



APEK

Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije

ANALIZA TRGA POŠTNIH STORITEV V REPUBLIKI SLOVENIJI V LETU 2005

Ljubljana, junij 2006

KAZALO VSEBINE

<i>Kazalo slik</i>	<i>3</i>
<i>Uvod</i>	<i>4</i>
<i>Stanje na trgu poštних storitev v Sloveniji v letu 2005</i>	<i>5</i>
<i>1. Podatki o zaposlenih</i>	<i>7</i>
<i>2. Omrežje</i>	<i>9</i>
2.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve - Pošta Slovenije	9
2.2. Izvajalci poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom	10
<i>3. Finančni rezultati</i>	<i>13</i>
<i>4. Število pošilk</i>	<i>15</i>
4.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve - Pošta Slovenije	15
4.2. Izvajalci poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom	16
4.3. Primerjava izbranih storitev Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom	17
<i>5. Tokovi prenosa poštних pošilk</i>	<i>20</i>
<i>6. Pritožbe</i>	<i>21</i>
<i>7. Kakovost prenosa poštних pošilk</i>	<i>22</i>
<i>Zaključek</i>	<i>23</i>

Kazalo slik

Slika 1: Delež prihodkov izvajalcev poštne storitve glede na prihodek vseh podjetij v RS.....	5
Slika 2: Delež prihodkov izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom glede na prihodek izvajalca univerzalne poštne storitve	6
Slika 3: Delež prihodkov izvajalcev poštne storitve v izbrani gospodarski dejavnosti	6
Slika 4: Delež zaposlenih pri izvajalcih poštne storitve glede na št. vseh zaposlenih v RS v letu 2005.....	7
Slika 5: Št. zaposlenih za izvajanje poštne storitve pri izvajalcih poštne storitve z ugotovitvenim sklepom glede na št. zaposlenih pri izvajalcu univerzalne poštne storitve	7
Slika 6: Št. zaposlenih za izvajanje poštne storitve pri izvajalcih poštne storitve z ugotovitvenim sklepom v letu 2004 in 2005	8
Slika 7: Delež zaposlenih v poštne dejavnosti glede na zaposlene v izbrani dejavnosti	8
Slika 8: Št. premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije v letu 2004 in 2005	9
Slika 9: Št. nepremičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije v letu 2005	9
Slika 10: Št. poslovalnic izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom v letu 2004 in 2005	10
Slika 11: Št. sortirnih centrov in skladišč izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom v letu 2005.....	11
Slika 12: Delež lastnih in najetih motornih vozil izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom v letu 2005	11
Slika 13: Št. premičnih delovnih sredstev izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom v letu 2005.....	12
Slika 14: Primerjava prihodkov iz poštne dejavnosti v obdobju od leta 2004 do leta 2005	13
Slika 15: Primerjava učinkovitosti poslovanja v obdobju od leta 2004 do leta 2005	14
Slika 16: Delež pošilk v okviru univerzalne poštne storitve v letu 2005.....	15
Slika 17: Deleži najpomembnejših drugih poštne storitve Pošte Slovenije v letu 2005.....	15
Slika 18: Notranji in mednarodni poštne promet – storitev KEP dokumenti in KEP paketi v letu 2005	16
Slika 19: Deleži izvajalcev v prenosu KEP dokumentov v notranjem poštne prometu v letu 2005	17
Slika 20: Deleži izvajalcev v prenosu KEP paketov v notranjem poštne prometu v letu 2005	17
Slika 21: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom v notranjem poštne prometu v letu 2005.....	18
Slika 22: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom v notranjem poštne prometu v letu 2005.....	18
Slika 23: Deleži v prenosu paketov v mednarodnem poštne prometu v prispetju Pošte Slovenije in izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom v letu 2005	19
Slika 24: Tokovi prenosa poštne pošilk izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom in Pošte Slovenije v letu 2005	20
Slika 25: Št. prejetih in upravičenih pritožb izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom	21
Slika 26: Kakovost prenosa poštne pošilk v letu 2005.....	22

Uvod

Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) je neodvisni organ, ki ureja in nadzira trg poštnih storitev. V skladu s pristojnostmi, določenimi s 5. točko prvega odstavka 41. člena Zakona o poštnih storitvah (Ur. l. RS, št. 102/04 – uradno prečiščeno besedilo) je Agencija pripravila vprašalnik, z namenom analizirati trg poštnih storitev v Republiki Sloveniji (v nadaljevanju: Slovenija) v letu 2005 in obenem pridobljene podatke primerjati z rezultati Analize trga poštnih storitev v letu 2004.

Analiza je bila izvedena na podlagi podatkov, ki smo jih pridobili s pomočjo vprašalnikov od izvajalcev poštnih storitev v Sloveniji in javno dostopnih podatkov. Vprašalnik smo posredovali na naslove podjetij, ki smo jih v letu 2005 vodili v Uradni evidenci izvajalcev poštnih storitev¹:

- ACK d.d.
- BUSINESS EXPRESS d.o.o.
- CITY EXPRESS d.o.o.
- DHL Express (Slovenija) d.o.o.
- DOOR-TO-DOOR d.o.o.
- DPD d.o.o.
- GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d.o.o.
- INTEREUROPA d.d.
- POŠTA SLOVENIJE d.o.o.
- SPEED d.o.o.
- Trimček, kurirska služba Ivan Primožič s.p.

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

Cilj analize je bil pripraviti celovit prikaz trga poštnih storitev v Sloveniji v letu 2005, in sicer s pomočjo sklopov vprašanj, odgovori na katere naj bi prikazali sliko stanja na trgu poštnih storitev v Sloveniji.

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

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

Pri izdelavi vprašalnika in pri končnih rezultatih analize smo naleteli na določene omejitve.

Izvajalcu univerzalne poštne storitve – Pošti Slovenije d.o.o. smo posredovali nekoliko spremenjen vprašalnik, in sicer v delih, ki se nanašata na omrežje in število pošilk. Pošta Slovenije pri svojem delu uporablja drugačna delovna sredstva, pa tudi njen obseg poštnih storitev je bistveno drugačen od ostalih izvajalcev poštnih storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom. Edina mogoča primerjava se je pokazala pri storitvah »poslovni

¹ Gre za administrativno zbirko podatkov, ki jo Agencija vodi v skladu s 44. členom Zakona o poštnih storitvah.

paket« in »hitra pošta« Pošte Slovenije s KEP storitvami prenosa paketov in dokumentov ostalih izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom. Pridobljeni rezultati so tako prikazali ločeno v posebnem poglavju.

Pri končnih rezultatih analize oziroma pri prikazu števila pošilk izvajalcev poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom je bilo potrebno del rezultatov prikazati v agregatni obliki, saj je eno izmed podjetij te podatke označilo kot poslovno skrivnost.

Izvajalce poštних storitev smo tudi pozvali, da nam z izpolnjenim vprašalnikom posredujejo javno objavljen cenik poštних storitev za leto 2005, iz katerega bi lahko razbrali cene njihovih storitev v omenjenem letu. Iz priloženih cenikov žal ni bilo mogoče izdelati realne in verodostojne primerjave, saj se kakovost izvedene storitve med posameznimi podjetji bistveno razlikuje.

Stanje na trgu poštних storitev v Sloveniji v letu 2005

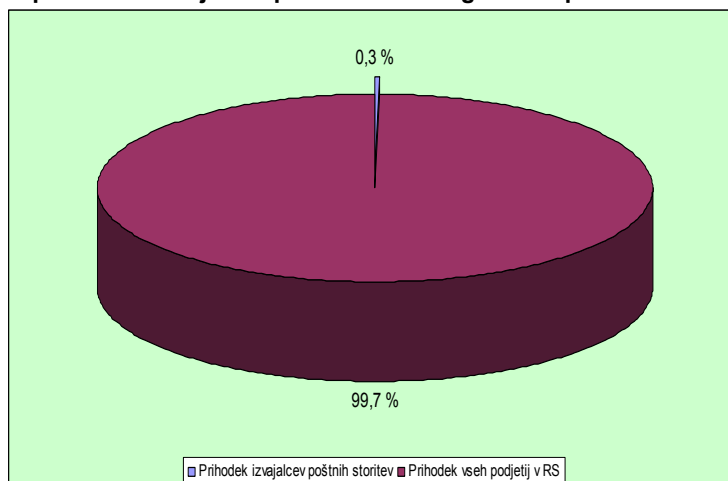
V Poslovnem registru Republike Slovenije je bilo na dan 31.12.2005 vpisanih 48.896 gospodarskih družb².

Podatke iz letnih poročil za leto 2005 je Agenciji za javnopravne evidence in storitve (v nadaljevanju: AJPES) predložilo 43.711 gospodarskih družb³. Te so v letu 2005 ustvarile 14.424.677 milijonov tolarjev prihodka, kar je približno 9 % več kot leta 2004.

Izvajalci poštних storitev so ustvarili 41.387.685.000 tolarjev prihodkov iz naslova izvajanja poštne dejavnosti, kar je za 7 % več kot leta 2004.

Na ravni celotnih prihodkov v Sloveniji v letu 2005 predstavlja delež prihodkov iz poštne dejavnosti 0,3 % (slika 1), kar je približno enako kot leto poprej.

Slika 1: Delež prihodkov izvajalcev poštних storitev glede na prihodek vseh podjetij v RS

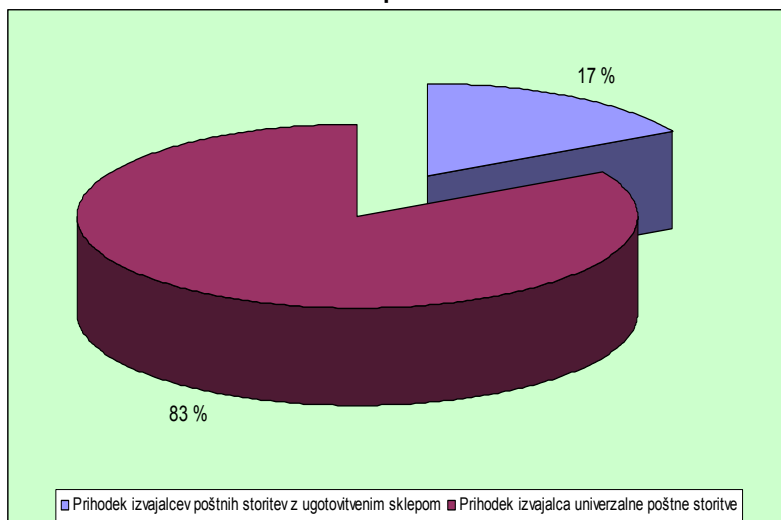


² Vir: AJPES: Podatki o številu poslovnih subjektov, vpisanih v Poslovnem registru Slovenije na dan 31.12.2005.

³ Vir: AJPES: Informacija o poslovanju gospodarskih družb v RS v l. 2005.

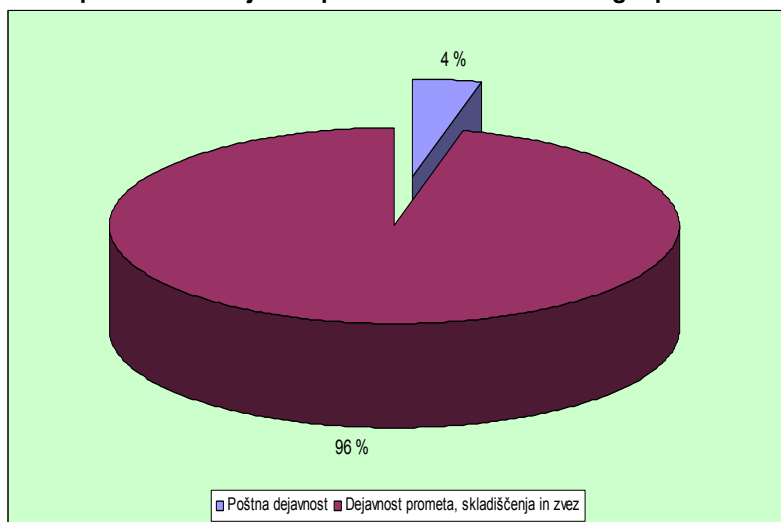
V vsoti prihodkov vseh izvajalcev poštnih storitev predstavlja največji delež prihodek izvajalca univerzalne poštne storitve - Pošte Slovenije (slika 2), ki se je v primerjavi z letom 2004 povečal za približno 2 %.

Slika 2: Delež prihodkov izvajalcev poštnih storitev z ugotovljenim sklepom glede na prihodek izvajalca univerzalne poštne storitve



Delež poštne dejavnosti v okviru dejavnosti prometa, skladiščenja in zvez⁴ je 4 % (slika 3) in je v primerjavi z letom 2004 nižji za skoraj 2 %.

Slika 3: Delež prihodkov izvajalcev poštnih storitev v izbrani gospodarski dejavnosti

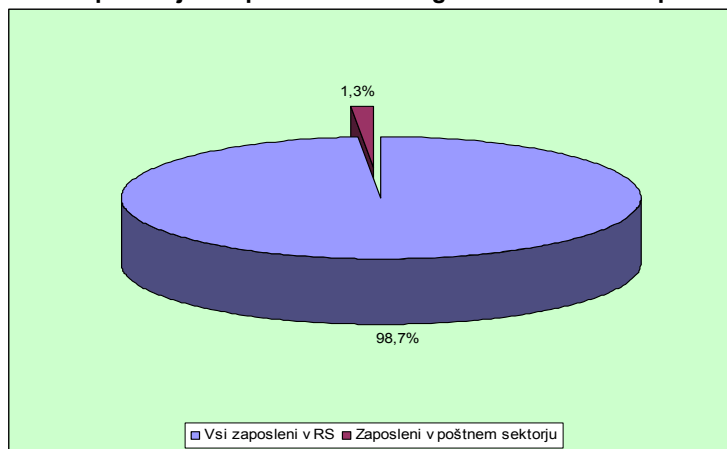


⁴ Vir: Standardna klasifikacija dejavnosti; Šifra kategorije: I

1. Podatki o zaposlenih

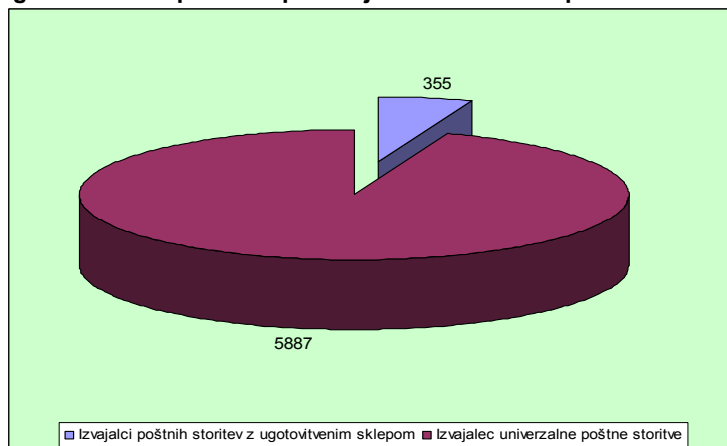
V Sloveniji je poštni sektor, na dan 31.12.2005, za izvajanje izključno poštних storitev, zaposloval 6.242 oseb, kar predstavlja približno 1,3 % zaposlenih v državi (slika 4). Največji delež zaposlenih v poštni dejavnosti ima Pošta Slovenije, kjer je za izvajanje poštних storitev zaposlenih 5.887 oseb⁵. Pošta Slovenije je v letu 2005 poleg redno zaposlenih zaposlovala tudi večje število študentov, ki so delo opravljali preko študentskih servisov. V letu 2006 načrtuje Pošta Slovenije 3,5 % povečanje števila redno zaposlenih, prav tako pa tudi enak odstotek rasti zaposlovanja študentov.

Slika 4: Delež zaposlenih pri izvajalcih poštних storitev glede na št. vseh zaposlenih v RS v letu 2005



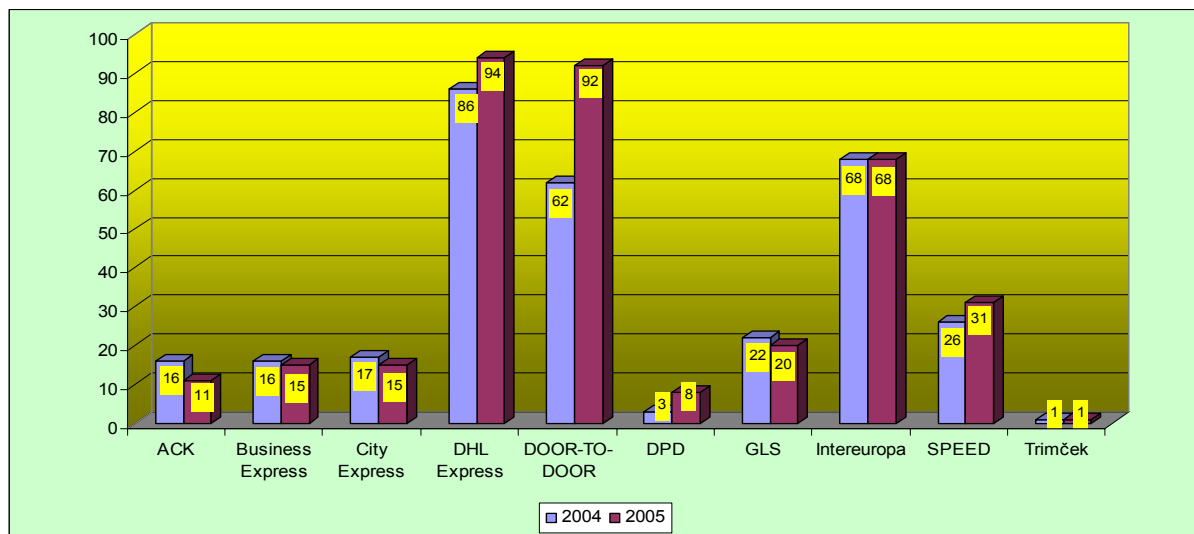
Delež ostalih izvajalcev poštних storitev je v primerjavi s Pošto Slovenije na področju zaposlovanja približno 6 % (slika 5). Pri tem podjetji DHL Express in DOOR-TO-DOOR skupaj zaposlujeta več oseb za izvajanje poštних storitev, kot vsi ostali izvajalci poštних storitev z ugotovitvenim sklepom skupaj (slika 6). Najmanjše število zaposlenih zasledimo pri podjetju Trimček, ki zaposluje zgolj eno osebo.

Slika 5: Št. zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri izvajalcih poštних storitev z ugotovitvenim sklepom glede na št. zaposlenih pri izvajalcu univerzalne poštne storitve



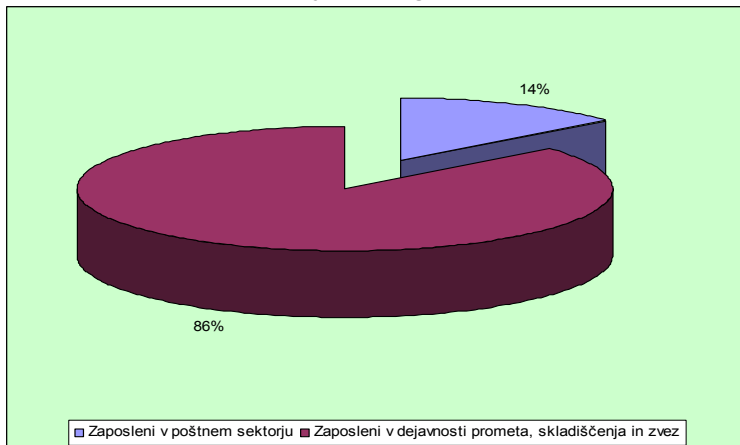
⁵ Skupno število vseh zaposlenih pri Pošti Slovenije je 6.516.

Slika 6: Št. zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri izvajalcih poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v letu 2004 in 2005



Število zaposlenih v podjetjih s pridobljenim ugotovitvenim sklepom se je v letu 2005, glede na leto 2004, povečalo za nekaj manj kot 12 %. Tudi pri Pošti Slovenije se je v istem obdobju število zaposlenih povečalo za 0,8 %. Največji porast v številu zaposlenih in sicer kar za 67 % je zaslediti pri podjetju DOOR-TO-DOOR.

Slika 7: Delež zaposlenih v poštni dejavnosti glede na zaposlene v izbrani dejavnosti



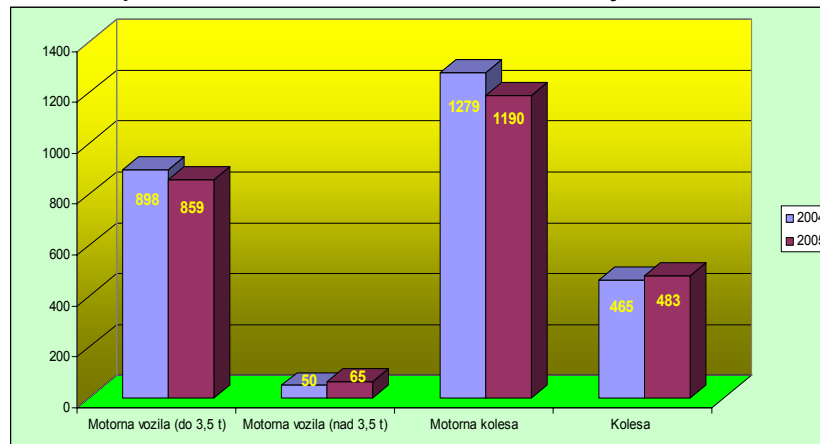
Delež zaposlenih v poštni dejavnosti je, glede na zaposlene v dejavnosti prometa, zvez in skladiščenja 14 % (slika 7) in je v primerjavi z letom 2004 nižji za 1 %.

2. Omrežje

2.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve - Pošta Slovenije

Pošta Slovenije je v letu 2005, v primerjavi z letom 2004, povečala število koles in motornih vozil s skupno nosilnostjo nad 3,5 t ter hkrati zmanjšala število motornih koles in motornih vozil s skupno nosilnostjo do 3,5 t (slika 8).

Slika 8: Št. premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije v letu 2004 in 2005

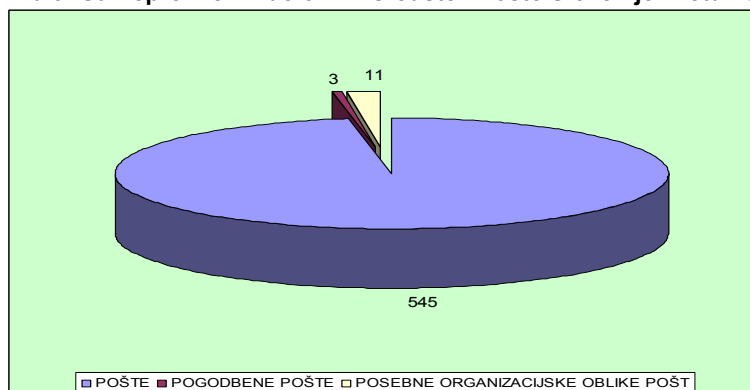


Število nepremičnih delovnih sredstev oziroma kontaktnih točk Pošte Slovenije je nemogoče primerjati s številom poslovalnic ter sortirnih centrov in skladišč ostalih izvajalcev poštne storitve, saj je razdelitev pri Pošti Slovenije vezana na izpolnitev zahtev iz 2. člena Pravilnika o kakovosti in načinu izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 80/03, 118/04 in 37/06), kjer je zapisano, da je kontaktna točka, ki je namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštne storitve, lahko organizirana kot:

- pošta,
- pogodbeni pošta ali
- posebna organizacijska oblika kontaktne točke (izpostavljeno okence, pismonoška postaja, premična pošta).

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

Slika 9: Št. nepremičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije v letu 2005



545 pošt vključuje 540 stalnih pošt, 2 sezonski in 3 začasne pošte. Tej številki je potrebno dodati še dva poštno logistična centra, in sicer v Ljubljani in v Mariboru.

Vse 3 pogodbene pošte so začasne pošte. V letu 2005 so bile tako ob posebnih priložnostih odprte začasne pošte: 4284 Triglav, 5234 Krnsko jezero in 6259 Snežnik.

11 posebnih organizacijskih oblik pošt vključuje 2 stalni izpostavljeni okenci in 9 stalnih premičnih pošt.

Medtem, ko je število pogodbenih pošt in posebnih organizacijskih oblik pošt ostalo enako kot leta 2004, se je število pošt v letu 2005 povečalo za 1 pošto (8102 Novo Mesto).

Poleg kontaktnih točk poseduje Pošta Slovenije v svojem poštnem omrežju še naslednje število naprav:

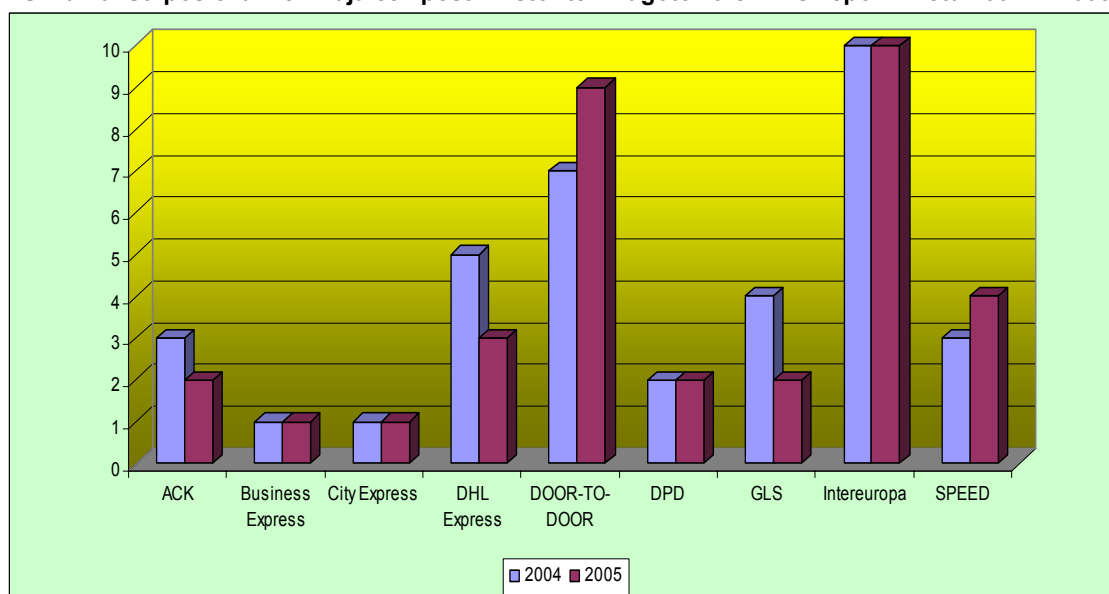
- Število poštних nabiralnikov..... 3.068
- Število izpostavljenih predalčnikov..... 6.133
- Število poštних predalov..... 16.503
- Število hišnih predalčnikov⁶

2.2. Izvajalci poštних storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom

Poslovalnice, skladišča in sortirnice imajo vsa podjetja z izjemo podjetja Trimček, ki ne poseduje ne poslovalnice in ne sortirnice ali skladišča. Podjetje CITY EXPRESS ima v lasti le poslovalnico.

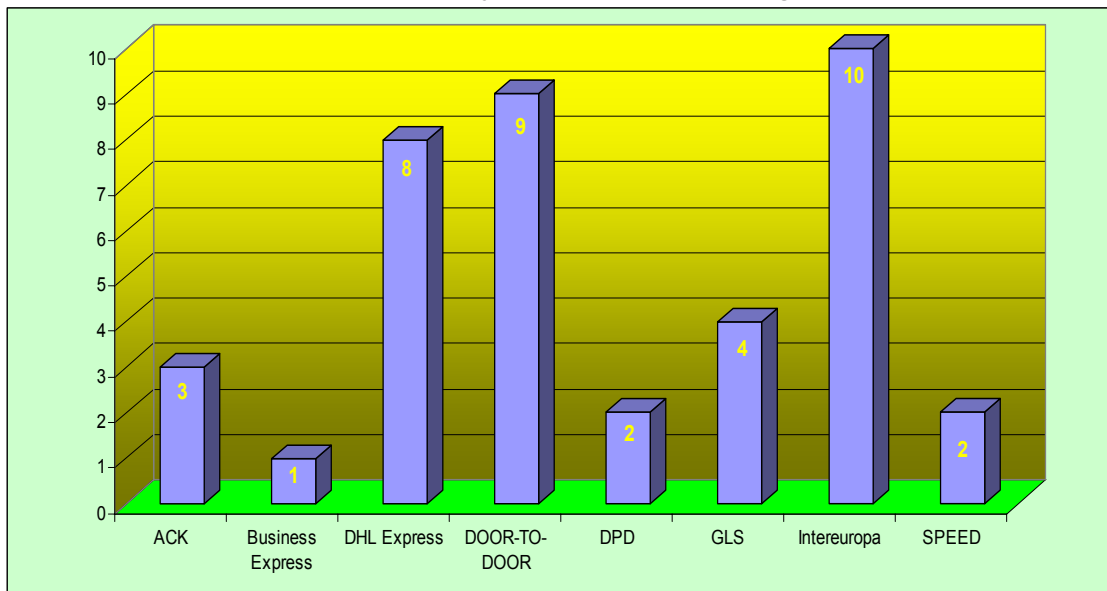
Če število poslovalnic, sortirnic in skladišč v letu 2005 primerjamo s podatki iz leta 2004 (slika 10 in 11) ugotovimo, da se je število poslovalnic izvajalcev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom zmanjšalo za 2 medtem, ko se je povečalo število sortirnih centrov in skladišč za 20.

Slika 10: Št. poslovalnic izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v letu 2004 in 2005



⁶ Iz dopisa Pošte Slovenije št. 1/10-3864/3-06/BU je razvidno, da je bilo junija leta 2005 v Sloveniji 693.771 gospodinjstev.

Slika 11: Št. sortirnih centrov in skladišč izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v letu 2005

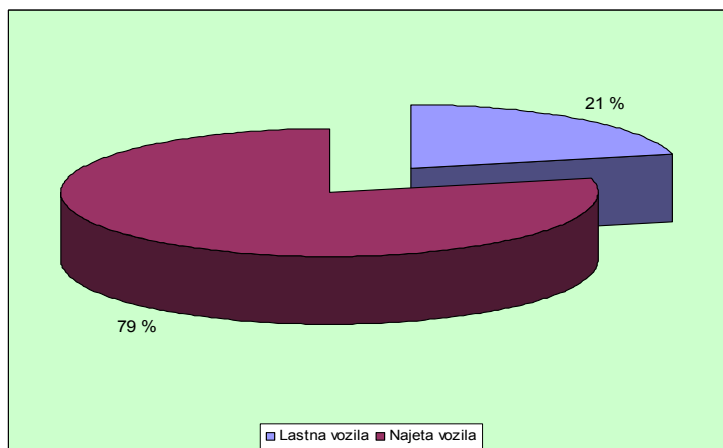


Potrebno je poudariti, da sortirne centre izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom ni mogoče primerjati s pošto logističnimi centroma Pošte Slovenije, saj le-ta delujeta na več kot 45.000 kvadratnih metrov površine. Hkrati pa je potrebno pridobljene podatke o številu nepremičnih delovnih sredstev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

Razmerje med najetimi in lastnimi motornimi vozili je močno v prid prvim, in sicer je delež najetih vozil kar 79 % (slika 12). Razlog temu je poslovni najem (leasing) ali poslovna politika posameznega izvajalca, da z najemom vozil zmanjša stroške poslovanja.

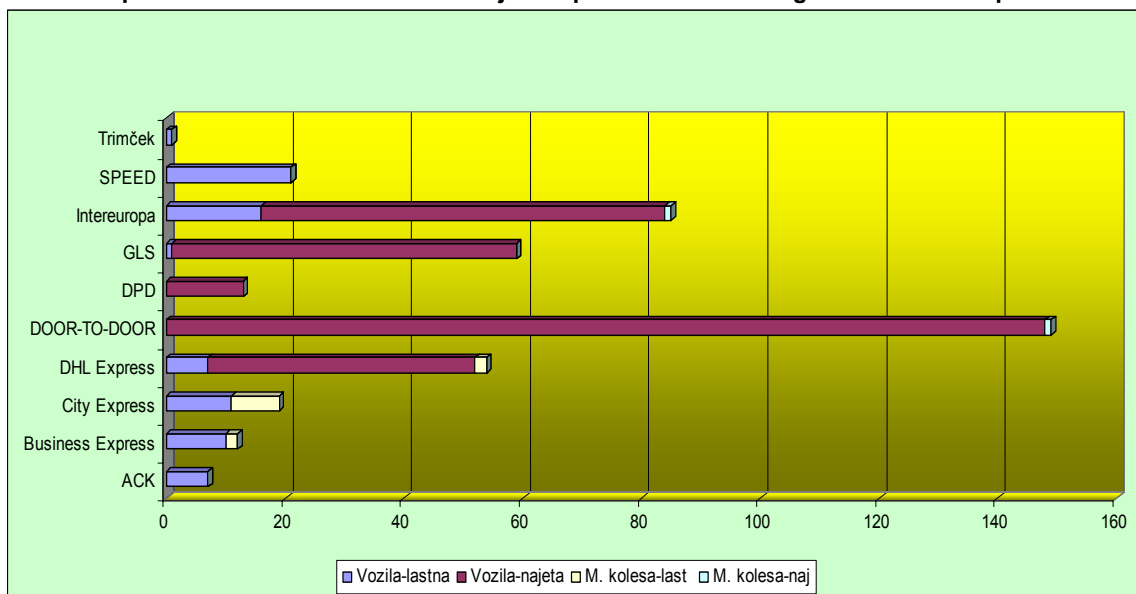
Podatkov ni mogoče primerjati s podatki iz leta 2004, saj tedaj več podjetij ni posredovalo podatkov ali pa so jih označili kot poslovno skrivnost. Primerjalna slika bi bila močno popačena.

Slika 12: Delež lastnih in najetih motornih vozil izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v letu 2005



Če si razmerje med najetimi in lastnimi premičnimi delovnimi sredstvi ogledamo v luči števila le-teh pri posameznemu izvajalcu poštne storitve (slika 13) ugotovimo, da imata podjetji DOOR-T-DOOR (148 motornih vozil in 1 motorno kolo) in DPD (13 motornih vozil) vsa premična delovna sredstva najeta. Blizu 100 % najemu je tudi podjetje GENERAL LOGISTICS SYSTEMS, saj ima le-ta ob 58 najetih motornih vozilih zgolj eno v svoji lasti. Podjetji SPEED (21 motornih vozil) in ACK (7 motornih vozil) imata nasprotno vsa motorna vozila v svoji lasti. Ostala podjetja uporabljajo tako lastna kot tudi najeta premična delovna sredstva.

Slika 13: Št. premičnih delovnih sredstev izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom v letu 2005



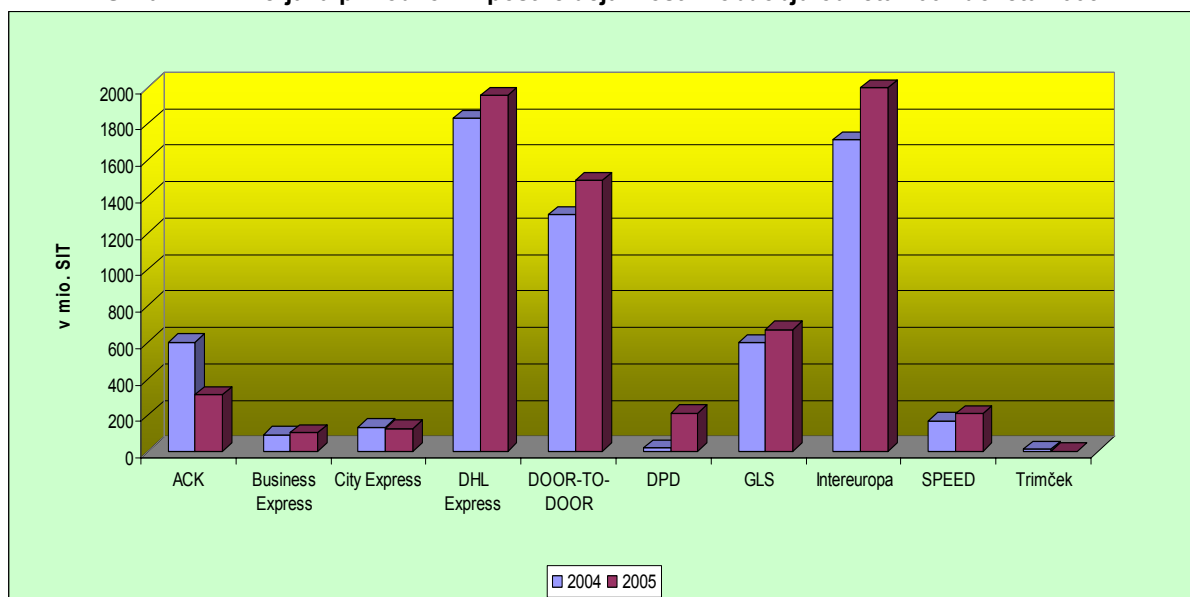
3. Finančni rezultati

Prihodki izvajalcev poštinih storitev so se v primerjavi z letom 2004 povečali za približno 7 %, kažejo pa še naprej vodilni položaj Pošte Slovenije v poštini dejavnosti, ki z 50 milijardami tolarjev ob približno 10 % rasti dosega 83 % delež (slika 2).

Prihodki Pošte Slovenije iz naslova izvajanja poštinih storitev so znašali dobrih 34 milijard tolarjev in so v primerjavi z letom 2004 višji za skoraj 7 %. Za investicije je Pošta Slovenije v letu 2005 namenila 3,6 milijarde tolarjev, največ za nepremičnine, transportna sredstva in informacijsko tehnologijo.

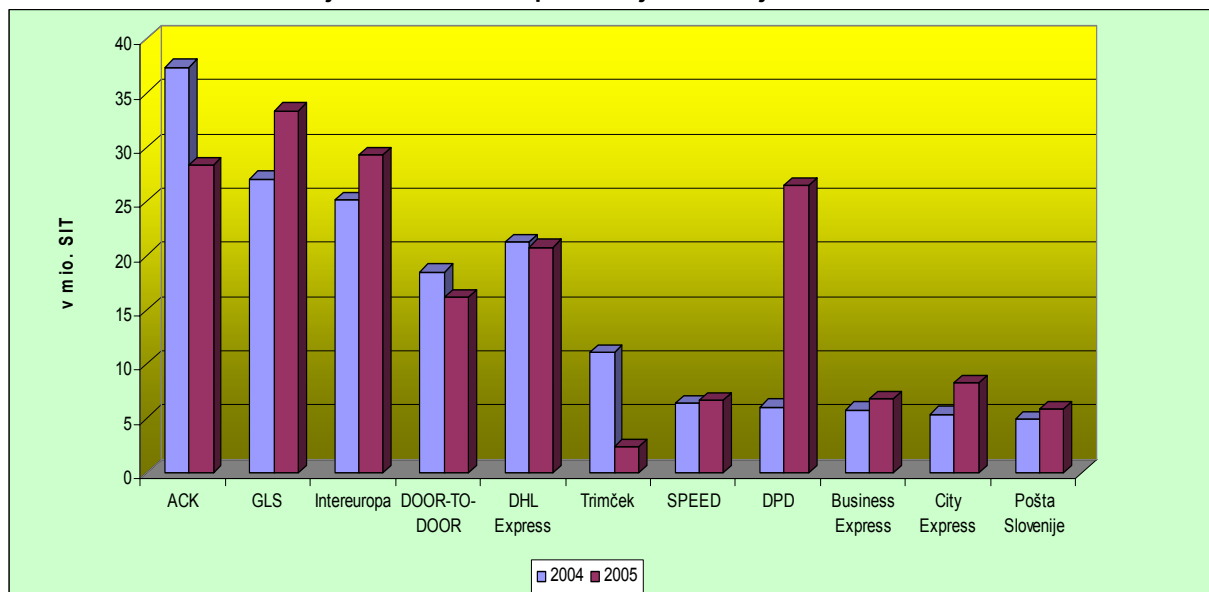
Če iz skupnih prihodkov vseh izvajalcev poštinih storitev izvajamo Pošto Slovenije ugotovimo, da v prihodkih iz naslova izvajanja poštinih storitev izstopata podjetji INTEREUROPA in DHL Express, sledi jima podjetje DOOR-TO-DOOR (slika 14). Če seštejemo prihodke vseh ostalih sedmih izvajalcev poštinih storitev ugotovimo, da vsota ne dosega povprečja prvih treh izvajalcev.

Slika 14: Primerjava prihodkov iz poštine dejavnosti v obdobju od leta 2004 do leta 2005



Učinkovitost poslovanja podjetja merimo s prihodki v poštini dejavnosti na zaposlenega za izvajanje poštine dejavnosti. Prvo mesto po učinkovitosti zaseda podjetje GENERAL LOGISTICS SYSTEMS s skoraj 35 mio tolarjev prihodkov na zaposlenega, kar je v primerjavi z letom prej skoraj 8 mio tolarjev več. Sledita podjetji DPD in ACK. Slednje je v letu 2004 zasedalo prvo mesto in sicer s 37,5 mio tolarjev na zaposlenega (slika 15).

Slika 15: Primerjava učinkovitosti poslovanja v obdobju od leta 2004 do leta 2005



Pri prihodkih iz poštne dejavnosti kot tudi pri učinkovitosti poslovanja s svojimi rezultati izstopata podjetji ACK in DPD. Razlog nižjih prihodkov in slabše učinkovitosti poslovanja podjetja ACK v letu 2005 je najverjetneje posledica prekinitve pogodbe s podjetjem TNT. Po drugi strani pa je verjetno razlog močnega povečanja prihodkov iz poštne dejavnosti in porasta učinkovitosti poslovanja podjetja DPD v tem, da je dejansko začel z izvajanjem poštnih storitev šele konec leta 2004. Pri podjetju Trimček je opaziti velik padec učinkovitosti poslovanja, ki je posledica manjšega obsega izvajanja poštnih storitev v letu 2005.

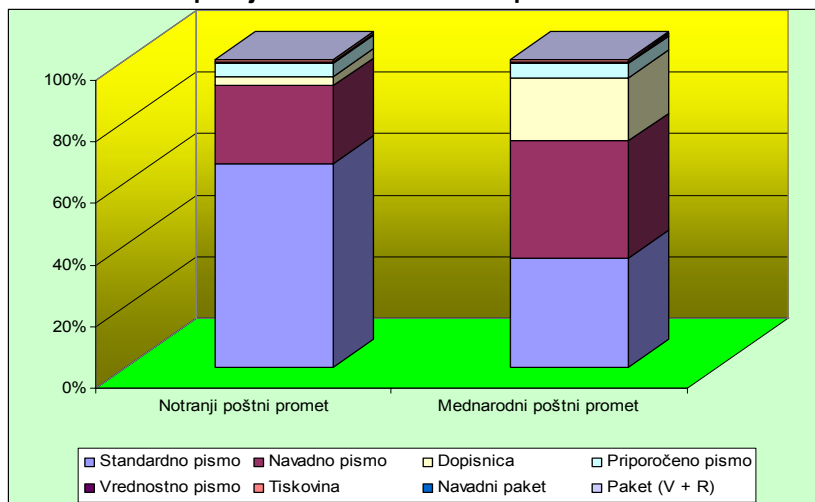
4. Število pošilk

4.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve - Pošta Slovenije

V okviru univerzalne poštne storitve predstavlja, v notranjem poštnem prometu, daleč največji delež prenos standardnega pisma (66,2 %) in navadnega pisma (25,2 %). Sledi prenos priporočenih pisem (4,5 %) in dopisnic (3 %). Ostale štiri storitve dosegajo komaj 1 % delež.

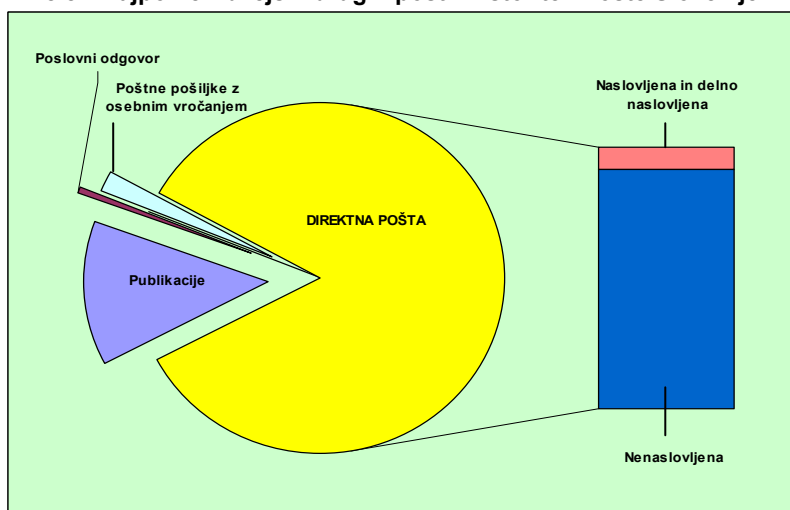
V mednarodnem poštnem prometu imajo podoben delež prenos standardnega pisma (35,4 %) in navadnega pisma (38,1 %) ter dopisnice (20,4 %). S 4,5 % deležem sledi prenos priporočenih pisem, preostale štiri storitve predstavljajo 1,4 % delež.

Slika 16: Delež pošilk v okviru univerzalne poštne storitve v letu 2005



Prikaz drugih poštних storitev Pošte Slovenije je razdeljen v skladu s Splošnimi pogoji izvajanja drugih poštних storitev. Prikazani deleži (slika 17) so v agregatni obliki, saj so storitve v več primerih še dodatno razčlenjene.

Slika 17: Deleži najpomembnejših drugih poštних storitev Pošte Slovenije v letu 2005



Največji delež pri drugih poštних storitvah Pošte Slovenije predstavlja prenos direktne pošte in sicer nenaslovljene (78 %). Potrebno je poudariti, da nenaslovljene direktne pošte ne

uvrščamo med poštno pošiljke, saj se prenos pošiljke, ki ni naslovljena s polno navedbo imena oziroma naziva naslovnika, ne šteje za izvajanje poštne storitve⁷.

Glede na število pošilk sledi prenos publikacij (13 %), s približno 2 % sledijo poštno pošiljke z osebnim vročanjem ter storitev »poslovni odgovor« s približno 1 % deležem. Na sliki ni vključenega prenosa M vreč in storitve »hitra pošta«, saj je njun skupni delež le 0,043 %.

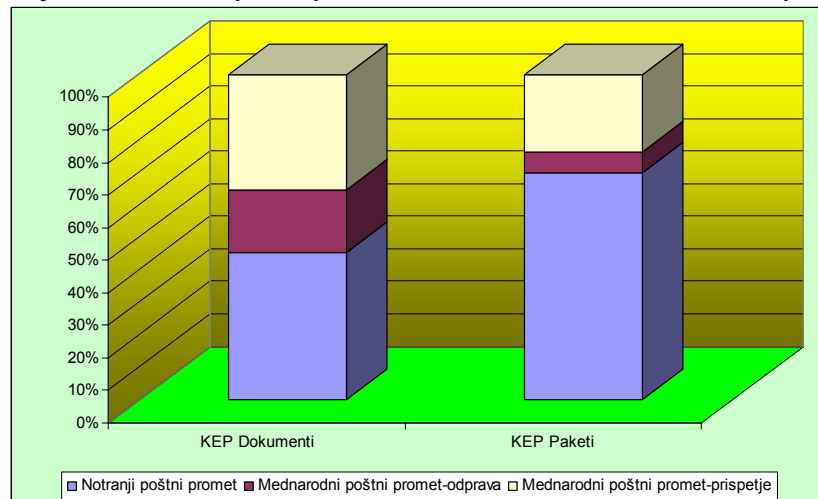
4.2. Izvajalci poštne storitve s pridobljenim ugotovitvenim sklepom

Storitev prenosa nenaslovljenih reklamnih sporočil ne izvaja nobeden izmed izvajalcev poštne storitve s pridobljenim ugotovitvenim sklepom, medtem ko prenos pisemskih in paketnih pošilk (brez dodane vrednosti) izvaja zgolj eno podjetje. Zaradi že v uvodu omenjene omejitve, je del podatkov prikazan le v agregatni obliki.

Prenos dokumentov in paketov izvajajo podjetja v notranjem in v mednarodnem poštnem prometu. Vsa anketirana podjetja so vključena v prenos paketov, z izjemo podjetja Trimček, ki deluje le na področju prenosa dokumentov. KEP storitev prenosa dokumentov opravlja sedem (7) izvajalcev poštne storitve s pridobljenim ugotovitvenim sklepom.

Iz slike 18 je razvidno, da pri prenosu KEP dokumentov izvajalci dosegajo približno enak delež v notranjem poštnem prometu in v mednarodnem poštnem prometu v prispetju. Pri prenosu KEP paketov predstavlja največji delež (70 %) notranji poštni promet, sledi mednarodni poštni promet v prispetju.

Slika 18: Notranji in mednarodni poštni promet – storitev KEP dokumenti in KEP paketi v letu 2005

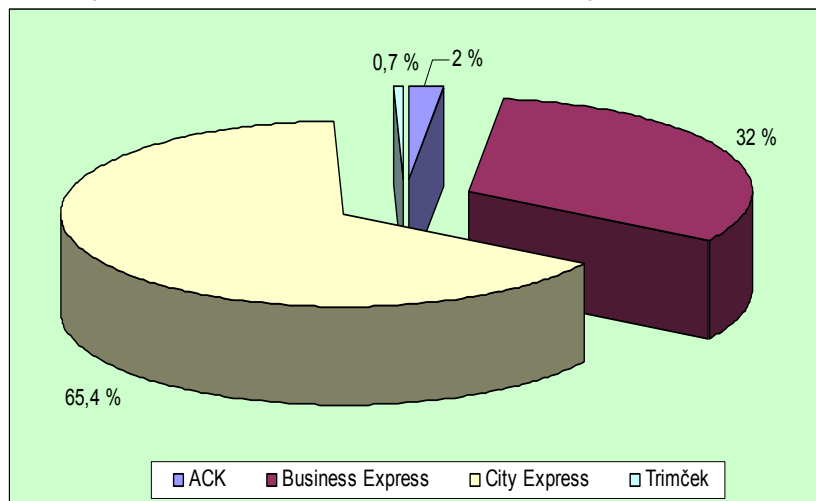


Deleže izvajalcev poštne storitve z ugotovitvenim sklepom je mogoče primerjati pri KEP storitvah prenosa dokumentov in paketov.

Prenos KEP dokumentov v notranjem poštnem prometu izvajajo štirje (4) izvajalci poštne storitve. Iz slike 19 je razvidno, da ima na trgu največji delež CITY EXPRESS (65 %), sledi mu podjetje BUSINESS EXPRESS (32 %). Delež podjetij ACK in Trimček je zgolj simboličen (3 %).

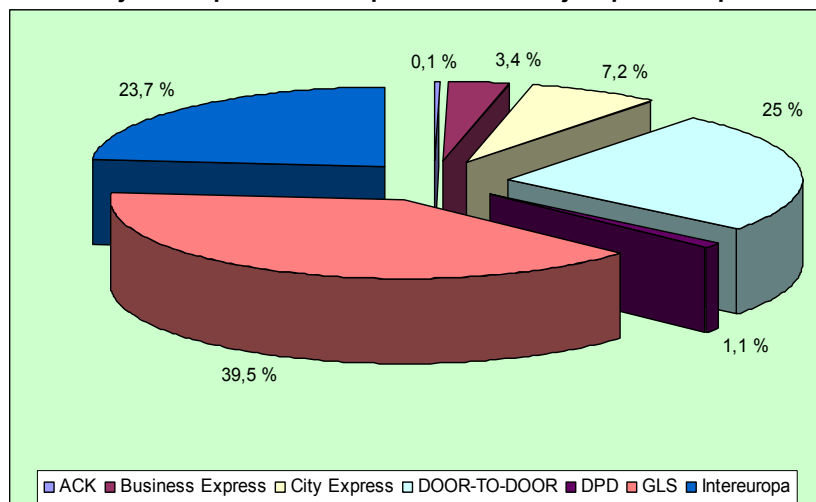
⁷ Tretji odstavek 2. člena Splošnega akta o nomenklaturi poštne storitve (Ur. l. RS, št. 54/03).

Slika 19: Deleži izvajalcev v prenosu KEP dokumentov v notranjem poštnem prometu v letu 2005



Pri prenosu KEP paketov v notranjem poštnem prometu, ki jih izvaja sedem (7) izvajalcev poštne storitve (slika 20), ima vodilni položaj podjetje BUSINESS EXPRESS (40 %), sledita mu podjetji DOOR-TO-DOOR (25 %) in INTEREUROPA (24 %). Dokajšen delež ima tudi podjetje CITY EXPRESS (7 %), medtem ko je delež podjetja ACK minimalen (0,1 %).

Slika 20: Deleži izvajalcev v prenosu KEP paketov v notranjem poštnem prometu v letu 2005



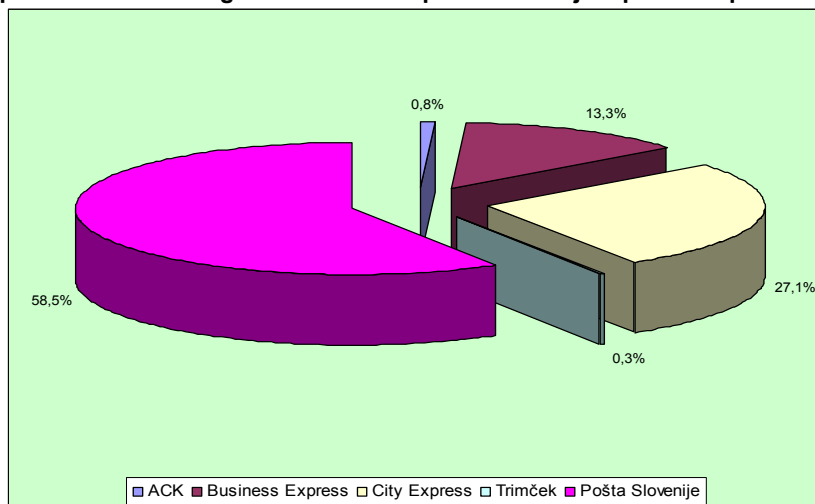
4.3. Primerjava izbranih storitev Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštne storitve s pridobljenim ugotovitvenim sklepom

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

Storitev Pošte Slovenije »hitra pošta« je tako mogoče primerjati s KEP storitvijo prenos dokumentov v notranjem prometu (po Sloveniji) ostalih izvajalcev poštne storitve.

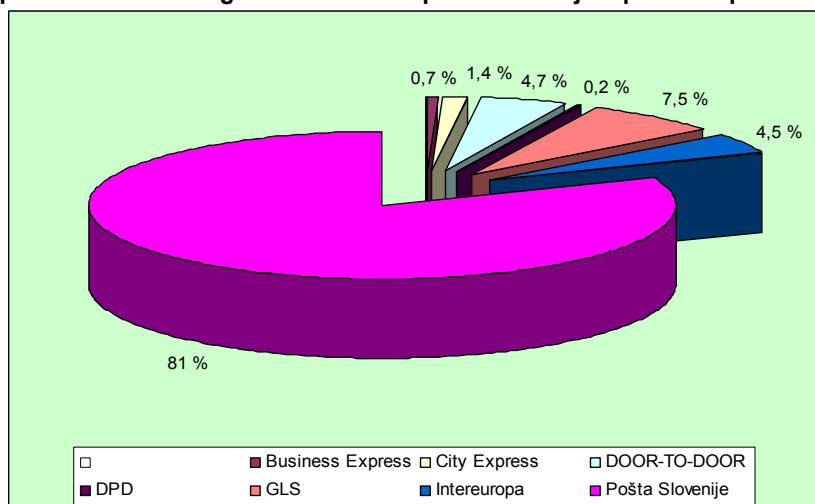
Pošta Slovenije ima na tem segmentu trga skoraj 60 % delež. Visok delež imata tudi podjetji CITY EXPRESS (27,1 %) in BUSINESS EXPRESS (13,3 %). Skupni delež podjetij ACK in Trimček komaj presega 1 % (slika 21).

Slika 21: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v notranjem poštnem prometu v letu 2005



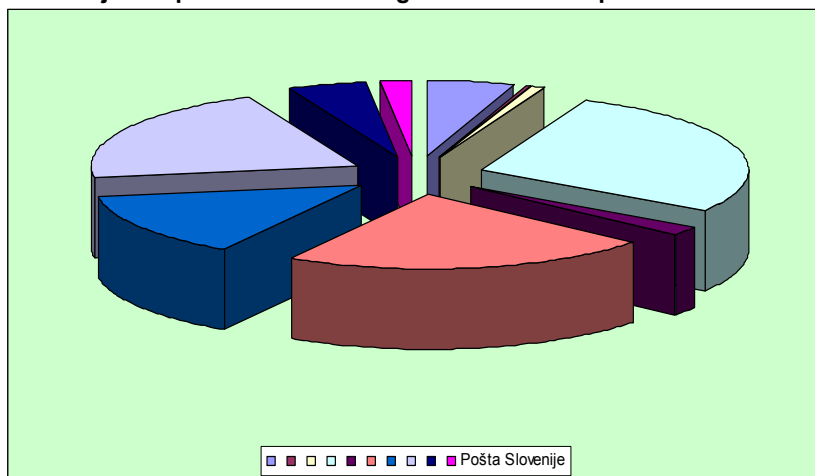
Pri prenosu paketov z dodano vrednostjo v notranjem poštnem prometu (po Sloveniji) ima Pošta Slovenije kar 81 % delež (slika 22), sledi ji podjetje GENERAL LOGISTICS SYSTEMS s 7,5 % ter s približno enakim deležem podjetji DOOR-TO-DOOR (4,7 %) in INTEREUROPA (4,5 %). Deleža podjetij BUSINESS EXPRESS (0,7 %) in DPD (0,2 %) ne dosemeta deleža podjetja CITY EXPRESS (1,4 %). Delež podjetja ACK je tako majhen (0,01 %), da ni prikazan na sliki.

Slika 22: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v notranjem poštnem prometu v letu 2005



Popolnoma drugačna slika je pri prenosu paketov v mednarodnem poštnem prometu v prispetju (v Slovenijo), kjer je delež Pošte Slovenije le nekaj več kot 2 % (slika 22). Zaradi v uvodu omenjene omejitve rezultate prikazujemo v agregatni obliki.

Slika 23: Deleži v prenosu paketov v mednarodnem poštnem prometu v prispetju Pošte Slovenije in izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom v letu 2005



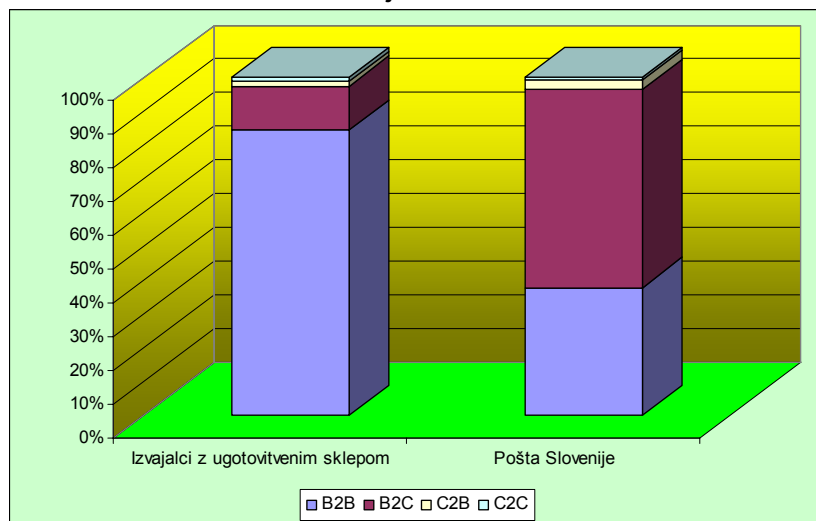
Vodilni položaj pri prenosu paketov, ki prispejo v Slovenijo zasedajo tri (3) podjetja, ki skupaj presegajo 70 % delež. S skoraj 14 % jim sledi še en (1) izvajalec, medtem ko ostala podjetja dosegajo skupaj približno 15 % delež.

5. Tokovi prenosa poštnih pošiljk

Tokovi prenosa poštnih pošiljk se pri izvajalcih poštnih storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom gibljejo med poslovnimi uporabniki (84,5 %). Najmanjši del tokov predstavlja prenos med fizičnimi osebami (1,1 %), le nekaj odstotkov višji je prenos med pošiljatelji, ki so fizične osebe in poslovnimi uporabniki kot naslovniki (1,4 %). Ostali del tokov (13 %) predstavlja prenos poštnih pošiljk med poslovnimi uporabniki in fizičnimi osebami.

Pri Pošti Slovenije je slika podobna pri tokovih, ki se gibljejo med fizičnimi osebami (0,6 %) in med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi subjekti kot naslovniki (3 %). Slika se spremeni v primeru tokov, med poslovnimi uporabniki (37,8 %) in med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelji in fizičnimi osebami kot naslovniki (58,6 %).

Slika 24: Tokovi prenosa poštnih pošiljk izvajalcev poštnih storitev z ugotovitvenim sklepom in Pošte Slovenije v letu 2005



Tokovi prenosa poštnih pošiljk v letu 2005 so skoraj identični tokovom iz leta 2004.

6. Pritožbe

Zoper podjetje Trimček ni bilo v letu 2005 vložene nobene pritožbe. GENERAL LOGISTICS SYSTEMS podatkov, v obliki kot smo jih zahtevali, ne poseduje.

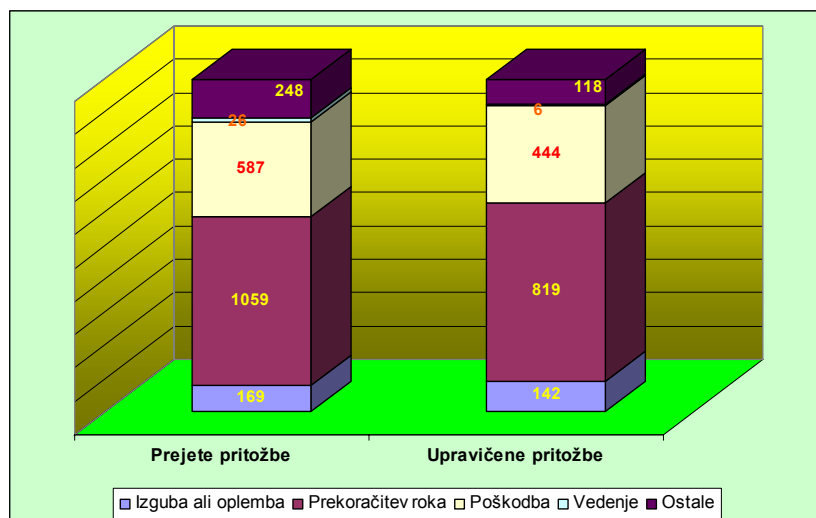
Pri Pošti Slovenije je bilo v letu 2005 vloženi 12.656 poizvednic in zapisnikov o poškodovani pošiljki ter 361 odškodninskih zahtevkov za univerzalno poštno storitev. Največ pritožb se je nanašalo na poškodbe pošiljk (60 %), nekaj manj na izgube (30 %), ostali delež pa zavzemajo pritožbe zaradi oplenitve, prekoračitve roka prenosa in zaradi drugih vzrokov⁸.

Pošta Slovenije je v sliki 25 izvzeta, saj znaša njen delež pritožb v celotnem številu prejetih pritožb kar 83,5 % in bi zato njeno upoštevanje bistveno popačilo omenjeno sliko.

Agregatna oblika zbranih podatkov ostalih osmih (8) izvajalcev nam v primeru števila vloženi in upravičeni pritožbi pokaže, da je bilo skoraj 74 % vloženi pritožbi upravičeni.

Največ prejetih in upravičeni pritožbi je vloženi zaradi prekoračitve roka prenosa, sledijo pritožbi zaradi poškodbe pošiljke, precejšen delež predstavljajo tudi pritožbi zaradi izgube ali oplenbe. Izredno majhen delež predstavljajo pritožbi zoper vedenje uslužbencev.

Slika 25: Št. prejetih in upravičeni pritožbi izvajalcev poštini storitvi z ugotovitvenim sklepom v letu 2005



⁸ Pošta Slovenije bo v letu 2007 pričela z obravnavo reklamacij in ugovorov v skladu z nacionalnim standardom SIST EN 14012:2004.

7. Kakovost prenosa poštnih pošilk

Kakovost prenosa poštnih pošilk je na visoki ravni, saj kar sedem (7) izvajalcev poštnih storitev v svoje poslovanje vključuje vse štiri bistvene elemente kakovosti:

- sledenje,
- merjenje rokov prenosa,
- zavarovanje in
- standarde kakovosti storitev.

Slika 26: Kakovost prenosa poštnih pošilk v letu 2005

Naziv podjetja	Sledenje	Merjenje rokov	Zavarovanje	Standardi
ACK	DA	DA	DA	DA
BUSINESS EXPRESS	DA	DA	DA	DA
CITY EXPRESS	DA	DA	DA	DA
DHL Express	DA	DA	DA	DA
DOOR-TO-DOOR	DA	DA	DA	NE
DPD	DA	DA	DA	NE
GLS	DA	DA	DA	NE
INTEREUROPA	DA	DA	DA	DA
SPEED	DA	DA	DA	DA
Trimček	NE	DA	NE	NE
POŠTA SLOVENIJE	DA	DA	DA	DA

Sledenje poštnih pošilk zagotavljajo vsi izvajalci razen Trimčka, ki v okviru svojih storitev ne nudi ne zavarovanja in nima implementiranega nobenega standarda kakovosti storitev.

Podjetji DPD in GENERAL LOGISTICS SYSTEMS nista implementirali nobenega izmed standardov kakovosti storitev, podjetje DOOR-TO-DOOR pa je trenutno v fazi pridobivanja standarda ISO 9001/2000.

Pošta Slovenije je s 01.01.2006 pričela z merjenjem kakovosti prenosa poštnih pošilk mase do 50 g, ki je posledica implementiranja standarda kakovosti poštnih storitev SIST EN 13850:2004.

Zaključek

Ena izmed nalog Agencije je, da spremlja razvoj na področju poštne dejavnosti in v ta namen pridobiva informacije od izvajalcev poštних storitev, ki jih na letnem nivoju prikaže v obliki analize trga poštних storitev. Analiza se izvede na podlagi podatkov, ki jih Agencija, s pomočjo vprašalnikov, pridobi od izvajalcev poštних storitev v Sloveniji, ter iz javno dostopnih podatkov.

V letu 2005 je bila odzivnost anketiranih podjetij 100 %, kar je glede na predhodno leto, ko je vprašalnike vrnilo le 50 % podjetij, nedvomno velik uspeh.

Trg poštних storitev si je v letu 2005 delilo manjše število podjetij. V leto 2004 je na trgu nastopalo 16 podjetij, v letu 2005 pa le še 11. Podjetja so prenehala z izvajanjem poštних storitev zaradi specializacije v opravljanje kurirskih storitev (3 podjetja) ali pa so prenehala s poslovanjem (2 podjetji).

Lastniška struktura vseh anketiranih podjetij je enaka kot v letu 2004, z izjemo podjetja DOOR-TO-DOOR, ki ga je junija leta 2005 prevzelo podjetje TNT Express Worldwide distribucija d.o.o.

Primerjava rezultatov analize poslovanja podjetij na trgu poštних storitev v letu 2005, glede na analizo leta 2004, kaže na tendenco:

- zmerne rasti prihodkov iz naslova izvajanja poštних dejavnosti,
- izboljšanja učinkovitosti poslovanja (rast prihodkov na zaposlenega),
- rast zaposlovanja v poštni dejavnosti,
- ustaljenega deleža pritožb in reklamacij,
- ustaljenega toka prenosa pošilk (dve tretjini B2B).

Rast oziroma upad števila prenesenih poštних pošilk bo moč primerjati šele z izdelano analizo trga poštних storitev v letu 2006, saj so pridobljeni podatki iz leta 2004 nepopolni in s tem tudi neprimerljivi z letom 2005.

V okviru vprašalnika smo vse izvajalce poštних storitev pozvali, da nam posredujejo svoje predloge in mnenje glede načina zbiranja poštних statističnih podatkov, glede dela Agencije in nenazadnje svoje predloge glede načina predstavitve analize trga poštних storitev. Razen enega podjetja, ki je izrazilo željo po predstavitvi analize v elektronski obliki ni bilo drugih predlogov ali mnenj. Sklepamo lahko, da so izvajalci poštних storitev zadovoljni tako z načinom zbiranja statističnih podatkov kot tudi z delom Agencije.