza je bila izvedena na podlagi podatkov, ki jih je Agencija uspela pridobiti iz javno dostopnih podatkov¹ ter s pomočjo vprašalnikov ki smo jih posredovali devetnajstim (19) izvajalcem poštnih storitev, ki jih je v na dan 31. decembra 2012 Agencija vodila v Uradni evidenci izvajalcev poštnih storitev².

1. V raziskavi sodelujoči izvajalci poštnih storitev

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

V primerjavi z letom 2011 se število izvajalcev poštnih storitev ni spremenilo. Vprašalnik je bil posredovan enemu (1) izvajalcu univerzalne poštne storitve, ter osemnajstim (18) izvajalcem poštnih storitev, od katerih je šestim (6) Agencija izdala ugotovitveni sklep, ker izvajajo zamenljive poštne storitve³.

Od devetnajstih podjetij (19), ki so bila vključena v raziskavo smo odgovore prejeli od šestnajstih (16). DIMNIKARSTVO DOVRTEL d.o.o. je svojo neodzivnost utemeljilo z neizvajanjem poštnih storitev, SPEED IN d.o.o. ter EKSPRESNA DOSTAVA d.o.o., obe podjetji sta v stečajnem postopku, pa se na poziv za izpolnitev vprašalnika nista odzvali.

1.1 Izvajalec univerzalne poštne storitve

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

¹ AJ PES

² <http://www.apek.si/postne-storitve>

³ Izvajalci zamenljivih poštnih storitev, izvajajo takšne storitve, ki jih je mogoče z vidika uporabnika šteti za storitve, ki spadajo v nabor univerzalne poštne storitve, saj so v zadostni meri medsebojno zamenljive z univerzalno pošto storitvijo. Ti izvajalci imajo tudi omogočen dostop do poštne infrastrukture ali storitev iz nabora univerzalne poštne storitve (t.i. dostop do poštnega omrežja družbe Pošta Slovenije d.o.o.).

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

1.2 Izvajalci poštnih storitev brez pridobljenega sklepa

ZPSto-2 v prvem odstavku 24. člena določa, da lahko poštna storitev, 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 poštnih storitev 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 deset (10) in so bili sledeči:

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

1.3 Izvajalci poštnih storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom za izvajanje zamenljivih poštnih storitev

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

V primerjavi z letom 2011 se je povečalo število na trgu delujočih izvajalcev zamenljivih poštnih storitev, saj je v letu 2012 podjetje INFORMATIKA d.d. sklenilo pogodbo o dostupu do omrežja Pošte Slovenije in pričelo z dejavnostjo izvajanja zamenljivih poštnih storitev.

V letu 2012 je tako že pet (5) izvajalcev poštnih storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom Agencije in pogodbo s Pošto Slovenije za dostop do poštna infrastrukture ali storitev iz nabora univerzalne poštna storitve, kar v praksi pomeni, da sortirane pošiljke dostavijo do točk dostopa Pošte Slovenije, slednja pa izvede ostale faze prenosa teh pošilk, izvajalo zamenljive poštna storitve. Ta podjetja, ki so tudi sodelovala v raziskavi, so bila:

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

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

2. Metodologija

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

1. Podatki o zaposlenih osebah
2. Omrežje
3. Prihodki
4. Storitve
5. Število pošilk
6. Tokovi prenosa poštних pošilk
7. Pritožbe
8. Kakovost poštних storitev

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

Pri izdelavi vprašalnika smo izvajalcu univerzalne poštne storitve Pošti Slovenije posredovali nekoliko spremenjen vprašalnik, in sicer v delih, ki se nanašajo na omrežje, vrsto izvedenih storitev in število pošilk. Pošta Slovenije pri svojem delu uporablja drugačna delovna sredstva, pa tudi njen obseg poštних storitev je bistveno drugačen od ostalih izvajalcev poštних storitev, zato smo pridobljene rezultate prikazali ločeno. Edina primerjava je bila možna pri storitvi »poslovni paket« in »hitra pošta« Pošte Slovenije s KEP⁴ storitvami prenosa paketov in dokumentov ostalih izvajalcev poštних storitev v notranjem in mednarodnem poštnem prometu. Rezultate smo prikazali v posebnem poglavju, a zaradi že omenjenih razlogov, zgolj v agregatni obliki.

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

3. Stanje na trgu poštних storitev v Sloveniji v letu 2012

Podatke iz letnih poročil za leto 2012 je Agenciji za javnopravne evidence in storitve (AJ PES) predložilo 59.726 družb, ki so ustvarile 78.773.504 tisoč evrov prihodkov⁵, kar je za 2 % več kot leta 2011.

Vsi izvajalci poštних storitev so v letu 2012 ustvarili 233.961.318 evrov prihodkov iz naslova izvajanja poštних dejavnosti, kar predstavlja 4,05 % zmanjšanje v primerjavi z letom 2011. Padec prihodkov je posledica vpliva gospodarske krize na gospodarsko aktivnost podjetij in posledično tudi na trg poštних storitev, pri čemer je izvajalec univerzalne poštne storitve zabeležil padec v višini 4,2 %. Prihodek preostalih izvajalcev poštних storitev se je v primerjavi z letom 2011 zmanjšal 3,62 %.

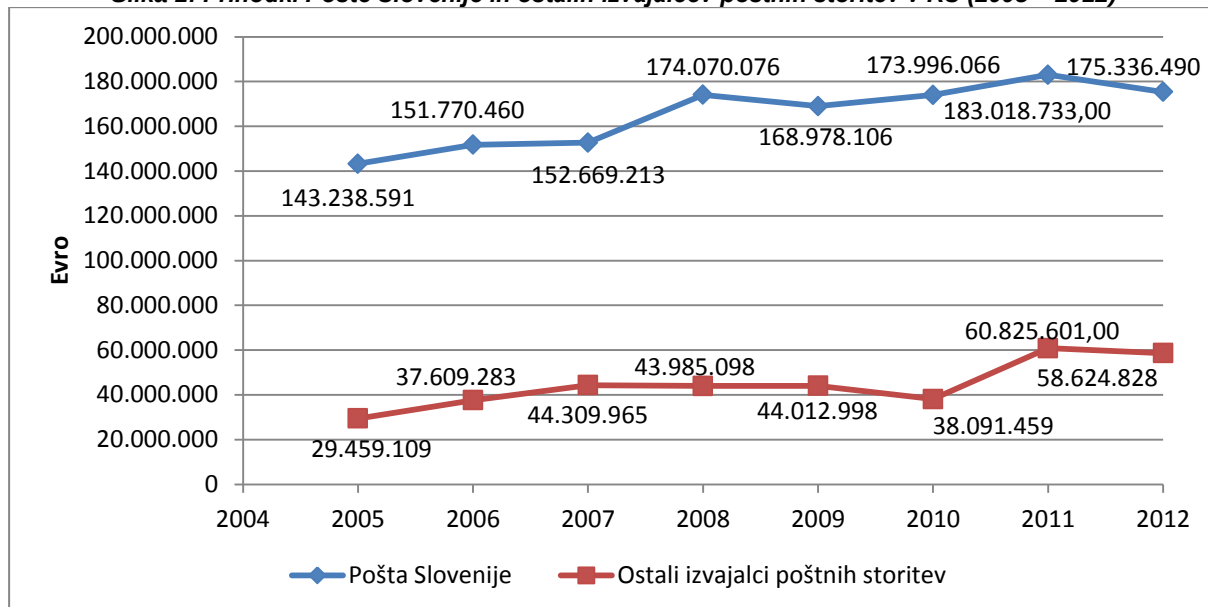
Na ravni celotnih prihodkov v Republiki Sloveniji v letu 2012 predstavlja delež prihodkov iz poštne dejavnosti 0,30 %, kar je za 0,01 % manj kot v predhodnem letu. V vsoti prihodkov iz

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.

⁵ Vir: AJ PES: Informacija o poslovanju gospodarskih družb RS v l. 2012.

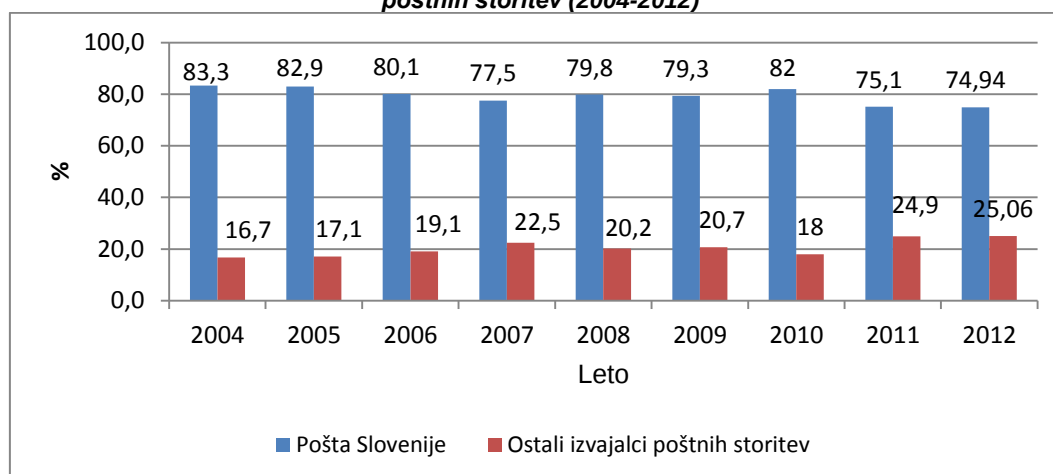
naslova izvajanja poštних storitev vseh izvajalcev poštних storitev predstavlja največji delež prihodek Pošte Slovenije, ki se je v primerjavi z letom 2011 zmanjšal za približno 7,6 milijonov evrov.

Slika 1: Prihodki Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštних storitev v RS (2005 – 2012)



Kot je razvidno iz spodnje slike se delež prihodkov ostalih izvajalcev poštних storitev v primerjavi z deležem Pošte Slovenije vztrajno povečuje, čeravno je po rekordnem poskoku v letu 2011 (skoraj 7 %) rast le-tega manjša od 1 %.

Slika 2: Delež Pošte Slovenije glede na prihodek ostalih izvajalcev poštних storitev iz naslova izvajanja poštних storitev (2004-2012)

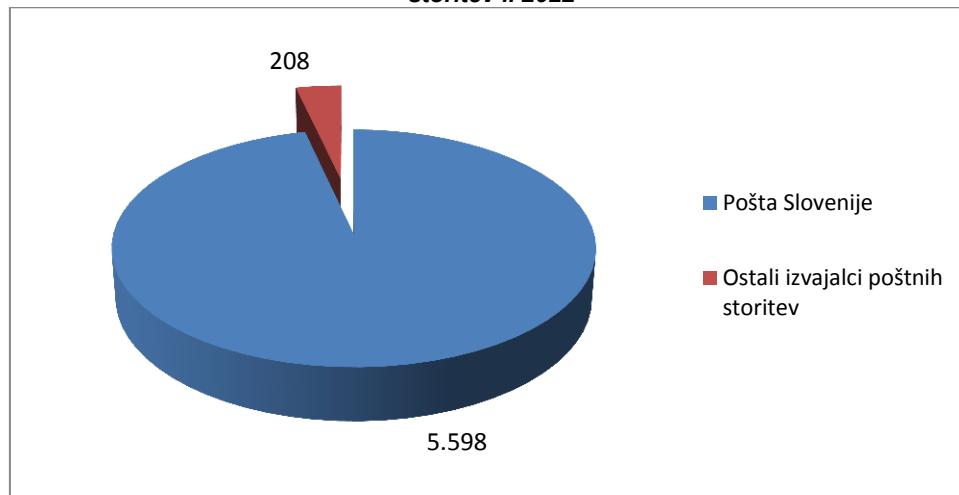


4. Podatki o zaposlenih

V Republiki Sloveniji je poštni sektor, na dan 31. 12. 2012, za izvajanje poštних storitev zaposloval 5.806 oseb, kar predstavlja dobrih 1,33 % vseh zaposlenih v državi⁶ skoraj enak delež kot vsa leta raziskav. Skupno število vseh zaposlenih v Republiki Sloveniji se je v primerjavi z letom 2011 zmanjšalo za približno 3,2 %, v poštni dejavnosti pa se je zmanjšalo za približno 3,9 %. Največje število zaposlenih v poštni dejavnosti je imela Pošta Slovenije, kjer je bilo za izvajanje poštних storitev zaposlenih 5.598 oseb⁷, 151 manj kot leta 2011 (slika 3).

Število zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri ostalih izvajalcev poštних storitev je bilo 208, kar je za več kot 86 zaposlenih manj kot leta 2011.

Slika 3: Št. zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri Pošti Slovenije in ostalih izvajalcih poštних storitev I. 2012

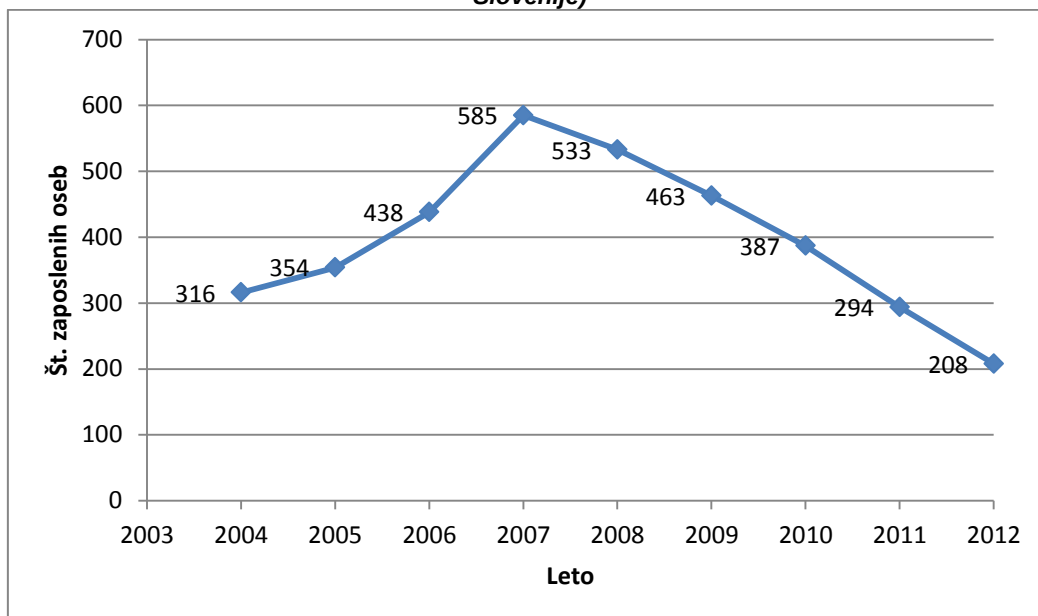


Pri navedenih izvajalcih poštних storitev (brez Pošte Slovenije) je bila v obdobju od leta 2004 do leta 2007 opazna neprestana rast števila zaposlenih, ki je bila posledica zaposlovanja dodatnih kadrov pri večini izvajalcev ter vstopa novih izvajalcev na trg poštних storitev v Republiki Sloveniji. V letu 2008 je prvič viden padec v številu zaposlenih, predvsem zaradi drastičnega zmanjšanja zaposlenih pri enem izmed izvajalcev, podoben padec pa je opazen tudi v letih 2009, 2010 in 2011 (slika 4), kjer je vzrok v nižanju števila zaposlenih poleg zmanjševanja števila zaposlenih pri izvajalcih (TNT Express Worldwide in EKSPRESNA DOSTAVA) tudi prenehanje izvajanja poštних storitev družbe ACK. V letu 2012 se je nadaljevalo zmanjševanje števila zaposlenih, pri številnih izvajalcih poštних storitev istočasno pa storitev, zaradi stečaja, ni več izvajalo podjetje EKSPRESNA DOSTAVA, zato se negativni trend nadaljuje.

⁶ Vir: AJPES: Informacija o poslovanju gospodarskih družb v RS v I. 2012.

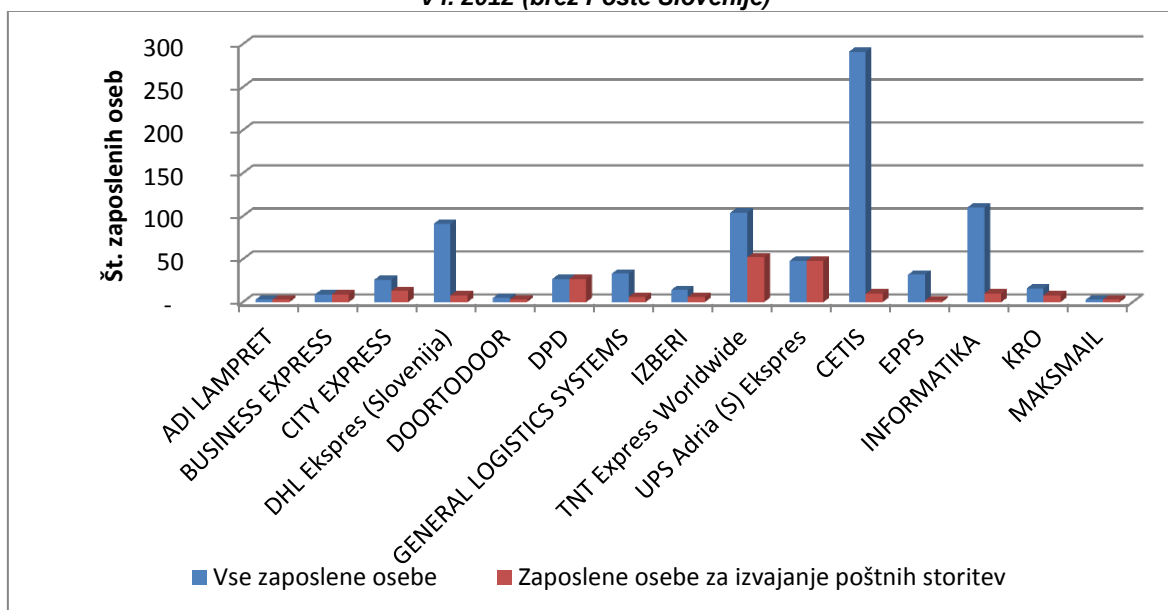
⁷ Skupno število vseh zaposlenih pri Pošti Slovenije je bilo 6.382.

Slika 4: Št. zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri izvajalcih poštних storitev 2004 – 2012 (brez Pošte Slovenije)



V povezavi z zaposlenimi iz naslova izvajanja poštних storitev je potrebno opozoriti na dejstvo, da je skupno število vseh zaposlenih pri ostalih izvajalcih poštних storitev 812, poštne storitve pa izvaja le 208 zaposlenih (slika 5). Pri tem podjetji TNT Express Worldwide in UPS Adria (S) Ekspres skupaj zaposlujeta 48 % vseh oseb, zaposlenih za izvajanje poštних storitev.

Slika 5: Št. vseh zaposlenih in zaposlenih zgolj za izvajanje poštних storitev pri izvajalcih poštних storitev v l. 2012 (brez Pošte Slovenije)



Izvajalci zamenljivih poštних storitev skupaj zaposlujejo 33 oseb za izvajanje poštних storitev, med njimi največ podjetji CETIS (10) in INFORMATIKA (10).

5. Omrežje

5.1 Pošta Slovenije

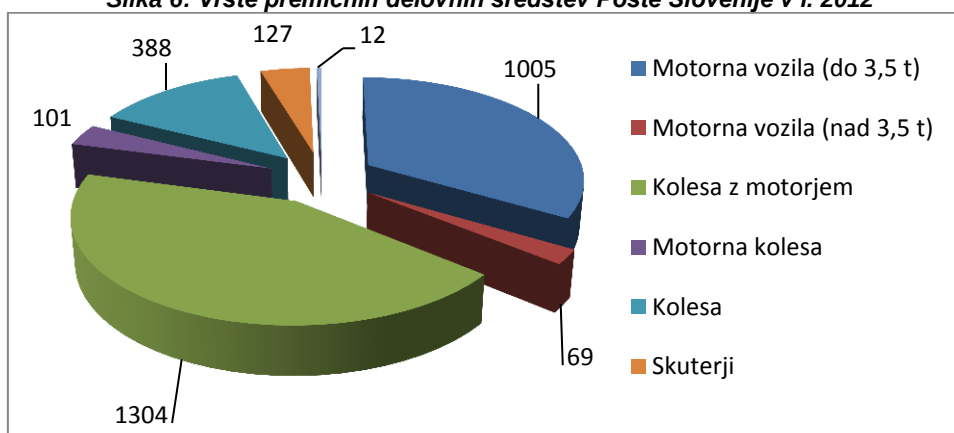
5.1.1 Premična delovna sredstva

V letu 2012 je Pošta Slovenije posedovala 3006 različnih premičnih delovnih sredstev (slika 6), 36 več kot leto prej.

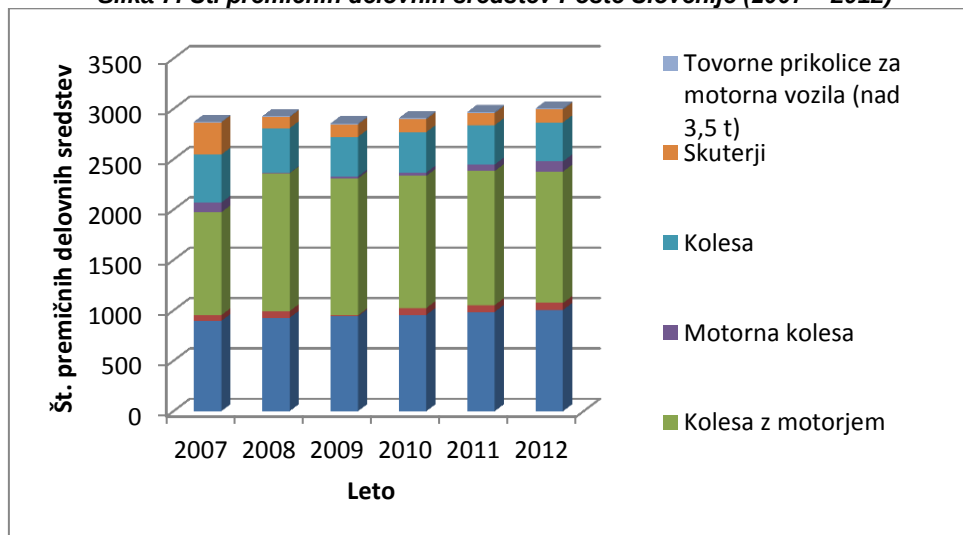
V primerjavi z letom 2011 (slika 7) je Pošta Slovenije povečala število motornih vozil s skupno težo nosilnosti do 3,5 t (20) ter s skupno težo nosilnosti nad 3,5 t (1). Povečalo se je tudi število motornih koles (36) ter skuterjev (8). V primerjavi s predhodnim letom pa se je zmanjšalo število koles z motorjem (26) ter koles (3).

Pošta Slovenije je imela v letu 2012 v lasti tudi enainštirideset (41) koles na električni pogon, ki jih je v primerjavi z letom 2011 povečala za 1.

Slika 6: Vrste premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije v I. 2012



Slika 7: Št. premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije (2007 – 2012)



5.1.2 Nepremična delovna sredstva

Število nepremičnih delovnih sredstev oziroma 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 zahtev iz 4. člena Splošnega akta o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 47/2010), kjer je zapisano, da je kontaktna točka, ki je namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštних storitev, lahko organizirana kot:

- pošta,
- pogodbeni pošta ter
- posebna organizacijska oblika kontaktne točke (npr. izpostavljeno okence, pismoška postaja ali premočna pošta).

Na dan 31.12.2012 je imela Pošta Slovenije 556 kontaktnih točk namenjenih neposrednemu delu z uporabniki poštних storitev, in sicer 525 pošte (od katerih je bila ena 6321 Portorož-Portoroše odprta le v času sezone 1.7. - 31.8.2012), 3 pogodbene pošte (6242 Materija, 8272 Zdole in 9206 Križevci), 4 izpostavljena okenca in 24 premočnih pošt ter 2 poštno logistična centra. V letu 2012 sta bili ob posebnih priložnostih odprti začasni pošti Triglav in Krnsko jezero, ki pa se v število kontaktnih točk nista všteli.

Tu je potrebno dodatno izpostaviti začetek projekta reorganizacije in optimizacije poštnega omrežja Pošte Slovenije, v okviru katerega je prišlo v letu 2012 do preoblikovanja in začetka delovanja prvih treh pogodbenih pošt.

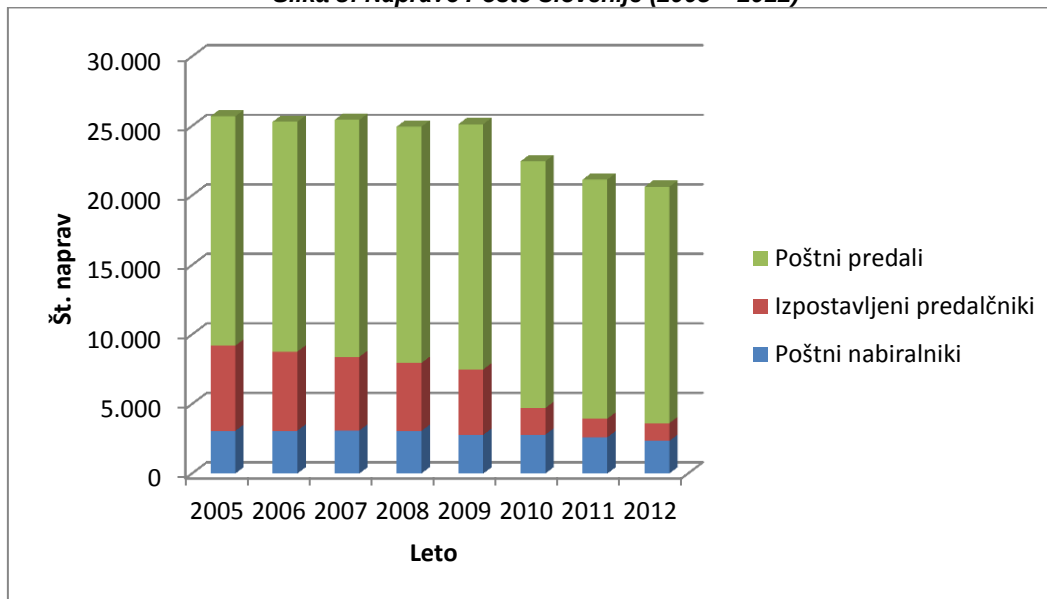
Pogodbeni pošta je z vidika poslovanja Pošte Slovenije nova organizacijska oblika, ki združuje dejavnost pošte s samostojno dejavnostjo izbranega pogodbenika. Pogodbeni pošta ohranja predpisan visok nivo tako učinkovitosti kot tudi kakovosti in zanesljivosti izvajanja univerzalne poštne storitve (sprejem in izročitev poštних pošiljk) na celotnem ozemlju Republike Slovenije, saj je k temu zavezana ravno tako kot stalna pošta. Pogodbeni pošta omogoča uporabnikom tudi opravljanje večine ostalih storitev Pošte Slovenije na povsem enak način kot na običajni pošti.

5.1.3 Druge naprave

Poleg kontaktnih točk je Pošta Slovenije posedovala v svojem poštne omrežju še naslednje naprave (slika 8):

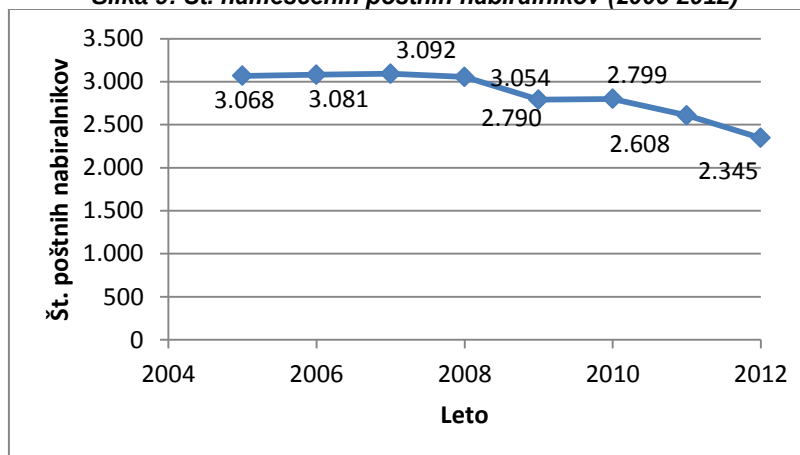
- Poštni nabiralniki..... 2.345
- Izpostavljeni predalčniki..... 1.279
- Poštni predali.....17.000

Slika 8: Naprave Pošte Slovenije (2005 – 2012)



Tudi v letu 2012 se je nadaljeval trend zmanjševanja števila poštne nabiralnikov. V primerjavi z letom 2011 se je zmanjšalo število poštne nabiralnikov za 263, z upoštevanjem leta 2010 pa za 454. Razlog za takšen upad števila nameščenih poštne nabiralnikov je v vse manjšem številu v njih vloženih poštne pošiljk ter posledično možnosti⁸ Pošte Slovenije, da lahko poštne nabiralnike, ki jih uporabniki ne uporabljajo, odstrani.

Slika 9: Št. nameščenih poštne nabiralnikov (2005-2012)



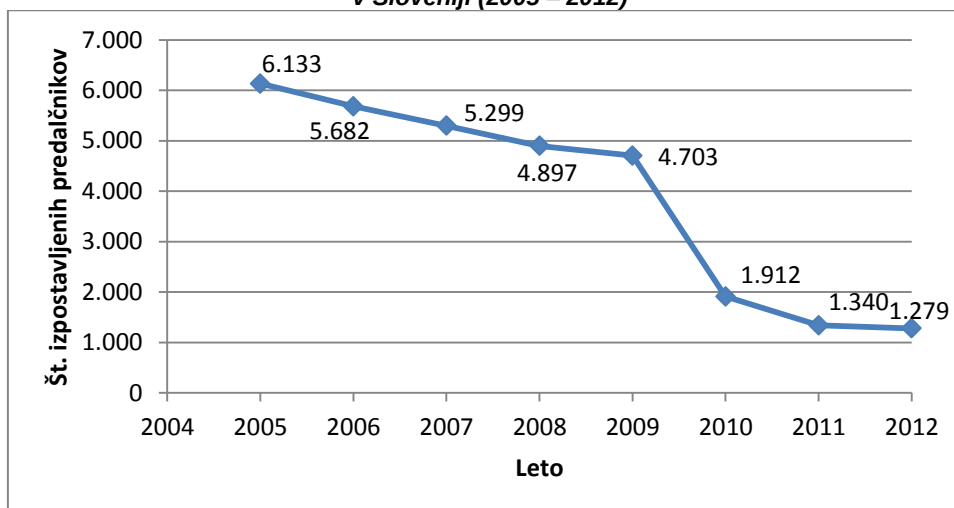
Trend zmanjševanja števila nameščenih izpostavljenih predalčnikov se je nadaljeval tudi v letu 2012, ko se je število le-teh zmanjšalo za 61 tako, da je konec leta omenjeni odstotek znašal zgolj 0,15 % vseh gospodinjstev⁹ v Republiki Sloveniji.

⁸Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne storitve; Tretji odstavek 9. člena: »Izvajalec univerzalne poštne storitve odstrani poštne 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 poštne nabiralnik, kontaktna točka pa ni organizirana.«

⁹Vir: SURS: Slovenija v številkah 2013

Od skupno vseh izjem od vročanja in dostave na dom se jih okoli 60 % izvaja na podlagi kriterija skrbi za zdravje in varnost dostavljalca ter 40 % zaradi oteženega dostopa do naslovnika. Pošta Slovenije pa omogoča gospodinjstvom, ki se jih zaradi različnih razlogov izključi iz seznama trajnih izjem ter vključi v dostavo na dom, vročanje poštnih pošilk preko izpostavljenih predalčnikov ali poštnih predalov tudi v prihodnje. Za to prošnjo se je v letu 2012 odločilo okoli 30 % takih gospodinjstev.

Slika 10: Št. nameščenih izpostavljenih predalčnikov – trajne izjeme od vročanja in dostave na dom v Sloveniji (2005 – 2012)

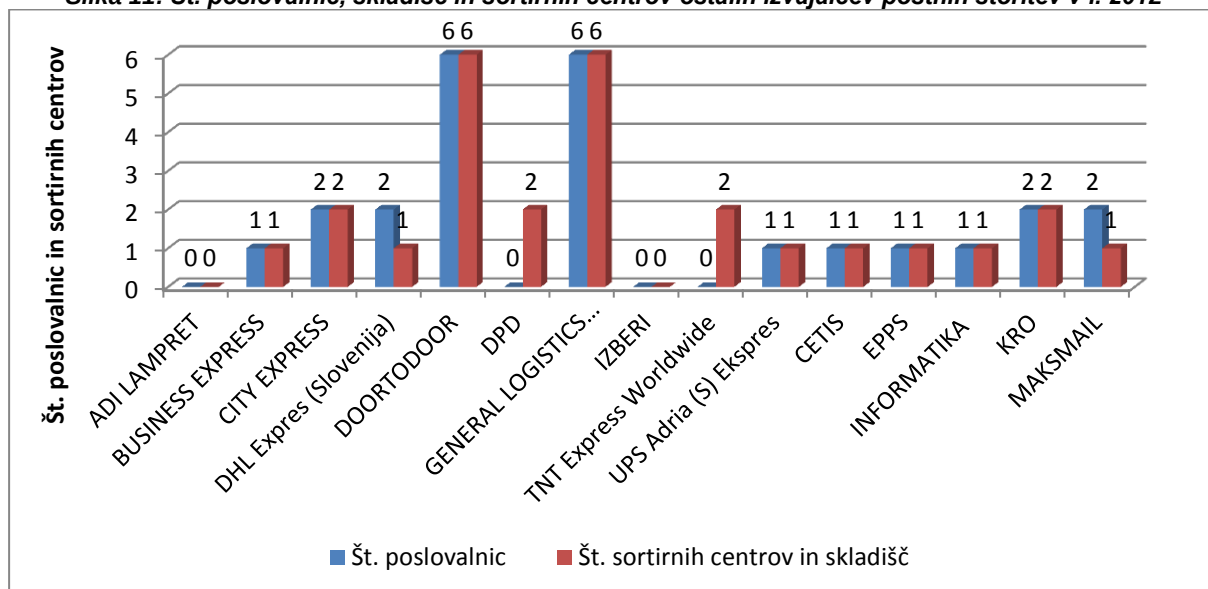


Agencija bo tudi v prihodnje vztrajala pri doslednem upoštevanju kriterijev pri določanju izjem, zapisanih v Splošnem aktu o izjemah pri izvajanju univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 22/2010 in 58/2013).

5.2 Ostali izvajalci poštnih storitev

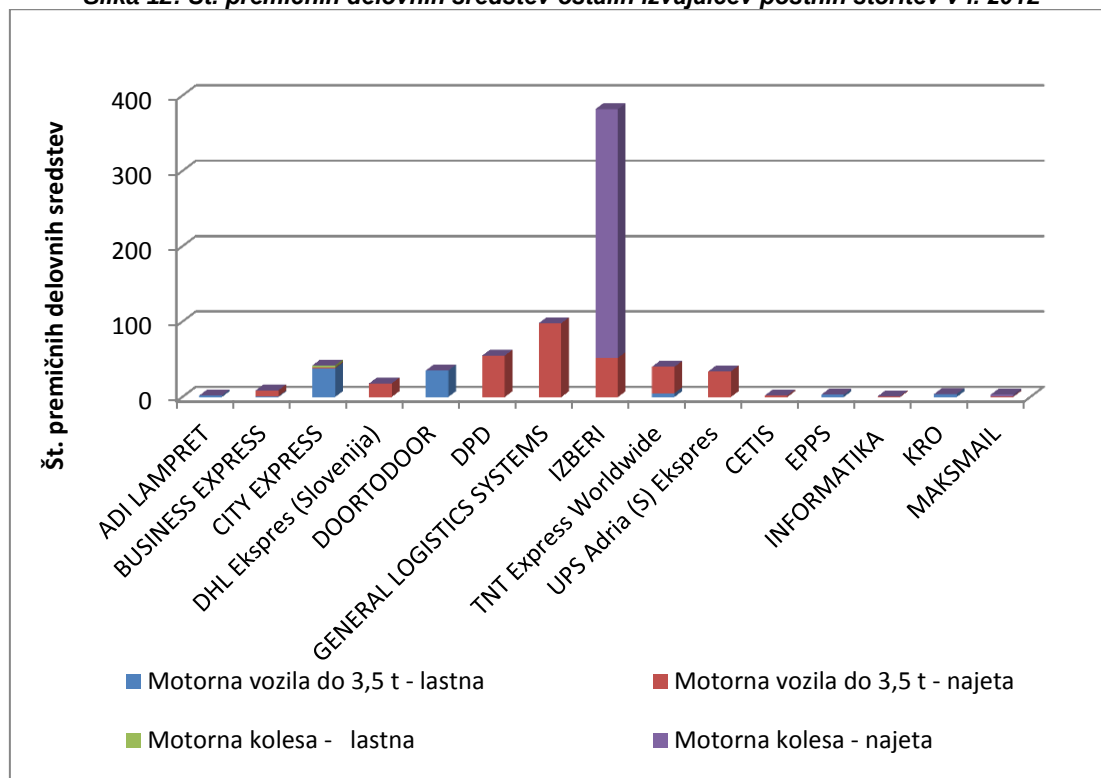
Svoje poslovalnice, skladišča ali sortirnice imajo vsi ostali izvajalci poštnih storitev, z izjemo IZBERI ter ADI LAMPRET. Prikazane podatke je potrebno jemati z določeno mero previdnosti, saj delujejo v okviru nekaterih podjetij poslovalnice, sortirni centri in skladišča v istih prostorih. Največje število nepremičnih delovnih sredstev imata podjetji DOORTODOOR ter GENERAL LOGISTICS SYSTEMS in sicer vsak po šest poslovalnic in sortirnih centrov/skladišč, po dve poslovalnici, dva sortirna centra ali dvoje skladišč pa ima več podjetij (slika 11). Število poslovalnic in sortirnih centrov/skladišč se je v primerjavi z letom 2011 povečalo za tri poslovalnice in sedem sortirnih centrov/skladišč.

Slika 11: Št. poslovalnic, skladišč in sortirnih centrov ostalih izvajalcev poštne storitve v l. 2012



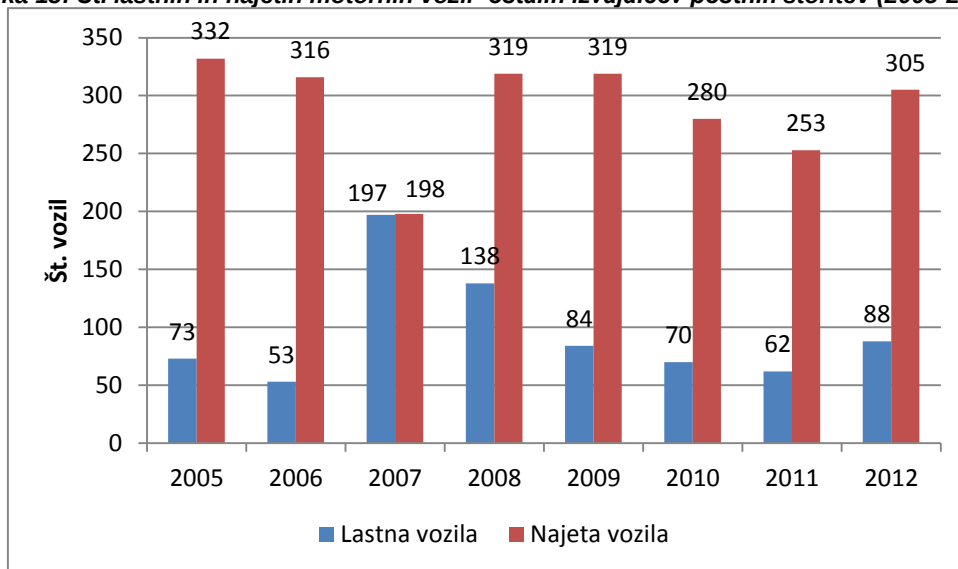
Slika 12 prikazuje premoška delovna sredstva ostalih izvajalcev poštne storitve v letu 2012. Največji vojni park motornih vozil poseduje podjetje GENERAL LOGISTICS SYSTEMS (98), sledijo DPD (55) ter IZBERI (52). Slednje je v letu 2012 zelo okrepilo svoj vojni park tudi z najemom motornih koles (330).

Slika 12: Št. premoških delovnih sredstev ostalih izvajalcev poštne storitve v l. 2012



Naslednja slika prikazuje število motornih vozil (lastnih in najetih) ostalih izvajalcev poštних storitev v obdobju od leta 2005 do 2012.

Slika 13: Št. lastnih in najetih motornih vozil ostalih izvajalcev poštних storitev (2005-2012)

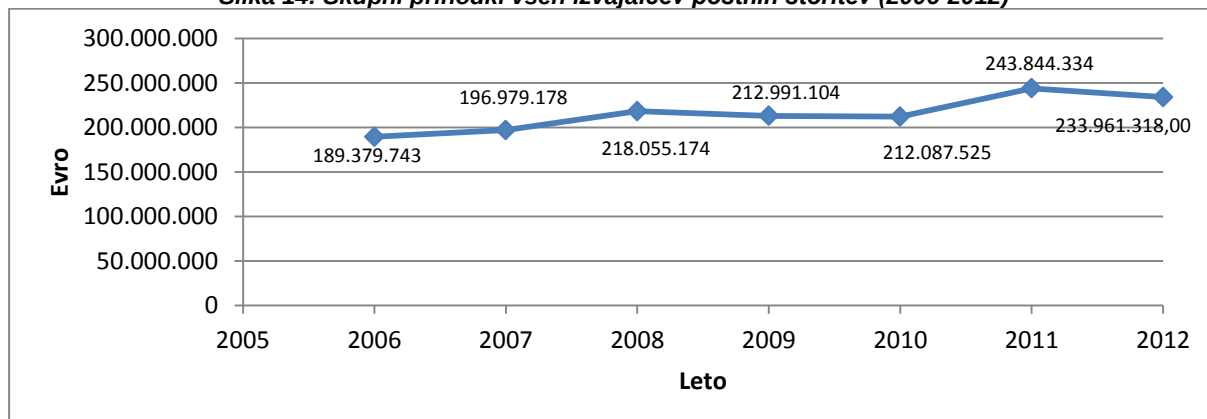


V letu 2012 je po štirih letih trend zmanjševanja števila motornih vozil obrnil, saj se je povečalo tako število lastnih kot tudi najetih vozil. Večina podjetij daje na področju lastništva delovnih sredstev večji poudarek najemu premičnih delovnih sredstev. Tako poslovno orientacijo podjetij ponazarja razmerje 78:22 v korist najetih motornih vozil ter razmerje 99:1 v korist najetih motornih koles.

6. Prihodki

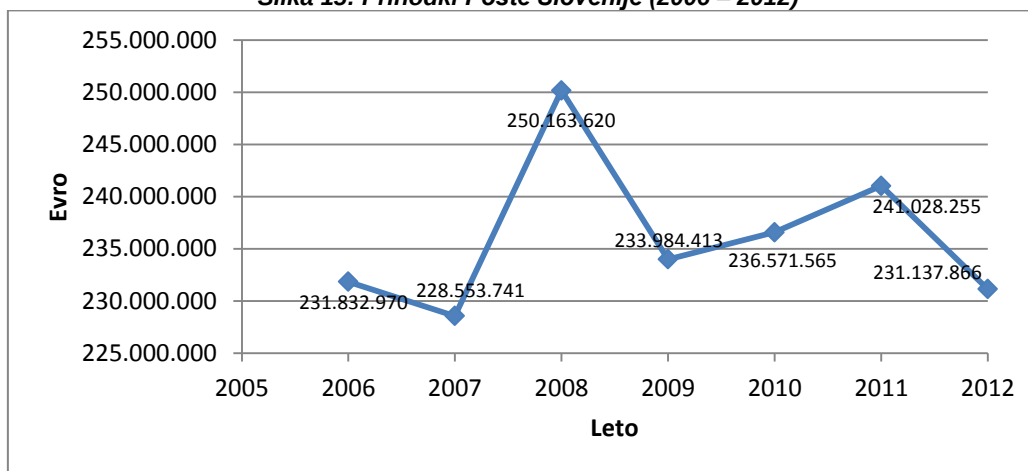
Skupni prihodki vseh izvajalcev poštних storitev v letu 2012, so se v primerjavi z letom 2011, zmanjšali za več kot 4 % (slika 14). Kljub temu zmanjšanju graf še vedno nakazuje dolgoročni rastoči trend skupnih prihodkov iz naslova izvajanja poštних storitev.

Slika 14: Skupni prihodki vseh izvajalcev poštних storitev (2006-2012)



V poštni dejavnosti ima še naprej vodilni položaj glede prihodkov iz naslova izvajanja poštних storitev Pošta Slovenije, in sicer 75 % delež (slika 2). Skupen prihodek Pošte Slovenije je v letu 2012 znašal 231.137.866 evrov in se je v primerjavi z letom 2011 zmanjšali za približno štiri odstotke, kar je po skoraj dvoodstotni rasti v letu 2011 ponoven padec in gledano dolgoročno nakazuje padajoči trend prihodkov Pošte Slovenije (slika 15).

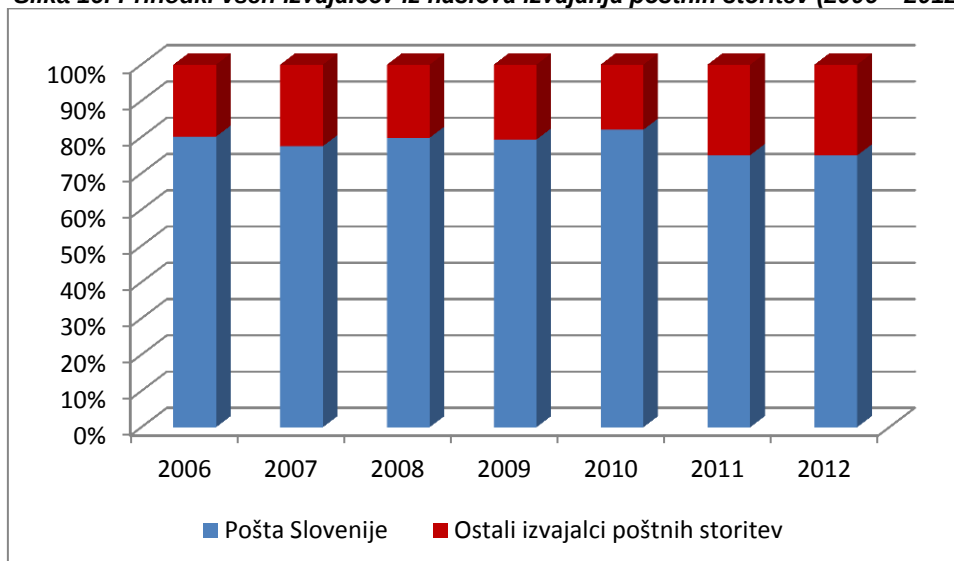
Slika 15: Prihodki Pošte Slovenije (2006 – 2012)



Prihodki Pošte Slovenije iz naslova izvajanja poštних storitev so v letu 2012 znašali 175.336.490 evrov, kar pomeni 4,2 % padec v primerjavi z letom 2011.

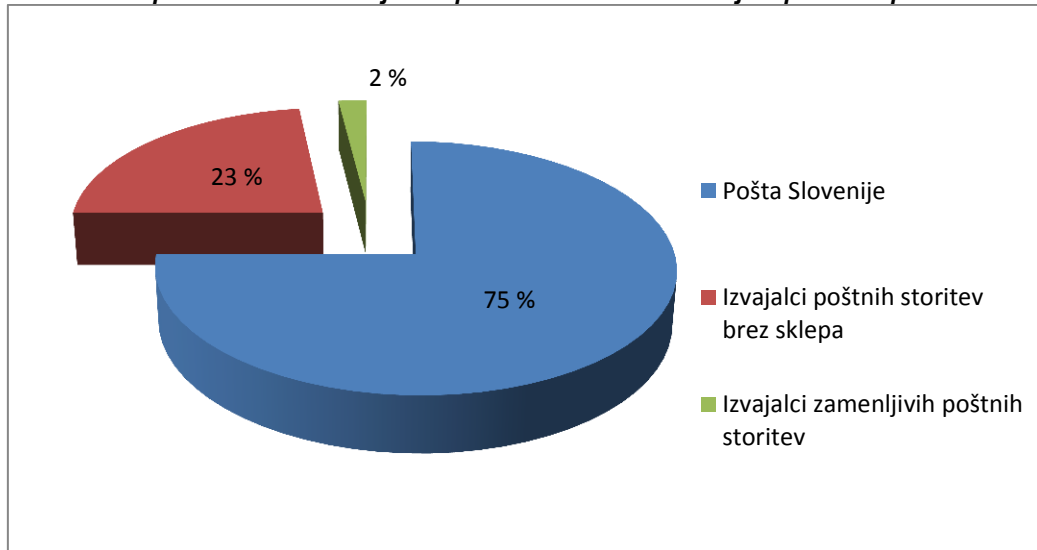
Prihodki ostalih izvajalcev poštних storitev so se v letu 2012 ravno tako zmanjšali, in sicer za 3,6 % v primerjavi z letom 2011. Razmerje prihodkov iz naslova izvajanja poštних storitev med Pošto Slovenije ter ostalimi izvajalci poštних storitev ostaja v letu 2012 tako na ravni leta 2011.

Slika 16: Prihodki vseh izvajalcev iz naslova izvajanja poštних storitev (2006 – 2012)



Iz primerjave deležev prihodkov vseh akterjev na trgu poštних storitev je razvidno, da ima Pošta Slovenije 75 % delež, izvajalci poštних storitev brez sklepa 23 % delež ter izvajalci zamenljivih poštних storitev 2 % delež (slika 17).

Slika 17: Deleži prihodkov vseh izvajalcev poštних storitev v notranjem poštnem prometu v I. 2012



7. Storitve izvajalcev poštних storitev (brez Pošte Slovenije)

V letu 2012 ni nihče izmed izvajalcev poštних storitev (brez Pošte Slovenije) izvajal vseh storitev, največ (12) jih je izvajalo prenos pisemskih in paketnih pošilk predvsem zaradi začetka aktivnega delovanja petih izvajalcev zamenljivih poštних storitev. Storitve prenosa drugih vrst pošilk (časopisov, knjig, katalogov in periodičnega tiska) je izvajal zgolj en ponudnik, pri čemer so to storitev v letu 2011 izvajali trije ponudniki.

Večina ostalih izvajalcev poštних storitev svojim uporabnikom ponuja različne oblike dostave pošilk kot terminsko in sobotno dostavo pošilk, brezplačno ponovno dostavo ter carinjenje in skladiščenje poštних pošilk.

V primeru dodatnih storitev so le-te porazdeljene med vse izvajalce poštних storitev, osem (8) izvajalcev pa pošiljke prevzema, jih označi s poštino ter dostavi na poštna okenca Pošte Slovenije, ki poskrbi za njihovo usmerjanje, prevoz in dostavo.

Vrste storitev, ki jih izvajajo posamezni izvajalci poštних storitev, so razvidne iz slike 18., pri čemer so v letošnjem pregledu vključeni tudi izvajalci zamenljivih storitev. Izpostavljamo, da se za prenos pisemskih pošilk 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 poštних storitev in Pošto Slovenije. V letu 2012 je od naštetih petih izvajalec le eden, in sicer MAKSMAIL izvajal prenos pisemskih pošilk ne le preko omrežja Pošte Slovenije ampak tudi preko lastnega omrežja.

Slika 18. Vrste izvajanih storitev ostalih izvajalcev poštних storitev v I. 2012

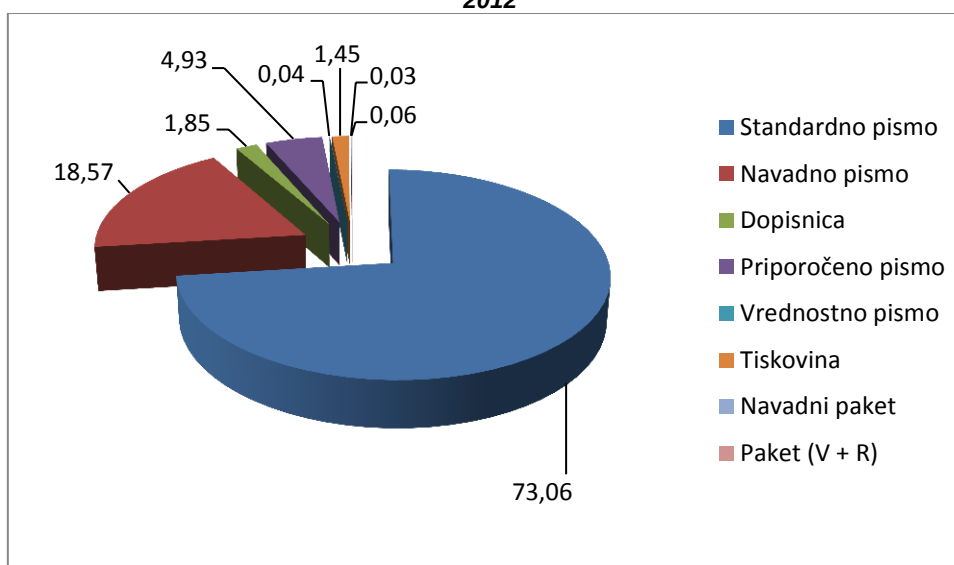
	ADI LAMPRET	BUSINESS EXPRESS	CITY EXPRESS	DHL Ekspres (Slovenia)	DOORT ODOOR	DPD	GENERAL LOGISTIC SYSTEMS	IZBERI	TNT Express Worldwide	UPS Adria (S) Ekspres	CETIS	EPPS	INFORMATIKA	KRO	MAKS MAIL
Prenos pisemskih pošilk	DA	DA	DA	DA	NE	NE	NE	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA
Prenos paketnih pošilk	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	NE	DA	DA	NE	NE	NE	NE	DA
Prenos nenaslovljenih pošilk	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	DA	NE	NE	NE	NE	NE	NE	DA
Prenos drugih vrst pošilk	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	DA	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE
Terminska dostava pošilk	DA	DA	DA	DA	DA	NE	NE	DA	DA	DA	NE	NE	NE	NE	NE
Sobotna dostava pošilk	DA	DA	NE	NE	DA	NE	NE	DA	DA	DA	NE	NE	NE	NE	NE
Brezplačna ponovna dostava pošilk	NE	DA	DA	NE	DA	NE	DA	DA	DA	DA	NE	NE	NE	NE	NE
Prevzem, frankiranje in dostava na poštna okencna Pošte Slovenije	DA	DA	DA	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	DA	DA	DA	DA	DA
Carinjenje pošilk in skladiščenje	NE	NE	NE	DA	NE	DA	NE	NE	DA	DA	NE	NE	NE	NE	NE
Predpriprava pošilk	DA	NE	DA	NE	NE	NE	NE	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA
Spletni program za pomoč uporabnikom	NE	DA	DA	DA	DA	DA	DA	NE	DA	DA	NE	NE	NE	NE	NE

8. Število pošilk

8.1 Pošta Slovenije

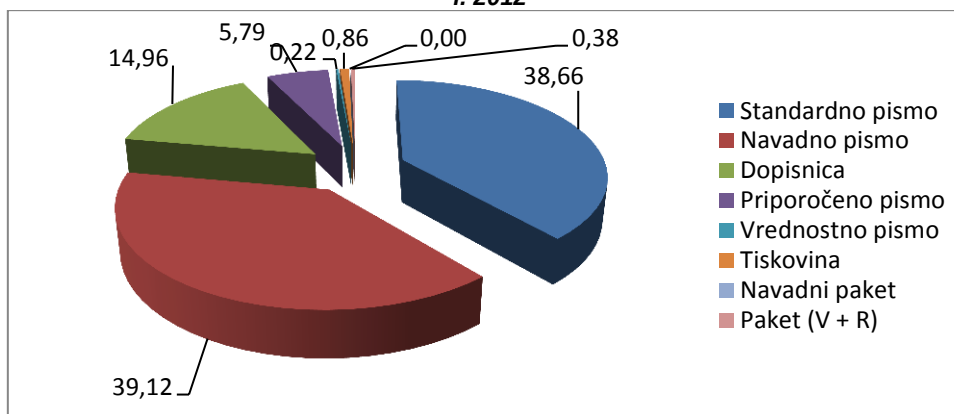
V naboru pošilk, v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v notranjem poštnem prometu (slika 19), je v letu 2012 predstavljal največji delež prenos standardnega pisma (73,06 %), dokaj visok delež ima tudi prenos navadnega pisma (18,57 %). Sledi prenos priporočenih pisem (4,93 %), dopisnic (1,85 %) ter tiskovine (1,45 %) ostale tri storitve (prenos vrednostnih pisem, navadnih paketov in paketov V+R) pa ne presegajo 1 % deleža. Deleži so podobni kot v preteklih letih.

Slika 19: Deleži pošilk v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v notranjem poštnem prometu v I. 2012



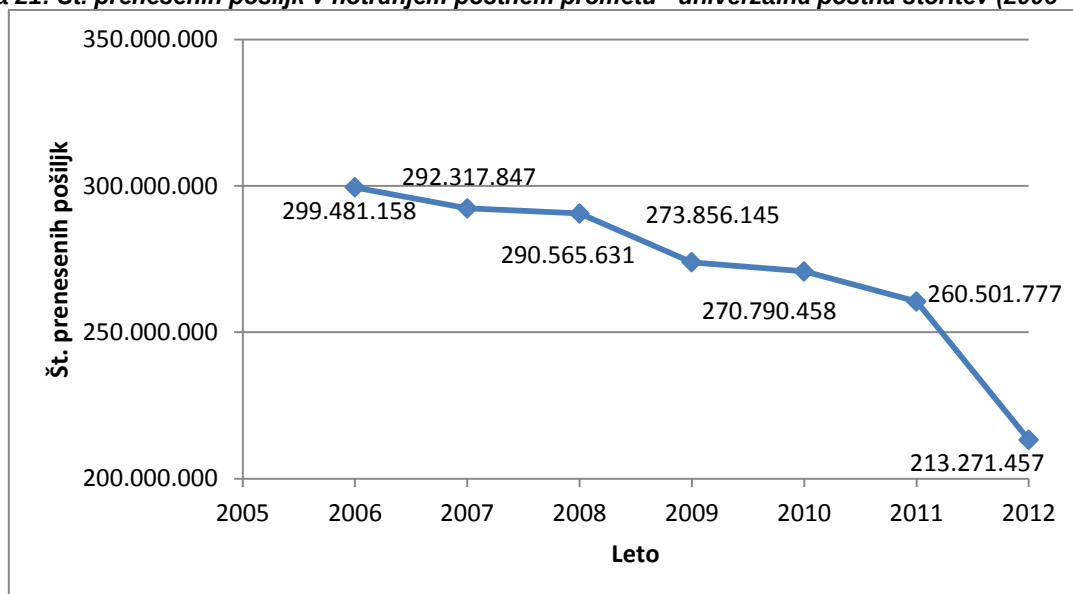
V mednarodnem poštnem prometu (slika 20) imata podoben delež prenos standardnega (38,66 %) in navadnega pisma (39,12 %), dokajšen delež predstavlja tudi prenos dopisnic (14,96 %). Z dobrimi 5,79 % sledi prenos priporočenih pisem, ostale štiri storitve (vrednostno pismo, tiskovina, navadni paketi in paketi V+R) pa predstavljajo zgolj 1 % delež. Deleži bistveno ne odstopajo od deležev v obdobju 2006 - 2011.

Slika 20: Deleži pošilk v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v mednarodnem poštnem prometu v I. 2012



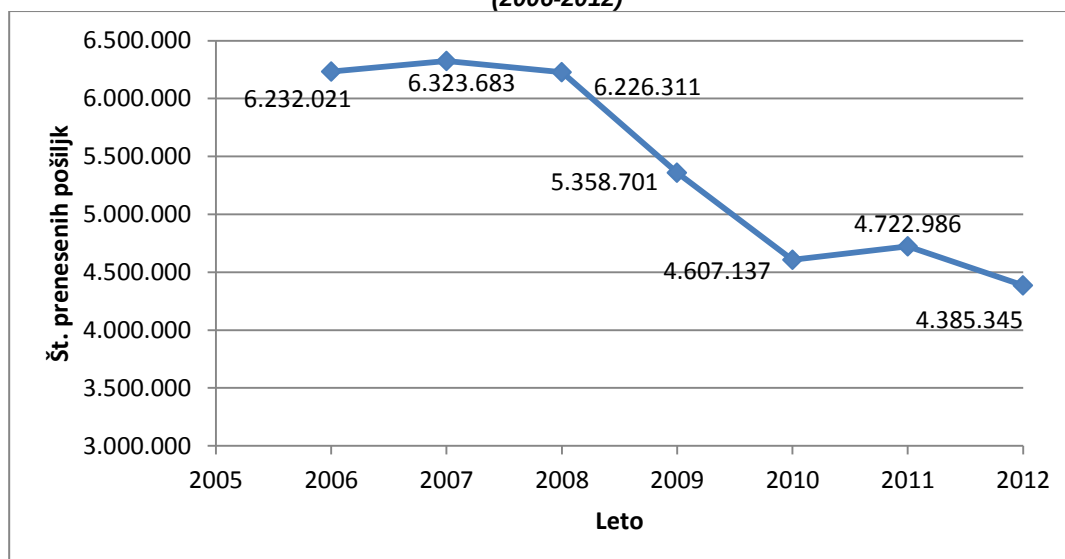
Glede na število vseh prenesenih pošilk v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve je v notranjem poštnem prometu v letu 2012, glede na podatke iz leta 2011, opaziti visok 18 % padec, s čimer se še bolj izrazito nadaljuje negativni trend opazen v zadnjih letih (slika 21).

Slika 21: Št. prenesenih pošilk v notranjem poštnem prometu - univerzalna poštna storitev (2006 – 2012)



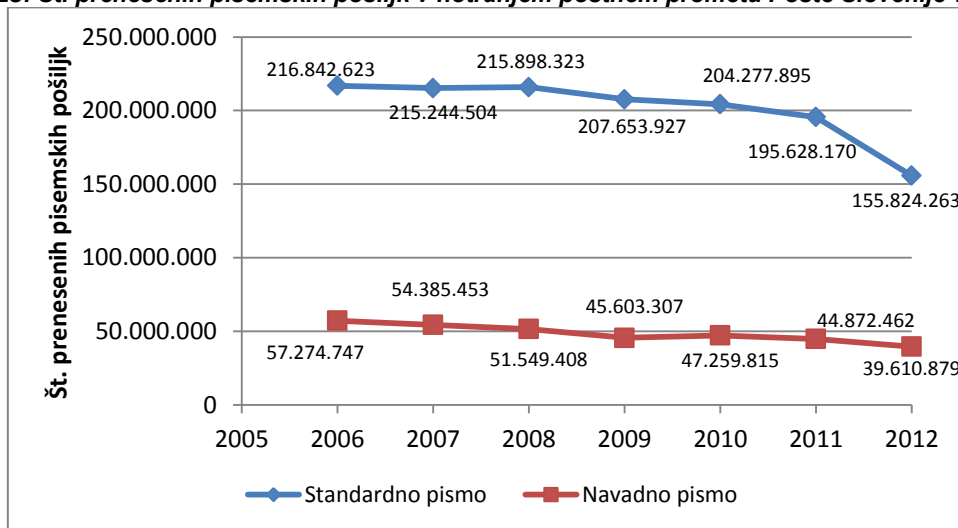
Tudi v mednarodnem poštnem prometu je bilo v letu 2012, v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve, v primerjavi z letom poprej, opaziti ponoven padec v številu prenesenih pošilk (7 %), nasprotno od leta prej, ko je bil zabeležen rahel porast. Padec števila prenesenih pošilk potrjuje dolgoročni padajoči trend, ki pa v zadnjem letu ni tako izrazit, kot v obdobju 2008-2010 (slika 22).

Slika 22: Št. prenesenih pošilk v mednarodnem poštnem prometu - univerzalna poštna storitev (2006-2012)



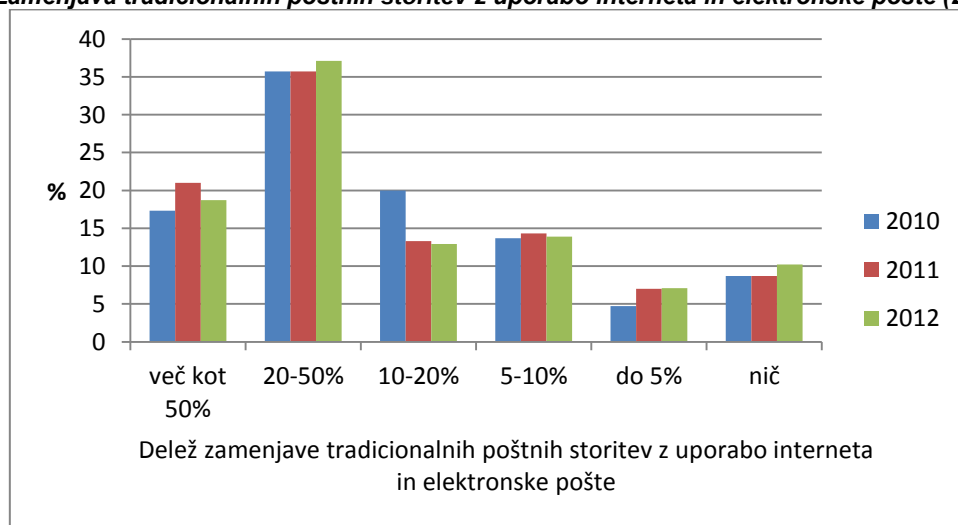
Podatki o številu prenesenih pisemskih pošilk (standardna in navadna pisma) v notranjem poštnem prometu (slika 23) odražajo trenutno sliko na področju poštних storitev, kjer je, v celoti gledano, v letu 2012 prišlo do visokega padca v količini vseh prenesenih pošilk v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve (18 %). Negativni trend se v enakem obsegu odraža tudi v segmentu prenosa standardnih in navadnih pisem in sicer v 20 % zmanjšanju pri prenosu standardnih pisem ter skoraj 12 % zmanjšanju pri prenosu navadnih pisem.

Slika 23: Št. prenesenih pisemskih pošilk v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije v I. 2012



Razlog za upad števila pisemskih pošilk je poleg še vedno potekajoče zamenjave tradicionalnih poštних storitev z uporabo interneta in elektronske pošte (slika 24) tudi racionalizacija poslovanja velikih pošiljateljev.

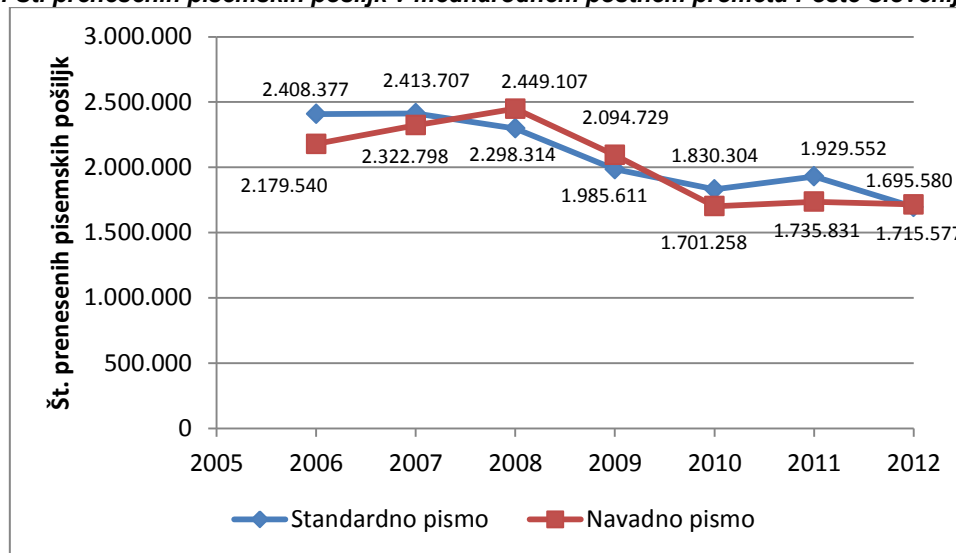
Slika 24: Zamenjava tradicionalnih poštних storitev z uporabo interneta in elektronske pošte (2010-2012)¹⁰



¹⁰ Vir: http://www.appek.si/files/Posta/Raziskave_in_analize/Raziskave_o_zadovoljstvu_uporabnikov/poslovna-javnost-okt13.pdf

Enak negativni trend je zaznati tudi v številu prenesenih pisemskih pošiljk v mednarodnem poštnem prometu Pošte Slovenije, kjer se je v primerjavi z letom 2011 količina standardnih pisem zmanjšala za dobrih 12 %, navadnih pisem pa le za dober 1 %. (slika 25).

Slika 25: Št. prenesenih pisemskih pošiljk v mednarodnem poštnem prometu Pošte Slovenije v I. 2012

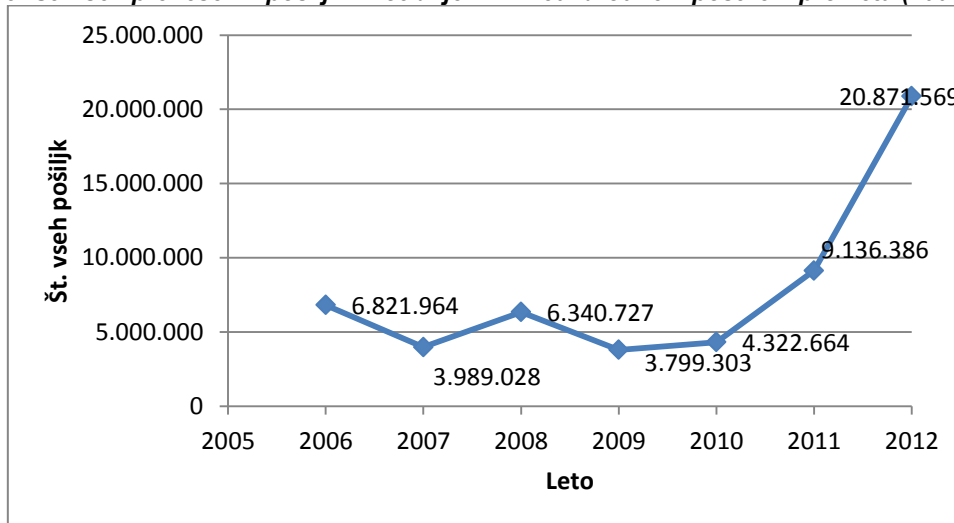


8.2. Ostali izvajalci poštnih storitev

Zaradi v uvodu omenjene omejitve, so vsi podatki o količinah prenesenih pošiljk prikazani le v agregatni obliki, nanašajo pa se na vse ostale izvajalce poštnih storitev, izvzemajoč Pošto Slovenije. Edina primerjava s to družbo je v povezavi s prikazom deležev prenesenih pisemskih pošiljk v notranjem poštnem prometu (slika 29).

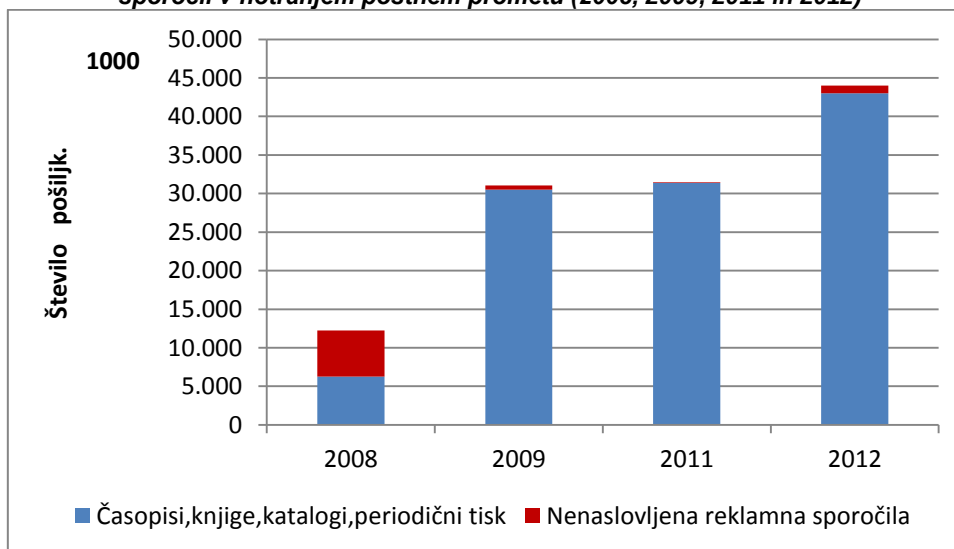
Če primerjamo celotne količine prenesenih pošiljk ostalih izvajalcev poštnih storitev (pisemske pošiljke, navadni paketi, KEP dokumenti, KEP paketi) v notranjem in mednarodnem poštnem prometu v obdobju od leta 2006 do 2012 (slika 26) ugotovimo nihajoče vrednosti skozi vsa obdobja raziskav. V letu 2009 je število prenesenih pošiljk upadlo za kar 40 % in doseglo najnižjo vrednost, v letu 2010 pa se je vrednost nekoliko dvignila. Izredna porast v številu vseh prenesenih pošiljk je bila zabeležena prav v zadnjih dveh letih. V letu 2011 je bil zabeležen porast v višini 111 %, v letu 2012 pa za 128 %. Izjemni porasti v zadnjih dveh letih so posledica vstopa na trg in začetka delovanja več izvajalcev zamenljivih poštnih storitev po izvedeni liberalizaciji trga od dne 1. januar 2011.

Slika 26: Št. vseh prenesenih pošilk v notranjem in mednarodnem poštnem prometu (2006 – 2012)



Na sliki 26 ni vključeno število prenesenih pošilk direktne pošte, časopisov, knjig, katalogov, periodičnega tiska in nenaslovljenih reklamnih sporočil v notranjem poštnem prometu, saj bi vključitev teh pošilk popačila celotno sliko. Število teh vrst prenesenih pošilk je prikazano v sliki 27, iz katere je razviden občuten, skoraj 40 % porast količine prenosa izbranih pošilk v letu 2012 v primerjavi s predhodnim obdobjem. V letu 2010 ni bilo prenesenih nobenih nenaslovljenih reklamnih sporočil, izredno malo število časopisov, knjig, katalogov ter periodičnega tiska (2.215) in le slabih 30.000 pošilk direktne pošte, zato te vrednosti niso del slike 27.

Slika 27: Št. prenesenih časopisov, knjig, katalogov, periodičnega tiska, in nenaslovljenih reklamnih sporočil v notranjem poštnem prometu (2008, 2009, 2011 in 2012)

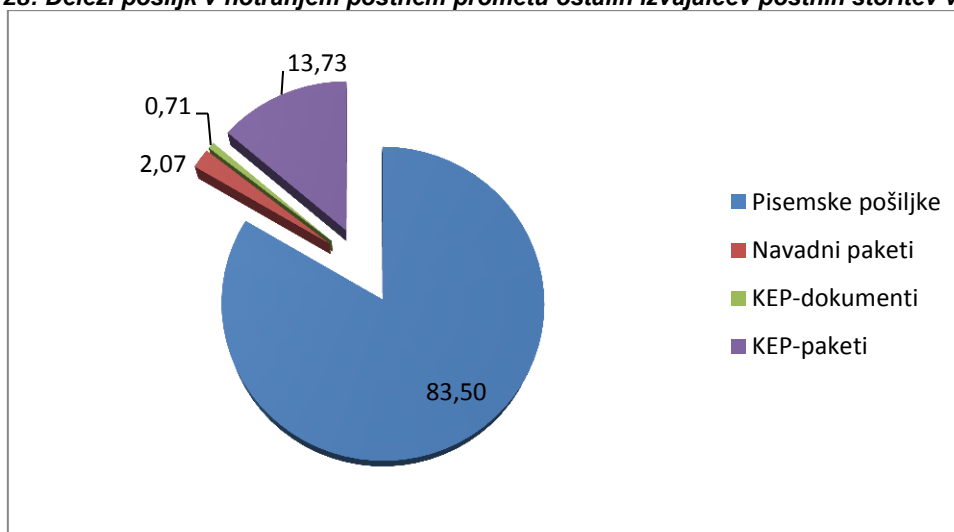


V notranjem in mednarodnem poštnem prometu so bili v letu 2012 deleži prenesenih pošilk razdeljeni na način, kot je prikazano na slikah 28, 29 in 30. Tudi pri teh primerjavah ni bilo upoštevano število prenesenih pošilk direktne pošte, časopisov, knjig, katalogov, periodičnega tiska in nenaslovljenih 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 28) je bilo s strani ostalih izvajalcev poštних storitev prenesenih največ pisemskih pošilk (83,50 %). Sledi prenos KEP paketov (13,73 %). Deleži navadnih paketov in prenesenih KEP dokumentov so bili majhni, in sicer navadnih paketov 2,07 % ter KEP dokumentov 0,71 %.

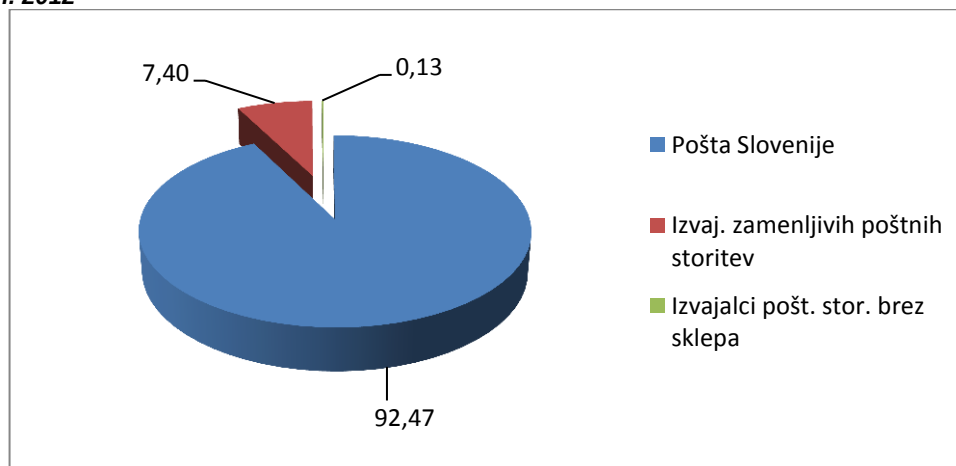
Slika 28: Deleži pošilk v notranjem poštnem prometu ostalih izvajalcev poštних storitev v I. 2012



V okviru izvajanja prenosa pisemskih pošilk v notranjem poštnem prometu ima en izvajalec skoraj 40 % delež, dva pa dosemeta več kot 10 % delež.

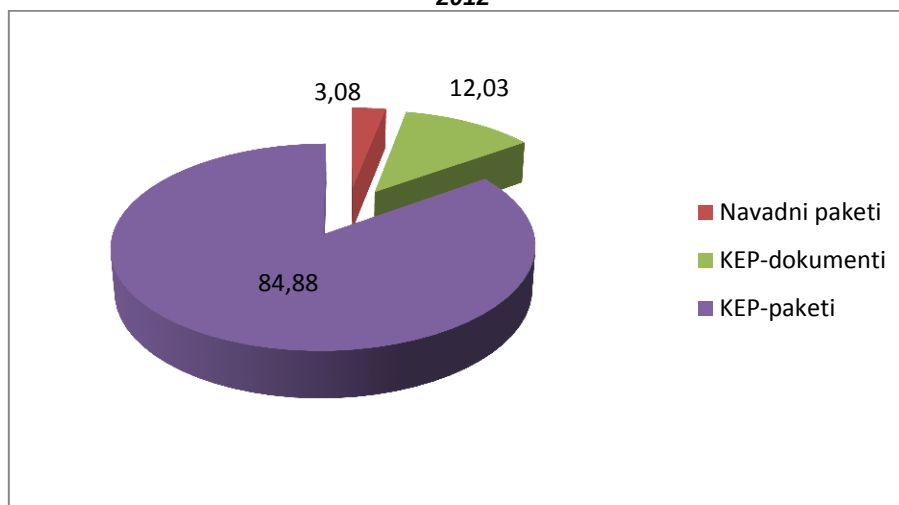
Deleži prenesenih pisemskih pošilk v notranjem poštnem prometu vseh akterjev na tem trgu so prikazane na sliki 29.

Slika 29: Deleži prenesenih pisemskih pošilk vseh izvajalcev poštних storitev v notranjem poštnem prometu v I. 2012



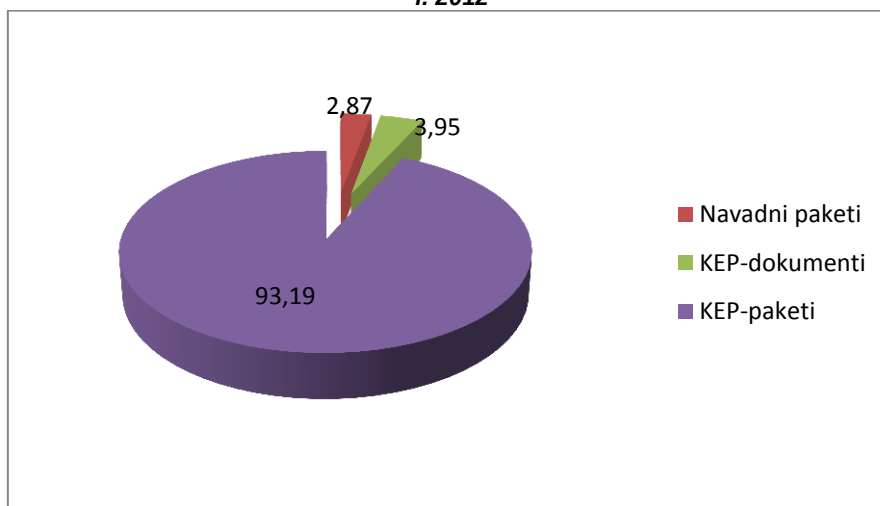
V mednarodnem poštnem prometu v odpravi (slika 30) so ostali izvajalci poštних storitev izvajali tri (3) vrste storitev. Največji delež je predstavljal prenos KEP paketov (84,88 %), sledi prenos KEP dokumentov (12,03 %). Prenos navadnih paketov pa predstavlja 3,08 %, prenosa pisemskih pošilk pa ni bilo. V primerjavi z letom 2011 je možno nastalo razliko v deležih pripisati spremembi evidentiranja posameznih podatkov. Kumulativno gledano se je delež pošilk ostalih izvajalcev poštних storitev v mednarodnem poštnem prometu (odprema) povečal za skoraj 21 %.

Slika 30: Deleži pošilk v mednarodnem poštnem prometu (odprava) ostalih izvajalcev poštних storitev v I. 2012



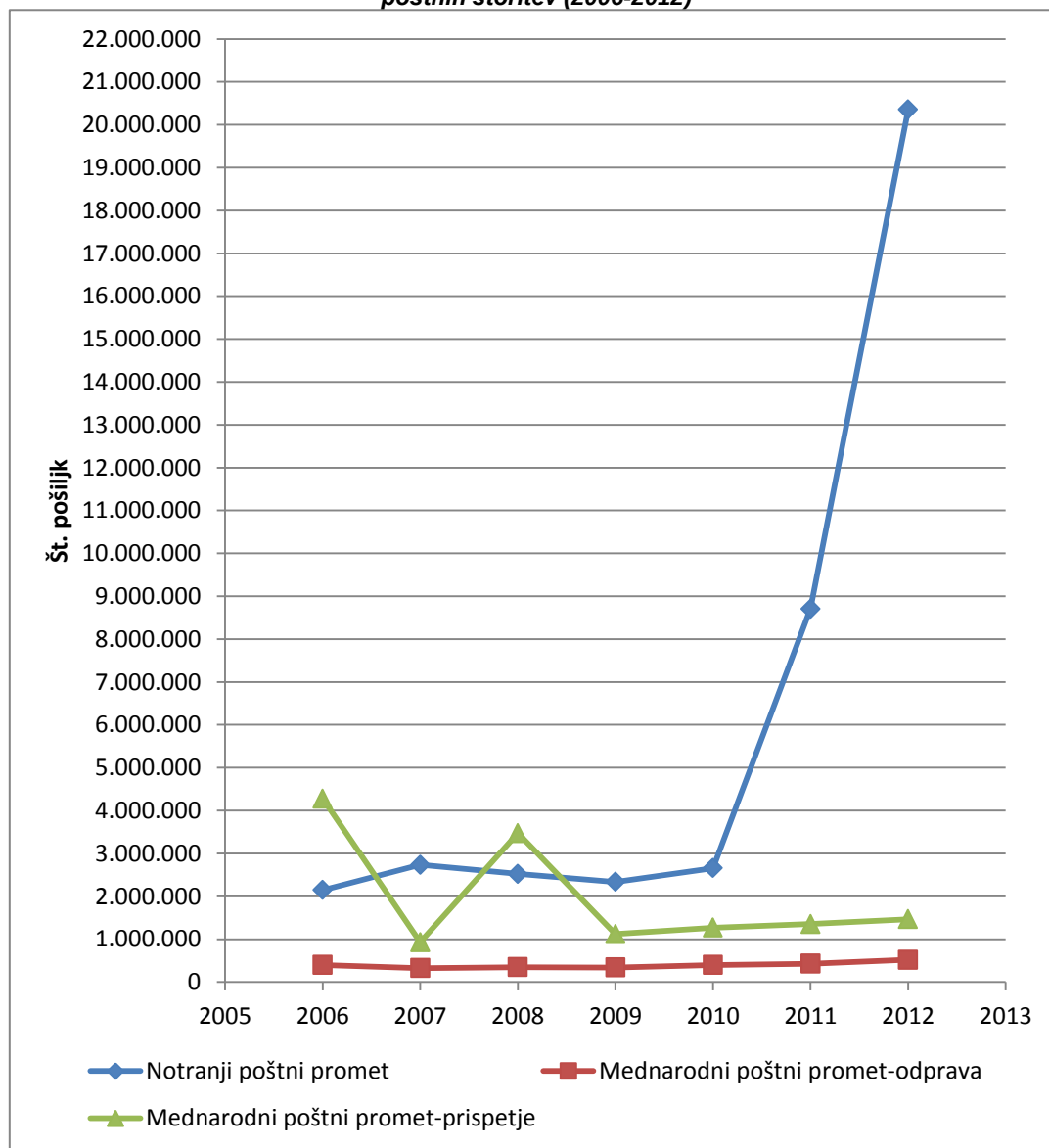
Tudi v mednarodnem poštnem prometu v prispetju (slika 31) so ostali izvajalci poštних storitev izvajali zgolj tri (3) vrste storitev, pri čemer je bilo prenesenih največ KEP paketov (93,19 %), sledi prenos KEP dokumenti (3,95 %) ter navadni paketi (2,87). Tudi tukaj je mogoče nastalo razliko v deležih med letom 2012 ter 2011 pripisati spremembi evidentiranja posameznih podatkov. Kumulativno gledano se je delež pošilk ostalih izvajalcev poštних storitev v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) povečal za več kot 8 %.

Slika 31: Deleži pošilk v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) ostalih izvajalcev poštних storitev v I. 2012



Kot je iz slike 32 razvidno, je pri primerjavi vseh prenesenih pošilk v obdobju od leta 2009 do 2012 ostalih izvajalcev poštne storitve v notranjem poštnem prometu opazna rahla rast v količini mednarodnih prenesenih pošilk tako v odpravi kot v prispetju, medtem ko je v obdobju od leta 2011 strma rast količin prenesenih pošilk v notranjem prometu posledica rasti prenesenih pisemskih pošilk izvajalcev zamenljivih poštne storitve.

Slika 32: Št. vseh prenesenih pošilk v notranjem in mednarodnem poštnem prometu ostalih izvajalcev poštne storitve (2006-2012)

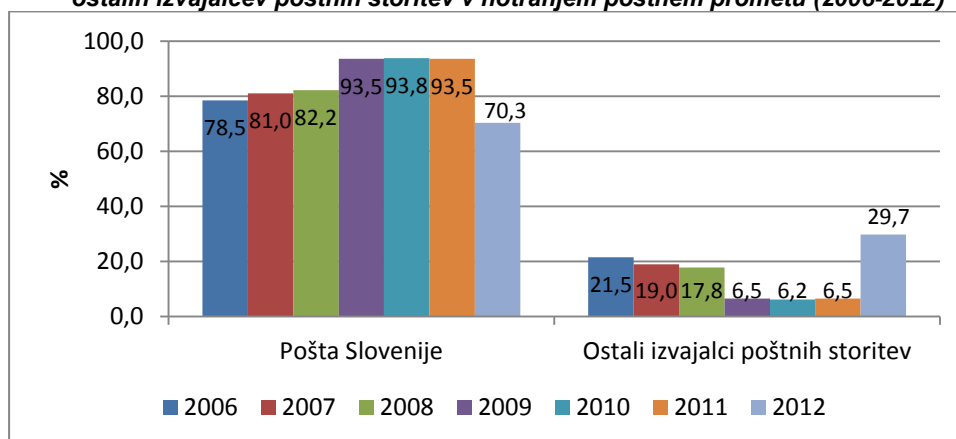


8.3. Primerjava izbranih storitev Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštних storitev

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

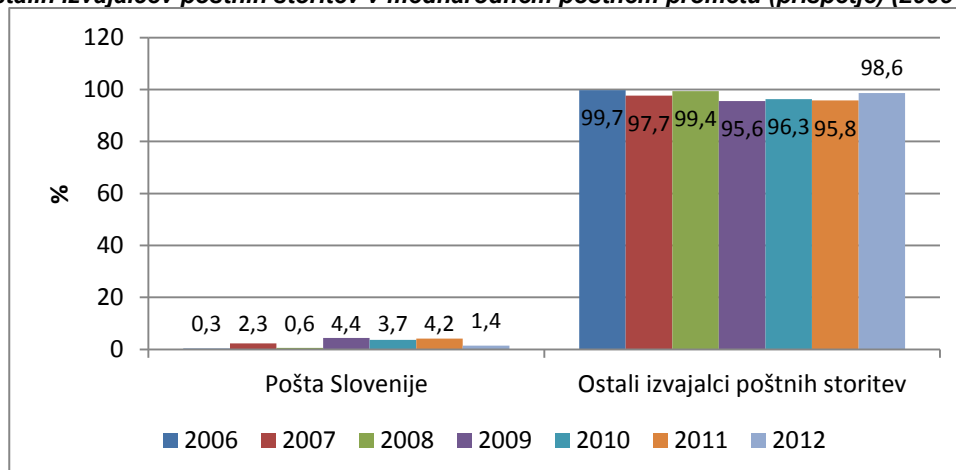
Pri prenosu paketov z dodano vrednostjo v notranjem poštнем prometu je imela Pošta Slovenije (»poslovni paket«) v letu 2012 glede na ostale izvajalce poštних storitev (KEP paketi) 70,3 % delež. Kot je iz prikazanih podatkov razvidno, se je, v primerjavi z letom 2011, delež Pošte Slovenije v tem segmentu poštних storitev zmanjšal za kar 23,2 %.

Slika 33: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštних storitev v notranjem poštнем prometu (2006-2012)



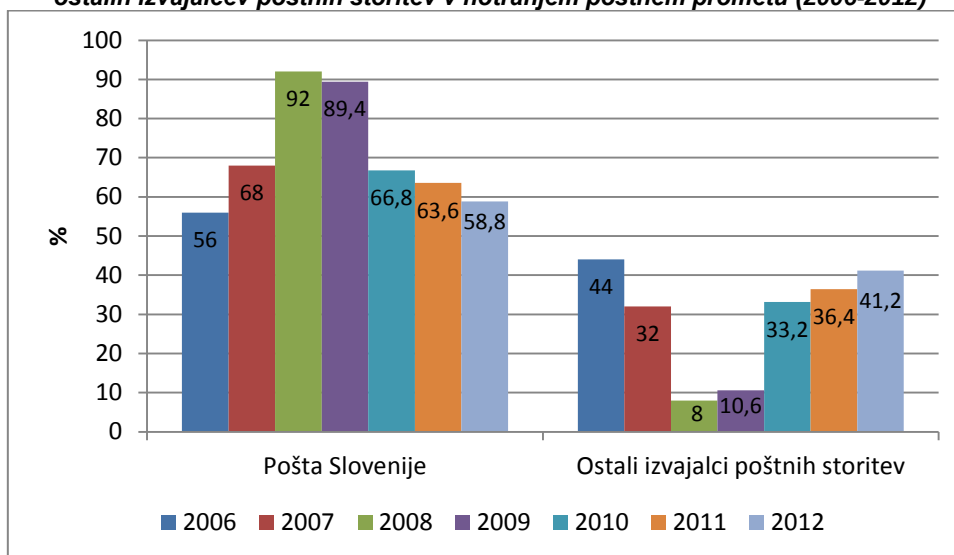
Popolnoma drugačna slika se pokaže pri prenosu paketov v mednarodnem poštнем prometu v prispetju, kjer je bil v letu 2012 delež Pošte Slovenije zgolj 1,4 %, le-ta pa v primerjavi z letom 2011 padel za 2,8 %.(slika 34).

Slika 34: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštних storitev v mednarodnem poštнем prometu (prispetje) (2006-2012)



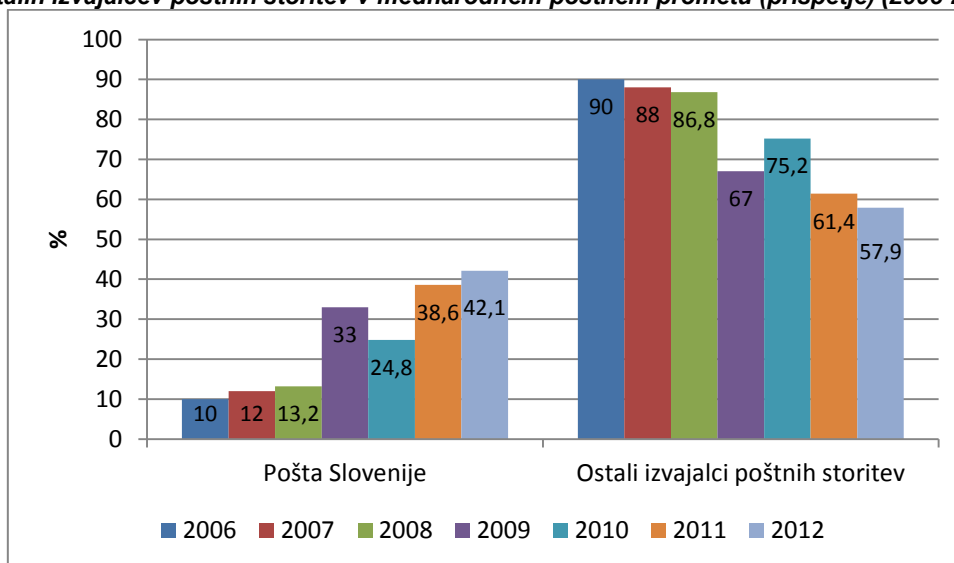
Storitev Pošte Slovenije »hitra pošta« je mogoče primerjati s storitvijo ostalih izvajalcev poštnih storitev, in sicer njihovo storitvijo KEP prenosa dokumentov v notranjem poštnem prometu. Iz slike 35 je razvidno, da je imela v letu 2012 na tem segmentu trga poštnih storitev Pošta Slovenije 58,8 % delež, kar je približno 4,8 % manj kot leta leto prej.

Slika 35: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštnih storitev v notranjem poštnem prometu (2006-2012)



Diametralno nasprotje se pojavi pri primerjavi »hitre pošte« Pošte Slovenije in prenosa KEP dokumentov v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) ostalih izvajalcev poštnih storitev, kjer je bil v letu 2012 delež Pošte Slovenije 42,1 % in se je v primerjavi z letom 2011 povečal za 3,5 % (slika 36).

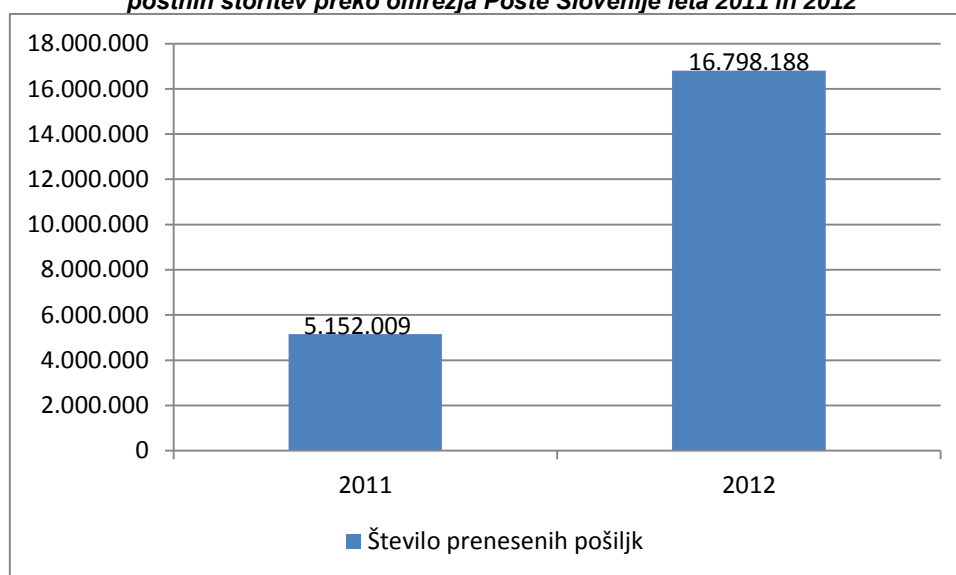
Slika 36: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštnih storitev v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) (2006-2012)



V skladu z drugim odstavkom 32. člena ZPSto-2 mora Pošta Slovenije zagotoviti izvajalcem zamenljivih poštних storitev dostop do svojega poštnege omrežja na njihovo zahtevo. Ta del storitev Pošte Slovenije je zaživel šele po liberalizaciji trga poštних storitev v letu 2011. V letu 2012 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.

Slika 37 prikazuje obseg prenosa pisemskih pošilk s strani izvajalcev zamenljivih poštних storitev v obdobju 2011-2012. V primerjavi z letom 2011 je bila na tem segmentu poštних storitev dosežena 226 % rast.

Slika 37: Št. prenesenih poštних pošilk do 2 kg (pisemske pošiljke) s strani izvajalcev zamenljivih poštних storitev preko omrežja Pošte Slovenije leta 2011 in 2012



9. Tokovi prenosa poštних pošilk

Tokovi prenosa poštних pošilk se pri Pošti Slovenije enakovredno gibljejo med poslovnimi uporabniki¹¹ (48 %) in med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelji in fizičnimi osebami kot naslovniki¹² (48 %). Izredno majhni so deleži tokov med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi subjekti kot naslovniki¹³ (3 %) ter med zgolj fizičnimi osebami¹⁴ (1 %). Podobni deleži so zabeleženi skozi vsa leta raziskav.

Pri ostalih izvajalcih poštних storitev je slika tokov podobna kot pri Pošti Slovenije, saj je delež tokov prenosa med poslovnimi osebami (49,3 %) in delež tokov prenosa med poslovnimi osebami kot pošiljatelji ter fizičnimi osebami kot prejemniki (49,1 %) skoraj identičen. V primerjavi z letom 2011 se je zmanjšal delež tokov med poslovnimi uporabniki in povečal delež tokov med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelji in fizičnimi osebami kot prejemniki.

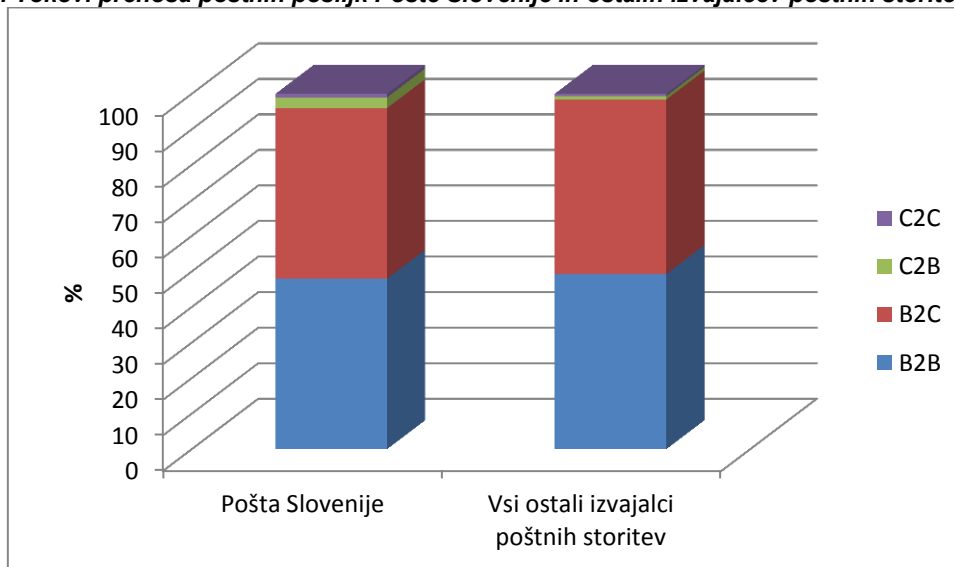
¹¹ B2B

¹² B2C

¹³ C2B

¹⁴ C2C

Slika 38: Tokovi prenosa poštних pošiljk Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštних storitev v I. 2012

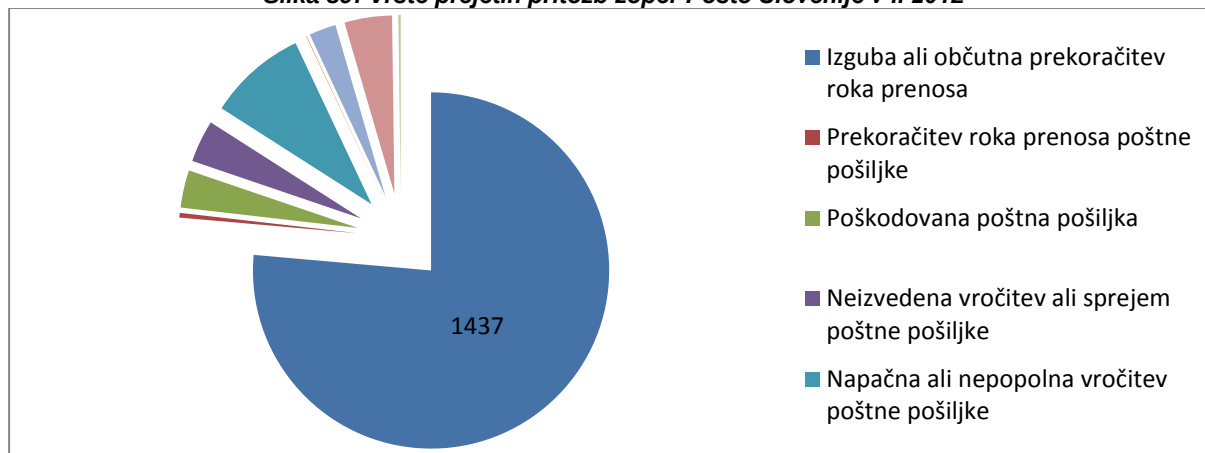


10. Pritožbe

V skladu z veljavno zakonodajo¹⁵ je Pošta Slovenije kot izvajalec univerzalne poštne storitve s 1. marcem 2007 pričela s centralnim vodenjem in obravnavanjem pritožb in odškodninskih postopkov glede na zahteve standarda kakovosti poštних storitev SIST EN 14012:2004 in v letu 2009 prvič prikazala uradne podatke o pritožbah, reklamacijah in odškodninskih postopkih iz naslova izvajanja univerzalne poštne storitve. Spodaj prikazane primerjave in izračuni se nanašajo le na pritožbe v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve.

V letu 2012 je bilo zoper Pošto Slovenije, iz naslova izvajanja univerzalne poštne storitve, vloženih 1.889 pritožb oz. reklamacij, največ zaradi izgube ali občutne prekoračitve roka prenosa, in sicer kar 76 % (slika 39). Večina pritožb (90 %) je bila povezanih z notranjim poštnim prometom.

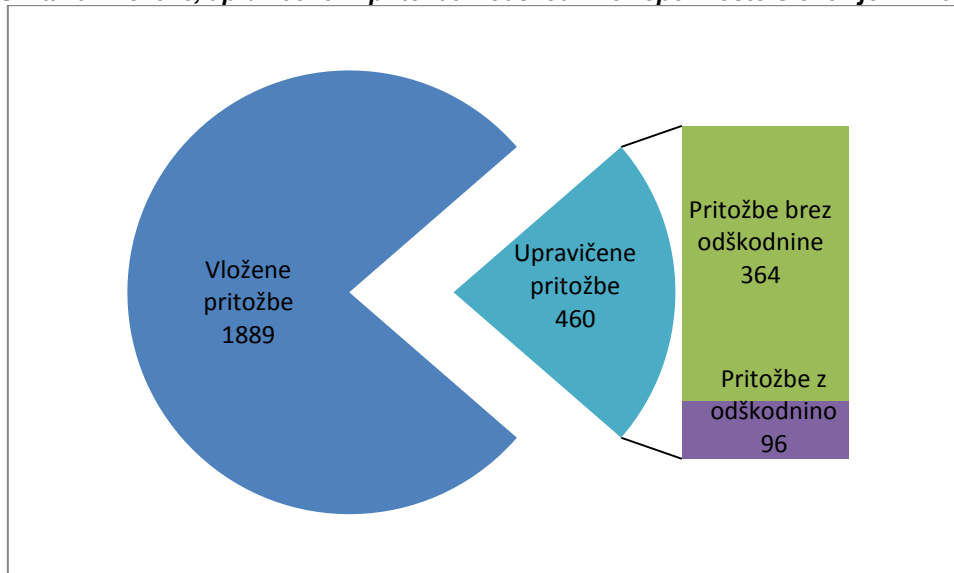
Slika 39: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije v I. 2012



¹⁵ 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).

Od vseh vloženih pritožb jih je bilo dobrih 24 % upravičenih (slika 40), od le-teh pa se je 96-tim postopek obravnave zaključil z izplačilom odškodnine (v skoraj 90 % zaradi prekoračitve roka prenosa).

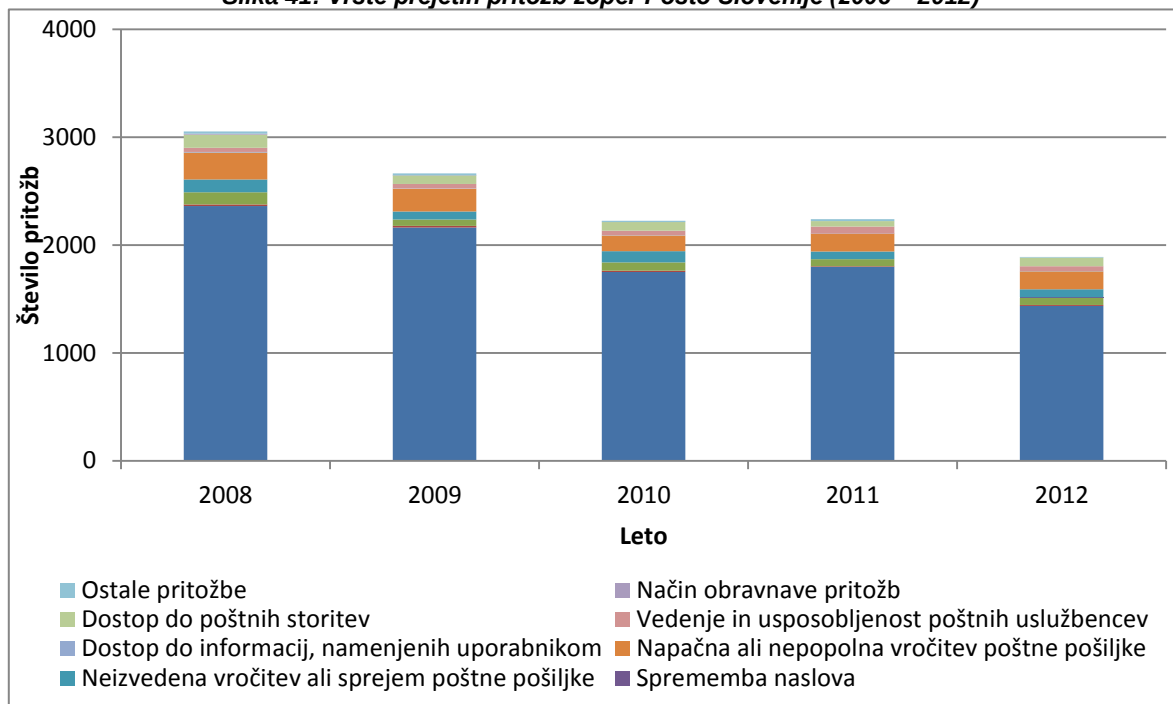
Slika 40: Vložene, upravičene in pritožbe z odškodnino zoper Pošto Slovenije v I. 2012



Povprečen čas, potreben za izdajo končnega poročila o postopku obravnave vseh vrst pritožb je bil 6,80 dneva, za izplačilo odškodnine, ki se šteje od dne, ko je bila pritožba sprejeta, pa 36,19 dni.

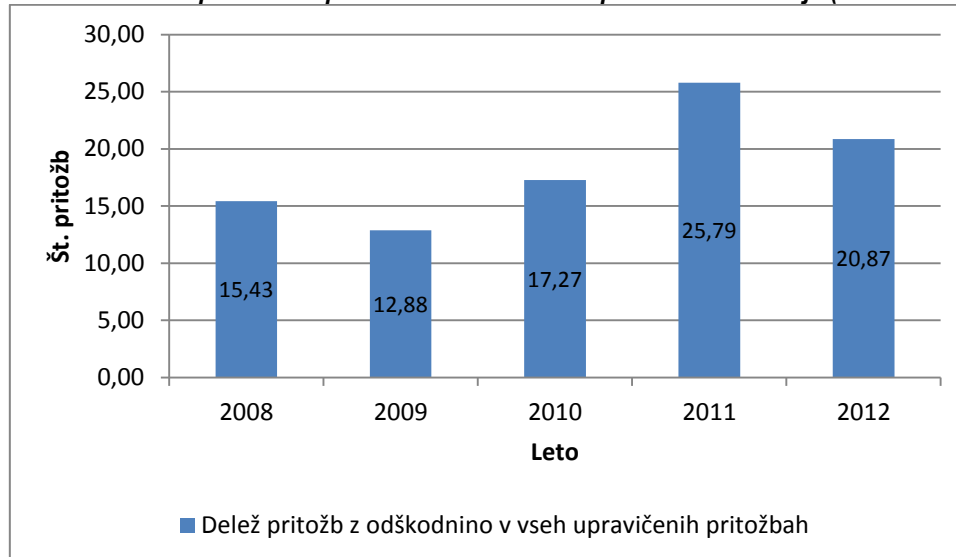
Število prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije, glede izvajanja univerzalne poštne storitve, vseskozi upada. V letu 2009 se je v primerjavi z letom 2008 zmanjšalo za skoraj 22 %, v letu 2010 še za dobrih 16 % (slika 41), v letu 2012 pa je bilo v primerjavi z letom 2011 ravno tako cca. 16 % pritožb manj. Glede na samo vrsto pritožb pa je razmerje v vseh letih primerjave podobno.

Slika 41: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije (2008 – 2012)



Delež pritožb z odškodnino v celoti vseh upravičenih pritožb se je v zadnjem petletnem obdobju občutno spreminjal (slika 42).

Slika 42: Delež upravičenih pritožb z odškodnino zoper Pošto Slovenije (2008 – 2012)



Delež pritožb, prejetih v notranjem in mednarodnem poštnem prometu Pošte Slovenije, glede na skupno število prenesenih pisemskih in paketnih pošilk, je v zadnjih treh letih podoben. Vidna je le porast prejetih pritožb iz naslova prenosa paketov v mednarodnem poštnem prometu v zadnjih dveh letih.

Slika 43: Deleži pritožb glede na skupno število prenesenih pošilk v obdobju 2009 – 2012 (v %)

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

V letu 2011 je povprečen čas, potreben za izdajo končnega poročila o postopku obravnave vseh vrst pritožb znašal 5,96 dneva, v letu 2012 se je zvišal za 0,84 dneva, kar pomeni, da je povprečni čas potreben za izdajo končnega poročila o postopku obravnave vseh pritožb leta 2012 znašal 6,80 dneva.

Povprečen čas za izplačilo odškodnine se je v letu 2012 v primerjavi z letom 2011 povečal za 2 dni in je znašal 19 dni.

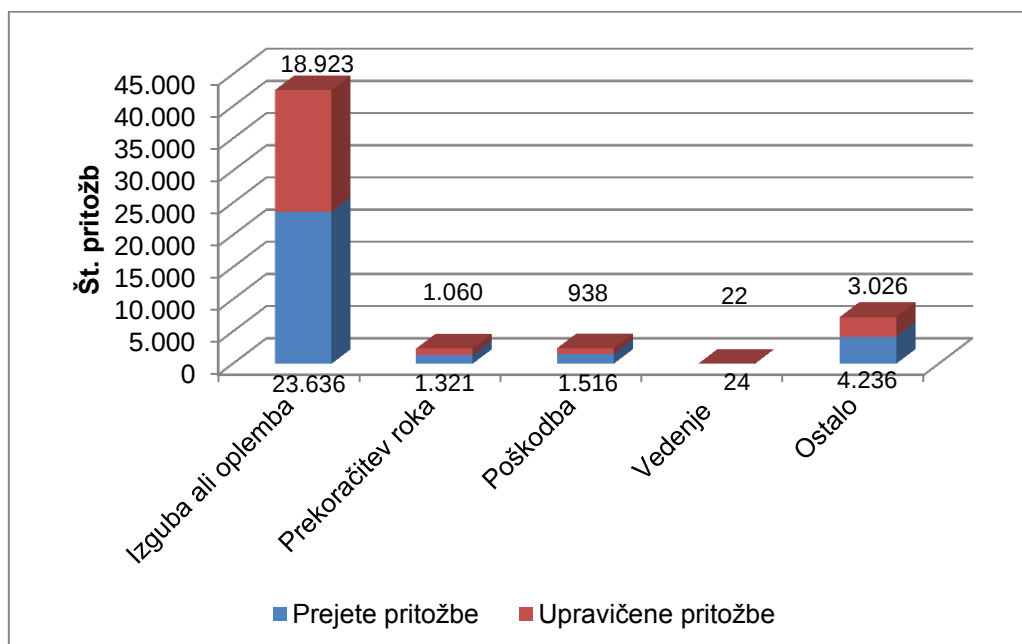
V skladu z določbami ZPSto-2 je dolžan izvajalec univerzalne storitve voditi evidenco s podatki o številu ugovorov in načinu njihove obravnave le za poštne storitve, ki so del univerzalne storitve zato ta analiza ne vsebuje podatkov o ugovorih zoper ostale poštne storitve, ki jih izvaja Pošta Slovenije.

V primeru ostalih izvajalcev poštne storitve je slika glede prejetih in upravičenih pritožb drugačna kot v primeru Pošte Slovenije pri izvajanju univerzalne poštne storitve, saj je znašal v letu 2012 delež upravičenih pritožb glede na skupno število vseh vloženih pritožb zoper ravnanje izvajalcev kar 78 %. To pomeni 8 % povečanje v primerjavi z letom 2011 ter kar 48 % povečanje v primerjavi z letom 2010.

Razdelitev prejetih in upravičenih pritožb glede na vrsto pritožb je prikazana na sliki 44 iz katere je razvidno, da je največ pritožb vloženih zaradi izgube ali oplembe pošiljke. Delež le teh, v celoti prejetih pritožb, znaša skoraj 77 %. Od preostalih kategorij pritožb je zaznavna le še splošna kategorija vzrokov, v katero so zajeti razlogi, ki niso bili ponujeni v okviru vprašalnika in znaša skoraj 14 %. Glede količine prejetih pritožb je potrebno poudariti, da se je količina le-teh, v primerjavi z letom 2011, povečala za skoraj 600 %. Razlog povečanja je v začetku postopka spremljanja in vodenja evidenc pritožb s strani enega izmed izvajalcev, ki je v letu 2012 je zabeleži kar 85 % delež vseh prejetih pritožb.

Med navedenimi ostalimi izvajalci poštne storitve ni bilo upoštevanih izvajalcev zamenljivih poštne storitve, saj zoper njih v letu 2012 ni bilo vloženih pritožb.

Slika 44: Št. prejetih in upravičenih pritožb (glede na vrsto pritožbe) zoper ravnanje ostalih izvajalcev poštarnih storitev v l. 2012



11. Kakovost

V letu 2012 je sedem (7) izvajalcev poštarnih storitev v svojem poslovanju vključevalo vse bistvene elemente kakovosti: sledenje, merjenje rokov prenosa, zavarovanje in standarde kakovosti storitev, kar je eden manj kot leta 2011.

Merjenje rokov prenosa poštarnih pošilk je v letu 2012 zagotavljalo enajst izvajalcev (11), zavarovanje pošilk deset (10) izvajalcev, eden manj pa tudi sledenje.

Potrebno je poudariti, da razen MAKSMAIL-a, ki meri kakovost prenosa poštarnih pošilk, nihče izmed preostalih izvajalcev zamenljivih poštarnih storitev v svojem poslovanju ne vključuje nobenega izmed bistvenih elementov kakovosti.

Slika 45: Kakovost poštnih storitev v Sloveniji v l. 2012

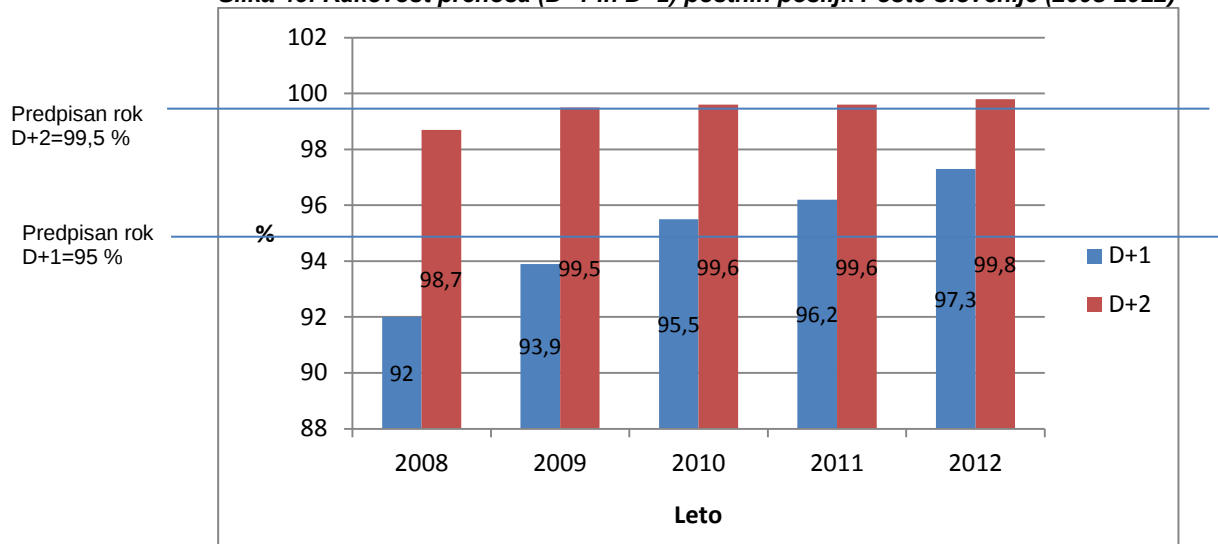
2012	Sledenje	Merjenje rokov	Zavarovanje	Standardi
ADI LAMPRET	DA	DA	DA	NE
BUSINESS EXPRESS	DA	DA	DA	DA
CITY EXPRESS	DA	DA	DA	DA
DHL Ekspres (Slovenija)	DA	DA	DA	DA
DOORTODOOR	NE	DA	DA	NE
DPD	DA	DA	DA	NE
GENERAL LOGISTICS SYSTEMS	DA	DA	DA	DA
IZBERI	NE	NE	NE	NE
TNT Express Worldwide	DA	DA	DA	DA
UPS Adria (S) Ekspres	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	NE	DA	NE	NE
Pošta Slovenije	DA	DA	DA	DA

S 1. januarjem 2006 je Pošta Slovenije, glede na zahteve standarda SIST EN 13850:2004 (v nadaljevanju: standard), pričela z merjenjem kakovosti prenosa poštnih pošilk korespondence v notranjem poštnem prometu. Revidirani rezultati merjenja za leto 2012 so sledeči:

- v enem delovnem dnevu od dneva oddaje (D+1) je bilo prenesenih 97,3 % pošilk korespondence,
- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D+2) je bilo prenesenih 99,8 % pošilk korespondence in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D+3) je bilo prenesenih 100 % pošilk korespondence.

Kakovost prenosa poštnih pošilk korespondence v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije v obdobju od leta 2008 do 2012 je prikazana na spodnji sliki.

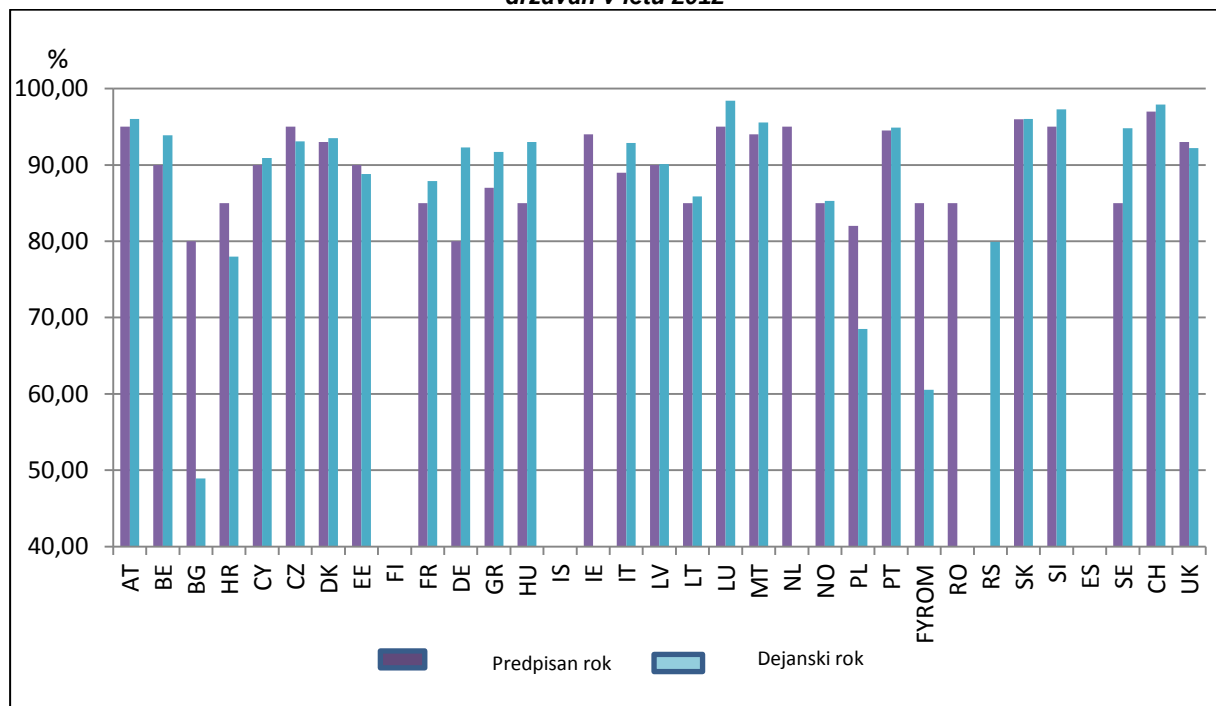
Slika 46: Kakovost prenosa (D+1 in D+2) poštnih pošiljk Pošte Slovenije (2008-2012)



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

Mednarodna primerjava uvršča Slovenijo, glede na dosežene dejanske rezultate prenosa poštnih pošiljk korespondence med 19 evropskih držav, ki so dosegle predpisan rok prenosa.

Slika 47: Predpisani in dejanski roki prenosa poštnih pošiljk korespondence v roku D+1 v 30. evropskih državah v letu 2012



Poleg kakovosti prenosa pisemskih pošilk pa je Pošta Slovenije zakonsko¹⁶ zavezana tudi k merjenju kakovosti prenosa poštnih paketov v notranjem poštnem prometu, in sicer glede na zahteve tehničnega poročila SIST-TP CEN/TR 15472:2007¹⁷. 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 2012 so bili sledeči:

- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D + 2) je bilo prenesenih 99,9 % poštnih paketov in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D + 3) je bilo prenesenih 99,9 % poštnih paketov.

¹⁶ Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št 47/2010)

¹⁷ Merjenje časa prenosa paketov z uporabo sistema sledenja "track and trace" (Measurement of transit times for parcels by the use of a track and trace system).

Zaključek

Ena izmed nalog Agencije je spremljanje razvoja na področju poštne dejavnosti in pridobivanje informacij s strani izvajalcev poštних storitev, ki jih na letnem nivoju prikaže v obliki analize trga poštних storitev. Analizo izvede na podlagi podatkov, ki jih s pomočjo vprašalnikov pridobi od izvajalcev poštних storitev v Republiki Sloveniji.

V letu 2012 je bila odzivnost anketiranih podjetij 90 %. Podatki, ki se nanašajo na finančne rezultate in število prenesenih poštних pošilk, pridobljeni v okviru raziskave o trgu poštних storitev v letu 2012, so prikazani v agregatni obliki, saj je nekaj izvajalcev poštних storitev omenjene podatke označilo kot poslovno skrivnost. Agencija je nekatere podatke v ostalih poglavjih pridobila iz javno dostopnih virov. Za razjasnitev določenih odgovorov pa je kontaktirala izvajalce tudi preko telefona.

Trg poštних storitev si je v letu 2012 delilo 16 izvajalcev, poštних storitev, kar predstavlja isto število kakor v predhodnem letu. Med njimi je izvajanje zamenljivih poštних storitev opravljalo pet (5) podjetij, ki so tudi podpisala pogodbo za dostop do poštne infrastrukture ali storitev iz nabora univerzalne poštne storitve. V registru so bili vpisani še trije (3) izvajalci poštних storitev, ki pa v letu 2012 niso izvajali nobenih poštних storitev.

Primerjava rezultatov analize poslovanja izvajalcev poštних storitev v letu 2012 z letom 2011, kaže naslednje ugotovitve:

- Celoletno nedelovanje enega izvajalca zamenljivih poštних storitev (DIMNIKARSTVO DOVRTEL d.o.o., str. 4).
- Dva izvajalca poštних storitev v stečajnem postopku (SPEED IN d.o.o. ter EKSPRESNA DOSTAVA d.o.o., stran 4)
- Povečanje na trgu delujočih izvajalcev zamenljivih poštних storitev, ki so podpisali pogodbo za dostop do omrežja Pošte Slovenije za enega izvajalca (INFORMATIKA d.d., str. 5).
- Padec prihodkov izvajalcev poštних storitev iz naslova izvajanja poštne dejavnosti (str. 6).
- Padec števila zaposlenih v poštni dejavnosti (str. 8).
- Povečanje števila vseh premičnih delovnih sredstev razen najlažjih oblik transporta (koles z motorjem in koles) s strani Pošte Slovenije (str. 10).
- Začetek projekta reorganizacije in optimizacije poštne mreže Pošte Slovenije s preoblikovanjem in začetkom delovanja prvih treh pogodbenih pošt (str. 11).
- Zmanjšanje števila nameščenih poštних nabiralnikov Pošte Slovenije (str. 12).
- Zmanjšanje števila nameščenih izpostavljenih predalčnikov Pošte Slovenije (str. 12).
- Povečanje števila poslovalnic in sortirnih centrov/skladišč izvajalcev poštних storitev, izvzemajoč Pošto Slovenije (str. 13).
- Povečanje števila lastnih in najetih motornih vozil izvajalcev poštних storitev, izvzemajoč Pošto Slovenije (str. 15).
- Zmanjšanje prihodkov iz naslova izvajanja poštних storitev pri vseh izvajalcih, vključno s Pošto Slovenije (str. 15).
- Občuten padec v prenosu pisemskih pošilk v notranjem in mednarodnem poštnem prometu Pošte Slovenije storitev v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve (str. 20).
- Občutno povečanje števila vseh prenesenih pošilk ostalih poštних storitev v notranjem in mednarodnem poštnem prometu s strani vseh ostalih izvajalcev poštних storitev izvzemajoč Pošto Slovenije (str. 22).

- Občutno znižanje deleža storitev »poslovni paket« Pošte Slovenije v primerjavi s KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštnih storitev v notranjem poštnem prometu (str. 27).
- Rahlo znižanje deleža storitev »poslovni paket« Pošte Slovenije v primerjavi s KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštnih storitev v mednarodnem poštnem prometu (str. 27).
- Rahlo znižanje deleža storitev »hitra pošta« Pošte Slovenije v primerjavi s KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštnih storitev v notranjem poštnem prometu (str. 28).
- Rahlo povečanje deleža storitev »hitra pošta« Pošte Slovenije v primerjavi s KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštnih storitev v mednarodnem poštnem prometu (str. 28).
- Občutno povečanje količine prenosa pisemskih pošilk s strani izvajalcev zamenljivih poštnih storitev v okviru storitev dostopa do omrežja Pošte Slovenije (str. 29).
- Uravnoteženje tokov prenosa poštnih pošilk glede na prejemnike in pošiljatelje (str. 29).
- Občuten upad števila pritožb zoper izvajanje univerzalne poštne storitve Pošte Slovenije (str. 31).
- Porast števila vloženih in upravičenih pritožb zoper izvajalce poštnih storitev, izvemajoč Pošto Slovenije, predvsem zaradi začetka postopka spremljanja in vodenja evidenc pritožb s strani enega izmed izvajalcev (str. 33).
- Dosežena predpisana kakovost prenosa poštnih pošilk korespondence in poštnih paketov v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije (str. 35-37).