

14. TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA

U Republici Srbiji, u 2018. godini, evidentiran je rast broja poštanskih usluga za 1%, čime je nastavljen trend povećanja obima poštanskih usluga drugu godinu zaredom. Iako je na nivou EU prisutan trend smanjenja poštanskih usluga već dugi niz godina, u pojedinim zemljama EU takođe je evidentiran rast poštanskih usluga (Austrija, Bugarska, Kipar, Mađarska, Finska, Velika Britanija).

Operatori poštanskih usluga su u Republici Srbiji, u 2018. godini, realizovali približno 325 miliona poštanskih usluga, što je za 1% više u odnosu na 2017. godinu.

U proseku u 2018. godini, uručena je 131 poštanska pošiljka po domaćinstvu, odnosno 45 poštanskih pošiljaka po stanovniku.

Poštanska delatnost u Republici Srbiji u 2018. godini, ostvaruje prihod od poštanskih pošiljaka od oko 20 milijardi dinara, odnosno preko 166 miliona evra, što je približno 0,4% projektovanog BDP (5.060 milijardi dinara¹).

Na dan 31.12.2018. godine, na tržištu poštanskih usluga u Republici Srbiji dozvole za obavljanje poštanskih usluga posedovalo je 59 operatora komercijalnih usluga uključujući i javnog poštanskog operatora – JPO (Javno preduzeće „Pošta Srbije“). Ukupan broj dozvola je ostao isti, jer su tokom 2018. godine izdata dva odobrenja novim poštanskim operatorima (kuririma), ali su i oduzeta dva odobrenja za obavljanje poštanskih usluga, takođe kuririma.

Kao i prethodne godine, i u toku 2018. godine, ekspres usluge u unutrašnjem saobraćaju obavljalo je 25 operatora, 2 operatora obavljala su međunarodne ekspres usluge, 6 operatora obavljalo je i međunarodne i unutrašnje ekspres usluge, a 26 operatora obavljalo je kurirske usluge. Određeni broj operatora, iako ima dozvolu za obavljanje komercijalnih usluga (kurirskih i ekspres usluga), ne obavlja poštanske usluge u kontinuitetu, već prave pauzu u dužem ili kraćem periodu, što je evidentirano u Registru dozvola poštanskih operatora. Kod ekspres operatora u unutrašnjem poštanskom saobraćaju (UPS), u ovoj godini je evidentirano da pojedini operatori prestaju samostalno da obavljaju poštanske usluge, već ih obavljaju u ime i za račun većih poštanskih operatora.

Broj zaposlenih u poštanskoj delatnosti u Republici Srbiji kontinuirano raste, tako je i u 2018. godini evidentiran rast od 1,5%. U obavljanju poštanskih usluga angažovano je 18.883 zaposlenih, odnosno 0,92% ukupnog broja zaposlenih u Republici Srbiji (2.052.546 zaposlenih²), od čega 80% zaposlenih u poštanskoj delatnosti zapošljava JPO (*Tabela broj 1*).

Povećanje broja zaposlenih za 0,94% je evidentirano kod JPO, s tim da posmatrani broj zaposlenih obuhvata i zaposlene koji su angažovani na povremenim i privremenim poslovima.

Kod ostalih poštanskih operatora koji obavljaju ekspres i kurirske usluge, zabeleženo je povećanje broja zaposlenih od 3,7%.

U analizi, ni ove godine, nisu uračunati zaposleni (vozači) u autoprevoznim kompanijama (AD „Niš ekspres“ i „Autoprevoz Kikinda“), kao ni svi zaposleni koji rade u okviru logističkih kompanija (Gebrüder Weiss, Milšped, itd.).

Zaposleni u poštanskoj delatnosti 2014-2018. godine					
	2014	2015	2016	2017	2018
JPO	15.015	14.965	14.868	14.980	15.121
Ostali poštanski operatori	2.615	2.751	3.096	3.629	3.762
UKUPNO	17.630	17.716	17.964	18.609	18.883

***Tabela broj 1:** Zaposleni u poštanskoj delatnosti*

Obim poštanskih pošiljaka iz opsega univerzalne poštanske usluge (UPU) je u 2018. godini iznosio oko 289,5 miliona pošiljaka, dok je obim komercijalnih usluga iznosio preko 35 miliona, odnosno približno 11% od ukupnog obima usluga (*Tabela broj 2*).

¹ RZS

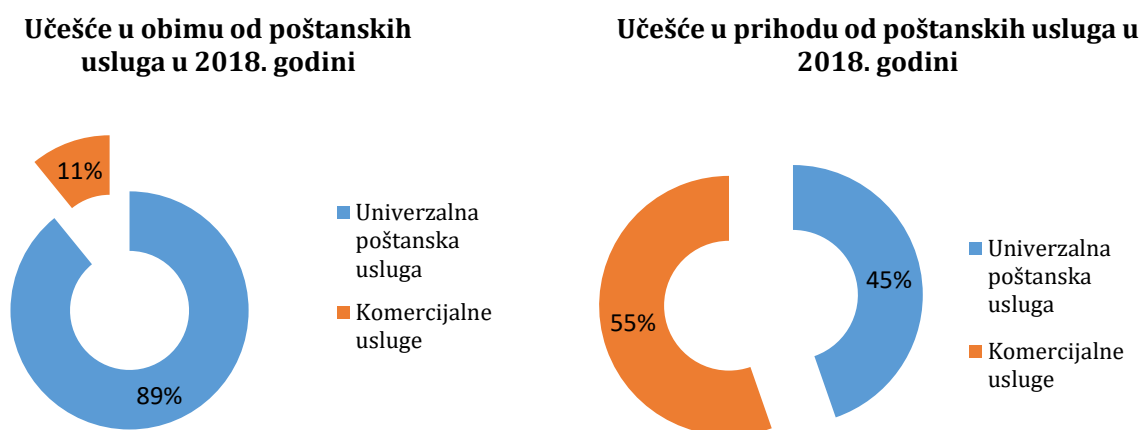
² RZS

Tržište poštanskih usluga u Republici Srbiji u 2018. godini				
VRSTA USLUGE	OBIM	PRIHOD	OBIM	PRIHOD
	u hilj.	u hilj. din	%	%
Univerzalna poštanska usluga	289.512	8.755.539,00	89,1	44,7
Komercijalne usluge	35.314	10.851.478,03	10,9	55,3
UKUPNO	324.826	19.607.017,03	100,0	100,0

Tabela broj 2: Tržište poštanskih usluga u 2018. godini

Kontinuirano se beleži smanjenje udela univerzalne poštanske usluge, iako je ona i dalje najdominantnija sa učešćem od približno 90% u ukupnom obimu poštanskih usluga.

Nastavljen je i trend smanjenja udela UPU u ukupnom prihodu. U 2018. godini preko 55% ukupnog prihoda ostvaruju komercijalne usluge, kao profitabilnije (Grafikon broj 1).



Grafikon broj 1: Učešće u obimu i prihodu univerzalne i komercijalnih poštanskih usluga u 2018. godini

I u 2018. godini zabeležen je rast obima komercijalnih usluga od 14%. Kontinuirani rast broja komercijalnih usluga je trend koji je prisutan u svim evropskim zemljama.

11.1 Uporedni prikaz trendova obima i prihoda UPU i komercijalnih usluga

Univerzalnu poštansku uslugu obavlja javni poštanski operator, jedini imalac licence, dok komercijalne usluge obavljaju svi poštanski operatori.

Univerzalna poštanska usluga (UPU), po definiciji, je usluga od opšteg ekonomskog interesa i predstavlja skup poštanskih usluga koje se obavljaju na celokupnoj teritoriji Republike Srbije i to neprekidno (u kontinuitetu). Podrazumeva se da univerzalna poštanska usluga mora da bude propisanog kvaliteta, pa stoga poštanski operator koji pruža UPU mora da ispunjava utvrđene standarde kvaliteta. UPU se po pravilu pruža po pristupačnim cenama i pod jednakim uslovima za sve korisnike, bez diskriminacije.

Univerzalna poštanska usluga obuhvata prijem, preradu, prevoz i uručenje sledećih vrsta pošiljaka:

- pismonosnih pošiljaka mase do 2 kg uključujući i pisma u sudskom, upravnom i prekršajnom postupku;
- sekograma mase do 7 kg;
- prijem, prenos i isplatu poštanskih uputnica;

- prijem, prenos i uručenje paketa mase do 10 kg u UPS;
- prijem i prenos paketa mase do 10 kg u međunarodnom poštanskom saobraćaju MPS (polaz);
- uručenje paketa mase do 20 kg u MPS (dolaz).

Univerzalna usluga je zakonom utvrđena kao usluga od opšteg ekonomskog interesa bez obzira na vrstu mrežne delatnosti i iz tog razloga je zakonodavac u obavezi da utvrdi mehanizme obezbeđivanja ove kategorije usluga.

Praksa u poštanskom sektoru Evrope i sveta, pokazuje da je UPU teret davaocima univerzalne poštanske usluge, zbog čega se neprekidno istražuju novi i razrađuju postojeći modeli finansiranja UPU.

U Republici Srbiji, zakonom je predviđeno finansiranje univerzalne poštanske usluge iz opsega rezervisanih usluga, koje su ekskluzivno pravo javnog poštanskog operatora.

Limite za rezervisane poštanske usluge utvrđuje Agencija. Utvrđeni limit po masi je 100g, a limit po ceni je trostruki iznos poštarine za pismo prve stope težine i najbržeg stepena prenosa, koji u 2018. godini iznosi 69 dinara, jer su cene UPU zadržane na prošlogodišnjem nivou (nisu se menjale od 2014. godine).

Rezervisane poštanske usluge, u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju, obuhvataju sledeće usluge:

- prenos svih pismonosnih pošiljaka (uključujući i registrovane pošiljke) do utvrđenog limita po masi i ceni;
- prijem i/ili prenos i/ili isplata uputnica;
- prijem i/ili preradu i/ili prevoz i/ili uručenje sudskih pisama i pisama u upravnom i prekršajnom postupku bez obzira na limite;
- prijem, prerada, prevoz i uručenje pošiljaka adresovane direktne pošte;
- prijem, prerada, prevoz i uručenje obaveštenja o danu i vremenu održavanja izbora.

Učešće rezervisanih usluga u UPU kontinuirano raste, tako da je od 2016. godine kada je iznosio 97,6%, porastao na 98,11% u 2018. godini.

Pisma mase do 20g su najmasovnije pošiljke u rezervisanim uslugama sa udelom u univerzalnoj usluzi od 91,84% (2017. godine udeo je iznosio 91,15%).

Udeo pošiljaka u segmentu 20g-100g nastavlja trend smanjenja (6,27% u 2018. godini, u 2017. godini je bio 6,91%, a u 2016. godini je iznosio oko 7,3%).

U 2018. godini, evidentiran je rast obima preporučenih tiskovina (12%), preporučenih pisama (9%), sudskih pisama (8%) i uputnica (7%).

Najveći pad obima usluga u okviru univerzalne poštanske usluge u 2018. godini zabeležen je kod pošiljaka koje su zastupljene u malom obimu: paketi sa označenom vrednošću (49%), vrednosna pisma sa otkupninom (22%), vrednosna pisma (4%) i adresovana direktna pošta (3%).

U ukupnom prihodu od poštanskih usluga javnog poštanskog operatora, prihod od rezervisanih usluga učestvuje sa 72,1% (beleži se pad učešća u prihodu, od čega pismonosne usluge čine 63,4%, uputničke 8,7%), dok nerezervisane usluge učestvuju sa 4,9%, a komercijalne sa 23% (beleži se rast učešća u prihodu kod ovih usluga).

U okviru prihoda od univerzalne poštanske usluge, i dalje je nastavljen rast udela pismonosnih pošiljaka do 20g koje u ukupnom prihodu učestvuju sa 87,24%, dok pošiljke od 20g-100g učestvuju sa 8,49%.

Rezervisane usluge i dalje učestvuju u prihodu od preko 95% u univerzalnoj poštanskoj usluzi.

U prihodu u okviru univerzalne poštanske usluge, najveći rast ostvaruju preporučene tiskovine (11,51%), preporučena pisma (8,69%) i sudska pisma (8,37%).

Najveći pad prihoda beleže: vrednosno pismo sa otkupninom (22%), izdvojeni ili glomazni paket (13,55%) i vrednosno pismo (9,48%).

Vrednosno pismo i vrednosno pismo sa otkupninom beleže smanjenje broja pošiljaka za približno trećinu.

U univerzalnoj usluzi najveći udeo od preko 85% u obimu i 75% u prihodu evidentira se kod pošiljaka koje JPO prenosi na osnovu zaključenih ugovora sa pravnim licima, i to pre svega neregistrovanih i sudskih pisama.

Za razliku od usluga iz opsega UPU u unutrašnjem poštanskom saobraćaju koje beleže pad obima, usluge iz opsega UPU u međunarodnom saobraćaju beleže rast, iako su zastupljene u značajno manjem broju.

Pošiljke koje spadaju u UPU, a koje dolaze iz inostranstva čine preko 80% ukupnih usluga od UPU u međunarodnom saobraćaju. Ove usluge ostvaruju preko 70% ukupnog prihoda u MPS. S druge strane, pošiljke koje se šalju u inostranstvo (polaz) u obimu su zastupljene 20% i ostvaruju 30% prihoda.

Komercijalne poštanske usluge podrazumevaju pružanje ekspres usluga, kurirskih usluga i usluge prenosa paketa van domena univerzalne poštanske usluge.

Ekspres usluge su poštanske usluge koje podrazumevaju prijem, preradu, prevoz i uručenje registrovanih ekspres pošiljaka, u najkraćim rokovima kako u unutrašnjem, tako i u međunarodnom poštanskom saobraćaju.

Kurirske usluge su poštanske usluge koje podrazumevaju prijem, prevoz i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka direktno od pošiljaoca do primaoca, bez prerade, tako da isti izvršilac-kurir, obavlja poslove prijema, prevoza i uručenja.

U komercijalne paketske usluge spadaju paketi van domena univerzalne poštanske usluge, i to:

- prijem, prenos i uručenje paketa mase preko 10 kg u UPS,
- prijem i prenos paketa mase preko 10 kg u MPS (polaz),
- uručenje paketa preko 20 kg u MPS (dolaz).

U strukturi usluga operatora koji obavljaju komercijalne usluge najveće učešće je evidentirano kod unutrašnjih ekspres usluga.

Unutrašnje ekspres usluge čine približno 98% svih komercijalnih usluga i one u prihodu učestvuju sa 83% (*Tabela broj 3*). Prosečna cena ovih usluga opada i u 2018. godini, cena je, smanjena za 4 dinara tj. iznosila je oko 262 dinara. Kod ovih usluga je prisutan kontinuirani pad cene počev od 2010. godine.

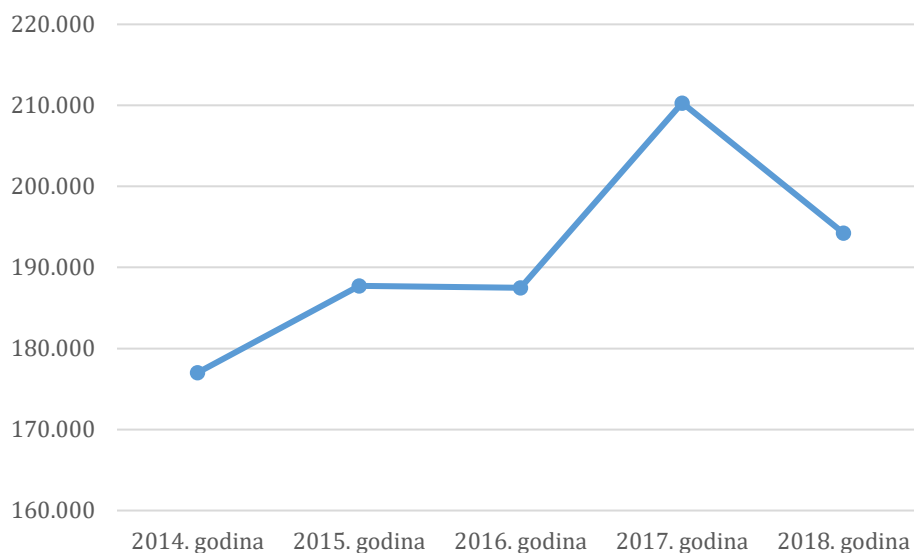
Međunarodne ekspres usluge učestvuju sa manje od 2% u obimu, i sa prosečnom cenom od 2.786 dinara, ostvaruju preko 16% prihoda (*Tabela broj 3*). Prosečna cena ovih usluga je u 2018. godini smanjena za 54 dinara.

I u 2018. godini kurirske usluge beleže smanjenje udela u ukupnim uslugama.

Kurirske usluge sa prosečnom cenom po pošiljci od 349,32 dinara, učestvuju sa 0,6% kako u obimu tako i u prihodu (*Tabela broj 3*). Cena ovih usluga ima konstantan rast.

Kod komercijalnih usluga i u 2018. godini nastavlja se trend koji je prisutan od kada je regulator započeo sa analiziranjem tržišta. Naime, ekspres usluge u unutrašnjem saobraćaju beleže rast obima usluga od preko 14%. Takođe, u odnosu na 2017. godinu zabeležen je rast obima usluga u međunarodnom saobraćaju od približno 5%.

Kod kurirskih usluga je evidentiran pad obima usluga u odnosu na 2017. godinu od približno 8% (*Grafikon broj 2*).



Grafikon broj 2: Trend obima kurirskih usluga u periodu od 2014-2018. godine

Prihod od komercijalnih poštanskih usluga je zabeležio rast od približno 13%, sa ostvarenih preko 10 milijardi dinara.

Unutrašnje ekspres usluge, kao najdominantnije usluge u komercijalnom servisu su zabeležile rast prihoda od približno 15%.

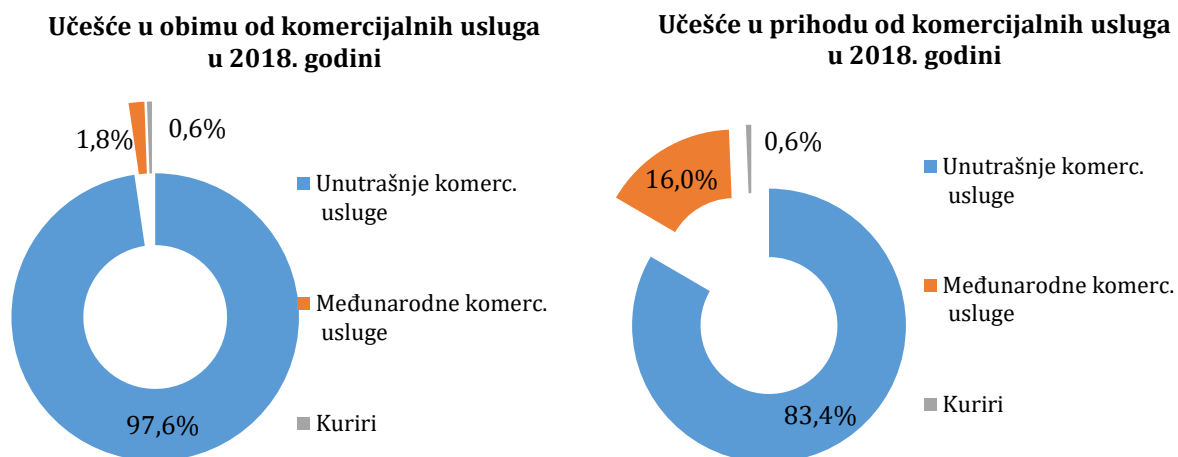
Međunarodne ekspres usluge su zabeležile rast prihoda od preko 4%.

Kurirske usluge su takođe zabeležile rast prihoda za nešto manje od 1%.

Struktura komercijalnih usluga prikazana je u *Tabeli broj 3* i *Grafikonu broj 3*.

Struktura komercijalnih usluga u 2018. godini				
Vrsta usluge	Obim	Prihod	Obim	Prihod
	u hilj.	u hilj. din.	%	%
Unutrašnje komerc. usluge	34.497	9.049.282	97,6	83,4
Međunarodne komerc. usluge	622	1.734.340	1,8	16,0
Kurirske usluge	194	67.855	0,6	0,6
UKUPNO	35.314	10.851.478	100,0	100,0

Tabela broj 3: Struktura komercijalnih usluga u 2018. godini



Grafikon broj 3: Udeo u obimu i prihodu komercijalnih usluga u 2018. godini

Trend učešća obima i prihoda komercijalnih usluga u Republici Srbiji u poslednjih 5 godina prikazan je u *Tabeli broj 4*.

Vrsta usluge	2014		2015		2016		2017		2018	
	Obim	Prihod	Obim	Prihod	Obim	Prihod	Obim	Prihod	Obim	Prihod
Unutrašnje komerc. usluge	95,6	76,7	96,0	76,0	96,3	76,7	97,3	82,0	97,6	83,4
Međunarodne komerc. usluge	3,1	22,2	2,9	23,1	2,8	22,4	2,0	17,3	1,8	16,0
Kurirske usluge	1,3	1,1	1,1	0,9	0,9	0,9	0,7	0,7	0,6	0,6
Ukupno	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Tabela broj 4: Trend učešća komercijalnih usluga u procentima

11.2. Analiza pošiljaka iz domena ekspres usluga i uticaj daljinske prodaje

Na osnovu godišnjih upitnika i kvartalnih izveštaja iz 2018. godine, analiziran je obim ekspres pošiljaka u unutrašnjem saobraćaju po masi, i to na sledeći način:

- pošiljke do 500 g;
- pošiljke od 500 g - 2 kg;
- pošiljke od 2 kg - 10 kg;
- pošiljke preko 10 kg.

U okviru stope mase do 500 g pošiljke su podeljene, po sadržini, na pošiljke koje sadrže dokumenta i one koje sadrže robu, što je usklađeno sa preporukama ERGP (European Regulators Group for Postal Services).

U *Tabeli broj 5* i *Grafikonu broj 4* data je struktura ekspres pošiljaka po masi u unutrašnjem poštanskom saobraćaju.

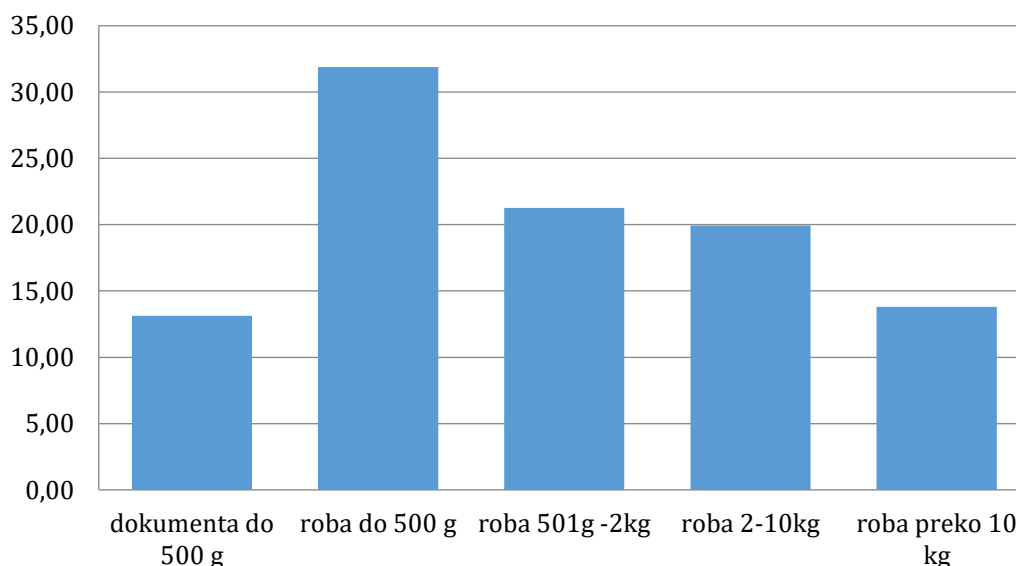
	Ekspres pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju (u hiljadama)						Ukupno ekspres pošiljaka		Ukupan obim
	Pošiljke do 500 g		Do 500 g ukupno	501 g-2 kg	2-10 kg	Preko 10 kg	Dokumenta	Roba	
	Dokumenta	Roba							
Obim	4.506	10.951	15.458	7.299	6.843	4.740	4.506	29.834	34.340
%	13,12	31,89	45,01	21,26	19,93	13,80	13,12	86,88	100,00

Tabela broj 5: Struktura obima ekspres usluga po masi u UPS

U ukupnom obimu ekspres pošiljaka u unutrašnjem saobraćaju dominiraju pošiljke koje sadrže robu, koje su zastupljene skoro 7 puta više od pošiljaka koje sadrže dokumenta.

Pošiljke do 500 g čine skoro polovinu ukupnog obima ekspres pošiljaka u unutrašnjem saobraćaju, a od njih je 60% pošiljaka koje sadrže robu.

I u 2018. godini, ekspres pošiljke od preko 500g do 10kg čine preko 41% pošiljaka u unutrašnjem saobraćaju.



Grafikon broj 4: Struktura obima ekspres usluga po masi u UPS

U Tabeli broj 6 i Grafikonu broj 5, prikazan je udeo obima pošiljaka koje su posledica daljinske prodaje u odnosu na ekspres pošiljke u UPS.

Daljinska prodaja (daljinska trgovina) generiše rast broja pošiljaka kako u UPS tako i u MPS.

Daljinska trgovina³ na malo je prodaja robe/usluga koju trgovac vrši ponudom putem sredstava komunikacija, potrošaču koji nije neposredno prisutan.

Pod daljinskom trgovinom na malo podrazumeva se: elektronska trgovina, kataloška prodaja, kao i TV prodaja, trgovina putem pošte, štampanih pošiljaka, reklamnih materijala sa narudžbenicom, telefona, tekstualnih ili multimedijalnih poruka u mobilnoj telefoniji i automata.

Plaćanje robe može biti elektronskim putem ili pouzecom, a dostava robe kupcima je posredstvom poštanskih pošiljaka. Na domaćem tržištu su to u najvećoj meri ekspres pošiljake.

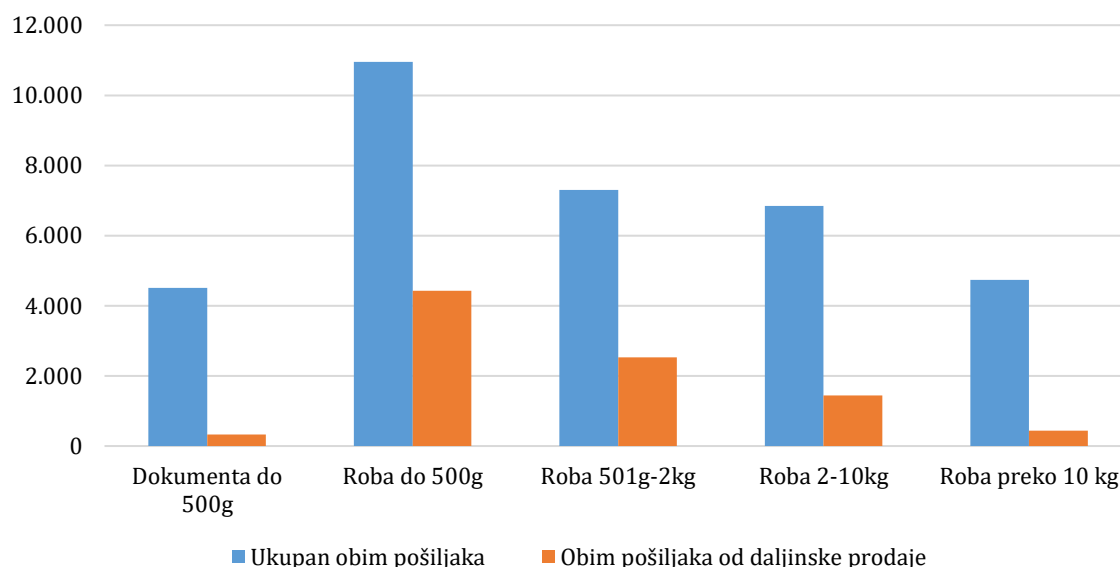
Pošiljke koje su posledica daljinske prodaje, i koje beleže ekspanziju na evropskom tržištu, čine skoro 1/3 ukupnih ekspres pošiljaka u 2018. godini na tržištu Republike Srbije (Tabela broj 6).

³ Zakon o trgovini („Sl. glasnik RS“, br. 53/2010,10/2013 i 44/2018-dr. zakoni)

Obim	Dokumenta do 500g	Roba do 500g	Roba 501g-2kg	Roba 2-10kg	Roba preko 10 kg	Ukupno
Obim ekspres pošiljaka u UPS-u	4.506	10.951	7.299	6.843	4.740	34.340
Obim pošiljaka od daljinske prodaje	332	4.429	2.525	1.444	439	9.168
Učešće daljinske prodaje (%)	7,4	40,4	34,6	21,1	9,3	27

Tabela broj 6: Učešće daljinske prodaje u obimu ekspres pošiljaka (u hiljadama) u UPS-u

Pošiljke od daljinske prodaje koje sadrže dokumenta učestvuju sa 7,4% u obimu ekspres pošiljaka koje sadrže dokumenta do 500g, dok pošiljke od daljinske prodaje koje sadrže robu do 500 g učestvuju sa preko 40%. Pošiljke od daljinske prodaje koje sadrže robu učestvuju sa preko 26% u ukupnim ekspres pošiljkama u UPS-u, odnosno pošiljke do 2 kg koje sadrže robu čine preko 20% ukupnih ekspres pošiljaka u UPS-u.



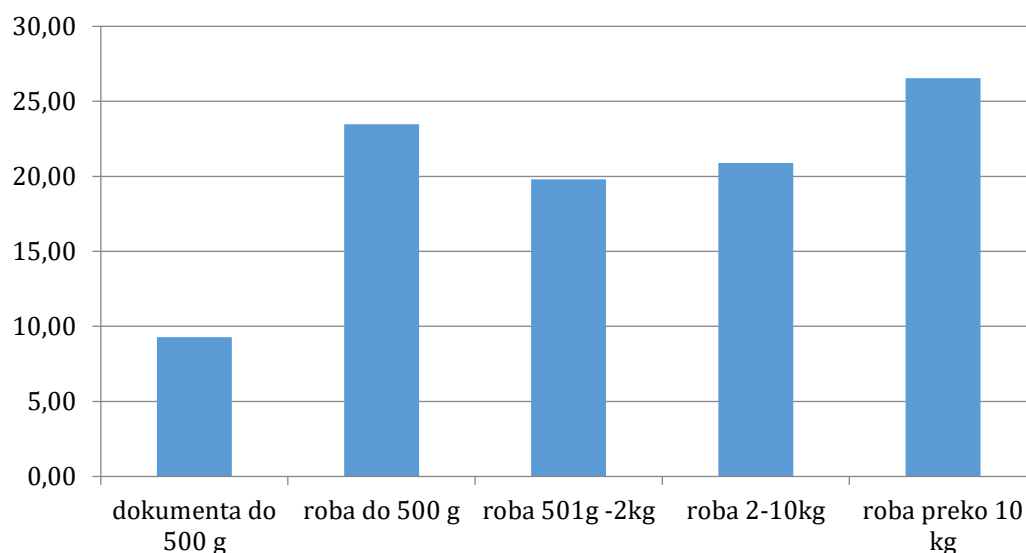
Grafikon broj 5: Udeo daljinske prodaje u obimu ekspres pošiljkama u unutrašnjem poštanskom saobraćaju

U Tabeli broj 7 i Grafikonu broj 6 prikazano je učešće prihoda od ekspres usluga (u milionima dinara) po masi u unutrašnjem poštanskom saobraćaju.

U okviru unutrašnjih ekspres usluga, pošiljke do 500 g imaju najveće učešće u prihodu i to skoro 33%. Prihod od pošiljaka koje sadrže robu u kategoriji do 500 g je preko 2,6 puta veći od prihoda od pošiljaka koje sadrže dokumenta.

	Ekspres pošiljke						Ukupan prihod ekspres pošiljaka		Ukupno
	Pošiljke do 500 g		Do 500 g ukupno	501 g-2 kg	2-10 kg	preko 10 kg	Dokumenta	Roba	
	Dokumenta	Roba							
Prihod	816	2.060	2.876	1.738	1.834	2.330	816	7.963	8.778
%	9,29	23.47	32.76	19,80	20.89	26,54	9,29	90.71	100

Tabela broj 7: Učešće prihoda od ekspres usluga (u milionima din) u UPS-u po masi

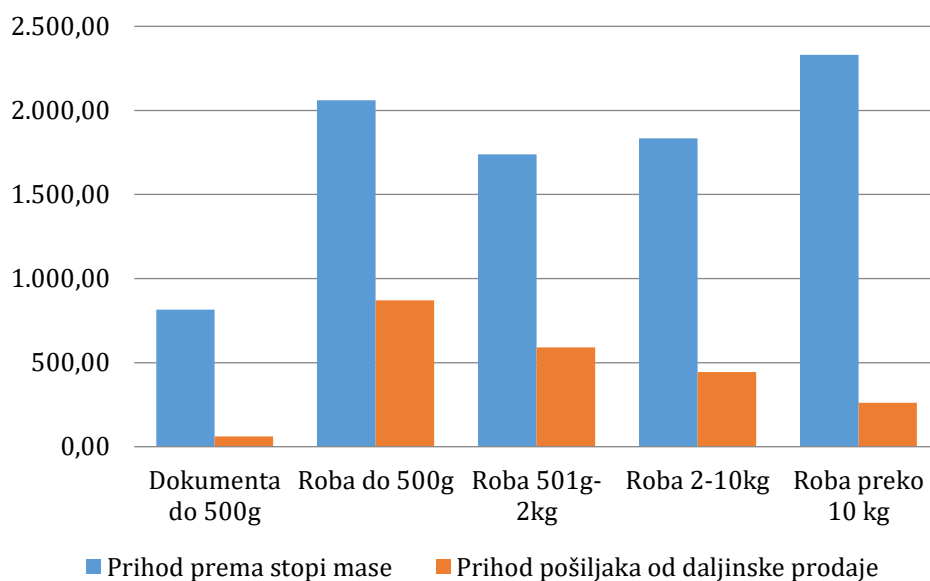


Grafikon broj 6: Učešće prihoda od ekspres usluga u UPS-u po masi

U Tabeli broj 8 i Grafikonu broj 7, dato je učešće prihoda od daljinske prodaje u odnosu na prihod od ekspres usluga u UPS-u (u milionima dinara), iz kojih se može videti da preko 25% ostvaruju pošiljke od daljinske prodaje. Od pošiljaka koje su posledica daljinske prodaje, u pogledu prihoda, najzastupljenije su pošiljke do 500 g koje sadrže robu.

Prihod	Dokumenta do 500g	Roba do 500g	Roba 501g-2kg	Roba 2-10kg	Roba preko 10 kg	Ukupno
Prihod od ekspres pošiljaka u UPS-a	815,64	2.060,00	1.738,39	1.834,00	2.330,16	8.778,19
Prihod pošiljaka od daljinske prodaje	61,15	871,40	589,92	444,26	260,31	2.227,04
Učešće daljinska prodaja (%)	7,50	42,30	33,93	24,22	11,17	25,37

Tabela broj 8: Učešće prihoda daljinske prodaje u odnosu na prihod od ekspres usluga (u milionima din) u UPS-u po masi



Grafikon broj 7: Učešće prihoda od daljinske prodaje u prihodu (u milionima din) od ekspres usluga u UPS-u

U Tabeli broj 9 prikazan je obim ekspres pošiljaka u MPS u 2018. godini prema kategoriji mase, od kojih približno 70% čine pošiljke u dolazu. Najviše pošiljaka je u segmentu do 500 g u MPS-u, čiji su sadržaj dokumenta i koje su preko 5 puta više zastupljene nego pošiljke sa robom u toj kategoriji.

Obim ekspres pošiljaka MPS 2018.	0-500g		501-2kg	2-10kg	10-20kg	preko 20kg	POLAZ	DOLAZ	UKUPNO
	dokumenta	roba							
Obim	288.005	55.021	107.121	109.941	28.319	34.046	206.040	416.413	622.453
Učešće (%)	46,27	8,84	17,21	17,66	4,55	5,47	33,10	66,90	100,00

Tabela broj 9: Učešće obima ekspres pošiljaka u međunarodnom saobraćaju prema stopi mase

11.3. Trendovi poštanskog tržišta

I u 2018. godini nastavlja se rast učešća komercijalnih usluga u odnosu na UPU. Trend povećanja učešća je prisutan od 2010. godine, od kada Agencija prati tržište poštanskih usluga. Učešće komercijalnih usluga u posmatranom periodu beleži konstantan rast od približno 1% u obimu, kao i prihodu.

U Tabeli broj 10 dat je pregled procentualnog učešća obima i prihoda poštanskih usluga u poslednjih pet godina.

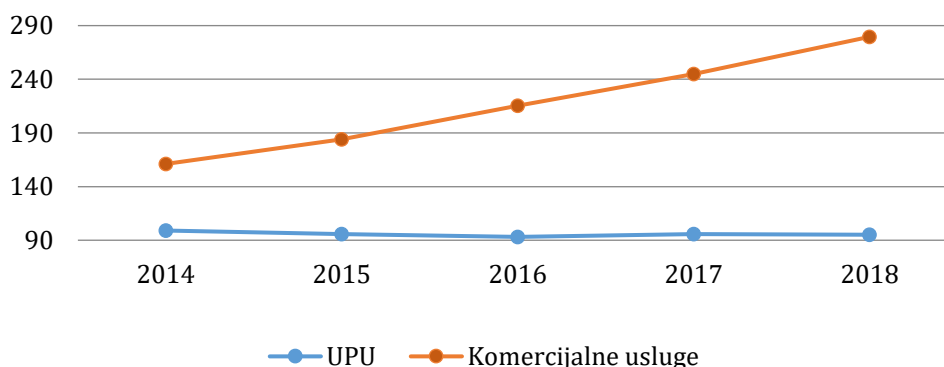
Vrsta usluge	2014		2015		2016		2017		2018	
%	Obim	Prihod	Obim	Prihod	Obim	Prihod	Obim	Prihod	Obim	Prihod
UPU	93,7	52,6	92,6	51,4	91,2	48,7	90,4	46,9	89,1	44,7
Komercijalne usluge	6,3	47,4	7,4	48,6	8,8	51,3	9,6	53,1	10,9	55,3
Ukupno	100	100	100	100	100	100	100	100	100,0	100,0

Tabela broj 10: Tržište poštanskih usluga u 2018. godini

U Tabeli broj 11 prikazano je kretanje obima poštanskih usluga u poslednjih pet godina. Na Grafikonu broj 8 dat je trend normalizovanog obima univerzalne poštanske usluge i komercijalnih poštanskih usluga u odnosu na referentnu 2011. godinu.

Obim UPU i komercijalnih poštanskih usluga 2014.-2018. godine									
Vrsta usluge	OBIM u hilj. jed.					Procentualni rast/pad obima			
	2014	2015	2016	2017	2018	15/14	16/15	17/16	18/17
UPU	301.542	291.399	283.488	291.362	289.512	-3	-3	3	-1
Kom. usluge	20.350	23.228	27.186	30.928	35.314	14	17	14	14
UKUPNO	321.892	314.627	310.674	322.290	324.826	-2	-1	4	1

Tabela broj 11: Obim UPU i komercijalnih poštanskih usluga



Grafikon broj 8: Trend normalizovanog obima univerzalne poštanske usluge i komercijalnih poštanskih usluga

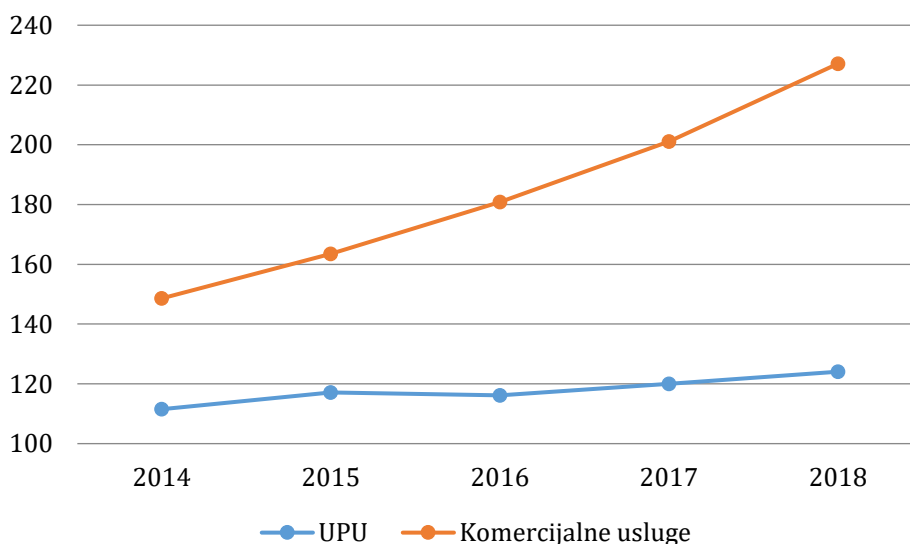
U Tabeli broj 12 prikazan je prihod u poslednjih pet godina. U odnosu na 2017. godinu, ostvareni prihod od poštanskih usluga je veći za 8,5%.

I u 2018. godini prihod od univerzalne poštanske usluge je porastao za 3,3%. Prihod od komercijalnih usluga kontinuirano raste, sa stopom rasta prihoda koja se održava na približno istom nivou. U 2018. godini prihod od komercijalnih usluga je zabeležio rast od 13%.

Prihod UPU i komercijalne usluge 2014 - 2018. godine									
Vrsta usluge	PRIHOD u milionima dinara					Procentualni rast /pad prihoda			
	2014	2015	2016	2017	2018	15/14	16/15	17/16	18/17
UPU	7.871	8.264	8.197	8.473	8.756	5	-0,8	3,4	3,3
Komerc. usluge	7.099	7.809	8.639	9.605	10.851	10	10,6	11,2	13,0
UKUPNO	14.970	16.073	16.836	18.078	19.607	7	4,7	7,4	8,5

Tabela broj 12: Prihod od univerzalne i komercijalnih poštanskih usluga

Na *Grafikonu broj 9* prikazan je trend normalizovanog prihoda univerzalne i komercijalnih poštanskih usluga u odnosu na referentnu 2011. godinu.



Grafikon broj 9: Trend normalizovanog prihoda univerzalne i komercijalnih poštanskih usluga

11.4. Herfindal – Hiršman (HHI) indeks⁴

HHI indeks je najpouzdaniji pokazatelj koncentracije tržišta. Vrednost HHI indeksa zavisi od broja konkurenata na tržištu i od razlike u njihovoj relativnoj tržišnoj snazi. Sa povećanjem broja konkurenata na tržištu, vrednost HHI indeksa se smanjuje. Maksimalna vrednost ovog indeksa je 10.000, a minimalna vrednost je blizu nule. Maksimalna vrednost se postiže samo u slučaju čistog monopola, a minimalna u slučaju perfektno konkurencije.

Vrednost indeksa se određuje kao suma kvadrata pojedinačnih vrednosti tržišnih učešća svih konkurenata na tržištu.

Ukoliko posmatramo tržište ekspres usluga kao posebno tržište u odnosu na UPU gde JPO ima monopol, prema ukupnom obimu na tržištu ekspres usluga u Republici Srbiji (unutrašnji i

⁴HHI indeks – Herfindahl-Hirschman index – indeks koji odražava koncentraciju određenog tržišta. Pomoću njega se sagledava i nivo konkurentnosti unutar određenog tržišta.

<https://www.modernanalyst.com/Careers/InterviewQuestions/tabid/128/ID/1003/What-is-the-Herfindahl-Hirschman-Index-HHI-and-why-would-you-use-it.aspx>

međunarodni ekspres saobraćaj) HHI indeks iznosi 1.829 što govori da je tržište ekspres usluga konkurentno. Sedam poštanskih operatora ostvaruje učešće veće od 1% u obimu ekspres usluga pa se na osnovu ovoga izračunava vrednost HHI indeksa.

11.5. Zaključak

Pismonosne usluge do 20 grama (iz domena rezervisanih poštanskih usluga) su i dalje najdominantnija kategorija pošiljaka. Najveći deo ovih usluga JPO obavlja na osnovu ugovora sa pravnim licima, i one čine približno 85 % obima i preko 75% prihoda od UPU.

I u 2018. godini jedino je JPO obavljao paketske usluge, kako iz domena UPU tako i iz komercijalnog servisa. Broj paketa beleži blagi porast posebno u domenu UPS, međutim učešće paketa u ukupnim uslugama je još uvek izuzetno malo.

Uzrok za ovaj nesklad sa evropskim trendom nalazimo u činjenici da ekspres usluge imaju izrazito nisku cenu, koja je približna cenama paketskih usluga, što je suprotno evropskoj praksi, gde su cene ekspres pošiljaka po nekoliko puta skuplje od cene paketa.

Broj jedinica poštanske mreže JPO raste, a broj poslovnica poštanskih operatora je na sličnom nivou kao prethodne godine.

Povećanje obima poštanskih pošiljaka doprinosi i povećanju broja zaposlenih posebno kod privatnih poštanskih operatora.

Komercijalne poštanske usluge, kao visokoprofitabilne usluge od 2016. godine ostvaruju više od polovine prihoda, a zastupljene su skoro 10 puta manje u obimu od UPU.

Trend kontinuiranog povećanja ekspres usluga ukazuje na pojačanu privrednu aktivnost, što je posledica rasta BDP-a. Ekspres usluge su najinteresantnije korisnicima, i one su u direktnoj vezi sa uticajem e-trgovine, odnosno daljinske prodaje.

Na domaćem tržištu se prepoznaju naznake trendova koji su prisutni u zemljama EU. Tržište daljinske prodaje je u fazi intenzivnog rasta u celom svetu, a pre svega u visokorazvijenim zemljama. Za 2019. godinu predviđa se stopa rasta daljinske prodaje od 21% što je posledica opšte penetracije interneta koja u 2018. godini iznosi 51,2%, (48,6% iz 2017. godine⁵), kao i veća stopa ekonomskog rasta u 2018. godini oko 3,7% godišnje⁶. U poslednjih nekoliko godina, ovaj trend se beleži i u Republici Srbiji, što u velikoj meri utiče i na poslovanje poštanskih operatora koji pružaju usluge u ovom segmentu. Kod većine poštanskih operatora e-trgovina je prepoznata kao jedan od bitnih faktora ekonomskog rasta. Uočena je stalna tendencija rasta usluga, a pojedini operatori su zabeležili porast broja pošiljaka, i to zbog usluga koje su generisane od strane daljinske prodaje.

11.6. Pregled tržišta poštanskih usluga u Evropskoj Uniji na osnovu izveštaja ERGP⁷

ERGP (The European Regulators Group for Postal Services) analizira i objavljuje izveštaj o osnovnim indikatorima evropskog tržišta sa ciljem da se identifikuju glavni trendovi razvoja poštanskog tržišta. S obzirom da se rezultati o poštanskom tržištu za 2018. godinu objavljuju tek krajem 2019. godine, u ovom izveštaju ćemo prikazati pregled tržišta poštanskih usluga za 2017. godinu. Podaci se prikupljaju od 33 zemlje koje su članice ERGP-a i posmatra se period od 2013-2017. godine.

U cilju lakšeg praćenja tržišta, celokupno tržište EU je podeljeno u četiri celine:

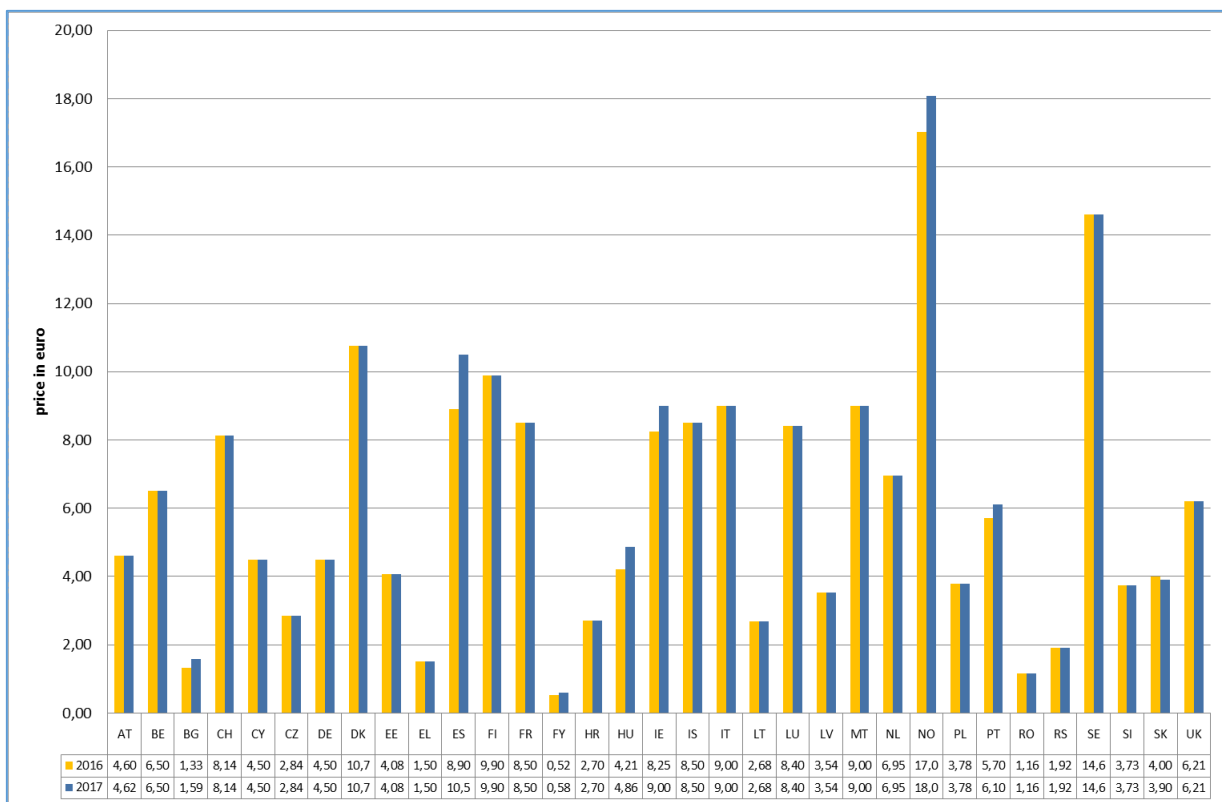
⁵ izvor ITU

⁶ izvor IMF

⁷ ERGP (18) 45 b – Flash of the ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market

- zapadne zemlje (AT, BE, DE, DK, FI, FR, IE, LU, NL, SE, UK);
- istočne zemlje (BG, CZ, EE, HR, HU, LT, LV, PL, RO, SI, SK);
- južne zemlje (CY, EL, IT, MT, PT);
- zemlje van EU (CH, FY, IS, NO, RS).

Posmatrajući cenu paketa u unutrašnjem saobraćaju propisanu od strane davaoca univerzalne poštanske usluge, prosečna cena u Evropi je u 2017. godini iznosila 6,14 EUR. Primetno je i da u Evropi postoji veliki raspon cena za pakete (Norveška ima najveću cenu od 18,09 EUR a Severna Makedonija najnižu 0,58 EUR). Cena za ovu kategoriju paketa (prioritetnog) je u odnosu na 2013. godinu porasla za oko 3% godišnje. Cene su prikazane na *Grafikonu broj 10*.



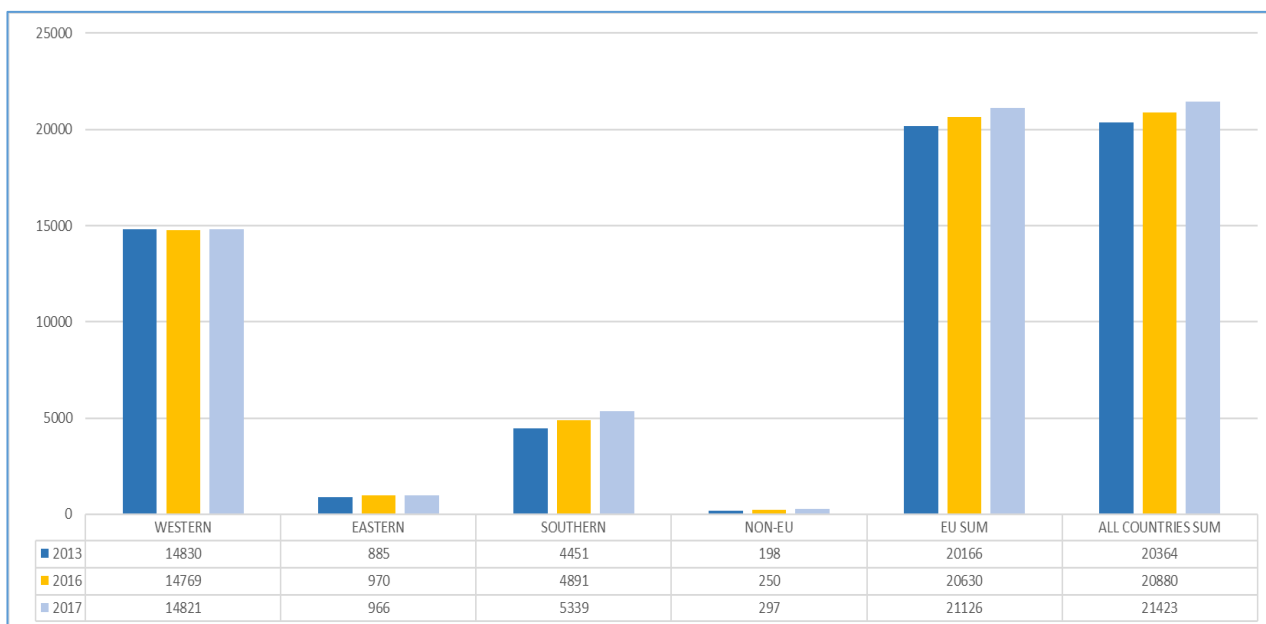
Grafikon broj 10: Cene (prioritetnog) paketa u unutrašnjem saobraćaju u 2016. i 2017. godini

Prosečna cena za slanje međunarodnog paketa mase do 2 kg od strane davaoca univerzalne poštanske usluge unutar Evrope je 19,67 EUR. Prosečna godišnja cena za međunarodne pakete ima nešto manji rast nego što je to slučaj kod unutrašnjeg saobraćaja (1% svake godine između 2013. i 2017. godine). Treba napomenuti da je u proseku međunarodni prioritetni paket oko 4 puta skuplji u odnosu na prioritetni paket u unutrašnjem saobraćaju.

Analizirajući strukturu tržišta, na osnovu HHI indeksa i broja privatnih operatora koji imaju više od 1% udela na tržištu, zaključuje se da je evropsko poštansko tržište visoko koncentrovano. Zemlje Istočne Evrope imaju niži nivo koncentracije tržišta u odnosu na ostale delove Evrope.

Varijacija nivoa HHI indeksa nije značajna u periodu 2016-2017. godine što može da ukazuje na određenu stabilnost strukture poštanskog tržišta. Međutim, u periodu od 2013-2017. godine HHI indeks je opadao na evropskom poštanskom tržištu a istovremeno je postojao rastući trend u broju operatora koji imaju više od 1% učešća na tržištu, što može biti protumačeno kao znaci pojave konkurencije u ovom periodu.

Tokom perioda od 2013-2017. godine došlo je do povećanja broja aktivnih operatera (povećanje od 5%). Značajnije povećanje dolazi iz južne Evrope gde je zabeleženo povećanje od 20% u odnosu na 2013. godinu (*Grafikon broj 11*).



Grafikon broj 11: Aktivni operatori poštanskih usluga u periodu od 2013-2017. godine

Operatori koji pružaju univerzalnu poštansku uslugu i dalje su najdominantniji, ako posmatramo obim pisama i pošiljaka koje nisu ekspres (u 2017. sa učešćem od oko 93% za pisma i 82% za pošiljke koje nisu ekspres). Ako se posmatraju obimi ekspres pošiljaka i paketa, učešće ovih operatera je dosta manje (25% za pakete i 12% za ekspres pošiljke u 2017. godini). Trend smanjenja učešća davaoca univerzalne poštanske usluge na tržištu ekspres pošiljaka i paketa prisutan je od 2013. godine.

U Tabeli broj 13, prikazana je prosečna stopa godišnjeg kretanja obima pošiljaka za tržište EU, za period od 2013-2017. godine.

	Prosečna godišnja promena
1. Ukupan obim poštanskih usluga	-3,8%
1.1 Obim pismonosnih usluga	-4,7%
1.2 Obim paketskih usluga	19,6%

Tabela broj 13: Ukupan obim poštanskih usluga: prosečna godišnja promena (2013-2017)

Ukupan obim usluga opao je za 3,8% na godišnjem nivou. Smanjenje obima pisama za 4,7%, koje je uzrokovano zamenom tradicionalnog pisma elektronskim, nije kompenzovano povećanjem koje se beleži kod paketa (povećanje od 19,6% godišnje). Obim pisama je u ovom periodu opao za oko 7.45 milijardi pošiljaka. Međutim, opadajući trend nije prisutan u svim zemljama Evrope. Na primer, u Austriji, Bugarskoj, Kipru, Mađarskoj, Finskoj, Velikoj Britaniji i Srbiji obim poštanskih usluga je u porastu.

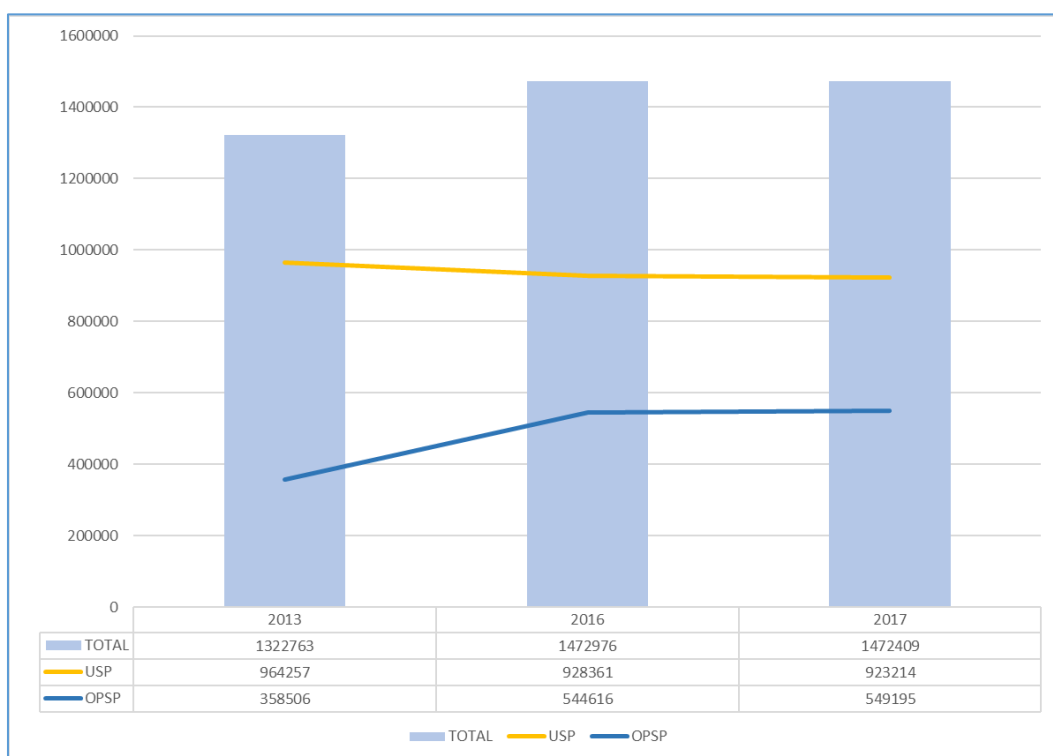
Ukupni prihodi rastu, u proseku 1,8% godišnje između 2013-2017. godine. Prihod od pismonosnih usluga je opao za 1,3% godišnje ali je to kompenzovano porastom prihoda od paketskih usluga za 7,8% godišnje (*Tabela broj 14*).

	Prosečna godišnja promena
1. Ukupan prihod poštanskih usluga	1,8%
1.1 Prihod pismonosnih usluga	-1.3%
1.2 Prihod paketskih usluga	7,8%

Tabela broj 14: Ukupan prihod poštanskih usluga: prosečna godišnja promena (2013-2017)

U čitavoj EU registrovan je rast ukupnih prihoda u ovom periodu. Prihod od pismonosnih usluga je u padu svuda izuzev u zemljama koje nisu članice EU. Sa druge strane, prihod od paketskih usluga je u porastu u svim zemljama.

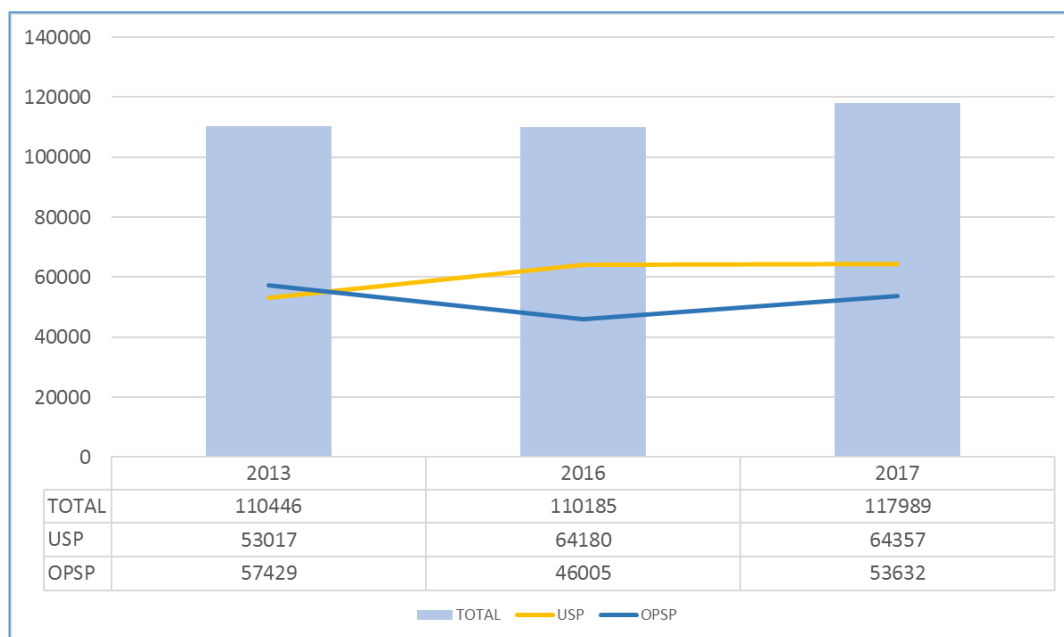
Ukupan broj zaposlenih u poštanskoj delatnosti u ERGP zemljama je porastao za 11% između 2013. i 2017. godine. Ovaj porast je ostvaren iz razloga što je broj zaposlenih kod privatnih poštanskih operatora porastao za oko 53% tokom ovog perioda. Broj zaposlenih kod operatora univerzalne poštanske usluge je smanjen za oko 4%. Kao rezultat navedenog, učešće zaposlenih kod operatora univerzalne poštanske usluge u ukupnom broju zaposlenih smanjen je sa 73% u 2013. godini na 63% u 2017. godini. Bez obzira na sve ovo, operatori univerzalne poštanske usluge i dalje imaju više zaposlenih u odnosu na ostale poštanske operatore u većini zemalja (*Grafikon broj 12*).



Grafikon broj 12: Ukupan broj zaposlenih kod operatora univerzalne poštanske usluge i ostalih poštanskih operatora: 2013-2017

Između 2013. i 2017. godine ukupan broj poštanskih poslovnica povećan je za 6,8%, kao rezultat povećanja broja poštanskih jedinica (poslovnica) kod operatora univerzalne poštanske usluge

od 21,4%, dok je broj poslovnica kod ostalih poštanskih operatora smanjen za 6,6% (Grafikon broj 13).



Grafikon broj 13: Ukupan broj poštanskih jedinica operatora univerzalne poštanske usluge i kod ostalih operatora: 2013-2017

11.6. Promene u domenu regulatornog okvira

U aprilu 2018. godine EK je donela Uredbu⁸ o prekograničnoj dostavi paketa u cilju razvoja daljinske prodaje, a naročito prekogranične dostave paketa koji su posledica daljinske prodaje u Evropi. Brojne studije ukazuju da će razvoj paketskih usluga, kao direktna posledica daljinske prodaje kompenzovati pad tradicionalnih pisama na evropskom nivou.

Uredba o prekograničnoj dostavi paketa ima za cilj da uspostavi regulatorna načela i pravila koja su neophodna za poboljšanje regulatornog nadzora, transparentnosti cena i uspostavljanje jasnih načela u pogledu usluga prekogranične dostave paketa, obezbeđujući veću pristupačnost korisnicima usluge prekogranične dostave paketa, a time i veće poverenje potrošača u međunarodnu daljinsku prodaju.

Uredba utvrđuje posebne odredbe kojima se unapređuje usluga međunarodne dostave paketa, a koja se odnosi na:

1. transparentnost i proveru cena za određene usluge prekogranične dostave paketa kako bi se identifikovale cene koje su neopravdano visoke,
2. informacije za potrošače koje trgovci stavljaju na raspolaganje, a tiču se usluga prekogranične dostave paketa.

Između ostalog, Uredom je definisan skup podataka kao i rokovi za dostavu podataka kojima se moraju rukovoditi regulatori u postupku prikupljanja podataka od poštanskih operatora.

U cilju usaglašavanja regulatorne prakse Republike Srbije, Agencija je prilagodila način izveštavanja, kako bi se bolje sagledali efekti daljinske prodaje na strukturu pošiljaka (broj pošiljaka koji sadrže dokumenata i robu; obim pošiljaka po stopi mase; u polazu i dolazu; broj podnetih reklamacija i drugo).

Očekuje se da će prve preliminarne rezultate o primeni Uredbe o prekograničnoj dostavi paketa, Evropska komisija objaviti krajem 2019. godine.

⁸ Regulation (EU) 2018/644 of the European Parliament and of the Council on cross-border parcel delivery services

15. KVALITET OBAVLJANJA UNIVERZALNE POŠTANSKE USLUGE

Na osnovu Pravilnika o izmenama i dopunama Pravilnika o parametrima kvaliteta za obavljanje poštanskih usluga i minimalnom kvalitetu u obavljanju univerzalne poštanske usluge („Službeni glasnik RS“, broj 098/2017 od 03.11.2017. godine) regulator je javnom poštanskom operatoru (JPO) propisao obavezu da tokom 2017. i 2018. godine, organizuje merenje rokova prenosa neregistrovanih pisama u unutrašnjem saobraćaju u trajanju od najmanje dva meseca, putem nezavisnog tela za merenje kvaliteta usluga. Pravilnikom je propisana obaveza potpune primene standarda SRPS EN 13850:2014 i SRPS EN 14012:2014. počev od 01. januara 2019. godine, tako da će se u godišnjem izveštaju za 2019. godinu analizirati podaci koji se odnose na celu godinu.

Tokom 2018. godine, javni poštanski operator je u saradnji sa Agencijom izvršio pripreme za otpočinjanje kontinuiranog nezavisnog merenja rokova prenosa pismonosnih pošiljaka, koje zahteva standard SRPS EN 13850:2014, a u decembru je izvršeno i probno merenje. Takođe i standard SRPS EN 14012:2014 u potpunosti se primenjuje kod javnog poštanskog operatora.

Kvalitet obavljanja univerzalne poštanske usluge i dalje se meri na osnovu internog akta JPO - Metodologija praćenja kvaliteta u poštanskom saobraćaju (u daljem tekstu: Metodologija)

Kvalitet je analiziran na osnovu podataka dobijenih merenjem kvaliteta po metodologiji JPO i podataka iz upitnika Agencije, odnosno na osnovu sledećih pokazatelja:

- dostupnost poštanskih usluga;
- brzina i pouzdanost prenosa i uručenja pošiljaka;
- bezbednost pošiljaka;
- efikasnost rešavanja reklamacija;
- zadovoljstvo i informisanost korisnika usluga itd.

Dostupnost univerzalne poštanske usluge

Dostupnost poštanskih usluga sagledava se na osnovu: teritorijalne dostupnosti pošta, poštanskih sandučića, radnog vremena pošta, dostupnosti poštanskih šaltera, kao i uručenja pošiljaka.

Kapaciteti poštanske mreže	Godina					Trend (%)			
	2014	2015	2016	2017	2018	15/14	16/15	17/16	18/17
Broj pošta	1.478	1.491	1.516	1.530	1.534	0,88	1,68	0,92	0,26
Broj sandučića	2.052	2.000	1.964	1.958	1.935	-2,53	-1,8	-0,31	-1,17

Tabela broj 1: Dostupnost pošta i poštanskih sandučića

Od 2014. godine nastavlja se trend povećanja broja pošta sa 1.478 na 1.534 u 2018. godini (Tabela broj 1), odnosno u posmatranom periodu broj pošta, a samim tim i dostupnost pošta, poboljšala se za 3,8%. U odnosu na 2017. godinu broj pošta se povećao za 4, odnosno približno za 0,3%.

Prosečan broj stanovnika po jednoj pošti je 4.685, što je približno oko 4% više od evropskog proseka (oko 4.500 stanovnika po jednoj pošti). Manji broj pošta po stanovniku, zbog

velike gustine naseljenosti, naročito je izražen u Beogradu, gde je na jednu poštu upućeno više od 7.428 stanovnika. Međutim, mora se istaći i činjenica da su pošte u Beogradu sa većim kapacitetom za pružanje usluga, čime se, u velikoj meri, eliminiše uticaj većeg broja korisnika po jednoj pošti od proseka u Republici Srbiji, odnosno ne umanjuje se kvalitet pružanja usluge.

Broj poštanskih sandučića se kontinuirano smanjuje već duži niz godina (Tabela broj 1). U odnosu na 2014. godinu, broj poštanskih sandučića je smanjen za 117, odnosno za oko 6%, dok u odnosu na prethodnu godinu broj je smanjen za 1,2%. Naime, shodno propisanoj Metodologiji praćenja kvaliteta u poštanskom saobraćaju javni poštanski operator najmanje jednom godišnje sprovodi analizu broja ubačenih pošiljaka u poštanske sandučice. Na osnovu snimanja u periodu od jednog meseca, utvrđuje se dnevni prosek i vrši se analiza opravdanosti postojanja poštanskog sandučića na određenoj lokaciji. Ukoliko je broj pošiljaka manji od prognoziranog, vrši se njegovo postavljanje na drugoj lokaciji ili se vrši demontaža sa analiziranog područja, pod uslovom da je zadovoljen minimalan broj sandučića za dato područje. U analiziranom periodu, na osnovu obavljenog snimanja, na navedeni način, izvršena je demontaža 117 poštanskih sandučića.

Smanjenje broja poštanskih sandučića opravdava se smanjenjem broja pošiljaka koje se ubacuju u poštanske sandučice, ipak mora se naglasiti da nije ispoštovan član 13. Pravilnika o uslovima za otpočinjanje delatnosti poštanskih usluga, nadležnog ministarstva („Sl. glasnik RS“, br. 51/10), koji propisuje da davalac univerzalne poštanske usluge mora da obezbedi najmanje 2.000 poštanskih sandučića, kao sredstva poštanske mreže za prijem neregistrovanih pismonosnih pošiljaka.

Radno vreme pošta

Jedan od kriterijuma kvaliteta dostupnosti poštanske usluge je i radno vreme pošta, koji pokazuje u kom radnom vremenu (koliko sati dnevno) su pošte dostupne korisnicima usluga.

Od ukupno 1.534 pošte, 1.106 pošta (72,1%) sa korisnicima rade do 7 sati dnevno, 397 pošta (25,9%) radi od 7 do 12 sati, 19 pošta (1,2%) radi više od 12 sati, dok 12 pošta (0,8%), koje se nalaze na graničnim prelazima, rade neprekidno odnosno 24 sata dnevno.

Radno vreme pošta u sredinama sa većom koncentracijom stanovništva je duže, tako u gradskim sredinama gde je dostupno 533 pošte, veći je procenat pošta koje rade sa korisnicima od 7 do 12 sati dnevno (63%), dok u vangradskim sredinama gde postoji 1.001 pošta, 92,4% pošta rade sa korisnicima do 7 sati dnevno.

Dostupnost poštanskih šaltera

Dostupnost poštanskih šaltera korisnicima za obavljanje univerzalne poštanske usluge, utvrđuje se snimanjem vremena čekanja korisnika u redu.

U 2018. godini prosečno vreme čekanja korisnika u redu ispred šaltera na kojima se vrši prijem pismonosnih pošiljaka iznosilo je 3,43 minuta, što je za 2,2 minuta kraće u odnosu na taj podatak utvrđen za prethodnu godinu. JPO konstatuje da je kriterijum dostupnosti šaltera zadovoljavajući, s obzirom da je po internom aktu JPO-a definisano da je vreme kraće od 10 minuta u skladu sa važećim propisima.

Dostupnost uručenja poštanskih pošiljaka

Poštanska Direktiva propisuje da uručenje pošiljaka davalac UPU mora da organizuje najmanje 5 dana nedeljno svim stanovnicima, uz moguća izuzeća koja

propisuje regulator. Na tržištu poštanskih usluga EU ova izuzeća se kreću najviše do 10% stanovnika, i to u zemljama sa specifičnim geografskim područjem. Srpsko zakonodavstvo je takođe predvidelo petodnevnu dostavu, odnosno dostavu svakog radnog dana, uz izuzeća.

Dostavno područje	Broj stanovnika	Broj domaćinstava	% stanovnika	% domaćinstava
Uže	4.893.709	1.966.658	68,09	68,75
Šire	1.550.089	587.481	21,57	20,54
Najšire	742.933	306.341	10,34	10,71
Ukupno	7.186.731	2.860.480	100,00	100,00

Tabela broj 2: Obim stanovnika i domaćinstava po dostavnom području

Analizirajući podatke o broju stanovnika i domaćinstava po dostavnim područjima (Tabela broj 2), može se konstatovati da je oko 68% stanovnika i 69% domaćinstava obuhvaćeno svakodnevnom dostavom. Na širem dostavnom području nalazi se oko 22% stanovnika i 21% domaćinstava i oni su obuhvaćeni dostavom 2 ili 3 dana nedeljno. Oko 10% stanovnika i do 11% domaćinstava se nalazi na najširem dostavnom području i njima se dostava vrši samo jednom nedeljno.

Brzina i pouzdanost prenosa i uručenja pošiljaka

Brzina i pouzdanost prenosa i uručenja poštanskih pošiljaka u Republici Srbiji meri se rokovima prenosa i uručenja neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u unutrašnjem, odnosno prioritentnih i avionskih pismonosnih pošiljaka u međunarodnom saobraćaju. U unutrašnjem saobraćaju, standarde uručenja propisala je Agencija, dok su u međunarodnom poštanskom saobraćaju standardi propisani od strane Svetskog poštanskog saveza ili od strane PostEurop.

Javni poštanski operator je u 2018. godini organizovao kontinuirano merenje rokova prenosa neregistrovanih pisama u unutrašnjem poštanskom saobraćaju korišćenjem RFID opreme, tzv. AMQM merenje. Takođe, u periodu od 09.07. do 09.09. izvršeno je dvomesečno nezavisno merenje rokova prenosa. Rezultati za rokove prenosa D+2 i D+3 kod obe vrste merenja su približni, može se pretpostaviti i realni, dok se rezultati za rok D+1 razlikuje za više od 20%. Razlika u izmerenim rezultatima za rok prenosa D+1 između dva merenja se može objasniti jedino različitim sistemom merenja, te iskustvom i pristupom merenju. S obzirom da su i rezultati utvrđeni merenjem u međunarodnom saobraćaju, na strani merenja izvršenog korišćenjem RFID opreme, u daljoj analizi oni će se koristiti kao validni.

Od 01. januara 2019. godine javni operator je započeo kontinuirano, trogodišnje, nezavisno merenje, u skladu sa standardom SRPS EN 13850:2014, koje bi trebalo da prikaže realne rezultate.

Rezultati merenja rokova prenosa pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju za 2018. godinu su u neznatnom porastu u odnosu na 2017. godinu (Tabela broj 3). Za

rokove D+2 i D+3 dostignuti su rezultati propisani standardom SRPS EN 13850:2014, dok je za rok D+1 rezultat još uvek značajno ispod propisanog navedenim standardom.

Unutrašnji saobraćaj							
Rok prenosa	Nezavisno merenje	AMQM				Nezavisno dvomesečno merenje	SRPS EN 13850:2014
		2014	2015	2016	2017	2018	
D+1	71,81%	71,05%	77,66%	67,12%	67,16%	87,57%	85%
D+2	93,63%	93,58%	95,04%	89,52%	91,42%	93,94%	90%
D+3	99,14%	97,82%	98,21%	95,56%	96,78%	97,71%	95%
D+5	100%	99,47%	99,56%	/	99,17%	99,75%	/

Tabela broj 3: Rokovi prenosa pismonosnih pošiljaka u unutrašnjem saobraćaju

Međunarodni standard propisan od strane Svetskog poštanskog saveza je J+5 od 80% dok je Asocijacija javnih poštanskih operatora Evrope – PostEurop propisala indikator brzine J+3 najmanje 85%, odnosno indikator pouzdanosti J+5 najmanje 97%.

Kako bi rezultati merenja rokova prenosa bili validni i uporedivi, među različitim državama članicama EU, propisan je standard EN 13850 - Kvalitet usluga - Merenje tranzitnog vremena od početka do kraja usluge za jednu prioritetnu pošiljku ili pošiljku prve klase. Ovaj standard definiše načine na koje se vrše pripreme za snimanje, način snimanja i analiza dobijenih podataka. Preduslov za dobijanje kvalitetnih podataka je kontinuirano snimanje rokova prenosa koje organizuje nezavisna organizacija, na koju ne može da utiče javni poštanski operator.

Podaci koji su dostavljeni za pošiljke u međunarodnom saobraćaju ukazuju da je u 2018. godini u odnosu na 2017. godinu, za pošiljke u dolazu, došlo do pogoršanja u rokovima prenosa (Tabela broj 4), dok je evidentno poboljšanje za pošiljke u polazu i to rok J+3 za 11,1%, a rok J+5 za 10,29%, ali ni za jedan rok nisu dostignuti definisani standardi kvaliteta propisani od strane PostEurop.

Rokovi prenosa	Međunarodni saobraćaj					Propisan standard
	PostEuropa					
	2014	2015	2016	2017	2018	
J+3	67,95%	56,20%	58,45%	48,10%	40,61%	85%
J+5	87,50%	83,35%	87,90%	82,94%	80,81%	97%

Tabela broj 4: Rokovi prenosa pismonosnih pošiljaka u međunarodnom saobraćaju za pošiljke u dolazu

Na osnovu dostavljenih podataka može se zaključiti da kvalitet rokova prenosa nije na zadovoljavajućem nivou, kako u unutrašnjem, tako i u međunarodnom saobraćaju.

Bezbednost pošiljaka

Pregled broja izgubljenih, orobljenih i oštećenih pošiljaka u periodu od 2014. do 2018. godine, prikazan je u Tabeli broj 5.

VRSTA POŠILJKE	2014	2015	2016	2017	2018
PREPORUČENA PISMA					
- izgubljena na 100.000 pošiljaka	8	7	8	9	16
- oštećena na 100.000 pošiljaka	0	0	0	0	0
POŠILJKE SA POTVRĐENIM URUČENJEM					
- izgubljena na 100.000 pošiljaka				4	3
- oštećena na 100.000 pošiljaka				0	0
SUDSKA PISMA					
- izgubljena na 100.000 pošiljaka				12	11
- oštećena na 100.000 pošiljaka				0	0
VREDNOSNA PISMA					
- izgubljena na 100.000 pošiljaka	1	0	0	1	0
- oštećena na 100.000 pošiljaka	0	0	0	0	0
PAKETI					
- izgubljeni na 100.000 paketa	0	0	0	2	0
- oštećeni na 100.000 paketa	1	0	0	2	2
UPUTNICE					
- izgubljene na 100.000 pošiljaka	0	0	0	0	0
STEPEN BEZBEDNOSTI POŠILJAKA	0,007	0,006	0,007	0,008	0,01

Tabela broj 5: Izgubljene i oštećene pošiljke u UPS

U izveštaju za 2018. godinu javni poštanski operator, za razliku od prethodnih godina kada su u preporučenim pošiljkama prikazivana i pisma sa potvrđenim uručenjem i sudska pisma, ove pošiljke je prikazao razdvojeno. Kako bi podaci bili međusobno uporedivi dostavljeni su podaci po vrstama „preporučenih“ pošiljaka i za 2017. godinu.

Analizom podataka po vrstama pošiljaka konstatuje se da je došlo do poboljšanja bezbednosti kod sudskih pisama i pošiljaka sa potvrđenim uručenjem, ali je istovremeno došlo do znatnog smanjenja bezbednosti kod preporučenih pismonosnih pošiljaka. Kako su preporučene pošiljke najmasovnije registrovane pošiljke, povećanje broja izgubljenih preporučenih pošiljaka automatski se reflektovalo na smanjenje stepena bezbednosti svih pošiljaka sa 0,008% na 0,010%, iako je povećana bezbednost paketa, vrednosnih pisama, sudskih pisama i pošiljaka sa potvrđenim uručenjem.

U Tabeli broj 6 prikazan je pregled isplaćenih naknada štete, po vrstama registrovanih poštanskih pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju za period 2014-2018. godine.

Unutrašnji poštanski saobraćaj	2014. godina		2015. godina		2016. godina		2017. godina		2018. godina	
	kom.	dinara	kom.	dinara	kom.	dinara	kom.	dinara	kom.	dinara
Preporučene pošiljke	591	415.066,00	452	349.982,00	433	347.304,00	568	446.258,00	946	805.151,00
Vrednosna pisma	18	31.036,00	5	10.262,00	3	5.371,00	3	3.896,00	5	4.980,00
Paketi	8	9.451,50	3	28.592,00	5	6.857,05	15	38.817,15	7	23.741,00
Uputnice	0	0,00	3	6.140,00	0	0,00	2	32.540,07	1	3.000,00
UKUPNO	617	455.553,50	463	394.976,00	441	359.532,05	588	521.511,22	959	836.872,00

Tabela broj 6: Isplaćena naknada štete po vrstama pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju

U unutrašnjem poštanskom saobraćaju u 2018. godini u odnosu na 2017. isplaćena je naknada štete za 63,1% više pošiljaka, odnosno iznos isplaćene naknade štete veći je za 60,5%. Razlog ovako drastičnog povećanja je povećanje broja izgubljenih preporučenih pošiljaka i naknada za njih.

U međunarodnom poštanskom saobraćaju isplaćena je naknada štete za 22 pošiljke, u odnosu na 12 pošiljaka u 2017. godini, pri čemu je iznos isplaćene naknade štete povećan za 59%, sa 58.814,00 dinara 2017. godine na 93.649,21 dinara u 2018. godini. Razlog je isplata za 4 izgubljena vrednosna pisma i za 6 preporučenih pošiljaka više u odnosu na prethodnu godinu, dok je broj paketa za koje je isplaćena naknada ostao isti kao i u 2017. godini.

Efikasnost rešavanja reklamacija

Tokom 2018. godine radnim, regionalnim i područnim jedinicama javnog poštanskog operatora podneto je 1.611 pisanih reklamacija, što je za 10% manje nego u 2017. godini kada je podneto 1.789 reklamacija. Od 1.611 reklamacija, 54% se odnosi na dostavu, 17% na šaltersko poslovanje i 29% na ostale reklamacije. Od ukupnog broja reklamacija 44% su ocenjene kao osnovane.

Posredstvom korporativnog sajta javnog poštanskog operatora (Kontakta) u 2018. godini ukupno je primljeno 14.784 upita u odnosu na 13.083 primljenih u 2017. godini, zbog povećanog broja upita koji se odnose na servisne informacije za 17,4%, dok su reklamacije i u ovom slučaju smanjene u odnosu na 2017. godinu za 19,7%. Od ukupnog broja upita, 13.524 (91%) se odnosi na servisne informacije, a 1.260 upita su reklamacije. Na dostavu pošiljaka odnosilo se 855 reklamacija (45% ocenjeno kao osnovano), na šaltersko poslovanje 59 reklamacija (3% osnovanih) i 346 su ostale reklamacije (20% osnovanih).

Što se tiče reklamacionih postupaka u 2018. godini, reklamacije korisnika u unutrašnjem poštanskom saobraćaju u proseku su se rešavale za 4 dana, što je identično kao i u 2017. godini. Ukupna realizacija naknade štete produžena je za 2 dana - sa 13 na 15 dana (Tabela broj 7) što zadovoljava propisane rokove.

Godina	Rešavanje reklamacionog postupka	Realizacija naknade štete	Isplata naknade štete	Ukupno za realizaciju i isplatu naknade štete
	(dana)	(dana)	(dana)	(dana)
	1	2	3	4=2+3
2014	4	7	5	12
2015	4	7	6	13
2016	3	10	4	14
2017	4	9	4	13
2018	4	10	5	15

Tabela broj 7. Prosečno vreme rešavanja reklamacija, realizacija i isplata naknade štete u unutrašnjem poštanskom saobraćaju

Za pošiljke u međunarodnom saobraćaju ovi rokovi su znatno duži, s obzirom da se reklamacioni postupci sprovode u najmanje dve države.

Zadovoljstvo i informisanost korisnika usluga

Kroz godišnji izveštaj o kvalitetu, JPO obaveštava Agenciju o rezultatima sprovedenog internog istraživanja o nivou zadovoljstva i informisanosti korisnika usluga. JPO je obavio istraživanje Indeksa satisfakcije-pravnih lica, ličnim intervjuisanjem unapred odabranih korisnika usluga, vezano za ocenjivanje različitih parametara pismonosnih usluga kroz izražavanje zadovoljstva ili nezadovoljstva korišćenjem istih. Parametri koji su mereni navedenim istraživanjem (pouzdanost, brzina, asortiman, cena i način pružanja usluga) ocenjeni su visokim ocenama.

JPO je korisnicima usluga omogućio više načina za podnošenje reklamacija, postavljanje pitanja i dostavljanje prigovora i žalbi (elektronskim putem, putem telefona, posredstvom sajta, pisanim putem, neposredno na šalterima pošta). Takođe JPO novim internim aktom nastoji da unapredi komunikaciju sa korisnicima preko Call centra, korporativnog sajta Preduzeća i društvene mreže Facebook, što će doprineti boljoj informisanosti korisnika, kao i kvalitetniji pristup i podnošenje određenih upita i zahteva, odnosno poboljšanja stanja kvaliteta u ovom segmentu.

ZAKLJUČAK

Sagledavajući sveobuhvatnu analizu o ostvarenom kvalitetu pružanja UPU, može se zaključiti sledeće:

- nastavlja se trend povećanja broja pošta, a samim tim poboljšava i dostupnost pošta, što se odražava na rast kvaliteta u pružanju univerzalne usluge;
- smanjen je broj poštanskih sandučića ispod propisanog minimuma, zbog demontaže određenog broja sandučića za koje je JPO analizom opravdanosti postojanja utvrdio da je manji dnevni prosek ubačenih pošiljaka od prognozirano pa bi trebalo razmortiti koliki je stvarno neophodan broj sandučića koji treba da budu propisani kao minimum, imajući u vidu smanjenje broja pošiljaka koje pošiljaoci šalju putem sandučića;

- smanjeno je prosečno vremena čekanja korisnika u redu ispred šaltera na kojima se vrši prijem pismonosnih pošiljaka za 2 minuta u odnosu na taj podatak utvrđen za prethodnu godinu, što u tom segmentu ukazuje na rast kvaliteta usluge;

- rezultati dobijeni internim merenjem posredstvom AMQM sistema (Sistema za automatsko merenje kvaliteta prenosa poštanskih pošiljaka) pokazuju da je u 2018. godini došlo do poboljšanja rokova prenosa u unutrašnjem saobraćaju, kako za pošiljke uručene u roku D+1, tako i za pošiljke uručene u rokovima D+2 i D+3 dana, pri čemu je utvrđen rezultat za rok prenosa D+1 još uvek znatno niži od propisanog standardom SRPS EN 13850:2014, čije vrednosti je potrebno dostići u 2021. godini. U međunarodnom saobraćaju definisani i propisani ciljevi kvaliteta nisu ostvareni;

- došlo je do smanjenja stepena ukupne bezbednosti poštanskih pošiljaka zbog povećanja broja izgubljenih preporučenih pisama, iako se bezbednost ostalih pošiljaka (paketa, vrednosnih pisama, pisama sa potvrđenim uručenjem i sudskih pisama) povećala;

- rok u kome se rešavaju reklamacioni postupci je isti kao i prethodne godine;

- informisanost korisnika je na zadovoljavajućem nivou zbog velikog broja pristupnih kanala.

Reklamacije u domenu komercijalnih usluga

Struktura reklamacija za komercijalne usluge u UPS, na osnovu dostavljenih podataka od devet poštanskih operatora, prikazana je u Tabeli br. 8. Najviše reklamacija podneto je po osnovu oštećenja (oko 56% od ukupno podnetih reklamacija, odnosno 82% od rešenih reklamacija kao osnovanih), slede reklamacije po osnovu gubitka pošiljke, dok je najmanje žalbi bilo na prekoračenje roka prenosa pošiljaka (rokovi su utvrđeni u posebnim uslovima za obavljanje poštanskih usluga poštanskog operatora). Pri poređenju sa brojem reklamacija u 2017. godini može se konstatovati porast reklamacija po osnovu oštećenja, kao i gubitka pošiljaka, dok je broj reklamacija po osnovu prekoračenja roka smanjen.

Neosnovane reklamacije čine 31,7% od ukupno podnetih reklamacija za komercijalne usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, što je neznatno smanjenje procenta učešća u odnosu na prethodnu godinu (33%).

Ukupan broj podnetih reklamacija	Neosnovane	Rešene po osnovu:			Naknada štete
		Gubitka	Oštećenja	Prekoračenja roka	Iznos (u hiljadama dinara)
(1=2+3+4+5)	2	3	4	5	6
34.001	10.787	2.494	19.040	1.680	119.226

Tabela broj 8: Prikaz strukture reklamacija za komercijalne usluge u UPS

U 2018. godinu u međunarodnom poštanskom saobraćaju je pokrenuta 401 reklamacija koja se odnosi na komercijalne poštanske usluge, od kojih su oko 70% operatori evidentirali kao neosnovane. Evidentiran broj reklamacija je za 17% manji u odnosu na 2017. godinu.

Kvalitet usluga, zaštita korisnika i postupanje sa reklamacijama u EU⁹

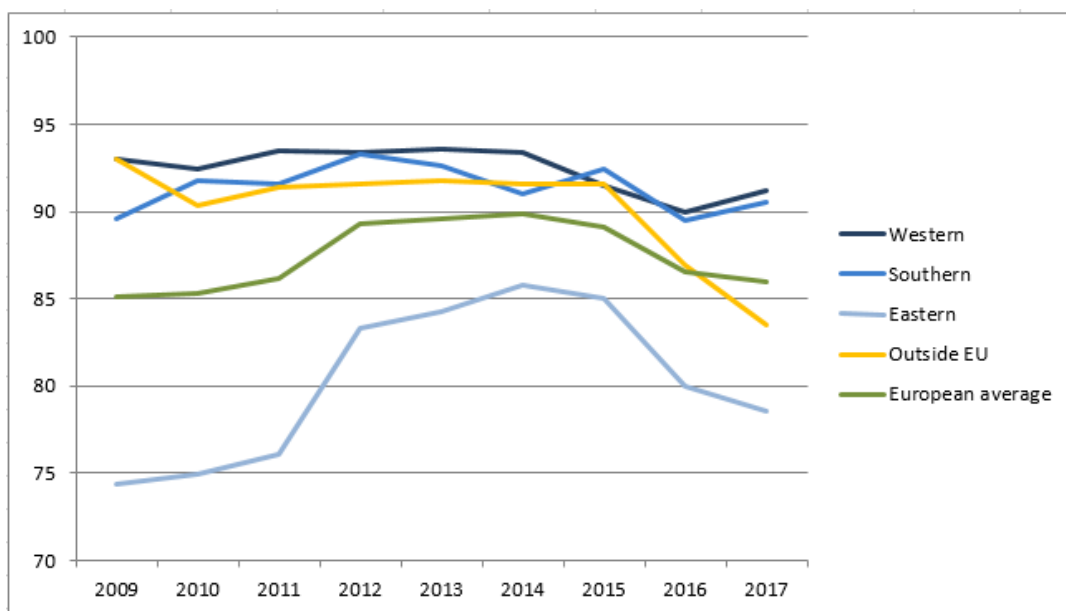
ERGP kontinuirano nadgleda efekte liberalizacije na poštansko tržište preko odgovarajućih indikatora, pre svega merenja kvaliteta poštanskih usluga i njihovog razvoja tokom vremena, uključujući zaštitu korisnika i postupanje sa reklamacijama, kako bi bili sigurni da su korisnici zaštićeni u skladu sa Direktivom.

Izveštaj ERGP-a u vezi sa kvalitetom je baziran na podacima 33 zemlje članice za 2017. godinu. On pokazuje trenutnu praksu nacionalnih regulatornih tela u pogledu kvaliteta usluga i zadovoljstva korisnika sa jedne strane, i zaštite korisnika i postupanja sa reklamacijama sa druge strane.

Izveštaj analizira šest ključnih stavki u pogledu kvaliteta usluga i zadovoljstva korisnika:

1. merenje kvaliteta usluga uzimajući u obzir tranzitno vreme, tačnost i pouzdanost usluga;
2. prijem i uručenje;
3. pristupne tačke;
4. merenje zadovoljstva korisnika;
5. istraživanje potreba korisnika;
6. aspekti e-trgovine.

U 2017. godini 28 zemalja je koristilo standard EN 13850 za merenje tranzitnog vremena prenosa prioritarnih pisama. Na grafikonu broj 1 se vidi da je u periodu od 2009. do 2017. godine, veći kvalitet usluge prioritarnog pisma (D+1) ostvaren između 2012. i 2014. godine. Kvalitet se nakon toga smanjivao u svim zemljama sve do poboljšanja u 2017. godini u zapadnim i južnim zemljama EU gde se javlja rast kvaliteta usluge. U 2017. godini, u istočnim zemljama i zemljama koje nisu članice EU i dalje je prisutan pad kvaliteta koji se prvi put pojavio 2015. godine.



Grafikon broj 1: Kretanje prosečnih vrednosti kvaliteta usluge prioritarnog pisma (D+1) (Western-Zapadne: BE, DE, DK, FI, FR, IE, LU, NL, SE, UK; Southern-Južne: CY, EL, IT, MT, PT; Eastern-Istočne: BG, CZ, EE, HR, HU, LT, LV, PL, RO, SI, SK; Outside EU-Izvan EU: CH, IS, NO)

⁹ ERGP PL (18) 44 b – Flash of the ERGP Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling

Samo nekoliko zemalja ima definisane regulatorne ciljeve za neprioritetna pisma u pogledu metodologije merenja kvaliteta usluga. Deset zemalja je za merenje kvaliteta prenosa neprioritetnih pisama koristilo evropski standard EN 14508, dok su 4 zemlje koristile standard EN 13850.

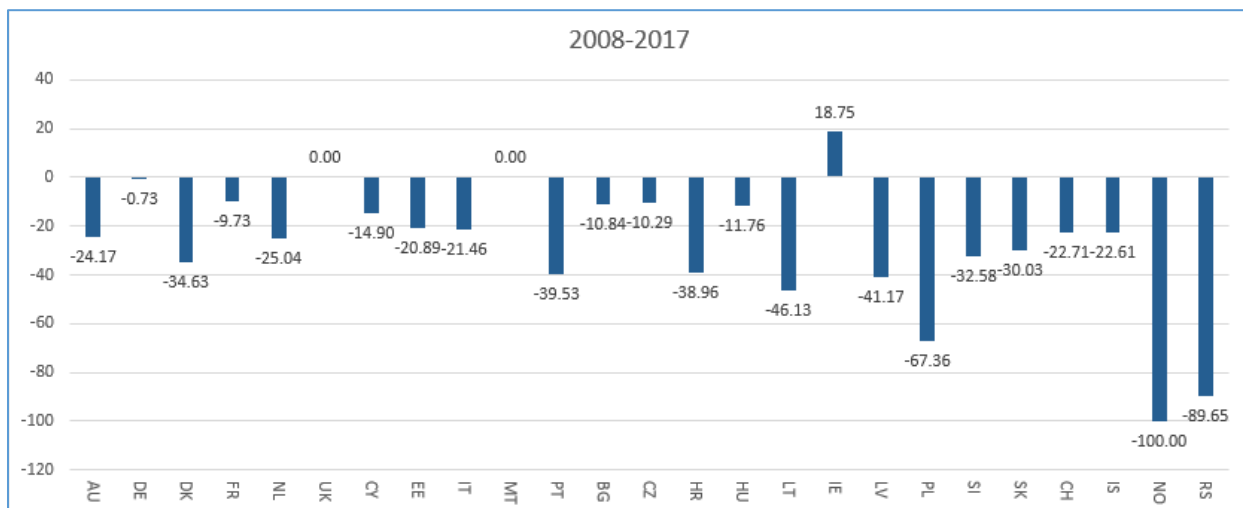
Za merenje tranzitnog vremena prenosa paketa koriste se različite metodologije. Četiri zemlje koristile su tehnički izveštaj TR 1547, 7 zemalja je koristilo evropski standard EN 13850, 2 zemlje su koristile standard EN 14508 i 6 zemalja je koristilo neku drugu metodologiju.

Posmatrajući frekvenciju prijema i uručenja, koju obezbeđuje operator koji pruža univerzalnu poštansku uslugu, utvrđeno je da je Direktiva implementirana u svim ERGP članicama koje su uspostavile najmanje jedan prijem/dostavu za 5 dana u nedelji (u nekim zemljama je to produženo na 6 dana nedeljno). Podaci o dostavi su prikazani u Tabeli broj 9.

	1 dostava dnevno/ 5 dana nedeljno	BE, HR, CY, CZ, EL, DE, ES, EE, FI, HU, IE, IS, IT, LT, LV, LU, NL, NO, PL, PT, RO, SE, SI, SK, RS, UK (Royal Mail pruža 6 – dnevnu uslugu za pakete)
	1 dostava dnevno/ 6 dana nedeljno	DK, FR, MT, UK (6 dana za korespondenciju)
	Kombinacija 5- dnevne i 6- dnevne dostave	AT (6 dana za dostavu novina), BG (6 dana u Sofiji) i CH (6 dana zadostavu novina pretplatnicima)

Tabela br. 9: Frekvencija dostave u Evropi u 2017. Godini

Što se tiče broja poštanskih sandučića, i dalje je u većini zemalja prisutan pad. Na grafikonu broj 3 prikazana je promena broja poštanskih sandučića u periodu od 2008 -2017.



Grafikon broj 3: Promena broja poštanskih sandučića u 2017/2008. godinu u procentima