



REPUBLIKA SRBIJA
RATEL
REGULATORNO TELO ZA
ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE
I POŠTANSKE USLUGE

PREGLED TRŽIŠTA

ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJA I POŠTANSKIH USLUGA

U REPUBLICI SRBIJI U 2023. GODINI

Napomena:

*Imajući u vidu da je u toku obrada finansijskih podataka koje dostavljaju učesnici na tržištu elektronskih komunikacija kroz odgovarajuće upitnike, Pregled tržišta elektronskih komunikacija i poštanskih usluga za 2023. godinu će naknadno biti dopunjen ovim podacima. Takođe, naknadno će biti objavljena i poglavlja **Osvrt na tržište telekomunikacija u Evropskoj uniji i Indeks digitalne ekonomije i društva (DESI)**, a nakon pribavljanja i obrade podataka relevantnih za navedena poglavlja.*

Beograd, jun 2024. godine

14. KVALITET OBAVLJANJA POŠTANSKIH USLUGA

Parametre kvaliteta obavljanja poštanskih usluga je, shodno zakonskoj obavezi, propisao RATEL¹. Kvalitet univerzalne poštanske usluge (u daljem tekstu: UPU) RATEL prati na osnovu rezultata nezavisnog merenja kvaliteta, koje ostvaruje javni poštanski operator (u daljem tekstu: JPO) kao jedini davalac univerzalne poštanske usluge u Republici Srbiji. Pored nezavisnog merenja kvaliteta univerzalne poštanske usluge, koje RATEL sprovodi od 2021. godine, RATEL organizuje i jedinstveno nezavisno merenje i poređenje parametara kvaliteta ekspres usluga u unutrašnjem poštanskom saobraćaju (benčmark kvaliteta) za pet operatora sa najvećim učešćem na tržištu, počev od 2022. godine. S obzirom na veliki rast ekspres poštanskih usluga, koje su izuzetno interesantne korisnicima poštanskih usluga, posebno sa aspekta dostave robe kupljene preko interneta, pristupilo se merenju kvaliteta i ove vrste poštanskih usluga.

14.1. Kvalitet obavljanja univerzalne poštanske usluge

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

RATEL je utvrdio dinamiku dostizanja rokova prenosa koje propisuju standardi, po kome je puno ostvarenje rokova prenosa, propisano za 2023. godinu.

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

U skladu sa zakonskim odredbama, RATEL je sproveo trogodišnje nezavisno merenje rokova prenosa neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju (u daljem tekstu: UPS) u periodu od 2021-2023. godine.

Uporedo sa nezavisnim merenjem, u organizaciji RATEL-a, javni poštanski operator je tokom 2023. godini sproveo AMQM merenje² - neprekidno merenje vremena prenosa prioriternih neregistrovanih pismonosnih pošiljaka sa internim panelistima. Takođe, tokom 2022. godine, JPO je organizovao praćenje rokova prenosa paketa u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, pomoću interne aplikacije, kao i praćenja dostave, odnosno isplate uputnica. Kvalitet usluga u međunarodnom poštanskom saobraćaju (u daljem tekstu: MPS) mere globalni sistemi za merenje rokova prenosa, kako pismonosnih, tako i paketskih usluga.

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

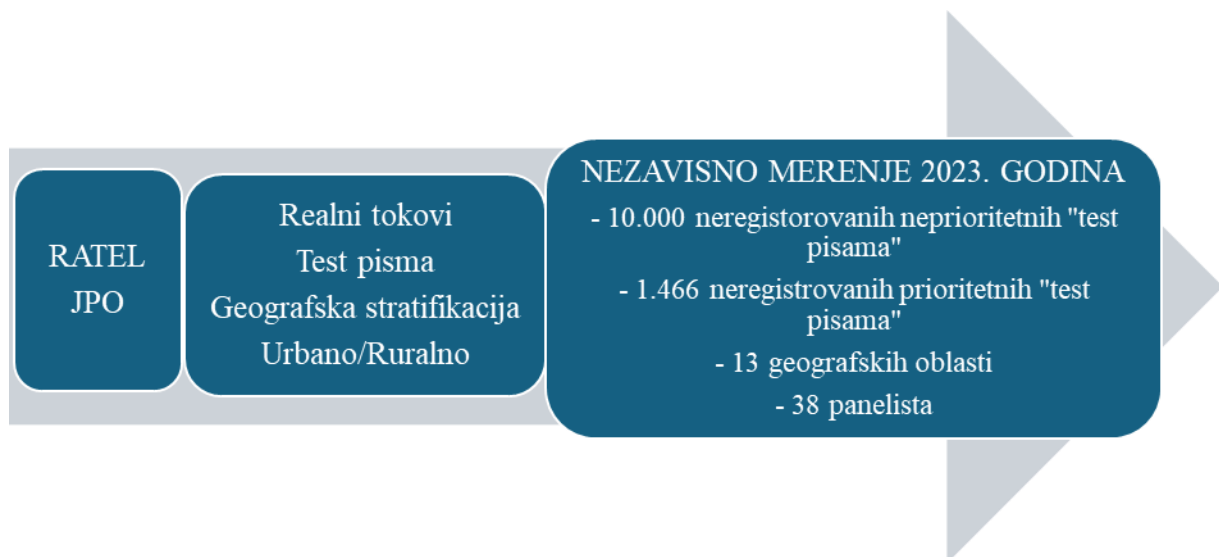
² Interno merenje koje je sproveo JPO se vrši u skladu sa internim aktom JPO: Metodologija praćenja kvaliteta u poštanskom saobraćaju.

14.1.1. Brzina i pouzdanost prenosa i uručenja pošiljaka

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

Organizovano trogodišnje nezavisno merenje kvaliteta prema normama standarda SRPS EN 13850:2014, nastavljeno je tokom 2023. godine, odnosno u kontinuitetu su mereni rokovi prenosa neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, tj. neprioritetnih i prioritetnih pošiljaka u toku prve, druge i treće godine.

U cilju uspostavljanja sistema merenja, koji odražavaju realne poštanske tokove, RATEL je u saradnji sa JPO odredio potrebne parametre za nezavisno merenje (Slika 14.1).



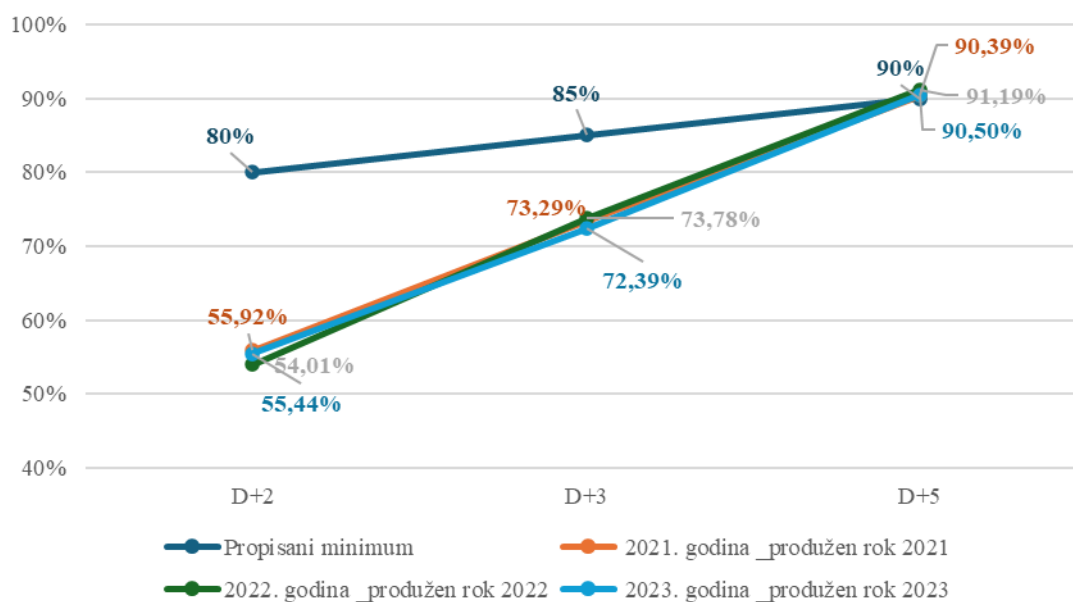
Slika 14.1. Proces definisanja nezavisnog merenja rokova prenosa na osnovu realnih poštanskih tokova

RATEL je rezultate merenja analizirao na mesečnom, kvartalnom i godišnjem nivou i redovno obaveštavao JPO o izmerenim rezultatima i zapažanjima.

Međutim, ostvareni rezultati su, i u 2023. godini, znatno ispod minimalnih vrednosti, propisanih za neprioritetne neregistrovane pismonosne pošiljke (Tabela 14.1. i Slika 14.2.)

Rokovi	Propisani minimum	Neprioritetne neregistrovane pošiljke 2021. godina		Neprioritetne neregistrovane pošiljke 2022. godina		Neprioritetne neregistrovane pošiljke 2023. godina	
		Ostvareni rezultat	Ostvareni rezultat (produžen rok ³)	Ostvareni rezultat	Ostvareni rezultat (produžen rok)	Ostvareni rezultat	Ostvareni rezultat (produžen rok)
D+2	80%	50,02%	55,92%	46,97%	54,01%	49,51%	55,44%
D+3	85%	69,97%	73,29%	68,38%	73,78%	67,98%	72,39%
D+5	90%	87,97%	90,39%	89,54%	91,19%	88,69%	90,50%

Tabela 14.1. Rokovi prenosa neprioritetnih neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju u periodu od 2021-2023. godine



Slika 14.2. Uporedni prikaz rokova prenosa (korigovanih) neprioritetnih neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u UPS-u u periodu od 2021-2023. godine

Na osnovu podataka iz Tabele 14.1. zaključuje se da nema poboljšanja u rokovima prenosa, kao i da su ostvareni rezultati niži za rokove merenja D+2 i D+3 u 2023. godini, dok je za rok D+5, ostvaren propisani minimum. Rezultati su neznatno bolji za područja izuzeta od petodnevne dostave (Slika 14.2).

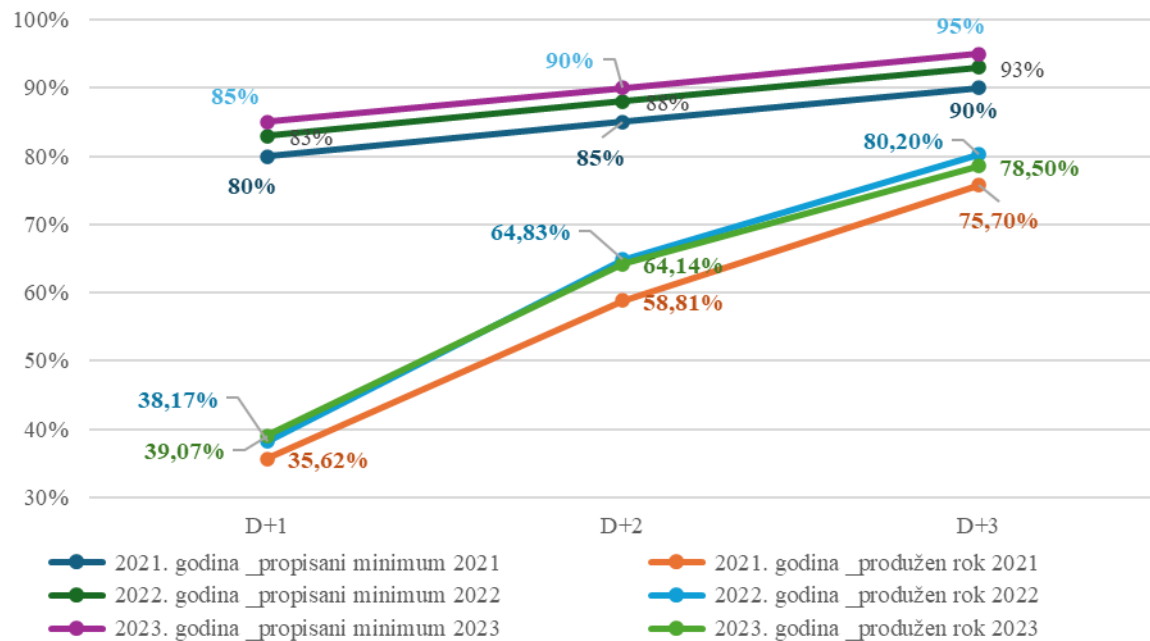
Bez obzira što su prioritetna pisma, neregistrovane pošiljke sa prvenstvom prenosa u odnosu na neregistrovane neprioritetne pošiljke, i za njih su ostvareni rezultati znatno ispod propisanih standarda za prioritetne neregistrovane pismonosne pošiljke (Tabela 14.2).

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

Rokovi	Prioritetna pisma 2021. godina			Prioritetna pisma 2022. godina			Prioritetna pisma 2023. godina		
	Propisani minimum	Ostvareni rezultat	Ostvareni rezultat (produžen rok ⁴)	Propisani minimum	Ostvareni rezultat	Ostvareni rezultat (produžen rok)	Propisani minimum	Ostvareni rezultat	Ostvareni rezultat (produžen rok)
D+1	80%	29,74%	35,62%	83%	31,88%	38,17%	85%	32,07%	39,07%
D+2	85%	56,51%	58,81%	88%	57,91%	64,83%	90%	59,04%	64,14%
D+3	90%	73,23%	75,70%	93%	75,78%	80,20%	95%	74,05%	78,50%

Tabela 14.2. Rokovi prenosa prioritetnih pisama (neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju) u periodu od 2021-2023. godine

Uporedni pregled korigovanih rezultata prenosa, nakon produžavanja rokova prenosa za područja izuzeta od petodnevne dostave, saglasno članu 15. Pravilnika su takođe značajno ispod propisanih vrednosti (Slika 14.3).



Slika 14.3. Uporedni prikaz rokova prenosa (korigovanih) prioritetnih neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u UPS-u u periodu od 2021-2023. godine

Ostvareni rezultat u 2023. godini, u odnosu na prethodnu godinu, je neznatno bolji, izuzev roka D+5, međutim i dalje je znatno ispod propisanih standarda za prioritetne neregistrovane pismonosne pošiljke za 2023. godinu. Značajno bolje rezultate je utvrdio JPO,

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

internim AMQM merenjem na uzorku od 13.703 prioriternih pisama (korigovani rezultati: D+1: 76,13%, D+2: 90,92%, D+3: 94,52%).

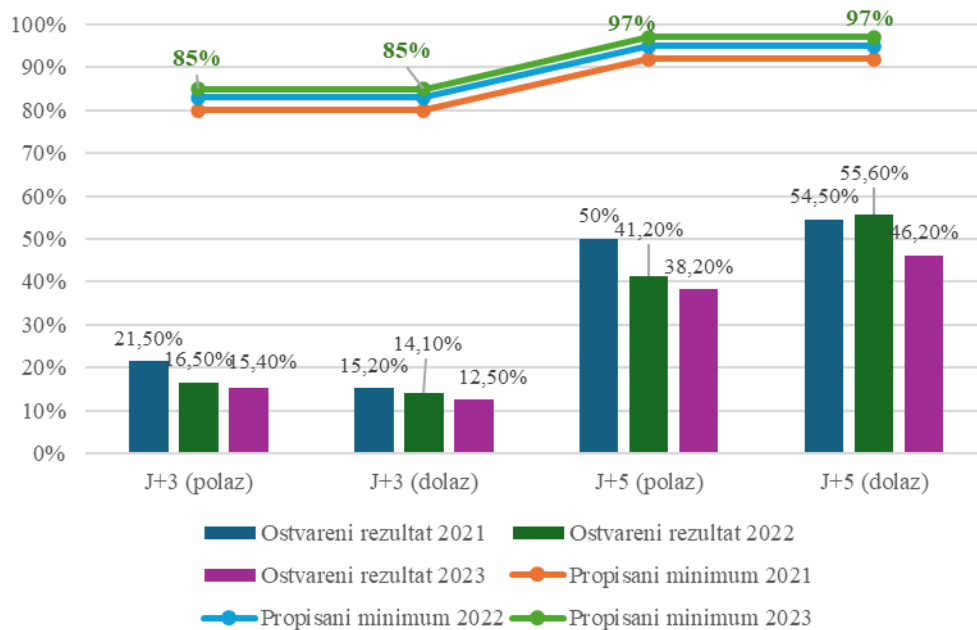
U međunarodnom poštanskom saobraćaju, za evropske zemlje⁵, su Pravilnikom definisani rokovi od prijema do uručjenja „s kraja na kraj“ za prioritne neregistrovane pismonosne pošiljke. Rokovi prenosa „s kraja na kraj“ za prioritne neregistrovane pismonosne pošiljke u MPS-u se utvrđuju sistemom merenja Svetskog poštanskog saveza GMS WORLD. JPO je i u 2023. godini, bio uključen u ovo međunarodno globalno merenje, a rezultati merenja su prikazani u *Tabeli 14.3. i Slici 14.4.*

	Ostvareni rezultat 2021	Propisani minimum 2021	Ostvareni rezultat 2022	Propisani minimum 2022	Ostvareni rezultat 2023	Propisani minimum 2023
J+3 (polaz)	21,5%	80%	16,5%	83%	15,4%	85%
J+3 (dolaz)	15,2%		14,1%		12,5%	
J+5 (polaz)	50%	92%	41,2%	95%	38,2%	97%
J+5 (dolaz)	54,5%		55,6%		46,2%	

Tabela 14.3. Rokovi prenosa prioriternih neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u MPS-u u periodu od 2021-2023. godine

Na osnovu ostvarenih rezultata merenja rokova prenosa prioriternih neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u MPS-u, u 2023. godini, konstatuje se da ciljevi kvaliteta nisu ispunjeni ni za jedan kriterijum, i da su još niži u odnosu na 2022. godinu.

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



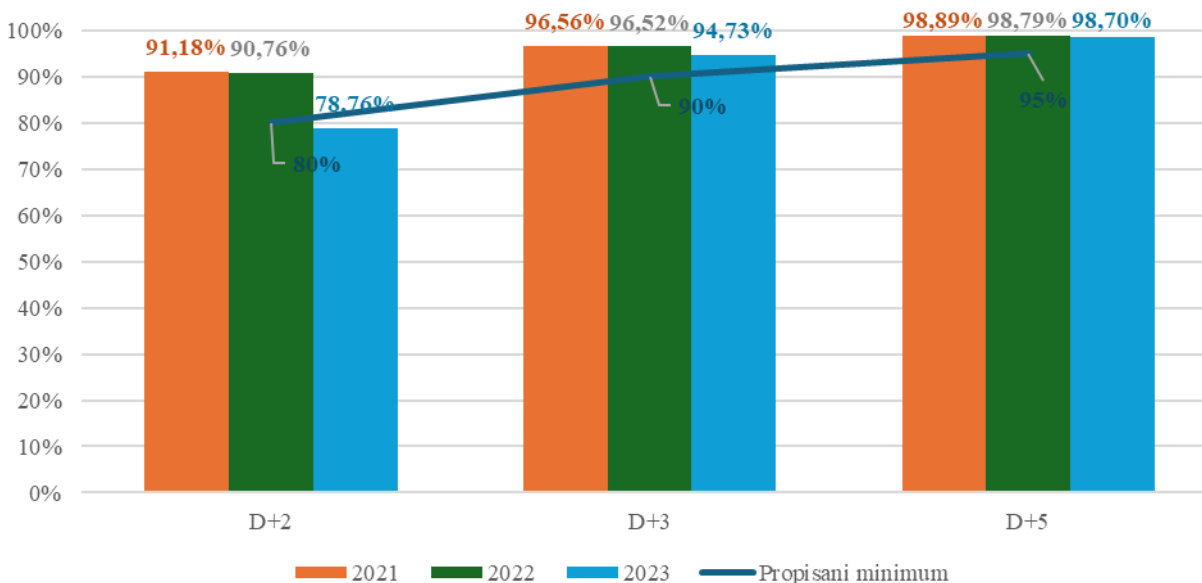
Slika 14.4. Uporedni prikaz rokova prenosa prioriternih neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u MPS-u u periodu od 2021-2023. godine

Takođe, Pravilnikom je propisana dinamika realizacije minimalnog kvaliteta za uručenje prioritne neregistrovane pismonosne pošiljke u MPS-u u dolazu, koje davalac UPU mora da ispuni, od trenutka prispeća u izmeničnu poštu do uručenja primaocu. Međutim, i ove godine je JPO izvestio da zbog dugogodišnjeg problema, koji traju od 2017. godine, sa RFID opremom u izmeničnoj pošti, nije moguće utvrditi rokove i dostaviti rezultate RATEL-u o postignutim rokovima za uručenje prioriternih neregistrovanih pismonosnih pošiljaka u MPS-u. Instalacija i početak merenja, pomoću nove opreme, je pomerena za 2024. godinu.

Rokove prenosa paketa u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, JPO je merio posredstvom interne aplikacije na uzorku od 33.786 paketa, tokom 2023. godine. Na osnovu rezultata merenja, postavljeni ciljevi kvaliteta za 2023. godinu su ispunjeni, osim za rok prenosa D+2 (Tabela 14.4, Slika 14.5).

UPS	Propisani minimum	Ostvareni rezultat 2021	Ostvareni rezultat 2022	Ostvareni rezultat 2023
D+2	80%	91,18%	90,76%	78,76%
D+3	90%	96,56%	96,52%	94,73%
D+5	95%	98,89%	98,79%	98,70%

Tabela 14.4. Rokovi prenosa paketa u unutrašnjem poštanskom saobraćaju u periodu od 2021-2023. godine



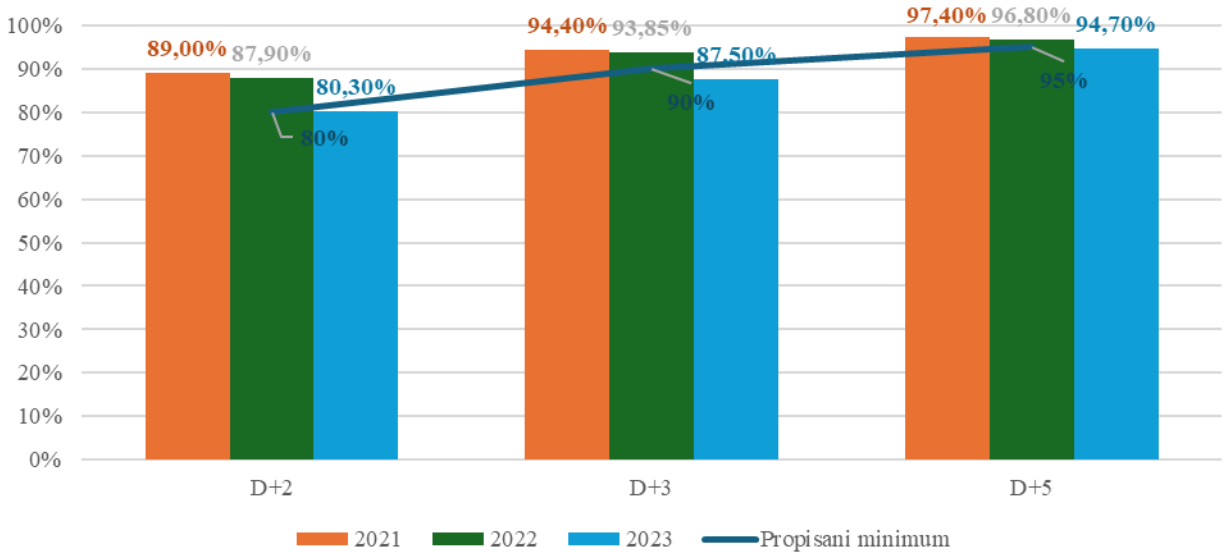
Slika 14.5. Uporedni prikaz rokova prenosa paketa u unutrašnjem poštanskom saobraćaju u periodu od 2021-2023. godine

Rokovi prenosa paketa u međunarodnom saobraćaju se analiziraju na osnovu podataka koje obezbeđuje JPO, iz međunarodnog sistema za praćenje kvaliteta Svetskog poštanskog saveza QCS (Quality Control System). Pod rokovima za uručenje paketa u međunarodnom poštanskom saobraćaju, iz oblasti univerzalne poštanske usluge u dolazu, podrazumevaju se rokovi od trenutka prispeća u izmjeničnu poštu do uručjenja primaocu, ne računajući vreme koje paket provede na carini. Uzorak merenja su 69.676 paketa, koji su prispeli u Republiku Srbiju u 2023. godini.

Paketi u međunarodnom poštanskom saobraćaju, u okviru univerzalne poštanske usluge u dolazu, zadovoljavaju rokove koji su propisani Pravilnikom o parametrima kvaliteta za obavljanje poštanskih usluga za rok prenosa D+2, dok ciljevi za rokove prenosa za D+3 i D+5 nisu ispunjeni (Tabela 14.5, Slika 14.6).

MPS u dolazu	Propisani minimum	Ostvareni rezultat 2021	Ostvareni rezultat 2022	Ostvareni rezultat 2023
D+2	80%	89,00%	87,90%	80,3%
D+3	90%	94,40%	93,85%	87,5%
D+5	95%	97,40%	96,80%	94,7%

Tabela 14.5. Rokovi prenosa paketa u međunarodnom poštanskom saobraćaju u dolazu u periodu od 2021-2023. godine



Slika 14.6. Usporedni prikaz rokova prenosa paketa u međunarodnom poštanskom saobraćaju u periodu od 2021-2023. godine

Na osnovu podataka JPO, procenat uputnica koje su primljene i iznete na dostavu prvog radnog dana, iznosi i tokom 2023. godine 99,8%, što je izuzetno visok nivo i prevazilazi propisani standard (90%).

Posmatrajući celokupne ostvarene rezultate, za propisane ciljeve rokova prenosa pošiljaka, može se konstatovati da je tokom 2023. godine došlo do blagog pada u kvalitetu prenosa paketa i u unutrašnjem i u međunarodnom saobraćaju, ali su ostvareni rokovi blizu propisanih ciljeva. Sa druge strane, rokovi prenosa neregistrovanih pismonosnih pošiljaka (prioritetnih i neprioritetnih) ne ispunjavaju standarde kvaliteta, čime se nastavlja negativan višegodišnji trend. Rezultati nezavisnog merenja i analiza RATEL-a su još jednom pokazali da je JPO obavezan da preduzme konkretne delotvorne mere, kako bi se se kvalitet povećao i ispunili propisani rokovi.

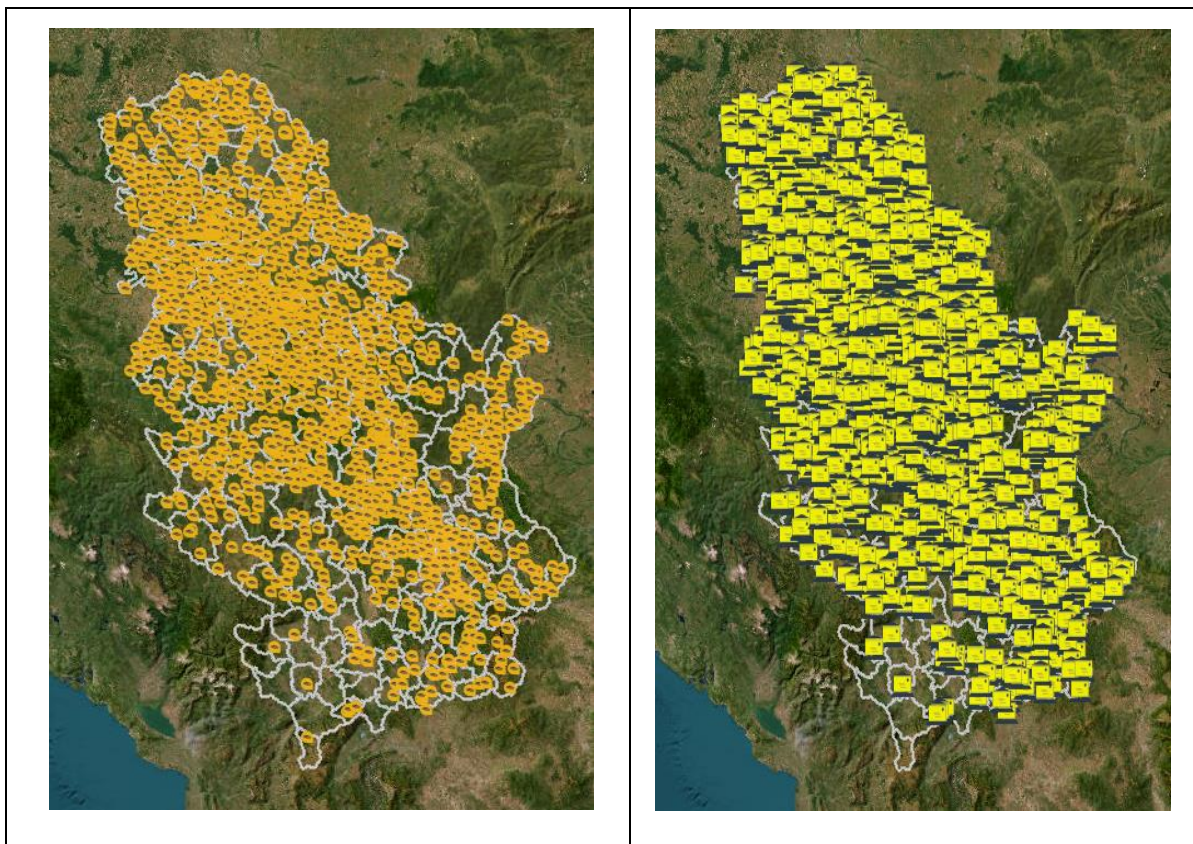
14.1.2. Dostupnost univerzalne poštanske usluge

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

U 2023. godini se nastavilo sa proširenjem poštanske mreže JPO za 18 pošta (1,17%), (Tabela 14.6, Slika 14.7). Od 1.558 pošta, 1.350 su korporativne pošte, a 208 su ugovorne pošte, i zabeleženo je povećanje u obe kategorije. Povećan je i broj pošta koje su prilagođene osobama sa invaliditetima, kojih u 2023. godini ima 274.

Kapaciteti poštanske mreže	Godina					Stopa rasta (%)			
	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.	20/19	21/20	22/21	23/22
Broj pošta	1.526	1.518	1.500	1.540	1.558	-0,52%	-1,19%	2,67%	1,17%
Broj sandučića	1.969	1.927	1.895	1.897	1.865	-2,13%	-1,66%	0,11%	-1,69%

Tabela 14.6. Dostupnost pošta i poštanskih sandučića od 2019-2023. godine



Slika 14.7: Mreža pošta i poštanskih sandučića JPO (izvor: GIS portal⁶)

Na osnovu izveštaja ERGP-a⁷ za 2021. godinu, na nivou evropskih država prosečan broj jedinica poštanske mreže na 10.000 iznosio je 2,6 dok je u našoj zemlji na osnovu podataka za 2023. prosečan broj pošta na 10.000 stanovnika iznosio 2,5. Najmanji broj pošta po stanovniku je na području glavnog grada, gde je i najveća gustina naseljenosti, ali navedene pošte imaju znatno veći kapacitet (tj. broj šaltera) u odnosu na ostale regione Republike Srbije.

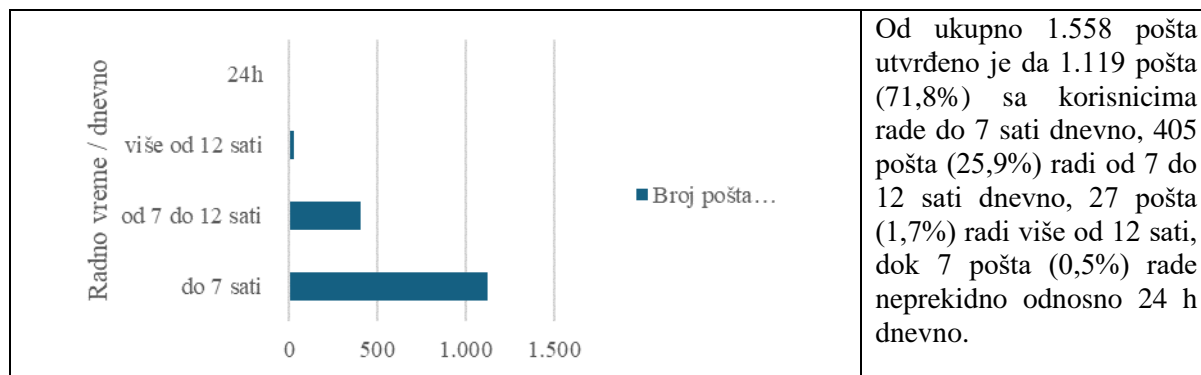
Iako je, tokom 2022. godine, zabeležen blagi rast broja poštanskih sandučića, tokom 2023. godine, ponovo registrujemo pad broja poštanskih sandučića (-1,69%). JPO analizira

⁶ <https://gis.ratel.rs/smartPortal/postanskeUsluge>

⁷ ERGP (22) 12 Report on core indicators

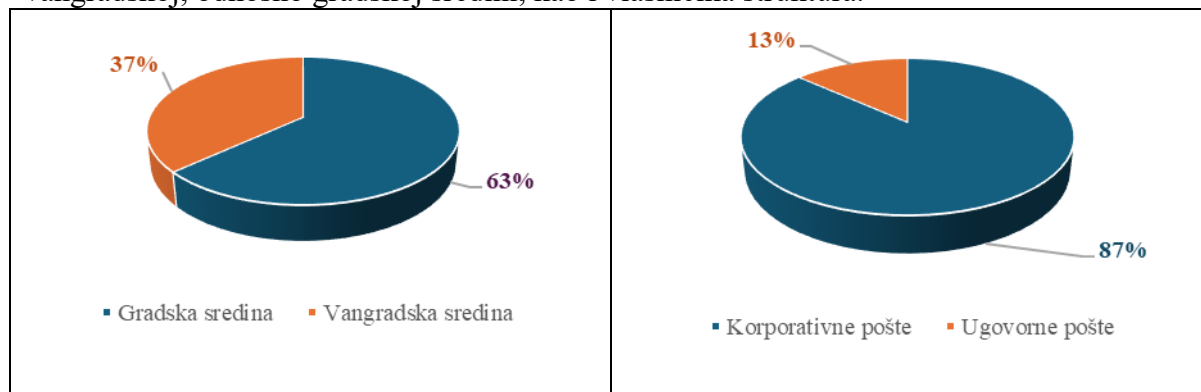
opravdanost postojanja poštanskog sandučića na određenoj lokaciji, na osnovu rezultata internog snimanja broja pošiljaka, poslatih putem poštanskih sandučića, u trajanju od jednog meseca, čime se utvrđuje dnevni prosek.

Jedan od kriterijuma kvaliteta dostupnosti poštanske usluge je radno vreme pošta, koji pokazuje koliko sati dnevno su pošte dostupne korisnicima usluga. Struktura pošta sa aspekta radnog vremena je prikazana na *Slici 14.8*.



Slika 14.8: Prikaz ukupnog broja pošta prema radnom vremenu u 2023. godini

Od 1.350 korporativnih pošta, 348 pošta, ima radno vreme koje je kraće od 4 sata, što je na istom nivou u odnosu na 2022. godinu. U odnosu na 2022. godinu, smanjen je broj pošta koje rade više od 12h dnevno za -32%. Na *Slici 14.9* je prikazana struktura pošta koje se nalaze u vangradskoj, odnosno gradskoj sredini, kao i vlasnička struktura.



Slika 14.9. Struktura pošta sredini u kojoj posluju i prema vlasničkoj strukturi

Kao jedan od parametara dostupnosti poštanskih šaltera korisnicima za pružanje UPU predstavlja vreme čekanja korisnika u redu ispred šaltera za prijem pošiljaka, koje JPO utvrđuje snimanjem. U 2023. godini, JPO nije sproveo merenje prosečnog vremena čekanja korisnika u redu.

Za trenutno stanje broja jedinica poštanske mreže u 2023. godini, RATEL je izvršio analizu rastojanja koje korisnici poštanskih usluga prelaze, kroz uličnu mrežu odnosno analiza minimalnih udaljenosti stanovnika i domaćinstava od pristupne tačke univerzalnoj poštanskoj usluzi. U mrežu pristupnih tačaka javnog poštanskog operatora dodate su i pozicije izdvojenih

šaltera (121 izdvojen šalter). Analiza je rađena na nivou opštine i to na uzorku od 127 opština na području Republike Srbije (75,6% opština). Dobijeni rezultati predstavljeni su u *Tabeli 14.7*.

Kao što se može videti iz tabele, trenutno se na nacionalnom nivou 76,76% stanovnika nalazi na udaljenosti do 2,5km od najbliže pristupne tačke na kojoj može da pristupi univerzalnoj poštanskoj usluzi. Dalje, 89,35% stanovnika je udaljeno do 5km, odnosno 98,43% stanovnika je udaljeno do 10km od pristupne tačke.

Kada posmatramo regione, najveća dostupnost mreže pristupnih tačaka beleži se u Regionu Vojvodine (95,61% stanovnika je na udaljenosti do 2,5km) a zatim u Beogradskom regionu sa 90,60% stanovnika na udaljenosti do 2,5km, dok se u Regionu Južne i Istočne Srbije beleže nešto manji procenti (68,83% stanovnika na udaljenosti do 2,5km) a najmanju dostupnost registrujemo u Regionu Šumadije i Zapadne Srbije (64% stanovnika na udaljenosti do 2,5km).

Region	% stanovnika na udaljenosti do 2,5km	% stanovnika na udaljenosti do 5km	% stanovnika na udaljenosti do 10km	% stanovnika na udaljenosti preko 10km
Beogradski region	90,60%	97,93%	99,98%	0,02%
Region Šumadije i Zapadne Srbije	64%	82,49%	97,84%	2,16%
Region Vojvodine	95,61%	99,08%	99,95%	0,05%
Region Južne i Istočne Srbije	68,83%	84,95%	97,13%	2,87%
Republika Srbija	76,76%	89,35%	98,43%	1,57%

Tabela 14.7: Procenat udaljenosti stanovnika od pristupne tačke JPO-a do 2,5km, do 5km, do 10km i preko 10km u Republici Srbiji

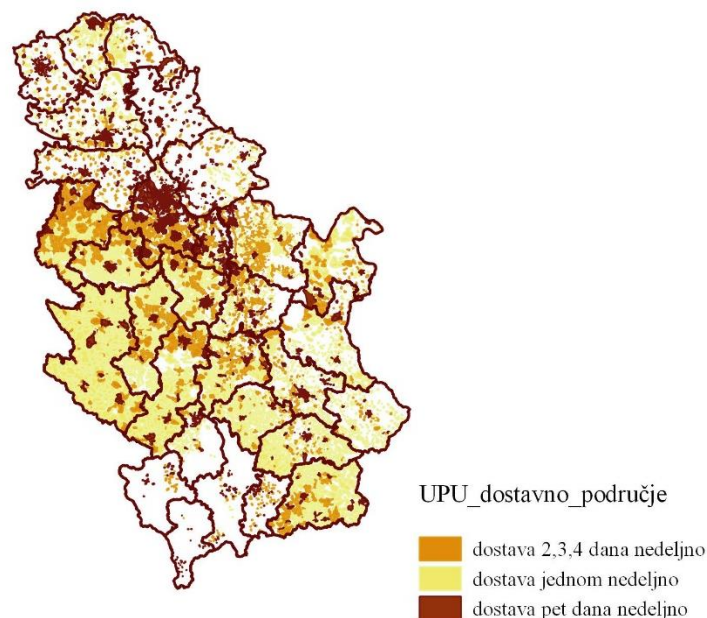
14.1.3. Dostupnost uručenja poštanskih pošiljaka

Dostupnost uručenja poštanskih pošiljaka predstavlja: dostupnost dostave na adresu i isporuka pošiljaka u poslovnicama operatora korisnicima. Poštanska Direktiva propisuje da, uručenje pošiljaka, davalac UPU mora da organizuje najmanje 5 dana nedeljno svim stanovnicima, uz moguća izuzeća. Zakonodavstvo Republike Srbije je takođe predvidelo petodnevnu dostavu, odnosno dostavu svakog radnog dana, uz izuzeća, koja je propisao RATEL⁸. Propisani izuzeci odnose se pre svega, na naselja koja imaju manje od 1.000 domaćinstava i za koja je dozvoljeno, u zavisnosti od broja domaćinstava, da se dostava organizuje manje od pet dana nedeljno (*Tabela 14.8*).

⁸ čl 11 i 12 Pravilnika o uslovima i načinu obavljanja poštanskih usluga („Službeni glasnik RS”, br. 115/2020)

Naselja po broju domaćinstava	2022. godina			2023. godina		
	Broj stanovnika	Broj domaćinstava	% domaćinstava	Broj stanovnika	Broj domaćinstava	% domaćinstava
Više od 1.000 domaćinstava	5.119.015	2.076.885	71%	4.726.350	2.086.052	71%
Od 250 do 1.000 domaćinstava	1.346.935	546.478	19%	1.253.453	553.232	19%
Manje od 250 domaćinstava	720.912	292.488	10%	661.394	291.917	10%
Ukupno	7.186.891	2.915.851	100%	6.641.197	2.931.201	100%

Tabela 14.8. Broj stanovnika i domaćinstava po dostavnom području



Slika 14.10: Pokrivenost dostavom univerzalne poštanske usluge prema broju dana dostave (izvor: GIS portal⁹)

Analizirajući podatke o obuhvaćenosti dostavom broja stanovnika i domaćinstava (Slika 14.10), prema broju dana dostave, zaključuje se da je 71% domaćinstava obuhvaćeno svakodnevnom, odnosno petodnevnom dostavom. Oko 19% domaćinstava je obuhvaćeno dostavom 2, 3 ili 4 dana nedeljno, dok se za 10% domaćinstava dostava vrši samo jednom nedeljno.

Procenat stanovnika Republike Srbije, koji nisu obuhvaćeni petodnevnom pružanjem univerzalne usluge na prijemu je 3,26%.

⁹ <https://gis.ratel.rs/smartPortal/postanskeUsluge>

14.1.4. Bezbednost pošiljaka

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

Broj izgubljenih i oštećenih preporučenih pošiljaka, sudskih pisama, vrednosnih pisama, paketa i uputnica u periodu od 2019. do 2023. godine, na osnovu dostavljenih podataka JPO-a, prikazan je u *Tabeli 14.9.*

VRSTA POŠILJKE	2019.	2020.	2021.	2022.	2023
PREPORUČENE POŠILJKE					
- izgubljena na 100.000 pošiljaka	35	36	5	5	2
- oštećena na 100.000 pošiljaka	0	0	0	0	0
SUDSKA PISMA					
- izgubljena na 100.000 pošiljaka	12	14	13	16	18
- oštećena na 100.000 pošiljaka	0	0	0	0	0
VREDNOSNA PISMA					
- izgubljena na 100.000 pošiljaka	0	6	1	1	1
- oštećena na 100.000 pošiljaka	0	1	0	1	0
PAKETI					
- izgubljeni na 100.000 paketa	2	2	2	4	3
- oštećeni na 100.000 paketa	1	6	4	2	4
UPUTNICE					
- izgubljene na 100.000 pošiljaka	0	0	0	0	0
Procenat izgubljenih i oštećenih pošiljaka	0,011	0,013	0,008	0,010	0,007

Tabela 14.9. Izgubljene i oštećene registrovane pošiljke u UPS

U 2023. godini došlo je do smanjenja broja izgubljenih preporučenih pošiljaka i paketa, odnosno malog povećanja broja izgubljenih sudskih pisama na 100.000 primljenih.

Takođe, nezavisno merenje koje je sproveo RATEL ukazuje na problem velikog broja izgubljenih neregistrovanih pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, na definisanom uzorku. U *Tabeli 14.10.* je prikazan broj izgubljenih neprioritetnih neregistrovanih pismonosnih pošiljaka i prioritetnih pisama u odnosu na uzorak merenja.

Godina	Neprioritetne pošiljke			Prioritetne pošiljke		
	Uzorak neprioritetnih	Broj izgubljenih	%	Uzorak prioritetnih	Broj izgubljenih	%
2021.	10.094	629	6,23	581	42	7,23
2022.	10.089	691	6,85	1.868	105	5,62
2023.	10.000	697	6,97	1.466	94	6,41

Tabela 14.10. Izgubljene i oštećene neregistrovane pošiljke u UPS u periodu od 2021-2023. godine, nezavisno merenje RATEL-a

Neznatno veći procenat izgubljenih neprioritetnih „test pisama“ je evidentiran u 2023. godini, u odnosu na 2022. godinu, dok se učešće izgubljenih prioritetnih „test pisama“ povećalo sa 5,62% na 6,41%.

Treću godinu RATEL konstatuje, da je veliki broj izgubljenih pošiljaka zabeležen nezavisnim merenjem, što je i ukazano JPO, koji mora da preduzme efikasnije mere u cilju rešavanja problema bezbednosti pošiljaka.

14.1.5. Ispitivanje zadovoljenja potreba korisnika poštanskih usluga

RATEL, na svake dve godine, organizuje nezavisno istraživanje zadovoljenja potreba korisnika poštanskih usluga. Istraživanje¹⁰ je sprovedeno u periodu od 29.01.2024. do 23.02.2024. godine i obuhvatilo je dve ciljne grupe - fizička lica (1.200 ispitanika) i pravna lica (300 pravnih lica).

Većina fizičkih lica (76%) je zadovoljna opsegom usluga koje JPO nudi. Skoro polovina vidi potrebu za uvođenjem novih usluga, koje se odnose na unapređenje funkcionisanja sistema. Najviše ispitanika je navelo da je potrebno uvesti veći broj paketomata, koji se mogu smatrati rešenjem problema koje su naveli poput nedolaska kurira na vrata i ostali problemi u vezi sa uručenjem pošiljaka.

Ako posmatramo potrebe korisnika na uzorku fizičkih lica, između ostalog, dobijeni su sledeći rezultati:

- 80% stanovnika urbanih naselja smatra da se pismo može uručiti dan kasnije, u odnosu na dan kada poštar dobije pošiljku za dostavu;
- 59% korisnika poštanskih usluga je imalo negativno iskustvo uručivanja pisama/paketa od strane JPO-a u proteklih godinu dana (za interpretaciju ovog odgovora treba imati na umu i obustavu rada u trajanju od mesec dana u novembru 2023. godine);
- 85% korisnika poštanskih usluga je zadovoljno trenutnom blizinom pošte, navise nezadovoljnih su u retko naseljenim ruralnim mestima;
- Preferirano vreme dolaska do najbliže pošte je 7 minuta, a za korisnike koji vide potrebu za otvaranjem bliže pošte (uzevši u obzir celu teritoriju i nezavisno od načina putovanja) prosečno vreme koje im je potrebno da stignu do pošte je 15 minuta;

¹⁰ <https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-studije-iz-oblasti-postanskih-usluga>

- 29% ispitanika ima potrebu za produženjem radnog vremena pošte, očekivano produženje najčešće iznosi 2 ili 3 sata u odnosu na trenutno radno vreme, a najveću potrebu za produženjem imaju Beograđani i stanovništvo iz ruralnih naselja veće gustine naseljenosti;
- 73% urbanog stanovništva smatra da je rad subotom jedinica poštanske mreže važan. Predlog radnog vremena (ponedeljak, sreda, petak: od 9h do 15 h; utorak, četvrtak: od 13h do 19h i subota od 9h do 13 h) kao prihvatljiv ocenjuje 47% stanovništva;
- Kvalitet pismonosne i paketske usluge se u većini slučajeva (78% i 76%) ocenjuje najvišim ocenama (4 i 5 na petostepenoj skali);
- Uvođenje novih usluga (hibridno pismo, usluge pomoći eUslugama državne uprave i usluge usmerene na „ranjive“ kategorije stanovništva) je ocenjeno kao važno. Hibridno pismo se pokazalo kao relativno manje značajno (60%) u poredjenju sa ostalim predloženim uslugama (89% za e-usluge i 92% za usluge ka „ranjivim“ kategorijama);
- Kod fizičkih lica postoji želja za nastavkom pružanja usluge prioriternog pisma uprkos činjenici da se ona retko koristi. Slično važi i za prenošenje paketa velikih dimenzija, za koju 87% ispitanika smatra da JPO treba da je pruža;
- Kada je reč o neklasičnim poštanskim uslugama, kakve su uplate i isplate, 97% stanovništva smatra da ih treba zadržati.

Ako posmatramo uzorak pravnih lica, između ostalog, dobijeni su sledeći rezultati:

- 74% pravnih lica je zadovoljno opsegom usluga koje trenutno pruža JPO, samo 24% vidi potrebu za uvođenjem novih usluga. Pravnim licima je važnije unapređenje funkcionisanja već postojećih usluga, posebno kada je reč o kašnjenju pošiljaka i greškama. Uočava se potreba za većim brojem paketomata;
- Uslugu prioriternog pisma smatraju manje važnom (za zadržavanje usluge je 37%). Samo 17% smatra da je pružanje direktne adresovane pošte značajno. Tri od pet pravnih lica smatra da je važna usluga prenosa paketa velikih dimenzija;
- 84% smatra da je važno uvesti usluge usmerene ka „ranjivim“ kategorijama stanovništva, dok 42% pravnih lica smatra da je bitno uvesti uslugu hibridno pismo;
- 56% ispitanika smatra da bi rok uručenja od 2 dana bio zadovoljavajuć;
- 87% pravnih lica je zadovoljno blizinom pošte, preduzeća koja pisma šalju u beogradskom regionu su zadovoljnija blizinom pošte. Na nivou Srbije, prosečno vreme potrebno da se stigne do pošte je 6 minuta, dok prosečna maksimalna prihvatljiva udaljenost iznosi 13 minuta (nezavisno od načina putovanja);
- 11% pravnih lica ima potrebu za dužim radnim vremenom pošte, a oni koji imaju ovu potrebu očekuju blago produženje 1 ili 2 sata više od trenutnog radnog vremena. Pravna lica, iz urbanih sredina, su podeljena po pitanju značaja radnog vremena subotom za približno podjednak broj, rad subotom jeste, odnosno, nije važan. Slično važi i za predlog radnog vremena (ponedeljak, sreda, petak: od 9h do 15 h; utorak, četvrtak: od 13h do 19h i subota od 9h do 13 h) koji je prihvatljiv za 35% pravnih lica. Predlog radnog vremena koji podrazumeva minimum 4 sata dnevno je loše ocenjen (prihvatljiv je za 28%). Preduzeća iz ruralnih područja, očekuju petodnevnu radnu nedelju (77%), sa radnim vremenom od bar 6 časova u toku dana (62%);

- Kvalitet pismonosne i paketske usluge se ocenjuje visokim ocenama i kod pravnih subjekata, iako je polovina pravnih lica u proteklih godinu dana imala iskustvo sa zakasnelim uručenjem pisama/paketa.

14.1.6. Reklamacije koje se odnose na univerzalnu poštansku uslugu

Zakon definiše razloge zbog kojih korisnik može da podnese reklamaciju poštanskom operatoru. Ukoliko pošiljalac smatra da registrovana poštanska pošiljka nije uručena primaocu, ili nije uručena u propisanom roku, ili je oštećena ili umanjenog sadržaja, ima pravo da pokrene reklamacioni postupak, odnosno ostvari naknadu štete za opravdanu reklamaciju. Takođe, reklamacioni postupak sa mogućnošću nadoknade štete pokreće korisnik za neizvršenu, nepotpunu ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu.

U unutrašnjem poštanskom saobraćaju, od 44.188.368 pošiljaka iz opsega UPU (koje pripadaju sledećim kategorijama: preporučeno pismo, vrednosno pismo, preporučena tiskovina, sudska pisma, poštanska uputnica i paketi do 10kg), pokrenuto je 56.481 reklamacija od kojih je najveći deo bio neosnovan (85%). Tokom 2023. godini ostvaren je manji obim pošiljaka, a i broj reklamacija se smanjio za -2%. Najveći broj reklamacija je pokrenut za sudska pisma (90,4%).

Na osnovu osnovane reklamacije, korisnik može da zahteva naknadu štete. Od ukupnog broja isplaćenih zahteva za naknadu štete, najveći broj zahteva se odnosio na izgubljene pošiljke (73,4%), na ostale reklamacije (12,9%), na oštećenje pošiljke (8,1%) i prekoračenje roka prenosa (5,6%), (Tabela 14.11).

Broj reklamacija za koje je isplaćena naknada štete	Rešene po osnovu:				Naknada štete
	Gubitka	Oštećenja	Prekoračenja roka	Ostale reklamacije	Iznos (u dinarima)
1=2+3+4+5	2	3	4	5	6
665	488	54	37	86	1.056.536,16

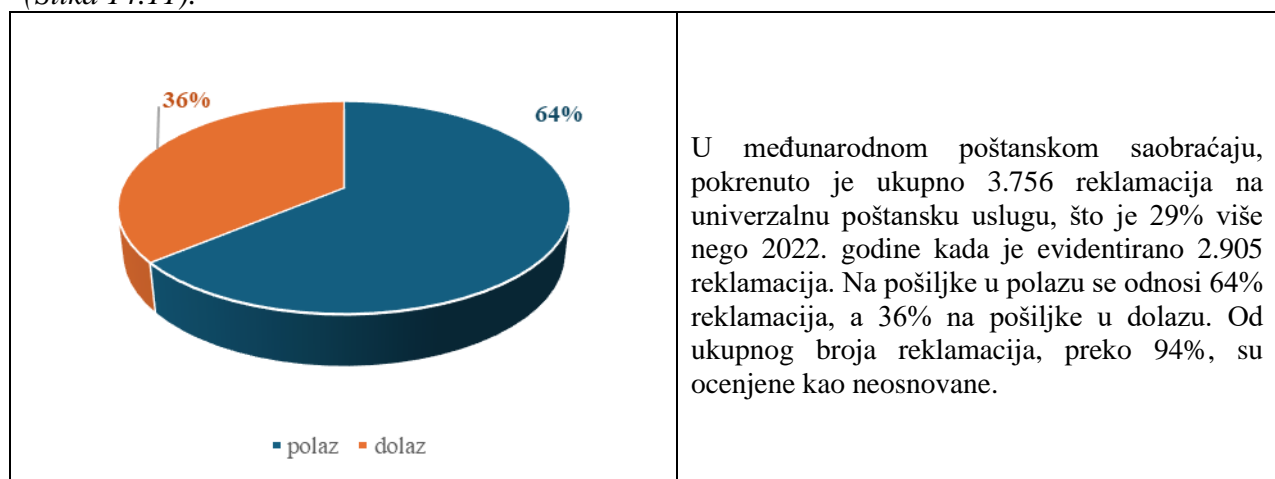
Tabela 14.11. Struktura reklamacija na univerzalnu poštansku uslugu u unutrašnjem poštanskom saobraćaju u 2023. godini za koje je isplaćena naknada štete

Reklamacije korisnika u unutrašnjem poštanskom saobraćaju u proseku su se rešavale za 6 dana, tokom 2023. godine. Od 2022. godine beleži se dvostruko duže vreme rešavanja reklamacionog postupka, u odnosu na prethodne godine, ali ovaj broj dana je i dalje u zakonskim okvirima. Ukupna realizacija i isplata naknade štete je smanjena sa 12 na 11 dana, (Tabela 14.12), što takođe zadovoljava propisane rokove.

Godina	Rešavanje reklamacionog postupka	Realizacija naknade štete	Isplata naknade štete	Ukupno za realizaciju i isplatu naknade štete
	(dana)	(dana)	(dana)	(dana)
	1	2	3	4=2+3
2019.	3	6	5	11
2020.	3	9	5	14
2021.	3	7	4	11
2022.	6	7	5	12
2023.	6	6	5	11

Tabela 14.12. Prosečno vreme rešavanja reklamacija, realizacija i isplata naknade štete u unutrašnjem poštanskom saobraćaju

Za pošiljke u međunarodnom saobraćaju, reklamacioni postupci su komplikovaniji, a rokovi su znatno duži, s obzirom da se reklamacioni postupci rešavaju u najmanje dve države (Slika 14.11).



Slika 14.11. Struktura reklamacija na pošiljke u dolazu i polazu u 2023. godini

U Tabeli 14.13. prikazan je pregled isplaćenih naknada štete, po vrstama registrovanih poštanskih pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, za period od 2019. do 2023. godine.

UPS	2019. godina		2020. godina		2021. godina		2022. godina		2023. godina	
	kom.	din.	kom.	din.	kom.	din.	kom.	din.	kom.	din.
Preporučene pošiljke	2.313	983.195,00	1.604	937.539,50	549	485.237,00	585	600.655,00	493	633.934,00
Vrednosna pisma	2	8.085,00	10	64.982,00	4	5.361,00	7	28.645,00	9	19.070,00
Paketi	11	22.945,00	25	115.417,30	19	144.983,00	72	228.444,10	188	471.165,18
Uputnice	1	2.000,00	2	1.371,00	2	40.460,00	2	10.000,00	0	0,00
UKUPNO	2.327	1.016.225,00	1.641	1.119.309,80	574	676.041,00	666	867.744,10	690	1.124.169,18

Tabela 14.13. Isplaćena naknada štete po vrstama poštanskih pošiljaka u UPS-u

Zabeleženo je blago povećanje isplaćenih zahteva za naknadu štete u 2023. godini za 3,6%. U odnosu na ukupan broj isplaćenih zahteva (690) najviše je zabeleženo kod preporučених pošiljaka (preporučeno pismo, sudsko pismo, preporučena tiskovina), preko 71%. Isplaćen iznos za naknadu štete je, u 2023. godini, povećan za 29,5%.

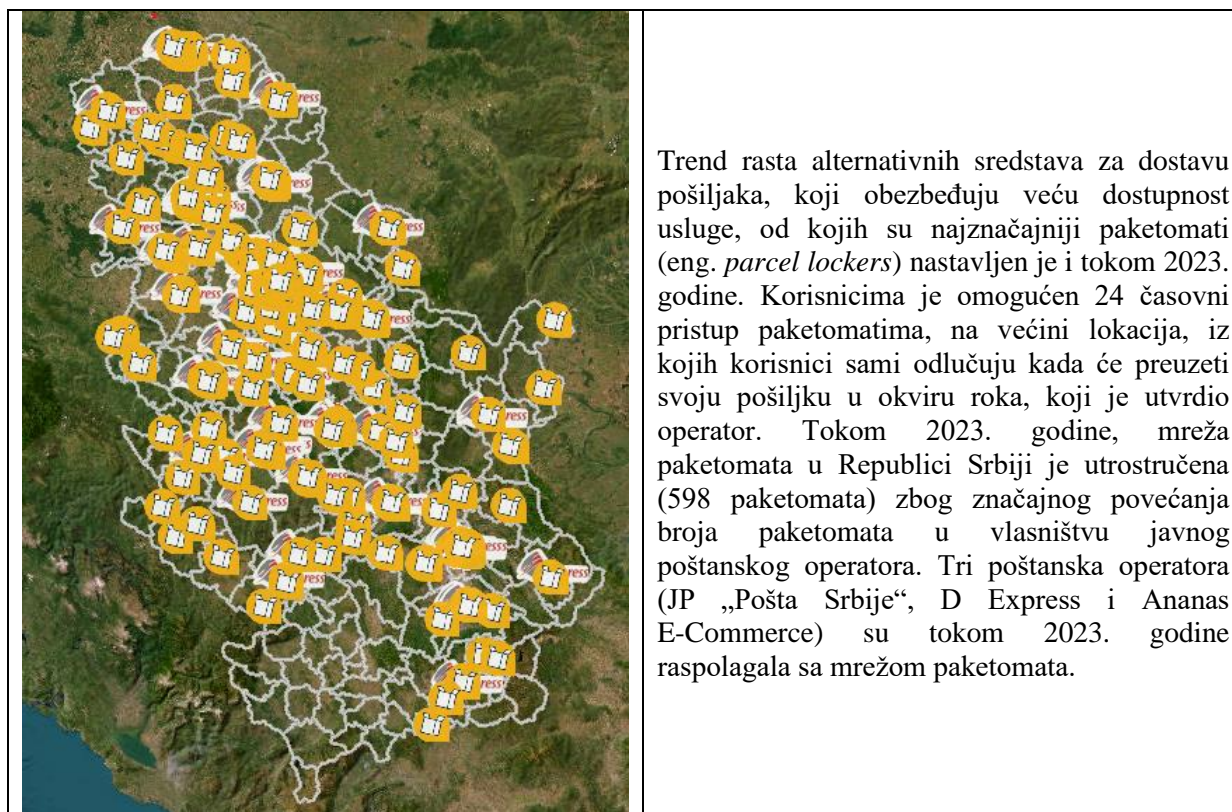
U međunarodnom poštanskom saobraćaju, konstatuje se smanjenje broja isplaćenih zahteva za naknadu štete. Na teret JPO isplaćeno je 20 zahteva u odnosu na 30 zahteva iz 2022. godine. Na teret drugih uprava isplaćeno je 195 zahteva, što predstavlja povećanje u odnosu na 2022. godinu (86 zahteva).

14.2. Kvalitet obavljanja ostalih poštanskih usluga

Kvalitet obavljanja ostalih poštanskih usluga se analizira na osnovu podataka koje poštanski operatori dostavljaju u godišnjim upitnicima.

14.2.1. Dostupnost mreže poštanskih operatora

Ukupni broj poslovnica (1.733), preko kojih poštanski operatori obavljaju ostale poštanske usluge, je povećan za 228 poslovnice (15%) u odnosu na 2022. godinu. Najveći broj poslovnica su u vlasništvu javnog poštanskog operatora, koji je jedini davalac univerzalne poštanske usluge, a koji takođe obavlja ostale poštanske usluge. Poslovnice koje su prilagođene osobama sa invaliditetom čine 22% od ukupnog broja, i kod njih beležimo povećanje broja u odnosu na prethodnu godinu (27%). Sedam poštanskih operatora (operatori ekspres poštanskih usluga uključujući i javnog poštanskog operatora) raspolažu sa ukupno 388 poslovnica, koje su prilagođene osobama sa invaliditetom (*Slika 14.12*).



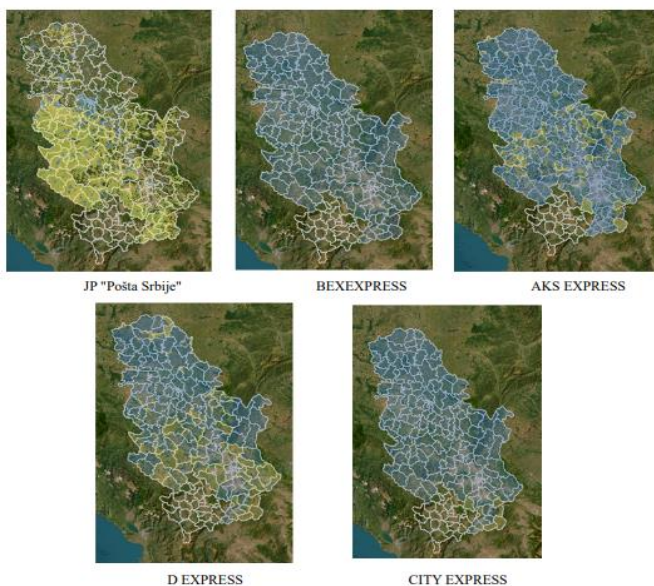
Slika 14.12: Mreža paketomata u Republici Srbiji (izvor: GIS portal)

Poslednjih godina, na globalnom nivou, imperativ je zaštita životne sredine, pa i poštanski operatori širom Evropske unije preduzimaju adekvatne mere (korišćenje vozila na električni pogon, ambalažni materijali koji se recikliraju, poštanski prerađni centri na solarnu energiju, drugi obnovljivi izvori energije, itd.). EU teži smanjenju emisija izduvnih gasova za 50% do 2030. godine, i konačno ispunjenju cilja, i dostizanju klimatske neutralnosti do 2050. godine. U pogledu dostizanja održivosti u zaštiti životne sredine, bitan parametar je korišćenje

vozila na elektro pogon. U 2022. godinu broj vozila na elektro pogon je bio 138, a u 2023. godini ih je bilo 278. Operatori sa najvećim brojem elektrovozila su BEXEXPRESS i JP „Pošta Srbije“. Takođe, osam poštanskih operadora je potvrdilo da u svom radu koriste solarnu energiju, a šest poštanskih operadora meri emitovanje izduvnih gasova.

Što se tiče provere rokova prenosa i drugih pokazatelja kvaliteta ostalih usluga, RATEL je shodno Akcionom planu Strategije razvoja poštanskih usluga u Republici Srbiji za period 2021-2025. godine¹¹ ((u daljem tekstu: Akcioni plan Strategije), drugu godinu zaredom organizovao nezavisno merenje kvaliteta ostalih usluga, prema 4 glavna kriterijuma i 13 podkriterijuma, čime je obuhvaćeno 5 najvećih poštanskih operadora na tržištu (AKS EXPRESS KURIR, BEXEXPRESS, CITY EXPRESS, D EXPRESS i JP „Pošta Srbije“). Ovakav vid provere kvaliteta je jedinstven u Evropi i obezbeđuje korisniku detaljan uvid u performanse kvaliteta operadora. Na osnovu rezultata merenja, operatori mogu da uporede svoje poslovanje i preduzmu mere kako bi kvalitet usluga za kriterijume koji nisu zadovoljavajući, povećali. Podaci i rezultati merenja su dostupni i javno objavljeni za 2023. godini¹².

RATEL je i tokom 2023. godine nastavio sa aktivnostima u vezi GIS portala. GIS portal za poštanske usluge¹³ ima za cilj da obezbedi bolju informisanost korisnika u pogledu dostupnosti poštanske mreže i na njemu je na jednom mestu omogućeno korisnicima poštanskih usluga da provere lokacije poslovnica, paketomata ili da provere pod kojim uslovima (sa aspekta dana dostave) se obavlja određena ekspres usluga kao i univerzalna poštanska usluga na bilo kojoj lokaciji na području Republike Srbije (*Slika 14.13*).



Slika 14.13: Pokrivenost teritorije RS¹⁴ za ekspres uslugu „dostava naredni/određeni dan“ kod operatora sa najvećim učešćem na tržištu ostalih potanskih usluga (izvor:GIS portal)

¹¹ „Službeni glasnik Republike Srbije“, broj 68/21

¹² <https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-studije-iz-oblasti-postanskih-usluga>

¹³ <https://gis.ratel.rs/smartPortal/postanskeUsluge>

¹⁴ Plava boja – dostava svaki radni dan, Žuta boja – dostava određenim danima

14.2.2. Ispitivanje zadovoljenja potreba korisnika poštanskih usluga – ostale poštanske usluge

U okviru ispitivanja zadovoljenja potreba korisnika poštanskih usluga, ispitanici (fizička i pravna lica) odgovarala su i na pitanja u vezi ekspres poštanskih usluga.

Većina stanovništva (84%) je, u proteklih godinu dana, koristila ekspres poštanske usluge, a najčešće su to bile usluge PostExpress-a (72%). Negativno iskustvo sa operatorima je imalo 30% ispitanog stanovništva. Najčešće zamerke koje se upućuju operatorima odnose se na: kašnjenje dostave pošiljaka (59%), nedostavljanje pošiljaka do vrata (53%) i probleme sa prijemom pošiljaka (39%). Ispitanici iz beogradskog regiona su, u prethodnih godinu dana, češće imali negativna iskustva sa poštanskim operatorima, dok suprotno važi za stanovništvo iz ostalih delova Srbije.

Stanovništvo je nedovoljno informisano o načinu pokretanja reklamacionog postupka (29%). Stanovništvo starije od 60 godina i osobe nižeg obrazovnog statusa, redje imaju informacije o načinu pokretanja reklamacionog postupka. Među onima koji su imali iskustvo sa reklamacijama (što je 17% korisnika), pozitivna iskustva su dva puta češća (38%) od negativnih (19%).

Postojanje poslovnica (83%) i paketomata (74%) poštanskih operatora u blizini ispitanika je procenjeno kao izuzetno važno, s tim da je važnost paketomata za nijansu niža. Mogućnost plaćanja poštarine i otkupnog iznosa platnim karticama je procenjena kao izuzetno važna (značajna za 84% korisnika poštanskih usluga).

Skoro sva pravna lica su koristila neku od ekspres poštanskih usluga u prethodnih godinu dana, a čak 83 posto je koristilo Postexpress. Državna preduzeća češće koriste usluge JP „Pošte Srbije“, dok preduzeća koja se bave trgovinom više koriste BEXEXPRESS i DEXPRESS. Oko 63% ispitanika nije imalo negativna iskustva sa operatorima ekspres usluga. Najčešće zamerke na rad operatora su: problemi sa prijemom pošiljaka (komunikacija sa pozivnim centrom kurira-Call centrom, 50%), kašnjenje dostave (64%), nedostavljanje pošiljke do vrata (33%). Najmanje negativnih iskustava je bilo u regionima Centralne i Zapadne Srbije.

Pravna lica su informisanija od fizičkih lica po pitanju načina pokretanja reklamacionog postupka (54%). Od onih koji su imali iskustvo sa reklamacijom (28%), približno je podjednak broj onih koji su bili zadovoljni tj. nezadovoljni načinom njihovog rešavanja. Preduzeća u privatnom vlasništvu su bolje informisana o reklamacionom postupku.

Blizina paketomata i poslovnica je bitnija fizičkim, nego pravnim licima. Pravnim licima iz beogradskog regiona je važnija blizina paketomata u odnosu na druge regione.

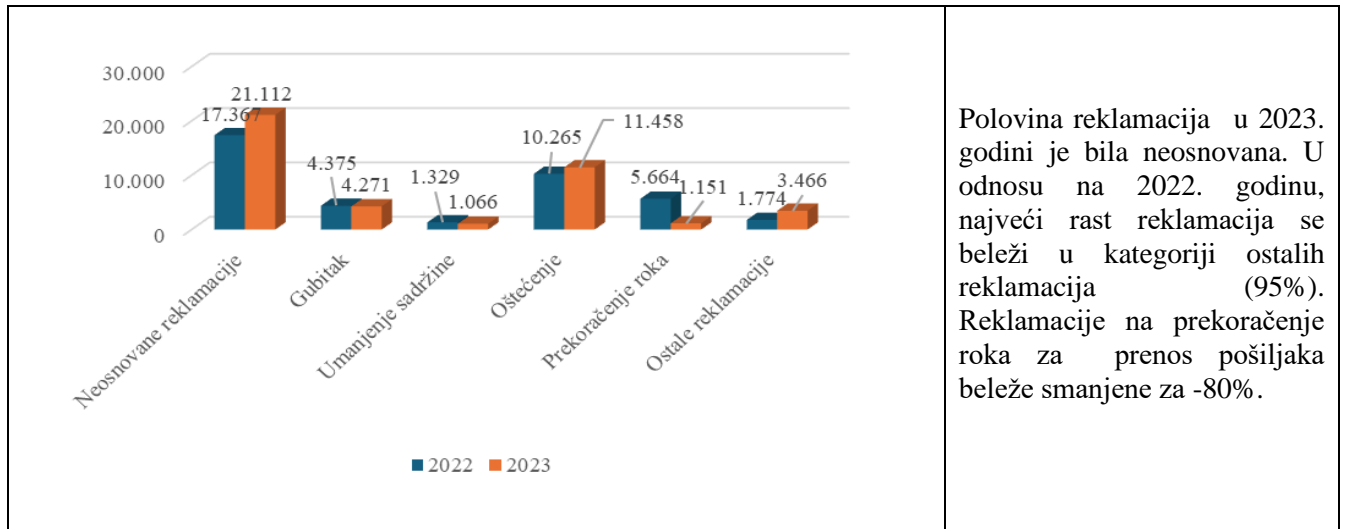
14.2.3. Reklamacije u domenu ostalih poštanskih usluga

Struktura reklamacija za ostale poštanske usluge u UPS, na osnovu dostavljenih podataka od 11 poštanskih operatora, koji obavljaju ekspres usluge, prikazana je u *Tabeli 14.14*.

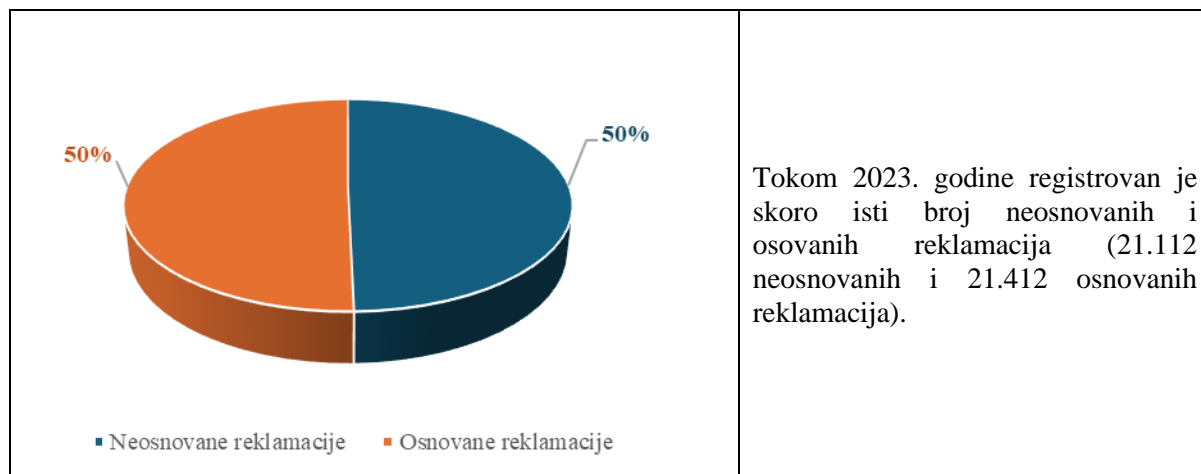
U 2023. godini je zabeležen rast od 4% u broju reklamacija na ostale poštanske usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju.

God.	Ukupan broj podnetih reklamacija	Neosno-vane	Rešene po osnovu:					Naknada štete Iznos (u hilj.din)
			Gubitka	Umanjenja sadržine	Oštećenja	Prekoračenja roka	Ostale	
1	2=3+4+5+6+7+8	3	4	5	6	7	8	9
2022	40.774	17.367	4.375	1.329	10.265	5.664	1.774	127.917
2023	42.524	21.112	4.271	1.066	11.458	1.151	3.466	121.050
Stopa rasta%	4%	22%	-2%	-20%	12%	-80%	95%	-5%

Tabela 14.14. Reklamacije na ostale poštanske usluge u UPS u 2022. i 2023. godini



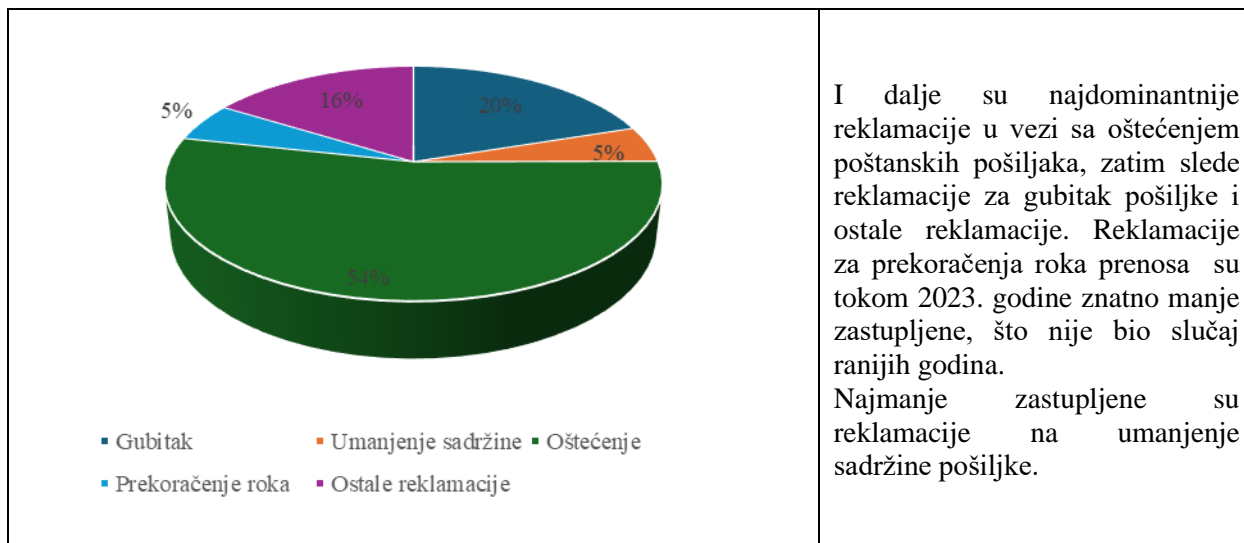
Slika 14.14. Prikaz strukture reklamacija na ostale poštanske usluge u UPS 2022. i 2023. godini



Tokom 2023. godine registrovan je skoro isti broj neosnovanih i osnovanih reklamacija (21.112 neosnovanih i 21.412 osnovanih reklamacija).

Slika 14.15. Odnos osnovanih i neosnovanih reklamacija na ostale poštanske usluge u 2023. godini

Struktura osnovanih reklamacija koje su evidentirane u 2023. godini, prikazana je na *Slici 14.16.*



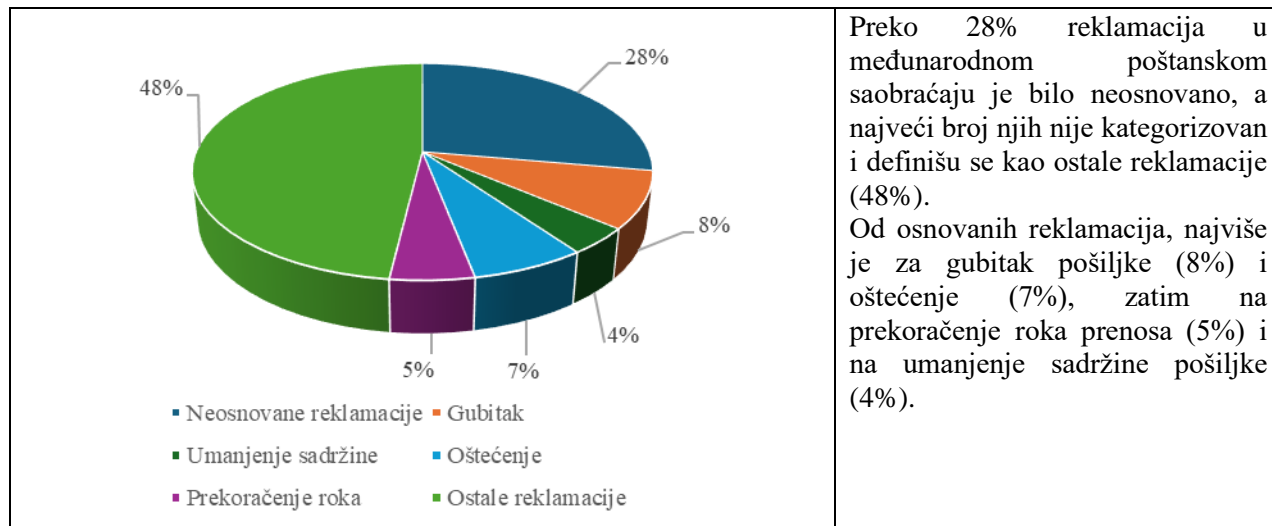
I dalje su najdominantnije reklamacije u vezi sa oštećenjem poštanskih pošiljaka, zatim slede reklamacije za gubitak pošiljke i ostale reklamacije. Reklamacije za prekoračenja roka prenosa su tokom 2023. godine znatno manje zastupljene, što nije bio slučaj ranijih godina. Najmanje zastupljene su reklamacije na umanjeње sadržine pošiljke.

Slika 14.16. Struktura osnovanih reklamacija na ostale poštanske usluge u UPS u 2023. godini

Tokom 2023. godine se ponovo beleži rast broja reklamacija, po osnovu oštećenja pošiljaka, koje predstavljaju najdominantniju kategoriju reklamacija u unutrašnjem poštanskom saobraćaju. Poštanski operatori bi trebalo da usmere svoje aktivnosti na edukaciju zaposlenih, kao i na upućivanje korisnika o pravilnom pakovanju poštanskih pošiljaka.

Za ostale usluge u međunarodnom poštanskom saobraćaju, 4 poštanska operatora su dostavila podatke o reklamacijama. Naime, u 2023. godini, pokrenuto je 1.148 reklamacija koje se odnose na ostale poštanske usluge, što predstavlja rast broja reklamacija u odnosu na

prethodnu godinu za 23%. Struktura reklamacija na ostale poštanske usluge u MPS-u u 2023. godini je prikazana na Slici 14.17.



Preko 28% reklamacija u međunarodnom poštanskom saobraćaju je bilo neosnovano, a najveći broj njih nije kategorizovan i definišu se kao ostale reklamacije (48%).

Od osnovanih reklamacija, najviše je za gubitak pošiljke (8%) i oštećenje (7%), zatim na prekoračenje roka prenosa (5%) i na umanjene sadržine pošiljke (4%).

Slika 14.17. Struktura reklamacija na ostale poštanske usluge u MPS-u u 2023. godini

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

14.2.4. Rezultati benčmarka ekspres usluga u Republici Srbiji

RATEL je u periodu od oktobra do decembra 2023. godine, sproveo istraživanje i objavio studiju Uporedno merenje i analiza (*Benchmarking*)¹⁵ parametara kvaliteta ostalih usluga, u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, na internet stranici RATEL-a. Ovo istraživanje je predviđeno Akcionim planom za realizaciju Strategije razvoja poštanskih usluga u RS za period 2021-2025. godine, a prema definisanoj meri za unapređenje konkurentnog tržišta. Istraživanje je obuhvatilo ekspres usluge 5 poštanskih operatora, značajne tržišne snage (AKS EXPRESS Kurir, BEXEXPRESS, CITY EXPRESS, D EXPRESS, Post Express – Pošta Srbije), kroz 4 osnovna kriterijuma i 13 podkriterijuma.

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

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

Između ostalog, rezultati studije su pokazali da je prosečno vreme prenosa ekspres pošiljaka u Republici Srbiji 1,26 dana u 2023. godini, dok je u 2022. godini iznosilo 1,16 dana.

¹⁵ <https://ratel.rs/sr/page/studije-iz-oblasti-postanskih-usluga>

Prosečno vreme potrebno za uspostavljanje komunikacije sa operaterom Call centra, prilikom zahteva za preuzimanje pošiljke na adresi, je 3 minuta i 10 sekundi (u 2022. godini je bilo 16 sekundi), dok je prosečno vreme od podnošenja zahteva za preuzimanje pošiljaka do dolaska kurira na adresu 4 sata i 16 minuta (u 2022. godini je bilo 3 sata i 47 minuta).

U 2023. godini, studija je pokazala da nije realizovano 35,20% zahteva za preuzimanje pošiljaka, koje su odbijene odmah prilikom poziva Call centra ili kad kurir nije došao da preuzme pošiljku. U 2022. godini ovaj parametar je bio značajno niži i iznosio je 15,57%.

U roku od 1 dana, uručeno je 80,50% pošiljaka, dok je 3,16% pošiljaka imalo vreme prenosa duže od 5 dana, dok je u 2022. godini 87,29% pošiljaka uručeno prvog sledećeg radnog dana, a samo 0,18% je imalo vreme prenosa duže od 5 dana.

Istraživanjem je utvrđeno da je, u 2023. godini, izgubljeno 0,31% pošiljaka, dok je u 2022. godini izgubljeno začajno manje 0,18%.

Većina poštanskih operatora (3 od 5) je omogućila plaćanje poštarine platnom karticom, kad kurir uruči pošiljku na adresu primaoca.

Kao što se vidi iz prikazanog, u odnosu na 2022. godinu, dobijeni rezultati merenja u 2023. godini su nižeg kvaliteta. Prilikom analiziranja rezultata studije sa poštanskim operatorima, zaključeno je da je obustava rada kod JPO u novembru 2023. godine, izazvala prelivanje velike količine pošiljaka u tokove ostalih poštanskih operatora, pre svega na područjima velikih gradova, što se reflektovalo na preopterećenost raspoloživih kapaciteta ostalih poštanskih operatora i nemogućnost preuzimanja svih pošiljaka iz planiranog uzorka za merenje.

14.3. Nadležnost RATEL-a u pogledu reklamacija (prigovori)



Zakonom o poštanskim uslugama je propisana nadležnost RATEL-u u pogledu reklamacija korisnika. Naime, RATEL posreduje u vansudskom rešavanju spora nastalog između poštanskog operatora i korisnika, po podnetim prigovorima korisnika. Takođe, Zakonom je predviđeno da korisnik, protiv odluke poštanskog operatora o odbijanju reklamacije, može da podnese prigovor RATEL-u.

Poštanski operator je dužan da se izjasni, u roku od osam dana od dana prijema reklamacije u unutrašnjem poštanskom saobraćaju i u roku propisanom aktima Svetskog poštanskog saveza u međunarodnom poštanskom saobraćaju, donošenjem odluke o osnovanosti reklamacije.

Korisnik, ukoliko nije saglasan sa obrazloženjem u odluci o odbijanju reklamacije, može da podnese prigovor, u roku od 15 dana od dana prijema odluke o odbijanju reklamacije od

strane poštanskog operatora, RATEL-u. Korisnik može podneti prigovor RATEL-u i ukoliko poštanski operator ne dostavi korisniku odluku o podnetoj reklamaciji.

Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja spora ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava korisnika na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

U 2023. godini RATEL-u se obratilo više korisnika, odnosno podneto je značajno više prigovora na rešenja poštanskih operatora na podnete reklamacije ili na nesačinjavanje blagovremenih odgovora na reklamacije. Naime, RATEL je postupao po osnovu 92 prigovora u 2023. godinu, a prigovore korisnici podnose elektronskim (putem Internet šaltera RATEL-a ili putem e-mail-a) i pisanim putem (*Tabela 14.15*).

Način podnošenja reklamacija	2021. godina	2022. godina	2023. godina	Razlika 2023-2022 %
Elektronskim putem (Internet šalter, e-mail)	39	29	75	158,6
Pisanim putem	52	23	17	-26,1
Ukupno	91	52	92	76,9

Tabela 14.15. Podneti prigovori RATEL-u u 2023. godini

Od 75 prigovora, za koje je RATEL operatorima poslao zahtev da još jednom razmotre podnetu reklamaciju, 31 zahtev (preko 41%) rešeno je u korist korisnika koji je podneo prigovor. Većina prigovora (79%) se odnosi na ostale poštanske usluge-ekspres poštanske usluge, dok se na univerzalnu poštansku uslugu odnosi 19 prigovora (*Tabela 14.16*), a tokom 2023. godine je podnet i jedan prigovor koji se nije odnosio na poštanske usluge.

Vrsta usluge	2021.	%	2022.	%	2023.	%
Univerzalna poštanska usluga	13	14%	5	10%	19	21%
Ostale postanske usluge	78	86%	47	90%	72	79%
Ukupno	91	100%	52	100%	91	100%

Tabela 14.16. Prigovori prema vrsti usluge za koje su podnete RATEL-u u periodu od 2021-2023. godine

Vrsta reklamacije	2021. godina	2022. godina	2023. godina
Prekoračenje rokova prenosa	42%	27%	34%
Oštećenje pošiljke	39%	42%	38%
Izgubljena pošiljka	/	10%	1%
Neuručenje pošiljke	12%	6%	17%
Više naplaćena poštarinu	2%	4%	1%
Ostalo	5%	11%	9%

Tabela 14.17. Struktura prigovora koje su podnete RATEL-u u periodu od 2021-2023. godine

U 2023. godini, RATEL je postupao po 40 prigovora više, u odnosu na 2022. godinu. Takođe, i tokom 2023. godine se najveći broj prigovora odnosio na oštećenje pošiljaka 38% (Tabela 14.17). Od ukupnog broja prigovora u 2023. godini, 70 prigovora se odnosilo na odluku poštanskog operatora, a 11 prigovora je podneto zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji od strane poštanskog operatora.

14.4. Zaključak

Trogodišnji ciklus nezavisnog merenja vremena prenosa neregistovanih pismonosnih pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, primenom standarda SRPS EN 13850:2014, kao referentnom elementu kvaliteta, završen je u 2023. godini.

Izmereni rokovi prenosa, na osnovu rezultata treće godine merenja, su ostali i dalje drastično ispod propisanih, izuzev roka prenosa D+5 za neprioritetne pošiljke, koji je ostvaren u sve tri godine merenja. Standardi kvaliteta nisu ispunjeni za prioritetno pismo, ni za jedan propisan rok, s tim što se nakon minimalnog povećanja u 2022. godini, zabeležilo smanjenje u 2023. godini za rokove D+2 i D+3.

Posledično, kako nisu ostvareni propisani rokovi za neregistovane pismonosne pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, nisu ostvareni ni za međunarodne pošiljke. Naime, zabeležen je značajan pad za rokove J+3 i J+5 i u polazu i u dolazu, koji su znatno ispod propisanih rokova.

S obzirom da je nezavisno merenje pokazalo kontinuirano narušavanje standarda kvaliteta, o čemu je RATEL ukazivao JPO-u tokom sve tri godine merenja, neophodno je da se preduzmu hitne i učinkovite mere, kako bi se propisani standardi kvaliteta povećali, a potom i ispunili.

Iako nisu predmet nezavisnog merenja kvaliteta, propisani standard za uputnice kao i rokove prenosa paketa u unutrašnjem i u međunarodnom saobraćaju, JPO interno meri. Po prvi put, u 2023. godini, nije ostvaren rok prenosa za pakete u UPS-u za D+2. Takođe nije ostvaren ni propisani minimum za D+2 za međunarodne pakete u dolazu.

Problem izgubljenih pošiljaka (neprioritetnih neregistovanih pismonosnih pošiljaka i prioritetnih pisama) nastavljen i u 2023. godini, što je potvrđeno nezavisnim merenjem. JPO mora da preduzme efikasne mere za podizanje kvaliteta usluga i bezbednosti pošiljaka.

U 2023. godini je evidentiran manji broj reklamacija na usluge iz opsega univerzalne poštanske usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, što je posledica manjeg obima usluga u 2023. godini.

Na tržištu poštanskih usluga, ostale poštanske usluge u UPS su zabeležile rast broja reklamacije (4%), najveći udeo ima kategorija oštećenih pošiljki. Značajno smanjenje imala je kategorija prekoračenje roka (-80%), dok se sa druge strane povećao broj ostalih reklamacije (90%).

Tokom 2023. godine, RATEL se u kontinuitetu bavio nadogradnjom portala Cene usluga¹⁶ i GIS portala, kako bi korisnici bili bolje informisani i kako bi se obezbedila transparentnost svih učesnika na tržištu.

Putem portala cene usluga korisnici mogu proveriti i uporediti cene usluga u unutrašnjem saobraćaju za ekspres usluge „danas za danas“, „danas za sutra“, dok za operatore koji posluju samo u segmentu B2C (business-to-consumer) i B2B (business-to-business) u delu ekspres usluge - ostalo i za kurirske usluge, obezbeđena je pretraga cenovnika i opštih uslova poslovanja na jednom mestu.

S druge strane GIS portalom, koji predstavlja jedinstveni digitalni geografski atlas poštanskih usluga je omogućena pretraga dostupnosti pošta JPO, poslovnica operatora ostalih usluga, paketomata, kao i pokrivenost teritorije dostavom u segmentu univerzalne poštanske usluge kao i ostalih poštanskih usluga za svakog operatora.

Na ovaj način korisnici su dobili još jednu dimenziju prema kojoj je moguće izabrati najadekvatnijeg operatora i doći do svih bitnih podataka na jednom mestu.

Poštanski operatori posredstvom ovih alata na jednostavan način mogu da uporede svoje performanse, ali i da koriste dostupne informacije u donošenju poslovnih odluka.

Studija koju je RATEL objavio, u vezi sa ispitivanjem stepena zadovoljstva korisnika poštanskim uslugama, pokazala je da su korisnici istakli potrebu za širenjem mreže paketomata, zatim za uvođenjem hibridnog pisma, za pomoć sa servisima eUprave i uslugama usmerenim ka „ranjivim“ kategorijama stanovništva.

Korisnici su iskazali potrebu za plaćanjem poštarine i otkupnog iznosa karticom prilikom predaje/uručenja pošiljke na adresi, i istakli su da je potrebno raditi na rešavanju problema (ne)dolaženja kurira do vrata prilikom isporuke, kao i kašnjenja pošiljaka.

Uprkos želji fizičkih lica da se zadrži, uzevši u obzir nisku frekventnost korišćenja, potrebno je razmotriti ukidanje prioritnog pisma, imajući u vidu izuteno nizak kvalitet u odnosu na propisani standard. Takođe, većina korisnika su predložili ukidanje adresovanog reklamnog materijala, ali ga i dalje 1/3 stanovništva i 17% pravnih lica smatraju važnim. Usluge koje nisu poštanske usluge, poput uplata i isplata, prema mišljenju korisnika ne treba ukidati ni u urbanim ni u ruralnim naseljima (jer su i urbanom stanovništvu ove usluge važne).

Korisnici su iskazali potrebu da se zadrži rad subotom u urbanim sredinama. Postoje indikacije da bi potencijalna alternativa kojom bi se nadoknadio gubitak rada subotom bila produženje radnog vremena nekim radnim danima do 19 ili 20 časova.

¹⁶ <https://www.ceneusluga.rs/>

Stanovništvo, retko naseljenih ruralnih naselja, je ukazalo na neophodnost da se zadrži postojeća, odnosno nipošto ne dođe do smanjenja, dostupnosti poštanskih usluga u ovim područjima.

Takođe ukazano je na potrebu za adekvatnom informisanošću stanovništva i privrede o načinu pokretanja reklamacionog postupka.

Tokom 2024. godine, predviđen je rad na izmeni Zakona o poštanskim uslugama, što je definisano Akcionim planom za realizaciju Strategije razvoja poštanskih usluga u RS za period 2021-2025. godine, koji će prilikom definisanja novih odredbi uzeti u obzir iskazane potrebe korisnika iz istraživanja, kao i rezultate nezavisnog merenja rokova prenosa i ostalih parametara kvaliteta na tržištu Republike Srbije.