



REPUBLIKA SRBIJA
RATEL
REGULATORNO TELO ZA
ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE
I POŠTANSKE USLUGE

PREGLED TRŽIŠTA ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJA I POŠTANSKIH USLUGA U REPUBLICI SRBIJI U 2024. GODINI

Napomena:

Podaci na osnovu kojih se analizira i priprema pregled stanja na tržištu elektronskih komunikacija u Republici Srbiji dobijaju se na osnovu upitnika koje učesnici na navedenom tržištu dostavljaju Regulatornom telu za elektronske komunikacije i poštanske usluge do 30.6.2025. godine, te će određeni podaci biti objavljeni naknadno, nakon prikupljanja i obrade, u okviru publikacije „Pregled tržišta elektronskih komunikacija i poštanskih usluga u 2024. godini“.

Beograd, jun 2025. godine

15. KVALITET OBAVLJANJA POŠTANSKIH USLUGA U 2024. GODINI

Parametre kvaliteta obavljanja poštanskih usluga je, shodno zakonskoj obavezi, propisao Regulator¹. Kvalitet univerzalne poštanske usluge (u daljem tekstu: UPU) Regulator prati na osnovu rezultata nezavisnog merenja kvaliteta, koje ostvaruje javni poštanski operator (u daljem tekstu: JPO) kao jedini davalac univerzalne poštanske usluge u Republici Srbiji. Pored nezavisnog merenja kvaliteta univerzalne poštanske usluge, koje Regulator sprovodi od 2021. godine, Regulator organizuje i jedinstveno nezavisno merenje i poređenje parametara kvaliteta ekspres usluga u unutrašnjem poštanskom saobraćaju (benčmark kvaliteta) za pet operatora sa najvećim učešćem na tržištu, počev od 2022. godine. S obzirom na veliki rast ekspres poštanskih usluga, koje imaju veliki značaj za korisnike poštanskih usluga, posebno sa aspekta dostave robe kupljene preko interneta, pristupilo se merenju kvaliteta i ove vrste poštanskih usluga.

15.1. Kvalitet obavljanja univerzalne poštanske usluge

Kvalitet obavljanja univerzalne poštanske usluge analiziran je na osnovu podataka dobijenih: nezavisnim merenjem Regulatora, internim merenjem javnog poštanskog operatora, međunarodnim merenjima u kojima učestvuje JPO i podataka iz godišnjeg upitnika Regulatora. Za ocenu kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge, pored rokova prenosa, kojim se ocenjuje brzina prenosa, analiziraju se i drugi pokazatelji: pouzdanost prenosa i uručenja pošiljaka, dostupnost UPU, efikasnost rešavanja reklamacija, itd.

Javni poštanski operator, kao jedini davalac univerzalne poštanske usluge, u obavezi je da Regulatoru podnosi godišnji izveštaj o stanju kvaliteta univerzalne poštanske usluge, koji mora da bude sačinjen u skladu sa standardima SRPS EN 13850:2014, SRPS EN 14508:2014 i SRPS EN 14012:2014.

U skladu sa zakonskim odredbama, Regulator je u 2024.godini započeo novi ciklus kontinuiranog trogodišnjeg nezavisnog merenja rokova prenosa neregistrovanih pismonosnih pošiljaka i neregistrovanih prioritetnih pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju (u daljem tekstu: UPS) za period od 2024-2026. godine.

Uporedo sa nezavisnim merenjem, u organizaciji Regulatora, javni poštanski operator je tokom 2024. godini sproveo AMQM merenje² - neprekidno merenje vremena prenosa prioritetnih neregistrovanih pismonosnih pošiljaka, sa internim panelistima. Takođe, tokom 2024. godine, JPO je organizovao analiziranje rokova prenosa paketa u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, pomoću interne aplikacije, kao i praćenja dostave, odnosno isplate uputnica. Kvalitet usluga u međunarodnom poštanskom saobraćaju (u daljem tekstu: MPS) mere globalni sistemi za merenje rokova prenosa pismonosnih i paketskih usluga.

¹ Pravilnik o parametrima kvaliteta za obavljanje poštanskih usluga („Službeni glasnik RS“, br. 114/20, u daljem tekstu: Pravilnik).

² Interno merenje koje je sproveo JPO se vrši u skladu sa internim aktom JPO: Metodologija praćenja kvaliteta u poštanskom saobraćaju.

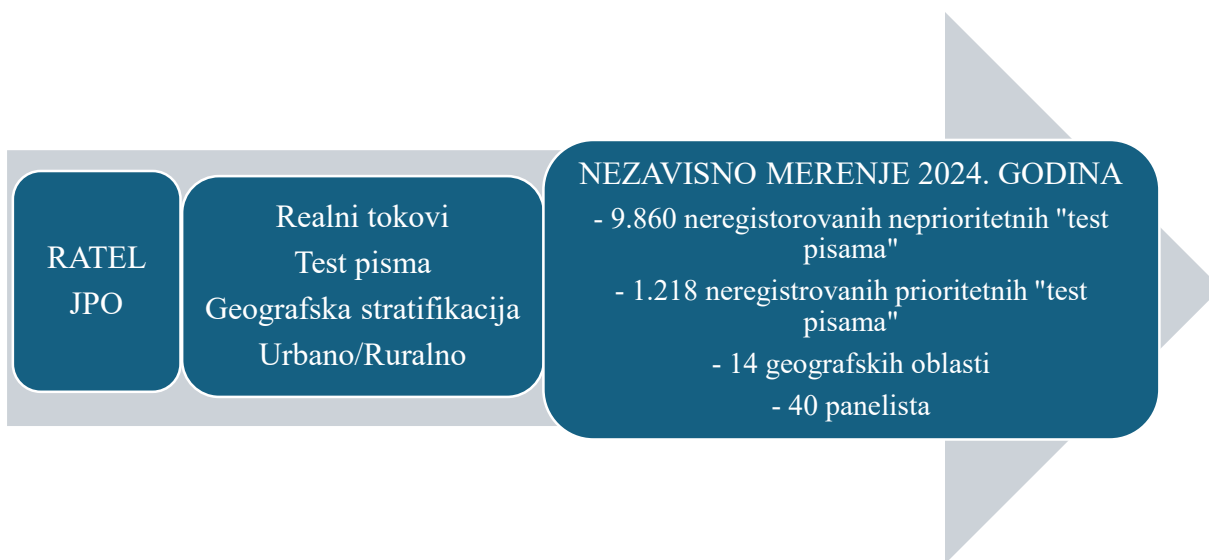
15.1.1. Brzina i pouzdanost prenosa i uručenja pošiljaka

Rokovi prenosa i uručenja prioritetnih i neprioritetnih neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u unutrašnjem, odnosno prioritetnih i avionskih neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u međunarodnom saobraćaju, prema standardima uručenja koje je propisao Regulator, predstavljaju parametre na osnovu kojih se meri brzina i pouzdanost prenosa i uručenja poštanskih pošiljaka.

Drugo trogodišnje nezavisno merenje kvaliteta (period od 2024-2026. godine) prema normama standarda SRPS EN 13850:2014 započeto je tokom 2024. godine, odnosno u kontinuitetu se mere rokovi prenosa neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, tj. neprioritetnih i prioritetnih pošiljaka u toku prve, druge i treće godine.

U cilju uspostavljanja sistema merenja, koji odražavaju realne poštanske tokove, Regulator je u saradnji sa JPO odredio potrebne parametre za nezavisno merenje (*Slika 15.1*).

Slika 15.1. Proces definisanja nezavisnog merenja rokova prenosa na osnovu realnih poštanskih tokova



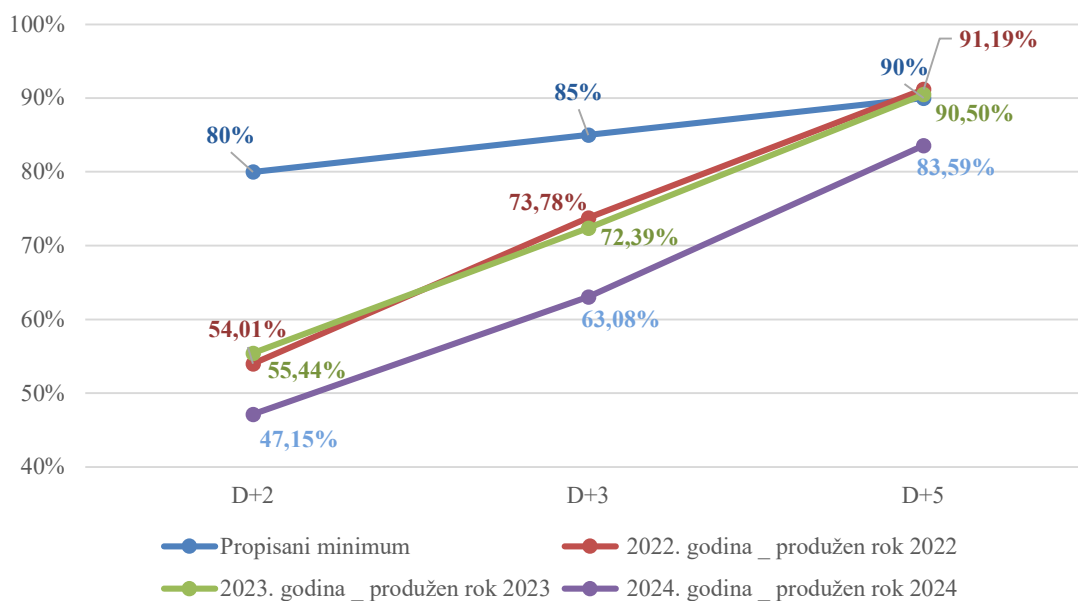
Regulator je rezultate merenja analizirao na kvartalnom i godišnjem nivou i redovno obaveštavao JPO i Ministarstvo informisanja i telekomunikacija o izmerenim rezultatima i zapažanjima.

Međutim, ostvareni rezultati su, i u 2024. godini, znatno ispod minimalnih vrednosti propisanih za neprioritetne neregistrovane pismonosne pošiljke (*Tabela 15.1. i Slika 15.2*)

Tabela 15.1. Rokovi prenosa neprioritetnih neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju u periodu od 2022-2024. godine

Rokovi	Propisani minimum	Neprioritetne neregistrovane pošiljke 2022. godina		Neprioritetne neregistrovane pošiljke 2023. godina		Neprioritetne neregistrovane pošiljke 2024. godina	
		Ostvareni rezultat	Ostvareni rezultat (produženi rok ³)	Ostvareni rezultat	Ostvareni rezultat (produžen i rok)	Ostvareni rezultat	Ostvareni rezultat (produženi rok)
D+2	80%	46,97%	54,01%	49,51%	55,44%	44,29%	47,15%
D+3	85%	68,38%	73,78%	67,98%	72,39%	60,42%	63,08%
D+5	90%	89,54%	91,19%	88,69%	90,50%	82,49%	83,59%

Slika 15.2. Uporedni prikaz rokova prenosa (korigovanih) neprioritetnih neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u UPS-u u periodu od 2022-2024. godine



Na osnovu podataka iz *Tabele 15.1.* zaključuje se da nema poboljšanja u rokovima prenosa, kao i da su ostvareni rezultati niži za sve rokove merenja u 2024. godini. Rezultati su neznatno bolji za područja izuzeta od petodnevne dostave, ali i dalje ispod propisanih minimuma (*Slika 15.2*).

Bez obzira što su prioritetna pisma neregistrovane pošiljke sa prvenstvom prenosa u odnosu na neregistrovane neprioritetne pošiljke, i za njih su ostvareni rezultati znatno ispod propisanih standarda za prioritetne neregistrovane pismonosne pošiljke (*Tabela 15.2*).

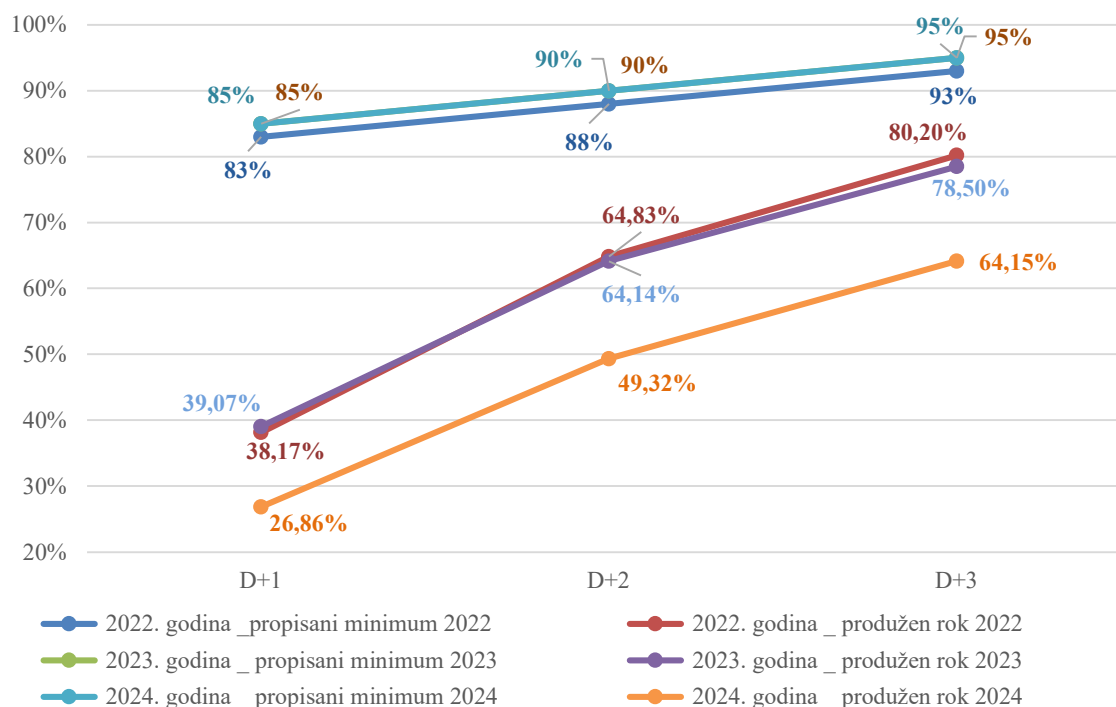
³ Rok je produžen u skladu sa članom 15. Pravilnika o parametrima kvaliteta za obavljanje poštanskih usluga za područja izuzeta od petodnevne dostave.

Tabela 15.2. Rokovi prenosa prioritetnih pisama (neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju) u periodu od 2022-2024. godine

Rokovi	Prioritetna pisma 2022. godina			Prioritetna pisma 2023. godina			Prioritetna pisma 2024. godina		
	Propisani minimum	Ostvareni rezultat	Ostvareni rezultat (produženi rok ⁴)	Propisani minimum	Ostvareni rezultat	Ostvareni rezultat (produženi rok)	Propisani minimum	Ostvareni rezultat	Ostvareni rezultat (produženi rok)
D+1	83%	31,88%	38,17%	85%	32,07%	39,07%	85%	24,32%	26,86%
D+2	88%	57,91%	64,83%	90%	59,04%	64,14%	90%	45,68%	49,32%
D+3	93%	75,78%	80,20%	95%	74,05%	78,50%	95%	62,29%	64,15%

Uporedni pregled korigovanih rezultata prenosa, nakon produžavanja rokova prenosa za područja izuzeta od petodnevne dostave, saglasno članu 15. Pravilnika, su takođe značajno ispod propisanih vrednosti (Slika 15.3).

Slika 15.3. Uporedni prikaz rokova prenosa (korigovanih) prioritetnih neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u UPS u periodu od 2022-2024. godine



Ostvareni rezultati u 2024. godini, u odnosu na prethodnu godinu, su niži za sve rokove prenosa, a samim tim su i dalje znatno ispod propisanih standarda za prioritne neregistrovane pismonosne pošiljke za 2024. godinu. Nešto bolje rezultate je utvrdio JPO,

⁴ rok je produžen u skladu sa članom 15. Pravilnika o parametrima kvaliteta za obavljanje poštanskih usluga za područja izuzeta od petodnevne dostave

internim AMQM merenjem na uzorku od 13.500 prioritetnih pisama (korigovani rezultati u skladu sa članom 15. Pravilnika o parametrima kvaliteta za obavljanje poštanskih usluga: D+1: 61,3%, D+2: 78,7%, D+3: 89,3%), ali postavljeni ciljevi kvaliteta nisu ostvareni ni u ovom slučaju.

U međunarodnom poštanskom saobraćaju, za evropske zemlje⁵, Pravilnikom su definisani rokovi od prijema do uručjenja „s kraja na kraj“ za prioritetne neregistrovane pismonosne pošiljke. Rokovi prenosa „s kraja na kraj“ za prioritetne neregistrovane pismonosne pošiljke u MPS-u se utvrđuju sistemom merenja Svetskog poštanskog saveza GMS WORLD. Tokom 2024. godine, JPO nije merio rokove prenosa „s kraja na kraj“ za prioritetne neregistrovane pismonosne pošiljke u međunarodnom saobraćaju iz razloga što GMS WORLD nije bio dostupan, uprkos najavama da će sistem merenja funkcionisati.

Pravilnikom je propisana dinamika realizacije minimalnog kvaliteta za uručjenje prioritetne neregistrovane pismonosne pošiljke u MPS-u u dolazu, koje davalac UPU mora da ispuni, od trenutka prispeća u izmeničnu poštu do uručjenja primaocu. U izveštaju JPO-a se navodi da je RFID oprema u izmeničnoj pošti uspešno instalirana i testirana početkom 2024. godine, ali će se rezultati ovog merenja videti tek pošto se uspostavi GMS WORLD sistem.

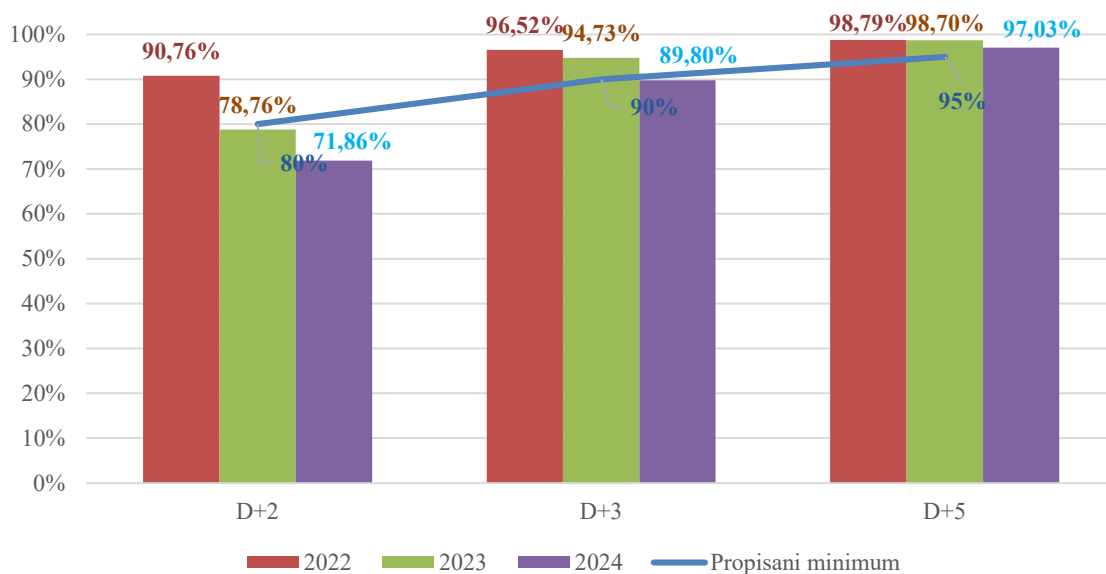
Rokove prenosa paketa u unutrašnjem poštanskom saobraćaju JPO je analizirao posredstvom interne aplikacije. Na osnovu rezultata merenja, postavljeni ciljevi kvaliteta za 2024. godinu su ispunjeni, osim za rok prenosa D+2 (*Tabela 15.3, Slika 15.5*).

Tabela 15.3. Rokovi prenosa paketa u unutrašnjem poštanskom saobraćaju u periodu od 2022-2024. godine

UPS	Propisani minimum	Ostvareni rezultat 2022. godina	Ostvareni rezultat 2023. godina	Ostvareni rezultat 2024. godina
D+2	80%	90,76%	78,76%	71,86%
D+3	90%	96,52%	94,73%	89,80%
D+5	95%	98,79%	98,70%	97,03%

⁵ Za ostale zemlje sveta, kvalitet se meri u okviru međunarodno priznatih nezavisnih sistema merenja, organizovanih od strane Svetskog poštanskog saveza i Međunarodne poštanske korporacije, a propisani minimalan kvalitet za J+5 je 80%.

Slika 15.5. Uporedni prikaz rokova prenosa paketa u unutrašnjem poštanskom saobraćaju u periodu od 2022-2024. godine



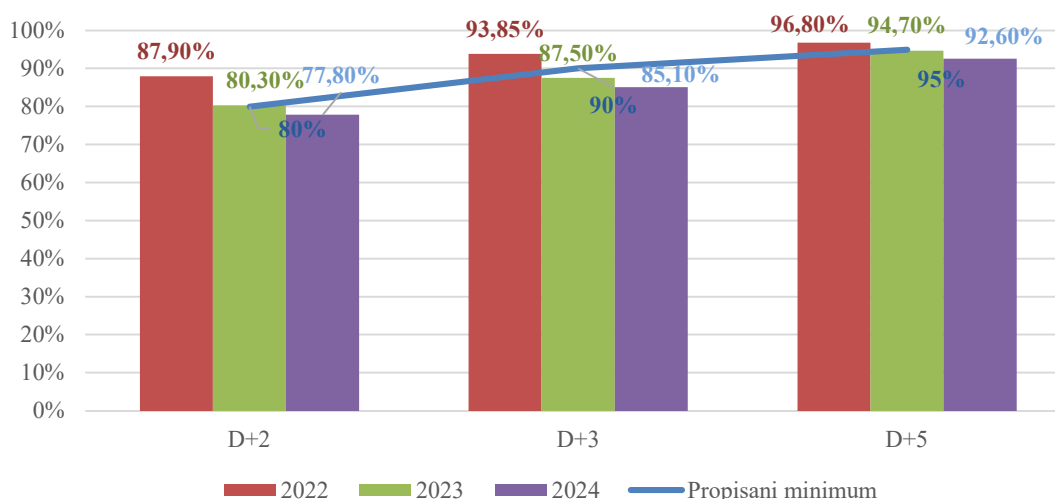
Rokovi prenosa paketa u međunarodnom saobraćaju se analiziraju na osnovu podataka koje obezbeđuje JPO, iz međunarodnog sistema za praćenje kvaliteta Svetskog poštanskog saveza QCS (Quality Control System). Pod rokovima za uručenje paketa u međunarodnom poštanskom saobraćaju, iz oblasti univerzalne poštanske usluge u dolazu, podrazumevaju se rokovi od trenutka prispeća u izmeničnu poštu do uručenja primaocu, ne računajući vreme koje paket provede na carini. Uzorak merenja su 43.682 paketa, koji su prispeli u Republiku Srbiju u periodu januar – avgust 2024. godine.

Za pakete u međunarodnom poštanskom saobraćaju, u okviru univerzalne poštanske usluge u dolazu, nisu ispunjeni rokovi koji su propisani Pravilnikom o parametrima kvaliteta za obavljanje poštanskih usluga (*Tabela 15.4, Slika 15.6*).

Tabela 15.4. Rokovi prenosa paketa u međunarodnom poštanskom saobraćaju u dolazu u periodu od 2022-2024. godine

MPS u dolazu	Propisani minimum	Ostvareni rezultat 2022. godina	Ostvareni rezultat 2023. godina	Ostvareni rezultat 2024. godina
D+2	80%	87,90%	80,3%	77,8%
D+3	90%	93,85%	87,5%	85,1%
D+5	95%	96,80%	94,7%	92,6%

Slika 15.6. Uporedni prikaz rokova prenosa paketa u međunarodnom poštanskom saobraćaju u periodu od 2022-2024. godine



Na osnovu podataka JPO, procenat uputnica koje su primljene i iznete na dostavu prvog radnog dana, tokom 2024. godine, iznosi 99,5%, što je izuzetno visok nivo i prevazilazi propisani standard (90%).

Posmatrajući celokupne ostvarene rezultate, za propisane ciljeve rokova prenosa pošiljaka, može se konstatovati da je tokom 2024. godine došlo do blagog pada u kvalitetu prenosa paketa i u unutrašnjem i u međunarodnom saobraćaju, ali su ostvareni rokovi blizu propisanih ciljeva. Sa druge strane, rokovi prenosa neregistrovanih pismonosnih pošiljaka (prioritetnih i neprioritetnih) ne ispunjavaju standarde kvaliteta, čime se nastavlja negativan višegodišnji trend. Rezultati nezavisnog merenja i analiza Regulatora u kontinuitetu pokazuju da je JPO nije u mogućnosti da ispunji propisane rokove, pa se postavlja pitanje da li su rokovi realni u kontekstu konstantnog smanjenja broja pisama i promena na tržištu poštanskih usluga, gde se fokus korisnika prebacuje na pakete. S tim u vezi, zakonodavac i Regulator su sproveli niz studija i analiza kako bi se utvrdile optimalne potrebe korisnika i redefinisali standardi kvaliteta, uzimajući u obzir pozitivnu praksu iz zemalja koje su se suočavale sa istim problemom.

15.1.2. Dostupnost univerzalne poštanske usluge

Dostupnost univerzalne poštanske usluge sagledava se na osnovu: teritorijalne dostupnosti pošta, dostupnosti poštanskih sandučića, radnog vremena pošta, dostupnosti poštanskih šaltera, kao i dostupnosti uručjenja poštanskih pošiljaka.

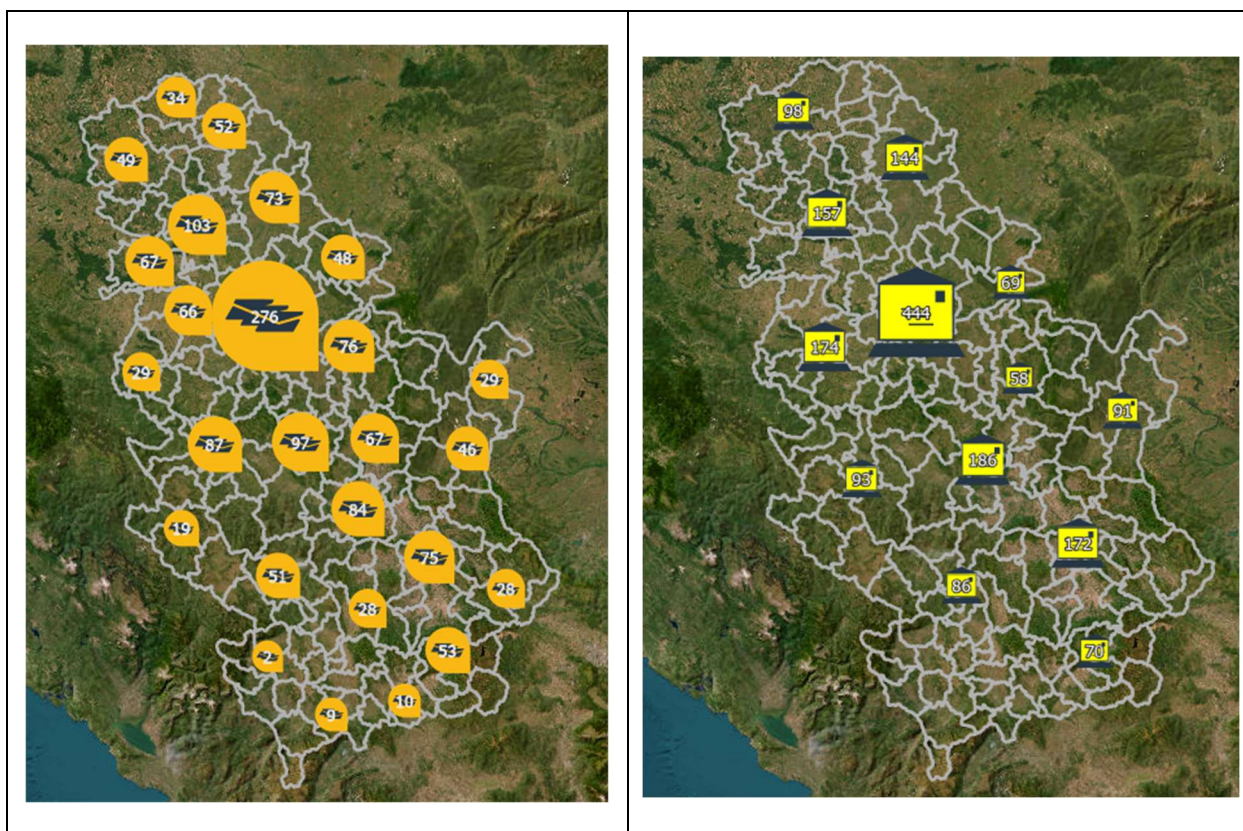
U 2024. godini nastavilo se sa proširenjem poštanske mreže JPO za 2 pošte (0,13%), (Tabela 15.5, Slika 15.7). Od 1.560 pošta, 1.344 su korporativne pošte, a 216 su ugovorne pošte, što znači da se broj korporativnih pošta smanjio u odnosu na prethodnu godinu, a broj

ugovornih povećao. Značajno je povećan broj pošta koje su prilagođene osobama sa invaliditetima, kojih u 2024. godini ima 482 (povećanje od 76% u odnosu na 2023. godinu).

Tabela 15.5. Dostupnost pošta i poštanskih sandučića od 2020-2024. godine

Kapaciteti poštanske mreže	Godina					Stopa rasta (%)			
	2020.	2021.	2022.	2023.	2024.	21/20	22/21	23/22	24/23
Broj pošta	1.518	1.500	1.540	1.558	1.560	-1,19%	2,67%	1,17%	0,13%
Broj sandučića	1.927	1.895	1.897	1.865	1.859	-1,66%	0,11%	-1,69%	-0,32%

Slika 15.7: Mreža pošta i poštanskih sandučića JPO (izvor: GIS portal⁶)



Na osnovu izveštaja ERGP-a⁷ za 2022. godinu, na nivou evropskih država, prosečan broj jedinica poštanske mreže (u vlasništvu davaoca univerzalne poštanske usluge) na 10.000

⁶ <https://gis.ratel.rs/smartViewer/#/postanskeUsluge/home>

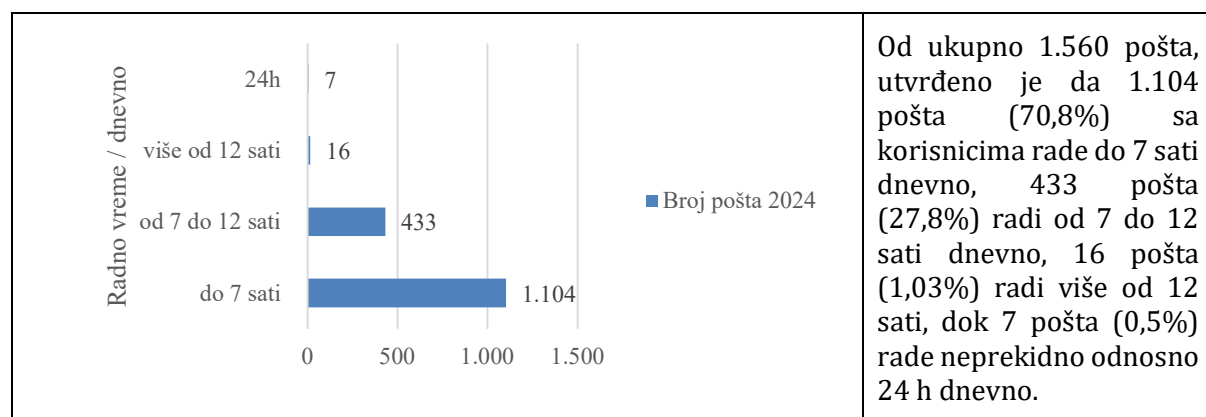
⁷ <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/58374?locale=en>, ERGP (23) 10 Report on Postal core indicators

stanovnika iznosio je 3,6, dok je u našoj zemlji, na osnovu podataka za 2024, prosečan broj pošta na 10.000 stanovnika iznosio 2,3. Najmanji broj pošta po stanovniku je na području glavnog grada, gde je i najveća gustina naseljenosti, ali navedene pošte imaju znatno veći kapacitet (tj. broj šaltera) u odnosu na ostale regione Republike Srbije.

Tokom 2024. godine, nastavljen je trend pada broja poštanskih sandučića (-0,32%). JPO analizira opravdanost postojanja poštanskog sandučića na određenoj lokaciji, na osnovu rezultata internog snimanja broja pošiljaka, poslatih putem poštanskih sandučića, u trajanju od jednog meseca, čime se utvrđuje dnevni prosek.

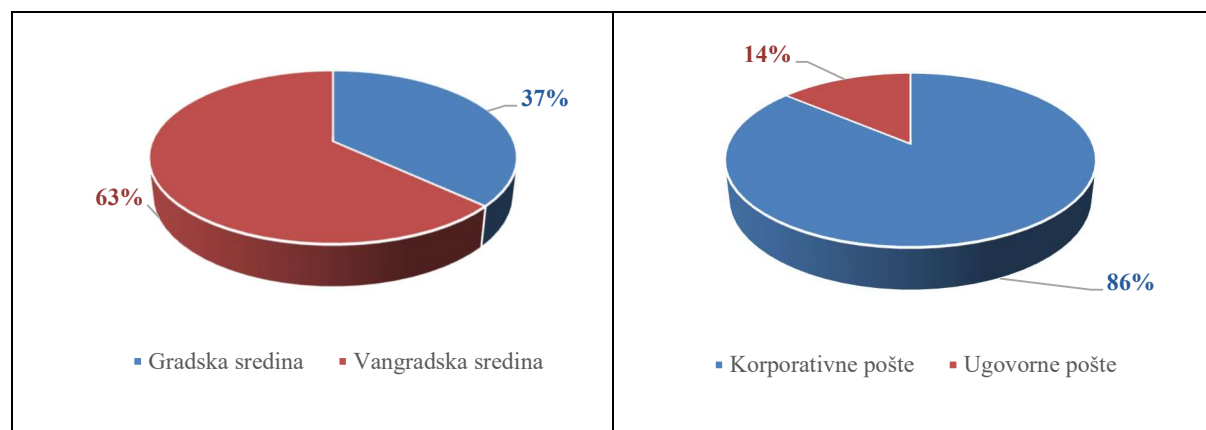
Jedan od kriterijuma kvaliteta dostupnosti poštanske usluge je radno vreme pošta, koji pokazuje koliko su sati dnevno pošte dostupne korisnicima usluga. Struktura pošta sa aspekta radnog vremena prikazana je na *Slici 15.8*.

Slika 15.8. Prikaz ukupnog broja pošta prema radnom vremenu u 2024. godini



Od 1.344 korporativnih pošta, 347 pošta, ima radno vreme koje je kraće od 4 sata, što je na sličnom nivou u odnosu na 2023. godinu. U odnosu na 2023. godinu, smanjen je broj pošta koje rade više od 12h dnevno za -41%. Na *Slici 15.9*. prikazana je struktura pošta koje se nalaze u vangradskoj, odnosno gradskoj sredini, kao i vlasnička struktura.

Slika 15.9. Struktura pošta prema sredini u kojoj posluju i vlasničkoj strukturi



Kao jedan od parametara dostupnosti poštanskih šaltera korisnicima za pružanje UPU predstavlja vreme čekanja korisnika u redu ispred šaltera za prijem pošiljaka, koje JPO utvrđuje snimanjem. U 2024. godini, JPO je sproveo merenje prosečnog vremena čekanja korisnika u redu, posebno ispred šaltera na kojima se vrši prijem pošiljaka, i posebno ispred šaltera za finansijske usluge. Prosečno vreme čekanja u redu ispred šaltera za prijem pošiljaka iznosi 03:56 minuta, dok prosečno vreme čekanja u redu ispred šaltera za finansijske usluge iznosu 02:48 minuta. Izmereno vreme čekanja u redu ispred šaltera u 2024. godini je kraće od 10 minuta⁸ što ukazuje da je dostupnost pomenutih šaltera zadovoljavajuća.

15.1.3. Dostupnost uručenja poštanskih pošiljaka

Dostupnost uručenja poštanskih pošiljaka predstavlja dostupnost dostave na adresu i isporuku pošiljaka u poslovnica operatora korisnicima. Poštanska Direktiva⁹ propisuje da davalac UPU mora da organizuje uručenje pošiljaka najmanje 5 dana nedeljno svim stanovnicima, uz moguća izuzeća. Zakonodavstvo naše zemlje, takođe, predviđa petodnevnu dostavu, odnosno dostavu svakog radnog dana, uz izuzeća, koja je propisao Regulator¹⁰. Propisani izuzeci odnose se pre svega, na naselja koja imaju manje od 1.000 domaćinstava i za koja je dozvoljeno, u zavisnosti od broja domaćinstava, da se dostava organizuje manje od pet dana nedeljno (*Tabela 15.6*).

Tabela 15.6. Broj stanovnika i domaćinstava po dostavnom području

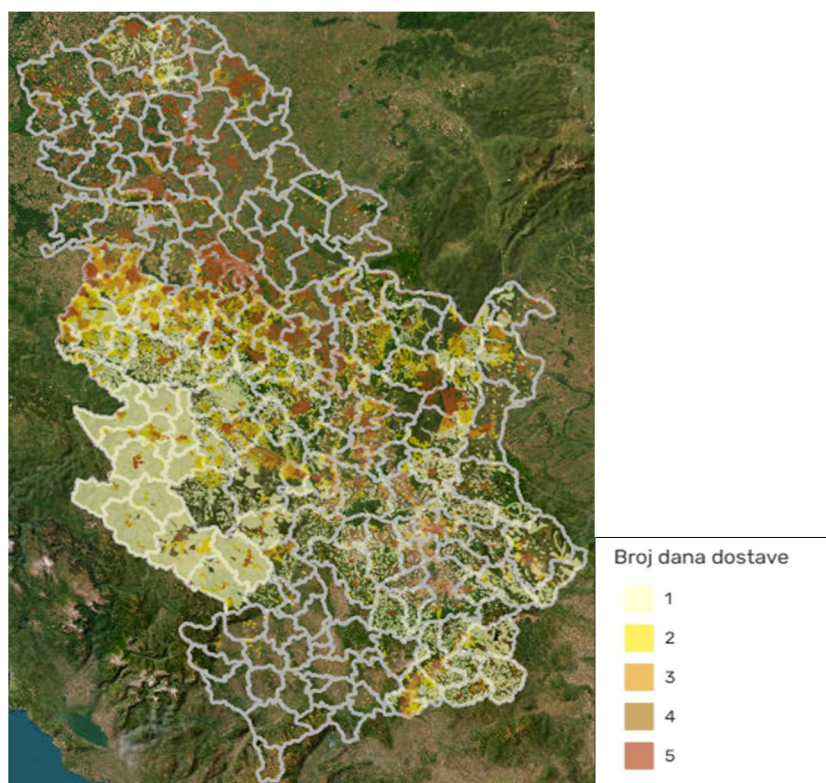
Naselja po broju domaćinstava	2023. godina			2024. godina		
	Broj stanovnika	Broj domaćinstava	% domaćinstava	Broj stanovnika	Broj domaćinstava	% domaćinstava
Više od 1.000 domaćinstava	4.726.350	2.086.052	71%	4.721.513	2.118.029	72%
Od 250 do 1.000 domaćinstava	1.253.453	553.232	19%	1.215.755	545.377	18%
Manje od 250 domaćinstava	661.394	291.917	10%	667.900	299.614	10%
Ukupno	6.641.197	2.931.201	100%	6.605.168	2.963.020	100%

⁸ Propisano Metodologijom praćenja kvaliteta u poštanskom saobraćaju („Službeni PTT glasnik“, broj 1457/21, 1498/22)

⁹ Poštanska Direktiva 2008/6/EC , <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32008L0006>

¹⁰ Članovi 11 i 12 Pravilnika o uslovima i načinu obavljanja poštanskih usluga („Službeni glasnik RS“, br. 115/2020)

Slika 15.10. Pokrivenost dostavom univerzalne poštanske usluge prema broju dana dostave (izvor: GIS portal¹¹)



Analizirajući podatke o obuhvaćenosti dostavom broja stanovnika i domaćinstava (*Slika 15.10*), prema broju dana dostave, zaključuje se da je skoro 72% domaćinstava obuhvaćeno svakodnevnom, odnosno petodnevnom dostavom. Oko 18% domaćinstava je obuhvaćeno dostavom 2, 3 ili 4 dana nedeljno, dok se za 10% domaćinstava dostava vrši samo jednom nedeljno.

Procenat stanovnika Republike Srbije, koji nisu obuhvaćeni petodnevним pružanjem univerzalne usluge na prijemu je 2,37%.

15.1.4. Bezbednost pošiljaka

Bezbednost pošiljaka se analizira na osnovu učešća broja izgubljenih i oštećenih registrovanih pošiljaka u odnosu na 100.000 pošiljaka te kategorije.

Broj izgubljenih i oštećenih preporučenih pošiljaka, sudskih pisama, vrednosnih pisama, paketa i uputnica u periodu od 2019. do 2023. godine, na osnovu dostavljenih podataka JPO-a, prikazan je u *Tabeli 15.7*.

¹¹ <https://gis.ratel.rs/smartPortal/postanskeUsluge>

Tabela 15.7. Izgubljene i oštećene registrovane pošiljke u UPS

VRSTA POŠILJKE	2020.	2021.	2022.	2023.	2024.
PREPORUČENE POŠILJKE					
- izgubljena na 100.000 pošiljaka	36	5	5	2	2
- oštećena na 100.000 pošiljaka	0	0	0	0	0
SUDSKA PISMA					
- izgubljena na 100.000 pošiljaka	14	13	16	18	19
- oštećena na 100.000 pošiljaka	0	0	0	0	0
VREDNOSNA PISMA					
- izgubljena na 100.000 pošiljaka	6	1	1	1	0
- oštećena na 100.000 pošiljaka	1	0	1	0	0
PAKETI					
- izgubljeni na 100.000 paketa	2	2	4	3	3
- oštećeni na 100.000 paketa	6	4	2	4	0
UPUTNICE					
- izgubljene na 100.000 pošiljaka	0	0	0	0	0
Procenat izgubljenih i oštećenih pošiljaka	0,013	0,008	0,010	0,007	0,008

U 2024. godini došlo je do smanjenja broja izgubljenih vrednosnih pošiljaka i oštećenih paketa, odnosno povećanja broja izgubljenih sudskih pisama na 100.000 primljenih.

U *Tabeli 15.8.* je prikazan broj izgubljenih neprioritetnih neregistrovanih pismonosnih pošiljaka i prioritetnih pisama u odnosu na uzorak merenja dobijenih kroz nezavisno merenje koje je sproveo Regulator. Pošiljka se smatra izgubljenom ukoliko nije uručena ili je imala vreme prenosa duže od 30 dana.

Tabela 15.8. Izgubljene i oštećene neregistrovane pošiljke u UPS u periodu od 2022-2024. godine, nezavisno merenje Regulatora

Godina	Neprioritetne pošiljke			Prioritetne pošiljke		
	Uzorak neprioritetnih	Broj izgubljenih	%	Uzorak prioritetnih	Broj izgubljenih	%
2022.	10.089	691	6,85	1.868	105	5,62
2023.	10.000	697	6,97	1.466	94	6,41
2024.	9.860	329	3,34	1.218	38	3,12

Procenat izgubljenih neprioritetnih kao i prioritetnih „test pisama“ u odnosu na 2023. godinu je smanjen.

Nakon tri godine u kojima je nezavisnim merenjem zabeležen veliki broj izgubljenih pošiljaka, u 2024. godini se ovaj broj smanjio, ali je i dalje potrebno da JPO preduzima mere u cilju rešavanja problema bezbednosti pošiljaka.

15.1.5. Studija o održivosti univerzalne poštanske usluge i definisanje njene uloge u skladu sa promenljivim potrebama korisnika

Tokom 2024. godine sprovedena je i objavljena Studija o održivosti univerzalne poštanske usluge¹². Cilj Studije bio je da prikaže pravce definisanja univerzalne poštanske usluge kako bi se osigurala dostupnost i održivost univerzalnog poštanskog servisa u skladu sa potrebama korisnika i promenama na tržištu, uz istovremeno očuvanje ekonomske održivosti.

U Studiji su, nakon sprovedenih analiza, kroz preporuke date smernice za dalji razvoj i izmene univerzalne poštanske usluge. U pogledu regulative naglašeno je da postojeća zakonska regulativa nije usklađena sa principom slobodnog poštanskog tržišta koje predviđa zakonodavstvo Evropske unije, tj. postojanje rezervisanih poštanskih usluga nije u skladu sa odredbama Direktive 2008/6/EC.

Kada je reč o opsegu univerzalne poštanske usluge, kao prvorangirana alternativa za izmenu opsega, preporučuje se uvođenje javnih usluga koje bi bile dodatak univerzalnog servisa kao na primer, uvođenje određenih poštansko-finasijjskih usluga (isplata penzija, socijalne pomoći i drugih naknada), e-usluga kao podrške državnim projektima na razvoju e-servisa državne uprave – podnošenje zahteva za dobijanje i preuzimanje određene dokumentacije, potvrda, uverenja izdatih od strane pojedinih državnih organa, prijave za upis u školu/vrtić, zakazivanje termina u državnim institucijama i slično. Kao deo drugorangirane alternative, preporučuje se uvođenje novih usluga u skup usluga koje čine univerzalnu poštansku uslugu, i to pre svega, usluge za kategoriju „ranjivih“ korisnika (usluge za stara lica – gde svi u domaćinstvu imaju preko 80 godina i za osobe sa invaliditetom u ruralnim oblastima). U okviru trećerangirane alternative ukazano je na opravdanost ukidanja prioriternog pisma iz opsega univerzalne poštanske usluge.

Kada je reč o kvalitetu univerzalne poštanske usluge u smislu brzine prenosa pošiljaka, prvorangirana alternativa podrazumeva poštanske usluge sa relaksiranim parametrima kvaliteta u smislu rokova prenosa u odnosu na postojeći propisani kvalitet. Ne očekuje se dostava svakog radnog dana, što JPO-u pruža mogućnost ekonomičnije organizacije dostave.

U pogledu dostupnosti jedinica poštanske mreže, prvorangirana alternativa podrazumeva smanjenje broja jedinica poštanske mreže i skraćivanje definisanog radnog vremena. Date su preporuke o minimalnim procentima stanovnika koji se mogu nalaziti na određenoj udaljenosti od najbliže jedinice poštanske mreže, kao i preporuka za određivanje minimuma radnog vremena jedinica poštanske mreže u urbanoj i ruralnoj sredini.

¹² <https://www.ratel.rs/cyr/studije-i-istrazivanja>

15.1.6. Reklamacije koje se odnose na univerzalnu poštansku uslugu

Zakon definiše razloge zbog kojih korisnik može da podnese reklamaciju poštanskom operatoru. Ukoliko pošiljalac smatra da registrovana poštanska pošiljka nije uručena primaocu, ili da je uručena sa zakašnjenjem, da posebno ugovorena obaveza nije izvršena ili da nije izvršena u celini, da je pogrešno obračunata i naplaćena poštarina ili je pošiljka oštećena ili umanjenog sadržaja, ima pravo da pokrene reklamacioni postupak, odnosno ostvari naknadu štete za opravdanu reklamaciju.

U unutrašnjem poštanskom saobraćaju, od 43.238.068 pošiljaka iz opsega UPU u unutrašnjem poštanskom saobraćaju (koje pripadaju sledećim kategorijama: preporučeno pismo, vrednosno pismo, preporučena tiskovina, sudska pisma, poštanska uputnica i paketi do 10kg), pokrenuto je 59.994 reklamacija od kojih je najveći deo bio neosnovan (91%). Tokom 2024. godine ostvaren je manji obim pošiljaka (-2%), a broj reklamacija se povećao za 6%. Najveći broj reklamacija pokrenut je za sudska pisma (93%).

Na osnovu osnovane reklamacije, korisnik može da zahteva naknadu štete. Od ukupnog broja isplaćenih zahteva za naknadu štete, najveći broj zahteva se odnosio na izgubljene pošiljke (70,3%), prekoračenje roka prenosa (16,8%), na ostale reklamacije (7,7%) i oštećenje pošiljke (5,2%) (*Tabela 15.9*).

Tabela 15.9. Struktura reklamacija na univerzalnu poštansku uslugu u unutrašnjem poštanskom saobraćaju u 2024. godini za koje je isplaćena naknada štete

Broj reklamacija za koje je isplaćena naknada štete	Rešene po osnovu:				Naknada štete
	Gubitka	Oštećenja	Prekoračenja roka	Ostale reklamacije	Iznos (u dinarima)
1=2+3+4+5	2	3	4	5	6
744	523	39	125	57	1.226.587,40

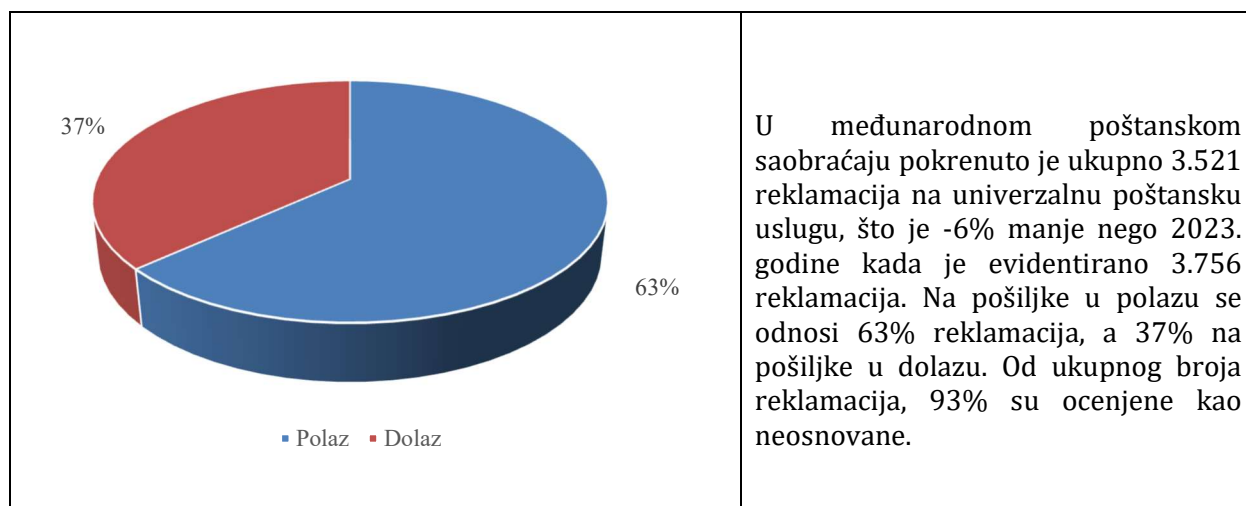
Tokom 2024. godine, reklamacije korisnika u unutrašnjem poštanskom saobraćaju u proseku su se rešavale za 5 dana. Od 2022. godine beleži se dvostruko duže vreme rešavanja reklamacionog postupka u odnosu na prethodne godine, ali ovaj broj dana je i dalje u zakonskim okvirima. Ukupna realizacija i isplata naknade štete je produžena sa 11 na 13 dana (*Tabela 15.10*), što takođe zadovoljava propisane rokove.

Tabela 15.10. Prosečno vreme rešavanja reklamacija, realizacija i isplata naknade štete u unutrašnjem poštanskom saobraćaju

	Rešavanje reklamacionog postupka	Realizacija naknade štete	Isplata naknade štete	Ukupno za realizaciju i isplatu naknade štete
Godina	(dana)	(dana)	(dana)	(dana)
	1	2	3	4=2+3
2020.	3	9	5	14
2021.	3	7	4	11
2022.	6	7	5	12
2023.	6	6	5	11
2024.	5	8	5	13

Za pošiljke u međunarodnom saobraćaju, reklamacioni postupci su komplikovaniji, a rokovi su znatno duži, s obzirom da se reklamacioni postupci rešavaju u najmanje dve države (*Slika 15.11*).

Slika 15.11. Struktura reklamacija na pošiljke u dolazu i polazu u 2024. godini



U *Tabeli 15.11.* prikazan je pregled isplaćenih naknada štete, po vrstama registrovanih poštanskih pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, za period od 2020. do 2024. godine.

Tabela 15.11. Isplaćena naknada štete po vrstama poštanskih pošiljaka u UPS

UPS	2020. godina		2021. godina		2022. godina		2023. godina		2024. godina	
	kom.	din.	kom.	din.	kom.	din.	kom.	din.	kom.	din.
Preporučene pošiljke	1.604	937.539,50	549	485.237,00	585	600.655,00	493	633.934,00	592	905.427,00
Vrednosna pisma	10	64.982,00	4	5.361,00	7	28.645,00	9	19.070,00	1	3.656,00
Paketi	25	115.417,30	19	144.983,00	72	228.444,10	188	471.165,18	173	454.190,40
Uputnice	2	1.371,00	2	40.460,00	2	10.000,00	0	0,00	0	0,00
UKUPNO	1.641	1.119.309,80	574	676.041,00	666	867.744,10	690	1.124.169,18	766	1.363.273,40

Zabeleženo je povećanje isplaćenih zahteva za naknadu štete u 2024. godini za 11%, u odnosu na prethodnu godinu. U odnosu na ukupan broj isplaćenih zahteva, najviše naknada štete je isplaćeno kod preporučenih pošiljaka (preporučeno pismo, sudsko pismo, preporučena tiskovina), preko 77%. Isplaćeni iznos za naknadu štete je, u 2024. godini, povećan za 21,3%.

U međunarodnom poštanskom saobraćaju, konstatuje se povećanje broja isplaćenih zahteva za naknadu štete i to za preporučene pošiljke. Na teret JPO-a isplaćeno je 24 zahteva, u odnosu na 20 zahteva iz 2023. godine. Na teret drugih uprava isplaćen je 181 zahtev, što predstavlja smanjenje u odnosu na 2023. godinu (195 zahteva).

15.2. Kvalitet obavljanja poštanskih usluga izvan opsega univerzalne poštanske usluge¹³

Kvalitet obavljanja usluga izvan opsega univerzalne poštanske usluge se analizira na osnovu podataka koje poštanski operatori (operatori ekspres i kurirskih poštanskih usluga) dostavljaju u godišnjim upitnicima.

15.2.1. Dostupnost mreže poštanskih operatora

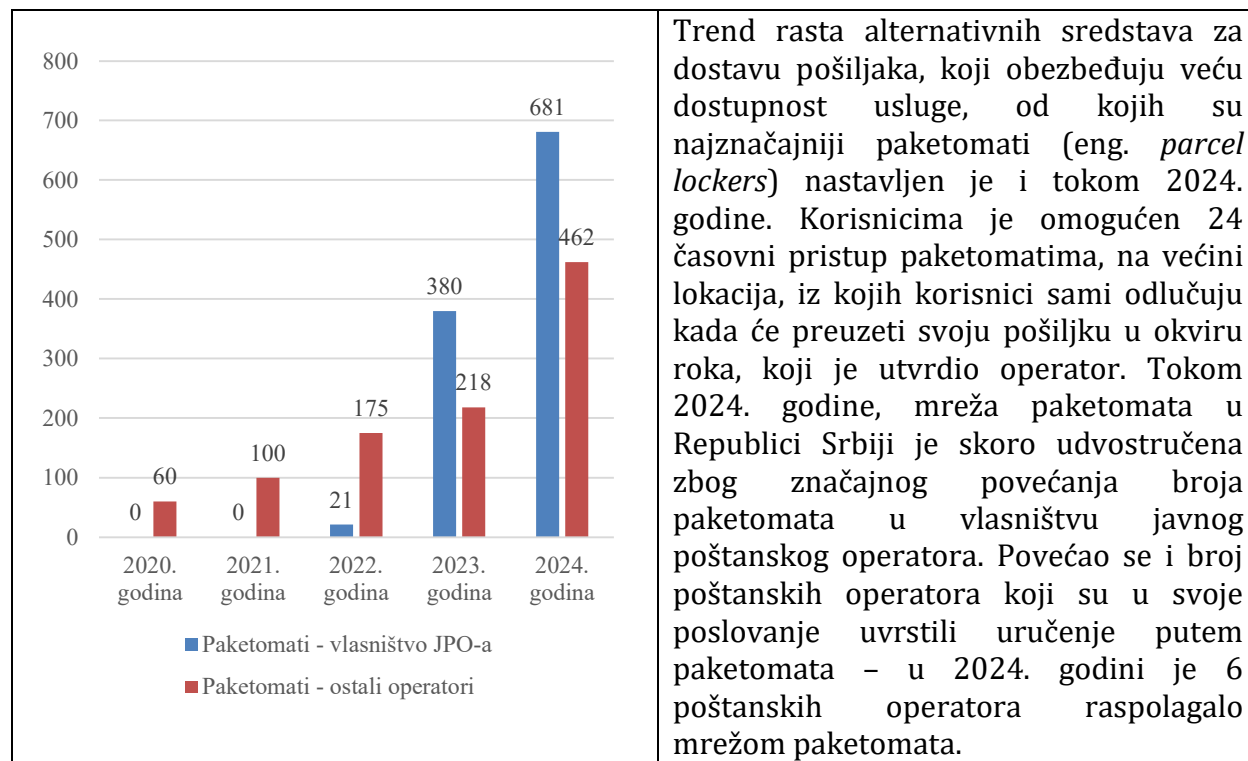
Ukupan broj poslovnica poštanskih operatora povećan je za 3% u odnosu na 2023. godinu. Najveći broj poslovnica su u vlasništvu javnog poštanskog operatora, koji je jedini davalac univerzalne poštanske usluge, a koji pored UPU obavlja i usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge (*Tabela 15.12*). Tokom 2024. godine povećan je broj poslovnica koje su prilagođene osobama sa invaliditetom za 59%.

Tabela 15.12. Broj pristupnih tačaka mreži poštanskih operatora

	2023. godina				2024. godina			
	Javni poštanski operator	Operatori ekspres poštanskih usluga	Operatori kurirskih poštanskih usluga	Ukupno	Javni poštanski operator	Operatori ekspres poštanskih usluga	Operatori kurirskih poštanskih usluga	Ukupno
Broj poslovnica	1.558	175	15	1.748	1.560	211	13	1.784
Broj poslovnica prilagođenih osobama sa invaliditetom	274	114	0	388	482	134	0	616
Broj paketomata	380	218	0	598	681	462	0	1.143

¹³ Novi Zakon o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS“, broj 19/2025) je termin „ostale poštanske usluge“ zamenio terminom „usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge“

Slika 15.12. Broj paketomata JPO kao i ostalih poštanskih operatora u periodu od 2020-2024. godine

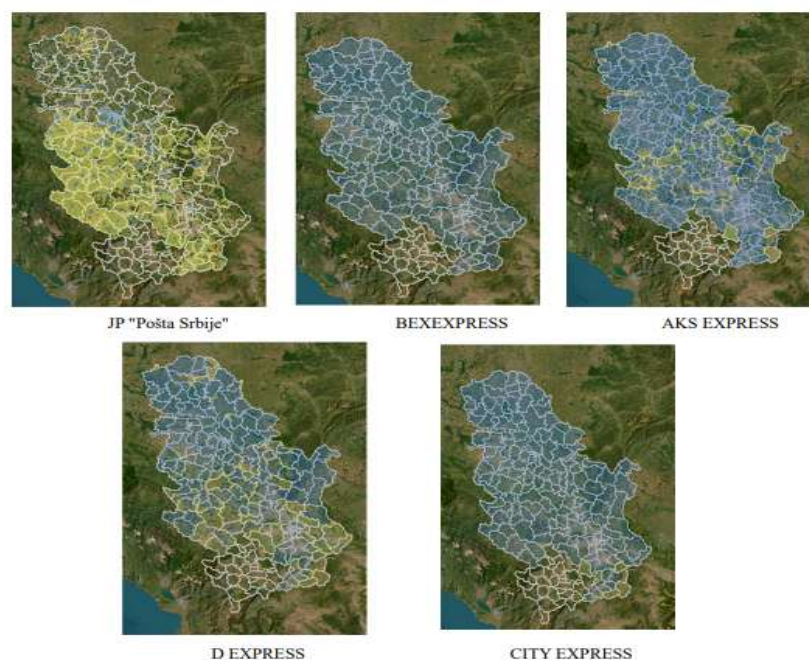


Regulator je nastavio sa aktivnostima u vezi sa GIS portalom i tokom 2024. godine izvršeno je ažuriranje prikazanih podataka od strane svih vodećih poštanskih operatora. GIS portal za poštanske usluge¹⁴ ima za cilj da obezbedi bolju informisanost korisnika u pogledu dostupnosti poštanske mreže, kao i da omogući korisnicima poštanskih usluga da na jednom mestu pronađu lokacije poslovnica, paketomata ili da provere pod kojim uslovima (sa aspekta dana dostave) se obavlja određena ekspres usluga kao i univerzalna poštanska usluga na bilo kojoj lokaciji na području Republike Srbije (*Slika 15.13*).

GIS portal, koji predstavlja jedinstveni digitalni geografski atlas poštanskih usluga, omogućena je pretraga dostupnosti pošta JPO, poštanskih sandučića, poslovnica operatora ekspres i kurirskih poštanskih usluga, paketomata, kao i pokrivenost teritorije dostavom u segmentu univerzalne poštanske usluge kao i ekspres i kurirskih poštanskih usluga za svakog operatora. Na ovaj način korisnici su dobili još jednu dimenziju prema kojoj je moguće izabrati najadekvatnijeg operatora i doći do svih bitnih podataka na jednom mestu. GIS portal je tokom 2024. godine unapređen u pogledu dodavanja novih funkcionalnosti u obliku slojeva sa gustinom stanovništva i popisnim krugovima sa podacima o broju stanovnika i domaćinstava na osnovu popisa iz 2022. godine, kao i sloja sa dinamičkim mapama kreiranim na osnovu broja stanovnika, dostupnih na instancama portala za operatore.

¹⁴ <https://gis.ratel.rs/smartViewer/#!/postanskeUsluge/home>

Slika 15.13. Pokrivenost teritorije RS¹⁵ za ekspres uslugu „dostava naredni/određeni dan“ kod operatora sa najvećim učešćem na tržištu poštanskih usluga izvan opsega univerzalne poštanske usluge (izvor:GIS portal)



Novi Zakon o poštanskim uslugama, koji je stupio na snagu u martu 2025. godine, propisao je obavezu sačinjavanja geografskog pregleda rasprostranjenosti poštanske mreže i teritorijalne dostupnosti usluga poštanskih operatora kao i objavljivanje tih podataka na internet stranici Regulatora – GIS portal za poštanske usluge.

15.2.3. Reklamacije u domenu poštanskih usluga izvan opsega univerzalne poštanske usluge

Struktura reklamacija za poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, odnosno ekspres poštanske usluge, na osnovu dostavljenih podataka od 10 poštanskih operatora koji obavljaju ekspres usluge, prikazana je u *Tabeli 15.13*.

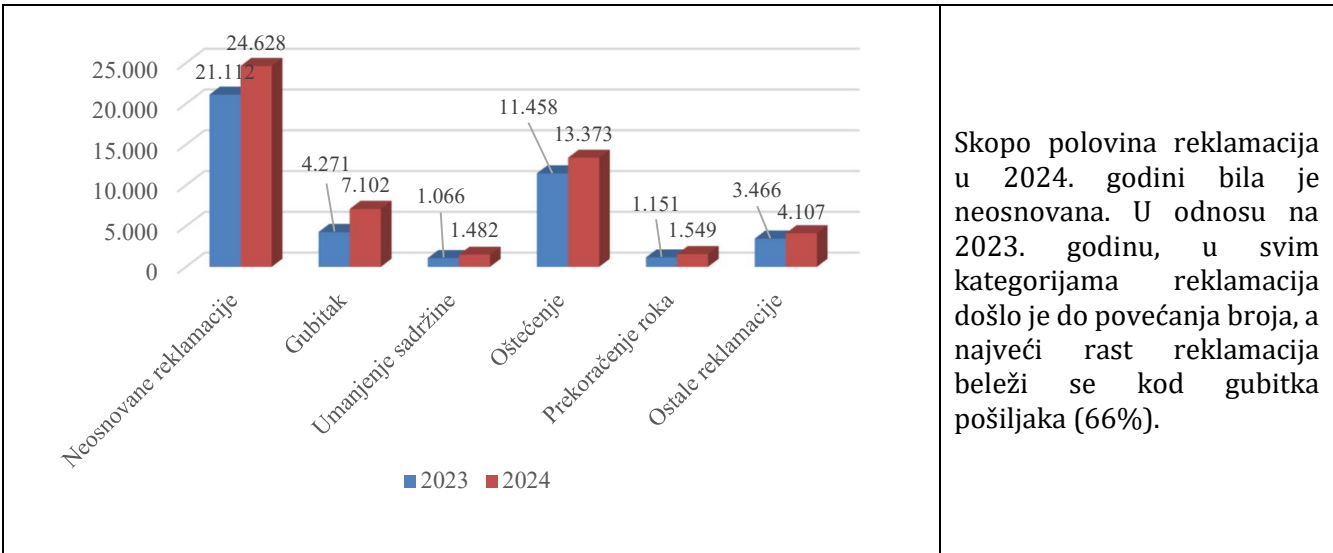
U 2024. godini je zabeležen rast od 23% u broju reklamacija na ekspres poštanske usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, u odnosu na prethodnu godinu.

¹⁵ Plava boja – dostava svaki radni dan, Žuta boja – dostava određenim danima

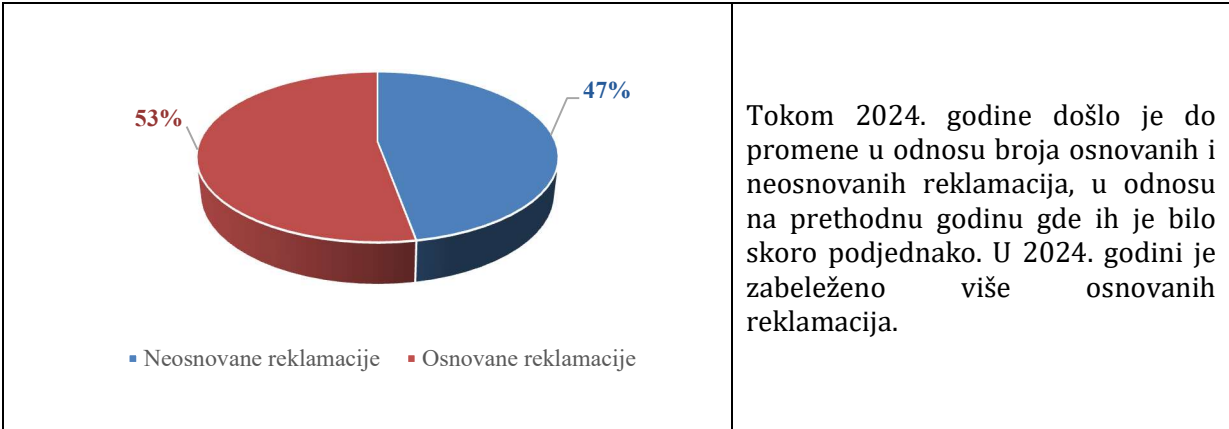
Tabela 15.13. Reklamacije na ekspres poštanske usluge u UPS u 2023. i 2024. godini

God.	Ukupan broj podnetih reklamacija	Neosnovane	Rešene po osnovu:					Naknada štete
			Gubitak	Umanjenja sadržine	Oštećenja	Prekoračenja roka	Ostale	Iznos (u hilj.din)
1	2=3+4+5+6+7+8	3	4	5	6	7	8	9
2023	42.524	21.112	4.271	1.066	11.458	1.151	3.466	121.050
2024	52.241	24.628	7.102	1.482	13.373	1.549	4.107	163.535
Stopa rasta%	23%	17%	66%	39%	17%	35%	18%	35%

Slika 15.14. Prikaz strukture reklamacija na ekspres poštanske usluge u UPS u 2023. i 2024. godini



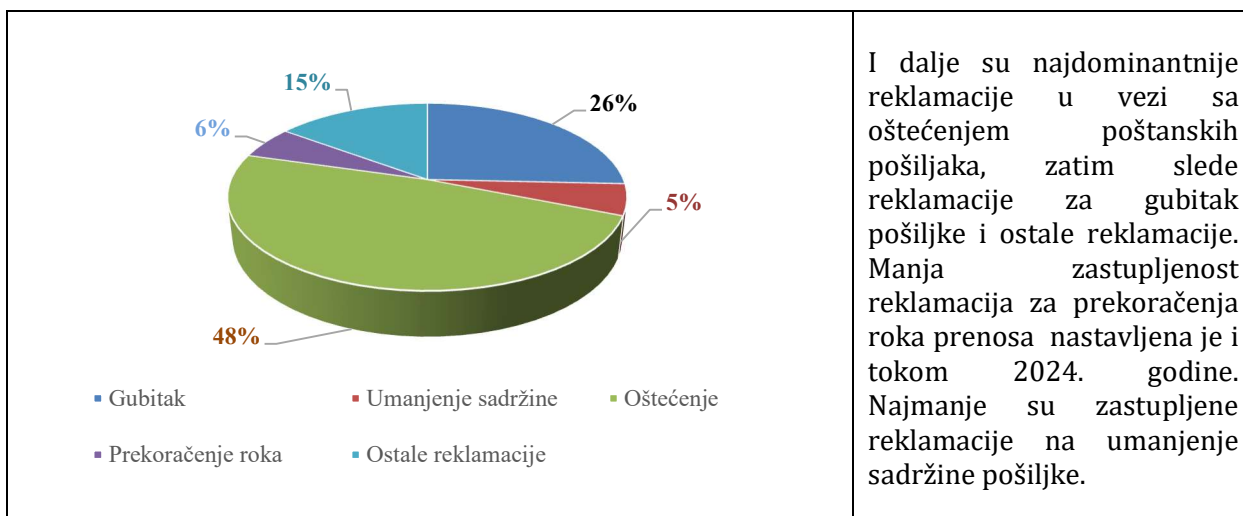
Slika 15.15. Odnos osnovanih i neosnovanih reklamacija na ostale poštanske usluge u 2024. godini



--	--

Struktura osnovanih reklamacija koje su evidentirane u 2024. godini prikazana je na *Slici 15.16.*

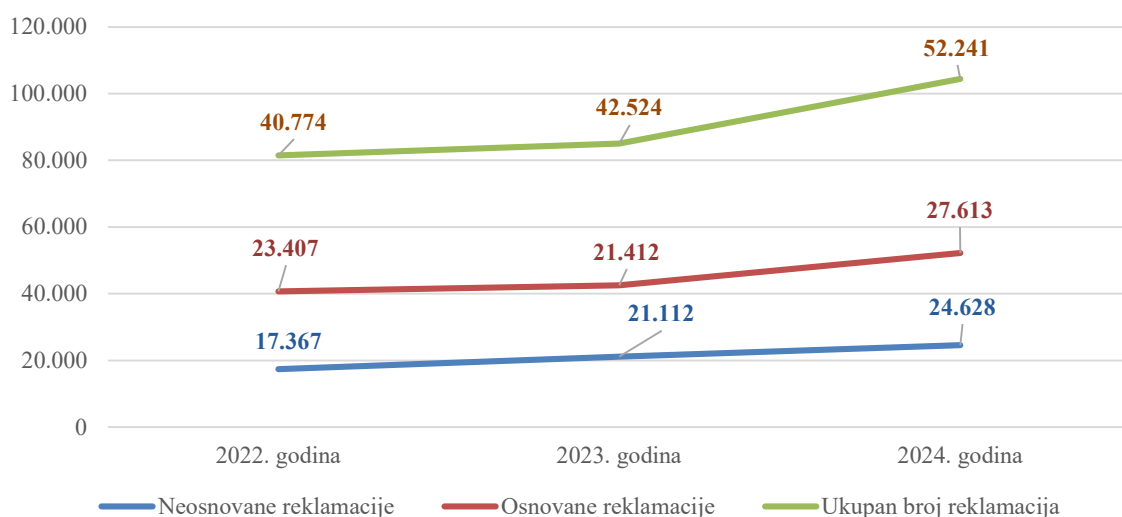
Slika 15.16. Struktura osnovanih reklamacija na ekspres poštanske usluge u UPS u 2024. godini



Kao što je navedeno, tokom 2024. godine beleži se rast broja reklamacija po osnovu oštećenja pošiljaka, koje predstavljaju najdominantiniju kategoriju reklamacija u unutrašnjem poštanskom saobraćaju. Poštanski operatori bi trebalo da usmere svoje aktivnosti na edukaciju zaposlenih, kao i na upućivanje korisnika o pravilnom pakovanju poštanskih pošiljaka.

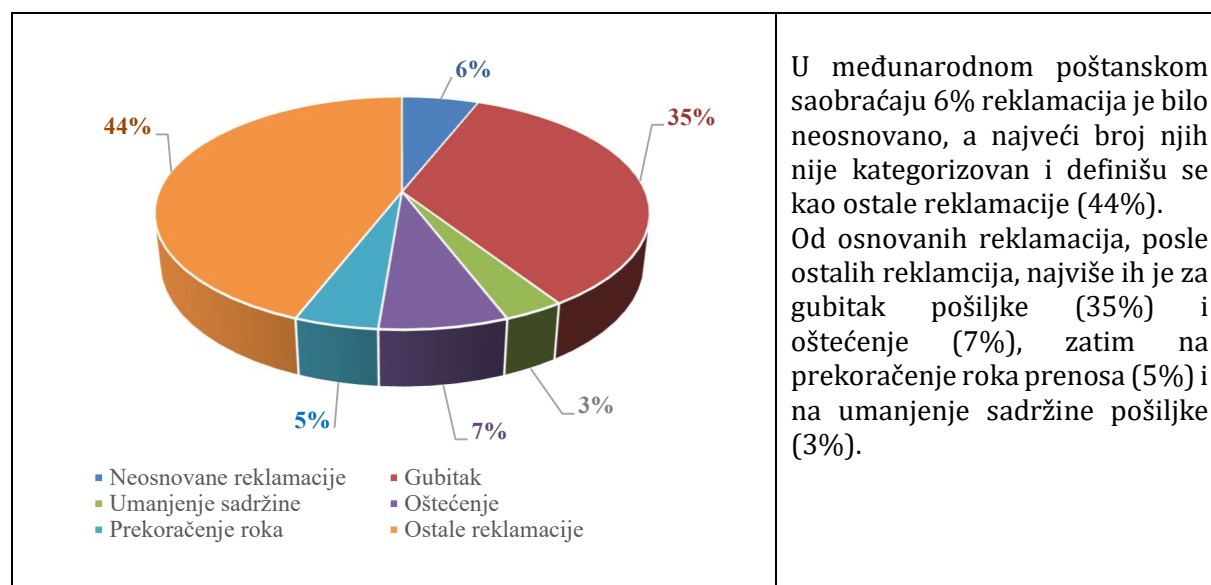
Rast obima ekspres poštanskih usluga dovodi i do povećanog broja reklamacija. Na *Slici 15.17.* dat je uporedni prikaz broja ovih reklamacija za prethodne tri godine.

Slika 15.17. Usporedni prikaz broja reklamacije na ekspres usluge u UPS u periodu od 2022-2024. godine



Za usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge u međunarodnom poštanskom saobraćaju, 4 poštanska operatora su dostavila podatke o reklamacijama. Naime, u 2024. godini, pokrenuto je 1.256 reklamacija koje se odnose na ekspres poštanske usluge u MPS-u, što predstavlja rast broja reklamacija za 9% u odnosu na prethodnu godinu. Struktura reklamacija na ekspres usluge u MPS-u u 2024. godini je prikazana na *Slici 15.18*.

Slika 15.18. Struktura reklamacija na ekspres poštanske usluge u MPS u 2024. godini



Poštanski operatori koji obavljaju kurirske usluge, od početka praćenja tržišta poštanskih usluga (2010. godine), nisu imali ni jednu reklamaciju, što je potvrđeno i prilikom vršenja stručnog nadzora.

15.2.4. Rezultati benčmarka ekspres usluga u Republici Srbiji

Regulator je u periodu od oktobra do decembra 2024. godine, sproveo uporedno merenje i analizu (*Benchmarking*)¹⁶ parametara kvaliteta ostalih usluga, u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, a rezultati su obavljani na internet stranici Regulatora. Ovo istraživanje predviđeno je Akcionim planom za realizaciju Strategije razvoja poštanskih usluga u RS za period 2021-2025. godine, a prema definisanoj meri za unapređenje konkurentnog tržišta. Istraživanje je obuhvatilo ekspres usluge 5 poštanskih operatora, koji su na tržištu ekspres usluga, prema podacima iz 2023. godine učestvovali sa više od 1% u ukupnom obimu ekspres usluga u unutrašnjem poštanskom saobraćaju (AKS EXPRESS KURIR, BEXEXPRESS, CITY EXPRESS, D EXPRESS, Post Express – JP „Pošta Srbije“), kroz 4 osnovna kriterijuma i 13 podkriterijuma.

Sprovedeno merenje ima višestruki cilj, za korisnike, operatore i za nadležne institucije koje se bave regulisanjem tržišta.

Rezultati merenja korisnicima usluga obezbeđuju uvid u kvalitet ekspres usluga u Republici Srbiji, dok operatori mogu da iskoriste rezultate za detektovanje procesa poslovanja koje treba unaprediti u cilju povećanja nivoa kvaliteta usluga. Za Regulatora, dobijeni uporedni rezultati doprinose unapređenju kvaliteta usluga i podsticanju konkurencije na tržištu ekspres usluga.

Merenje parametara kvaliteta obavljanja ekspres usluga u 2024. godini (ukupno za sve operatore) pokazalo je, između ostalog, rezultate prikazane u *Tabeli 15.14*.

Tabela 15.14. Rezultati merenja kvaliteta obavljanja ekspres usluga u periodu od 2022. godine do 2024. godine

	2022. godina	2023. godina	2024. godina
Prosečno vreme prenosa ekspres pošiljaka u RS (dana)	1,16	1,26	1,21
Prosečno vreme potrebno za uspostavljanje komunikacije sa operatorom <i>Call</i> centra (min:sec)	0:16	3:10	1:25
Prosečno vreme od podnošenje zahteva za preuzimanje pošiljaka do dolaska kurira (sat:min)	3:47	4:16	4:23
Procenat zahteva za preuzimanje pošiljaka koji nije realizovan (odbijeno odmah po zahtevu ili kurir nije došao da preuzme pošiljku)	15,57%	35,20%	24,19%
Procenat uručenja pošiljaka u roku od 1 dana	87,29%	80,5%	83,31%
Procenat uručenja pošiljaka u roku dužem od 5 dana	0,18%	3,16%	0,59%
Procenat izgubljenih pošiljaka	0,18%	0,31%	0,26%

¹⁶ <https://www.ratel.rs/cyr/studije-i-istrazivanja>

Kao što se vidi iz prikazanog, u odnosu na 2023. godinu, dobijeni rezultati merenja u 2024. godini su boljeg kvaliteta u gotovo svim kategorijama, a uzrok tome se najviše ogleda u obustavi rada dela zaposlenih kod JPO-a u novembru 2023. godine.

15.3. Nadležnost Regulatora u pogledu reklamacija (prigovori)



Novi Zakon o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS“, broj 19/2025) propisuje da korisnik poštanskih usluga može podneti prigovor Regulatoru u roku od 15 dana od dana prijema odluke poštanskog operatora na opravdanost upućene reklamacije. Takođe, predviđeno je i da korisnik može podneti prigovor Regulatoru i ukoliko poštanski operator ne dostavi korisniku odluku o podnetoj reklamaciji. Spor između poštanskog operatora i korisnika rešava se u vansudskom postupku koji će u narednom periodu propisati Regulator.

Ukoliko spor ne može biti rešen sporazumno, Regulator najkasnije u roku od 60 dana od dana pokretanja postupka donosi odluku na osnovu izvedenih dokaza. Protiv odluke Regulatora može se pokrenuti spor pred Upravnim sudom.

Tokom 2024. godine, Regulator je postupao u skladu sa starim nadležnostima po pitanju prigovora. U 2024. godini Regulatoru se obratilo više korisnika, odnosno podneto je značajno više prigovora na rešenja poštanskih operatora na podnete reklamacije ili na nesačinjavanje blagovremenih odgovora na reklamacije, u odnosu na prethodnu godinu. Naime, Regulator je postupao po osnovu 204 prigovora u 2024. godini, a prigovore korisnici podnose elektronskim (putem Internet šaltera Regulatora ili putem e-mail-a) i pisanim putem (*Tabela 15.15*). Od 204 prigovora korisnika poštanskih usluga, 164 prigovora se odnosilo na odluku poštanskog operatora, 28 zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji i 12 prigovora na ostalo.

Tabela 15.15. Podneti prigovori Regulatoru u periodu 2022-2024. godine

Način podnošenja reklamacija	2022. godina	2023. godina	2024. godina	Promena 24/23 %
Elektronskim putem (Internet šalter, e-mail)	29	75	168	124%
Pisanim putem	53	17	36	112%
Ukupno	52	92	204	122%

Regulator je, u sklopu svojih ovlašćenja, posredovao između korisnika i operatora u rešavanju reklamacija, a u određenom broju slučajeva, iste je prosleđivao inspekciji za poštanski saobraćaj nadležnog ministarstva na dalju nadležnost. Od 160 prigovora, za koje je Regulator operatorima poslao zahtev da još jednom razmotre podnetu reklamaciju, 68 zahteva (preko 42%) rešeno je u korist korisnika koji je podneo prigovor. Većina prigovora (85%) se odnosi na ekspres poštanske usluge, dok se na univerzalnu poštansku uslugu odnosi 30 prigovora (*Tabela 15.16*).

Tabela 15.16. Prigovori prema vrsti usluge koji su podneti Regulatoru u periodu od 2022-2024. godine

Vrsta usluge	2022.	%	2023.	%	2024.	%
Univerzalna poštanska usluga	5	10%	19	21%	30	15%
Ostale poštanske usluge	47	90%	72	79%	174	85%
Ukupno	52	100%	91	100%	204	100%

Tabela 15.17. Struktura prigovora koji su podneti Regulatoru u periodu od 2022-2024. godine

Vrsta reklamacije	2022. godina	2023. godina	2024. godina
Prekoračenje rokova prenosa	27%	34%	27%
Oštećenje pošiljke	42%	38%	35%
Izgubljena pošiljka	10%	1%	18%
Neuručenje pošiljke	6%	17%	9%
Više naplaćena poštarina	4%	1%	0,5%
Ostalo	11%	9%	11%

Tokom 2024. godine se najveći broj prigovora odnosio na oštećenje pošiljaka 35% (*Tabela 15.17*), a u odnosu na prethodnu godinu je značajno porastao broj reklamacija za izgubljene pošiljke.

15.4. Aktivnosti vezane za zaštitu životne sredine

Unapređenje zaštite životne sredine i dalje ostaje jedna od glavnih tema širom Evropske unije, EU teži smanjenju emisija izduvnih gasova za 50% do 2030. godine, te konačnom ispunjenju cilja, i dostizanju klimatske neutralnosti do 2050. godine. Poštanski operatori preduzimaju adekvatne mere (korišćenje vozila na električni pogon, ambalažni materijali koji se recikliraju, poštanski preradni centri na solarnu energiju, drugi obnovljivi izvori energije, itd). I u našoj zemlji, poštanski operatori sprovode različite aktivnosti usmerene ka zaštiti životne sredine. Bitan parametar za zaštitu životne sredine su vozila na elektro pogon čiji se broj iz godine u godinu povećava (*Tabela 15.18*).

Tabela 15.18. Prikaz broja vozila na elektro pogon

	2023. godina	2024. godina
Broj vozila na elektro pogon	278	542
Broj mopeda na elektro pogon	15	15

U 2024. godini broj vozila na elektro pogon je povećan za 90%. Operatori sa najvećim brojem elektrovozila su BEXEXPRESS i JP „Pošta Srbije“. Takođe, osam poštanskih operatora je potvrdilo da u svom radu koriste solarnu energiju, a šest poštanskih operatora meri emitovanje izduvnih gasova. Iz podataka operatora koji su dostavili informaciju o načinu merenja emisije izduvnih gasova, može se konstatovati da se koriste različite metode pa je uspostavljanje standarda u ovoj oblasti neophodno.

Uvođenje novih, savremenih tehnologija i sredstava u poslovanje poštanskih operatora, pored uticaja na njihov efikasniji rad u značajnoj meri utiče na zaštitu životne sredine. Međutim, investicije koje su potrebne za primenu ovih tehnologija su velike, pa bi trebalo obezbediti podsticajne mere za njihovu implementaciju na državnom nivou.

15.5. Zaključak

Nezavisno merenje vremena prenosa neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, primenom standarda SRPS EN 13850:2014, kao referentnom elementu kvaliteta, pokazalo je da su izmereni rokovi prenosa u 2024. godini i dalje drastično ispod propisanih, izuzev roka prenosa D+5 za neprioritetne pošiljke, koji je malo ispod propisanog nivoa kvaliteta. Svi izmereni rokovi su lošiji u odnosu na 2023. godinu. Standardi kvaliteta nisu ispunjeni za prioritetno pismo, ni za jedan propisan rok, a i u ovom slučaju su rezultati niži u odnosu na 2023. godinu.

Nezavisno merenje je pokazalo kontinuirano narušavanje standarda kvaliteta u prethodne četiri godine, o čemu je Regulator obaveštavao nadležno ministarstvo i ukazivao JPO da je neophodno da preduzme odgovarajuće mere, kako bi se propisani standardi kvaliteta ispunili. S obzirom da je prisutno kontinuirano smanjenje broja pisama, kao i da istraživanja koje je Regulator sproveo kako bi utvrdio optimalne potrebe korisnika, pokazuju da se korisnici opredeljuju za relaksiranije rokove uručjenja, sprovedena je sveobuhvatna analiza u Studiji o održivosti UPU. Jedan od rezultata studije je predlog relaksiranih rokova uručjenja u skladu sa potrebama korisnika koji omogućava JPO racionalizaciju troškova poslovanja, povoljniji uticaj na cene i održivo poslovanje.

Pad kvaliteta usluga u segmentu pismonosnih pošiljaka, ukazuje na velike izazove u organizaciji i kapacitetima javnog poštanskog operatora da odgovori na zakonski definisane ciljeve. S obzirom na kontinuirani višegodišnji trend opadanja obima pismonosnih pošiljaka i promenu korisničkih potreba u korist paketskih i ekspres usluga, opravdano se postavlja pitanje održivosti postojećih standarda za pismonosne usluge i neophodnosti njihovog redefinisavanja, što će biti predmet razmatranja prilikom propisivanja podzakonskih akata.

JPO interno meri rokove prenosa paketa u unutrašnjem i u međunarodnom saobraćaju i proverava propisane standarde za prenos uputnica. Uputnice se, kao i prethodnih godina, prenose u rokovima koji su i iznad propisanih rokova. Međutim, nisu ostvareni ciljevi za rokove prenosa za pakete u UPS u 2024. godini i niži su u odnosu na rezultate iz 2023. godine.

Iako je procenat izgubljenih pošiljaka (neprioritetnih neregistrovanih pismonosnih pošiljaka i prioritetnih pisama), utvrđen nezavisnim merenjem, smanjen u 2024. godini, JPO mora da preduzme aktivnosti usmerene na podizanje kvaliteta usluga i bezbednosti pošiljaka.

Iako je smanjen obim pošiljaka iz opsega univerzalne poštanske usluge, u 2024. godini evidentiran je porast broja reklamacija na ove usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju.

Usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge, preciznije ekspres poštanske usluge u UPS, zabeležile su rast broja reklamacija (23%) u odnosu na prethodnu godinu, a među njima najveći udeo i dalje ima kategorija oštećenih pošiljki. Rast broja reklamacija prati rast obima pomenutih pošiljaka u 2024. godini u odnosu na prethodnu godinu, i iznosi 12,5%.

Rezultati u domenu ekspres poštanskih usluga pokazuju trendove rasta i razvoja ali i povećanje broja reklamacija, posebno u vezi sa oštećenjem pošiljaka. Ovo ukazuje na potrebu za dodatnim ulaganjem u kvalitet tokova prenosa pošiljaka, edukaciju zaposlenih kao i korisnika i modernizaciju infrastrukture i povećanje kapaciteta.

Tokom 2024. godine, Regulator se u kontinuitetu bavio nadogradnjom portala Cene usluga¹⁷ i GIS portala, kako bi korisnici bili bolje informisani i kako bi se obezbedila transparentnost svih učesnika na tržištu. Poštanski operatori posredstvom ovih alata na jednostavan način mogu da uporede svoje performanse, ali i da koriste dostupne informacije u donošenju poslovnih odluka.

Studija o održivosti univerzalne poštanske usluge ukazala je na potrebu uvođenja izmene kako u samom opsegu, tako i u pogledu propisanih rokova za kvalitet prenosa pošiljaka, a i propisa u vezi sa dostupnošću univerzalne poštanske usluge. Tokom 2024. godine, izrađen je nacrt novog Zakona o poštanskim uslugama, koji je i usvojen početkom 2025. godine i u kome su određene preporuke iz studije uzete u obzir, a koje će dalje biti razrađene kroz podzakonska akta.

Zabeleženi napredak u oblasti bezbednosti pošiljaka, dostupnosti usluga osobama sa invaliditetom i ulaganja u zelene tehnologije kao i regulatorne promene kroz novi Zakon o poštanskim uslugama, predstavlja pozitivan iskorak ka modernizaciji i prilagođavanju tržišta.

¹⁷ <https://www.ceneusluga.rs/>