



AKOS

Letno poročilo o stanju na trgu poštnih storitev v Republiki Sloveniji v letu 2021



Ljubljana, oktober 2022

Predmetno poročilo je informativne narave. Vsebuje podatke, ki jih je agencija pridobila z vprašalniki, poslanimi izvajalcem poštnih storitev ali drugače zbrane podatke.

Kazalo vsebine

1.	Uvod	5
2.	Metodologija in vzorec	7
3.	Izvajalci in zaposleni	8
3.1.	Izvajalec univerzalne poštne storitve	9
3.2.	Izvajalci brez pridobljenega sklepa	10
3.3.	Izvajalci z ugotovitvenim sklepom	11
4.	Omrežje in kakovost storitev	12
4.1.	Izvajalec univerzalne storitve	14
4.2.	Izvajalci brez pridobljenega sklepa	18
4.3.	Izvajalci zamenljivih storitev	18
5.	Zadovoljstvo uporabnikov	19
5.1.	Splošna javnost	19
5.2.	Poslovna javnost	19
6.	Prihodki	20
7.	Trg prenosa pisem	22
7.1.	Izvajalec univerzalne poštne storitve	25
7.2.	Vsi ostali izvajalci	27
7.3.	Hitra pošta - dokumenti	27
7.4.	Deleži trga prenosa pisem	27
8.	Trg prenosa paketov	28
8.1.	Izvajalec univerzalne poštne storitve	30
8.2.	Čezmejni trg prenosa paketov	31
8.3.	Hitra pošta - blago	32
8.4.	Deleži trga prenosa paketov	32
9.	Ostalo	33
9.1.	Trg drugih poštnih in ostalih storitev	33
9.2.	Tokovi prenosa	34
9.3.	Pritožbe in reševanje sporov	35

Pomen izrazov

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

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

ERGP je združenje evropskih regulatorjev trga poštnih storitev.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sprejem je postopek, s katerim izvajalec poštne storitve zbira poštno pošiljke zaradi dostave.

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

Točke dostopa so fizični objekti, vključno s poštnimi nabiralniki ob javnih cestah ali v prostorih izvajalca poštne storitve, ki so namenjeni javnosti in preko katerih lahko pošiljatelj oddajo poštno pošiljke poštному omrežju.

Univerzalna storitev je trajno, redno in nemoteno izvajanje ene ali več z zakonom določenih poštne storitve s predpisano kakovostjo na celotnem ozemlju Republike Slovenije ali na njenem delu po cenah, dostopnih za vse uporabnike poštne storitve. Izvaja se v notranjem in čezmejnem poštne prometu.

Uporabnik poštne storitve je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja poštno storitve kot pošiljatelj ali naslovnik.

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

Vročitev je izročitev poštno pošiljke naslovniku kot posebna oblika dostave, kadar je treba potrditi prevzem.

Zamenljive poštno storitve so poštno storitve, ki jih je mogoče z vidika uporabnika šteti za storitve, ki spadajo v nabor univerzalne storitve, saj so v zadostni meri medsebojno zamenljive z univerzalno storitvijo.

1. Uvod

Letno poročilo o stanju trga poštnih storitev v Republiki Sloveniji je mikroekonomska analiza, ki jo letno pripravi Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija). Z zbiranjem podatkov in njihovo obdelavo agencija podrobneje preuči ponudbo na trgu poštnih storitev v Republiki Sloveniji, spremlja število izvajalcev poštnih storitev, nabor in kakovost njihovih storitev, stanje poštnega omrežja, število zaposlenih za izvajanje poštnih storitev ipd. Skozi leta sledi temeljnim trendom in s pomočjo zbranih podatkov pripravlja podatkovne osnove za regulacijo.

Za namen pridobivanja podatkov o trgu poštnih storitev agencija enkrat letno vsem izvajalcem poštnih storitev v Republiki Sloveniji posreduje vprašalnike. Zbrane podatke uporabi pri izračunih razvitosti trga glede na količine poštnih pošiljk in prihodke izvajalcev poštnih storitev. Skozi leta je agencija pridobila bazo podatkov, ki ji omogoča spremljanje trendov in stanja na trgu poštnih storitev, obenem pa služi kot podlaga za sprejemanje odločitev.

V analizi je upoštevana osnovna segmentacija trga poštnih storitev glede na vrsto izvajalcev poštnih storitev ter glede na obliko pošiljke (pisma in paketi).

V letu 2021 smo lahko, prav tako kot v letu poprej, opazili vpliv epidemije Covid-19 na trg poštnih storitev, predvsem zaradi precej oteženih pogojev dela. Zaradi sprememb ali začasnih prekinitev transportnih povezav so se v letu 2021 podaljšali roki prenosa pisemskih pošiljk.

Ponovno je bila opazna rast količin paketnih pošiljk zaradi spremenjenih navad potrošnikov (kupovanje na spletu) in nadaljevanje večletnega trenda upadanja količin pošiljk korespondence zaradi vse bolj uveljavljanega elektronskega načina komuniciranja. V Sloveniji so se količine pisemskih pošiljk v notranjem prometu v letu 2021 glede na leto 2020 znižale za okoli 3 %, število paketov pa se je povečalo za skoraj 19 %.

Leto 2021 je bilo tudi v znamenju dveh regulatornih sprememb, ki sta nastopili ob polletju: (1) uvedba neprednostnega prenosa pisem v notranjem prometu in (2) uvedba carinskih postopkov za pošiljke do 22 EUR iz tretjih držav. Obe spremembi sta, vsaka na svoj način, kratko- in dolgoročno vplivali na trg poštnih storitev - s spremembo Splošnega akta o kakovosti izvajanja univerzalne storitve in uvedbo neprednostnega prenosa pošiljk korespondence so uporabniki pridobili dodatno možnost izbire, izvajalec univerzalne storitve pa večjo prilagodljivost svojega poslovanja (delna ukinitve nočnega dela) in cenovno diverzifikacijo produktov. Sprememba carinskih postopkov je zavrila neslutene rasti pošiljk do vrednosti 22 EUR ter spremenila nekatere tokove v mednarodnem trgovanju; skladišča trgovcev iz Velike Britanije in Azije so se preselila v Evropsko unijo, kar je prineslo dodatna delovna mesta in povečanje davčnih prilivov državam Evropske unije.



Povzetki leta 2021



24 izvajalcev
poštnih storitev



6.672 zaposlenih
oseb



1 izvajalec
univerzalne
storitve



479 kontaktnih
točk poštne
omrežja Pošte
Slovenije d. o. o.



210 paketomato
v in 290 paketniko
v



indeks
zadovoljstva z
univerzalno
storitvijo 71,9



9 % rast celotnih
prihodkov



18 % rast prihodkov
iz poštnih storitev



42 uporabniških
sporo
v



3 % upad
pisemskih
pošiljk v
notranjem
prometu



19 % rast
paketnih pošiljk
v notranjem
prometu



36.729 prejetih
pritožb

2. Metodologija in vzorec

Letno poročilo o stanju na trgu poštних storitev v Republiki Sloveniji v letu 2021 je osemnajsta v vrsti analiz, ki jih agencija enkrat letno pripravi in objavi na svoji spletni strani. V tokratni analizi so zajeti podatki izvajalcev poštних storitev, ki so bili na presečni dan 31. 12. 2021 vpisani v uradno evidenco agencije¹ in so v letu, za katerega so poročali podatke, poštne storitve tudi dejansko izvajali.

Podatke za izdelavo analize je agencija pridobila s pomočjo vprašalnikov, ki jih je v letu 2022 posredovala izvajalcem poštних storitev; izvajalcu univerzalne poštne storitve, izvajalcem poštних storitev z ugotovitvenim sklepom ter izvajalcem poštних storitev brez sklepa. Agencija je podatke za analizo pridobila tudi z vpogledi v evidence AJPES, Statističnega urada RS in aplikacijo EBONITETE.SI ter s pregledom raznih poročil in analiz s področja poštних storitev (zlasti notranjih analiz in poročil ERGP). Poročila in analize s področja poštних storitev, ki so citirane v analizi, so uporabljene z namenom primerjalnega prikaza, pri čemer namen analize ni vsebinsko opredeljevanje do zbranih in prikazanih podatkov ali prevzemanje potrjevanja resničnosti podatkov. Agencija pri objavi ohranja zaupnost zbranih podatkov, zato so podatki v analizi prikazani v agregatni obliki.

Osnovno segmentacijo trga predstavljajo kategorije izvajalcev glede na njihov licenčni status: izvajalec univerzalne storitve, izvajalci z ugotovitvenim sklepom², izvajalci brez sklepa. Analiza v nadaljevanju preide iz segmentiranja na osnovi licenc na segmentiranje na osnovi vrste storitev: pisma, paketi in hitra pošta. Pri segmentiranju na osnovi storitev agencija sledi dosedanjemu pojmovanju in definicijam iz Zakona o poštних storitvah (Ur. l. RS, št. 51/09, 77/10, 40/14 – ZIN-B in 81/15; v nadaljevanju: ZPSto-2), kjer se za segmentiranje uporablja oblika pošiljke in ne njena vsebina.

Agencija je v analizo vključila tudi podatke iz vprašalnikov, ki izhajajo iz Uredbe o storitvah čezmejne dostave paketov³ (podrobnejša vprašanja glede količin in prihodkov, količin v prihodu in odpravi z dodatnimi vprašanji glede izvora pošiljk).

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

Podatki za prejšnja leta lahko odstopajo od tistih, ki so prikazani v preteklih analizah zaradi ugotovitev odstopanj v postopkih validacij oziroma naknadnih popravkov s strani izvajalcev. Agencija je v zadnjem letu preverjanju podatkov, zbranih v preteklih poročanjih, namenila precejšnjo pozornost, obenem pa izvaja različne aktivnosti za nadgradnjo obstoječega sistema zajema in obdelave podatkov, ki bo v prihodnosti omogočal tudi njihovo takojšnjo validacijo.

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

² Izvajalci zamenljivih poštних 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 poštno 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).

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

3. Izvajalci in zaposleni

V letu 2021 je bilo skupno število izvajalcev poštних storitev občutno višje kot v preteklih letih. V primerjavi z letom 2020 se je število izvajalcev poštних storitev z ugotovitvenim sklepom povečalo za enega izvajalca, izrazito se je povečalo število izvajalcev brez sklepa (Tabela 2). Poleg izvajalcev, ki so na domačem trgu prisotni skozi leta, se število izvajalcev spreminja predvsem zaradi enoosebnih mikro podjetij, ki javljajo minimalne količine in prihodke.

V analizo trga so vključeni izvajalci, ki so v letu 2021 dejansko izvajali poštne storitve, ne pa tudi izvajalci, ki so sicer bili vpisani v uradno evidenco, a so bili neaktivni - poštних storitev v letu 2021 niso izvajali. Takšnih izvajalcev je med izvajalci brez sklepa deset.

V tabeli 2 je prikazano število vseh izvajalcev, ki so bili na zadnji koledarski dan posameznega leta vpisani v uradno evidenco.

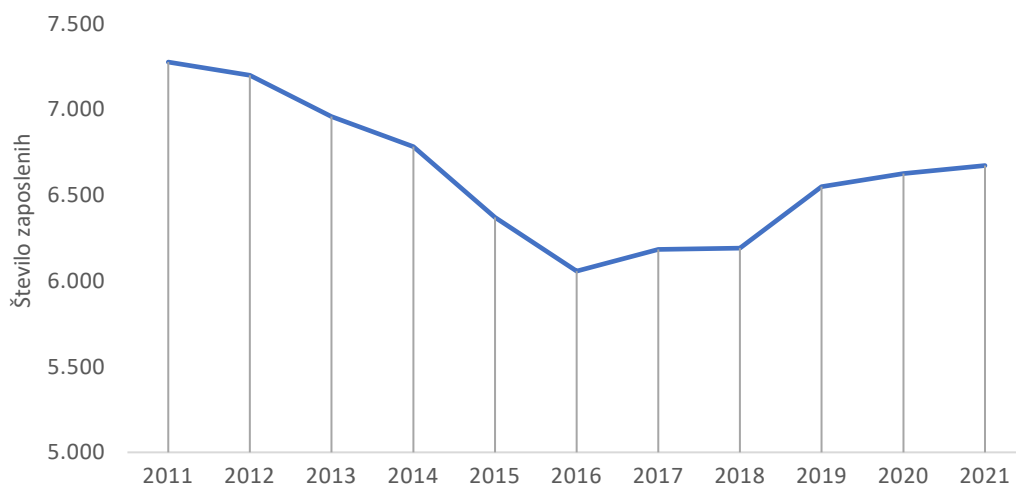
Tabela 1: Pregled števila izvajalcev poštних storitev od leta 2017 do leta 2021

	2017	2018	2019	2020	2021
Izvajalec univerzalne storitve	1	1	1	1	1
Izvajalci brez sklepa	14	15	18	15	27
Izvajalci z ugotovitvenim sklepom	4	5	5	5	6

Vir: AKOS, oktober 2022.

Med leti 2011 in 2015 smo bili priča trendu upadanja števila vseh zaposlenih oseb pri izvajalcih poštних storitev, od leta 2016 pa, z izjemo leta 2018, opažamo obraten trend, število zaposlenih stalno narašča. Vsi izvajalci poštних storitev, ki so bili vključeni v analizo, so imeli v letu 2021 skupno 6.672 zaposlenih, kar je 46 oseb več kot v letu 2020.

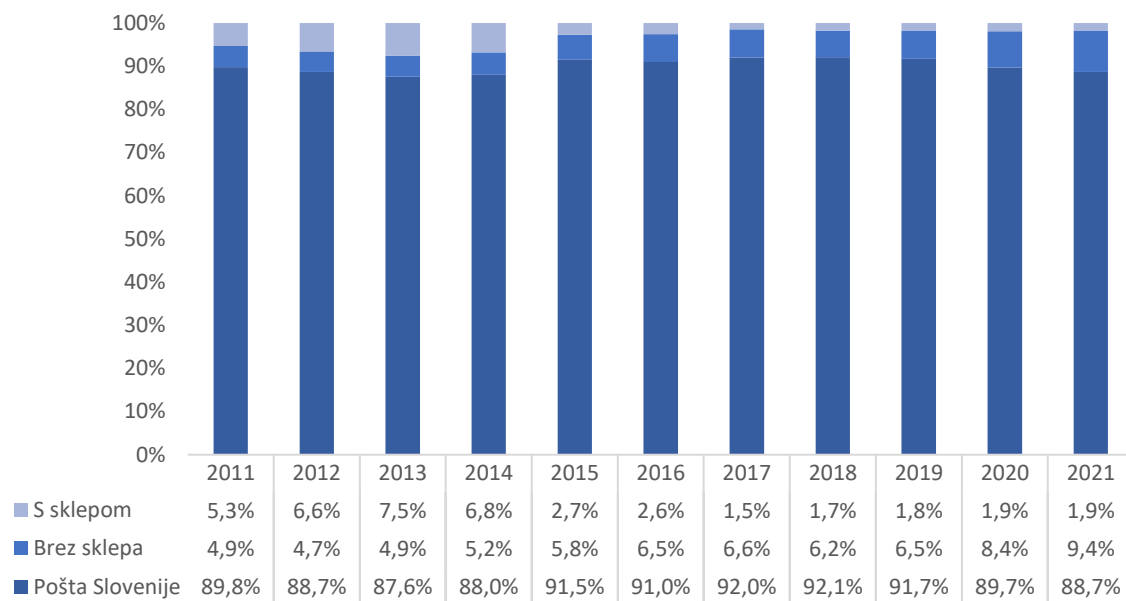
Slika 1: Trend števila vseh zaposlenih pri izvajalcih poštних storitev od leta 2011 do leta 2021



Vir: AKOS, oktober 2022.

Tako kot v preteklih letih, je bila tudi v letu 2021 Pošta Slovenije d. o. o. največji zaposlovalec na trgu poštne storitve; v letu 2021 je zaposlovala 88,7 % vseh zaposlenih na trgu poštne storitve, kar je zaradi povečanja števila zaposlenih oseb pri izvajalcih brez sklepa nekoliko nižji delež glede na leto 2020. Delež zaposlenih se je med leti 2015 in 2019 gibal nad 90 % vseh zaposlenih, v letu 2020 in 2021 pa je, tako kot v obdobju od 2011 do 2014, padel pod 90 %. Delež zaposlenih pri izvajalcih z ugotovitvenim sklepom od leta 2013 pada, delež je v letu 2021 glede na leto 2020 nespremenjen (1,9 %). Glede na leto 2020 se je v letu 2021 nekoliko povečal delež zaposlenih pri izvajalcih brez sklepa, ki se počasi približuje desetim odstotkom

Slika 2: Deleži zaposlenih oseb pri izvajalcih poštne storitve od leta 2011 do leta 2021



Vir: AKOS, oktober 2022.

3.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve

Na trgu v Republiki Sloveniji smo imeli tudi v letu 2021 enega izvajalca univerzalne poštne storitve, Pošto Slovenije d. o. o., ki je na podlagi 3. in 5. člena ZPSto-2 za izvajalca univerzalne poštne storitve na celotnem območju Republike Slovenije imenovana za obdobje od 1. 6. 2018 do 31. 5. 2023⁴. Pošta Slovenije d. o. o. ima kot izvajalec univerzalne storitve dolžnost trajno, redno in nemoteno zagotavljati univerzalno storitev po predpisani kakovosti vsem uporabnikom poštne storitve na celotnem ozemlju Republike Slovenije pod enakimi pogoji skladno z zakonom in podzakonskimi akti. Pošta Slovenije d. o. o. poleg univerzalne poštne storitve izvaja tudi druge poštne ter ostale storitve.

Glede na število zaposlenih Pošta Slovenije d. o. o. ostaja največja družba na trgu (Slika 2). Število zaposlenih se je na Pošti Slovenije d. o. o. v letu 2021 v primerjavi z letom 2020 zmanjšalo za 27 in je na dan 31. 12. 2021 znašalo 5.918 zaposlenih⁵.

⁴ Odločba številka 3831-17/2018/4 z dne 28. 5. 2018

⁵ Pošta Slovenije: Letno poročilo 2021, str. 97

3.2. Izvajalci brez pridobljenega sklepa

Poštna storitve lahko ob upoštevanju bistvenih zahtev izvaja vsaka fizična ali pravna oseba, ki o tem vnaprej pisno ali po elektronski pošti obvesti agencijo (24. člen ZPsto-2). Pravna podlaga omogoča izvajanje poštnih storitev tudi na podlagi »splošnega dovoljenja« tj. brez izdanega upravnega akta agencije. Izvajalca v tem primeru agencija na podlagi obvestila vpiše v uradno evidenco oz. register izvajalcev poštnih storitev, ki je objavljen na spletni strani agencije.

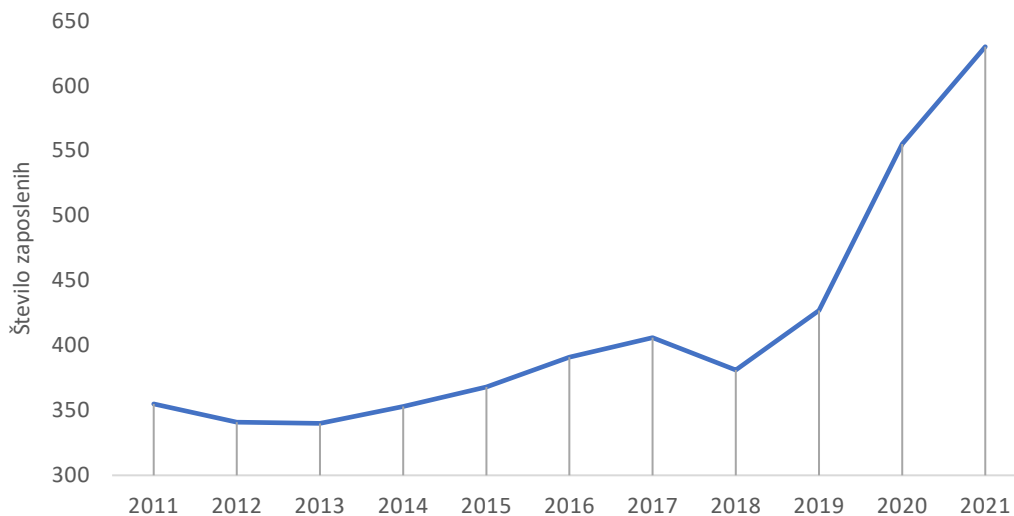
V letu 2021 je na trgu delovalo 27 izvajalcev brez sklepa. S pomočjo vprašalnikov je agencija pridobila podatke naslednjih sedemnajstih (17) aktivnih izvajalcev, ki so zajeti v tej poročilu:

- Adi Lampret s. p.,
- Avant car d. o. o.,
- BOLO PLUS d. o. o.,
- Damir Vidan s. p.
- DHL Ekspres d. o. o.,
- DPD d. o. o.,
- GENERAL LOGISTIC SYSTEMS d. o. o. (v nadaljevanju: GLS d. o. o.)
- GOLD EKSPRESS d. o. o.,
- KLADE LOGISTIKA d. o. o.,
- MOJ KURIR, Sanel Hečimović s. p.
- MOVEMENT WAY, Marin Vladović s. p.,
- NOVAKORP d. o. o.,
- NP Kurirček d. o. o.
- P Projekt, Pavel Pučnik, s. p.,
- SPLETNO d. o. o.,
- TNT Express Worldwide d. o. o. (v nadaljevanju: TNT d. o. o.),
- UPS Adria (S) Ekspres d. o. o. (v nadaljevanju: UPS d. o. o.).

Izvajalci Bor Čeh s. p, Igor Pečar s. p., NOMAGO d. o. o. in PREISKOVALNO VARNOSTNA AGENCIJA d. o. o. v letu 2021 niso izvajali poštnih storitev.

Število zaposlenih se je pri ostalih izvajalcih v letu 2021 v primerjavi z letom 2020 povišalo za 75 oseb oziroma 13,5 % in prvič preseglo število 600. Trend naraščanja števila zaposlenih po letih, ki se je od leta 2013 prekinil le v letu 2018, se tako nadaljuje tudi v letu 2021.

Slika 3: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih brez pridobljenega sklepa od leta 2011 do leta 2021



Vir: AKOS, oktober 2022.

3.3. Izvajalci z ugotovitvenim sklepom

V letu 2021 je poštne storitve s pridobljenim ugotovitvenim sklepom in na podlagi pogodbeno dogovorjenega dostopa do poštne infrastrukture ali storitev Pošte Slovenije d. o. o. izvajalo šest izvajalcev, ki so v nadaljevanju poročila imenovani tudi »Izvajalci zamenljivih poštne storitev⁶«.

Izvajalci zamenljivih poštne storitev, zajeti v letnem poročilu, so:

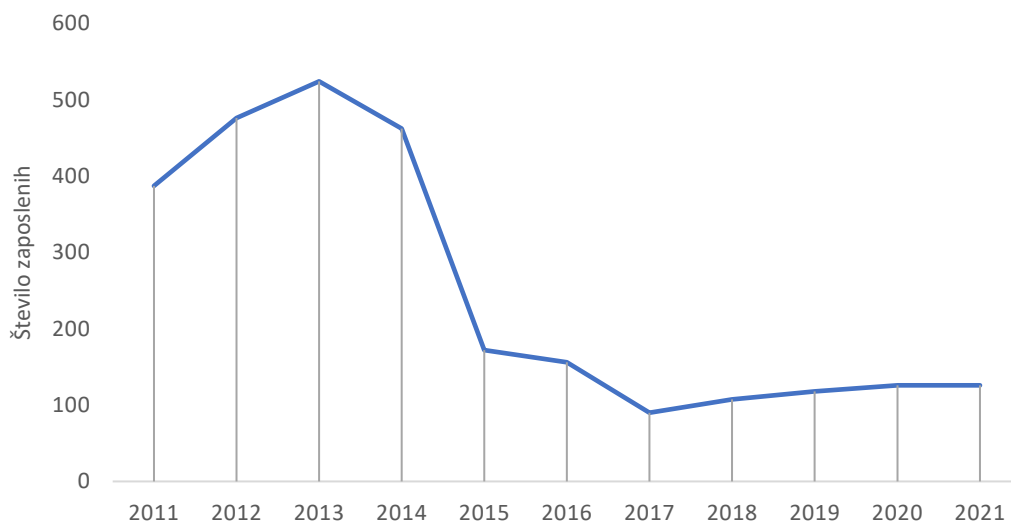
- DGistic d. o. o.,
- Cetis-ZG d. o. o.,
- EPPS d. o. o.,
- Izberi d. o. o.,
- KRO d. o. o. in
- Maksmail d. o. o.

Od leta 2018 do 2020 je bilo število izvajalcev z ugotovitvenim sklepom nespremenjeno (pet izvajalcev); v letu 2021 je na podlagi prejetega obvestila agencija izdala ugotovitveni sklep izvajalcu poštne storitev DGistic d. o. o. Izvajalec Maksmail d. o. o. je v 100 % lasti izvajalca Izberi d. o. o., izvajalec Cetis-ZG d. o. o. ima sedež v Republiki Hrvaški.

⁶ Izvajanje zamenljivih poštne storitev v praksi pomeni, da Pošta Slovenije d. o. o. omogoča dostop za sortirane pošiljke, ki so po vsebini zamenljive z univerzalno poštno storitvijo, do regijskih sprejemnih pošt v primeru prvega in drugega dostopa ter dostop do dostavnih ali izročilnih pošt v primeru tretjega dostopa. Izvajalec zamenljivih poštne storitev mora na regijsko sprejemno pošto Pošte Slovenije d. o. o. dostaviti sortirane pošiljke, in sicer v primeru prvega dostopa po posameznih dostavnih poštah, v primeru drugega dostopa po posameznem dostavnem okraju ter v primeru tretjega dostopa po posameznem dostavnem okraju na dostavno pošto, slednja pa izvede preostale faze prenosa teh pošiljk.

V letu 2021 je skupno število zaposlenih pri izvajalcih z ugotovitvenim sklepom kljub manjšim razlikam v številu zaposlenih pri posameznih izvajalcih glede na leto 2020 ostalo nespremenjeno.

Slika 4: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih zamenljivih poštnih storitev od leta 2011 do leta 2021



Vir: AKOS, oktober 2022.

4. Omrežje in kakovost storitev

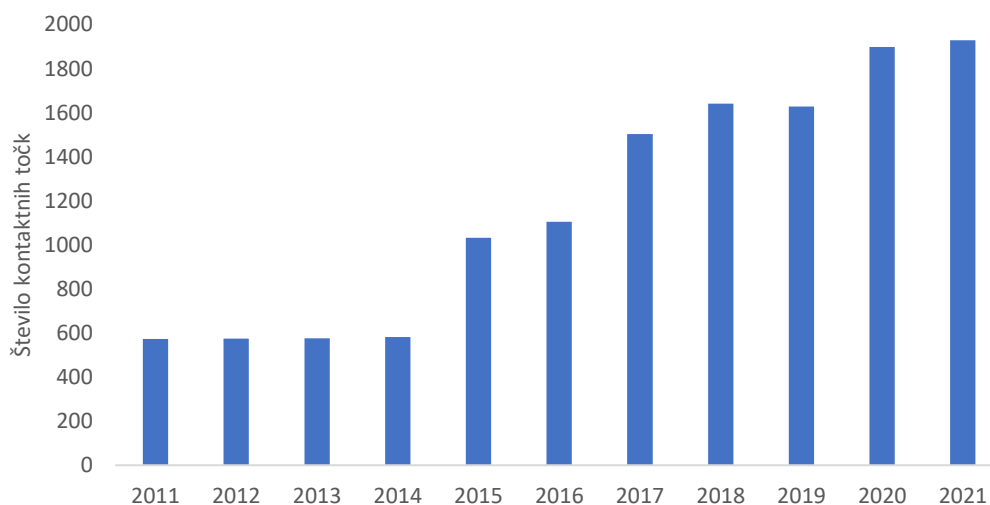
Za izvajanje poštnih storitev potrebujejo izvajalci poštnih storitev različne naprave, mobilna in druga sredstva ter kontaktne točke oz. poslovalnice za kontakt z uporabniki poštnih storitev.

V letnem poročilu so pri izvajalcu univerzalne poštne storitve kot kontaktne točke upoštevane le tiste, ki so skladne z zakonsko definicijo kontaktne točke,⁷ pri ostalih izvajalcih (izvajalcih brez sklepa in izvajalcih z ugotovitvenim sklepom) pa so kot kontaktne točke upoštevane tudi druge točke - sortirni centri, pošte in njim podobne enote, paketomati in paketniki. Nekateri izvajalci izvajajo storitve brez omrežja oz. kontaktnih točk (MOVEMENT WAY, Marin Vladović s. p., NP Kurirček d. o. o., P Projekt, Pavel Pučnik, s. p., Avant car d. o. o., BOLO PLUS d. o. o., MOJ KURIR, Sanel Hečimović s. p.).

Skupno število kontaktnih točk se je leta 2021 povečalo, in sicer za 30 kontaktnih točk oziroma za 1,6 % glede na leto 2020. K porastu je prispevalo predvsem širjenje mreže paketomatov podjetja GLS d. o. o. in paketnikov podjetja DPD d. o. o.

⁷10. točka 2. člena ZPSto-2 (Ur. list RS, št. 51/09, 77/10, 40/14 – ZIN-B in 81/15 – v nadaljevanju ZPSto-2) določa: »kontaktna točka je namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštnih storitev in je lahko organizirana kot pošta, pogodbeno pošta ali posebna organizacijska oblika točke za stike, ki jo določi izvajalec univerzalne storitve, na primer izpostavljeno okence, pismonoška postaja ali premična pošta«.

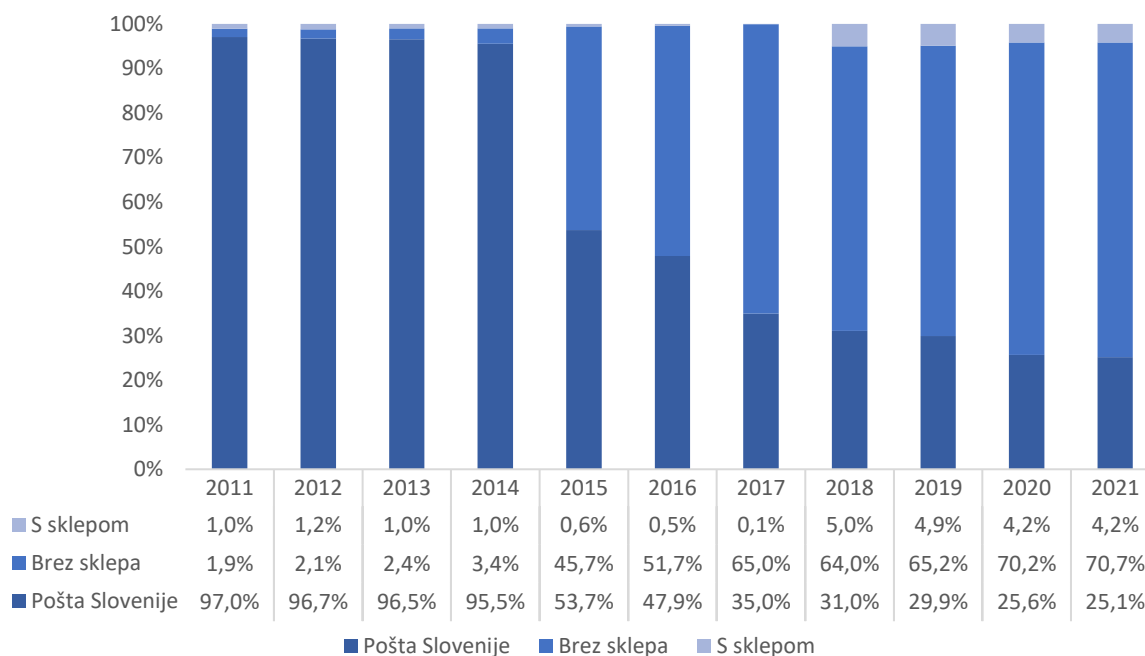
Slika 5: Skupno število kontaktnih točk vseh izvajalcev poštних storitev od leta 2011 do leta 2021



Vir: AKOS, oktober 2022.

Izvajalci poštних storitev na podlagi pogodbenega sodelovanja uporabljajo tudi kontaktne točke drugih izvajalcev in jih poročajo kot svoje kontaktne točke, na katerih je možno oddati ali prejeti pošiljke. Slednje je razlog, da imajo večinski delež kontaktnih točk od leta 2015 izvajalci brez sklepa.

Slika 6: Kontaktne točke glede na skupine izvajalcev



Vir: AKOS, oktober 2022.

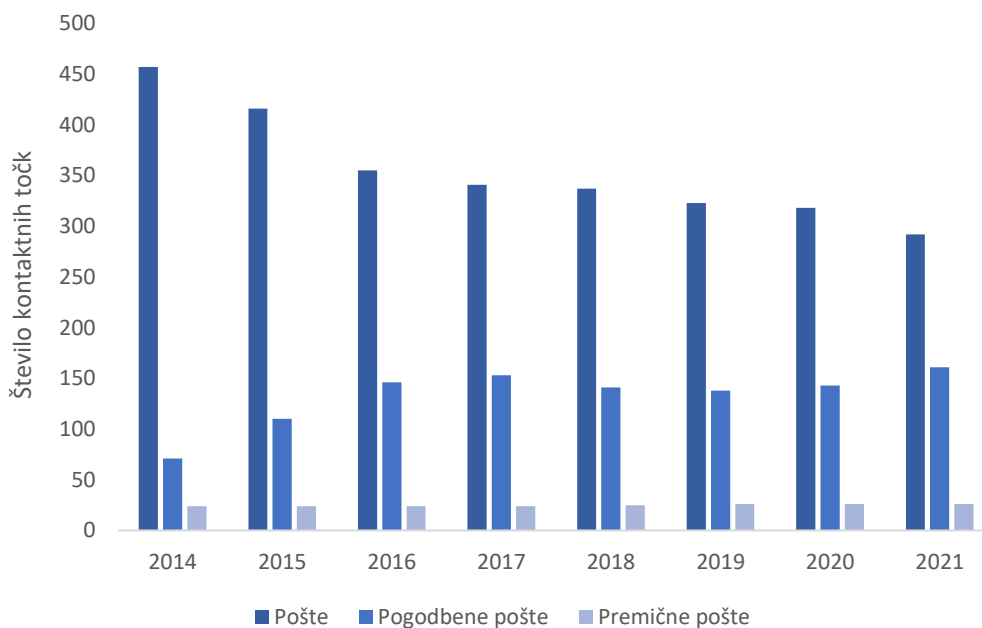
4.1. Izvajalec univerzalne storitve

Za izvajalca univerzalne storitve so kontaktne točke določene v deseti točki 2. člena ZPSto-2, ki navaja, da je kontaktna točka namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštne storitve in je lahko organizirana kot:

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

Na dan 31. 12. 2021 je poštno omrežje Pošte Slovenije d. o. o. obsegalo 479 kontaktnih točk, od tega 292 pošt, 161 pogodbenih pošt in 26 premočnih pošt. Poleg omenjenih kontaktnih točk je poštno omrežje Pošte Slovenije d. o. o. obsegalo še 341 drugih organizacijskih oblik poštne omrežja – 2 logistična centra, 54 pismonoških pošt, 3 logistične pošte, 1 dostavno točko ter alternativna sprejemno-izročilno mesta (od teh 210 na Petrolovih bencinskih servisih, 46 na Molovih bencinskih servisih, 1 pogodbeno prevzemno mesto ter 24 paketomatov, vključno z dvema samopostrežnima enotama PS 24/7). V letu 2021 je Pošta Slovenije d. o. o. vzpostavila 14 novih pogodbenih pošt. Zaprla 6 pošt in odprla dve novi logistični pošti v Murski Soboti in na Ptujju.⁸

Slika 7: Število kontaktnih točk poštne omrežja Pošte Slovenije d. o. o. od leta 2014 do leta 2021



Vir: AKOS, oktober 2022

Poleg kontaktnih točk je Pošta Slovenije d. o. o. v svojem poštne omrežju poročala še naslednje naprave za sprejem in dostavo:

- 1.642 poštne nabiralnikov, kar je 47 nabiralnikov manj, kot v letu 2020,
- 24 paketomatov,

⁸ Pošta Slovenije d. o. o.: Letno poročilo 2022, str. 71.

- 1.120 izpostavljenih predalčnikov (83 manj kot v letu 2020, ko jih je bilo 1.203)⁹,
- 10.858 poštnih predalov, kar je kar 5.231 oz. 32,5 % manj kot leto prej (število poštnih predalov je bilo do leta 2021 nad 16.000).

Republika Slovenija v javnem interesu zagotavlja vsem uporabnikom poštne storitve na njenem celotnem ozemlju pod enakimi pogoji trajno, redno in nemoteno izvajanje univerzalne storitve, ki se sme prekiniti le zaradi višje sile ali v razmerah, nevarnih za dostavljalca¹⁰. Z univerzalno storitvijo se vsem uporabnikom poštne storitve zagotavlja:

- najmanj pet delovnih dni tedensko najmanj en sprejem in eno dostavo poštnih pošiljk dnevno na dom ali v prostore vsake fizične ali pravne osebe,
- ustrezno število in delovni čas kontaktnih točk za neposredno delo z uporabniki poštne storitve,
- ustrezno število poštnih nabiralnikov,
- ustrezne roke prenosa poštnih pošiljk,
- ustrezne postopke reševanja reklamacij in ugovorov.

V notranjem poštnem prometu morata biti zagotovljena prednostni in neprednostni prenos pošiljk korespondence. Za pošiljke s prednostnim prenosom mora izvajalec univerzalne poštne storitve zagotoviti, da bo v enem mesecu vsaj 95 % poštnih pošiljk korespondence prenesenih v enem delovnem dnevu (D+1), vsaj 99,5 % poštnih pošiljk korespondence v dveh delovnih dneh (D+2) in 100 % poštnih pošiljk korespondence v treh delovnih dneh (D+3). Za pošiljke z neprednostnim prenosom mora izvajalec univerzalne poštne storitve zagotoviti, da bo v enem mesecu vsaj 99 % pošiljk korespondence prenesenih v treh delovnih dneh (D+3).

V poštnem prometu z državami članicami Evropske unije mora biti v enem mesecu vsaj 85 % pošiljk korespondence prenesenih v največ treh delovnih dneh (D+3) in vsaj 97 % pošiljk korespondence v petih delovnih dneh (D+5).

V notranjem poštnem prometu mora biti v enem mesecu prenesenih vsaj 80 % poštnih paketov v dveh delovnih dneh (D+2) in vsaj 95 % poštnih paketov v treh delovnih dneh (D+3).

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

Revidirani rezultati merjenja hitrosti prenosa poštnih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije d. o. o. za leto 2021 so za pošiljke s prednostnim prenosom naslednji:

- v enem delovnem dnevu od dneva oddaje (D+1) je bilo prenesenih 90,0 % pošiljk korespondence,
- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D+2) je bilo prenesenih 99,4 % pošiljk korespondence in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D+3) je bilo prenesenih 99,9 % pošiljk korespondence;

za pošiljke z neprednostnim prenosom pa so rezultati naslednji:

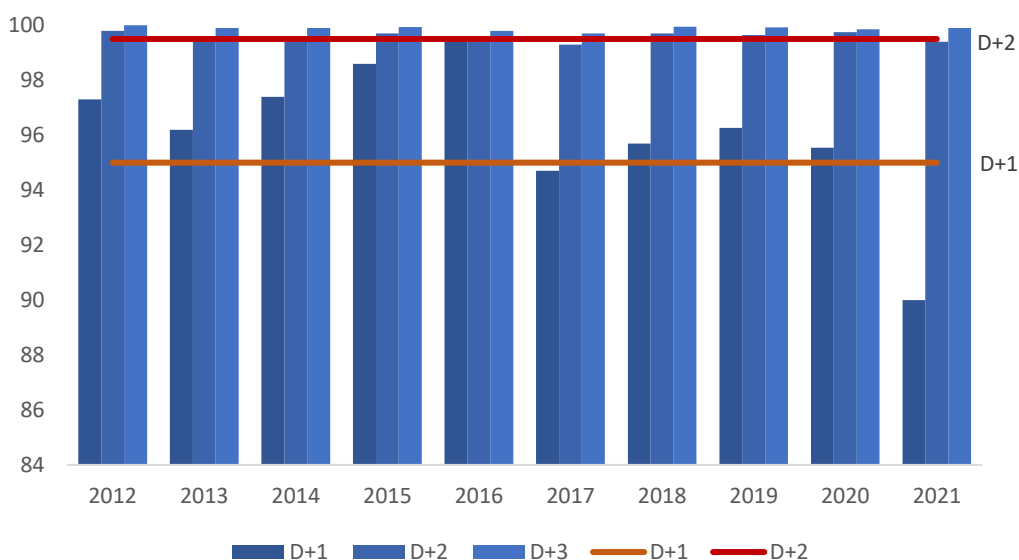
⁹ Izpostavljeni predalčniki so instalacije ob poteh, ki služijo za dostavo pisemskih pošiljk v primeru izjeme od dostave na dom ali po lastni želji uporabnika. Njihovo število se vztrajno niža, kar je največkrat posledica izboljšanja lokalne infrastrukture.

¹⁰ Izjeme od izvajanja univerzalne storitve so lahko trajne inčasne in sicer zaradi oteženega dostopa do naslovnika ali skrbi za zdravje in varnost dostavljalca.

- v enem delovnem dnevu od dneva oddaje (D+1) je bilo prenesenih 4,7 % pošiljk korespondence,
- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D+2) je bilo prenesenih 93,9 % pošiljk korespondence in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D+3) je bilo prenesenih 99,7 % pošiljk korespondence.

Kakovost prenosa poštnih pošiljk korespondence s prednostnim prenosom v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije d. o. o. v obdobju od leta 2012 - 2021 je prikazana na sliki 8. S slike je razvidno, da Pošta Slovenije d. o. o. v letu 2021 ni dosegala predpisane kakovosti prenosa. Neprednostni prenos pošiljk korespondence je bil uveden 1. 7. 2021, zato agencija v tokratnem letnem poročilu rezultatov meritev ne predstavlja v sliki.

Slika 8: Kakovost prenosa prednostnih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu na letni ravni od leta 2012 do leta 2021

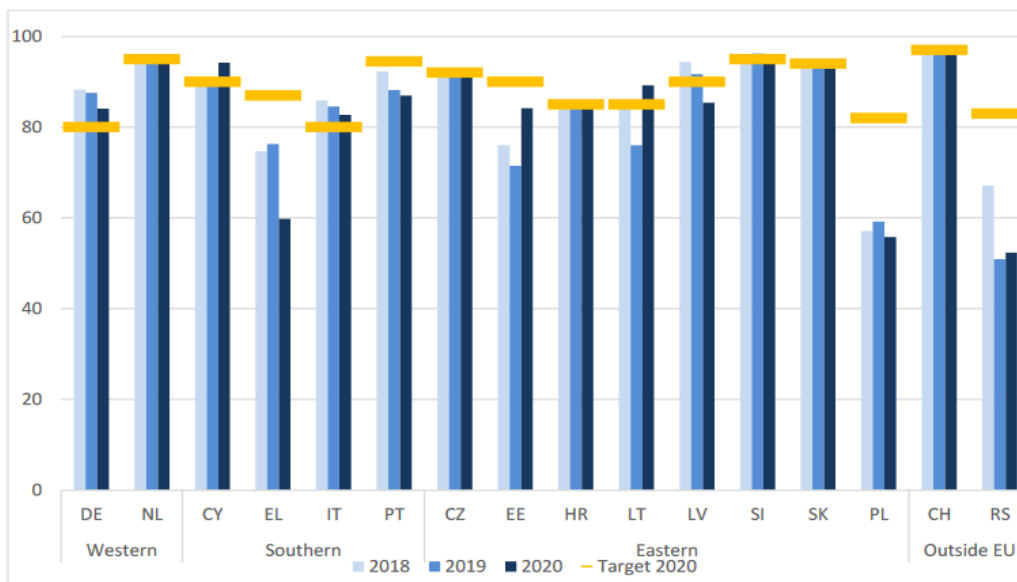


Vir: AKOS, oktober 2022.

Na sliki 9 so prikazani rezultati kakovosti prenosa korespondence v notranjem prometu ERGP držav v letih 2018-2020. Iz analize je razvidno, da je v letu 2020 polovica, torej 8 izmed 16 držav, dosegala predpisane roke prenosa D+1 (Švica, Ciper, Nemčija, Hrvaška, Italija, Litva, Češka, Slovenija). Izmed vseh držav, ki so poročale svoje podatke oz. rezultate merjenja hitrosti prenosa D+1, je 6 držav v primerjavi z letom 2019 v letu 2020 svoj rezultat izboljšalo, 9 držav pa je doseglo slabši rezultat; pri eni izmed držav ni bilo sprememb glede na leto 2019. Izmed 18 držav, ki so za leto 2020 poročale rezultate izmerjenih kakovosti prenosa prednostnih pošiljk korespondence, je o najvišjem rezultatu poročala Švica (98 %), Slovenija je bila z rezultatom 95,5 % na drugem mestu.¹¹

¹¹ ERGP Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling 2020 – an analysis of trends, januar 2022.

Slika 9: Kakovost prenosa prednostnih pošiljk korespondence v notranjem prometu v evropskih državah v letih 2018, 2019 in 2020



Vir: ERGP Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling 2020 – an analysis of trends, januar 2022.

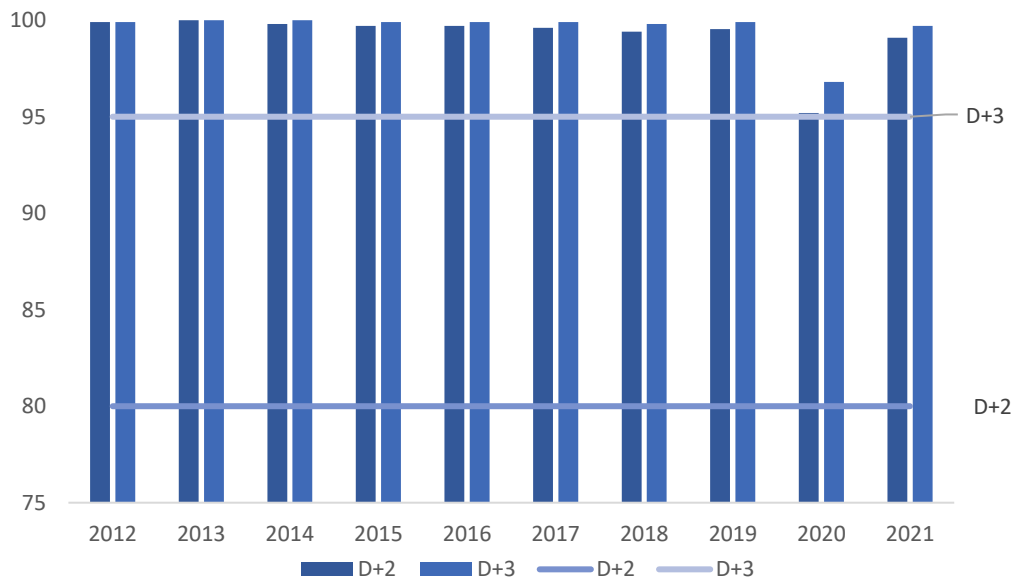
Zahteve in rezultate merjenja kakovosti prenosa neprednostnih pošiljk korespondence je v letu 2020 posredovalo skupno 17 držav. Povprečna izmerjena hitrosti prenos v enem dnevu (D+1) je v letu 2020 znašala 41,3 % (poročala le Črna gora), v dveh dneh (D+2) je znašala 84,45 % (rezultate so poročale 4 države), v treh dneh od oddaje (D+3) pa 91,54 % (poročalo 9 izmed 17 držav).¹¹ Slovenija je neprednostni prenos pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu uvedla 1. 7. 2021, zato še ni primerjave z ostalimi državami članicami.

Rezultati kakovosti prenosa poštnih paketov v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije d. o. o. za leto 2021 so naslednji:

- v dveh delovnih dneh od dneva oddaje (D + 2) je bilo prenesenih 99,09 % poštnih paketov in
- v treh delovnih dneh od dneva oddaje (D + 3) je bilo prenesenih 99,7 % poštnih paketov.

Slika 10 prikazuje kakovost prenosa paketov, ki je bila z izjemo izmerjene kakovosti prenosa v letu 2020 izjemno visoka, nad 99 %.

Slika 10: Kakovost prenosa paketov v notranjem prometu od leta 2012 do leta 2021



Vir: AKOS, oktober 2022.

4.2. Izvajalci brez pridobljenega sklepa

V letu 2021 je 8 izvajalcev brez sklepa poročalo, da nimajo sortirnega centra; 5 izvajalcev je poročalo, da uporabljajo po 1 sortirni center, dva izvajalca 2 sortirna centra, en izvajalec 6 in en izvajalec 24 sortirnih centrov. Večinska deleža pošt oz. njim podobnih enot za sprejem in dostavo pošiljk sta imeli tudi v letu 2021 podjetji DPD d. o. o. in GLS d. o. o. (vsaka preko 600), ki razpolagata tudi z največjim številom paketomatov (GLS d. o. o.) in paketnikov (DPD d. o. o.)

Z izjemo šestih izvajalcev so imeli vsi izvajalci brez ugotovitvenega sklepa v svoje poslovanje vključeno sledenje poštnih pošiljk in merjenje rokov prenosa, štirje izvajalci niso omogočali zavarovanja poštnih pošiljk. Osem sedemnajstih izvajalcev poštnih storitev brez sklepa je implementiralo standarde kakovosti, eden izmed izvajalcev omogoča CO₂ nevtralno distribucijo.

4.3. Izvajalci zamenljivih storitev

Izvajalci zamenljivih storitev v svoje poslovanje vključujejo pošte oz. njim podobne enote ter sortirne centre (z izjemo izvajalca KRO d. o. o.), kjer pripravljajo pošiljke in jih po pripravi oddajo Pošti Slovenije d. o. o. v prenos v različnih nivojih dostopa z izjemo izvajalca Izberi d. o. o., ki dnevno distribuira tiskane medije in druge publikacije.

Izvajalci zamenljivih storitev v svoje poslovanje ne vključujejo sledenja poštnih pošiljk, merjenja rokov prenosa ali zavarovanja poštnih pošiljk. Izvajalci CETIS-ZG d. o. o., KRO d. o. o. in EPPS d. o. o. imajo v svoje poslovanje implementirane različne standarde kakovosti (ISO 9001:2015, ISO 27000, ISO/IEC 27001:2013).

5. Zadovoljstvo uporabnikov

Agencija enkrat letno objavi rezultate raziskav o zadovoljstvu in potrebah uporabnikov s poštnimi storitvami med splošno in poslovno javnostjo ter zadovoljstvu in potrebah uporabnikov s poštnimi storitvami po zaprtju kontaktnih točk.

5.1. Splošna javnost

Agencija je v sodelovanju z agencijo Ninamedia d. o. o. v mesecu oktobru 2021 izvedla Raziskavo o zadovoljstvu/potrebah uporabnikov s poštnimi storitvami – splošna javnost. V raziskavi je spremljala trend uporabe poštnih storitev in zadovoljstva uporabnikov s cenami, roki prenosa in kakovostjo poštnih storitev, osveščenostjo uporabnikov s storitvami vseh izvajalcev poštnih storitev, uporabo paketomatov in paketnih trgovin ter zadovoljstvo s poštnimi storitvami v času pojava koronavirusa.¹²

Indeks zadovoljstva uporabnikov z univerzalno poštno storitvijo med splošno javnostjo je v letu 2021 na lestvici od 1 do 100 znašal 71,9. Tri četrtine anketiranih (71,4 %) je bilo s poštnimi storitvami na splošno zadovoljnih, kot glavni razlog nezadovoljstva pa so navedli krajši obratovalni čas pošt.¹¹

Kot najpomembnejši dejavnik kakovosti poštnih storitev je skoraj petina vprašanih (18,6 %) navedla lokacijo pošte. Več kot polovica vprašanih je bila z delovnim časom pošt zadovoljna, kar dve tretjini pa s hitrostjo opravljanja storitev na poštah. Dve petini vprašanih (44,4 %) bi bili za to, da se ohrani dostava na dom, pripravljeni plačati višjo ceno; za dostavo poštnih pošiljk petkrat tedensko bi bila pripravljena dodatno plačati petina vprašanih (21,4 %). Pisno, ustno ali obe vrsti pritožb je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo vložila četrtnina anketirancev (24 %), kot najpogostejši razlog za podajo pritožbe pa so navedli, da poštar pusti pošiljko v nabiralniku, ne da bi pozvonil (28,7 %).¹¹

5.2. Poslovna javnost

Raziskava o zadovoljstvu / potrebah uporabnikov s poštnimi storitvami – poslovna javnost je bila izvedena v oktobru 2021; v raziskavi je spremljala trende uporabe poštnih storitev in zadovoljstva uporabnikov s cenami, roki prenosa in kakovostjo poštnih storitev, osveščenost uporabnikov s storitvami vseh izvajalcev poštnih storitev, uporabo paketomatov, paketnih trgovin in paketnikov ter zadovoljstvo s poštnimi storitvami v času epidemije koronavirusa.¹¹

Glavni izvajalec poštnih storitev za podjetja je bila v letu 2021 Pošta Slovenije d. o. o., ki je opravila kar 91,8 % vseh prenosov; poleg storitev Pošte Slovenije d. o. o. je četrtnina vprašanih (25,7 %) uporabila tudi storitev DHL d. o. o., dobra petina (22,4 %) GLS d. o. o., četrtnina DPD (20,4 %) in dobra desetina (11,8 %) TNT d. o. o. Delež zadovoljnih in zelo zadovoljnih s storitvami Pošte Slovenije d. o. o. je znašal 85,3 %, povprečna ocena, ki so jo poslovni uporabniki poštnih storitev namenili Pošti Slovenije d. o. o., pa 4,27. Zelo visok delež anketiranih je kot zelo pomemben dejavnik kakovosti poštnih storitev navedel zanesljiv prenos poštnih pošiljk (92,4 %).¹¹

Kot najpogostejšo pošiljko med podjetji je bila na podlagi raziskave ugotovljena naslovljena navadna pisemska pošiljka, med paketnimi pošiljkami so bili najpogostejši paketi do 10 kg. V povprečju so

¹² <https://www.akos-rs.si/posta/raziscite/porocila-raziskave-in-analize/posta>

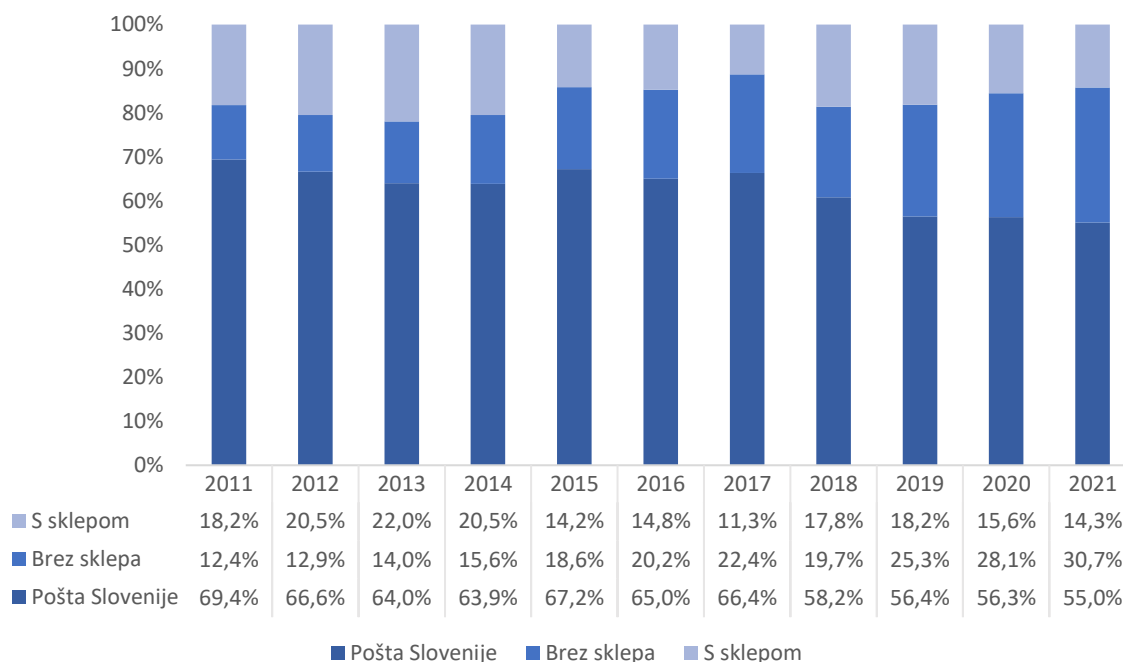
podjetja zaradi e-pošte od leta 2020 zmanjšala uporabo poštnih storitev za kar 19,4 %, pri eni tretjini vprašanih pa uporaba poštnih storitev ni upadla. Dostavo vsak delovni dan bi potrebovalo tri četrtine podjetij (74,3 %), tistih, ki bi jim zadoščala dostava tri dni v tednu ali vsak drug delovni dan, je bila dobra petina (21,4 %). Pritožbo (pisno ali ustno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno potno storitvijo vložila šestina anketiranih (16,8 %), med razlogi za vloženo pritožbo pa je bil najpogostejši razlog poškodba pošiljke.¹¹

6. Prihodki

Vsi izvajalci poštnih storitev skupaj so imeli v letu 2021 za 9,3 % višje celotne prihodke glede na leto 2020; Pošta Slovenije d. o. o. je v letu 2021 dosegla 6,9 % rast, ostali izvajalci skupaj pa so zabeležili 12,5 % rast prihodkov glede na leto 2020.

Razmerje med celotnimi prihodki Pošte Slovenije d. o. o. in ostalimi izvajalci se je v letu 2021 glede na pretekla leta nekoliko spremenilo. Delež Pošte Slovenije d. o. o. je sicer ostal večinski in je predstavljal 55 % celotnih prihodkov na trgu, delež celotnih prihodkov ostalih izvajalcev skupaj pa se je v letu 2021 povzpел na 45 %, kar je najvišji delež doslej.

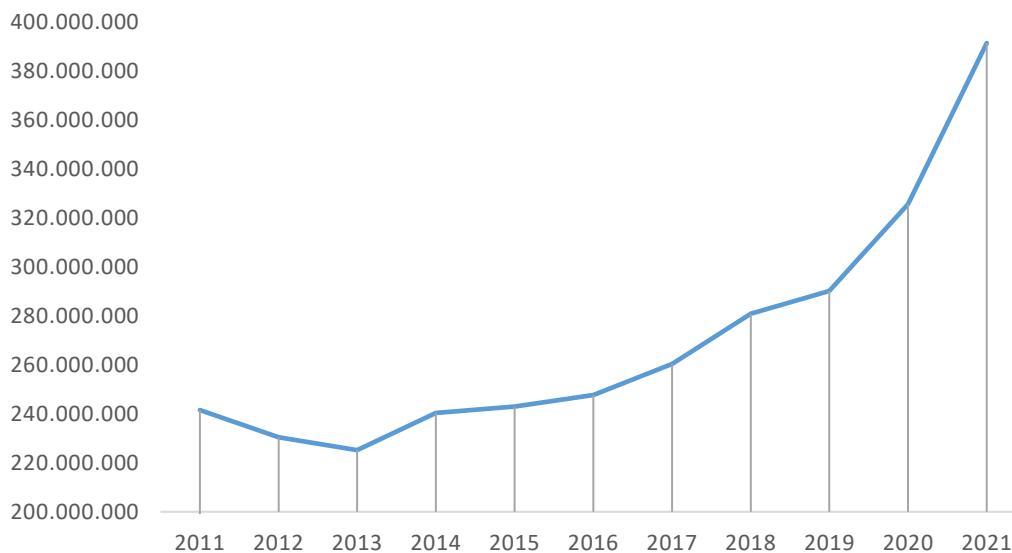
Slika 11: Primerjava čistih prihodkov od prodaje med izvajalci poštnih storitev od leta 2011 do leta 2021



Vir: AKOS, oktober 2022.

Pri spremljanju podatkov o prihodkih izvajalcev iz izvajanja poštnih storitev od leta 2013 je zabeležen trend rasti prihodkov vseh izvajalcev poštnih storitev skupaj; v letu 2021 so njihovi skupni prihodki glede na leto 2020 zrasli za 17,6 %.

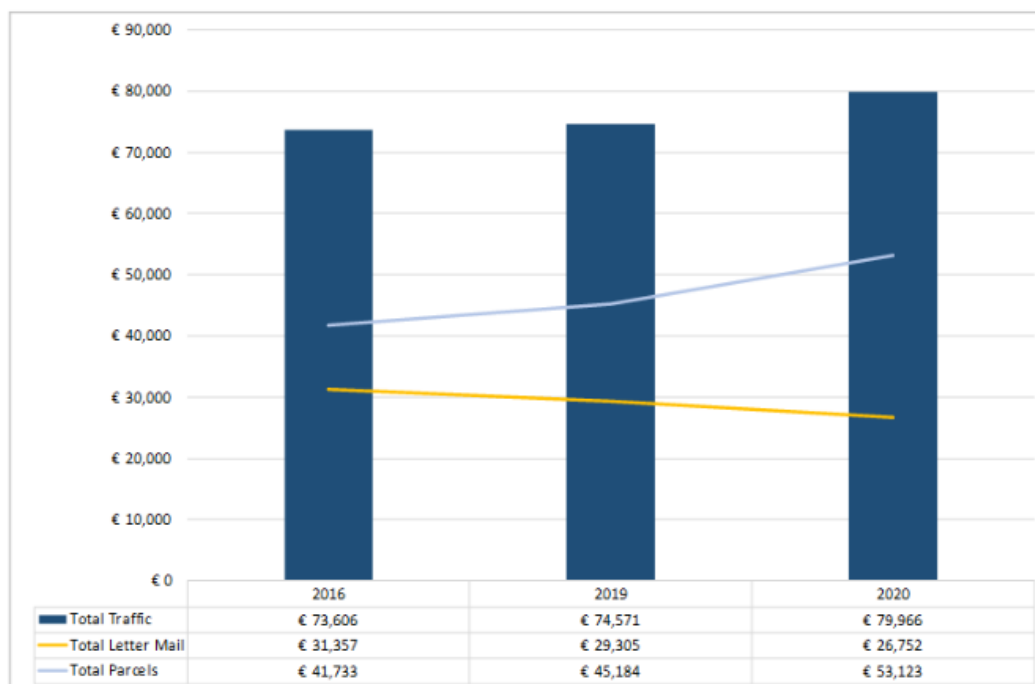
Slika 12: Trend gibanja prihodkov vseh izvajalcev skupaj iz izvajanja poštnih storitev od leta 2011 do leta 2021



Vir: AKOS, december 2020.

Iz podatkov ERGP je razvidno, da so v letu 2020 prihodki iz izvajanja poštnih storitev v evropskih državah rastle, k čemur so prispevali povečani prihodki s trga prenosa paketov. Zabeleženi prihodki pisemskega trga v evropskih državah so bili tudi v letu 2020 glede na predhodno leto nižji.

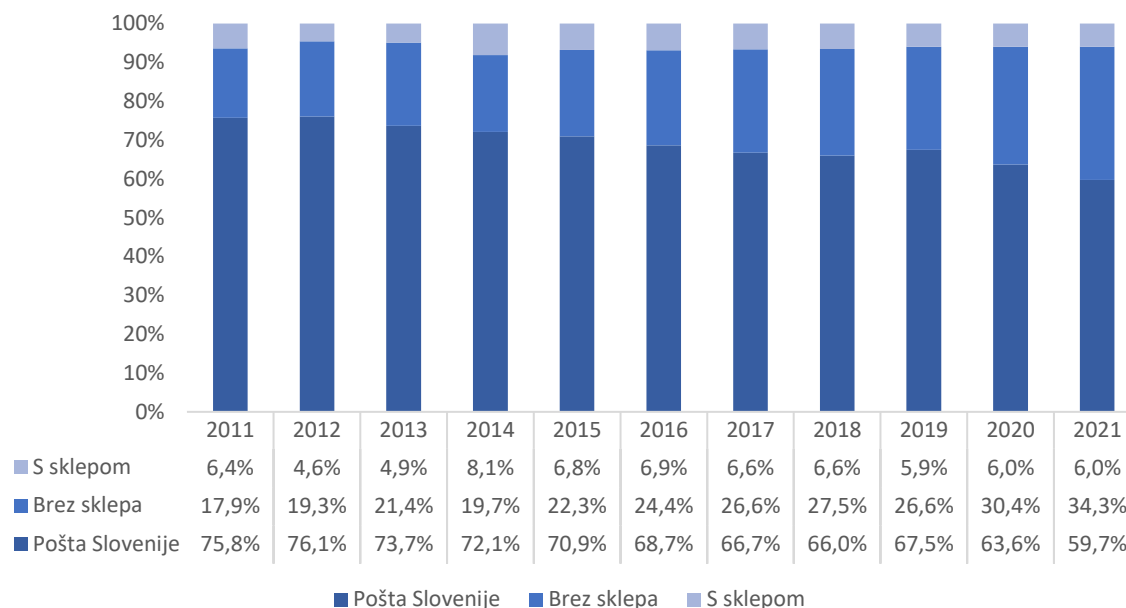
Slika 13: Prihodki iz izvajanja poštnih storitev v evropskih državah (v mio EUR)



Vir: ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, januar 2022.

Pošta Slovenije d. o. o. je v letu 2021 ponovno zabeležila dvig prihodkov iz izvajanja poštних storitev, glede na leto 2020 je svoje prihodke povečala za 10,3 %. Še opaznejši dvig prihodkov iz izvajanja poštних storitev so zabeležili ostali izvajalci skupaj - glede na leto 2020 so v letu 2021 zabeležili kar 30,4 % rast prihodkov. Na sliki 14 so prihodki izvajalcev poštних storitev iz izvajanja poštних storitev prikazani v deležih glede na skupni prihodek vseh izvajalcev iz izvajanja poštних storitev.

Slika 14: Primerjava prihodkov iz izvajanja poštних storitev med izvajalci od leta 2011 do leta 2021



Vir: AKOS, oktober 2022.

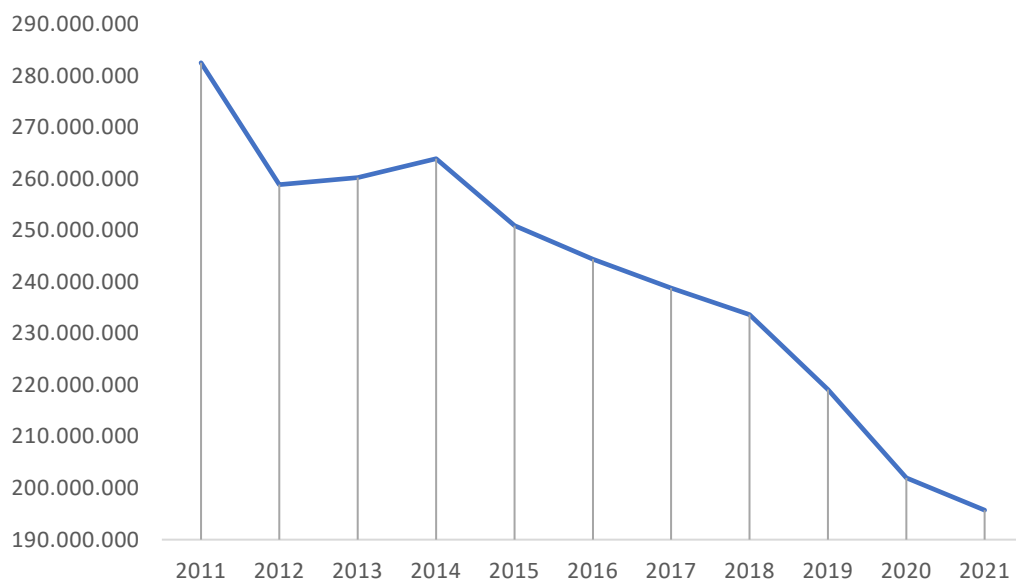
Razmerje med Pošto Slovenije d. o. o., izvajalci brez sklepa in izvajalci z ugotovitvenim sklepom se je v letu 2021 spremenilo predvsem zaradi izrazitega porasta prihodkov izvajalcev brez sklepa (podjetij DPD d. o. o., GLS d. o. o. in DHL Ekspres d. o. o.). Delež Pošte Slovenije d. o. o. je prvič od leta 2011 padel pod 60 %.

7. Trg prenosa pisem

Osnovna funkcija storitve pisma je prenos komunikacije med pošiljateljem in naslovnikom in zajema sprejem, usmerjanje, prevoz in dostavo.

Na sliki 15 je prikazan trend količin pisem od leta 2011 do 2021 in zajema pisma v notranjem prometu ter navadna in standardna pisma v 1., 2. in 3. dostopu. V primerjavi z letom 2020 smo v letu 2021 zabeležili 3 % upad pisem, glede na leto 2011 je ta upad kar 30,7 %.

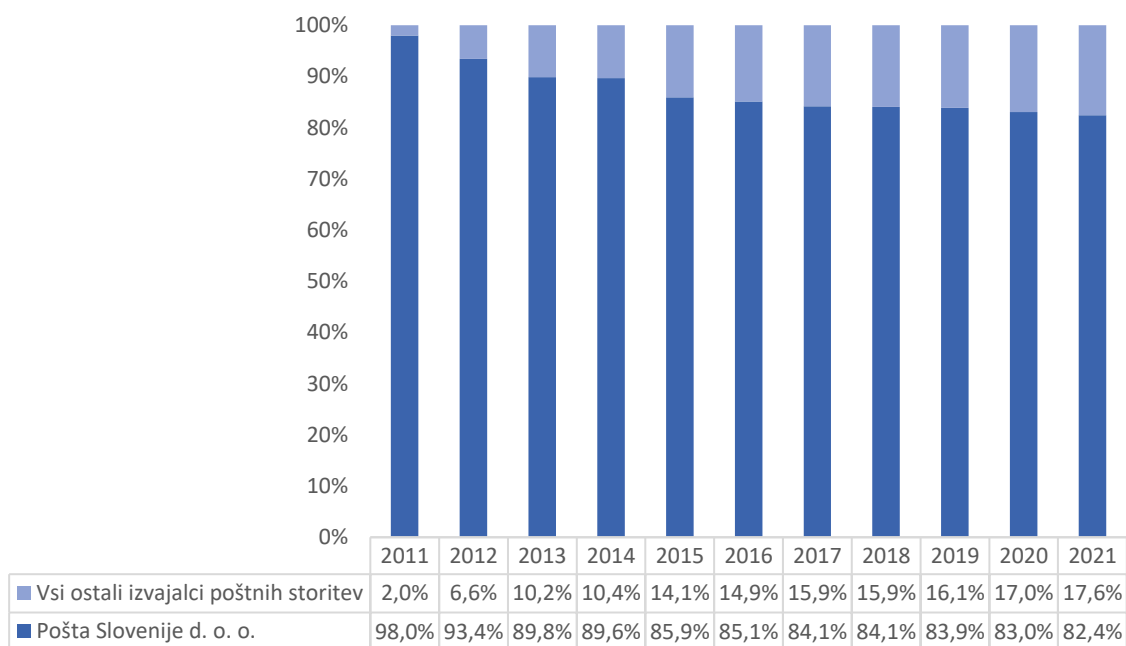
Slika 15: Trend količin pisem v notranjem prometu od leta 2011 do leta 2021



Vir: AKOS, oktober 2022.

Večinski delež pisem v notranjem prometu je tudi v letu 2021 pripadal izvajalcu univerzalne storitve, Pošti Slovenije d. o. o., in je znašal 82,4 %. Delež izvajalcev brez sklepa in s sklepom skupaj (na sliki 19: Vsi ostali izvajalci poštne storitve) se z leti povečuje in je leta 2021 znašal 17,6 %. Velja izpostaviti, da izvajalci z ugotovitvenim sklepom predajo praktično vse pošiljke v dostavo Pošti Slovenije d. o. o. preko dostopa do omrežja.

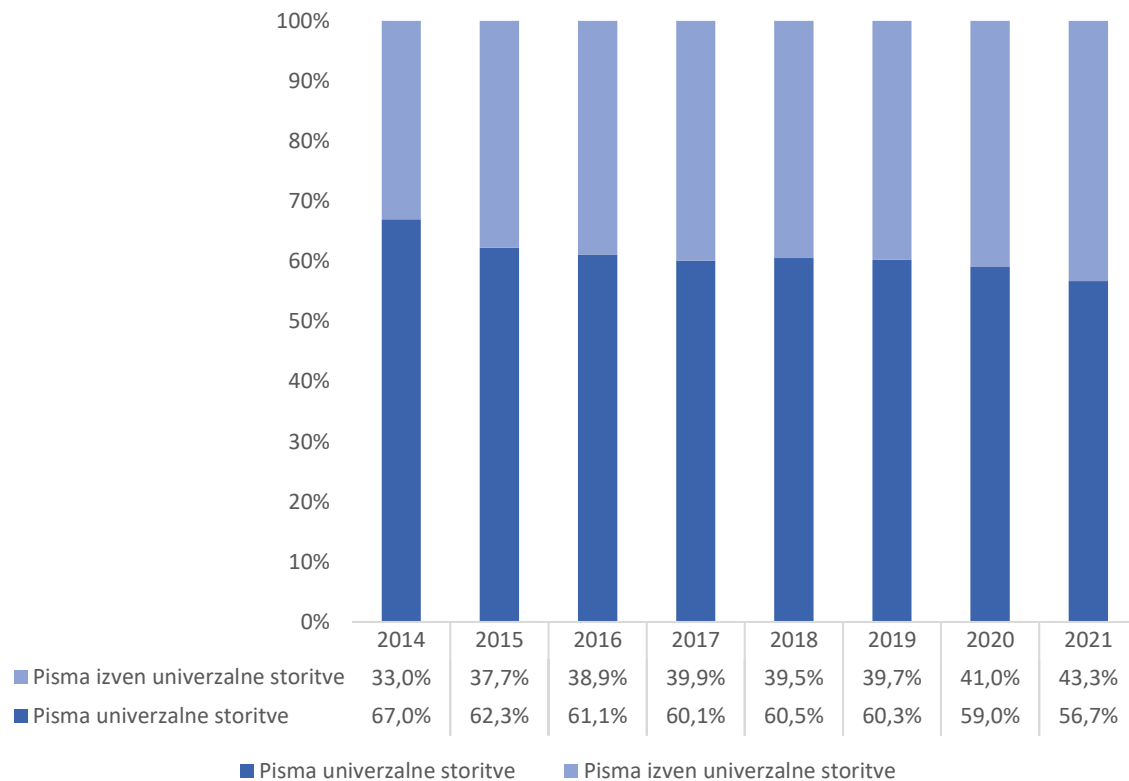
Slika 16: Deleži pisem v notranjem prometu Pošte Slovenije d. o. o. in ostalih izvajalcev poštne storitve (brez sklepa in s sklepom) skupaj od leta 2011 do leta 2021



Vir: AKOS, oktober 2022.

Trg prenosa pisem v notranjem prometu v letu 2021 so v nekoliko več kot polovičnem deležu (56,7 %) sestavljala pisma, ki sodijo v nabor univerzalne storitve, delež pisem izven univerzalne storitve je bil 43,3 %. Od leta 2014 (z izjemo 2018) opažamo trend naraščanja deleža pisem izven univerzalne storitve in stalno približevanje oz. izenačevanje z deležem pisem znotraj univerzalne storitve.

Slika 17: Delež pisem znotraj in zunaj univerzalne storitve v notranjem prometu vseh izvajalcev



Vir: AKOS, oktober 2022.

Zniževanje količin pisem se, tako kot v notranjem prometu, v letu 2021 ponovno odraža tudi v čezmejnem prometu. Skupne količine pisem v čezmejnem prometu so v letu 2021 v primerjavi z letom 2020 padle za 3,3 %; Pošta Slovenije d. o. o. tudi v letu 2021 ohranja večinski delež na trgu prenosa pisem v čezmejnem prometu, ki je od leta 2014 večinski (med 92,9 in 98 %).

Trend upadanja skupnih količin pisemskih pošilk v državah ERGP, ki ga beležimo od leta 2016, se je nadaljeval tudi v letu 2020; skupne količine pisemskih pošilk so v letu 2020 glede na leto 2016 v povprečju letno padle za 7,1 %, glede na leto 2019 je padec 12,3 %.

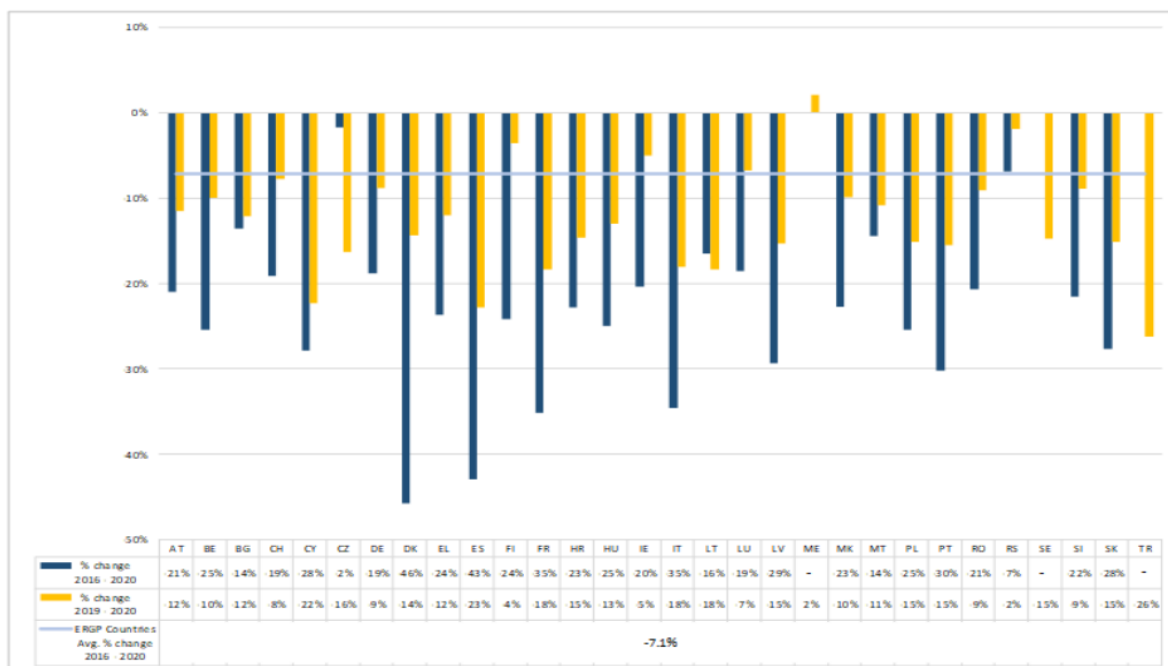
Tabela 2: Količine in spremembe količin pisemskih pošilk v državah ERGP

	2016	2019	2020	Sprememba v obdobju 2019 - 2020	Povprečna sprememba v obdobju 2016 - 2020
Skupne količine pisemskih pošilk (v milijonih)	53.005	44.865	39.340	-12,3 %	-7,1 %

Vir: ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, januar 2022.

Z izjemo Črne gore, ki je v letu 2020 zabeležila 2,1 % povečanje količin pisemskih pošilk glede na leto 2019, količine pisemskih pošilk v vseh evropskih državah upadajo. V Sloveniji so količine pisem v letu 2020 glede na leto 2019 padle za 9 %, kar je manj, kot povprečno. Kumulativno so količine pisem v Sloveniji v obdobju od 2016 do 2020 padle za 22 %, kar je uvrstilo Slovenijo na 16. mesto.

Slika 18: Spremembe količin pisem v evropskih državah

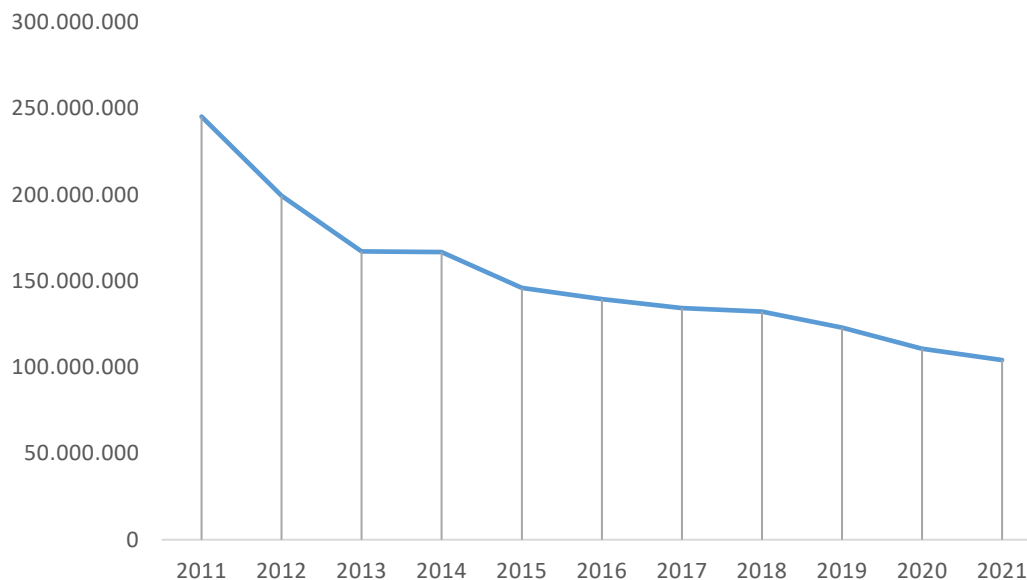


Vir: ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, januar 2022.

7.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve

V letu 2021 smo v primerjavi s količinami v letu 2020 zabeležili 5,9 % upad količin standardnih in navadnih pisem ter dopisnic znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu. Od leta 2011 do 2021 se je njihova količina zmanjšala za kar 57,5 % oz. za nekaj več kot 141 milijonov pošilk.

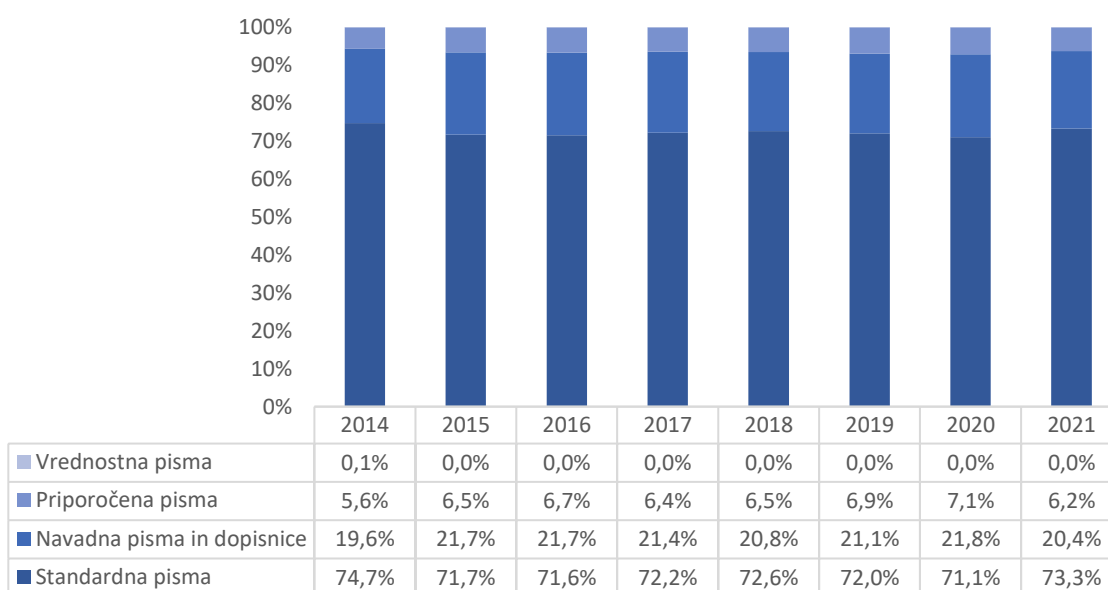
Slika 19: Trend gibanja standardnih in navadnih pisem ter dopisnic znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu od leta 2011 do leta 2021



Vir: AKOS, oktober 2022.

Za podatek o količinah vseh pisem v notranjem prometu znotraj univerzalne storitve je k standardnim in navadnim pismom ter dopisnicam potrebno dodati še priporočena in vrednostna pisma. Struktura pisem se od leta 2014 ni bistveno spremenila; največji delež med pismi iz univerzalne storitve so imela tudi v letu 2021 standardna pisma (73,3 %). Glede na leto 2020 je nekoliko upadel delež navadnih pisem in dopisnic ter priporočenih pisem, vrednostnih pisem je od leta 2015 manj kot 0,1 %.

Slika 20: Struktura pošiljk znotraj pisem univerzalne storitve v notranjem prometu

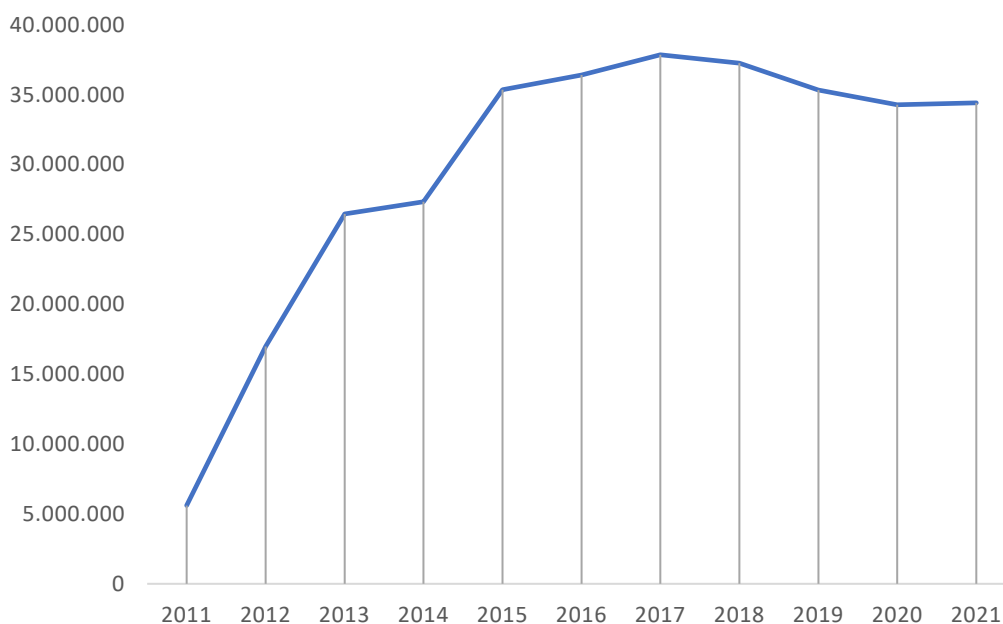


Vir: AKOS, oktober 2022.

7.2. Vsi ostali izvajalci

Vsi ostali izvajalci (izvajalci s sklepom in izvajalci brez ugotovitvenega sklepa) so v letu 2021 skupaj poročali količino 34,4 milijona pisemskih pošilk v notranjem prometu, od tega jih je bilo kar 93,3 % iz dostopa do omrežja. Kot je razvidno s slike 21, se je trend upadanja količin pisemskih pošilk ostalih izvajalcev poštne storitve v letu 2021 ustavil, glede na leto 2020 smo v letu 2021 opazili 0,4 % dvig količin.

Slika 21: Trend količin pisem vseh ostalih izvajalcev poštne storitve



Vir: AKOS, oktober 2022.

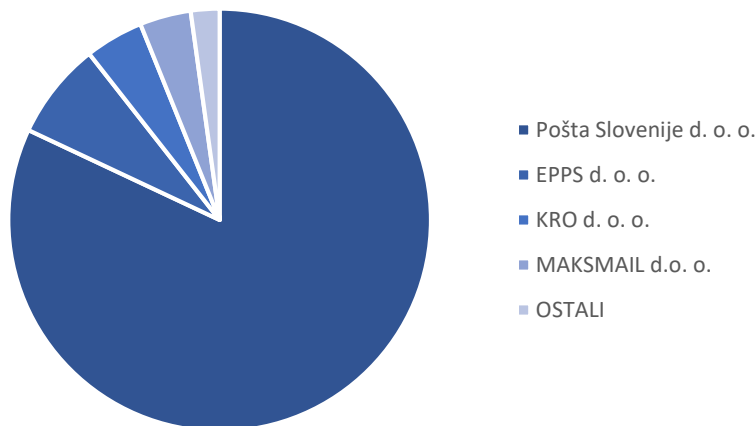
7.3. Hitra pošta - dokumenti

V letu 2021 so trije izvajalci poročali količine hitre pošte z dokumenti v notranjem prometu, kar je istočasno podatek celotnega trga. Glede na leto 2020 je bil porast količin v tem segmentu 15,3 %. O pošilkah hitre pošte z dokumenti v čezmejnem prometu so poročali trije izvajalci.

7.4. Deleži trga prenosa pisem

Na trgu prenosa pisem v notranjem prometu so bili glede na podatke o poročanih količinah pisem v notranjem prometu in pisem v dostopu (standardnih in navadnih pisem) v letu 2021 na območju Republike Slovenije štiri izvajalci, ki so imeli več kot 2 % tržni delež.

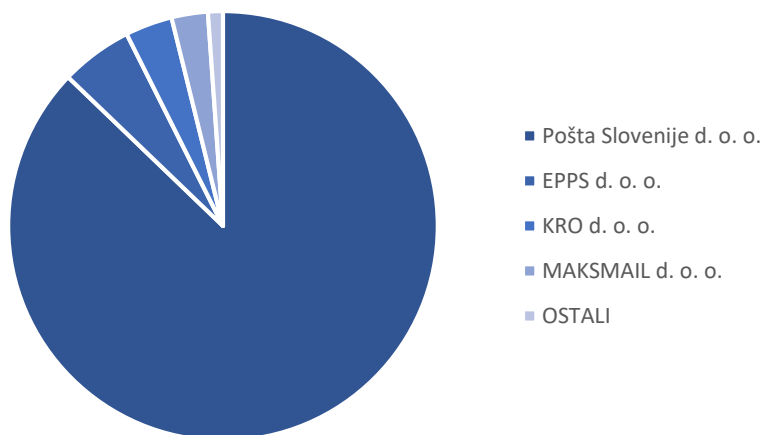
Slika 22: Tržni deleži pisemskih storitev glede na količine pisemskih pošiljk v letu 2021



Vir: AKOS, oktober 2022

Prihodki izvajalcev na trgu prenosa pisem v notranjem poštnem prometu, ki so imeli preko 2 % tržni delež prenosa pisemskih pošiljk, je predstavljen na sliki 23.

Slika 23: Tržni deleži pisemskih storitev glede na prihodke v letu 2021



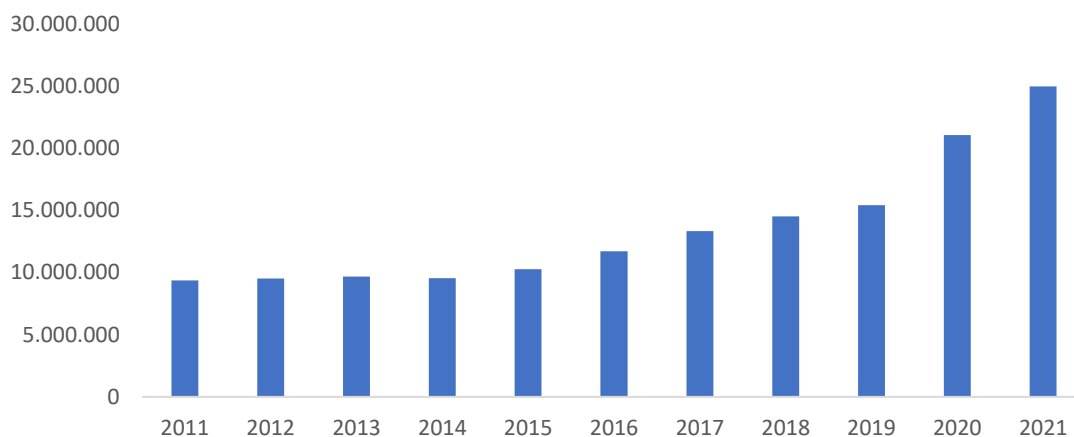
Vir: AKOS, oktober 2022

8. Trg prenosa paketov

Trg prenosa paketov zajema sprejem, usmerjanje, prevoz in dostavo paketnih pošiljk. Paketne pošiljke so pošiljke do mase 31,5 kg, katerih vsebina je blago. V sklopu univerzalne storitve se izvaja prenos paketov do mase 10 kilogramov v notranjem prometu in do mase 20 kg za pakete, ki prispejo iz drugih držav članic EU.

Na trgu paketov v notranjem prometu je bilo v letu 2021 prenesenih 24,9 milijona paketnih pošilk, kar je 18,7 % rast glede na podatke iz leta 2020. Število paketov vztrajno narašča od leta 2014, rast paketov od leta 2011 do leta 2021 znaša 166,5 % oz. 15,6 milijonov paketov.

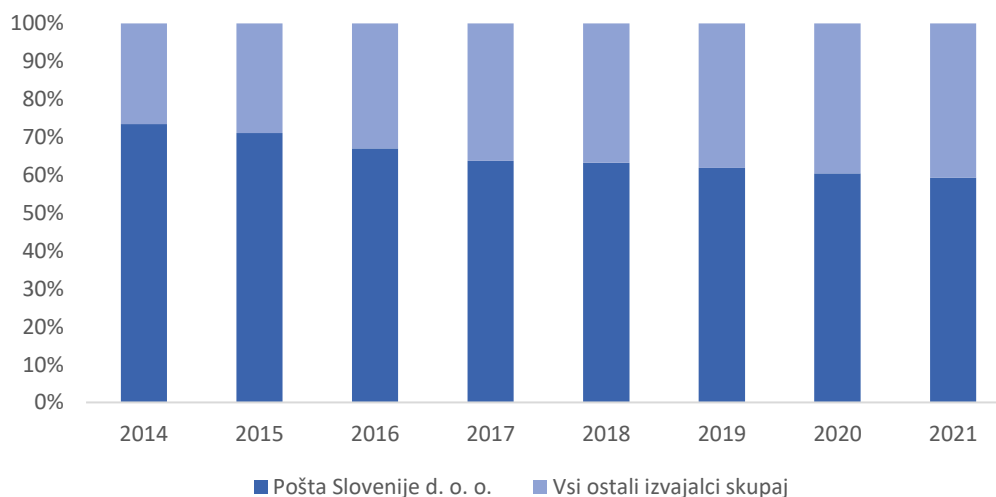
Slika 24: Količine prenosa paketov v notranjem prometu vseh izvajalcev poštne storitve



Vir: AKOS, oktober 2022.

V letu 2021 se tržni delež Pošte Slovenije d. o. o. pri količinah paketov v notranjem prometu praktično ni spremenil in ostaja nad 50 %.

Slika 25: Primerjava deležev količin paketov v notranjem prometu



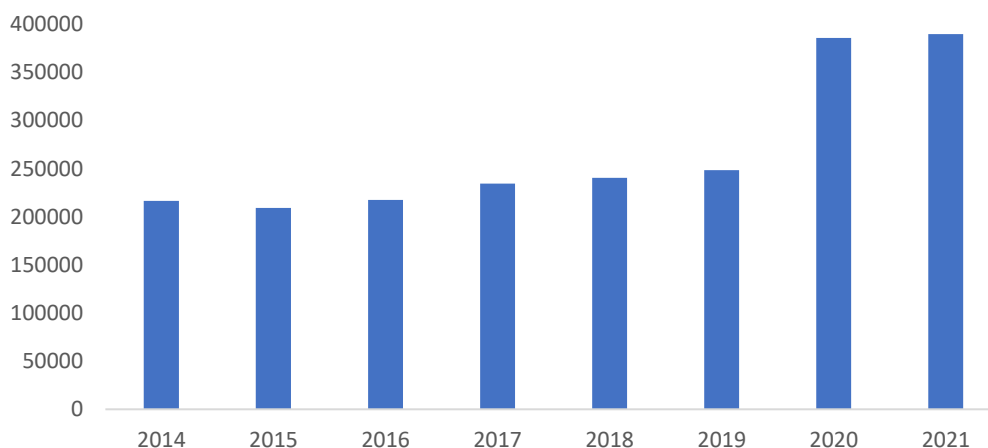
Vir: AKOS, oktober 2022

Delež paketov v sklopu univerzalne storitve se po letih praktično ne spreminja, glede na delež vseh paketov v notranjem prometu ves čas ostaja okoli 2 %.

8.1. Izvajalec univerzalne poštne storitve

V letu 2021 smo ponovno zabeležili rast količin paketov univerzalne storitve v notranjem prometu; glede na leto 2020 je bila rast 1,1 %, glede na leto 2014 pa kar 80,1 %.

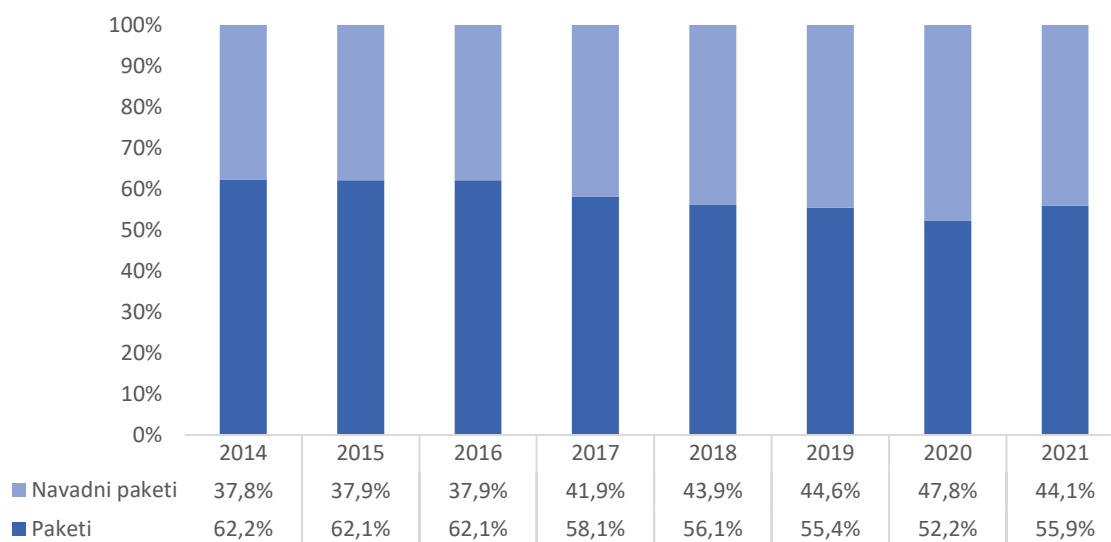
Slika 26: Količine paketov znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu



Vir: AKOS, oktober 2022.

Od leta 2014 do 2021 večji delež paketov iz univerzalne storitve v notranjem prometu predstavljajo paketi, katerih delež je vsa leta nad 50 %. Glede na leto 2020 se je v letu 2021 delež paketov povečal za 3,7 %, delež navadnih paketov, ki se je od leta 2014 nekoliko povečeval, se je v letu 2021 nekoliko zmanjšal (44,1 %).

Slika 27: Količine paketov znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu

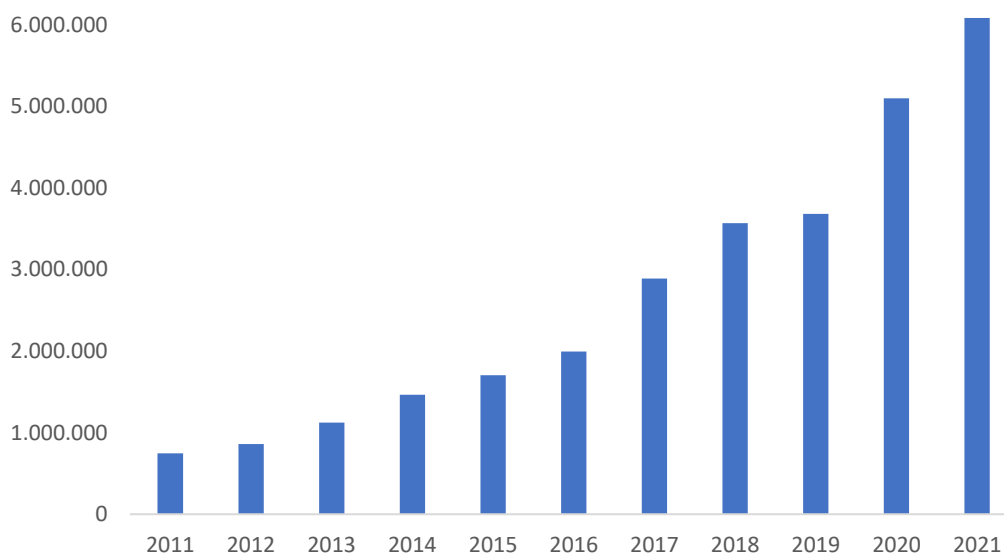


Vir: AKOS, oktober 2022.

8.2. Čezmejni trg prenosa paketov

Skupna količina paketov v čezmejnem prometu je v letu 2021 znašala 6 milijonov paketov; glede na količine v letu 2020 je bila rast 19,3 %, v primerjavi s količinami iz leta 2011 pa kar 715 %. V letu 2021 je bilo v prispetju nekoliko manj kot 2,9 milijonov paketov, v odpravi pa skoraj 3,2 milijonov paketov.

Slika 28: Količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštne storitve skupaj



Vir: AKOS, oktober 2022.

V letu 2017 je bil v analizi sklep glede čezmejnega prometa paketov, da je iz količin razviden izrazit porast čezmejnega spletnega nakupovanja slovenskih pravnih in fizičnih oseb. V letu 2018 je bil podan sklep, da je čezmejno spletno nakupovanje ostalo na isti ravni kot 2017, iz porasta paketov v izvozu pa je bil razviden razvoj spletne trgovine v Sloveniji. Analiza je v letu 2019 podala sklep, da raste čezmejno spletno nakupovanje slovenskih pravnih in fizičnih oseb hitreje, kot raste spletna trgovina v Sloveniji. V letu 2020 se je razmerje med prejetimi in odpravljenimi paketi pričelo izboljševati – paketi v odpravi so porasli glede na količine paketov v prispetju, kar priča o izvozni naravnosti spletne trgovine. V letu 2021 so se količine paketov v odpravi v primerjavi s količinami v prispetju še povečale in obrnile dolgoletni trend v prid paketov v prispetju.

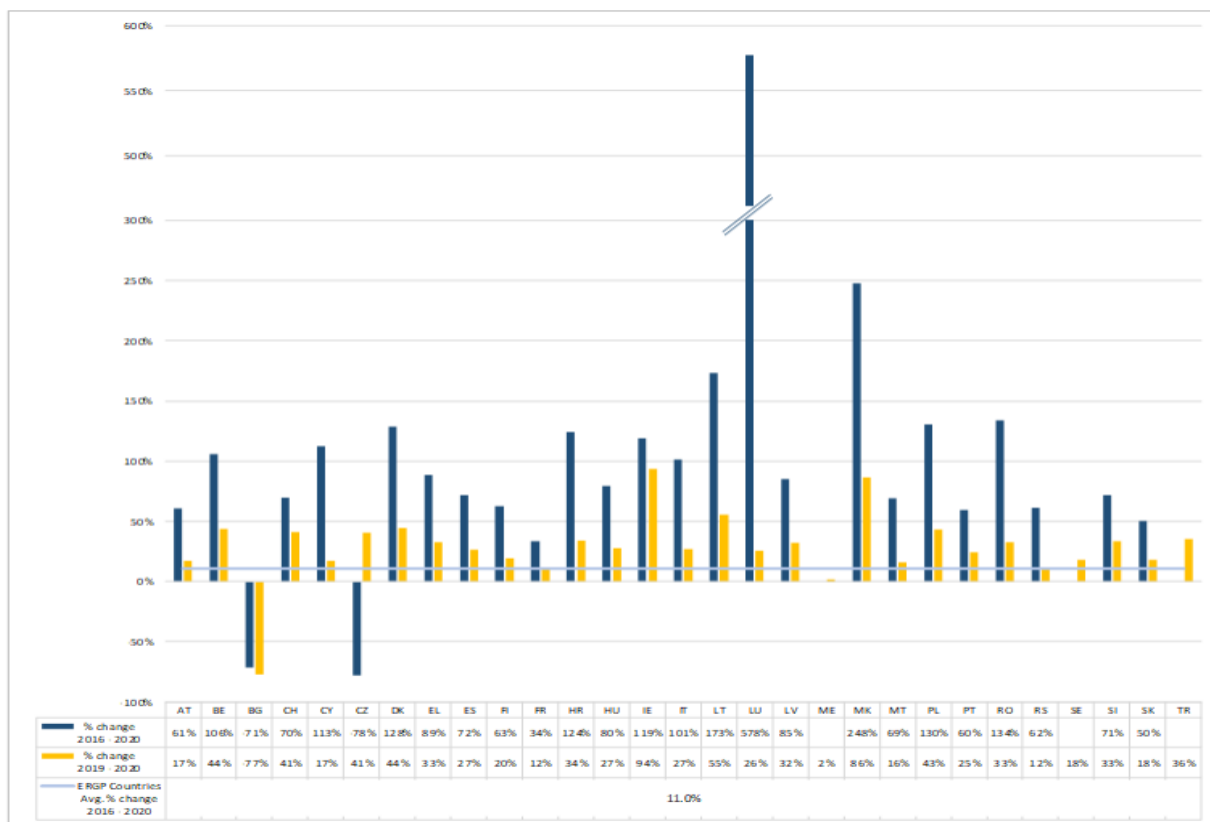
Rast skupnih količin paketov v letu 2020 je bila glede na leto 2019 v državah ERGP 26,7 %.

Tabela 3: Količine in spremembe količin paketnih pošilk v državah ERGP

	2016	2019	2020	Sprememba v obdobju 2019 - 2020	Povprečna sprememba v obdobju 2016 - 2020
Skupna količina paketov (v milijonih)	7.078	8.310	10.530	+26,7 %	+11 %

Vir: ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, januar 2022.

Slika 29: Količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštnih storitev skupaj



Vir: ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, januar 2022.

8.3. Hitra pošta - blago

Vsi izvajalci poštnih storitev skupaj so imeli v letu 2021 na notranjem trgu 871.035 paketov oz. pošilk hitre pošte z blagom. Glede na leto 2020 je bil v letu 2021 so se količine podvojile (106,2 % porast količin).

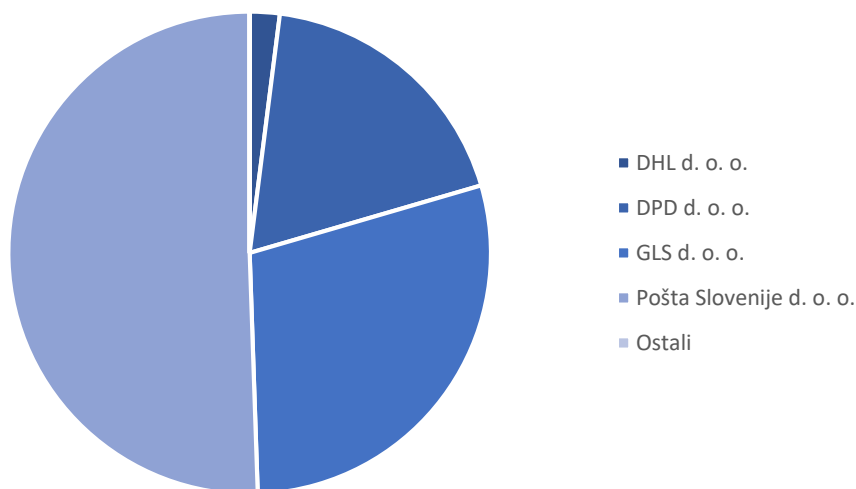
Količine paketov oz. pošilk hitre pošte z blagom v čezmejnem prometu je poročalo pet izvajalcev, ki so skupaj prenesli nekoliko več kot 1,8 milijona pošilk; glede na leto 2020, ko je bilo v čezmejnem prometu prenesenih 1,4 milijonov pošilk, je porast količin v letu 2021 31,4 %.

8.4. Deleži trga prenosa paketov

V letu 2021 so si večinski delež trga prenosa poštnih paketov v Republiki Sloveniji glede na količine delili štiri izvajalci – Pošta Slovenije d. o. o., GLS d. o. o., DPD d. o. o. in DHL d. o. o.; ostali izvajalci so imeli skupaj manj kot 1 % delež (Slika 30).

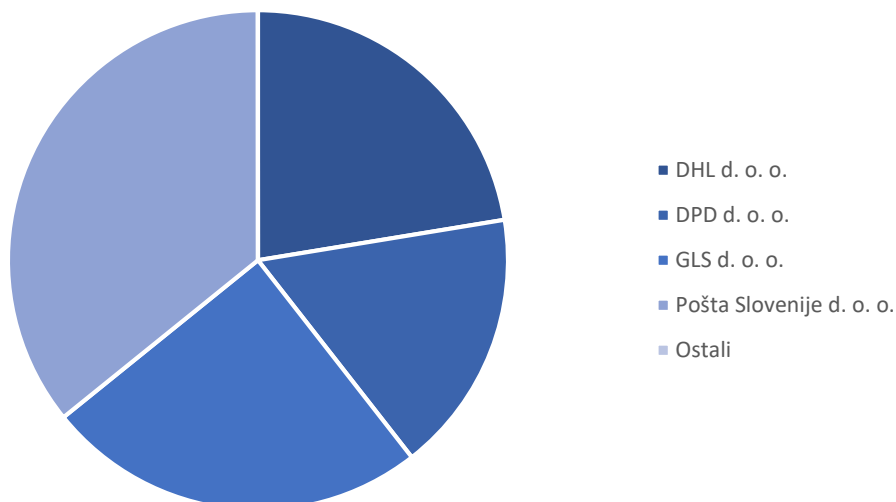
Nekoliko drugačno razmerje tržnih deležev med izvajalci je na sliki 31, ki prikazuje deleže trga prenosa paketov glede na prihodke; v letu 2021 so imeli večinske deleže Pošta Slovenije d. o. o., GLS d. o. o., DHL d. o. o. in DPD d. o. o.; ostali izvajalci skupaj so imeli manj kot 1 % delež trga.

Slika 30: Deleži trga prenosa paketov glede na količine v letu 2021



Vir: AKOS, oktober 2022.

Slika 31: Deleži trga prenosa paketov glede na prihodke v letu 2021



Vir: AKOS, oktober 2022.

9. Ostalo

9.1. Trg drugih poštних in ostalih storitev

V tem poglavju agencija obravnava storitve, ki ne spadajo v osnovni kategoriji analize (med pisma ali pakete). Večinski delež trg prenosa naslovljenih publikacij (časopisov, revij in drugih tiskanih oblik) si

že več let delita Pošta Slovenije d. o. o. in podjetje Izberi d. o. o., količine in deleži pa skozi leta ostajajo praktično nespremenjeni. Nenaslovljene pošiljke ne sodijo med poštne storitve.

Večinski delež prenosa naslovljene direktne pošte je v letu 2021 pripadal Pošti Slovenije d. o. o., minimalne količine je poročal le še izvajalec Moj kurir, Sanel Hečimović s. p.

Podobno stanje je na trgu prenosa nenaslovljenih in delno naslovljenih pošiljk, kjer ima Pošta Slovenije d. o. o. večinski delež, v letu 2021 je minimalne količine poročal zgolj še en izvajalec, podjetje DGistic d. o. o.

Za prenos pisemskih pošiljk, ki ga izvajajo izvajalci zamenljivih poštних storitev, šteje dostop do omrežja na podlagi pogodbe, sklenjene med izvajalcem zamenljivih poštних storitev in Pošto Slovenije d. o. o.

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

Tabela 4: Ostale poštne storitve in število izvajalcev

Ostale storitve	Število izvajalcev
Terminska dostava pošiljk (dostava ob vnaprej določeni uri)	12
Sobotna dostava pošiljk	6
Brezplačna ponovna dostava pošiljk	10
Prezem in dostava pošiljk na poštna okenca Pošte Slovenije d. o. o.	3
Carinjenje pošiljk in skladiščenje	5
Predpriprava pošiljk	9
Spletni programi za pomoč uporabnikom	7
Paketomat	3

Vir: AKOS, oktober 2022.

9.2. Tokovi prenosa

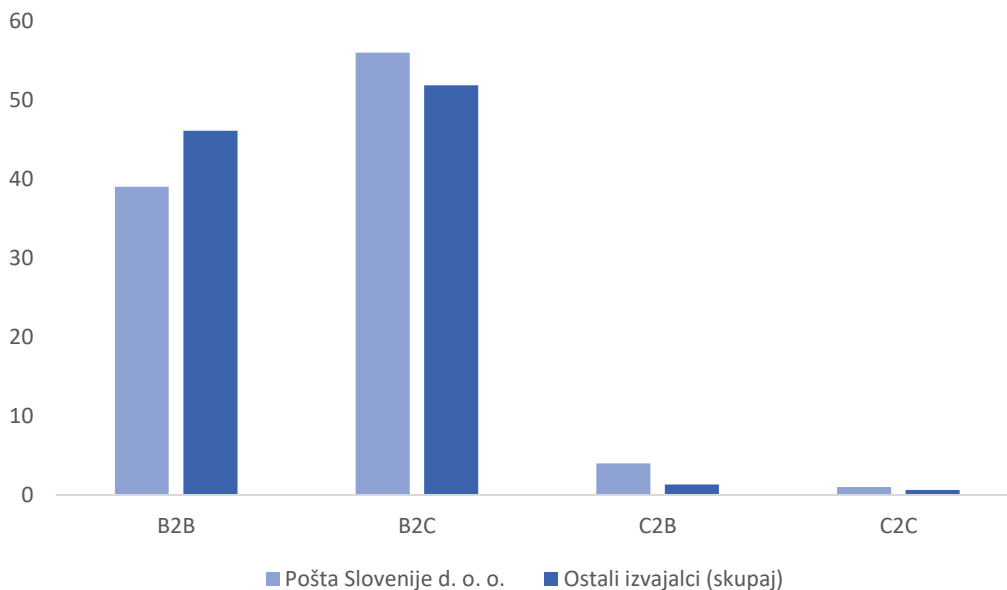
Tokovi prenosa poštних pošiljk se pri Pošti Slovenije d. o. o. gibljejo predvsem med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelj in fizičnimi osebami kot naslovniki - B2C (56 %) in med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelj in naslovniki - B2B (39 %). Glede na pretekla leta je opazno zmanjševanje deleža med poslovnimi uporabniki in dvig deleža prenosa B2C. V letu 2021 je za 2 % porastel delež tokov med fizičnimi osebami kot pošiljatelj in poslovnimi subjekti kot naslovniki - C2B (4 %), delež med zgolj fizičnimi osebami - C2C (1 %) glede na podatke iz leta 2020 ostaja nespremenjen.

Pri izvajalcih poštних storitev brez sklepa je največji delež tokov prenosa med poslovnimi uporabniki B2B, ki je v letu 2021 znašal 54,2 % Delež med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelj in fizičnimi osebami kot naslovniki (B2C) je v letu 2021 znašal 43,1 %. Med fizičnimi osebami kot pošiljatelj in poslovnimi osebami kot naslovniki (C2B) je delež znašal 1,8 %, najmanjši delež pa je med fizičnimi osebami kot pošiljatelj in naslovniki (C2C) – zgolj 0,9 %.

Izvajalci z ugotovitvenim sklepom so v letu 2021 največ pošiljk prenesli od poslovnih uporabnikov do fizičnih oseb kot naslovnikov (B2C), delež je znašal 76,7 %, delež prenosa med poslovnimi osebami kot pošiljatelj in naslovniki je znašal 23,3 %. Prenosa C2B in C2C izvajalci s sklepom v letu 2021 niso izvajali.

Skupno so izvajalci z ugotovitvenim sklepom in brez sklepa v letu 2021 prenesli največji delež pošiljk v B2C (51,9 %), nekoliko nižji je bil delež B2B (46,1 %), prenosa C2B je bilo 1,3 %, najmanjši delež prenosa pa je bil v letu 2021 v C2C (0,6 %).

Slika 32: Tokovi prenosa pošiljk v letu 2021



Vir: AKOS, oktober 2022.

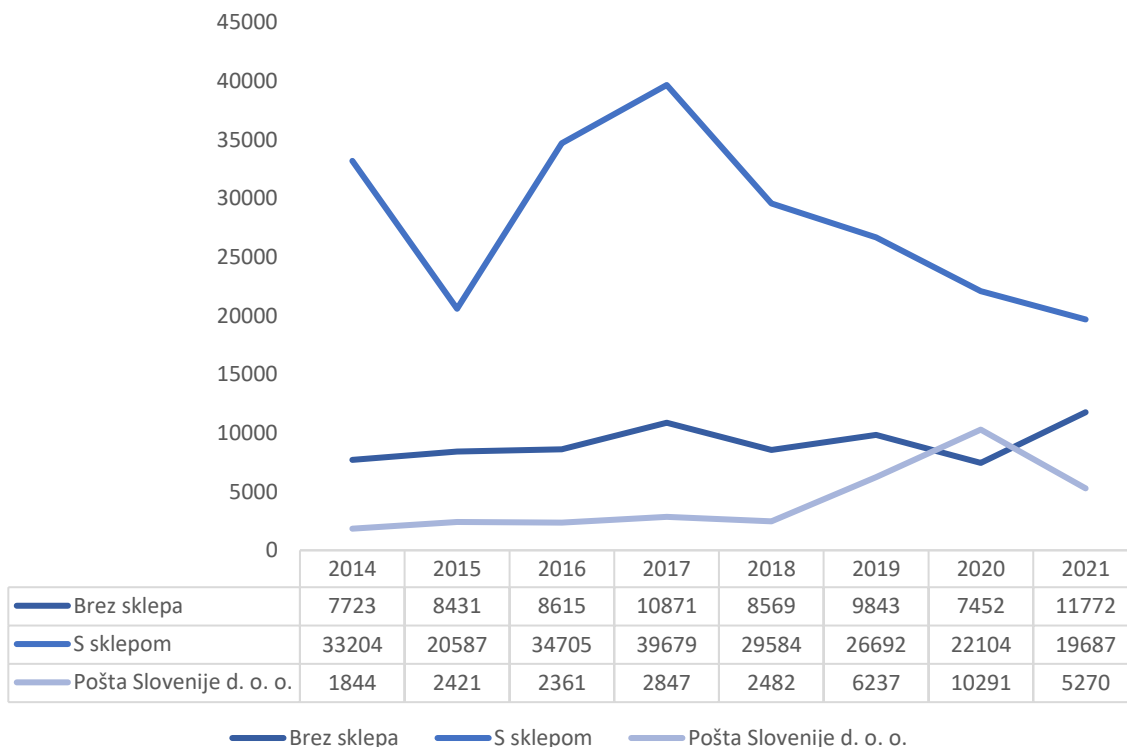
9.3. Pritožbe in reševanje sporov

V letu 2021 je bilo zoper Pošto Slovenije d. o. o. iz naslova izvajanja univerzalne poštne storitve vloženih 5.270 pritožb, kar je 48,8 % manj kot v letu 2020. Razlog za najvišje število pritožb v letu 2021 je, tako kot v letu 2020, izguba, kraja ali izropanje pošiljke (80,1 %), 40,2 % izmed teh je Pošta Slovenije d. o. o. priznala kot upravičene. Izmed vseh prejetih pritožb v letu 2021 je Pošta Slovenije d. o. o. kot upravičene priznala 39,5 % vseh prejetih pritožb v letu 2021.

Največ pritožb so v letu 2021 prejeli izvajalci s sklepom, glede na leto 2020 se je v letu 2021 nekoliko povečal delež pritožb izvajalcev poštne storitve brez sklepa.

Vsi ostali izvajalci poštne storitve skupaj so v letu 2021 prejeli 31.459 pritožb in jih 10.570 priznali kot upravičene. Večino prejetih, kot tudi upravičenih pritožb, je v letu 2021 zabeležil izvajalec Izberi d. o. o.

Slika 33: Delež prejetih pritožb



Vir: AKOS, oktober 2022.

V primeru, ko izvajalec poštних storitev ne ugotovi ugovora uporabnika ali o njem ne odloči v 15 dneh po njegovem prejemu, lahko uporabnik poštних storitev v 15 dneh od poteka tega roka vloži predlog za rešitev spora pred agencijo. V kolikor izvajalec poštних storitev ne odgovori na reklamacijo v roku 15 dni za poštno pošiljko v notranjem prometu oz. v dveh mesecih za poštno pošiljko v mednarodnem prometu oziroma v primerih, ko izvajalec poštних storitev reklamacijam ne ugotovi, lahko uporabnik poštних storitev v 15 dneh od poteka roka vloži predlog za rešitev spora na agencijo.

V letu 2021 je možnost za reševanje spora pred agencijo izkoristilo 42 uporabnikov, kar je glede na leto 2020, ko je to možnost izkoristilo 23 uporabnikov, izrazil porast (82,6 %). Spori so se nanašali na poškodovanje ali izgube pisemskih pošiljk in paketov v notranjem in mednarodnem prometu, izgube priporočenih pošiljk v notranjem in mednarodnem prometu, nepravilnosti pri izvedbi oz. ne izvedbi poštних storitev, stroške carinskega posredovanja.

V 42 primerih je bil podan predlog za rešitev spora, v 19 primerih je bil postopek ustavljen, v 12 primerih pa zavržen; agencija je izdala skupno 8 odločb, od katerih je bilo 7 ugodilnih. V treh primerih agencija še ni odločila.

Agencija poročila o reševanju uporabniških sporov za posamezno četrtletje objavlja na svoji spletni strani.

Kazalo slik

Slika 1: Trend števila vseh zaposlenih pri izvajalcih poštne storitve od leta 2011 do leta 2021.....	8
Slika 2: Deleži zaposlenih oseb pri izvajalcih poštne storitve od leta 2011 do leta 2021.....	9
Slika 3: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih brez pridobljenega sklepa od leta 2011 do leta 2021 ..	11
Slika 4: Trend števila zaposlenih pri izvajalcih zamenljivih poštne storitve od leta 2011 do leta 2021	12
Slika 5: Skupno število kontaktnih točk vseh izvajalcev poštne storitve od leta 2011 do leta 2021 ...	13
Slika 6: Kontaktni točke glede na skupine izvajalcev.....	13
Slika 7: Število kontaktnih točk poštne omrežja Pošte Slovenije d. o. o. od leta 2014 do leta 2021	14
Slika 8: Kakovost prenosa prednostnih pošiljk korespondence v notranjem poštne prometu na letni ravni od leta 2012 do leta 2021.....	16
Slika 9: Kakovost prenosa prednostnih pošiljk korespondence v notranjem prometu v evropskih državah v letih 2018, 2019 in 2020	17
Slika 10: Kakovost prenosa paketov v notranjem prometu od leta 2012 do leta 2021	18
Slika 11: Primerjava čistih prihodkov od prodaje med izvajalci poštne storitve od leta 2011 do leta 2021.....	20
Slika 12: Trend gibanja prihodkov vseh izvajalcev skupaj iz izvajanja poštne storitve od leta 2011 do leta 2021.....	21
Slika 13: Prihodki iz izvajanja poštne storitve v evropskih državah (v mio EUR).....	21
Slika 14: Primerjava prihodkov iz izvajanja poštne storitve med izvajalci od leta 2011 do leta 2021 .	22
Slika 15: Trend količin pisem v notranjem prometu od leta 2011 do leta 2021	23
Slika 16: Deleži pisem v notranjem prometu Pošte Slovenije d. o. o. in ostalih izvajalcev poštne storitve (brez sklepa in s sklepom) skupaj od leta 2011 do leta 2021	23
Slika 17: Delež pisem znotraj in zunaj univerzalne storitve v notranjem prometu vseh izvajalcev	24
Slika 18: Spremembe količin pisem v evropskih državah	25
Slika 19: Trend gibanja standardnih in navadnih pisem ter dopisnic znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu od leta 2011 do leta 2021.....	26
Slika 20: Struktura pošiljk znotraj pisem univerzalne storitve v notranjem prometu.....	26
Slika 21: Trend količin pisem vseh ostalih izvajalcev poštne storitve	27
Slika 22: Tržni deleži pisemskih storitev glede na količine pisemskih pošiljk v letu 2021.....	28
Slika 23: Tržni deleži pisemskih storitev glede na prihodke v letu 2021	28
Slika 24: Količine prenosa paketov v notranjem prometu vseh izvajalcev poštne storitve	29
Slika 25: Primerjava deležev količin paketov v notranjem prometu	29
Slika 26: Količine paketov znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu	30
Slika 27: Količine paketov znotraj univerzalne storitve v notranjem prometu	30
Slika 28: Količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštne storitve skupaj	31
Slika 29: Količine paketov v čezmejnem prometu vseh izvajalcev poštne storitve skupaj	32
Slika 30: Deleži trga prenosa paketov glede na količine v letu 2021	33
Slika 31: Deleži trga prenosa paketov glede na prihodke v letu 2021	33
Slika 32: Tokovi prenosa pošiljk v letu 2021	35
Slika 33: Delež prejetih pritožb.....	36

Kazalo tabel

Tabela 1: Pregled števila izvajalcev poštne storitve od leta 2017 do leta 2021.....	8
Tabela 2: Količine in spremembe količin pisemskih pošiljk v državah ERGP.....	25
Tabela 3: Količine in spremembe količin paketnih pošiljk v državah ERGP.....	31
Tabela 4: Ostale poštne storitve in število izvajalcev.....	34