

Студија **АНАЛИЗА РАЗВОЈА ПОШТАНСКОГ ТРЖИШТА У СКЛАДУ СА *ЕСОМПРО* ПРОГРАМОМ**

Извршилац



PTC - Public Transport Consult d.o.o.
Поенкареова 12/11, 11000, Београд

Клијент



РАТЕЛ – Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге
Палмотићева 2, 11103, Београд

Уговор

PTC 02-RATEL/19 од 22.04.2019. године
RATEL 1-02-4047-5/19-10 од 19.04.2019. године

Садржај

СПИСАК СКРАЋЕНИЦА	i
СПИСАК ТАБЕЛА	ii
СПИСАК СЛИКА	iv
1. УВОД	1
2. ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ <i>ECOMPRO</i> ПРОГРАМА	3
2.1. Принцип пружања <i>ECOMPRO</i> услуге	5
2.2. Основне особине <i>ECOMPRO</i> пакета.....	5
3. МЕЂУНАРОДНА И НАЦИОНАЛНА ЗАКОНСКА РЕГУЛАТИВА КОЈА УРЕЂУЈЕ ОБЛАСТ ЕЛЕКТРОНСКЕ ТРГОВИНЕ	11
3.1. Међународна регулатива која уређује област е-трговине	11
3.2. Национална регулатива која уређује област е-трговине.....	13
4. СТАЊЕ НА ПОШТАНСКОМ ТРЖИШТУ СРБИЈЕ У СЕГМЕНТУ Е-ТРГОВИНЕ	18
4.1. Ниво развијености и потенцијал тржишта Републике Србије у домену е-трговине	18
4.2. Стање на поштанском тржишту Србије у сегменту е-трговине у односу на друге земље	24
4.2.1 Стање у области коришћења интернета.....	24
4.2.2 Однос између појединих земаља у сегменту е-трговине и поштанских услуга у зависности од искоришћења ресурса.....	27
4.3. Улога јавног поштанског оператора и приватних поштанских у развоју е-трговине на домаћем и међународном тржишту	31
4.3.1 Универзална поштанска услуга – део којим се може реализовати е-трговина.....	32
4.3.2 Комерцијалне поштанске услуге у унутрашњем и међународном саобраћају	33
4.3.3 Експрес услуге у унутрашњем саобраћају	35
4.3.4 Експрес услуге у међународном саобраћају.....	37
4.3.5 Даљинска продаја у унутрашњем саобраћају.....	37
5. ОДНОС ПОШТАНСКОГ ТРЖИШТА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ И УПОРЕДИВИХ ТРЖИШТА ЗЕМАЉА КОЈЕ СУ ЧЛанице <i>ECOMPRO</i> ПРОГРАМА – МОГУЋНОСТИ ЗА САРАДЊУ	41
5.1. Степен корелације између поштанског тржишта у Републици Србији и упоредивих тржишта где је прихваћен <i>ECOMPRO</i> програм	41
5.2. Економска оправданост увођења <i>ECOMPRO</i> програма у Републици Србији	53
5.3. Критеријуми на основу којих би се могле идентификовати потенцијалне земље са којима би било оправдано закључити билатералне споразуме за сарадњу у оквиру <i>ECOMPRO</i> програма	55
5.3.1 Економски критеријум за билатералну сарадњу.....	55
5.3.2 Функционални критеријуми за билатералну сарадњу.....	60
6. УТИЦАЈ РАЗВОЈА <i>ECOMPRO</i> ПРОГРАМА НА ТРЖИШТЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА	62
7. ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА И ПРЕПОРУКЕ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ Е-ТРГОВИНЕ У СКЛАДУ СА <i>ECOMPRO</i> ПРОГРАМОМ	68

СПИСАК СКРАЋЕНИЦА

БДП	–	Бруто домаћи производ
ЕДИ	–	Систем за размену електронских података (<i>Electronic Data Interchange</i>)
ЕК	–	Европска комисија
ЕУ	–	Европска унија
ИКТ	–	Информационо-комуникационе технологије
ИТ	–	Информационе технологије
ЈПО	–	Јавни поштански оператор
КЕП	–	Курирски, експрес и пакетски
МПС	–	Међународни поштански саобраћај
МТТТ	–	Министарство трговине, туризма и телекомуникација
НБС	–	Народна банка Србије
НРТ	–	Национално регулаторно тело
ОПО	–	Овлашћени поштански оператор
ПДВ	–	Порез на додату вредност
РАТЕЛ	–	Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге
РС	–	Република Србија
СПС	–	Светски поштански савез
УПС	–	Унутрашњи поштански саобраћај
СОД	–	Плаћање готовином приликом доставе (<i>Cash on Delivery</i>)

СПИСАК ТАБЕЛА

Табела 2.1 Специфични детаљи који се односе на <i>ECOMPRO</i> пакетску услугу.....	6
Табела 4.1 Број платних трансакција куповине робе и услуга преко интернета.....	19
Табела 4.2 Вредност платних трансакција куповине робе и услуга преко интернета у периоду 2013 – 2018. (у хиљадама новчаних јединица).....	21
Табела 4.3 Статистички подаци о употреби интернета у свету на дан 31. март 2019.....	24
Табела 4.4 Статистички подаци о употреби интернета у Европи на дан 31. март 2019.	25
Табела 4.5 Улазни подаци за примену ДЕА методе.....	28
Табела 4.6 Излазни подаци за примену ДЕА методе и резултат прорачуна.....	30
Табела 4.7 Тржиште поштанских услуга у 2018. години.....	34
Табела 4.8 Структура комерцијалних услуга у 2018. години.....	34
Табела 4.9 Тренд учешћа комерцијалних услуга.....	34
Табела 4.10 Структура обима експрес услуга по маси у УПС (у хиљадама).....	35
Табела 4.11 Учешће прихода од експрес услуга (у милионима дин) у УПС по маси.....	36
Табела 4.12 Учешће обима експрес пошљака у међународном саобраћају према стопи масе..	37
Табела 4.13 Учешће даљинске продаје у обиму експрес пошљака (у хиљадама) у УПС.....	38
Табела 4.14 Учешће прихода даљинске продаје у односу на приход од експрес услуга (у милионима дин) у УПС по маси.....	38
Табела 5.1 Број међународних писмоносних и КЕП пошљака земаља чланица <i>ECOMPRO</i> програма.....	42
Табела 5.2 Коефицијент корелације за међународне писмоносне пошљке (падајући поредак).....	43
Табела 5.3 Коефицијент корелације за међународне КЕП пошљке (падајући поредак).....	44
Табела 5.4 БДП по становнику за 2018. годину– улазни подаци за индекс компатибилности тржишта.....	45
Табела 5.5 Нормализован однос БДП изабране земље и Србије (рангирано).....	46
Табела 5.6 Процент корисника интернета у популацији земље – улазни подаци за индекс компатибилности тржишта.....	47
Табела 5.7 Нормализован однос процента корисника интернета у популацији изабране земље и Србије (рангирано).....	48
Табела 5.8 Износи поштарине за доставу пакета е-трговине, по земљама – улазни подаци за индекс компатибилности тржишта.....	49
Табела 5.9 Нормализован однос износа поштарине за доставу пакета е-трговине изабране земље и Србије (рангирано).....	50
Табела 5.10 Индекс компатибилности, са улазним параметрима.....	51
Табела 5.11 Индекс компатибилности тржишта (рангирано).....	52
Табела 5.12 Однос извоза и количине пошљака у полазу.....	57
Табела 5.13 Однос увоза и количине пошљака у долазу.....	59

Табела 5.14 Функционални критеријуми за билатералну сарадњу	61
Табела 6.1 Процентуална промена броја међународних писмоносних пошиљака земаља чланица <i>ECOMPRO</i> програма	63
Табела 6.2 Процентуална промена броја међународних КЕП пошиљака земаља чланица <i>ECOMPRO</i> програма	64
Табела 6.3 Процентуална промена броја међународних писмоносних пошиљака земаља које нису чланице <i>ECOMPRO</i> програма	65
Табела 6.4 Процентуална промена броја међународних КЕП пошиљака земаља које нису чланице <i>ECOMPRO</i> програма.....	66
Табела 6.5 Просечан проценат промене броја међународних писмоносних пошиљака и међународних КЕП пошиљака за оба сета земаља.....	67
Табела 7.1 План активности ОПО за пуну имплементацију <i>ECOMPRO</i> програма	71

СПИСАК СЛИКА

Слика 4.1 Однос броја корисника који су интернета користили да купују/наручују робу/услуге	18
Слика 4.2 Број платних трансакција куповине на интернету извршених употребом платних и интернет картица у периоду 2013 – 2018. по валутама	19
Слика 4.3 Кретање обима платних трансакција куповине на интернету употребом платних и интернет картица у периоду 2013 – 2018. по валутама (Индекс 2005. = 100)	20
Слика 4.4 Учешће платних трансакција куповине на интернету употребом платних и интернет картица у динарима у периоду 2013 – 2018.	20
Слика 4.5 Вредност трансакција куповине на интернету платним и интернет картицама у динарима у периоду 2013. – 2018. (у милионима)	21
Слика 4.6 Вредност трансакција куповине на интернету платним и интернет картицама у еврима у периоду 2013. – 2018. (у милионима)	22
Слика 4.7 Вредност трансакција куповине на интернету платним и интернет картицама у америчким доларима у периоду 2013. – 2018. (у милионима)	22
Слика 4.8 Вредност трансакција куповине на интернету платним и интернет картицама у британским фунтама у периоду 2013. – 2018. (у милионима)	23
Слика 4.9 Вредност трансакција куповине на интернету платним и интернет картицама у швајцарским францима у периоду 2013. – 2018. (у хиљадама)	23
Слика 4.10 Редослед одабраних ентитета у Европи по употреби интернета на дан 31. март 2019.	26
Слика 4.11 Процентуално учешће интернет корисника у популацији у Републици Србији у одабраним годинама	27
Слика 4.12 Рангирање земаља према ефикасности коришћења ресурса	31
Слика 4.13 Структура обима експрес услуга у УПС-у по маси	36
Слика 4.14 Учешће прихода од експрес услуга у УПС по маси	36
Слика 4.15 Удео даљинске продаје у обиму експрес пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају	38
Слика 4.16 Учешће прихода од даљинске продаје у приходу (у милионима дин) од експрес услуга у УПС-у	39
Слика 5.1 Рангирање земаља према индексу компатибилности тржишта	52
Слика 5.2 Однос прихода ОПО у ситуацији када се обим пошиљака не мења у зависности од увођења <i>ECOMPRO</i> програма	54
Слика 5.3 Приход ОПО у функцији повећања обима <i>ECOMPRO</i> пошиљака	55
Слика 5.4 Однос извоза и количине пошиљака у полазу	58
Слика 5.5 Однос увоза и количине пошиљака у долазу	60

1.УВОД

На састанцима Светског поштанског савеза 2014. године поштански оператори покренули су пажљиво конструисан, амбициозан и револуционарни развојни програм електронске трговине са циљем да се побољша и убрза међународни пренос пакета. Овај вишеструки програм настао је као реакција на веома интензиван пораст обима пакета у међународном саобраћају који су, пре свега, последица е-трговине и познат је под акронимом *ECOMPRO*.

ECOMPRO програм је развијен од стране Светског поштанског савеза (СПС) првенствено са циљем унапређења електронске трговине кроз стварање мултифункционалне, интегрисане и поуздане инфраструктуре намењене првенствено продавцима који учествују у процесу е-трговине. *ECOMPRO* пакетска услуга дизајнирана је као одговор на специфичне захтеве тржишта електронске трговине и представља пословну шансу генерисану са циљем да поспеши прекогранични пренос пакета како би се створило јединствено тржиште е-трговине. Представља скуп активности које су сврстане у пет категорија: развој тржишта, поштанске електронске услуге, логистика, интероперабилност и плаћање.

ECOMPRO пакетска услуга је, у суштини, базирана на следећим основним принципима:

- Једноставност за е-трговце и потрошаче;
- Финансијски бенефити и ниски трошкови за трговце (који учествују у процесу електронске трговине) и овлашћеног поштанског оператора;
- Брза имплементација услуге;
- Лака имплементација услуге уз коришћење доступних мрежа (мрежа за пренос писама, пакета и ЕМС), уз ниске захтеве за додатним улагањима;
- Одрживо решење за све кориснике и овлашћене поштанске операторе у отпреми и приспећу.

СПС је у 2018. години објавио да је још при дефинисању услуге 57 овлашћених поштанских оператора понудило *ECOMPRO* пакетску услугу, у сарадњи са Међународним бироом (ИБ) СПС-а. Занимљива је чињеница да је обим *ECOMPRO* пошиљака нарастао од 140 комада у последњем кварталу 2016. године на импресивних 1,6 милиона пошиљака у првом кварталу 2018. године. И поред чињенице да је раст обима ових пошиљака импозантан, СПС и даље инсистира, информише и подсећа овлашћене поштанске операторе да у своју понуду уведу *ECOMPRO* услугу, као и да прихвате услове под којима ће се услуга пружати, што је дефинисано детаљном *ECOMPRO* спецификацијом коју је СПС дефинисао и усагласио са земљама чланицама.

Тржиште електронске трговине у Србији у последњих неколико година налази се у фази интензивног раста, што се у великој мери одразило и на пословање поштанских оператора који пружају услуге у овом сегменту и који су е-трговину препознали као један од битних фактора економског раста. Имајући то у виду Влада Републике Србије, односно надлежно Министарство трговине туризма и телекомуникација, у оквиру Стратегије развоја поштанских услуга у Републици Србији за период од 2017-2020. године предвидели су потребу развоја електронске трговине. У оквиру Циља 3. Стратегије, којим се дефинишу иновације постојећих и развој модерних поштанских сервиса у Републици Србији кроз

модернизацију и потпуно интегрисање производног портфолија, Програмом 3.3 предвиђене су активности подршке развоју е-трговине у складу са *ECOMPRO* програмом. Овим активностима предвиђено је да се до краја 2020. године дефинише одговарајући модел подршке развоју е-трговине у складу са *ECOMPRO* програмом, развију и примене одговарајуће софтверске платформе за е-трговину од стране поштанских оператора, развије јединствен систем за праћење поштанских пошиљака е-трговине од трговца до купца од стране поштанских оператора, а у складу са препорукама ЕУ и програмом *ECOMPRO*, као и активно учешће у дефинисању система за повраћај робе која је предмет електронске трговине.

У складу са претходно наведеним, за потребе Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге израђена је студија Анализа развоја поштанског тржишта у складу са *ECOMPRO* програмом у оквиру које је:

- Извршена анализа основних принципа *ECOMPRO* програма;
- Испитан потенцијал, дати су очекивани бенефити и указано на могуће препреке по развој е-трговине у складу са *ECOMPRO* програмом у нашој земљи у односу на позитивну праксу земаља које су упоредиве са Републиком Србијом, као и оних које су лидери на овом пољу;
- Сагледана могућност увођења овог програма у зависности од досадашњих трендова развоја поштанских услуга у земљи и иностранству, у односу на упоредиве земље са Републиком Србијом;
- Идентификована економска оправданост увођења *ECOMPRO* програма (пре свега са аспекта ОПО);
- Дат одговор на оправданост увођења овог програма у Републици Србији у односу на земље које су већ примениле овај програм;
- Процењено стање и перспективе даљег развоја е-трговине у складу са *ECOMPRO* програмом у РС.

Као крајњи резултат ове Студије добијено је следеће:

- Анализа *ECOMPRO* програма;
- Анализа међународне и националне законске регулативе која уређује област електронске трговине;
- Анализа досадашње улоге ОПО у развоју е-трговине;
- Анализа досадашње улоге приватних поштанских оператора у развоју е-трговине;
- Испитан је ниво развијености и потенцијал тржишта Републике Србије у домену е-трговине на домаћем и међународном тржишту;
- Идентификовани су проблеми који постоје, односно указано је на потенцијалне проблеме даљинске продаје, односно прекограничне доставе пошиљака које су последица даљинске продаје;
- Испитана је економска оправданост увођења овог система у РС;
- Дефинисан је степен корелације између поштанског тржишта у Републици Србији и упоредивих тржишта који су применили *ECOMPRO* програм;
- Дефинисани су критеријуми за идентификовање потенцијалних земаља са којима би било оправдано закључити билатералне споразуме за сарадњу у оквиру *ECOMPRO* програма;
- Испитан је утицај развоја *ECOMPRO* програма на тржиште поштанских услуга;
- Сачињене су одговарајуће препоруке у циљу испуњавања дефинисаних стратешких циљева развоја тржишта поштанских услуга;
- Процењен је значај увођења *ECOMPRO* програма за унапређење е-трговине и боље позиционирање и веће учешће Републике Србије на глобалном међународном тржишту.

2. ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ *ECOMPRO* ПРОГРАМА

ECOMPRO је програм активности СПС-а осмишљен да координира и убрза развој е-трговине кроз ефикасан поштански сектор како би се олакшала прекогранична трговина. Након одобрења резолуције СЕР 1/2014.1 о „убрзавању интегрисаних активности да би се омогућила е-трговина“, Савет за поштанску експлоатацију (РОС – *Postal Operations Council*) је израдио и развио услугу пакет *ECOMPRO* који представља посвећено решење е-трговине за прекогранично тржиште које се заснива на следећим основним принципима:

- једноставност како за е-продавца (у малопродаји), тако и овлашћеног оператора;
- брза имплементација;
- лако за имплементирање коришћењем расположивих мрежа (писма, пакети и ЕМС) уз ограничени услов за додатно улагање;
- одрживо решење за све клијенте и за овлашћене оперatore порекла/одредишта.

ECOMPRO, између осталог, представља оквир за све активности СПС-а у домену е-трговине које обухватају и физичке и нефизичке услуге (електронске и финансијске). Физичка компонента укључује све услуге преноса (писама, пакета и ЕМС), као и новостворену услугу *ECOMPRO* пакет (пакети настали као последица електронске трговине), укључујући и подршку, оперативне процесе, ИТ систем и размену електронских података (ЕДИ – *Electronic Data Interchange*), као и одговарајући систем надокнаде који треба да покрије трошкове преноса пошиљке. Електронска или дигитална компонента *ECOMPRO*-а је обезбеђена од стране онлајн или веб продавница које су интегрисане са поштанском мрежом ради пружања подршке за онлајн наруџбине, плаћање и реализацију.

Оквир за активности е-трговине у оквиру *ECOMPRO* програма обухвата пет пројектних области:

1. Pr01 - Развој тржишта,
2. Pr02 - Поштанске електронске услуге,
3. Pr03 - Логистика (физичке услуге),
4. Pr04 – Интероперабилност,
5. Pr05 – Плаћање.

Развој тржишта обухвата пројекте везане за промовисање и подршку развоја онлајн и интернет могућности на одређеним тржиштима. Ови развојни пројекти су намењени, пре свега малим и средњим предузећима, првенствено у земљама у развоју. У многим земљама извоз производа је фрустрирајућа, бирократска ноћна мора, понекад и гора него увозна ноћна мора. Развој тржишта требало би да превазиђе већину тренутних проблема у овој области. У оквиру СПС-а ради се на томе да се обезбеди повећање директних маркетиншких производа и услуга, укључујући директну пошту, првенствено кроз семинаре и студије осмишљене да помогну тржиштима у развоју технике директног маркетинга, посебно кроз имплементацију директне поште.

Активности везане за пројекат **електронских поштанских услуга** фокусирају се, пре свега, на пословима везаним за аутентификацију онлајн трговаца, купаца е-трговине, као

и других безбедносних послова у овом сегменту, укључујући и сигурну електронску пошту са тзв. .post (Dot Post) домена највишег нивоа који је отворен само за поштанске системе.

Остали пројекти се фокусирају на стварање глобалног, интегрисаног ИТ оквира за е-трговину, као и формирање глобалног *track and trace* система. Циљ формирања овог *track and trace* система је да се обезбеди праћење свих пошиљака у глобалном поштанском систему, као што то раде приватне курирске службе.

У оквиру пројеката **логистике** ради се на модификацији постојећих стратегија и пракси како би се пакет и превоз пакета учинили бржим и сигурнијим. Главни циљ је да се што је више могуће процес пребаци у дигитални простор. Ово укључује интеграцију комуникације са авио превозницима и царинским органима широм света. Ова иницијатива представља одговор на електронске и дигиталне апликације које су већ имплементирали приватни превозници, а има за циљ бржи и сигурнији пренос пошиљака. Такође, ради се и на креирању адекватног модела надокнаде трошкова.

Што се тиче царинења, овлашћени оператори земаља чланица СПС-а имају одређену предност у односу на приватне превознике, имајући у виду да се поштанске пошиљке у многим земљама третирају са мање „критичним оком“. Ово се посебно односи на категорију "писама – пакета" са робом, који се у систему СПС-а третирају као писмоносна пошта¹.

Такође, у овој категорији су и пројекти којима се дефинише ефикаснији и сигурнији систем за враћање пошиљака из било ког разлога, као и могућност повраћаја пореза и дажбина, ако је применљиво. Ово последње је, иначе, већ дуги низ година један од најчешћих пословних захтева у свету, заједно са верификацијом адресе доставе.

Категорија **интероперабилности** укључује рад на размени информација ради побољшања брзине, сигурности и корисничке услуге. Фокус пројекта је на систему адресирања и базиран је на верификацији адресе у EDI порукама. Верификација унутар система подразумева потврђивање адреса пошиљаоца и примаоца у *Post*Code* бази података СПС-а.

Ово је агресиван, потребан и маштовит пројекат. У мери у којој систем верификације постаје нешто на чему ће купци инсистирати, то може послужити као снажан утицај да се више земаља примора на примену система адресирања. Пројекат би свакако требало да резултира прецизнијом испоруком и мањим бројем "неиспоручених" пошиљака.

Коначна категорија, **плаћање**, укључује развој нових производа у областима плаћања готовином приликом доставе (COD – *Cash on Delivery*). COD је уобичајен у земљама које немају развијене финансијске услуге².

Паралелно са разматрањем COD система постоји и пројекат развоја алтернативних средстава плаћања. Једна од њих је "*escrow service*" у којој продавац шаље робу тек након што прими потврду од одредишне поште да је извршена готовинска уплата од стране купца. Након тога, ако купац прихвати производ, врши се плаћање, односно пребацивање новца продавцу. У овом сценарију има мање "кајања купца" него у испоруци и плаћању у оквиру класичног COD система. Такође постоји изражено мишљење у многим земљама које

¹ Број оваквих "пакета" који се увозе из Кине у САД преко USPS-а се, у последње три године повећао за око 200%.

² На пример, у појединим земљама преко 90% пакета се плаћа приликом доставе.

одражава потребу да се пружи ова услуга тамо где су кредитне картице мање распрострањене.

Коначно, пројекат плаћања подразумева и преглед услова износа накнада који се плаћају између поштанских оператора за поштанске услуге.

2.1. Принцип пружања *ECOMPRO* услуге

ECOMPRO представља опциону категорију за пренос пакета и сваки овлашћени поштански оператор (ОПО) (терминологија СПС-а *DO – Designated Operators*) може да изабере да пружа услугу *ECOMPRO* пакет. ОПО који жели да понуди *ECOMPRO* услугу мора да обавести Међународни биро СПС-а о својој намери да то учини дајући одговарајући унос у Компендијум за пакетске пошиљке, информације о изменичној пошти или аеродрому одредишта који ће вршити пријем таквих пакета у пристоју.

Имајући у виду да је *ECOMPRO* пакет опциона услуга, овлашћени поштански оператори могу да уговоре “између себе” да преносе *ECOMPRO* пакете у сагласности са описаним начином преноса и Правилником. Не постоји наметнута обавеза било ком овлашћеном поштанском оператору да по аутоматизму мора да размењује пошиљке са другим овлашћеним оператором, сем уколико на билатералном нивоу ову услугу не договоре³.

Сваки ОПО који изабере да пружа услугу *ECOMPRO* мора доставити СПС-у све податке који се обавезно скенирају, а које прикупља за ове услуге, и то благовремено, као што је специфицирано у члану 17-217 и у корисничком водичу. С обзиром да ОПО-и тренутно поверавају пренос својих скенираних података разним организацијама, обавезно је да ови подаци буду на располагању СПС-у, на основу одлука Конгреса СПС-а С48/2004 и С48/2008.

Уколико неки ОПО који учествује у програму не пренесе своје скениране податке тренутно преко мреже Поштанског технолошког центра (ПТЦ) СПС-а, POST*Net, у том случају мора да попуни образац којим овлашћује организацију која тренутно одржава и чува податке, како би пренела те податке ПТЦ-у, редовно и благовремено.

Сваки ОПО који је прихватио да пружа услугу *ECOMPRO* пакет, има обавезу да омогући скенирање података за потребе СПС-а. На тај начин прикупљају се подаци о услузи у складу са правилником (члан 17-2016) и омогућава да подаци буду доступни за потребе СПС-а.

2.2. Основне особине *ECOMPRO* пакета

Пакети *ECOMPRO* морају да подлежу спецификацијама за ову категорију у складу са члановима 17-206 и 32-203 Правилника. Сви аспекти који нису изричито покривени спецификацијама у овим члановима регулисани су одговарајућим одредбама Правилника.

ECOMPRO пакет је опциона категорија преноса коју ОПО могу понудити на добровољној основи. Овлашћени оператори који су се одлучили да преносе пакетске пошиљке генерисане активностима е-трговине треба да испоштују спецификације преноса које су

³ На пример ако Србија и Словенија уговоре да размењују *ECOMPRO* пакете, и накнадно Словенија и Аустрија уговоре исто, то не значи да Србија и Аустрија аутоматски имају обавезу да врше *ECOMPRO* размену.

наведене у члану 17-206 Правилника према Универзалној поштанској Конвенцији из Истанбула. Неопходан је експлицитни споразум са партнерским овлашћеним поштанским оператором који се, такође, одлучио да пружа пакетску услугу *ECOMPRO* пре почетка размене ових поштиљака.

Детаљи везани за *ECOMPRO* пакете почев од тежине поштиљке, плаћања, идентификације, електронског праћења у разним фазама преноса, начину и стандардима на достави, као и потраживању, накнадама, рачуноводству и враћању пакета, дати су у Табели 2.1.

Табела 2.1 Специфични детаљи који се односе на *ECOMPRO* пакетску услугу

Елемент услуге	Детаљи услуге	Напомена
Тежина	0-30 кг	Поштиљке од 0-30 кг, сем уколико национална регулатива не лимитира максималну тежину на 20кг;
Плаћање за перформансе	Не	
S10 бар код идентификација	Обавезан	Сваки <i>ECOMPRO</i> пакет се идентификује јединственом бар код идентификацијом – S10 потврђеном од стране СПС-а са специфичним идентификатором услуге из опсега <i>HA-HZ</i> . Пакети који имају сервисни идентификатор ван овог опсега не сматрају се <i>ECOMPRO</i> пакетима;
Отпрема	СС	Дефинисана подкласа поштиљака која се користи је “СС”. Отпрема друге подкласе поштиљака не сматра се <i>ECOMPRO</i> пакетима.
Електронско праћење за царину/сигурност	EDB, EME, EDC	ОПО прате поштиљке <i>track and trace</i> у складу са чланом 17-216 и поштују индикативне циљеве учинка који су описани у члановима 17-216, 17-217 и 17-218.
Размена електронских података	поруке	У циљу подршке ОПО генерише <i>EDI</i> поруке за <i>ECOMPRO</i> пакете. За поштиљке у полазу: - M40 EMSEVT V3.0; - M41 PREDES V2.1; - M33 ITMATT V1. За поштиљке у долазу: - M40 EMSEVT V3.0; - M13 RESDES V1.1; Размена EMSEVT V3, PREDES V2.1 I RESDES V1.1 мора бити у складу са чланом 17-216.
Електронско праћење до доставе	EMA, EMB, EMC, EMD, EMF, EDH/EMH/EMI, EMJ, EMK PREDES, RESDES	Примењени стандарди
Систем упита базиран на интернету	Обавезан	Примена СПС-овог уобичајеног система упита базираног на интернету (<i>IBIS</i>) је обавезна, а у циљу управљања захтевима. Захтевима корисника управља се у складу са Конвенцијом (члан 21-003);
EMSEVT верзија 3	Обавезан	<i>ECOMPRO</i> извештај о параметрима квалитета се тренутно генерише користећи иста правила као за рачунање оних која се користе за пакете и шаљу се месечно; <i>ECOMPRO</i> извештаји се разликују само у том смислу што се поштиљке примају и отпремају под

Елемент услуге	Детаљи услуге	Напомена
ITMATТ (подаци о садржају пошиљке) Царина	Обавезан	кодом <i>CC</i> (код подкласе) и у релацији су са <i>S10</i> идентификатором са опсегом <i>HA-HZ</i> . Коришћење <i>CN 23</i> обрасца је обавезно; Догађаји на царини: размена података о догађајима <i>EME/EDB</i> и <i>EDC</i> је обавезна; Размена <i>ITMATТ</i> порука између земље порекла и одредишта је обавезна; Размена <i>CUSITM</i> и <i>CURSRSP</i> порука или вишеструко договорених метода између овлашћених поштанских оператора царинских испостава се препоручује
Стандард брзине преноса	Не више од <i>EMD+5</i> (искључујући време проведено на царини)	Овлашћени поштански оператори ће настојати да достигну циљ “не више од <i>EMD+5</i> ”, мерећи однос <i>EMD</i> преко <i>EDH/EMH/EM</i> , искључујући време које пакет проведе на царини
Начин доставе	На кућну адресу	Достава на кућну адресу се препоручује, мада су могуће и алтернативне опције доставе које су повољне за кориснике, као што су пакетске станице, пакетски сандучићи и продавнице, испоручна места која се могу користити у складу са потребама и захтевима корисника услуга;
Обрасци	Као за пакете	Исти обрасци се користе као за пакетске пошиљке;
Потпис	Не	У складу са чланом 17-205, потпис приликом доставе се не захтева за <i>ECOMPRO</i> пакете. Овлашћени поштански оператор ће обезбедити да се достава евидентира у електронској евиденцији скенирањем и преносом одговарајућег техничког података, генерисаног у систему за електронско праћење пошиљака;
Потраживања	Не	Не постоји апликација за потраживања између овлашћених поштанских оператора;
Царинске потражнице	Да	Употреба СПС-овог заједничког система за потражнице преко интернета за обраду свих потражница је обавезна. Царинске потражнице се обрађују у складу са процедурама изнетим у члану 21-003.
Накнаде	Да	Накнаде одређују сами овлашћени поштански оператори. СПС-а не намеће висину накнада поштанским операторима (Конвенција СПС-а члан 35) од 2018. године (члан 32 Конвенције). Накнаде за <i>ECOMPRO</i> пакете се нотирају у Међународном бироу до 31. августа текуће године, а примењују се од 01. јануара наредне године (члан 32-203);
Рачуноводство	Различите варијанте	Ако се <i>ECOMPRO</i> пакети размењују у склопу подкласе <i>CC</i> користи се рачуноводство исто као за све остале пакете; Уколико су <i>ECOMPRO</i> пакети у заједничким токовима са осталим пакетима, рачуноводствени механизам се уговара на билатералном нивоу; <i>ECOMPRO</i> пакети у транзиту или погрешно усмерени пакети послати у земље које не

Елемент услуге	Детаљи услуге	Напомена
Враћање пакета	MRS услуга	пружају пакетску услугу у отпреми ће се отпремити авионским путем у CN закључку; За пакете који се враћају пошиљаоцу, за овлашћене операторе који пружају услугу у долазу, а не и у полазу, пакети се отпремају авионским путем у CN закључку; ECOMPRO пакети који се враћају преко MPC услуге (MRS – Merchandise Return Service) идентификовани су са префиксом HR.

У члановима 32 и 35 Светске поштанске конвенције и чланом 32-203 Правилника светске поштанске конвенције, тарифе које се односе на ECOMPRO пакете дефинисане су у начелу. Земље које су се пријавиле за пружање ECOMPRO пакетске услуге доставиле су своје тарифе. Ове тарифе су израчунали и доставили овлашћени поштански оператори, и то су:

- износ по комаду пакета (изражен у SDR-у) i
- износ по килограму тежине пакета (изражен у SDR-у),

Овде се напомиње да ОПО сами одређују тарифе које плаћају сви други овлашћени поштански оператори земаља порекла пошиљке. ОПО у Србији (ЈП „Пошта Србије“) дефинисао је тарифу по комаду пакета у износу од 7,040 SDR и 0,400 SDR по килограму тежине пакета. Тако, на пример, када се пакет масе 2 кг шаље из Словеније у Србију словеначки ОПО треба да плати српском ОПО износ од 7,840 SDR. За одређивање ових тарифа поштански оператори развијају властиту методологију коју усклађују са укупном ценом коштања услуге, а са циљем да комплетна услуга буде профитабилна. Преглед тарифа ОПО који нуде ECOMPRO пакетску услугу приказан је у Табели 2.2.

Табела 2.2 Тарифе ОПО који нуде ECOMPRO пакетску услугу

ISO	Овлашћени поштански оператор (ОПО)	Део поштарине по пакету (SDR)	Део поштарине по кг (SDR)
AU	Аустралија	5,360	1,180
AZ	Азербејџан	5,570	0,840
BB	Барбадос	3,990	0,390
BY	Белорусија	5,530	1,180
BE	Белгија	6,500	0,500
BT	Бутан	5,000	1,500
BF	Буркина Фасо	5,070	0,970
CM	Камерун	4,530	0,400
CA	Канада	5,400	1,150
CV	Зеленортска острва	4,400	0,520
TD	Чад	4,490	0,400

ISO	Овлашћени поштански оператор (ОПО)	Део поштарине по пакету (SDR)	Део поштарине по кг (SDR)
CO	Колумбија	6,270	1,380
CG	Република Конго	3,320	0,360
CR	Костарика		
	▪ Пошиљке масе до 2 кг	2,370	0,620
	▪ Пошиљке масе од 2 до 5 кг	4,100	0,940
	▪ Пошиљке масе од 5 до 30 кг	5,460	1,250
HR	Хрватска	4,520	0,300
CZ	Чешка	5,200	0,500
DJ	Џибути	4,160	0,390
FR	Француска	6,900	0,740
GE	Грузија	6,750	1,220
GH	Гана	7,170	0,840
KY	Кајманска острва	4,520	0,910
GR	Грчка	5,110	0,740
GN	Гвинеја	5,980	1,000
JO	Јордан	4,110	0,410
LV	Летонија	4,220	0,750
LY	Либија	5,000	0,500
LT	Литванија	6,770	0,510
MV	Малдиви	4,640	0,460
ML	Мали	4.180	0.620
MT	Малта	5,980	0,850
MD	Молдавија	6,620	1,150
MZ	Мозамбик	6,230	0,490
NL	Холандија	6,920	0,540
NZ	Нови Зеланд	6,290	1,150
NE	Нигер	3,380	0,630
PK	Пакистан	4,250	0,540
PA	Панама	3,050	0,410
PL	Пољска	5,660	0,700

ISO	Овлашћени поштански оператор (ОПО)	Део поштарине по пакету (SDR)	Део поштарине по кг (SDR)
RU	Русија	6,870	0,890
RW	Руанда	4,540	0,540
SN	Сенегал	4,400	0,430
RS	Србија	7,040	0,400
SL	Сијера Леоне	3,490	0,390
SK	Словачка	4,670	0,380
SL	Словенија	5,100	0,410
ZA	Јужноафричка Република	5,420	0,780
LK	Шри Ланка	3,930	0,390
CH	Швајцарска	5,950	0,500
TZ	Танзанија	4,330	0,550
MK	Северна Македонија	4,910	0,430
TL	Источни Тимор	2.850	0.280
TG	Того	4,970	0,430
TN	Тунис	5,320	1,130
UG	Уганда	4,550	0,460
	Сједињене Америчке Државе		
US	<i>ECOMPRO</i> пакети са <i>ITMATT</i> трансмисијом (стопе зависе од пружања <i>ITMATT</i> података	3,750	2,000
	<i>ECOMPRO</i> пакети без <i>ITMATT</i> трансмисије	Ефективне тарифе у земљи за авио пакете	
VN	Вијетнам	4,070	0,800
ZW	Зимбабве	5,950	0,930

У складу са регулативом СПС-а од 01. јануара 2018. године дефинисани су нови услови за прихватање *ECOMPRO* пакетских тарифа. Сви овлашћени поштански оператори (како они који нуде *ECOMPRO* пакетску услугу, тако и они који тек намеравају да почну са радом) позвани су да попуне приступна документа и дефинишу тарифе. Приступна документа се налазе на сајту СПС. Они поштански оператори који у текућој години не намеравају да промене *ECOMPRO* тарифе не морају сваке године да мењају податке и исте достављају СПС-у.

3. МЕЂУНАРОДНА И НАЦИОНАЛНА ЗАКОНСКА РЕГУЛАТИВА КОЈА УРЕЂУЈЕ ОБЛАСТ ЕЛЕКТРОНСКЕ ТРГОВИНЕ

3.1. Међународна регулатива која уређује област е-трговине

Област електронске трговине у Европској унији регулисана је Директивом о електронској трговини 2000/31/ЕС. Ова Директива представља кривни документ који на један свеобухватан начин даје оквире електронској трговини и бави се најопштијим питањима у овој области као што је отпочињање обављања ове делатности, обавезне информације које се морају налазити на сајту, информације које мора садржати комерцијална комуникација, пуноважност уговора у електронском облику, питање искључења од одговорности, клаузула унутрашњег тржишта, итд.

Такође, Директива се бави и регулисањем „пружања услуга информационог друштва“ које дефинише као „услуге које се пружају углавном уз накнаду, на даљину, путем електронских средстава и на индивидуални захтев корисника услуге“, а сам пружалац услуге се одређује као „физичко или правно лице које пружа ову услугу“. На овај начин Директивом је обухваћен шири спектар активности које се одвијају на интернету, а не само активности које традиционално поистовећујемо са трговањем на интернету, те стога овде спадају и многе друге радње које немају за превасходни циљ обављање купопродаје на интернету (нпр. интернет претраживачи и сл.).

Надаље, Директива посебно потенцира транспарентност пословања пружаоца услуга и заштиту потрошача, па стога прописује које све опште информације о себи мора учинити јавно и лако доступним пружалац услуге. Ту углавном спадају стандардне информације као што су идентификациони подаци или подаци о цени и све ове информације морају бити лако доступне и прегледне на сајту пружаоца услуге.

Поред основних информација које је сваки пружалац дужан да учини јавно доступним, приликом слања саме понуде он је дужан да достави и информације о техничким корацима које треба следити приликом закључења уговора, да ли ће поменути уговор бити архивиран и доступан, техничким средствима за исправљање грешака пре слања поруџбине, језике на којима се уговор може закључити, итд. Кад је у питању комерцијална комуникација, Директива прописује основне информације које она мора садржати, као и услове у вези са нетраженом комерцијалном комуникацијом, а поготово право да се спречи примање такве комуникације на захтев особе којој је послата.

У погледу дефинисања временских одредница различитих радњи приликом закључивања уговора, Директива дефинише када се сматра примењеним одговор на понуду и потврда пријема и тај тренутак везује за тренутак кад им странке којима су упућени могу приступити. С друге стране, питање тренутка закључења уговора је Директива оставила државама чланицама да регулишу у складу са својим општим правилима облигационог права. Оно што је битно истаћи је да Директива посебно наглашава да се не смеју стварати

правне препреке које би онемогућиле закључивање уговора у електронском облику, тј. не сме им се оспорити пуноважност или ваљаност само зато што су закључени електронским путем. Наравно, Директива прописује, у виду изузетака, пар одступања од овог општег правила. Директива регулише и друге ствари, као што су питања везана за регулисане професије, кодекс понашања, вансудске начине решавања спорова, за сарадњу земаља чланица, итд.

За поједине одредбе Директиве се сматра да су посебно заслужне за повећање прекограничне трговине и развој е-трговине уопште. На првом месту то су одредбе о принципу унутрашњег тржишта и координатног поља и одредбе о ограничењу одговорности пружаоца услуга информационог друштва. Принцип унутрашњег тржишта предвиђа да свака земља чланица треба да обезбеди да пружаоци услуга информационог друштва, основани на њеној територији, ускладе своје пословање са њеним прописима у области коју покрива координатно поље. То, на пример, значи да пружаоцу услуга који је основан у Француској, ако је потпуно испоштовао услове које прописује француско национално законодавство у домену координатног поља, не могу Шпанске власти ускратити могућност да врши поменуту активност на територији Шпаније из разлога што су њихови прописи у областима које покрива координатно поље другачији.

Одређивање припадности пружаоца услуга информационог друштва се одређује према месту оснивања или тамо где му је претежно смештена пословна активност, а не према месту где му се налази сервер или опрема. Директива дефинише које су то области које спадају у координатно поље, али прописује и опште и специфичне изузетке од примене координатног поља, тј. ситуације у којима је могуће ускратити пружање услуга информационог друштва пружаоцу из друге земље. Општи изузеци су дефинисани у Анексу I Директиве, док се специфичне ситуације одређују на *ad hoc* бази.

Оно због чега је битна ова клаузула је зато што је омогућила да пружаоци услуга основани у ЕУ прилагоде своје пословање, у одређеним областима, само једном сету правила и то њиховом домаћем када послују на тржишту ЕУ. Стога ова клаузула представља једно од најбитнијих питања које регулише ова Директива, јер она тежи да пружи правну сигурност и јасноћу у погледу пружања услуга информационог друштва у читавој заједници.

Директива се посебно бави и питањима ограничења одговорности пружаоца услуга информационог друштва за садржај који преносе и складиште, јер се овде по први пут на свеобухватан начин регулише ово питање које је од суштинског значаја за електронску трговину.

У овим одредбама Директива заступа хоризонтални режим одговорности, што значи да се одредбе о ограничењу одговорности примењују на све врсте повреда, без обзира да ли је у питању клевета, кршење ауторских права или нешто треће. Директива уводи такозвани режим „сигурне луке“ по коме пружалац услуга информационог друштва, који на одређени начин наступа на интернету, тј. испуњава услове из чланова 12. – 14. Директиве, није обавезан да врши претходни мониторинг садржаја који преноси-складишти нити је дужан да активно тражи чињенице које указују на противзаконите активности.

Наиме, Директива предвиђа да је од одговорности за нелегалност садржаја изузет сваки пружаоц услуге које врши чист технички пренос података, привремено складиштење података и трајно складиштење података. Иако Директива регулише питање ограничења од одговорности, она не регулише питање сазнања за нелегалан садржај и процедуре

скидања-онемогућавања спорног садржаја. Тиме су ова питања препуштена земљама чланицама да их регулишу својим националним прописима.

Оно што је, такође, потребно истаћи је и то да Директива не покрива све области информационог друштва, односно њеним одредбама експлицитно се искључују поља примене у појединим областима и то:

- питања опорезивања,
- питања везана за услуге информационог друштва која су већ покривена директивама о заштити података и приватности у електронским комуникационим мрежама (95/46/ЕЗ, 97/66/ЕЗ),
- питања везана за картелске споразуме и праксе уређена прописима из области конкуренције,
- питања везана за регулисање јавних бележника и сличних струка које су повезане са вршењем јавних овлашћења, заступање странака пред судом,
- коцкање и игре на срећу.

Значај Директиве о електронској трговини ЕУ огледа се, пре свега, у томе јер је то први покушај да се уведе свеобухватна регулација пружања услуга информационог друштва. Ипак, својим широким и флексибилним формулацијама, оставила је пуно простора за њихову интерпретацију која је на земљама које их спроводе.

Основни циљ Директиве био је да успостави само оквире, препознајући да превише ригидна и стриктна регулација не би могла да испрати брзе промене у ИКТ-у. Међутим, она је, са друге стране због такве флексибилности, отворила питање неопходности константног тумачења њених одредби. Стога се транспоновањем ове Директиве у националне законе пружа минимум правне сигурности када је у питању електронска трговина и тиме се стимулише прекогранично трговање путем интернета.

3.2. Национална регулатива која уређује област е-трговине

Законодавни оквир за пружање услуга електронске трговине у Републици Србији одређен је законом и подзаконским актима. Основни пропис којим је регулисано тржиште електронске трговине је Закон о електронској трговини („Службени гласник РС“, број 41/09 и 95/13).

Закон о електронској трговини који је донет 2009. године је закон који уређује услове и начин пружања услуга информационог друштва, обавезе информисања корисника услуга, комерцијалну поруку, правила у вези са закључењем уговора у електронском облику, одговорност пружаоца услуга информационог друштва и комерцијалне поруке у електронској форми, надзор и прекршаје. Подручје његове примене је, између осталог, и електронска трговина, која се сматра даљинском трговином.

Законом су регулисана и питања везана за:

- Примену и слободу пружања услуга,
- Обавезне информације,
- Комерцијалне поруке,
- Нетражене комерцијалне поруке,
- Форму и пуноважност уговора у електронском облику,
- Уговоре на које се Закон не примењује,

- Електронски потпис,
- Обавезне податке и обавештења пре закључења уговора,
- Потврде пријема, времена закључења уговора,
- Искључење одговорности,
- Привремено и трајно складиштење података,
- Линкове којима се приступа подацима другог пружаоца услуга,
- Обавезна обавештења,
- Надзор над применом Закона.

У оквиру Закона дефинисани су поједини изрази и дефинисана су њихова значења:

1. услуга информационог друштва је услуга која се пружа на даљину, по правилу уз накнаду путем електронске опреме за обраду и складиштење података, на лични захтев корисника услуга, а посебно трговина путем интернета, нуђење података и рекламирање путем интернета, електронски претраживачи, као и омогућавање тражења података и услуга које се преносе електронском мрежом, обезбеђивање приступа мрежи или складиштење података корисника услуга;
2. пружалац услуга информационог друштва је правно лице или предузетник, као и физичко лице које има својство трговца у складу са законом који уређује трговину, које пружа услуге информационог друштва (у даљем тексту: пружалац услуга);
3. корисник услуга је свако физичко или правно лице које због професионалних или других циљева користи услуге информационог друштва;
4. потрошач је свако физичко лице које закључује правни посао на тржишту у сврхе које нису намењене обављању његовог занимања, пословне активности или предузетничке делатности;
5. уговор у електронском облику је уговор који правна и физичка лица закључују, шаљу, примају, раскидају, отказују, коме приступају и који приказују електронским путем уз коришћење електронских средстава;
6. комерцијална порука је порука у било којем облику, сачињена да промовише, непосредно или посредно, робу, услуге или углед правног или физичког лица које обавља регистровану делатност.

Допуном Закона из 2013. године побољшана је правна заштита у трговини електронским путем. Такође, дата је могућност тржишном инспектору да забрани пружање услуга у случајевима када је Закон повређен, чак и у случајевима када пружалац услуга електронске трговине нема седиште у Србији.

Важећи Закон о електронској трговини је у великој мери усаглашен са законодавством ЕУ, односно са Директивом ЕУ о електронској трговини. Међутим, од последњих измена протекло је шест година па самим тим и потреба да се Закон даље унапреди и додатно усагласи са овом директивом ЕУ. На основу тога израђен је Нацрт новог Закона о изменама и допунама Закона о електронској трговини који је Влада Републике Србије усвојила у јуну 2019. године.

Промене које доноси Нацрт новог Закона односе се, пре свега, на прецизирање већ постојећих формулација законског текста, у складу са формулацијама из Директиве 2000/31/ЕС Европске уније, као и разјашњавање постојећих дефиниција које су доводиле до нејасноћа или неједнакости у досадашњем примењивању. У том смислу измењене су дефиниције корисника и пружаоца услуга, као и комерцијалне поруке, а уведена је дефиниција оператора електронских комуникација. Сходно наведеном, промењена је и

дефиниција корисника услуге информационог друштва и уговора у електронском облику. Такође, неки појмови, као што је појам потрошача, промењени су како би се терминолошки усагласили са појмовима у одредбама важећег Закона о трговини.

Између осталог прописано је да пружалац услуге информационог друштва може бити правно лице или физичко лице које је регистровано за обављање одређене делатности у складу са Законом, које пружа услугу информационог друштва. На овај начин је проширено ко може да обавља делатност у Републици Србији како би се омогућило поједностављење услова и развој ове делатности. Изменом и допуном такође је предвиђено да се овај закон примењује и на пружаоце услуга информационог друштва пословно настањене у ЕУ који пружају услуге на територији Републике Србије, као и на услуге које пружаоци услуга пословно настањени у Републици Србији пружају на територији ЕУ. Предвиђено је у циљу даља хармонизације прекогранично пружање услуга информационог друштва, чија примена се одлаже до дана уласка Републике Србије у ЕУ.

Затим, уређује се слобода прекограничног пружања услуга и услови под којима се она може ограничити. Једна од основних слобода на којима се заснива функционисање Европске уније је слобода кретања услуга. Слобода пружања услуга подразумева привремено или повремено пружање услуга ван граница матичне државе, односно пружање услуга информационог друштва када пружалац није пословно настањен на територији државе у којој се услуга пружа. Прекогранично пружање услуга је слободно. Такође, овим се дефинишу појединачни случајеви у којима је допуштено ограничити слободу прекограничног пружања услуга конкретном пружаоцу. У изузетним случајевима, када прети стварна и озбиљна опасност по заштићене интересе набројане у Директиви, држављанину државе ЕУ односно правном лицу са седиштем у држави ЕУ може се ограничити слобода пружања услуга на територији Републике Србије покретањем поступка и изрицањем мере у складу са Законом ради спречавања или отклањања дате опасности. Поступак сарадње са земљама чланицама уређује Влада посебним прописом. Имајући у виду да ће пружаоци услуга информационог друштва моћи да пружају услуге у земљама Европске уније даном приступа Републике Србије Европској унији, овај члан ће се од тада и примењивати, односно тада ће и пружаоци услуга информационог друштва пословно настањени у земљама Европске уније моћи да пружају услуге у Републици Србији.

Осим наведеног Закона о електронској трговини (Нацрта новог Закона о изменама Закона о електронској трговини) даље уређење ове области у Републици Србији предвиђено је и Нацртом новог Закона о трговини, који је Влада Републике Србије усвојила у јуну 2019. године. Предложеним новим Законом о трговини уведени су потпуно нови појмови, а који, између осталог, по први пут дефинишу електронску продавницу и електронску платформу:

- Електронска продавница – *webshop* – представља облик трговине у ком потрошач наручује робу директно од трговца, односно са његове интернет презентације, а трговац ту робу испоручује из свог магацина/складишта.
- Код електронске платформе, са друге стране, потрошач је у уговорном односу са трговцем, али процедура наручивања, плаћања и испоруке не обавља се од стране трговца, него путем платформе, која је такође у уговорном односу са трговцем (нпр. Амазон). Иако платформа има и могућност директне продаје робе потрошачима, она се најчешће јавља у описаном облику, односно само као спона између трговца и потрошача.

Такође, предложен је потпуно нов систем поделе трговине који подразумева класификацију трговине на трговину на велико и трговину на мало. У оквиру трговине на

мало разликују се трговина на продајном месту, трговина личним нуђењем и даљинска трговина. Даљинска трговина се даље дели на електронску трговину и осталу трговину путем других средстава:

- Електронска трговина је облик даљинске трговине који се остварује тако што се роба или услуга нуди, наручује и продаје преко интернета, а што може да се изврши на различите начине. Прво, постоји могућност продаје преко електронске продавнице – (*webshop*) као основног облика електронске трговине и путем електронске платформе (*e-commerce* платформа). Са друге стране, постоји и могућност продаје путем електронске продавнице и платформе, али тако да се потрошачу, иако је у уговорном односу са трговцем који је власник електронске продавнице или платформе, роба не испоручује из магацина трговца, него директно из магацина произвођача/велетрговца (*dropshipping*).
- Што се тиче остале трговине, у њу би спадала сва даљинска трговина која се не обавља путем интернета, већ путем других средстава масовне комуникације, а као што су каталожка продаја, ТВ продаја, трговина посредством поште, рекламних материјала, телефона, текстуалних и мултимедијалних телефонских порука и говорних аутомата.

Регулатива која регулише део електронске трговине, а у вези са плаћањем робе и услуга, дефинисана је Законом о платним услугама и Законом о девизном пословању.

Закон о платним услугама ЗПУ („Службени гласник РС“, број 139/14) усвојен 18. децембра 2014., а почео да се примењује 1. октобра 2015. ЗПУ даје огроман допринос развоју е-трговине стварањем правних претпоставки за оснивање нових пружалаца платних услуга кроз институцију електронског новца и платних институција. ЗПУ уводи институт електронског новца и уређује његово издавање од стране издавалаца електронског новца. ЈП Пошта Србија је у складу са ЗПУ овлашћено за пружање свих платних услуга и издавање електронског новца без потребе прибављања лиценце НБС. Међутим, ЗПУ овлашћује НБС да контролише ЈП Пошта Србија у делу пружања платних услуга и електронског новца.

Закон о девизном пословању („Службени гласник РС“, број 62/2006, 31/2011, 119/2012, 139/2014 и 30/2018), између осталог, регулише питања плаћања, наплаћивања и преноса између резидената и нерезидената у страним средствима плаћања и у динарима по основу спољнотрговинских послова. Платни промет са иностранством обавља се у девизама и у динарима (члан 32. Закона) и то преко банке или резиденти могу обављати платни промет са иностранством и преко стране институције електронског новца (укључујући и *PayPal*) ради плаћања и наплате по основу електронске купопродаје робе и услуга – што је омогућено изменама Закона у децембру 2012. године.

Поред наведених закона, којима се директно регулише област електронске трговине и плаћања, физички пренос робе која је резултат електронске трговине регулисан је Законом о поштанским услугама („Службени гласник РС“, број 18/05, 30/10 и 62/14), којим су, између осталог, дефинисани услови за пријем, пренос и доставу поштанских пошиљака.

Злоупотребе које се могу јавити приликом обављања електронске трговине у Републици Србији спадају у категорију високотехнолошког криминала и оне обухватају, поред осталог и кривична дела где се рачунари и рачунарске мреже јављају као средство извршења кривичних дела преваре, код злоупотреба платних картица на интернету, злоупотреба у области електронске трговине и банкарства. Ова кривична дела регулисана су Законом о организацији и надлежности државних органа за борбу против високотехнолошког

криминала („Службени гласник РС“, број 61/2005 и 104/2009), као и одговарајућим члановима Кривичног законика („Службени гласник РС“, број 85/2005, 88/2005 - испр., 107/2005 - испр., 72/2009, 111/2009, 121/2012, 104/2013, 108/2014, 94/2016 и 35/2019).

Врста, количина и вредност робе која је резултат електронске трговине, а на коју се, у складу са одредбама Царинског закона, не плаћају увозне дажбине, као и рокови, услови и поступак за остваривање права на ослобођење од плаћања увозних дажбина регулисана је на основу Уредбе о врсти, количини и вредности робе на коју се не плаћају увозне дажбине, роковима, условима и поступку за остваривање права на ослобођење од плаћања увозних дажбина („Службени гласник РС“, број 48/2010, 74/2011, 63/2013 и 8/2017). У складу са овом Уредбом:

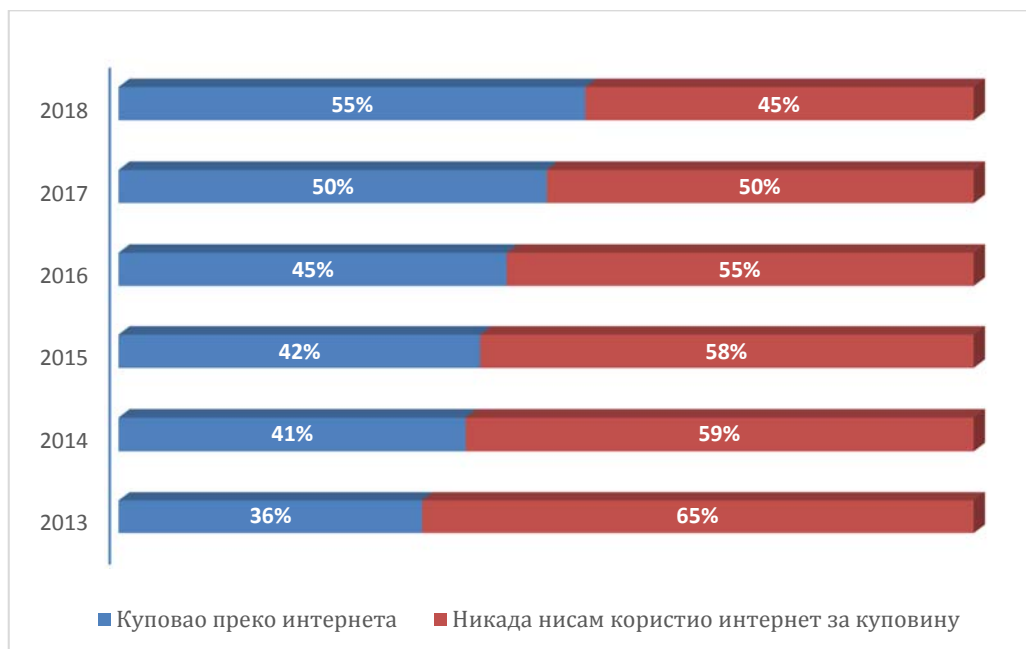
- Пошиљке мале вредности (до 70 евра) које грађани добијају од физичких лица, ослобођене су СВИХ увозних дажбина (ПДВ –а и царине);
- Пошиљке мале вредности (до 50 евра) које су наручене из иностранства од правног лица, ослобођене су царинских дажбина, али подлежу наплати ПДВ-а;
- Пошиљке које стижу из иностранства преко службе ЈПО и подлежу наплати увозних дажбина царине се применом јединствене царинске стопе у висини од 10% + ПДВ
- Пошиљке које подлежу наплати увозних дажбина и стижу посредством неке курирске службе (DHL, FEDEX, UPS...) царине се према стопи која је прописана Законом о царинској тарифи (која може бити виша или нижа од јединствене царинске стопе од 10%) + ПДВ.

4. СТАЊЕ НА ПОШТАНСКОМ ТРЖИШТУ СРБИЈЕ У СЕГМЕНТУ Е-ТРГОВИНЕ

4.1. Ниво развијености и потенцијал тржишта Републике Србије у домену е-трговине

Стратегијом развоја информационог друштва у Републици Србији до 2020. године електронска трговина дефинисана је као једна од приоритетних области развоја. На основу података Републичког завода за статистику о типовима активности корисника на интернету у Републици Србији у 2018. години, 54,6% корисника је интернет користило за куповину робе или услуга, при чему је нешто више од милион корисника интернета, односно 56,5%, куповину или поручивање обавило у последња три месеца.

У периоду од 2013. до 2018. године број корисника интернета који га користе за куповину робе или услуга порастао је за више од 50% (Слика 4.1). Када је реч о броју становника Србије, он се у овом периоду дуплирао са око 900.000 становника који су обављали куповину у 2013. години на више од 1.800.000 лица која су у 2018. години куповала или поручивала робу путем интернета⁴.



Слика 4.1 Однос броја корисника који су интернета користили да купују/наручују робу/услуге⁵

Када се ради о физичком обиму (Табела 4.1) куповине робе или услуга путем електронске трговине и ту је присутан константан интензиван раст последњих неколико година.

⁴ Извор Републички завод за статистику, Употреба информационо – комуникационих технологија у Републици Србији, годишње публикације.

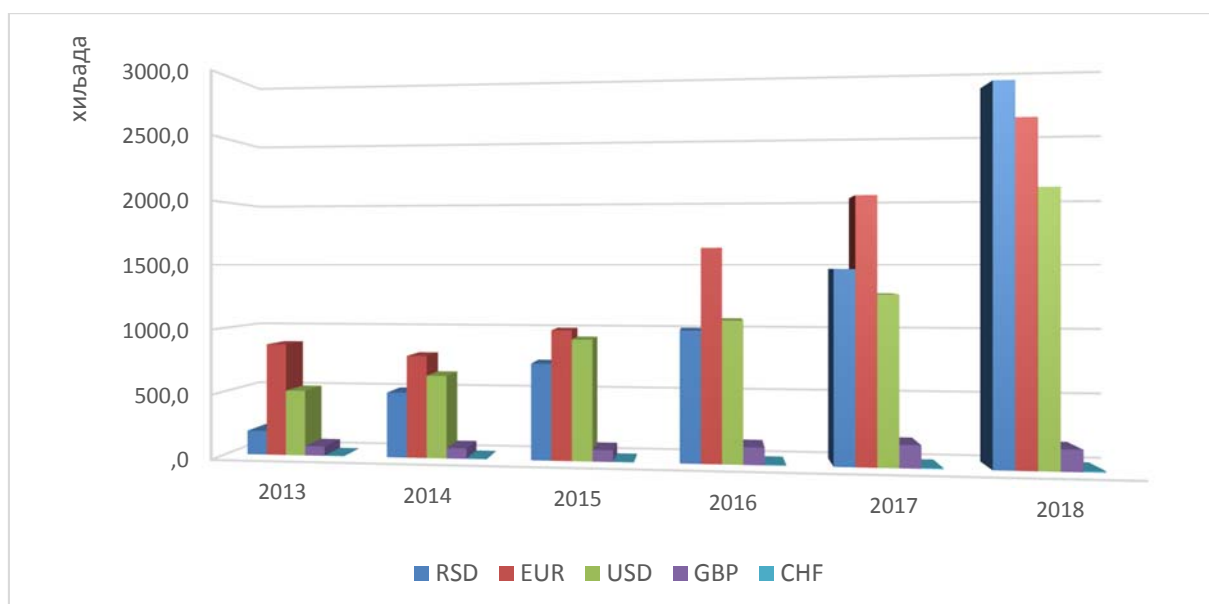
⁵ Исто

Табела 4.1 Број платних трансакција куповине робе и услуга преко интернета

	Ознака валуте ⁶	Број трансакција					
		2013	2014	2015	2016	2017	2018
Употребом картице	RSD	186.701	503.687	740.647	999.834	1.448.332	2.813.939
	EUR	870.783	790.340	996.771	1.522.886	1.912.708	2.438.872
	USD	507.985	638.387	927.165	979.173	1.153.784	1.910.003
	GBP	73.570	80.307	88.370	131.938	171.031	160.755
	CHF	2.452	3.724	4.837	5.669	7.484	10.360
Употребом е-новца	RSD				3.095	16.444	33.276
	EUR				109.104	107.235	136.335
	USD				100.371	124.226	160.755
	GBP				759	1.435	1.532
	CHF				11	51	90
УКУПНО:	RSD	186.701	503.687	740.647	1.002.929	1.464.776	2.847.215
	EUR	870.783	790.340	996.771	1.631.990	2.019.943	2.575.207
	USD	507.985	638.387	927.165	1.079.544	1.278.010	2.070.758
	GBP	73.570	80.307	88.370	132.697	172.466	162.287
	CHF	2.452	3.724	4.837	5.680	7.535	10.450

Извор: Народна банка Србије (<https://www.nbs.rs/internet/cirilica/35/statistika/index.html>)

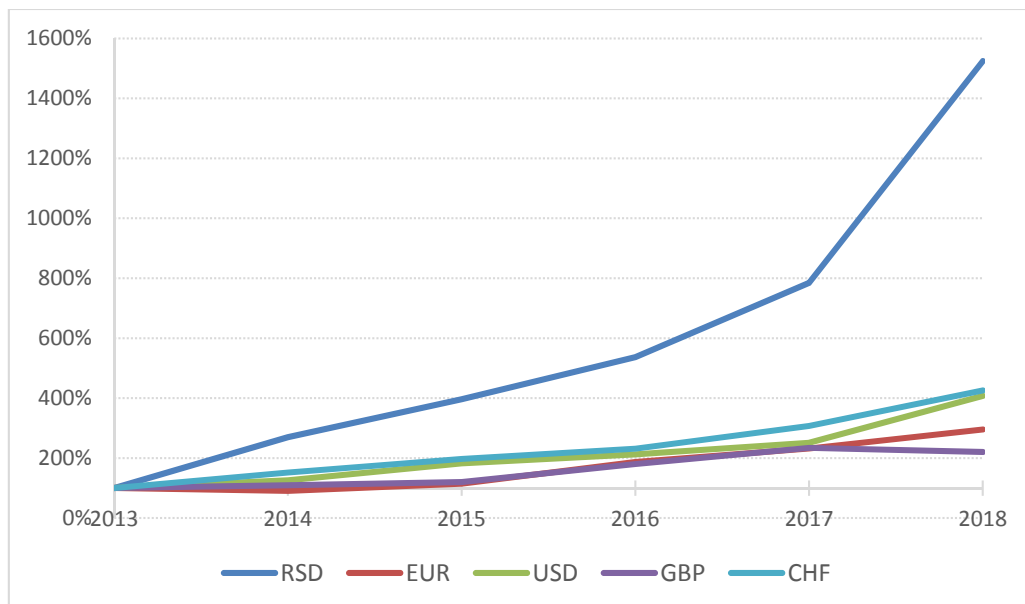
Када се погледа међусобни однос обима електронске трговине по валутама у периоду од 2013. до 2018. године. (Слика 4.2) може се приметити да је све до 2017. године највећи број трансакција био реализован у еврима. На другом месту по бројности биле су куповине робе или услуга које су обављене у америчким доларима и то све до 2017. године, када су на друго место по бројности доспеле трансакције у динарима, да би у 2018. години трансакције у динарима преузеле прво место по бројности и достигле обим од скоро 3 милиона.



Слика 4.2 Број платних трансакција куповине на интернету извршених употребом платних и интернет картица у периоду 2013 – 2018. по валутама

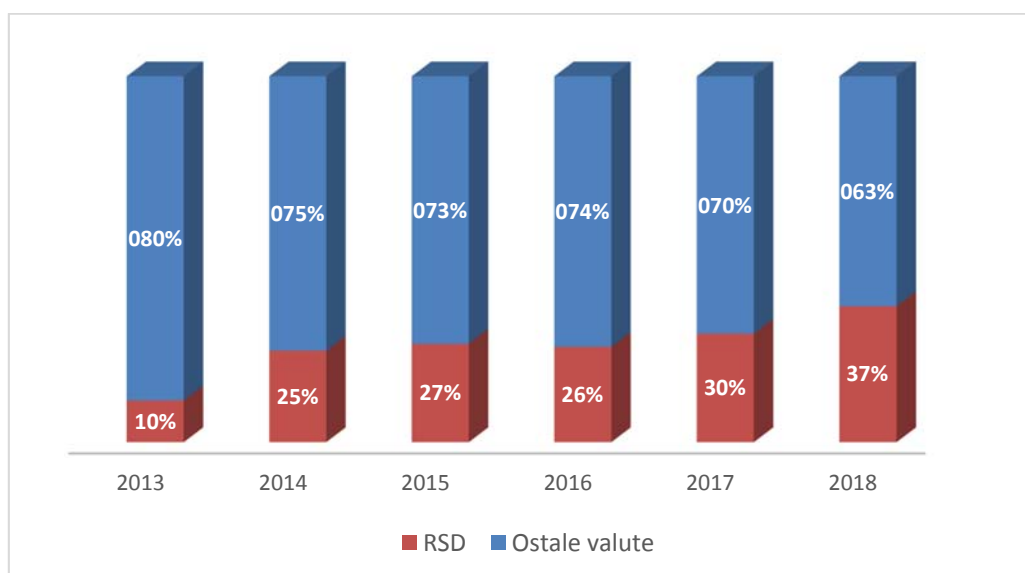
⁶ Валута којом је обављена куповина роба и услуга преко интернета.

Са друге стране, анализирајући појединачни годишњи раст броја платних трансакција по валутама (Слика 4.3) може се приметити да су у периоду од 2013. до 2018. године платне трансакције електронске трговине у динарима доживеле веома интензиван раст, односно њихов укупан обим повећан је петнаест пута. Такође, овом периоду, дошло је до раста, два до четири пута, броја куповина на интернету и у осталим валутама.



Слика 4.3 Кретање обима платних трансакција куповине на интернету употребом платних и интернет картица у периоду 2013 – 2018. по валутама (Индекс 2005. = 100)

Удео трансакција платним картицама у динарима у односу на укупан број трансакција дат је на Слици 4.4. Учешће физичког обима електронске трговина у динарима са око 10% у 2013. години повећало је се, уз константан годишњи раст, на 37% у 2018. години.



Слика 4.4 Учешће платних трансакција куповине на интернету употребом платних и интернет картица у динарима у периоду 2013 – 2018.

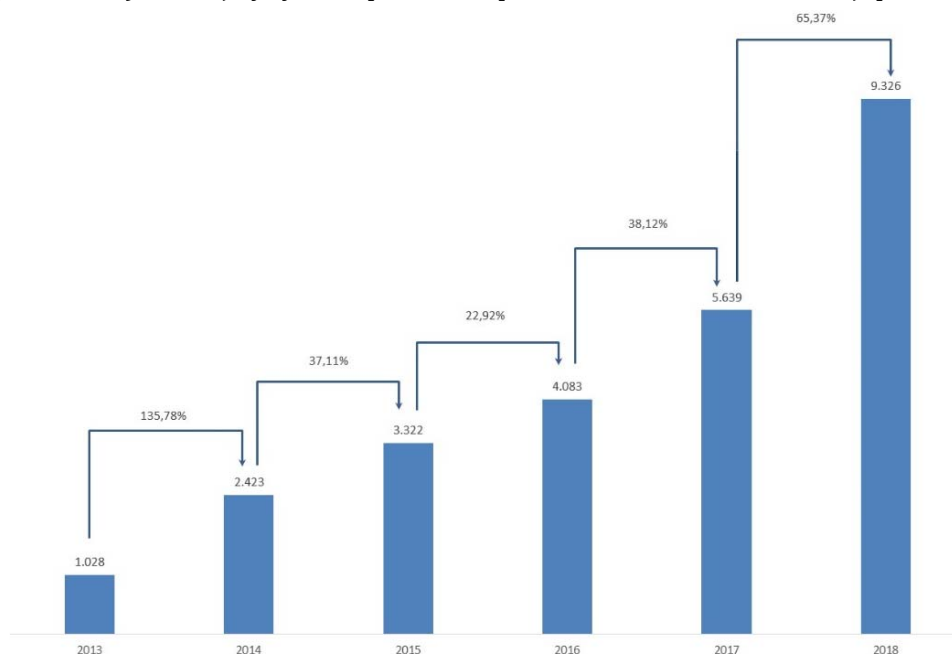
Вредност реализованих трансакција куповине робе или услуга на интернету употребом платних картица у периоду од 2013. до 2018. године приказана је у Табели 4.2.

Табела 4.2 Вредност платних трансакција куповине робе и услуга преко интернета у периоду 2013 – 2018. (у хиљадама новчаних јединица)

	Ознака валуте ⁷	Вредност реализованих трансакција ⁸					
		2013	2014	2015	2016	2017	2018
Употребом картице	RSD	1.027.509	2.422.626	3.321.715	4.077.767	5.605.814	9.267.804
	EUR	44.252	45.560	55.336	68.450	84.670	114.342
	USD	18.287	22.328	24.983	27.423	34.872	54.256
	GBP	3.549	4.238	4.448	5.978	8.451	9.063
	CHF	370	642	712	829	781	1.018
Употребом е-новца	RSD				5.271	33.567	57.798
	EUR				1.522	1.558	2.049
	USD				935	1.102	1.445
	GBP				33	75	57
	CHF				1	1	2
УКУПНО:	RSD	1.027.509	2.422.626	3.321.715	4.083.038	5.639.381	9.325.602
	EUR	44.252	45.560	55.336	69.973	86.228	116.391
	USD	18.287	22.328	24.983	28.359	35.974	55.701
	GBP	3.549	4.238	4.448	6.010	8.526	9.120
	CHF	370	642	712	830	782	1.020

Извор: Народна банка Србије (<https://www.nbs.rs/internet/cirilica/35/statistika/index.html>)

Вредности реализованих трансакција у свим валутама бележе константан годишњи раст. Упоређујући вредности трансакција платним картицама у динарима у периоду од 2013. до 2018. године (Слика 4.5), поред раста од 135,78% у 2014. години у односу на 2013. годину, изузетно је значајан годишњи раст од 63,37% вредности ових трансакција у 2018. години (у односу на 2017.), чиме је укупна вредност превазишла ниво од 9 милијарди динара.

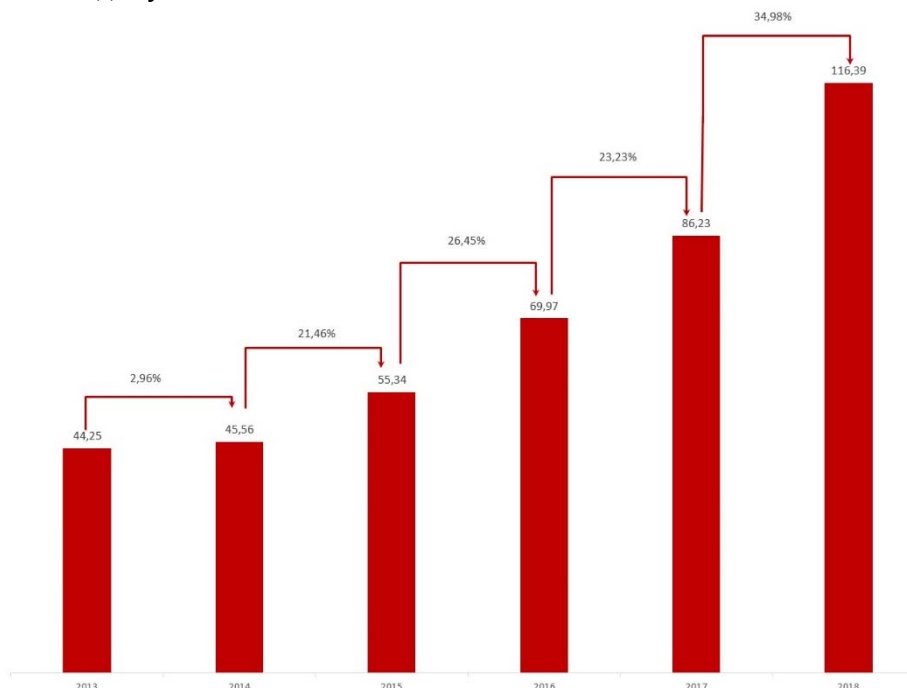


Слика 4.5 Вредност трансакција куповине на интернету платним и интернет картицама у динарима у периоду 2013. – 2018. (у милионима)

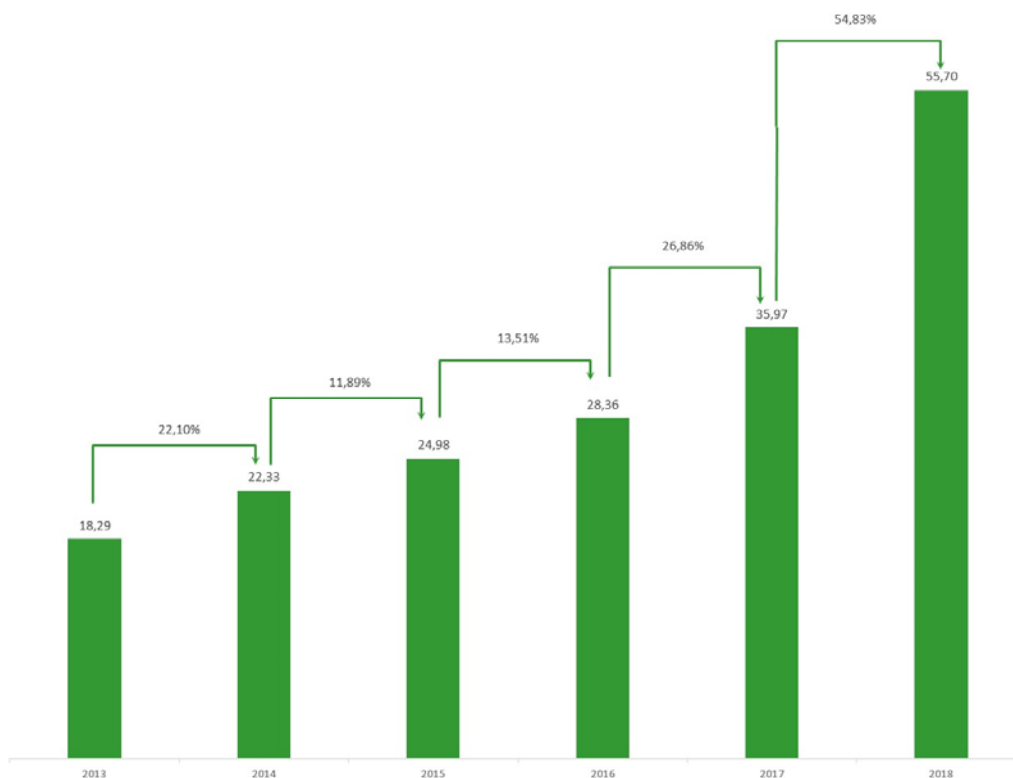
⁷ Валута којом је обављена куповина роба и услуга преко интернета.

⁸ Вредност платних трансакција исказује се у валути у којој се роба, односно услуге продају на тој интернет страници.

Вредност трансакција у овом периоду и у осталим валутама, пре свега у еврима (Слика 4.6) и америчким доларима (Слика 4.7), такође бележи константан раст. Трансакције у еврима бележе највећи раст у 2018. години (за 35%) у односу на претходну годину, док је вредност трансакција куповине робе у америчким доларима порасла у 2018. години за скоро 55% у односу на 2017. годину.

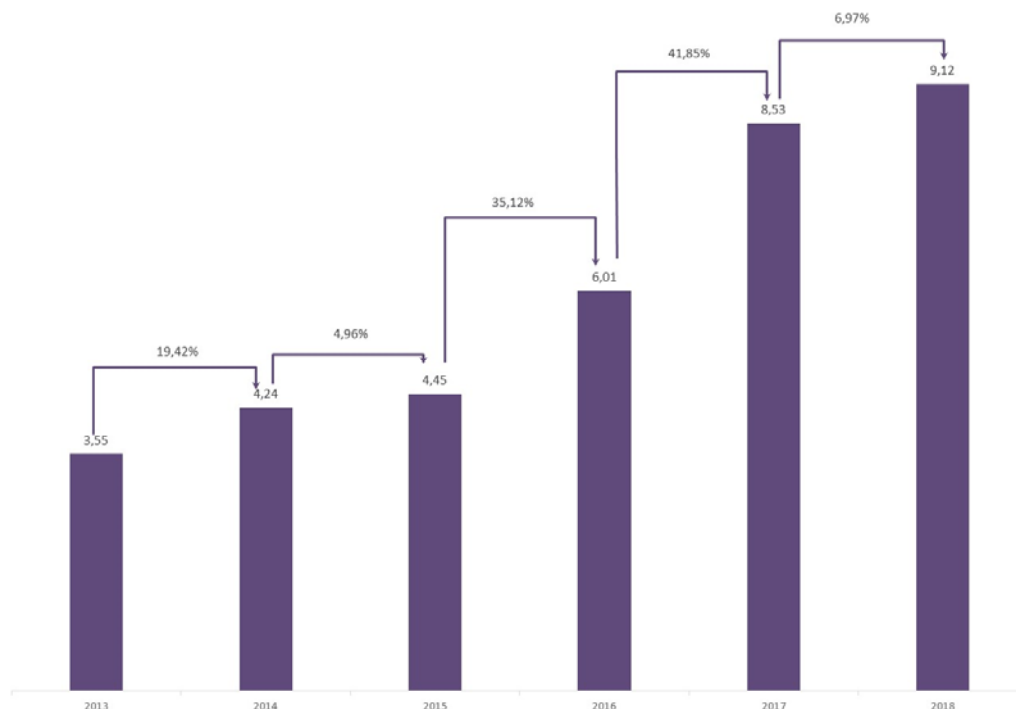


Слика 4.6 Вредност трансакција куповине на интернету платним и интернет картицама у еврима у периоду 2013. – 2018. (у милионима)

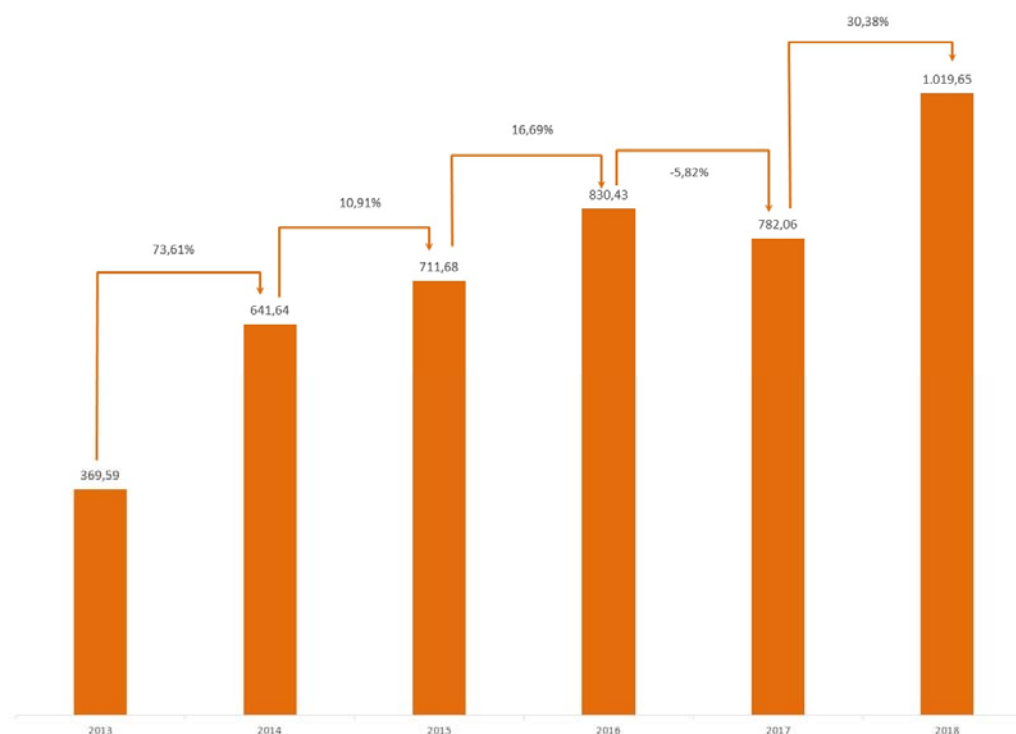


Слика 4.7 Вредност трансакција куповине на интернету платним и интернет картицама у америчким доларима у периоду 2013. – 2018. (у милионима)

Иако у укупном обиму трансакције у британским фунтима (Слика 4.8), односно швајцарским францима (Слика 4.9), учествују у малом проценту и оне су се у посматраном периоду, уз променљиву динамику раста, скоро па утростручиле.



Слика 4.8 Вредност трансакција куповине на интернету платним и интернет картицама у британским фунтима у периоду 2013. – 2018. (у милионима)



Слика 4.9 Вредност трансакција куповине на интернету платним и интернет картицама у швајцарским францима у периоду 2013. – 2018. (у хиљадама)

Значајном порасту вредности трансакција куповине робе или услуга на интернету у динарима доприноси и чињеница да све већи број светских, а пре свега европских, сајтова

за онлајн трговину последњих година исказује цену производа у динарима, те је на тај начин олакшана куповина робе у иностранству за грађане Србије. Са друге стране, *PayPal* систем је у Србији почео са радом у априлу 2013. године, али је након две године омогућена и наплата, тј. да резиденти могу да примају новац из иностранства, односно да у девизама наплаћују своју робу и услуге. Ово је имало за последицу појаву електронског новца од 2016. године у трансакцијама везаним за електронску трговину.

Велики обим и вредност трансакција у еврима, која је достигла ниво од око 115 милиона годишње, је због великог броја онлајн трговаца у Европи. Са друге стране, највећи светски онлајн трговци (*AliExpress, Alibaba, ebay, Amazon*) цене својих производа исказују у америчким доларима, што је директна последица високог нивоа обима и вредности трансакција у овој валути. Вредност и обим трансакција у британским фунтама у 2018. години забележио је знатно спорији раст него у претходним годинама, (2018. – 7%, 2017. – 42%, 2016. – 35%) што се у извесној мери може повезати са Брегзит процесом.

4.2. Стање на поштанском тржишту Србије у сегменту е-трговине у односу на друге земље

4.2.1 Стање у области коришћења интернета

Када се сагледава стање у области е-трговине, незаобилазно је поћи од стања на одређеном тржишту које се тиче коришћења интернета у популацији. Користећи податке *Internet World Stats*, у Табели 4.3 може се видети однос између појединих региона у свету када је реч о нивоу коришћења интернета. Може се закључити да је процентуални ниво коришћења интернета у Европи један од највиших (86,6%), одмах иза Северне Америке (89,4%), што значи да је и Република Србија сврстана у групу развијених земаља када је реч о нивоу коришћења интернета. Међутим, поставља се питање односа Републике Србије у односу на друге државе у Европи. Одговор на ово питање може се наћи у Табели 4.4.

Табела 4.3 Статистички подаци о употреби интернета у свету на дан 31. март 2019.

Регија	Популација		Интернет корисници	Учешће у популацији	Раст 2000 -2019	Учешће на глобалном нивоу
	Број	[%]	Број	[%]	[%]	[%]
Африка	1.320.038.716	17,1	492.762.185	37,3	10.815	11,2
Азија	4.241.972.790	55,0	2.197.444.783	51,8	1.822	50,1
Европа	829.173.007	10,7	719.365.521	86,8	584	16,4
Латинска Америка/ Кариби	658.345.826	8,5	444.493.379	67,5	2.360	10,1
Средњи исток	258.356.867	3,3	173.542.069	67,2	5.183	4,0
Северна Америка	366.496.802	4,7	327.568.127	89,4	203	7,5
Океанија/ Аустралија	41.839.201	0,5	28.634.278	68,4	276	0,7
УКУПНО	7.716.223.209	100,0	4.383.810.342	56,8	1.114	100,0

Извор: *Internet World Stats* (<https://www.internetworldstats.com/stats.htm>)

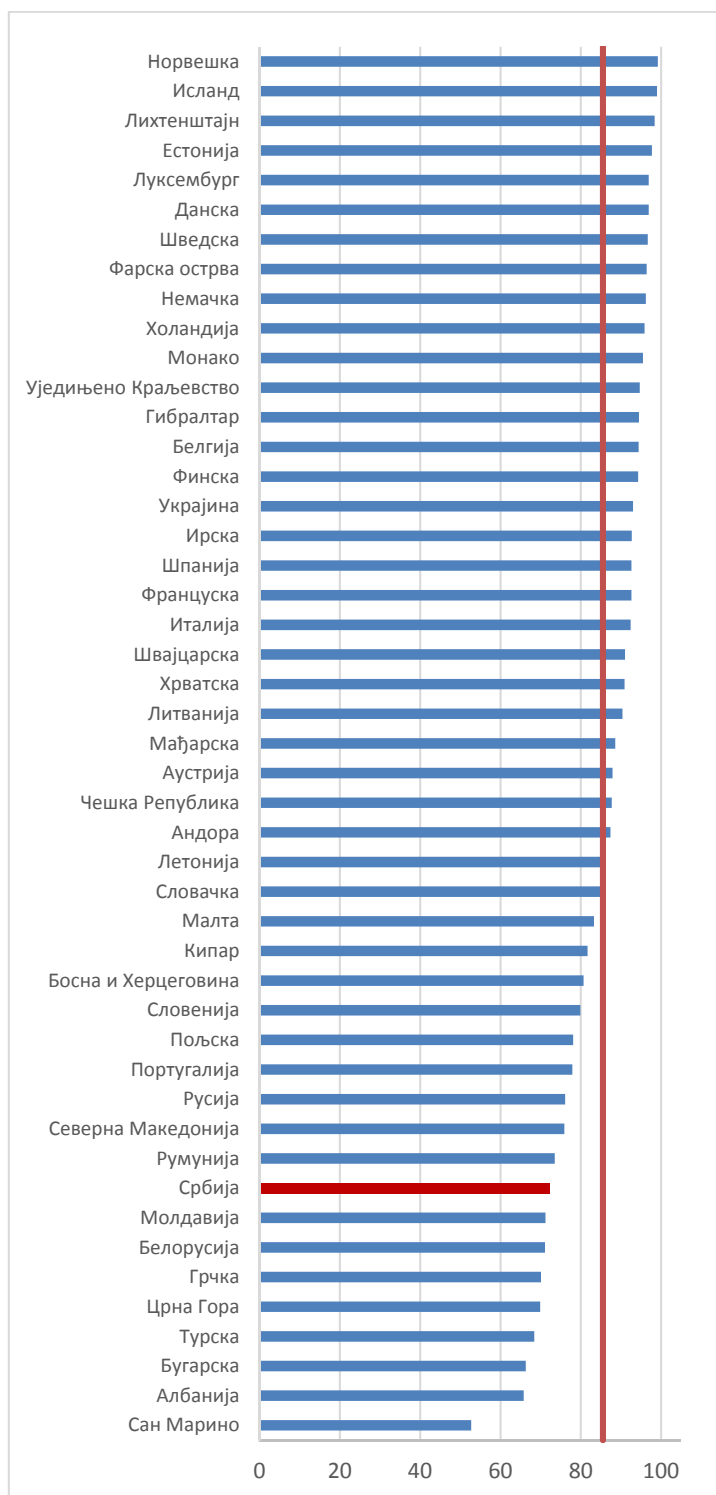
Табела 4.4 Статистички подаци о употреби интернета у Европи на дан 31. март 2019.

Европа	Популација у 2018. години	Број интернет корисника 31. децембра 2017.	Учешће у популацији [%]	Учешће на европском нивоу [%]
Албанија	2.934.363	1.932.024	65,8	0,3
Андора	76.965	67.305	87,4	0,0
Аустрија	8.751.820	7.695.168	87,9	1,1
Белорусија	9.452.113	6.725.018	71,1	1,0
Белгија	11.498.519	10.857.126	94,4	1,5
Босна и Херцеговина	3.503.554	2.828.846	80,7	0,4
Бугарска	7.036.848	4.663.065	66,3	0,7
Хрватска	4.164.783	3.787.838	90,9	0,5
Кипар	1.189.085	971.369	81,7	0,1
Чешка Република	10.625.250	9.323.428	87,7	1,3
Данска	5.754.356	5.574.770	96,9	0,8
Естонија	1.306.788	1.276.521	97,7	0,2
Фарска острва	49.290	47.515	96,4	0,0
Финска	5.542.517	5.225.678	94,3	0,7
Француска	65.233.271	60.421.689	92,6	8,6
Немачка	82.293.457	79.127.551	96,2	11,2
Гибралтар	34.571	32.654	94,5	0,0
Грчка	11.142.161	7.815.926	70,1	1,1
Мађарска	9.688.847	8.588.776	88,6	1,2
Исланд	337.780	334.303	99,0	0,1
Ирска	4.803.748	4.453.436	92,7	0,6
Италија	59.290.969	54.798.299	92,4	7,8
Летонија	1.929.938	1.663.739	86,2	0,2
Лихтенштајн	37.922	37.322	98,4	0,0
Литванија	2.876.475	2.599.678	90,4	0,4
Луксембург	590.321	572.242	96,9	0,1
Малта	432.089	360.056	83,3	0,1
Молдавија	4.041.065	2.878.794	71,2	0,4
Монако	38.695	36.949	95,5	0,0
Црна Гора	629.219	439.624	69,9	0,1
Холандија	17.084.459	16.383.879	95,9	2,3
Северна Македонија	2.085.051	1.583.315	75,9	0,2
Норвешка	5.353.363	5.311.892	99,2	0,8
Пољска	38.104.832	29.757.099	78,1	4,2
Португалија	10.291.196	8.015.519	77,9	1,1
Румунија	19.580.634	14.387.477	73,5	2,0
Русија	143.964.709	109.552.842	76,1	15,5
Сан Марино	33.400	17.610	52,7	0,0
Србија	8.762.027	6.325.816	72,2	0,9
Словачка	5.449.816	4.629.641	85,0	0,7
Словенија	2.081.260	1.663.795	79,9	0,2
Шпанија	46.397.452	42.961.230	92,6	6,1
Шведска	9.982.709	9.653.776	96,7	1,4
Швајцарска	8.544.034	7.776.749	91,0	1,1
Турска	81.916.871	56.000.000	68,4	7,9
Украјина	44.009.214	40.912.381	93,0	5,8
Уједињено Краљевство	66.573.504	63.061.419	94,7	8,9
УКУПНО	827.650.849	704.833.752	85,2	100,0

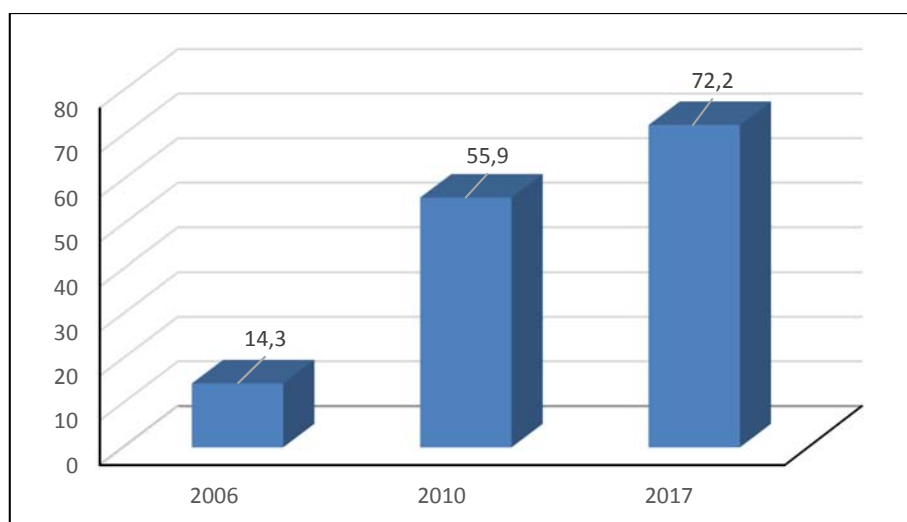
 Извор: Internet World Stats (<https://www.internetworldstats.com/stats4.htm>)

Увидом у Сliku 4.10 може се стећи утисак о положају Србије у Европи у односу на друге државе и ентитете. У односу на 47 посматраних држава, Република Србија налази се на 39.

месту по процентуалном нивоу коришћења интернета у популацији. Просечна вредност варијабле по којој су ранжирани ентитети је 83,79%, а коришћење интернета у Србији је, дакле, испод европског просека. Међутим, оно што охрабрује јесте значајан пораст у последњим годинама, што се може видети на Слици 4.11.



Слика 4.10 Редослед одабраних ентитета у Европи по употреби интернета на дан 31. март 2019.



Слика 4.11 Процентуално учешће интернет корисника у популацији у Републици Србији у одабраним годинама

4.2.2 Однос између појединих земаља у сегменту е-трговине и поштанских услуга у зависности од искоришћења ресурса

Имајући у виду да Република Србија има статус кандидата за чланство у Европској унији, од интереса је испитати однос држава чланица Европске уније и Србије у сегменту е-трговине и поштанских услуга. У овом делу студије анализира се каква је веза између улазних параметара који утичу на развој е-трговине и поштанских услуга које се генеришу као последица е-трговине, и самих излазних параметара који су од интереса за анализу.

У ову сврху биће употребљена метода под називом ДЕА (Data Envelopment Analysis), односно анализа обавијања података. Као улазне варијабле у систем посматрају се следеће:

- проценат корисника интернета у популацији једне земље,
- проценат корисника који купује онлајн из иностранства и
- бруто домаћи производ по становнику.

Са друге стране, као излазни резултат, параметри који карактеришу тржиште е-трговине и поштанских услуга, посматрају се следећи:

- приход од е-трговине по становнику и
- број комерцијалних услуга у држави, тј. КЕП пошиљака (курирске, експрес и пакетске пошиљке).

Када је реч о првој улазној варијабли, подаци који су коришћени у калкулацији у оквиру ДЕА анализе су већ претходно представљени у претходној подсекцији, преузети су од *Internet World Stats*. Подаци се односе на сам крај 2018. године.

Друга улазна варијабла описује активност посматране државе у смислу онлајн куповине из иностранства. Подаци о другој улазној варијабли за земље Европске уније преузети су из студије *Development of Cross-border E-commerce through Parcel Delivery - Appendix A Country Fact Sheets*⁹.

⁹ WIK Consult (2019). Development of Cross-border E-commerce through Parcel Delivery. Study for the European Commission, Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs. Доступно на: http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/studies_en

Табела 4.5 Улазни подаци за примену ДЕА методе

Држава	Процент корисника интернета у популацији једне земље	Процент корисника који купује онлајн из иностранства	Бруто домаћи производ по становнику
Аустрија	87,9	47	37648
Белгија	94,4	40	34383
Бугарска	66,3	7	14111
Хрватска	90,9	18	17479
Кипар	81,7	29	24654
Чешка	87,7	11	25576
Данска	96,9	37	36215
Естонија	97,7	36	22494
Финска	94,3	44	32022
Француска	92,6	28	30497
Немачка	96,2	25	36277
Грчка	70,1	11	19943
Мађарска	88,6	15	19648
Исланд	99,0	63	38438
Ирска	92,7	39	52416
Италија	92,4	15	28377
Летонија	86,2	30	18825
Литванија	90,4	20	21925
Луксембург	96,9	79	76538
Малта	83,3	50	27755
Норвешка	99,2	43	43483
Пољска	78,1	6	20182
Португалија	77,9	20	22649
Румунија	73,5	3	16976
Словачка	85,0	26	22457
Словенија	79,9	27	24057
Шпанија	92,6	27	26750
Шведска	96,7	33	36097
Холандија	95,9	36	37610
Уједињено Краљевство	94,7	36	31596
Србија	72,2	14	10700

Када је реч о другој улазној варијабли за Србију, нису пронађени прецизни подаци те је вредност процењена на основу аналогије са Хрватском, будући да су наведена два тржишта најсличнија према претходним истраживањима¹⁰. Постављена је пропорција у односу на

¹⁰ Public Transport Consult (2018). Анализа утицаја постепене либерализације на тржиште поштанских услуга у Републици Србији. Студија за Регулаторну агенцију за електронске комуникације и поштанске услуге – РАТЕЛ. Доступно на: https://www.ratel.rs/uploads/documents/empire_plugin/Analiza%20uticaja%20postepene%20liberalizacije%20na%20trziste%20postanskih%20usluga%20u%20RS.pdf

процент корисника интернета у популацији, те се дошло до претпоставке о процентуалном учешћу оних који купују онлајн из иностранства. Представљени подаци за другу улазну варијаблу односе се на 2017. годину.

Трећа улазна варијабла односи се на куповну моћ становника у некој држави. За ту сврху, подаци о бруто домаћем производу по становнику преузети су из студије *Development of Cross-border E-commerce through Parcel Delivery - Appendix A Country Fact Sheets*, а исти се могу пронаћи и на интернет страници Eurostat-а¹¹. Представљени подаци за трећу улазну варијаблу односе се на 2017. годину. Сви улазни подаци приказани су у Табели 4.5.

Излазне варијабле у овој анализи односе се на резултат који остварује нека држава у области е-трговине. Прва излазна варијабла односи се на приход од е-трговине по становнику. Ови подаци су за земље Европске уније преузети из студије *Development of Cross-border E-commerce through Parcel Delivery - Appendix A Country Fact Sheets*. За Републику Србију су ови подаци процењени на основу података преузетих са интернет странице Народне банке Србије¹². Преузети су подаци искључиво за плаћања према иностранству, будући да је реч о плаћањима платним картицама. Претпоставка је да се плаћања приликом е-трговине на националном нивоу врше добрим делом и у готовом новцу, поузећем, на самој достави. Зато је износ страних плаћања увећан 2,5 пута, а имајући у виду пропорцију између укупног броја субјеката који купују онлајн¹³ (35%) и оних који купују из иностранства (14%). Подаци за прву излазну варијаблу односе се на 2017. годину.

Друга излазна варијабла је број комерцијалних поштанских услуга у држави, тј. КЕП пошиљака (курирске, експрес и пакетске пошиљке). Ови подаци су за земље Европске уније преузети из студије *Development of Cross-border E-commerce through Parcel Delivery - Appendix A Country Fact Sheets*. За Републику Србију су ови подаци преузети из Прегледа тржишта телекомуникација и поштанских услуга у Републици Србији у 2017. години¹⁴.

Коришћени излазни подаци приказани су у другој и трећој колони Табеле 4.6. У последњој четвртој колони Табеле 4.6. налазе се резултати прорачуна коришћењем ДЕА методе. Већи коефицијент ефикасности указује да одређена земља боље користи своје улазне ресурсе за остваривање излаза, тј. прихода од е-трговине и броја КЕП пошиљака.

На Слици 4.12. рангиране су земље према ефикасности коришћења својих ресурса. Као што се може приметити, Република Србија је на 18. месту у узорку од 31 земље. Може се рећи да је у питању солидан резултат, али ипак испод просека што значи да има значајног простора за унапређење у пољу е-трговине.

¹¹ Eurostat (2019). Purchasing power adjusted GDP per capita. Доступно на: https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/sdg_10_10

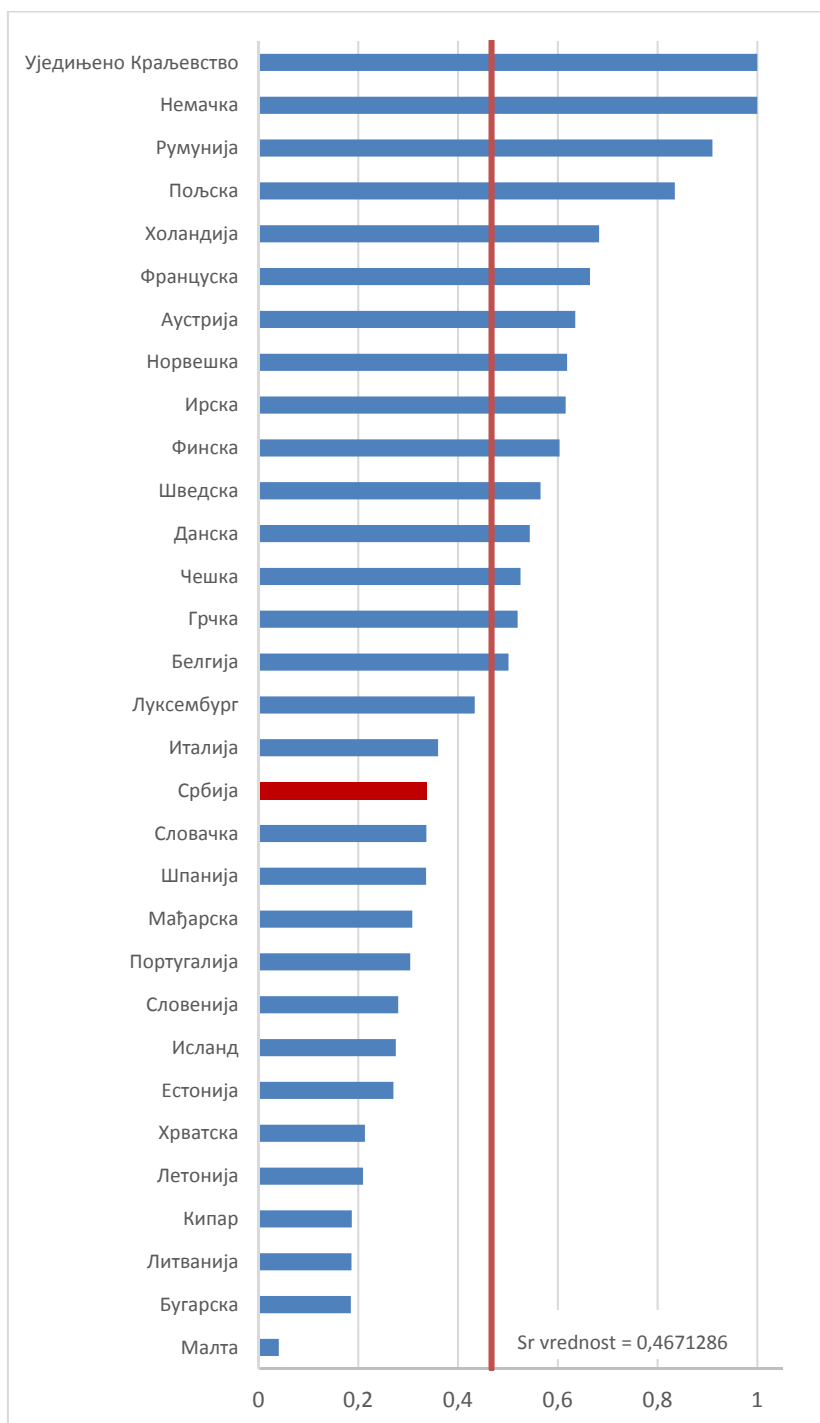
¹² Народна банка Србије (2019). Трансакције плаћања извршене преко интернета коришћењем платних картица. Доступно на: <http://www.nbs.rs/internet/cirilica/35/statistika/index.html>

¹³ Eurostat (2019). Internet use and online purchases, 2018 (% of individuals).png [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=File:Internet use and online purchases, 2018 \(%25 of individuals\).png](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=File:Internet_use_and_online_purchases_2018_(%25_of_individuals).png)

¹⁴ Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге – РАТЕЛ (2018). Преглед тржишта телекомуникација и поштанских услуга у Републици Србији у 2017. години. Доступно на: https://www.ratel.rs/uploads/documents/empire_plugin/5bd194d2428d3.pdf

Табела 4.6 Излазни подаци за примену ДЕА методе и резултат прорачуна

Држава	Приход од е-трговине по становнику	Број КЕП пошиљака по становнику	Ефикасност коришћења ресурса
Аустрија	1035	21,48	0,6349
Белгија	927	17,83	0,5012
Бугарска	72	1,71	0,1849
Хрватска	92	4,47	0,2131
Кипар	292	5,05	0,1871
Чешка	388	6,31	0,5251
Данска	1595	11,30	0,5438
Естонија	155	7,50	0,2704
Финска	1677	12,99	0,6036
Француска	1220	18,40	0,6646
Немачка	947	40,71	1,0000
Грчка	411	4,05	0,5193
Мађарска	150	7,12	0,3082
Исланд	922	3,55	0,2751
Ирска	1413	20,61	0,6157
Италија	350	6,07	0,3600
Летонија	132	4,66	0,2093
Литванија	162	4,69	0,1862
Луксембург	1236	12,20	0,4333
Малта	86	1,16	0,0407
Норвешка	1993	10,46	0,6185
Пољска	176	8,77	0,8347
Португалија	446	3,90	0,3040
Румунија	143	4,03	0,9101
Словачка	124	9,36	0,3365
Словенија	129	8,26	0,2800
Шпанија	514	9,89	0,3359
Шведска	1451	11,32	0,5654
Холандија	1317	24,58	0,6828
Уједињено Краљевство	2381	33,03	1,0000
Србија	45	4,30	0,3367



Слика 4.12 Рангирање земаља према ефикасности коришћења ресурса

4.3. Улога јавног поштанског оператора и приватних поштанских у развоју е-трговине на домаћем и међународном тржишту

Свеопшта присутност е-трговине покренула је поштанске операторе широм света да развију нове услуге како би задовољили променљиве потребе својих корисника. Имајући у виду физичку димензију трансакција е-трговине, поштански оператори играју јако битну

улогу у целом ланцу реализовања трговине јер трансформишу „кликове“ корисника у пошиљке које представљају остварење корисничких жеља и задовољење потреба.

Поштанске мреже нуде локални приступ логистици међународне трговине не само као средство комуникације, већ и као суштински покретач привредног развоја. Због тога поштанска мрежа својим услугама може омогућити малим и средњим предузећима смањење њихових трошкова и ширење послова како на домаћим тржиштима, тако и глобално. Имајући у виду да се очекује даљи раст електронске трговине, посебно након уласка Србије у Европску унију и укидања граничних баријера, то ће пред поштанске операције поставити нове изазове пре свега у сегменту цене и квалитета услуга.

При анализи развоја е-трговине у некој земљи не може се изоставити утицај јавног/овлашћеног поштанског оператора и приватних поштанских оператора, као значајних чинилаца развоја саме е-трговине. Јавни/овлашћени поштански оператор, кроз домен универзалне поштанске услуге и домен комерцијалних услуга, представља носиоца који остварује физички пренос пошиљака које су производ електронске трговине. Приватни поштански оператори остварују исту улогу само што је њихов делокруг рада сведен на домен комерцијалних услуга. Без јавног и приватних поштанских оператора ланац е-трговине би био непотпун и неодржив, тако да је улога ова два ентитета од изузетне важности у погледу одрживости целокупног е-концепта.

Сегменти услуга који могу да обухвате и садрже услуге које су настале као последица електронске трговине би се могли разврстати на:

- универзална поштанска услуга
- комерцијалне поштанске услуге у унутрашњем и међународном саобраћају
- експрес услуге у унутрашњем саобраћају
- експрес услуге у међународном саобраћају
- даљинска продаја у унутрашњем саобраћају
- даљинска продаја у међународном саобраћају.

Од наведених сегмената, јавни поштански оператор једини обавља само сегмент универзалне поштанске услуге, а у свим осталим сегментима посматра се утицај и допринос и јавног и приватних поштанских оператора.

У наредном делу следи опис сваког од сегмената, уз приказ расположивих података.

4.3.1 Универзална поштанска услуга – део којим се може реализовати е-трговина

Универзална поштанска услуга (УПУ), по дефиницији, је услуга од општег економског интереса и представља скуп поштанских услуга које се обављају на целокупној територији Републике Србије и то непрекидно, у континуитету. Подразумева се да универзална поштанска услуга мора да буде прописаног квалитета, па стога поштански оператор који пружа УПУ мора да испуњава утврђене стандарде квалитета. УПУ се по правилу пружа по приступачним ценама и под једнаким условима за све кориснике, без дискриминације.

Универзална поштанска услуга обухвата пријем, прераду, превоз и уручење следећих врста пошиљака:

- писмоносних пошиљака масе до 2 кг укључујући и писма у судском, управном и прекршајном поступку;
- пријем, пренос и уручење пакета масе до 10 кг у УПС;

- пријем и пренос пакета масе до 10 кг у међународном поштанском саобраћају МПС (полаз);
- уручење пакета масе до 20 кг у МПС (долаз);
- пријем, пренос и исплату поштанских упутница;
- секограма масе до 7 кг.

Обим поштанских пошиљака из опсега универзалне поштанске услуге је у 2018. години износио око 289,5 милиона пошиљака (РАТЕЛ, 2018).

На крају календарске 2018. године на тржишту поштанских услуга у Републици Србији дозволе за обављање поштанских услуга поседовало је 59 оператора комерцијалних услуга укључујући и јавног поштанског оператора – ЈПО (Јавно предузеће „Пошта Србије“). Универзалну поштанску услугу обавља јавни поштански оператор, једини ималац лиценце, док комерцијалне услуге обављају сви поштански оператори.

На основу података којима располаже Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ) закључено је да **услуге из опсега УПУ у међународном саобраћају (писмоносне пошиљке масе до 2 кг, пријем и пренос пакета масе до 10 кг у међународном поштанском саобраћају МПС (полаз), уручење пакета масе до 20 кг у МПС (долаз))** бележе раст, за разлику од услуга из опсега УПУ у унутрашњем поштанском саобраћају које бележе пад обима.

Пошиљке које спадају у УПУ, а које **долазе из иностранства** (уручење пакета масе до 20 кг у МПС (долаз) и писмоносне пошиљке масе до 2 кг) чине преко 80% укупних услуга од УПУ у међународном саобраћају. Ове услуге остварују преко 70% укупног прихода у МПС. С друге стране, пошиљке које се **шаљу у иностранство (полаз)** у обиму су заступљене 20% и остварују 30% прихода.

Из ових података стиче се утисак о услугама из домена универзалне поштанске услуге, а које се односе на део међународног саобраћаја под који се може подвести и е-трговина на међународном тржишту.

4.3.2 Комерцијалне поштанске услуге у унутрашњем и међународном саобраћају

Комерцијалне поштанске услуге подразумевају пружање експрес услуга, курирских услуга и услуге преноса пакета ван домена универзалне поштанске услуге.

Експрес услуге су поштанске услуге које подразумевају пријем, прераду, превоз и уручење регистрованих експрес пошиљака, у најкраћим роковима како у унутрашњем, тако и у међународном поштанском саобраћају.

Курирске услуге су поштанске услуге које подразумевају пријем, превоз и уручење регистрованих поштанских пошиљака директно од пошиљаоца до примаоца, без прераде, тако да исти извршилац-курир, обавља послове пријема, превоза и уручења.

У комерцијалне пакетске услуге спадају пакети ван домена универзалне поштанске услуге, и то:

- пријем, пренос и уручење пакета масе преко 10 кг у УПС,
- пријем и пренос пакета масе преко 10 кг у МПС (полаз),
- уручење пакета преко 20 кг у МПС (долаз).

Увидом у Регистар издатих дозвола поштанским операторима (<http://registar.ratel.rs/cyr/reg217>) за 2018. годину је евидентно да је 25 оператора обављало експрес услуге у унутрашњем саобраћају, 2 оператора су обављала међународне експрес услуге, 6 оператора обављало је и међународне и унутрашње експрес услуге, а 26 оператора обављало је курирске услуге.

Обим комерцијалних услуга у 2018. години износио је преко 35 милиона, односно приближно 11% од укупног обима услуга на тржишту (Табела 4.7). Приход од комерцијалних поштанских услуга износио је близу 11 милијарди динара, што је раст од приближно 13% у односу на 2017. годину.

Табела 4.7 Тржиште поштанских услуга у 2018. години

ВРСТА УСЛУГЕ	ОБИМ	ПРИХОД	ОБИМ	ПРИХОД
	(хиљада)	(хиљада дин.)	%	%
УПУ	289.512	8.755.539,00	89,1	44,7
Комерцијалне услуге	35.314	10.851.478,03	10,9	55,3
Укупно	324.826	19.607.017,03	100,0	100,0

Извор: подаци РАТЕЛ-а

Континуирани пораст обима комерцијалних услуга је тренд који је присутан у свим европским земљама, па је присутан и на тржишту Републике Србије. У Табели 4.8 приказана је структура комерцијалних услуга за 2018. годину. Види се да највећи проценат и у обиму и у приходу заузимају комерцијалне услуге у унутрашњем саобраћају, где би се могао сврстати и део пошиљака које су последица е-трговине на територији Републике Србије.

Табела 4.8 Структура комерцијалних услуга у 2018. години

ВРСТА УСЛУГЕ	ОБИМ	ПРИХОД	ОБИМ	ПРИХОД
	(хиљада)	(хиљада дин.)	%	%
Комерцијалне услуге УПС	34.497	9.049.282	97,6	83,4
Комерцијалне услуге МПС	622	1.734.340	1,8	16,0
Курирске услуге	194	67.855	0,6	0,6
Укупно	35.314	10.851.478	100,0	100,0

Извор: подаци РАТЕЛ-а

Тренд учешћа обима и прихода комерцијалних услуга у Републици Србији у последњих 5 година приказан је у Табели 4.9.

Табела 4.9 Тренд учешћа комерцијалних услуга

ВРСТА УСЛУГЕ	2014		2015		2016		2017		2018	
	%	Обим	Приход	Обим	Приход	Обим	Приход	Обим	Приход	Обим
УПС	95,6	76,7	96,0	76,0	96,3	76,7	97,3	82,0	97,6	83,4
МПС	3,1	22,2	2,9	23,1	2,8	22,4	2,0	17,3	1,8	16,0
Курирске	1,3	1,1	1,1	0,9	0,9	0,9	0,7	0,7	0,6	0,6
Укупно	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Извор: подаци РАТЕЛ-а

4.3.3 Експрес услуге у унутрашњем саобраћају

Као што је већ приказано подацима у Табели 4.6, комерцијалне услуге у унутрашњем саобраћају (подразумевају експрес услуге у УПС-у), које пружају јавни оператор и приватни оператори, највише учествују на тржишту комерцијалних услуга. Из Табеле 4.6 се види да унутрашње експрес услуге чине приближно 98% свих комерцијалних услуга и да у приходу учествују са 83%. Овакав податак је од значаја као показатељ потенцијала за е-трговину на тржишту Републике Србије.

Према подацима РАТЕЛ-а, у целокупном сегменту комерцијалних услуга у унутрашњем саобраћају, експрес услуге бележе раст обима услуга од преко 14% у односу на 2017. годину. Унутрашње експрес услуге, као најдоминантније услуге у комерцијалном сервису су забележиле раст прихода од приближно 15%.

РАТЕЛ је спровео анализу прегледа тржишта експрес и курирских услуга у Републици Србији за 2018. годину. У оквиру спроведене анализе експрес пошиљке у унутрашњем саобраћају су разврстане по маси на следећи начин:

- пошиљке до 500 г;
- пошиљке од 500 г - 2 кг;
- пошиљке од 2 кг - 10 кг;
- пошиљке преко 10 кг.

У оквиру стопе масе до 500 г пошиљке су подељене, по садржини, на пошиљке које садрже документа и оне које садрже робу, што је усклађено са препорукама ERGP (*European Regulators Group for Postal Services*) (РАТЕЛ, 2018).

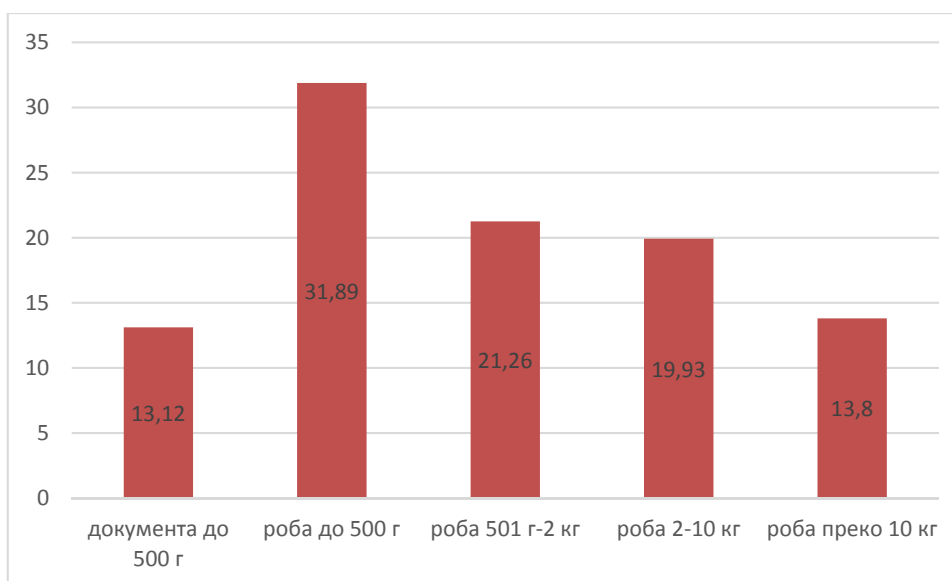
Према успостављеној структури експрес услуга добијени су следећи подаци дати табелом 4.10.

Табела 4.10 Структура обима експрес услуга по маси у УПС (у хиљадама)

	Пошиљке до 500 г		До 500 г укупно	501 г-2 кг	2-10 кг	Преко 10 кг	Документа	Роба	Укупно
	Документа	Роба							
Обим	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

Извор: подаци РАТЕЛ-а

Из података се закључује да у укупном обиму експрес пошиљака у унутрашњем саобраћају највеће учешће имају пошиљке које садрже робу и заступљене су скоро 7 пута више од пошиљака које садрже документа. Пошиљке до 500 г чине скоро половину укупног обима експрес пошиљака у унутрашњем саобраћају, а од њих је 60% пошиљака које садрже робу (илустративно приказ дат је на Слици 4.13). Ови подаци, такође, наводе на закључак да је велика вероватноћа да су управо те пошиљке које су последица е-трговине на територији Републике Србије.



Слика 4.13 Структура обима експрес услуга у УПС-у по маси,
Извор: подаци РАТЕЛ-а

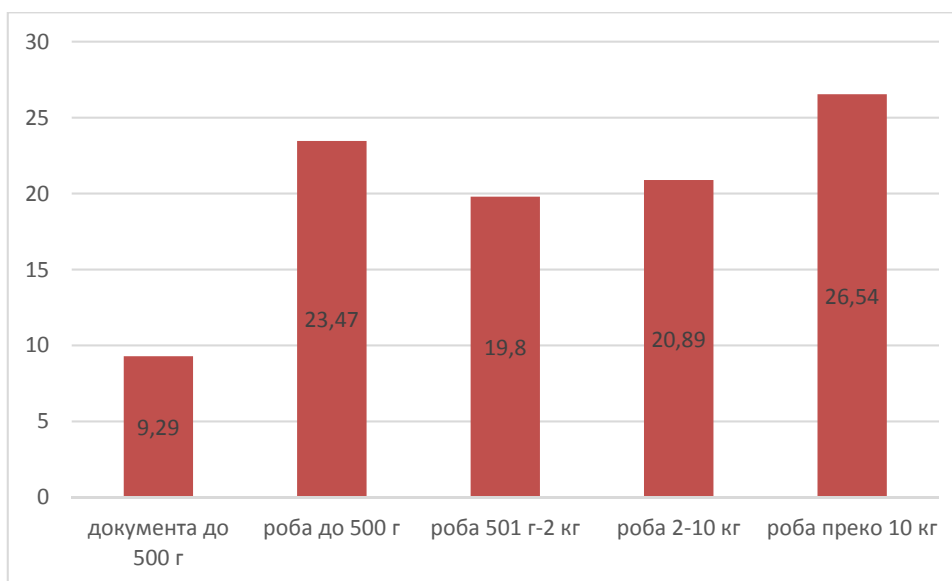
Учешће прихода од експрес услуга (у милионима динара) по маси у унутрашњем поштанском саобраћају приказано је у Табели 4.11 и на Слици 4.14.

У оквиру унутрашњих експрес услуга, пошиљке до 500 г имају највеће учешће у приходу и то скоро 33%. Приход од пошиљака које садрже робу у категорији до 500 г је преко 2,6 пута већи од прихода од пошиљака које садрже документа (РАТЕЛ, 2018).

Табела 4.11 Учешће прихода од експрес услуга (у милионима дин) у УПС по маси

	Пошиљке до 500 г		До 500 г укупно	501г-2 кг	2-10 кг	Преко 10 кг	Документа	Роба	Укупно
	Документа	Роба							
Приход	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

Извор: подаци РАТЕЛ-а



Слика 4.14 Учешће прихода од експрес услуга у УПС по маси,
Извор: подаци РАТЕЛ-а

4.3.4 Експрес услуге у међународном саобраћају

Према подацима РАТЕЛ-а за 2018. годину, експрес услуге у међународном саобраћају учествују са мање од 2% у обиму и остварују преко 16% прихода. У односу на 2017. годину забележен је раст обима услуга у међународном саобраћају од приближно 5%, као и раст прихода од преко 4%.

У табели 4.12 приказан је обим експрес поштиљака у МПС у 2018. години према категорији масе, од којих приближно 70% чине поштиљке у долазу. Највише поштиљака је у сегменту до 500 г у МПС-у, чији су садржај документа и које су преко 5 пута више заступљене него поштиљке са робом у тој категорији (подаци РАТЕЛ-а).

Табела 4.12 Учешће обима експрес поштиљака у међународном саобраћају према стопи масе

	0-500 г		501-2 кг	2-10 кг	10-20 кг	преко 20 кг	Полаз	Долаз	Укупно
	документа	роба							
Обим	288.005	55.021	107.121	109.941	28.319	34.046	206.040	416.413	622.453
(%)	46,27	8,84	17,21	17,66	4,55	5,47	33,10	66,90	100,00

Извор: подаци РАТЕЛ-а

4.3.5 Даљинска продаја у унутрашњем саобраћају

Један од значајних покретача е-трговине у данашње време свакако јесте и постојање могућности даљинске продаје. Даљинска продаја (даљинска трговина) генерише раст броја поштиљака како у УПС тако и у МПС и на овај вид трговине треба обратити посебну пажњу од стране поштанских оператора у смислу неговања односа са е-продавцима и е-купцима.

Према Закону о трговини („Сл. гласник РС“, бр. 53/2010,10/2013 и 44/2018-др. закони) даљинска трговина на мало је продаја робе/услуга коју трговац врши понудом путем средстава комуникација потрошачу који није непосредно присутан.

Под даљинском трговином на мало подразумева се: електронска трговина, каталожка продаја, као и ТВ продаја, трговина путем поште, штампаних поштиљака, рекламних материјала са наруџбеницом, телефона, текстуалних или мултимедијалних порука у мобилној телефонији и аутомата (РАТЕЛ, 2018). Плаћање робе може бити електронским путем или поузећем, а достава робе купцима је посредством поштанских поштиљака и на домаћем тржишту су то у највећој мери експрес поштиљке. Ова чињеница иде у прилог поштанским операторима као могућност за заузимање лидерске позиције у достави оваквих поштиљака и остваривање значајног утицаја на развој е-трговине у земљи.

Према истраживању које је спровео РАТЕЛ дошло се до података о обиму поштиљака које су последица даљинске продаје и У табели 4.13 и Слици 4.15 приказан је удео обима тих поштиљака у односу на експрес поштиљке у УПС.

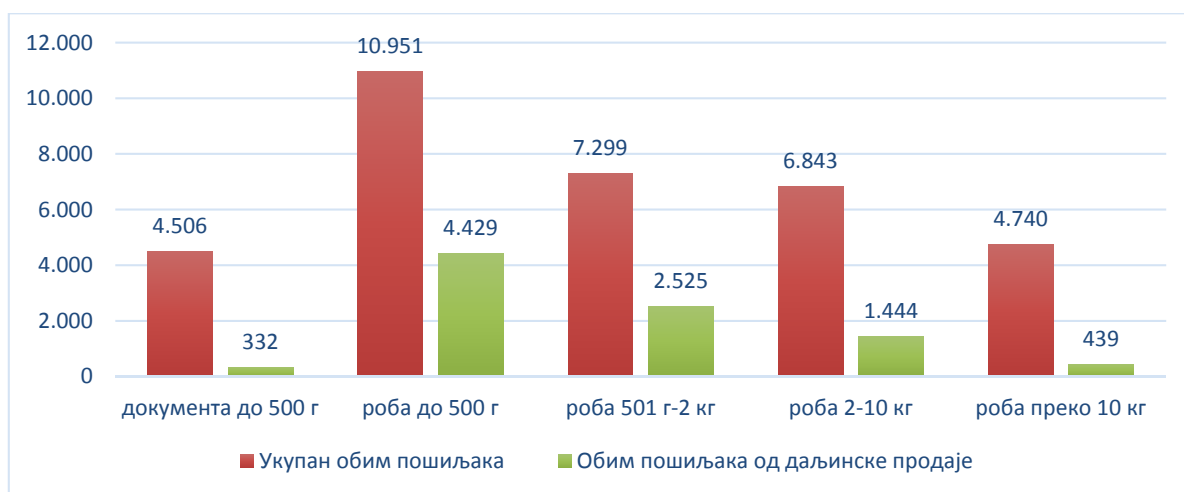
Поштиљке које су последица даљинске продаје и које бележе експанзију на европском тржишту **чине скоро 1/3 укупних експрес поштиљака у 2018. години на тржишту Републике Србије** (Табела 4.13).

Табела 4.13 Учешће даљинске продаје у обиму експрес пошиљака (у хиљадама) у УПС

Обим	Документа	Роба	Роба	Роба	Роба	Укупно
	до 500 г	до 500 г	501г-2 кг	2-10 кг	преко 10 кг	
Експрес пошиљке УПС	4.506	10.951	7.299	6.843	4.740	34.340
Обим пошиљака од даљинске продаје	332	4.429	2.525	1.444	439	9.168
Учешће даљинске продаје (%)	7,4	40,4	34,6	21,1	9,3	27

Извор: подаци РАТЕЛ-а

Пошиљке од даљинске продаје које садрже документа учествују са 7,4% у обиму експрес пошиљака које садрже документа до 500г, док пошиљке од даљинске продаје које садрже робу до 500 г учествују са преко 40%. Пошиљке од даљинске продаје које садрже робу учествују са преко 26% у укупним експрес пошиљкама у УПС-у, односно пошиљке до 2 кг које садрже робу чине преко 20% укупних експрес пошиљака у УПС-у (РАТЕЛ, 2018). Ови односи јасније се виде на следећој слици.

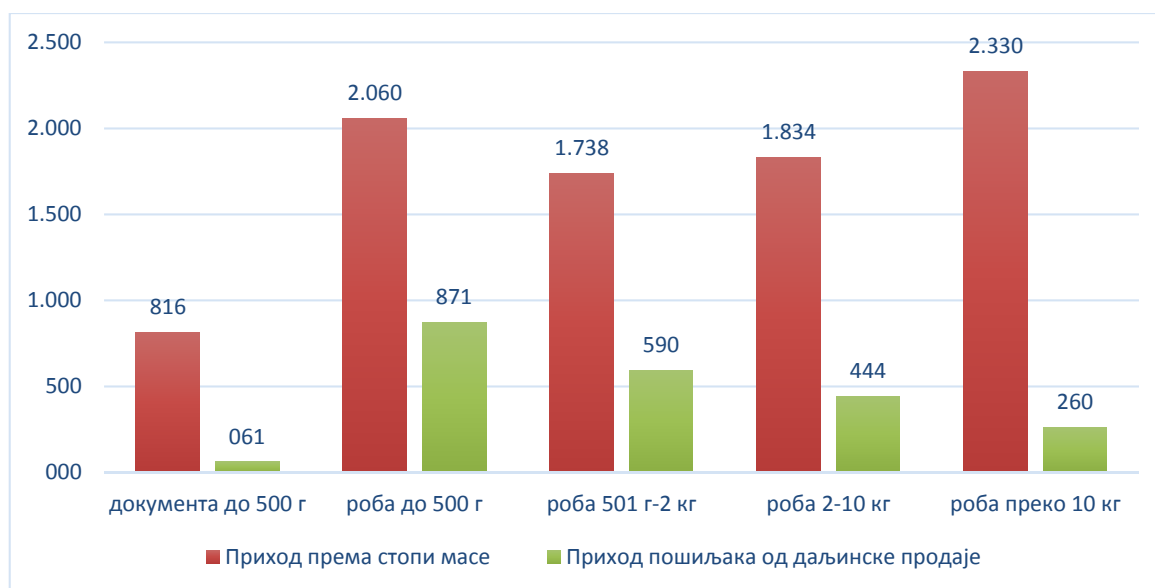

Слика 4.15 Удео даљинске продаје у обиму експрес пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају; Извор: подаци РАТЕЛ-а

У Табели 4.14. и на Слици 4.16 представљени су износи прихода који остварују пошиљке које су резултат даљинске продаје у односу на приход од експрес услуга у унутрашњем поштанском саобраћају (у милионима динара). Из података се закључује да ове пошиљке остварују четвртину прихода од експрес услуга у УПС-у (25%). У том проценту најзаступљеније су, према структури садржине, пошиљке до 500 г које садрже робу.

Табела 4.14 Учешће прихода даљинске продаје у односу на приход од експрес услуга (у милионима дин) у УПС по маси

Приход	Документа	Роба	Роба	Роба	Роба	Укупно
	до 500 г	до 500 г	501г-2 кг	2-10 кг	преко 10 кг	
Експрес пошиљке УПС	815,64	2.060,00	1.738,39	1.834,00	2.330,16	8.778,19
Приход пошиљака од даљинске продаје	61,15	871,40	589,92	444,26	260,31	2.227,04
Учешће даљинске продаје (%)	7,50	42,30	33,93	24,22	11,17	25,37

Извор: подаци РАТЕЛ-а



Слика 4.16 Учешће прихода од даљинске продаје у приходу (у милионима дина) од експрес услуга у УПС-у; Извор: подаци РАТЕЛ-а

Из приказаних анализа и добијених података може се закључити да експрес услуге прате тренд континуираног раста обима. Такав тренд је одраз интересовања корисника за услугама тог типа, тј. интересовања корисника за е-трговину и даљинску продају.

У Европи, па и у целом свету, је у данашње време изражен вид онлајн куповине у форми даљинске продаје. За 2019. годину предвиђена је стопа раста даљинске продаје од 21%, што је последица опште пенетрације Интернета која је у 2018. години износила 51,2%, (48,6% из 2017. године), (РАТЕЛ, 2018). Кроз анализу поштанског тржишта коју спроводи РАТЕЛ, примећено је да се у последњих неколико година овај тренд бележи и у Републици Србији, што у великој мери утиче и на пословање поштанских оператора који пружају услуге у овом сегменту. Код већине поштанских оператора уочена је стална тенденција раста услуга, а поједини оператори су забележили пораст броја пошиљка и то због услуга које су генерисане од стране даљинске продаје и е-трговине.

Са аспекта корисника, такође су поштанска мрежа и присуство поштанских оператора у ланцу е-трговине неизоставни. Истраживањем задовољства корисника поштанским услугама, које је спроведено 2015. године на територији Републике Србије, корисници су се, између осталог, изјашњавали о начину добијања робе поручене путем интернета. Одлуку о избору начина достављања робе купљене на даљину корисници су, углавном, доносили на бази једноставности, брзине достављања коју им поштански оператор нуди, цене и гаранције да ће роба стићи неоштећена. Током спроведеног истраживања 21% испитаника је користило интернет за куповину, а од тог узорка 8,3% корисника се изјаснило да је робу добило путем Пост-експреса (ЈП "Пошта Србије"), 3,2% корисника путем приватне курирске службе, 3,1% корисника је пошиљке преузело у пошти (испорука). Остатак процента, доста мањи него проценат који припада Пост-експресу, деле поједини приватни оператори.

Да би поштански оператори били конкурентни на тржишту и расположиви корисницима у сваком тренутку, неопходно је да креирају услуге које прате е-трговину. У том смислу издвајају се поједине поштанске управе земаља из окружења које могу послужити као пример добре праксе у том правцу. Тако, на пример, Хрватска пошта корисницима е-

трговине нуди услугу е-пакет. Овом услугом корисницима је омогућена нижа цена доставе, прилагођена пословању е-трговаца. Преузимање пошиљака је могуће на адреси продавца, у договорено време. Е-пакет се доставља на адресу купца или у најближу јединицу поштанске мреже (по жељи купца или продавца). Достава се обавља на подручју целе државе у року од 48 сати. Услуга откупнине је укључена у цену, а пошиљка је осигурана до вредности у износу од 400 евра. Пошиљку је могуће пратити до уручења путем *track&trace* система.

Такође, добар пример је и сарадња поштанских оператора сличних економија, са сличних говорних подручја, па су тако Хрватска пошта и Пошта Словеније склопиле партнерски однос чиме су знатно ојачале позиције у односу на конкуренте у домену е-трговине. Предности таквог удруживања за е-трговце су нижа цена доставе, бржи рокови уручења (у року од 24 часа између Загреба и Љубљане/Марибора), нове допунске услуге које су до тада постојале само у унутрашњем саобраћају. Ефекти оваквог партнерског односа сагледавају се, пре свега, у повећању броја пакета па је тако из Хрватске за Словенију тај пораст износио 389% (2014. године) и из Словеније за Хрватску 532%.

5. ОДНОС ПОШТАНСКОГ ТРЖИШТА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ И УПОРЕДИВИХ ТРЖИШТА ЗЕМАЉА КОЈЕ СУ ЧЛАНИЦЕ *ECOMPRO* ПРОГРАМА – МОГУЋНОСТИ ЗА САРАДЊУ

5.1. Степен корелације између поштанског тржишта у Републици Србији и упоредивих тржишта где је прихваћен *ECOMPRO* програм

У наредном делу студије посматране су, у погледу упоредивости са тржиштем Републике Србије, земље чланице *ECOMPRO* програма које су овај програм прихватиле. Да би тржишта посматраних земаља могла да се пореде било је неопходно дефинисати сет услуга и параметара по којима ће се поређење вршити и тиме рангирати земље чија су тржишта у прихватљивој мери компатибилна са тржиштем у Србији. Добијени резултати, тј. ранг послужиће као препорука овлашћеном поштанском оператору у погледу успостављања сарадње у сегменту *ECOMPRO* услуге.

За сваку земљу чланицу *ECOMPRO* програма, као улазни подаци (параметри) за одређивање међусобног односа те земље и Републике Србије, тј. за добијање индекса компатибилности по разним параметрима битним за *ECOMPRO* програм, коришћени су:

- број међународних писмоносних пошиљака у полазу и долазу;
- број међународних КЕП (курирске, експрес и пакетске) пошиљака у полазу и долазу;
- проценат корисника интернета у популацији једне земље;
- бруто домаћи производ по становнику (у int.\$);
- поштарина за доставу пакета е-трговине (у SDR).

Као излазни подаци добијени су коефицијенти корелације за временске серије (2015., 2016. и 2017. година) које описују обим међународних писмоносних пошиљака у полазу и долазу сваке од посматраних земаља и Србије, коефицијенти корелације за временске серије (2015., 2016. и 2017. година) које описују обим међународних КЕП пошиљака сваке од посматраних земаља и Србије, односи вредности БДП-а сваке посматране земље и Србије, однос процента корисника интернета у популацији сваке од посматраних земаља и Србије и однос вредности поштарине за доставу пакета е-трговине сваке од посматраних земаља и Србије. Све излазне вредности су нормализоване како би се могле међусобно поредити по земљама са циљем да се, на крају, израчуна индекс компатибилности сваке од посматраних земаља са Србијом. Већа вредност индекса компатибилности указује на већу сличност поштанског тржишта посматране земље са примењеним *ECOMPRO* програмом и тржишта у Републици Србији у домену *ECOMPRO* програма и његове будуће примене.

Неопходно је напоменути да за свих 57 земаља чланица *ECOMPRO* програма улазни подаци нису били расположиви у потпуности, па су даље анализирани само земље са потпуним

подацима. Потпуност података је била битна ради смислености извођења корелације, а самим тим и поређења и оцењивања компатибилности тржишта.

На основу дискусије добијених резултата могу се извести закључци о положају Републике Србије у односу на друге земље по питању *ECOMPRO* услуге, тј. програма. Неки од улазних података коришћених за анализу дати су у наставку, као и добијени излазни параметри. Прва два улазна параметра, представљена Табелом 5.1, су број међународних писмоносних и међународних КЕП пошиљака у полазу и долазу за земље чланице *ECOMPRO* програма. Подаци су преузети из базе података Светског поштанског савеза, за земље чији су подаци били расположиви.

Табела 5.1 Број међународних писмоносних и КЕП пошиљака земаља чланица *ECOMPRO* програма

Земља чланица <i>ECOMPRO</i> програма	Број међународних писмоносних пошиљака (полаз и долаз)			Број међународних КЕП пошиљака (полаз и долаз)		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Барбадос	1.349.780	5.080.648	650.955	34.497	19.546	36.967
Белорусија	25.452.578	21.600.925	20.407.277	433.958	341.362	307.725
Буркина Фасо	393.743	166.681	392.671	30.289	28.128	13.574
Колумбија	1.642.203	5.028.090	4.626.916	5.425.328	473.266	708.366
Костарика	2.907.151	7.665.589	6.651.376	69.006	66.622	58.000
Хрватска	4.456.700	20.079.525	21.515.725	298.100	480.630	613.935
Чешка	83.628.046	62.149.504	65.385.494	702.951	690.931	709.972
Џибути	69.900	81.655	58.536	3.035	3.411	4.073
Гана	8.400.000	6.407.000	6.174.372	103.985	111.934	112.583
Грчка	36.785.800	33.416.100	26.332.700	701.300	634.300	-
Јордан	1.255.215	1.221.402	333.107	63.778	60.601	53.814
Летонија	13.198.000	13.575.194	15.763.100	72.900	324.135	29.000
Литванија	23.621.971	15.106.965	16.135.428	267.603	269.946	199.838
Малта	6.431.778	7.156.632	6.971.000	95.011	97.392	39.900
Молдавија	2.276.232	3.913.564	4.804.116	79.505	68.907	77.390
Холандија	244.000.000	376.705.000	-	26.000.000	24.000.000	24.000.000
Нигер	198.069	123.542	106.429	3.355	2.644	9.700
Панама	1.589.754	1.332.290	1.012.778	51.225	48.022	42.974
Пољска	92.726.538	87.200.738	109.367.446	1.530.225	1.495.867	1.536.677
Русија	120.457.891	202.652.413	285.335.403	3.759.000	3.873.000	4.694.056
Србија	5.433.783	9.800.721	7.859.192	96.505	111.843	120.768
Сијера Леоне	577.180	535.072	488.794	3.063	3.448	3.031
Словачка	44.667.455	53.800.178	39.704.973	476.842	458.420	459.178
Словенија	19.914.610	18.160.628	17.616.903	697.348	793.472	967.619
Јужноафричка Република	4.095.646	37.646.320	22.924.920	401.143	330.067	371.756
Шри Ланка	6.657.000	6.861.411	8.263.000	-	213.857	205.482
Швајцарска	262.800.000	260.500.000	246.900.000	6.900.000	7.500.000	7.700.000
Танзанија	9.609.602	7.293.004	3.693.418	45.706	43.684	87.693
Македонија	2.371.712	2.441.596	2.778.864	37.554	42.584	41.975
Того	389.213	340.596	344.748	12.177	11.602	11.863
Зимбабве	1.552.693	1.645.381	1.544.412	21.502	79.680	73.574

Извор: Светски поштански савез

За сваку земљу, на основу представљених улазних података, одређен је однос те земље и Србије кроз коефицијент корелације за међународне писмоносне пошиљке и коефицијент корелације за међународне КЕП пошиљке. Добијени коефицијенти корелације су излазни параметар за представљене улазне податке, а један од улазних параметара за добијање индекса компатибилности тржишта. За добијање коефицијента корелације било је потребно анализирати податке о броју међународних писмоносних пошиљака у полазу и долазу за три посматране године и податке о броју међународних КЕП пошиљака у полазу и долазу за обе земље које се посматрају (односна земља и Србија). Добијене вредности коефицијената корелације дате су у наставку.

Табела 5.2 Коефицијент корелације за међународне писмоносне пошиљке (падајући поредак)¹⁵

Земља чланица ЕСОМПРО програма	Коефицијент корелације писмоносних пошиљака
Јужноафричка Република-Србија	0,999978
Малта-Србија	0,977897
Костарика-Србија	0,967416
Колумбија-Србија	0,939005
Хрватска-Србија	0,859921
Зимбабве-Србија	0,789124
Барбадос-Србија	0,742009
Молдавија-Србија	0,686321
Словачка-Србија	0,588252
Русија-Србија	0,552845
Џибути-Србија	0,452419
Македонија-Србија	0,223180
Летонија-Србија	0,199144
Шри Ланка-Србија	0,180078
Јордан-Србија	-0,096076
Пољска-Србија	-0,176977
Швајцарска-Србија	-0,196822
Грчка-Србија	-0,375721
Танзанија-Србија	-0,446571
Панама-Србија	-0,501625
Сијера Леоне-Србија	-0,531400
Словенија-Србија	-0,772458
Белорусија-Србија	-0,772493
Нигер-Србија	-0,804339
Буркина Фасо-Србија	-0,834602
Гана-Србија	-0,849935
Того-Србија	-0,927695
Литванија-Србија	-0,939768
Чешка-Србија	-0,949383

¹⁵ Холандија није посматрана код израчунавања коефицијента корелације за међународне писмоносне пошиљке јер потпуни подаци о овим пошиљкама нису доступни. Код прорачуна коефицијента корелације за међународне ПАК пошиљке Холандија је посматрана јер је сет података потпун

У табели 5.2. дат је рангиран износ вредности добијених коефицијената корелације за међународне писмоносне пошиљке у полазу и долазу. Приметно је да Србија има највећу вредност овог коефицијента у односу са Јужноафричком Републиком, што указује на сличност ове две земље у сегменту посматране врсте пошиљака. Присутна је висока корелација и са Малтом, Костариком, Колумбијом, Хрватском и још неколико земаља. Са, отприлике, половином посматраних земаља Србија остварује позитивну вредност коефицијента, што може бити један од опредељујућих фактора за успостављање будуће сарадње са тим земљама.

Табела 5.3 Коефицијент корелације за међународне КЕП пошиљке (падајући поредак)¹⁶

Земља чланица ЕСОМПРО програма	Коефицијент корелације КЕП пошиљака
Хрватска-Србија	0,998098
Швајцарска-Србија	0,991613
Гана-Србија	0,954046
Џибути-Србија	0,952581
Словенија-Србија	0,950304
Зимбабве-Србија	0,892562
Македонија-Србија	0,885459
Русија-Србија	0,845624
Танзанија-Србија	0,754612
Нигер-Србија	0,720226
Чешка-Србија	0,219922
Сијера Леоне-Србија	0,082339
Летонија-Србија	0,013152
Пољска-Србија	-0,003844
Барбадос-Србија	-0,020036
Молдавија-Србија	-0,334534
Јужноафричка Република-Србија	-0,544198
Того-Србија	-0,665525
Малта-Србија	-0,757292
Литванија-Србија	-0,761963
Буркина Фасо-Србија	-0,849428
Костарика-Србија	-0,892616
Колумбија-Србија	-0,915416
Словачка-Србија	-0,917705
Холандија-Србија	-0,931542
Јордан-Србија	-0,936727
Панама-Србија	-0,961104
Белорусија-Србија	-0,993739

Из претходне табеле 5.3. се примећује да Србија највећу корелацију по питању међународних КЕП пошиљака има са Хрватском, Швајцарском, Ганом, Џибутијем и још неколико земаља. Као и код коефицијента корелације за међународне писмоносне пошиљке, са око половином земаља коефицијент корелације је позитиван.

¹⁶ Грчка и Шри Ланка нису посматране код израчунавања коефицијента корелације за међународне КЕП пошиљке јер потпуни подаци о овим пошиљкама нису доступни

Следећи улазни параметар који је анализиран је бруто домаћи производ изабраних земаља и Србије и све вредности приказане су у Табели 5.4.

Табела 5.4 БДП по становнику за 2018. годину– улазни подаци за индекс компатибилности тржишта

Земља чланица ЕСОМПРО програма	БДП по становнику за 2018. годину (int.\$)
Барбадос	18.534
Белорусија	20.003
Буркина Фасо	1.996
Колумбија	14.943
Костарика	17.559
Хрватска	26.221
Чешка	37.371
Џибути	3.786
Гана	6.452
Грчка	29.123
Јордан	9.433
Летонија	29.901
Литванија	34.826
Малта	45.606
Молдавија	7.305
Холандија	56.383
Нигер	1.217
Панама	25.674
Пољска	31.939
Русија	29.267
Србија	17.555
Сијера Леоне	1.620
Словачка	35.130
Словенија	36.746
Јужноафричка Република	13.675
Шри Ланка	13.397
Швајцарска	64.649
Танзанија	3.444
Македонија	15.709
Того	1.746
Зимбабве	2.788

Извор: Међународни монетарни фонд

Као излазна величина анализе података који дефинишу БДП приказан претходном табелом добијен је однос бруто домаћег производа изабране земље и Србије и ова величина, као и претходни коефицијенти корелације, учествује у процењивању компатибилности тржишта Србије и тржишта посматраних земаља. У Табели 5.5. приказане су добијене рангиране нормализоване вредности овог параметра као улазног за индекс компатибилности.

Табела 5.5 Нормализован однос БДП изабране земље и Србије (рангирано)

Земља чланица ECOMPRO програма	Однос БДП изабране земље и Србије (нормализоване вредности)
Костарика-Србија	0,999983
Барбадос-Србија	0,995846
Македонија-Србија	0,991247
Белорусија-Србија	0,989613
Колумбија-Србија	0,986980
Јужноафричка Република-Србија	0,978865
Шри Ланка-Србија	0,976881
Панама-Србија	0,965550
Хрватска-Србија	0,963229
Грчка-Србија	0,950915
Русија-Србија	0,950304
Летонија-Србија	0,947614
Пољска-Србија	0,938966
Јордан-Србија	0,935864
Литванија-Србија	0,926716
Словачка-Србија	0,925426
Словенија-Србија	0,918569
Чешка-Србија	0,915917
Молдавија-Србија	0,895481
Малта-Србија	0,880975
Гана-Србија	0,871815
Холандија-Србија	0,835246
Швајцарска-Србија	0,800172
Џибути-Србија	0,729097
Танзанија-Србија	0,694799
Зимбабве-Србија	0,605460
Буркина Фасо-Србија	0,419352
Того-Србија	0,325547
Сијера Леоне-Србија	0,267296
Нигер-Србија	0,000000

Из добијених односа се закључује да Србија има са скоро свим посматраним земљама прилично висок однос по питању БДП.

За потребе добијања индекса компатибилности тржишта анализиран је и проценат корисника интернета у популацији изабраних земаља и Србије. Улазни подаци представљени су табелом 5.6., а излазни односи тих података дати су Табелом 5.7 (нормализовани резултати).

Табела 5.6 Процент корисника интернета у популацији земље – улазни подаци за индекс компатибилности тржишта

Земља чланица ECOMPRO програма	% корисника интернета у популацији изабране земље
Барбадос	78,5
Белорусија	71,1
Буркина Фасо	18,2
Колумбија	63,2
Костарика	86,4
Хрватска	90,9
Чешка	87,7
Џибути	18,3
Гана	33,6
Грчка	70,1
Јордан	86,4
Летонија	86,2
Литванија	90,4
Малта	83,3
Молдавија	71,2
Холандија	95,9
Нигер	4,1
Панама	69,1
Пољска	78,1
Русија	76,1
Србија	72,2
Сијера Леоне	11,4
Словачка	85,0
Словенија	79,9
Јужноафричка Република	53,7
Шри Ланка	34,1
Швајцарска	91,0
Танзанија	37,8
Македонија	75,9
Того	11,0
Зимбабве	39,3

Извор: Internet World Stats (<https://www.internetworldstats.com/stats4.htm>)

Табела 5.7 Нормализован однос процента корисника интернета у популацији изабране земље и Србије (рангирано)

Земља чланица ECOMPRO програма	Однос процента корисника интернета у популацији изабране земље и Србије (нормализоване вредности)
Молдавија-Србија	0,999154
Белорусија-Србија	0,999069
Грчка-Србија	0,998196
Панама-Србија	0,997299
Македонија-Србија	0,996915
Русија-Србија	0,996748
Пољска-Србија	0,995080
Барбадос-Србија	0,994747
Словенија-Србија	0,993579
Колумбија-Србија	0,991426
Малта-Србија	0,990744
Словачка-Србија	0,989326
Летонија-Србија	0,988326
Костарика-Србија	0,988159
Јордан-Србија	0,988159
Чешка-Србија	0,987075
Литванија-Србија	0,984824
Хрватска-Србија	0,984407
Швајцарска-Србија	0,984323
Холандија-Србија	0,980237
Јужноафричка Република-Србија	0,979259
Зимбабве-Србија	0,949599
Танзанија-Србија	0,945210
Шри Ланка-Србија	0,932732
Гана-Србија	0,930835
Џибути-Србија	0,822673
Буркина Фасо-Србија	0,821368
Сијера Леоне-Србија	0,678904
Того-Србија	0,665038
Нигер-Србија	0,000000

Као последњи улазни параметар у прорачуну индекса компатибилности коришћен је износ поштарине за доставу пакета е-трговине, по земљама. Износи добијени од стране Светског поштанског савеза приказани су Табелом 5.8.

Табела 5.8 Износи поштарине за доставу пакета е-трговине, по земљама – улазни подаци за индекс компатибилности тржишта

Земља чланица ECOMPRO програма	Поштарина за доставу пакета е-трговине (у SDR)
Барбадос	4,38
Белорусија	6,71
Буркина Фасо	6,04
Колумбија	7,65
Костарика	5,35
Хрватска	4,82
Чешка	5,70
Џибути	4,55
Гана	8,01
Грчка	5,85
Јордан	4,52
Летонија	4,97
Литванија	7,28
Малта	6,83
Молдавија	7,77
Холандија	7,46
Нигер	4,01
Панама	3,46
Пољска	6,36
Русија	7,76
Србија	7,44
Сијера Леоне	3,88
Словачка	5,05
Словенија	5,51
Јужноафричка Република	6,20
Шри Ланка	4,32
Швајцарска	6,45
Танзанија	4,88
Македонија	5,34
Того	5,40
Зимбабве	6,88

Извор: Светски поштански савез

Довођењем у везу сваког од ових података са податком који се односи на Србију добијена је следећа табела односа (Табела 5.9).

Табела 5.9 Нормализован однос износа поштарине за доставу пакета е-трговине изабране земље и Србије (рангирано)

Земља чланица <i>ECOMPRO</i> програма	Однос поштарине за доставу пакета е-трговине изабране земље и Србије (нормализоване вредности)
Холандија-Србија	0,997663
Литванија-Србија	0,980893
Колумбија-Србија	0,975462
Русија-Србија	0,962609
Молдавија-Србија	0,961440
Гана-Србија	0,933397
Зимбабве-Србија	0,929239
Малта-Србија	0,922357
Белорусија-Србија	0,905421
Швајцарска-Србија	0,866565
Пољска-Србија	0,852375
Јужноафричка Република-Србија	0,826131
Буркина Фасо-Србија	0,798496
Грчка-Србија	0,763716
Чешка-Србија	0,734620
Словенија-Србија	0,695492
Того-Србија	0,671580
Костарика-Србија	0,660386
Македонија-Србија	0,658122
Словачка-Србија	0,588567
Летонија-Србија	0,567950
Танзанија-Србија	0,543949
Хрватска-Србија	0,527451
Џибути-Србија	0,447822
Јордан-Србија	0,438387
Барбадос-Србија	0,392648
Шри Ланка-Србија	0,372138
Нигер-Србија	0,256394
Сијера Леоне-Србија	0,202352
Панама-Србија	0,000000

Као излаз свих приказаних улазних параметара и добијених њихових односа по земљама дефинисан је индекс компатибилности тржишта посматраних земаља у домену *ECOMPRO* програма. Индекс је добијен као просечна вредност излаза пет претходно описаних улазних параметара:

- број међународних писмоносних пошиљака у полазу и долазу;
- број међународних КЕП (курирске, експрес и пакетске) пошиљака у полазу и долазу;
- проценат корисника интернета у популацији једне земље;
- бруто домаћи производ по становнику (у int.\$);
- поштарина за доставу пакета е-трговине (у SDR).

Индекс компатибилности тржишта земаља даје рангирање свих анализираних земаља у односу на Србију за коју је сматра да је индекс компатибилности једнак 1. Табела 5.10. представља груписане све претходно описане добијене излазне односе параметара, без рангирања.

Табела 5.10 Индекс компатибилности, са улазним параметрима

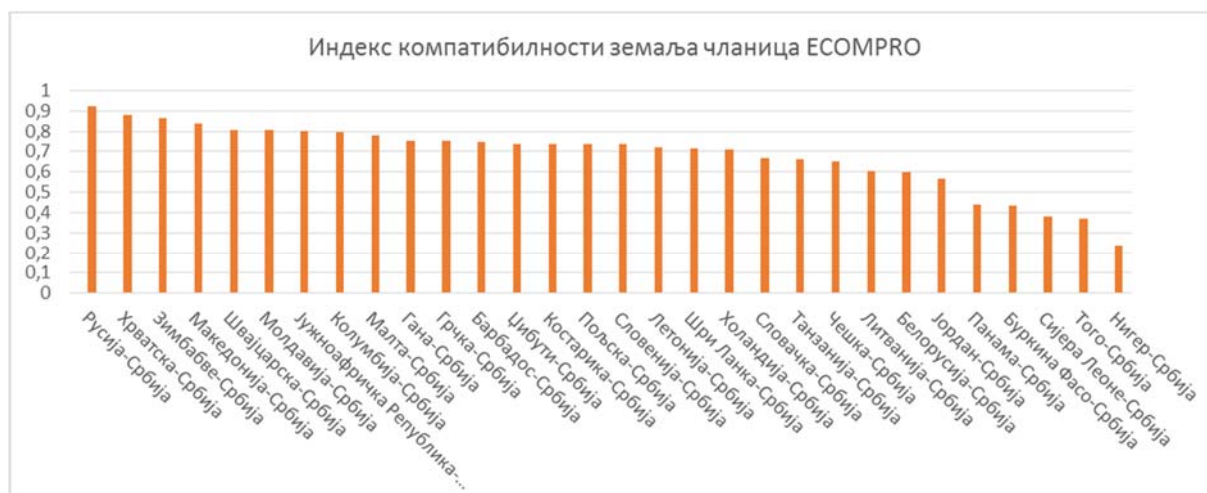
Земља чланица ECOMPRO програма	Нормализован коефицијент корелације писм. пош.	Нормализован коефицијент корелације ПАК пош.	Нормализован однос БДП изабране земље и Србије	Нормализован однос процента корисника Интернета у популацији изабране земље и Србије	Нормализован однос поштарине за доставу пакета е-трговине	Индекс компатибилности
Барбадос-Србија	0,867665	0,488847	0,995846	0,994747	0,392648	0,747950
Белорусија-Србија	0,090742	0,000000	0,989613	0,999069	0,905421	0,596969
Буркина Фасо-Србија	0,058881	0,072451	0,419352	0,821368	0,798496	0,434110
Колумбија-Србија	0,968722	0,039322	0,986980	0,991426	0,975462	0,792382
Костарика-Србија	0,983296	0,050769	0,999983	0,988159	0,660386	0,736519
Хрватска-Србија	0,928153	1,000000	0,963229	0,984407	0,527451	0,880648
Чешка-Србија	0,000000	0,609318	0,915917	0,987075	0,734620	0,649386
Џибути-Србија	0,719109	0,977148	0,729097	0,822673	0,447822	0,739170
Гана-Србија	0,051015	0,977884	0,871815	0,930835	0,933397	0,752989
Грчка-Србија	0,294282	-	0,950915	0,998196	0,763716	0,751777
Јордан-Србија	0,437737	0,028623	0,935864	0,988159	0,438387	0,565754
Летонија-Србија	0,589181	0,505509	0,947614	0,988326	0,567950	0,719716
Литванија-Србија	0,004932	0,116363	0,926716	0,984824	0,980893	0,602746
Малта-Србија	0,988673	0,118708	0,880975	0,990744	0,922357	0,780291
Молдавија-Србија	0,839098	0,330953	0,895481	0,999154	0,961440	0,805225
Холандија-Србија	-	0,031226	0,835246	0,980237	0,997663	0,711093
Нигер-Србија	0,074406	0,860494	0,000000	0,000000	0,256394	0,238259
Панама-Србија	0,229695	0,016384	0,965550	0,997299	0,000000	0,441785
Пољска-Србија	0,396235	0,496976	0,938966	0,995080	0,852375	0,735927
Русија-Србија	0,770626	0,923451	0,950304	0,996748	0,962609	0,920747
Сијера Леоне-Србија	0,214420	0,540244	0,267296	0,678904	0,202352	0,380643
Словачка-Србија	0,788789	0,038173	0,925426	0,989326	0,588567	0,666056
Словенија-Србија	0,090760	0,976005	0,918569	0,993579	0,695492	0,734881
ЈАР-Србија	1,000000	0,225692	0,978865	0,979259	0,826131	0,801989
Шри Ланка-Србија	0,579401	-	0,976881	0,932732	0,372138	0,715288
Швајцарска-Србија	0,386055	0,996744	0,800172	0,984323	0,866565	0,806772
Танзанија-Србија	0,257937	0,877758	0,694799	0,945210	0,543949	0,663931
Македонија-Србија	0,601512	0,943450	0,991247	0,996915	0,658122	0,838249
Того-Србија	0,011126	0,164779	0,325547	0,665038	0,671580	0,367614
Зимбабве-Србија	0,891834	0,947016	0,605460	0,949599	0,929239	0,864630

У наредној табели 5.11. дат је ранг земаља према индексу компатибилности, што је приказано и на слици 5.1.

На основу свих посматраних улазних параметара и добијених излазних односа закључује се да је из скупа посматраних земаља чланица ECOMPRO програма нашој земљи, са аспекта ECOMPRO тржишта, најсличнија Русија. Затим следе Хрватска, Зимбабве, Македонија, Швајцарска, Молдавија, итд. Овај податак је од значаја за процену будућих праваца за успостављање сарадње са посматраним земљама. На основу индекса компатибилности могуће је дефинисати критеријуме за идентификацију потенцијалних земаља са којима би било оправдано закључити билатералне споразуме за сарадњу у оквиру ECOMPRO програма.

Табела 5.11 Индекс компатибилности тржишта (рангирано)

Земља чланица ECOMPRO програма	Индекс компатибилности
Русија-Србија	0,920747
Хрватска-Србија	0,880648
Зимбабве-Србија	0,864630
Македонија-Србија	0,838249
Швајцарска-Србија	0,806772
Молдавија-Србија	0,805225
Јужноафричка Република-Србија	0,801989
Колумбија-Србија	0,792382
Малта-Србија	0,780291
Гана-Србија	0,752989
Грчка-Србија	0,751777
Барбадос-Србија	0,747950
Џибути-Србија	0,739170
Костарика-Србија	0,736519
Пољска-Србија	0,735927
Словенија-Србија	0,734881
Летонија-Србија	0,719716
Шри Ланка-Србија	0,715288
Холандија-Србија	0,711093
Словачка-Србија	0,666056
Танзанија-Србија	0,663931
Чешка-Србија	0,649386
Литванија-Србија	0,602746
Белорусија-Србија	0,596969
Јордан-Србија	0,565754
Панама-Србија	0,441785
Буркина Фасо-Србија	0,434110
Сијера Леоне-Србија	0,380643
Того-Србија	0,367614
Нигер-Србија	0,238259


Слика 5.1 Рангирање земаља према индексу компатибилности тржишта

5.2. Економска оправданост увођења *ECOMPRO* програма у Републици Србији

Економска оправданост увођења *ECOMPRO* програма подразумева даљи развој е-трговине, на основу чега би се генерисао додатан број пошиљака, а тиме и повећао профит овлашћеног поштанског оператора. Очекивани већи обим пошиљака био би у интересу ОПО како у смислу полаза у иностранство, тако и у смислу долаза.

Када је реч о долазу, основни принцип *ECOMPRO* програма јесте да понуди ниже цене доставе у одредишним земљама како би пренос пошиљака које се генеришу као последица е-трговине, а преносе их овлашћени поштански оператори, биле конкурентније. Међутим, поставља се питање како се ниже цене услуге одражавају на профит поштанских оператора.

Претпоставка је да су трошкови пружања традиционалних поштанских услуга којима се до сада преносила роба купљена у оквиру е-трговине, приближно или потпуно исти као и трошкови преноса *ECOMPRO* пошиљака. У том смислу, акценат је на процени нивоа прихода у ситуацији када је ОПО приступио *ECOMPRO* програму и када то није случај.

Приход, који је од значаја за доношење одлуке о оправданости увођења *ECOMPRO* програма у Републици Србији, могао би се изразити једначином 5.1, у представља остварен приход, c – цену услуге коју остварује ОПО, на пример, у случају долаза цену доставе, а x – број пошиљака.

$$y = c * x \quad (5.1)$$

Ако уведемо следеће ознаке:

y_t – приход остварен у традиционалном систему рада, тј. уколико ОПО није увео *ECOMPRO* програм,

y_e – приход остварен у новом систему рада, тј. уколико ОПО јесте увео *ECOMPRO* програм,

c_t – цена услуге у традиционалном систему рада, тј. уколико ОПО није увео *ECOMPRO* програм,

c_e – цена услуге у новом систему рада, тј. уколико ОПО јесте увео *ECOMPRO* програм,

x_t – обим пошиљака остварен у традиционалном систему рада, тј. уколико ОПО није увео *ECOMPRO* програм,

x_e – обим пошиљака остварен у новом систему рада, тј. уколико ОПО јесте увео *ECOMPRO* програм.

Из једначине 5.1, наравно следе и једначине 5.2 и 5.3.

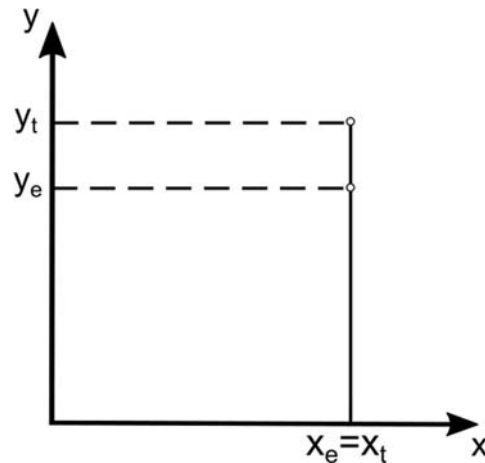
$$y_t = c_t * x_t \quad (5.2)$$

$$y_e = c_e * x_e \quad (5.3)$$

Будући да је основна претпоставка *ECOMPRO* програма да је цена услуге мања у односу на традиционалан пренос пошиљке, то се може записати неједначином 5.4.

$$c_e < c_t \quad (5.4)$$

У случају да ОПО уведе *ECOMPRO* програм, а да обим пошиљака остане на истом нивоу (тј. у том случају важи $x_t = x_e$), а имајући у виду неједначину 5.4, тада је јасно да ће приход у систему *ECOMPRO* бити мањи, него у традиционалном сценарију. Ова појава се може и графички приказати (Слика 5.2).



Слика 5.2 Однос прихода ОПО у ситуацији када се обим пошиљака не мења у зависности од увођења *ECOMPRO* програма

На основу претходне анализе, долази се до закључка да је економски оправдано увести *ECOMPRO* програм само у случају повећања обима пошиљака, и то у толиком обиму да је задовољена неједначина 5.5, тј. да укупни приходи у систему *ECOMPRO* буду већи у односу на традиционални концепт.

$$y_e > y_t \quad (5.5)$$

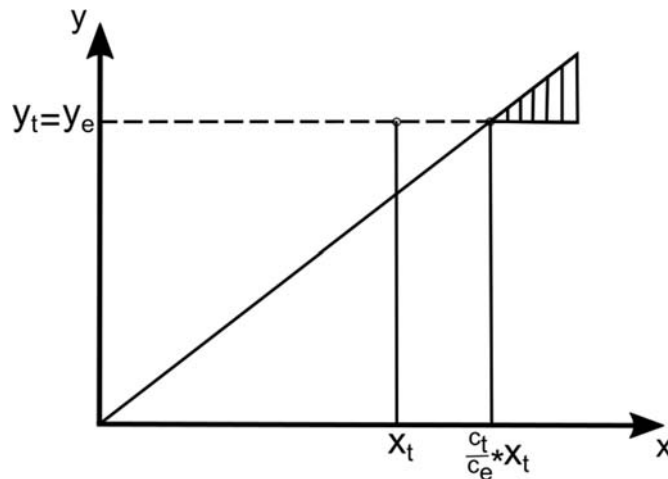
Да бисмо дошли до конкретне вредности обима пошиљака који је потребно остварити да би било економски оправдано увести *ECOMPRO* програм, у неједначини 5.5 се замењују одговарајуће вредности (видети неједначине 5.6 и 5.7).

$$c_e * x_e > c_t * x_t, \quad (5.6)$$

одакле следи, будући да је $c_e > 0$,

$$x_e > \frac{c_t}{c_e} * x_t \quad (5.7)$$

Имајући у виду неједначине 5.4 и 5.7, одлука о економској оправданости увођења *ECOMPRO* програма могла би се графички приказати као на слици 5.3. На Слици 5.3 је приказана равнотежна тачка где су приходи у оба концепта једнаки, као и шрафирани део где се повећањем обима *ECOMPRO* пошиљака, повећава и приход ОПО, што представља област где је економски оправдано увести *ECOMPRO* програм.



Слика 5.3 Приход ОПО у функцији повећања обима ECOMPRO поштиљака

5.3. Критеријуми на основу којих би се могле идентификовати потенцијалне земље са којима би било оправдано закључити билатералне споразуме за сарадњу у оквиру ECOMPRO програма

Будући да је циљ ECOMPRO програма, са једне стране да се подигне на виши ниво конкурентност и профитабилност овлашћених поштанских оператора, а са друге стране технолошки процес при преносу поштиљака које су последица електронске трговине, тако ће и критеријуми на основу којих би се могле идентификовати потенцијалне земље са којима би било оправдано закључити билатералне споразуме за сарадњу у оквиру ECOMPRO програма посматрати двојачко. Са једне стране, у даљем тексту ће посебно бити разматран економски критеријум за сарадњу, а са друге стране технолошки, тј. функционални.

5.3.1 Економски критеријум за билатералну сарадњу

Имајући у виду закључке из секције 5.2, произилази да би економски критеријум, на основу којег би се могле идентификовати потенцијалне земље са којима би било оправдано закључити билатералне споразуме за сарадњу у оквиру ECOMPRO програма, било оправдано тражити у параметрима који утичу на повећање броја поштиљака између две земље.

Основни параметри који утичу на генерисање додатних поштиљака које су последица е-трговине би се могли сврстати у две групе:

1. Додатна маркетиншка активност овлашћеног поштанског оператора,
2. Очекивани пораст у обиму поштанског саобраћаја на основу значајне трговинске размене са одређеном земљом.

Додатна маркетиншка активност ОПО-а се односи, пре свега, на анимирање продаваца који имају е-продавнице и одговарајућих посредника у овом послу. Идеја ECOMPRO програма је управо да се снижавањем цене услуге преноса поштиљке постигне боља конкурентност ОПО. Међутим, значајна активност са циљем бољег тржишног позиционирања се очекује и од самих овлашћених оператора. Дакле, потребно је да се ОПО прилагоди потребама

тржишта е-трговине, што агенцијама које послују као посредници између е-продаваца и купаца, што самим е-продавцима.

На пример, агенције које пружају софтверску подршку е-продавцима у неким случајевима нуде својим клијентима интегрисану услугу, где се аутоматизује процес управљања залихама, али и сам процес преноса пошиљака. У том смислу, интерес је овлашћених оператора да остваре адекватну сарадњу са таквим агенцијама у сврху повећања обима пошиљака и тиме прихода.

Дакле, први критеријум за идентификовање потенцијалне земље са којом би било оправдано закључити билатерални споразум о сарадњи у оквиру *ECOMPRO* програма јесте тај да ОПО процени да ће активним маркетиншким приступом, понудом ниже цене, склапањем уговора са е-продавцима и агенцијама за софтверску подршку, доћи до повећања обима поштанског саобраћаја са разматраном земљом.

Као што је већ напоменуто, други параметар од значаја односи се на очекивани пораст у обиму поштанског саобраћаја на основу значајне трговинске размене са одређеном земљом. Дакле, у овом сегменту потребно је анализирати однос трговинске размене са неком земљом и број пошиљака са том земљом и ако те две вредности нису у одговарајућој корелацији, може се закључити да постоји добра шанса за повећање обима поштанском саобраћаја на тој релацији.

Примена предложене методологије биће илустрована на конкретном примеру. Посебно ће се посматрати увоз робе у Србију као вид трговинске размене, а посебно извоз из Србије.

У Табели 5.12 приказане су земље у које Република Србија највише извози према подацима Народне банке Србије¹⁷. У трећој колони табеле приказани су подаци о количинама пошиљака у полазу према одговарајућим земљама. Подаци о количини пошиљака су хипотетички и дати су са циљем да се илуструје примена предложеног модела. Да би се подаци о извозу и количини пошиљака у полазу могли упоређивати, извршена је нормализација података, што се може видети у четвртој и петој колони табеле.

На Слици 5.4. се може уочити однос између извоза и количине пошиљака у полазу, на основу чега се могу извести одговарајући закључци. Када је ниво извоза већи у односу на ниво количине пошиљака, тада се може закључити да је у питању земља где постоји простор за повећање броја пошиљака. Дакле, са таквом земљом би било оправдано закључити билатерални споразум о сарадњи у оквиру *ECOMPRO* програма јер се очекује да би се број пошиљака тиме повећао. Ова тврдња би се могла изразити и неједначином, ако уведемо следеће ознаке:

n_i – ниво извоза (нормирана вредност) и
 kp_p – количина пошиљака у полазу (нормирана вредност).

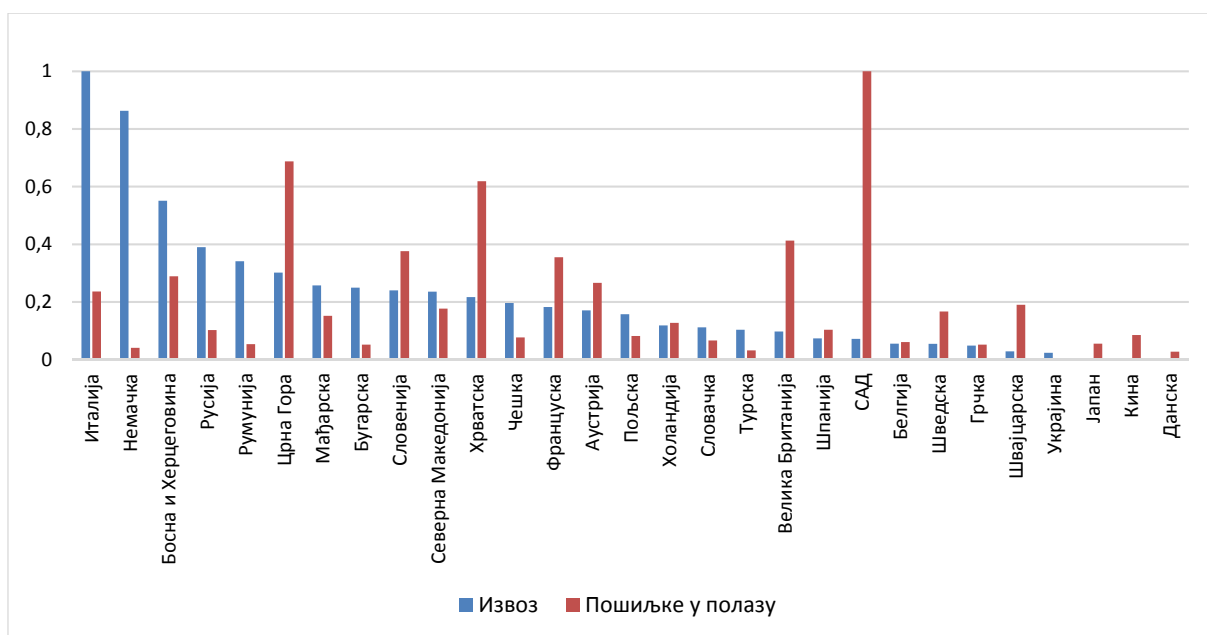
Очекује се да би било оправдано закључити билатерални споразум о сарадњи у оквиру *ECOMPRO* програма са земљом где је задовољена неједначина 5.8.

$$n_i > kp_p \quad (5.8)$$

¹⁷ <http://www.nbs.rs/internet/cirilica/80/index.html>

Табела 5.12 Однос извоза и количине пошљака у полазу

Земља	Ниво извоза [мил. евра]	Количина пошљака у полазу [кг]	Нормирана вредност извоза	Нормирана вредност количине пошљака
Италија	918,8	4.901	1	0,236509
Немачка	796,0	1.279	0,863069	0,040662
Босна и Херцеговина	516,4	5.873	0,551293	0,289067
Русија	371,7	2.421	0,389942	0,102412
Румунија	327,9	1.524	0,341102	0,053909
Црна Гора	292,6	13.248	0,301740	0,687845
Мађарска	252,8	3.341	0,257360	0,152157
Бугарска	245,9	1.484	0,249665	0,051747
Словенија	237,5	7.480	0,240299	0,375960
Северна Македонија	233,5	3.799	0,235839	0,176922
Хрватска	216,7	11.971	0,217105	0,618795
Чешка	198,1	1.949	0,196365	0,076890
Француска	185,6	7.089	0,182426	0,354818
Аустрија	175,4	5.455	0,171053	0,266465
Пољска	163,4	2.045	0,157672	0,082081
Холандија	128,5	2.889	0,118756	0,127717
Словачка	122,6	1.756	0,112177	0,066454
Турска	115,0	1.115	0,103702	0,031794
Велика Британија	109,3	8.157	0,097346	0,412566
Шпанија	88,2	2.439	0,073818	0,103385
САД	86,8	19.021	0,072257	1
Белгија	71,5	1.652	0,055196	0,060831
Шведска	71,1	3.610	0,054750	0,166703
Грчка	65,7	1.491	0,048729	0,052125
Швајцарска	47,8	4.043	0,028769	0,190116
Украјина	43,2	527	0,023640	0
Јапан	25,6	1.548	0,004014	0,055207
Кина	24,1	2.107	0,002342	0,085433
Данска	22,0	1.034	0	0,027414



Слика 5.4 Однос извоза и количине поштиљака у полазу

Имајући у виду неједначину 5.8, као и вредности из Табеле 5.12, односно Сlike 5.4, закључује се да би, на основу економског критеријума и то у смислу извоза, односно полаза поштиљака, било оправдано остварити билатералну сарадњу у оквиру *ECOMPRO* програма са следећим земљама: Италија, Немачка, Босна и Херцеговина, Руска федерација, Румунија, Мађарска, Бугарска, Северна Македонија, Чешка Република, Пољска, Словачка, Турска и Украјина. Наравно, из наведеног скупа земаља, могуће је преговарати о закључењу уговора само са оним земљама које подржавају *ECOMPRO* програм.

Са друге стране, потребно је испитати и сегмент увоза у Републику Србију и одговарајући однос са количином поштиљака у долазу.

У табели 5.13. приказане су земље из којих Република Србија највише увози према подацима Народне банке Србије¹⁸. У трећој колони табеле приказани су подаци о количинама поштиљака у долазу према одговарајућим земљама. Подаци о количини поштиљака су хипотетички и дати су са циљем да се илуструје примена предложеног модела. Да би се подаци о увозу и количини поштиљака у долазу могли упоређивати, извршена је нормализација података, што се може видети у четвртој и петој колони табеле.

На слици 5.5. се може уочити однос између увоза и количине поштиљака у долазу. Када је ниво увоза већи у односу на ниво количине поштиљака у долазу, тада се може закључити да је у питању земља где постоји простор за повећање броја поштиљака. Дакле, са таквом земљом би било оправдано закључити билатерални споразум о сарадњи у оквиру *ECOMPRO* програма јер се очекује да би се број поштиљака тиме повећао. Ова тврдња би се могла изразити и неједначином, ако уведемо следеће ознаке:

n_u – ниво увоза (нормирана вредност) и

kp_d – количина поштиљака у долазу (нормирана вредност).

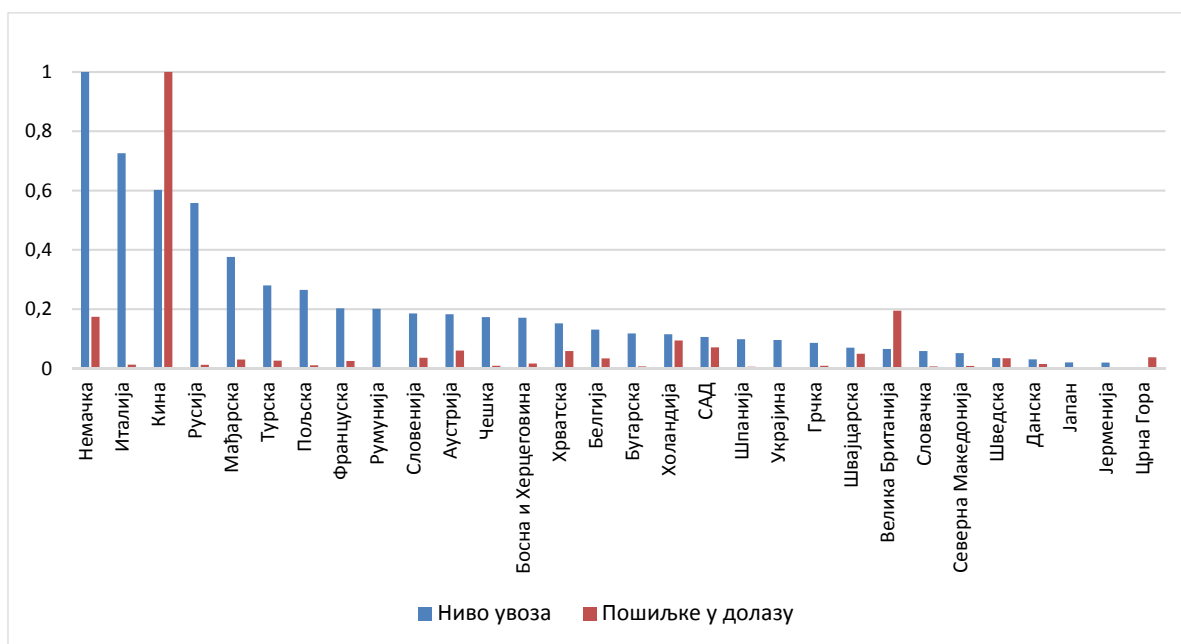
¹⁸ <http://www.nbs.rs/internet/cirilica/80/index.html>

Очекује се да би било оправдано закључити билатерални споразум о сарадњи у оквиру ECOMPRO програма са земљом где је задовољена неједначина 5.9.

$$n_u > k p_d \quad (5.9)$$

Табела 5.13 Однос увоза и количине пошљака у долазу

Земља	Ниво увоза [мил. евра]	Количина пошљака у долазу [кг]	Нормирана вредност увоза	Нормирана вредност количине пошљака
Немачка	1164,6	48.321	1	0,174631456
Италија	851,3	3.619	0,726040574	0,013075675
Кина	709,8	276.698	0,602308499	1
Русија	659,3	3.393	0,558149703	0,012258897
Мађарска	451,0	8.335	0,376005596	0,030119589
Турска	341,4	7.382	0,280167891	0,026675389
Пољска	324,2	2.942	0,265127667	0,010628955
Француска	253,1	6.989	0,202955579	0,025255062
Румунија	251,5	950	0,201556488	0,003429744
Словенија	233,1	10.102	0,185466946	0,036505636
Аустрија	230,5	16.690	0,183193424	0,060315074
Чешка	219,2	2.503	0,173312347	0,009042382
Босна и Херцеговина	216,5	4.597	0,170951382	0,016610227
Хрватска	195,3	16.366	0,152413431	0,059144118
Белгија	170,9	9.489	0,131077300	0,034290216
Бугарска	156,4	1.925	0,118398041	0,006953455
Холандија	153,1	26.154	0,115512417	0,094518553
САД	142,7	19.667	0,106418328	0,071074135
Шпанија	133,8	1.728	0,098635887	0,006241484
Украјина	131,1	944	0,096274921	0,003408060
Грчка	119,6	2.570	0,086218958	0,009284524
Швајцарска	101,3	13.701	0,070216859	0,049512644
Велика Британија	96,7	53.959	0,066194474	0,195007535
Словачка	88,4	2.040	0,058936691	0,007369072
Северна Македонија	80,2	2.424	0,051766352	0,008756871
Шведска	61,5	9.574	0,035414481	0,034597412
Данска	56,0	4.147	0,030605107	0,014983899
Јапан	44,7	1	0,020724029	0
Јерменија	44,2	12	0,020286814	0,000397547
Црна Гора	21,0	10.481	0	0,037875365



Слика 5.5 Однос увоза и количине пошиљака у долазу

Имајући у виду неједначину 5.9, као и вредности из Табеле 5.13, односно Сlike 5.5, закључује се да би, на основу економског критеријума и то у смислу увоза, односно долаза пошиљака, било оправдано остварити билатералну сарадњу у оквиру *ECOMPRO* програма са следећим земљама: Немачка, Италија, Руска федерација, Мађарска, Турска, Пољска, Француска, Румунија, Словенија, Аустрија, Чешка Република, Босна и Херцеговина, Хрватска, Белгија, Бугарска, Холандија, САД, Шпанија, Украјина, Грчка, Швајцарска, Словачка, Северна Македонија, Шведска, Данска, Јапан и Арменија. Наравно, из наведеног скупа земаља, могуће је преговарати о закључењу уговора само са оним земљама које подржавају *ECOMPRO* програм.

5.3.2 Функционални критеријуми за билатералну сарадњу

Функционални критеријуми на основу којих се могу идентификовати потенцијалне земље са којима би било оправдано закључити споразум о сарадњи у оквиру *ECOMPRO* програма требало би да се базирају на индикаторима који карактеришу стање и распрострањеност коришћења електронске трговине, као и индикаторима физичког обима поштанских услуга.

У Табели 5.14 приказани су одређени функционални критеријуми, као и њихови одговарајући индикатори на основу којих се може извршити евалуација и рангирање појединих земаља или групе земаља са којима се планира потписивање билатералних споразума у оквиру *ECOMPRO* програма.

Табела 5.14 Функционални критеријуми за билатералну сарадњу

Критеријум	Индикатори перформанси
1. Обим поштанског саобраћаја	Број поштански пошиљака у полазу и долазу према врстама - До 2 кг - Од 2 до 5 кг - Преко 5 кг
2. Распрострањеност коришћења услуга е-трговине	Процент популације који наручују робу или услуге онлајн Процент корисника интернета који наручују робу или услуге онлајн Процент популације који продаје робу или услуге онлајн Процент корисника интернета који продаје робу или услуге онлајн Процент популације који наручује робу из других земаља Процент корисника интернета који наручује робу из других земаља
3. Индекс компатибилности	Вредност индекса у распону од 0 до 1. Већа вредност индикује већу компатибилност посматраних тржишта
4. Обим трговинске размене	Обим извоза Обим увоза Постојање билатералних уговора о трговинској размени
5. Успостављеност платног промета	Да Не

Наведени критеријуми треба да обезбеде ефикасан начин за одабир потенцијалних земаља за сарадњу на основу лаке и прецизне мерљивости индикатора у реалном времену.

Са друге стране, Табелом 5.14 дефинисано је неколико основних критеријума и индикатора, који су тренутно актуелни. Временом, у зависности од будућих кретања и трендова у овој области, биће потребна допуна или ажурирање како појединих индикатора тако и самих критеријума.

6. УТИЦАЈ РАЗВОЈА *ECOMPRO* ПРОГРАМА НА ТРЖИШТЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Резултати истраживања СПС-а показују да преко 70% испитаних националних поштанских оператора сматра да електронске услуге имају стратешки значај за развој поштанског тржишта. Овде се, пре свега, мисли на услуге е-трговине и електронске финансијске услуге. СПС је својим активностима дефинисао циљеве за развој е-трговине и то првенствено за смањење баријера прекограничне е-трговине. На овај начин ствара се предуслов да се искористи, већ дужи низ година, снажан растући тренд е-трговине како би се повећао обим доставе робе поштанским каналима.

Увођењем *ECOMPRO* програма отвара се могућност за промену на тржишту поштанских услуга у погледу обима пошиљака. За очекивати је да ће, правилном имплементацијом овог програма, доћи до пораста броја пошиљака, пре свега у домену пакета, кроз услугу *ECOMPRO* пакет која је већ у периоду од 2016. до 2018. године забележила константан пораст и то од 140 пакета из последњег квартала 2016. године до 1,6 милиона пакета у првом кварталу 2018. године.

Услед нерасполагања подацима о броју *ECOMPRO* пакета конкретно по земљама чланицама овог програма, за потребе истраживања утицаја развоја *ECOMPRO* програма на тржиште поштанских услуга генерално разматрани су подаци о броју међународних писмоносних пошиљака у полазу и долазу и подаци о међународним КЕП пошиљкама у полазу и долазу за изабрани сет земаља. Ове услуге су изабране јер се сматра да *ECOMPRO* пошиљке спадају у њихов домен. Посебно су посматране земље чланице *ECOMPRO* програма, а посебно остале изабране земље чији су подаци били расположиви, а нису чланице *ECOMPRO* програма. Подаци су преузети из базе података Светског поштанског савеза и самим тим односе се на овлашћене поштанске операторе.

Подаци о поменутих врстама пошиљака посматрани су у периоду од 2015. до 2017. године за земље чланице (укључујући Републику Србију) *ECOMPRO* програма и земље које нису у *ECOMPRO* програму.

За оба сета земаља разматрана је процентуална промена у обиму међународних писмоносних пошиљака и међународних КЕП пошиљака, по поменутих годинама. Добијени резултати дати су наредним табелама (Табела 6.1, Табела 6.2, Табела 6.3 и Табела 6.4).

Табела 6.1 Процентуална промена броја међународних писмоносних поштиљака земаља чланица ECOMPRO програма

Земља чланица ECOMPRO програма	Број међународних писмоносних поштиљака у полазу и долазу			Просечан проценат промене за писм. поштиљке
	2015	2016	2017	2015 - 2017
Барбадос	1.349.780	5.080.648	650.955	94,6
Белорусија	25.452.578	21.600.925	20.407.277	-10,3
Буркина Фасо	393.743	166.681	392.671	39,0
Колумбија	1.642.203	5.028.090	4.626.916	99,1
Костарика	2.907.151	7.665.589	6.651.376	75,2
Хрватска	4.456.700	20.079.525	21.515.725	178,8
Чешка	83.628.046	62.149.504	65.385.494	-10,2
Џибути	69.900	81.655	58.536	-5,7
Гана	8.400.000	6.407.000	6.174.372	-13,7
Грчка	36.785.800	33.416.100	26.332.700	-15,2
Јордан	1.255.215	1.221.402	333.107	-37,7
Летонија	13.198.000	13.575.194	15.763.100	9,5
Литванија	23.621.971	15.106.965	16.135.428	-14,6
Малта	6.431.778	7.156.632	6.971.000	4,3
Молдавија	2.276.232	3.913.564	4.804.116	47,3
Холандија	244.000.000	376.705.000	-	54,4
Нигер	198.069	123.542	106.429	-25,7
Панама	1.589.754	1.332.290	1.012.778	-20,1
Пољска	92.726.538	87.200.738	109.367.446	9,7
Русија	120.457.891	202.652.413	285.335.403	54,5
Србија	5.433.783	9.800.721	7.859.192	30,3
Сијера Леоне	577.180	535.072	488.794	-8,0
Словачка	44.667.455	53.800.178	39.704.973	-2,9
Словенија	19.914.610	18.160.628	17.616.903	-5,9
Шри Ланка	6.657.000	6.861.411	8.263.000	11,7
Швајцарска	262.800.000	260.500.000	246.900.000	-3,0
Танзанија	9.609.602	7.293.004	3.693.418	-36,7
Македонија	2.371.712	2.441.596	2.778.864	8,4
Того	389.213	340.596	344.748	-5,6
Зимбабве	1.552.693	1.645.381	1.544.412	-0,1

Табела 6.2 Процентуална промена броја међународних КЕП пошиљака земаља чланица ECOMPRO програма

Земља чланица ECOMPRO програма	Број међународних КЕП пошиљака у полазу и долазу			Просечан проценат промене за КЕП. пош.
	2015	2016	2017	2015 - 2017
Барбадос	34.497	19.546	36.967	22,9
Белорусија	433.958	341.362	307.725	-15,6
Буркина Фасо	30.289	28.128	13.574	-29,4
Колумбија	5.425.328	473.266	708.366	-20,8
Костарика	69.006	66.622	58.000	-8,2
Хрватска	298.100	480.630	613.935	44,5
Чешка	702.951	690.931	709.972	0,5
Џибути	3.035	3.411	4.073	15,9
Гана	103.985	111.934	112.583	4,1
Грчка	701.300	634.300	-	-9,6
Јордан	63.778	60.601	53.814	-8,1
Летонија	72.900	324.135	29.000	126,8
Литванија	267.603	269.946	199.838	-12,5
Малта	95.011	97.392	39.900	-28,3
Молдавија	79.505	68.907	77.390	-0,5
Холандија	26.000.000	24.000.000	24.000.000	-3,8
Нигер	3.355	2.644	9.700	122,8
Панама	51.225	48.022	42.974	-8,4
Пољска	1.530.225	1.495.867	1.536.677	0,2
Русија	3.759.000	3.873.000	4.694.056	12,1
Србија	96.505	111.843	120.768	11,9
Сијера Леоне	3.063	3.448	3.031	0,2
Словачка	476.842	458.420	459.178	-1,8
Словенија	697.348	793.472	967.619	17,9
Шри Ланка	-	213.857	205.482	-3,9
Швајцарска	6.900.000	7.500.000	7.700.000	5,7
Танзанија	45.706	43.684	87.693	48,2
Македонија	37.554	42.584	41.975	6,0
Того	12.177	11.602	11.863	-1,2
Зимбабве	21.502	79.680	73.574	131,5

Табела 6.3 Процентуална промена броја међународних писмоносних пошиљака земаља које нису чланице ECOMPRO програма

Земља	Број међународних писмоносних пошиљака у полазу и долазу			Просечан проценат промене за писм. пошиљке
	2015	2016	2017	2015 - 2017
Бугарска	10.207.116	11.621.527	12.435.063	10,4
Кипар	6.316.242	6.048.618	7.043.874	6,1
Естонија	9.945.899	10.008.225	8.100.000	-9,2
Финска	1.278.000.000	1.556.000.000	1.406.000.000	6,1
Немачка	1.246.000.000	1.176.966.000	1.168.000.000	-3,2
Мађарска	48.897.300	48.480.000	53.723.000	5,0
Ирска	96.710.000	54.544.000	49.390.000	-26,5
Италија	192.318.200	197.927.641	185.986.281	-1,6
Луксембург	43.831.208	39.121.793	39.218.537	-5,2
Португалија	1.376.696.000	1.325.600.000	1.254.380.000	-4,5
Румунија	17.652.393	19.166.992	21.151.718	9,5
Велика Британија	669.545.686	490.000.000	419.000.000	-20,7
Ирак	905.053	747.881	1.034.030	10,4
Јерменија	1.250.012	1.609.527	1.777.738	19,6
Босна и Херцеговина	6.426.317	6.530.669	6.753.958	2,5
Бразил	59.489.288	44.952.347	65.710.553	10,9
Чиле	12.191.523	17.076.390	14.261.105	11,8
Индонезија	10.254.293	11.826.620	2.029.391	-33,8
Иран	3.337.141	3.072.229	3.533.866	3,5
Кореја	59.970.714	42.995.000	40.741.000	-16,8
Киргистан	543.047	563.848	680.494	12,3
Либан	4.500.000	2.000.000	3.300.000	4,7
Малезија	71.794.674	56.000.000	54.000.000	-12,8
Црна Гора	387.981	469.643	667.176	31,6
Мароко	16.800.000	13.730.000	11.000.000	-19,1
Турска	234.220.950	203.576.000	195.122.572	-8,6
Уругвај	3.211.000	2.516.000	2.416.000	-12,8
Венецуела	3.340.590	340.357	260.488	-56,6

Табела 6.4 Процентуална промена броја међународних КЕП пошиљака земаља које нису чланице ECOMPRO програма

Земља	Број међународних КЕП пошиљака у полазу и долазу			Просечан проценат промене за КЕП пошиљке
	2015	2016	2017	2015 - 2017
Бугарска	238.395	252.004	265.060	5,4
Кипар	240.037	260.263	300.179	11,9
Естонија	5.180.943	7.065.238	7.903.791	24,1
Финска	64.800.000	67.000.000	-	3,4
Немачка	192.015.000	202.250.000	230.000.000	9,5
Мађарска	589.900	807.300	942.000	26,8
Ирска	-	8.002.000	7.730.000	-3,4
Италија	3.012.345	3.208.205	3.405.390	6,3
Луксембург	644.752	649.622	685.092	3,1
Португалија	119.800	126.000	151.000	12,5
Румунија	450.495	487.080	472.238	2,5
Велика Британија	-	436.000.000	1.484.000.000	240,4
Ирак	21.748	21.577	19.405	-5,4
Јерменија	64.334	70.953	60.735	-2,1
Босна и Херцеговина	49.590	50.704	49.338	-0,2
Бразил	1.848.504	1.485.700	1.654.177	-4,1
Чиле	319.412	308.570	339.035	3,2
Индонезија	1.114.050	766.096	911.384	-6,1
Иран	173.755	194.731	223.400	13,4
Кореја	13.692.967	12.893.000	10.967.000	-10,4
Киргистан	27.048	26.652	26.465	-1,1
Либан	58.000	63.000	67.250	7,7
Малезија	1.234.911	1.188.557	1.092.016	-5,9
Црна Гора	20.936	21.817	25.584	10,7
Мароко	280.148	80.454	208.187	43,7
Турска	530.570	563.809	598.662	6,2
Уругвај	66.400	50.100	51.150	-11,2
Венецуела	46.799	35.481	28.132	-22,4

Посматрајући добијене проценте промене броја пошиљака по годинама, по земљама, видимо да у оба сета земаља долази до равномерне заступљености и раста и пада броја пошиљака у периоду од 2015. до 2017. године. Отприлике је подједнак број земаља у којима обим пошиљака расте и у којима опада.

Када се посматра просечан проценат промене броја пошиљака на нивоу сета земаља, добија се следећи резултат (Табела 6.5.):

Табела 6.5 Просечан проценат промене броја међународних писмоносних поштиљака и међународних КЕП поштиљака за оба сета земаља

Земље чланице <i>ECOMPRO</i> програма		Земље које нису чланице <i>ECOMPRO</i> програма	
Просечан проценат промене за писм. пош. за све земље	Просечан проценат промене за КЕП пош. за све земље	Просечан проценат промене за писм. пош. за све земље	Просечан проценат промене за КЕП пош. за све земље
16,7	14,0	-3,1	12,8

Анализирајући коначан резултат дат Табелом 6.5. може се закључити да сет земаља које су чланице *ECOMPRO* програма остварује већи и позитивнији проценат промене у погледу оба типа посматраних поштиљака у односу на земље које нису чланице *ECOMPRO* програма. Тако, за овај сет земаља, просечан проценат промене обима међународних писмоносних поштиљака по свим припадајућим земљама износи 16,7%, што је бољи резултат у односу на земље које не примењују *ECOMPRO* програм и које остварују проценат промене у вредности -3,1%.

У домену међународних КЕП поштиљака земље које су чланице *ECOMPRO* програма такође остварују бољи проценат промене (14%) који је већи у односу на земље које нису у *ECOMPRO* програму (12,8%).

Закључак на основу добијених резултата могао би се извести у правцу позитивног ефекта примене *ECOMPRO* програма по питању, пре свега, пораста броја КЕП поштиљака, а и међународних писмоносних јер обе врсте поштиљака могу бити последица електронске трговине. На основу расположивих података може се резимирати да земље са *ECOMPRO* програмом остварују раст броја поштиљака који се може приписати и позитивним ефектима самог програма. Самим тим долази и до позитивних промена на тржишту поштанских услуга, као последица примене *ECOMPRO* концепта.

7. ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА И ПРЕПОРУКЕ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ Е-ТРГОВИНЕ У СКЛАДУ СА ЕСОМПРО ПРОГРАМОМ

Већина поштанских оператора који се баве пружањем међународног поштанског саобраћаја на глобалном/европском нивоу има уговоре са најпознатијим електронским трговцима попут *Amazon*, *Sports Directa* итд. Међутим, ти уговори се углавном не односе и на тржиште Републике Србије, с обзиром да су ван наших граница процедуре увоза и извоза много једноставније, што се посебно односи на процедуре унутар ЕУ.

Да би поштански оператори били конкурентни на тржишту и расположиви корисницима у сваком тренутку, јавила се потреба да креирају услуге које прате е-трговину. У том смислу издвајају се поједине поштанске управе земаља из окружења које могу послужити као пример добре праксе у том правцу. Тако, на пример, Хрватска пошта корисницима е-трговине нуди услугу е-пакет. Овом услугом корисницима је омогућена нижа цена доставе, прилагођена пословању е-трговца. Преузимање пошиљака је могуће на адреси продавца, у договорено време. Е-пакет се доставља на адресу купца или у најближу јединицу поштанске мреже (по жељи купца или продавца). Достава се обавља на подручју целе државе у року од 48 сати. Услуга откупнине је укључена у цену, а пошиљка је осигурана до вредности у износу од 400 евра. Пошиљку је могуће пратити до уручења путем *track&trace* система.

Такође, добар пример је и сарадња поштанских оператора сличних економија, са сличних говорних подручја, па су тако Хрватска пошта и Пошта Словеније склопиле партнерски однос чиме су знатно ојачале позиције у односу на конкуренте у домену е-трговине. Предности таквог удруживања за е-трговце су нижа цена доставе, бржи рокови уручења (у року од 24 часа између Загреба и Љубљане/Марибора), нове допунске услуге које су до тада постојале само у унутрашњем саобраћају. Ефекти оваквог партнерског односа сагледавају се, пре свега, у повећању броја пакета па је тако из Хрватске за Словенију тај пораст износио 389% (2014. године) и из Словеније за Хрватску 532%.

Када је реч о поштанским управама европских земаља бројни су позитивни примери. Током прве године интензивног пружања услуга из сегмента е-трговине, Пошта Аустрије је остварила повећање укупног прихода од 0,6 % , уз раст прихода у пакетском сегменту за 2,4% и пад у сегменту писама за 0,4%. Пошта Естоније је забележила повећање броја пакета послатих у Балтичке земље. Пошта Француске је остварила повећање прихода за 4,5% услед раста обима пакета, а Пошта Италије је остварила повећање пословног профита за 26% услед смањења трошкова и раста оствареног у сегменту финансијских услуга , услуга осигурања и пакетских услуга. Пошта Белгије је такође забележила пораст пакетске услуге у домаћем саобраћају и то за 12,6%. Пошта Холандије је забележила раст пакетских и међународних пошиљака за 7,1%, односно 8%.

Интернет трговина у Србији расте. Све је више људи који се одлучују за куповину из сопственог дома или у покрету (путем паметног телефона). Потенцијал онлајн трговине препознали су и трговци. Све ово је имало за резултат константан и веома динамичан раст електронске трговине. Према подацима Народне банке Србије, у току 2018. године око 2,2 милиона грађана Србије имало је могућност плаћања путем интернета захваљујући картицама својих банака, а тај број је готово три пута већи од броја картица у 2013. години.

И Пошта Србије је на одређени начин кренула да се укључује у процес међународне електронске трговине. Тако је креирана услуга ПостПак – откупни пакет за регион, односно омогућено је слање откупног пакета примаоцима у земљама региона (Босна и Херцеговина и Црна Гора). ПостПак пакети су регистроване откупне поштанске пошиљке, са или без означене вредности, паковане на прописан начин, које садрже робу и друге предмете, а гласе за примаоце физичка лица уз поједностављен поступак извоза, могућност наплате поузећем и електронско праћење.

Осим тога, Пошта Србије је остварила и контакте са глобалним гигантима е-трговине. Разматрана је сарадња у смислу да наш јавни поштански оператор буде регионални хаб за пошиљке адресоване за примаоце у Југоисточној Европи, а пореклом из земаља Далеког Истока. Међутим сарадња још увек није реализована услед ограничавајућег фактора који се пре свега односи на капацитете поштанске мреже и царинске прописе.

Наиме, према спроведеним истраживањима, сви поштански оператори у Републици Србији, као на један од ограничавајућих фактора е-трговине указују на царинску процедуру, те истичу да би исту требало поједноставити и смањити време потребно за царинење. Дуже задржавање пошиљака на царини у сваком случају не доприноси развоју е-трговине.

Као једна од најважнијих препорука за испуњење стратешких циљева развоја тржишта поштанских услуга, посебно када је реч о пошиљкама које су настале као последица електронске трговине, јесте унапређење система царинења. Будуће измене Царинског закона требало би да као основни циљ имају убрзање царинских процедура и што краће задржавање пошиљака код царинских органа. С тим у вези, потребно је ускладити националне прописе са прописима ЕУ. Одличан пример може се наћи у Словенији где пошта царинења, тј. службеници Поште Словеније спроводе царинске процедуре, а службеници управе царина врше само контролу исправности рада методом узорковања.

Оператори истичу и да су основне препреке за развој е-трговине у Србији: ниска куповна моћ грађана и немогућност потрошача да издвоје већу суму новца, затим недовољна информатичка писменост и коришћење интернета, страх од злоупотреба платних картица, као и навика да се пре куповине производ види уживо. Такође је уочено да се купци одлучују пре за куповину у продајним објектима због могућности одложеног и бескаматног плаћања. Поред тога, већи број онлајн продавница не даје могућност плаћања картицама већ се роба плаћа поузећем (откупнина) или вирмански.

Поред наведеног неке од препрека које су е-трговци препознали су:

- Недостатак транспарентности и ценовно такмичење (експрес услуге су прескупе за многе трговце);

- Недостатак информација о различитости услуга и стандардима у различитим земљама и немогућност избора оператора у последњој миљи;
- Предугачко време преноса кроз Европу за не експрес услуге;
- Непостојање *track&trace* система води до недовољних информација између корисника и продаваца или до неоправдане тврдње корисника да пошиљка није стигла;
- Царинска администрација и порез на додатну вредност прилично су компликовани и правила значајно варирају од државе до државе;
- Питања повратне логистике су посебно проблематична услед малог обима;
- Изостанак стандардизованог означавања генерише високе трошкове и дуго времена за трговце који желе да укључе нове превознике.

На основу прогнозе UPS-а (*United Parcel Service*) очекивања су да прекогранична е-трговина премашу раст унутрашње е-трговине у свету до 2020. године. Може се рећи да су мреже националних оператора традиционално развијене да се боље суочавају са вишим обимом писмоносних пошиљака, пре него са вишим обимом пакетских пошиљака. На тај начин може се закључити да постојеће мреже националних оператора нису осмишљене да се оптимално носе са брзином промена које су последица раста е-трговине, посебно са захтевима прекограничне сарадње.

Стратешка сарадња са глобалним гигантима би свакако била фактор развоја тржишта поштанских услуга у Србији, што би допринело и запошљавању већег броја грађана Србије. Повезивање привредника из Србије, са гигантима е-трговине омогућило би пласирање робе и услуга ван земље и на тај начин би се поспешило економски развој на националном нивоу што би позитивно утицало и на запосленост. Томе би свакако допринело и измена царинских и пореских закона и подзаконских аката јер би се на тај начин створили услови за значајнији развој е-трговине у Србији.

Способност микро, малих и средњих предузећа да се пробију на страна тржишта путем е-трговине је питање од интереса за све поштанске оператере, кориснике, трговинска удружења и владине званичнике. Неки поштански оператери у свету су остварили лидерску предност тако што су својим корисницима обезбедили приступ својим онлајн Е-бизнис платформама. Међутим, многе поштанске организације још увек морају да изграде сопствене е-платформе. Осим тога, ово решење није могуће за све поштанске организације, посебно оне у земљама у развоју. Једно од решења за поштанске оператере који желе да се пробију кроз ИТ баријере и служе као платформа за е-трговину, јесте да се придруже заједничкој платформи Светског поштанског савеза (.Post платформа).

У том правцу и Пошта Србије је већ предузела одређене почетне кораке кроз приступање *ECOMPRO* програму Светског поштанског савеза. Пошта Србије је као Овлашћени поштански оператор, за сада само дефинисала тарифе по којима нуди *ECOMPRO* пакетску услугу. Како би се Пошта Србије у потпуности укључила у *ECOMPRO* пројекат потребно је да у наредном периоду спроведе одређене кораке који су приказани у табели 7.1.

Табела 7.1 План активности ОПО за пуну имплементацију *ECOMPRO* програма

Потребне активности	Опис
Дефинисање система S10 бар код идентификација	Сваки <i>ECOMPRO</i> пакет се идентификује јединственом бар код идентификацијом – S10 потврђеном од стране СПС-а са специфичним идентификатором услуге из опсега <i>HA-HZ</i> . Пакети који имају сервисни идентификатор ван овог опсега не сматрају се <i>ECOMPRO</i> пакетима;
Обезбеђење електронског праћење за царину/сигурност	ОПО пратити пошиљке <i>track&trace</i> у складу са чланом 17-216; и поштују индикативне циљеве учинка који су описани у члановима 17-216, 17-217 и 17-218.
Обезбеђење размене електронских података	У циљу подршке ОПО генерише <i>EDI</i> поруке за <i>ECOMPRO</i> пакете. За пошту у полазу: - M40 EMSEVT V3.0; - M41 PREDES V2.1; - M33 ITMATT V1. За пошту у долазу: - M40 EMSEVT V3.0; - M13 RESDES V1.1; Размена EMSEVT V3, PREDES V2.1 I RESDES V1.1 мора бити у складу са чланом 17-216.
Обезбеђење достављања скенираних података СПС	Сваки ОПО мора доставити СПС-у све податке који се обавезно скенирају, а које прикупља за ове услуге, и то благовремено, као што је специфицирано у члану 17-217. У случају да је пренос скенираних података поверен другој организацији, обавезно је да ови подаци буду на располагању СПС-у, у складу са одлукама Конгреса C48/2004 и C 48/2008.
Развити и обезбедити електронско праћење до доставе	Примењени стандарди
Дефинисати одговарајуће начине и стандарде доставе	Развити систем доставе, који осим доставе на кућну адресу укључује и алтернативне опције Настојати да се достигну циљ “не више од <i>EMD+5</i> ”, мерећи однос <i>EMD</i> преко <i>EDH/EMH/EM</i> , искључујући време које пакет проведе на царини.
Дефинисати систем враћања пакета	<i>ECOMPRO</i> пакети који се враћају преко МРС услуге (<i>MRS – Merchandise Return Service</i>) идентификовати са префиксом <i>HR</i> .
Потписати билатералне уговоре са ОПО у одабраним земљама	Одабрати одређене земље чланице <i>ECOMPRO</i> програма и са њима склопити одговарајуће билатералне уговоре. Приликом класификације земаља користити одговарајуће економске и функционалне критеријуме дате у делу 5.3. Студије.

Код овлашћеног поштанског оператора у Србији, пошиљке које настају као последица е-трговине нису у обиму најзаступљеније, али оно што треба имати у виду јесте да се могу сматрати главним фактором раста и развоја поштанског саобраћаја. Такође, када су у питању приватни поштански оператори, углавном се уочава стална тенденција раста у обиму саобраћаја. Одређени поштански оператори забележили су пораст поштанских пошиљака и до 50% у односу на претходну годину, а заслуге за овај пораст могу се тражити управо у области е-трговине. Дакле, може се закључити да поштански оператори који адекватно искористе експоненцијални раст у области е-трговине, могу очекивати одговарајуће бенефите и у сопственом пословању и тржишном учешћу.