

**РЕПУБЛИЧКА АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ**



**ИЗВЕШТАЈ О РАДУ**  
**ЗА 2013. ГОДИНУ**

Републичка агенција  
за поштанске услуге

**Београд, мај 2014. године**

## УВОДНИ ДЕО

Републичка агенција за поштанске услуге (Агенција), као независан регулаторни орган у области поштанских услуга, а у складу са важећим Законом о поштанским услугама, има обавезу да свим корисницима на територији Републике Србије обезбеди обављање универзалне поштанске услуге. Такође, Агенција има обавезу да својим деловањем омогући конкуренцију на овом тржишту и да спречи сваки вид монополског деловања.

Концепт јединствене поштанске територије земаља чланица Светског поштанског савеза (СПС) произилази из аката ове међународне организације и она се усвајају, као Закон о потврђивању аката Светског поштанског савеза („Службени гласник РС”, број 42/09), у Народној скупштини Републике Србије.

У циљу јачања концепта јединствене поштанске територије, државе чланице СПС се старају да сви корисници поштанских услуга уживају право на универзалну поштанску услугу, која се састоји у понуди квалитетних основних поштанских услуга, које се обављају непрекидно на целој територији, по приступачним ценама.

У том циљу, државе чланице СПС утврђују, у оквиру свог националног поштанског законодавства или помоћу других уобичајених средстава, обим поштанских услуга које се нуде, као и услове у погледу квалитета и приступачних цена, водећи рачуна истовремено о потребама становништва и о својим националним интересима.

С тим у вези, чланом 13. Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС”, број 18/05 и 30/10), дефинисан је обим услуга који припада универзалној поштанској услузи, и то:

1. пријем, прерада, превоз и уручење свих писмоносних пошиљака, укључујући и регистроване пошиљке, масе до 2 кг, као и писмоносне пошиљке у електронској форми, у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају;
2. пријем, прерада, превоз и уручење пакета масе до 10 кг;
3. прерада, превоз и уручење пакета масе до 20 кг из међународног саобраћаја;
4. пријем, прерада, превоз и исплата упутница у класичној и електронској форми, у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају и
5. пријем, прерада, превоз и уручење секограма (пошиљке за слепа лица) масе до 7 кг, у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају.

Такође, чланом 19. Закона о поштанским услугама дефинисане су резервисане поштанске услуге које, као ексклузивно право, обавља само јавни поштански оператор. Резервисане поштанске услуге обухватају:

1. пријем и/или прераду и/или превоз и/или уручење писмоносних пошиљака, до утврђеног лимита по маси и цени;
2. пријем и/или прераду и/или превоз и/или исплату упутница у класичној и електронској форми;
3. пријем и/или прераду и/или превоз и/или уручење писмена у судском, управном и прекршајном поступку, без обзира на лимите.

Лимите по маси и цени утврђује Агенција уз сагласност Владе при чему они, за сада, не могу бити већи од 100 грама и троструког износа плаћене поштарине за писмо прве стопе масе и најбржег степена преноса.

ЈП „Пошта Србије”, као јавни поштански оператор, има обавезу пружања универзалне поштанске услуге и то практично значи да је јавни поштански оператор дужан да свим корисницима поштанских услуга у Републици Србији, обезбеди њихово право на универзалну поштанску услугу, која подразумева сталност у обављању

поштанских услуга прописаног квалитета, на целој територији наше земље и по приступачним ценама за све кориснике, без дискриминације.

Под приступачним ценама подразумевају се цене дефинисане на основу трошкова и морају бити јединствене и недискриминаторске. Цене за универзалну поштанску услугу утврђују се на основу Методологије формирања цена за универзалну поштанску услугу, коју је у виду Правилника („Сл. гласник РС”, бр.100/11) донела Агенција.

Обавеза Агенције је да предузме све неопходне мере да универзална поштанска услуга испуни следеће захтеве:

- да корисницима поштанских услуга понуди универзалну услугу у складу са основним захтевима и важећим прописима;
- да свим корисницима понуди идентичну услугу која се појављује под сличним условима;
- да се корисницима поштанских услуга омогући доступност универзалној услузи, без било какве дискриминације, посебно оне која би потицала из политичких, религиозних и идеолошких разлога;
- да се универзална поштанска услуга обавља у континуитету, без прекида или обуставе, осим у случајевима више силе;
- да се универзална услуга развија у складу са техничким, економским и социјалним окружењем и у складу са потребама корисника услуга.

Поменути захтеви неће ограничавати мере које предузимају државни органи, а односе се на јавни морал, јавну политику и јавну безбедност, укључујући криминално ислеђивање.



Републичка агенција  
за поштанске услуге

## УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ ( ПОШТАНСКА МРЕЖА)

Универзална поштанска услуга се обавља у складу са Законом о поштанским услугама, Правилником о условима за отпочињање обављања делатности поштанских услуга, Правилником о условима за обављање универзалне услуге, Правилником о условима за одржавање и унапређење обављања универзалне поштанске услуге и Правилником о општим условима за обављање поштанских услуга.

Основни предуслов за обављање универзалне поштанске услуге је поседовање поштанске мреже која омогућава поштанском оператору свакодневно обављање услуге на читавој територији Републике Србије. Поштански оператор обавља универзалну поштанску услугу на основу лиценце, коју издаје Републичка агенција за поштанске услуге. Основ за издавање лиценце је доказ о испуњености услова за отпочињање делатности надлежног министарства. Од оснивања Агенције лиценцу је добило само Јавно предузеће „Пошта Србије”, односно јавни поштански оператор ( ЈПО).

Према подацима којима располажемо, у Републици Србији, закључно са 31.12.2013. године, функционише 1489 јединица поштанске мреже, што је за 11 мање у односу на 2012. годину. Од овог броја, 1186 јединица поштанске мреже имају обавезу обављања свих услуга које припадају универзалној поштанској услузи. Поштанских сандучића, као незаобилазног дела универзалне услуге у нашој земљи, постављено је 2072, што је за 15 сандучића мање него у 2012. години. Смањење броја јединица поштанске мреже и поштанских сандучића не смањује ефикасност јавног поштанског оператора када је обављање универзалне услуге у питању.

Функционисање поштанске мреже подржано је са 4103 транспортна средства, од чега је највише мопеда (1743) и бицикала (1100).

Доставу поштиљака, на ужим, ширим и најширим доставним подручјима, обавља 3402 поштара и 62 достављача. На ужем доставном подручју доставу обавља 63% поштара, на ширем 22% и на најширем 15%. Јавни поштански оператор не располаже са податком о броју поштиљака на ужем, ширем и најширем подручју.

Током 2013. године настављене су активности на изградњи и опремању главних поштанских центара у Београду, Новом Саду и Нишу, што ће допринети да се убрзају токови преноса поштиљака кроз поштанску мрежу јавног поштанског оператора, побољша њихова безбедност, правилно усмерење, убрзају рекламациони поступци, побољша квалитет, а самим тим и задовољство корисника. Такође, аутоматизована деоба поштиљака ће омогућити ЈПО утврђивање броја поштиљака по доставним подручјима, чиме ће се стећи јаснији увид о броју поштиљака код којих није испоштован критеријум који важи за универзалну поштанску услугу.

Током 2013. године није било активности по питању либерализације поштанског тржишта, па јавни поштански оператор, уз обавезу пружања универзалне поштанске услуге, и даље има монопол у обављању резервисаних услуга. Постепена либерализација тржишта, планирана по актуелној Стратегији развоја поштанских услуга за период 2013-2016. године, биће велики изазов за све поштанске операторе, а пре свега за јавног поштанског оператора. Редефинисање универзалног сервиса и приступ поштанској мрежи, могу бити први велики изазови.

У претходним извештајима поменули смо нову технолошку апликацију (ПОСТИС) која, између осталог, омогућава високи степен аутоматизације у свим фазама обављања поштанских услуга како у унутрашњем, тако и у међународном

поштанском саобраћају. У 2011. години 14 јединица поштанске мреже почело да ради по новом систему, стање са 31.12.2012. године је да по новој технолошкој апликацији ради 442 аутоматизоване јединице поштанске мреже, а стање на дан 31.12.2013. године је 873 јединице са новом технолошком апликацијом.

Закључак и ове године је готово исти као и претходних година, а то је да ЈПО располаже са завидним капацитетима, а даљим радом и развојем у обављању свих поштанских, електронских и финансијских услуга, свакако може одговорити изазовима будућег времена на либерализованом поштанском тржишту. Посебна пажња се, са овако високим степеном аутоматизације пословања, у наредном периоду мора посветити електронским и финансијским услугама што је једна од препорука Светског поштанског савеза за наредни период.

## ПРИМЕНА ПРИНЦИПА ТАРИФНЕ ПОЛИТИКЕ

Сходно Закону, поштарине за универзалну поштанску услугу, формирају се на основу Правилника о методологији формирања цена за универзалну поштанску услугу („Сл. гласник РС”, бр. 100/11) који је донела ова Агенција.

Наиме, последње промене цена односно поштарина за универзалну поштанску услугу догодиле су се 06.05.2005. године за услуге у међународном саобраћају односно 06.01.2009. године за услуге у унутрашњем поштанском саобраћају. Одређене измене Ценовника поштанских услуга у међународном поштанском саобраћају догодиле су се и јуна 2011. године, али се радило само о „козметичким” променама и усклађивању са изменама и допунама подзаконских прописа, али цене услуга нису промењене. Када је међународни саобраћај у питању јавни поштански оператор већ неколико година уназад има губитке за услуге у међународном поштанском саобраћају јер на те цене, поред авионског превоза и трошкова у земљи, највећи утицај има вредност међународне обрачунске јединице (SDR – специјално право вучења), а ова јединица је у директној вези са курсом водећих светских валута. Информације ради 1 SDR у јуну 2005. године био је 82,25 динара, а у време писања овог извештаја око 115,60 динара. Дакле нешто више од 40% је повећан само тај део међународних обавеза јавног оператора, тако да горе поменути предлог, који не наилази на одобравање јавности, мало боље се може схватити када се узме у обзир наведени податак о расту SDR. Слично се може рећи и за унутрашњи поштански саобраћај, с обзиром да се много тога догодило у претходне 4 године на свим тржиштима, па и на поштанском.

У Годишњем извештају о пословању ЈПО за 2013. годину, наведено је да је покренута процедура за повећање цена, након имплементације Методологије формирања цена за УПУ на основу наведеног Правилника и Методологије обрачуна по трошковном принципу у пословање ЈПО.

У извештају је наведено да је надзорни одбор ЈПО, 30.12.2013. године донео Одлуку о утврђивању цена резервисаних поштанских услуга у унутрашњем поштанском саобраћају и Одлуку о утврђивању цена резервисаних поштанских услуга у међународном поштанском саобраћају које је проследио Влади Републике Србије. У Одлукама је предложено повећање цена резервисаних поштанских услуга у унутрашњем поштанском саобраћају за 5,5%, у просеку, и то:

- цена писмоносних услуга – у просеку 6,2%
- цене судских писама- за 5,45%

- цене упутница – у просеку 0,8%

док је предложено повећање цена резервисаних поштанских услуга у међународном саобраћају ( површински пренос) у просеку за 49,5%.

Захтев јавног поштанског оператора за променом поштарина за универзалну поштанску услугу према Влади Републике Србије (резервисане поштанске услуге) и Надзорном одбору ЈП „Пошта Србије” (нерезервисане поштанске услуге из домена универзалне поштанске услуге) мора бити базиран на Правилнику.

Поштарине треба да се формирају по реалном принципу, односно да покривају трошкове јавног поштанског оператора у обављању универзалне поштанске услуге, уз уважавање карактеристика универзалне поштанске услуге (приступачна цена, доступност, без дискриминације...).

Чланом 24. Закона о поштанским услугама је дефинисано да је јавни поштански оператор „обавезан да рачуноводствено прати резервисане поштанске услуге одвојено од нерезервисаних поштанских услуга” као и да у оквиру нерезервисаних поштанских услуга мора посебно рачуноводствено пратити онај део нерезервисаних услуга које припадају универзалној поштанској услузи.

Исти члан Закона (члан 24.) дефинише да јавни поштански оператор не може користити приходе од резервисаних поштанских услуга за субвенционисање поштанских услуга које нису универзална поштанска услуга, али дефинише и то да када приходи од универзалне поштанске услуге не покривају трошкове за обављање универзалне поштанске услуге, трошкови ће се покрити из средстава оснивача одн. из буџета, што се до сада није догодило. Јавни поштански оператор је са раздвајањем рачуна почео, према информацијама којима ми располажемо, још почетком 2011. године, а по Закону та обавеза је почела 01.01.2012. године.

У 2013. години, Агенција је сагласно својим надлежностима у поступку јавне набавке, ангажовала овлашћеног аналитичара са задатком да, пре свега, изврши оцену примене Правилника и верификацију извештаја интерног рачуноводства са рачуноводственим процедурама дефинисаним у Правилнику. Ревизорска кућа Deloitte d.o.o. у Извештају о налазима чињеничног стања наводи да се није могло утврдити да је ЈПО испунио обавезу у складу са чланом 24. Закона, односно да ЈПО рачуноводствено одвојено прати рачуне резервисаних услуга од нерезервисаних, као и да одвојено прати универзалне од услуга које нису универзалне, што указује на чињеницу да ЈПО, у сарадњи са надлежним Министарством које спроводи надзор над применом Закона и прописа донетих на основу њега, мора још много тога да уради у овој области, како би се донета Методологија у потпуности применила.

У новембру 2013. године, организован је састанак са надлежним Министарством и представницима ЈПО, на коме су анализирани закључци ревизорске куће и на коме је договорено, да ЈПО мора да допуни достављене податке, и да достави потпуну информацију о имплементираним процедурама, како би се убудуће могла извршити провера усклађености финансијских извештаја и интерних рачуноводствених процедура сагласно Правилнику, у складу са важећим подзаконским актима.

## АНАЛИЗА ТРЖИШТА ПОШТАНСКИХ УСЛУГА У ПЕРИОДУ ОД 2010. ДО 2013. ГОДИНЕ

### Обим поштанских услуга

На поштанском тржишту Републике Србије, у 2013. години је реализовано преко 327 милиона услуга, мање за 1 % у односу на претходну годину. Од када се сачињава ова анализа, ово је први пут да се бележи пад броја поштанских услуга у Републици Србији, мада је овај тренд у Европи присутан већ дуги низ година, што се првенствено односи на писмоносне услуге, док се с друге стране, бележи велики раст броја пакетских услуга везаних за тзв. услугу куповине на даљину или познатију као е-трговину.

Од 327 милиона услуга преко 94% (око 309 милиона) чине услуге из скупа универзалне поштанске услуге. Пад услуга из области универзалне поштанске услуге је 2%, док је стопа раста комерцијалних услуга од 16% мања него претходних година (у 2012. години је била 24%).

Табела бр. 1: Обим поштанских услуга од 2010-2013. године

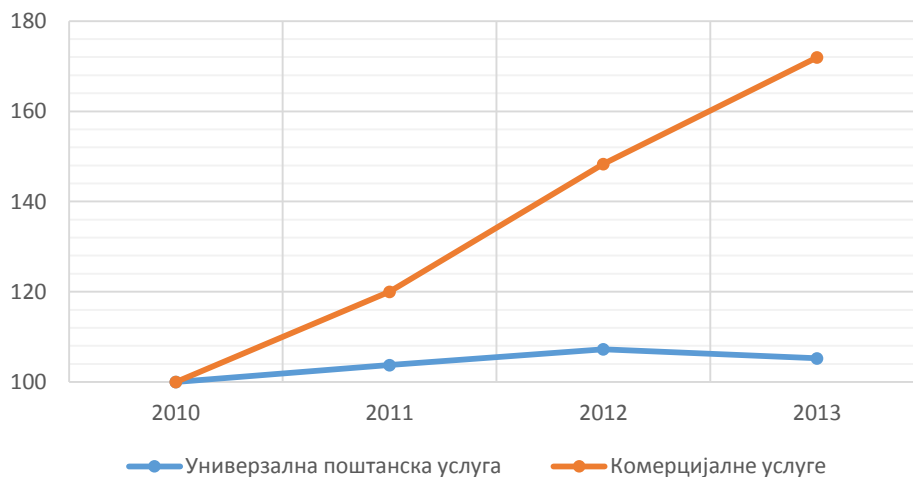
Врста услуге	ОБИМ у хиљадама јединица				Разлика у обиму							
					ком		%		ком		%	
	2010.	2011.	2012.	2013.	2011-2010	2012-2011	2013-2012	ком	%	ком	%	
<b>Универзална поштанска услуга</b>	293.580	304.537	314.865	308.923	10.956	4	10.328	3	-5.942	-2		
<b>Комерцијалне услуге</b>	10.528	12.632	15.613	18.104	2.104	20	2.981	24	2.490	16		
<b>УКУПНО</b>	304.108	317.169	330.478	327.026	13.060	4	13.309	4	-3.452	-1		

У укупним поштанским услугама јавног поштанског оператора, универзална услуга чини нешто преко 98%, од чега су 97% резервисане поштанске услуге.

Писмоносне услуге у универзалној услузи су такође заступљене са преко 98%. У структури писмоносних услуга код писама до 20 грама, које учествују са преко 90%, уочава се пад у односу на претходну годину за 3,6%. Писма од 20 до 100 грама имају удео од скоро 7% и бележе раст од 8,2% у односу на 2012. годину. Писмоносне пошиљке преко 100 грама, односно нерезервисане писмоносне пошиљке, чине свега 2,8 % укупних писмоносних пошиљака, и у односу на 2012. годину бележе пад од 15,4%.

У структури универзалне поштанске услуге, учешће пакета је пало са 0,14% на 0,05%. Такође, и обим пакета у односу на претходну годину бележи пад за преко 26%. Поштанске упутнице учествују у УПУ са скоро 1,7%, бележећи раст од преко 15 % у односу на 2012. годину.

Тренд обима УПУ и комерцијалних поштанских услуга



Графикон 1: Тренд обима универзалне поштанске услуге и комерцијалних поштанских услуга

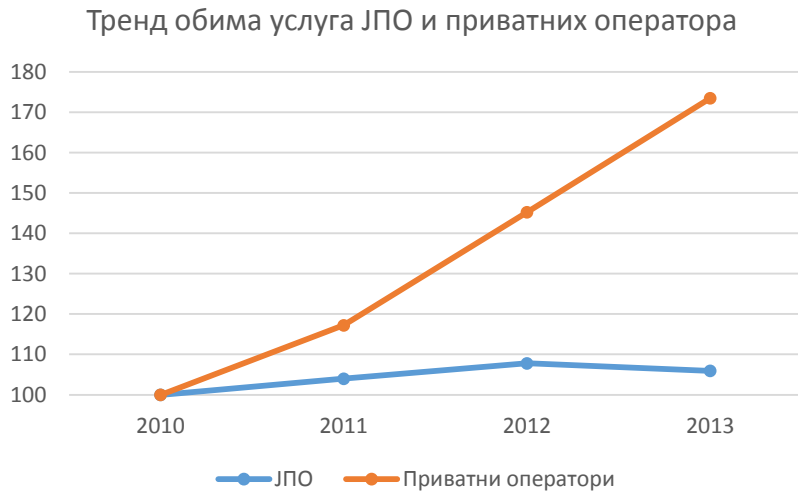
Јавни поштански оператор је реализовао преко 314 милиона поштанских услуга (96,2%), што је у односу на 2012. годину мање за 2%. Приватни оператори су реализовали преко 12 милиона услуга (3,8%) што је 19% више у односу на претходну годину.

Табела бр.2: Структура обимауслуга поштанских оператора од 2010. до 2013. године

Оператори	ОБИМ у хиљадама јединица				Разлика обима					
					2011-2010		2012-2011		2013-2012	
	2010.	2011.	2012.	2013.	ком	%	ком	%	ком	%
<b>ЈПО</b>	296.948	308.776	320.079	314.605	11.828	4	11.303	4	-5.474	-2
<b>Приватни оператори</b>	7.160	8.393	10.399	12.421	1.233	17	2.006	24	2.022	19
<b>УКУПНО</b>	304.108	317.169	330.478	327.026	13.061	4	13.309	4	-3.452	-1

Пакетске услуге ЈПО од 2010. до 2013. године, имају константан пад стопе учешћа у укупним поштанским услугама ЈПО (за 0,7% у 2011. години, 0,9% у 2012. години и драстични пад у 2013. години од 22,5%). У истом периоду, експрес пошиљке бележе константни раст ( за 24,1%, 19,3% и 13,9%).





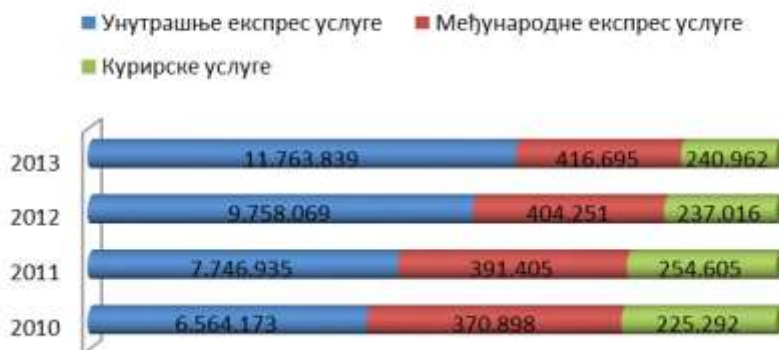
Графикон 2: Тренд обима поштанских услуга ЈПО и приватних оператора

Табела бр. 3. Обим услуга приватних оператора од 2010. до 2013. године

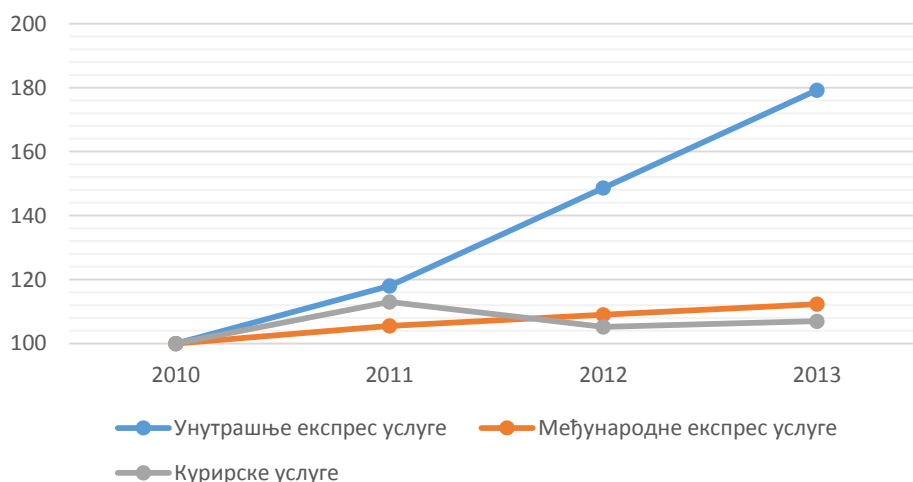
Услуге оператора	Обим у хиљ.				Разлика у обиму					
					2011-2010		2012-2011		2013-2012	
	2010.	2011.	2012.	2013.	ком	%	ком	%	ком	%
Унутрашње експрес услуге	6.564	7.747	9.758	11.764	1.182	18	2.011	26	2.006	21
Међун. експрес услуге	371	391	404	417	20	5	12	3	12	3
Курирске услуге	225	255	237	241	30	13	-17	-7	4	2
<b>УКУПНО</b>	<b>7.160</b>	<b>8.393</b>	<b>10.399</b>	<b>12.422</b>	<b>1.232</b>	<b>17</b>	<b>2.006</b>	<b>24</b>	<b>2.022</b>	<b>19</b>

У расту обима услуга приватних оператора од 19% највећи раст је уочен код експрес услуга у унутрашњем саобраћају од 21%. Евидентиран је и раст услуга у међународном саобраћају од преко 3% као и курирских услуга од приближно 2%.

### Обим услуга приватних оператора 2010-2013. год



Тренд обима услуга приватних поштанских оператора



Графикон 3: Тренд обима услуга приватних оператора

### Приход од поштанских услуга

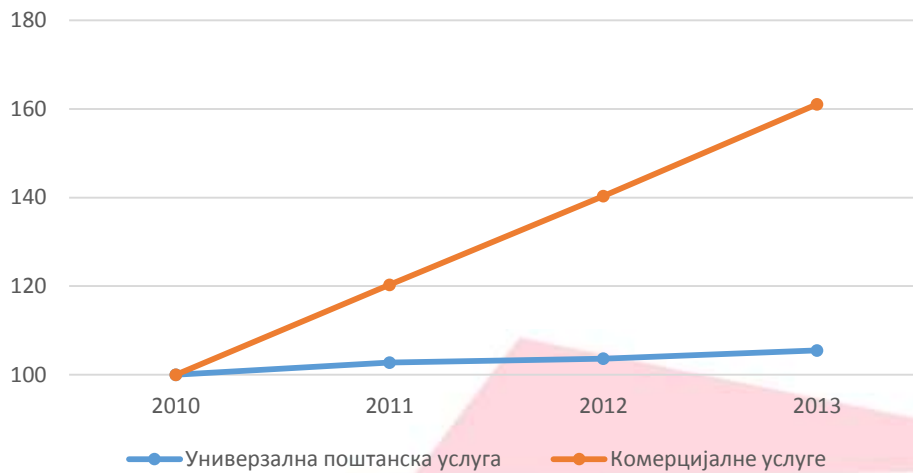
Иако је забележен пад у обиму услуга, остварени приход од 13,6 млрд динара у 2013. години је већи за 7% у односу на претходну годину. Такође, и приход од универзалне поштанске услуге бележи раст од 2% иако је у истом проценту евидентиран пад у броју услуга.

Приход од комерцијалних услуга бележи раст од 15%. Стопа раста прихода од комерцијалних услуга опада са 20% у 2011. години, на 17% у 2012. години, и на 15% у 2013. години.

Табела бр. 4 :Тржиште поштанских услуга 2013/2010

Услуге	ПРИХОД у хиљ. динара				Разлика у приходу					
					дин	%	дин	%	дин	%
	2010	2011	2012	2013	2011-2010	2012-2011	2013-2012	2013-2012	2013-2012	
<b>Универзална поштанска услуга</b>	6.868.265	7.057.223	7.118.833	7.245.030	188.958	3	61.610	1	126.197	2
<b>Комерцијалне услуге</b>	3.971.194	4.777.375	5.573.136	6.395.931	806.181	20	795.761	17	822.795	15
<b>УКУПНО</b>	10.839.459	11.834.598	12.691.969	13.640.961	995.139	9	857.371	7	948.992	7

## Тренд прихода УПУ и комерцијалних услуга



Графикон 4: Тренд прихода од универзалне и комерцијалних поштанских услуга

Јавни поштански оператор је реализовао приход од око 8,92 млрд динара (65%), док су приватни оператори остварили приход од преко 4,7 млрд динара (35%). Код јавног поштанског оператора забележен је раст прихода од 4%, док је код приватних оператора забележен раст од 14%.

Табела бр. 5 : Структура прихода по операторима од 2010. до 2013. године

Оператори	ПРИХОД у мил динара				Разлика прихода							
	2010	2011	2012	2013	дин		%		дин		%	
					2011-2010	2012-2011	2013-2012	2011-2010	2012-2011	2013-2012		
<b>ЈПО</b>	7.838	8.288	8.563	8.920	450	6	275	3	357	4		
<b>Приватни оператори</b>	3.001	3.546	4.129	4.721	545	18	582	16	592	14		
<b>УКУПНО</b>	10.839	11.835	12.692	13.641	995	9	857	7	949	7		

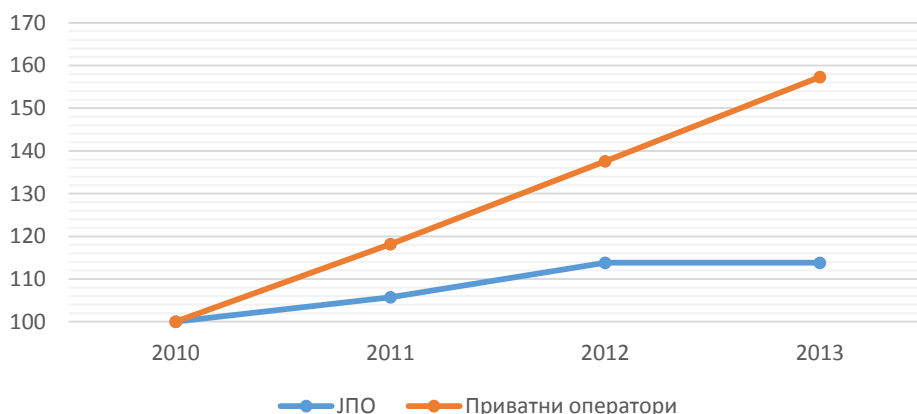
У приходу од поштанских услуга јавног поштанског оператора, приход од резервисаних услуга учествује са око 75,7% (писмоносне услуге 69 %, а упутничке 6,7 %) што је за 1,4% мање него у 2012. години. Настављен је тренд смањења учешћа резервисаних поштанских услуга у приходу.

С обзиром да је у 2013. години евидентиран раст прихода ЈПО од 4%, а пад обима за 2%, може се констатовати да је структура обављених услуга промењена, тако на пример раст прихода пошиљака до 20 грама је 0,02%, а писама од 20-100 грама 4,5%.

Наставља се раст стопе учешћа приватних оператора у укупном приходу ( 2011. године овај проценат је био 30%, у 2012. години 33%, а 2013. години 35%) тако да више од трећине прихода од поштанских услуга на укупном тржишту Републике Србије остварују приватни поштански оператори.

Приход од пакета како универзалног сервиса тако и у домену комерцијалног сервиса опада из године у годину. Приход од експрес услуга је у 2013. години у односу на 2012. годину порастао око 15%, док је забележан раст у односу на 2011. годину преко 41%.

Тренд прихода услуга ЈПО и приватних оператора



Графикон 5 : Тренд прихода услуга поштанских оператора

Код оператора експрес услуга евидентиран је раст обима услуга од 19,8%, док је приход порастао 14,6%, а просечна цена по услузи је смањена за 4,4%. Може се закључити да после 4 године конкуренција уређује тржиште експрес услуга.

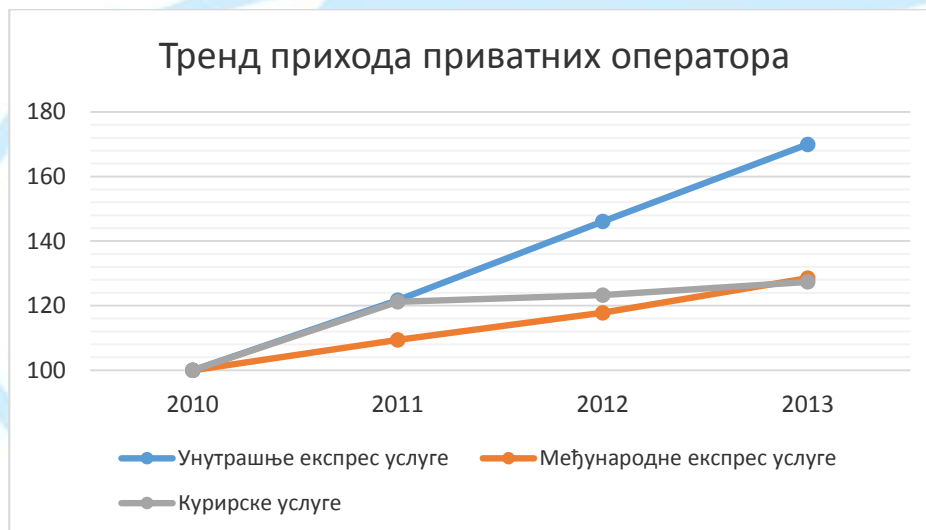
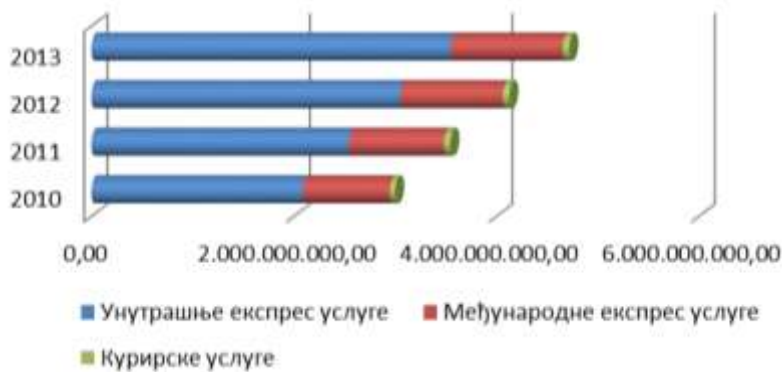
Код оператора међународних експрес услуга, у протекле четири године уједначен је раст обима око 3% годишње, раст прихода око 9% и просечне цене око 5%.

Код курира, који обављају око 20% услуга приватних оператора, евидентирана је супротна појава: евидентиран је раст обима 2,8%, прихода 8,5%, док је просечна цена порасла за 5,6%. Курирске услуге код аутопревозника настављају да бележе значајан раст и у обиму и у приходу.

Табела бр.6 : Приход приватних оператора од 2010. до 2013. год.

Услуге приватних оператора	Приход у мил. динара				Разлика у приходу					
					2011-2010		2012-2011		2013-2012	
	2010	2011	2012	2013	у дин.	%	у дин.	%	у дин.	%
<b>Унутрашње експрес услуге</b>	2.087	2.541	3.049	3.547	453	22	509	20	498	16
<b>Међународне експрес услуге</b>	861	942	1.015	1.107	81	9	72	8	93	9
<b>Курирске услуге</b>	52	63	65	67	11	21	1	2	2	3
<b>УКУПНО</b>	3.001	3.546	4.129	4.721	545	18	582	16	592	14

## Приход приватних оператора 2010-2013. год



Графикон б : Тренд прихода поштанских услуга код приватних поштанских оператора

Републичка агенција  
за поштанске услуге

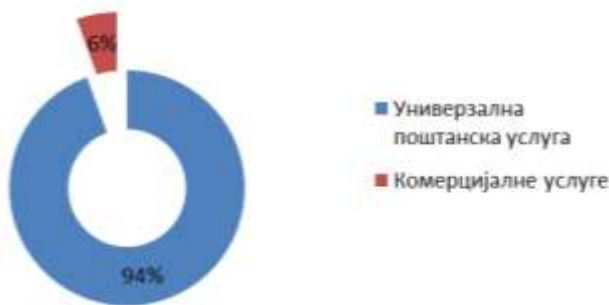
### Тржиште поштанских услуга у 2013. години

У односу на претходне три године, од када Републичка агенција за поштанске услуге анализира тржиште поштанских услуга, учешће обима и прихода УПУ у укупним поштанским услугама бележи константан пад (више од 2% у обиму и више од 10% у приходу).

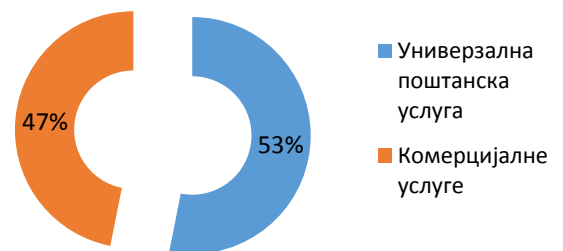
У истом периоду, комерцијалне услуге су имале раст у обиму са 3,5% на 5,5% 2013. години, док су у приходу повећале учешће са 36,6% на скоро 47%.

Табела бр.7: Тржиште поштанских услуга 2013				
ВРСТА УСЛУГЕ	ОБИМ	ПРИХОД	ОБИМ	ПРИХОД
	у хиљ.	у хиљ. дин.	%	%
	2013	2013		
Универзална поштанска услуга	308.923	7.245.030	94,5	53,1
Комерцијалне услуге	18.103	6.395.931	5,5	46,9
<b>УКУПНО</b>	<b>327.026</b>	<b>13.640.961</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**ОБИМ 2013**



**ПРИХОД 2013**



Графикон 8: Удео у обиму и приходу на тржишту универзалне и комерцијалних пошт. усл. у 2013. години

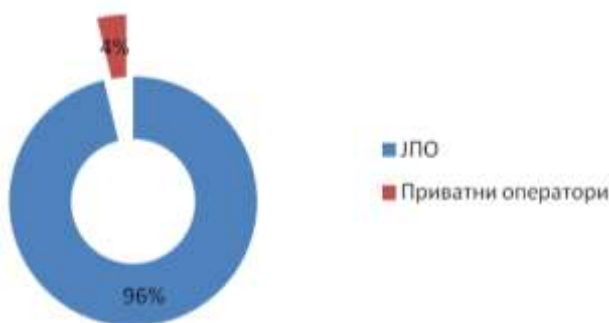
Тренд повећања учешћа приватних оператора у обиму поштанских услуга на тржишту Републике Србије је настављен и у 2013. години. Учешће је са 2,4% у 2011. години повећано на 3,15% у 2012. години, односно 3,80% у 2013. години. Такође расте и учешће приватних оператора у оствареном приходу од поштанских услуга, па је са 27,7% порасло на 30% у 2011. години и на скоро 33% у 2012. години, односно 34,6 у 2013. години.

На тржишту поштанских услуга приватни оператори, као пружаоци искључиво комерцијалних услуга, учествују са мање од 4% у обиму, а у расподели им припада више од трећине прихода.

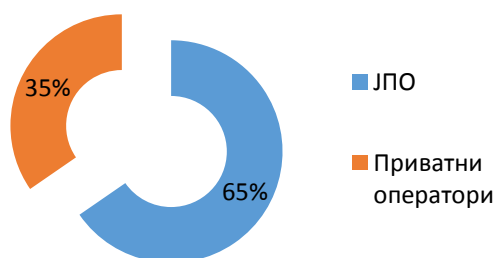
Табела бр.8 : Учешће поштанских оператора на тржишту у 2013. години

Оператори	ОБИМ у хиљ.	ПРИХОД у мил.	ОБИМ %	ПРИХОД %
ЈПО	314.605	8.920	96,20	65,39
Приватни оператори	12.421	4.721	3,80	34,61
<b>УКУПНО</b>	<b>327.026</b>	<b>13.641</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

### ОБИМ 2013



### ПРИХОД 2013

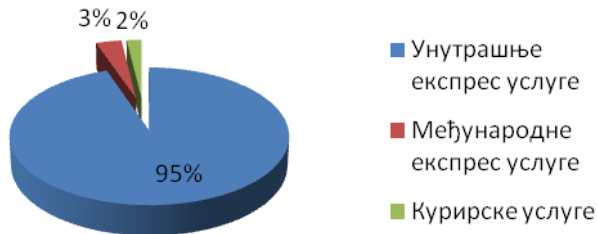


У структури услуга приватних оператора, наставља се са трендом раста обима експрес услуга у унутрашњем саобраћају (91,7% у 2010. год, 92,3% у 2011. год, 93,8% у 2012. години, 94,7% у 2013. години) и пада експрес услуга у међународном саобраћају (5,2% у 2010. год, 4,7% у 2011. год, 3,9% у 2012. години, 3,3% у 2013. год.) као и пада курирских услуга (3,2% у 2010. год, 3,0% у 2011. год, 2,3% у 2012. години, 1,9% у 2013. години). Ове структурне промене у обиму, имају директан утицај на промену у структури прихода.

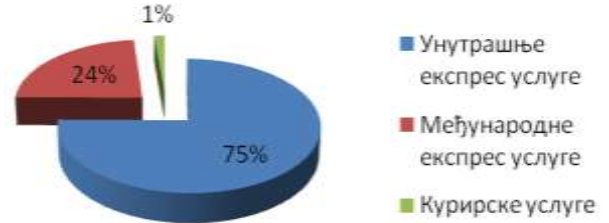
Табела бр. 9 : Структура услуга приватних оператора 2013. год.

Услуге приватних оператора	ОБИМ 2013.	ПРИХОД 2013.	ОБИМ 2013	ПРИХОД 2013
	у хиљ	у хиљ дин	%	%
Унутрашње експрес услуге	11.764	3.547.162	94,71	75,13
Међународне експрес услуге	417	1.107.351	3,35	23,45
Курирске услуге	241	66.692	1,94	1,41
<b>УКУПНО</b>	<b>12.422</b>	<b>4.721.206</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

## ОБИМ 2013



## ПРИХОД 2013



Графикон 7 : Удео у обиму и приходу приватних поштанских оператора у 2013. год.

На тржишту поштанских услуга у 2013. години, евидентиран је пад броја услуга из опсега универзалне поштанске услуге. И даље је удео универзалне поштанске услуге у укупним услугама изузетно висок (96%). Имајући у виду предстојеће активности у погледу евроинтеграција и неминовности укидања резервисаног сервиса, неопходно је редефинисати опсег универзалне поштанске услуге по угледу на најбољу европску праксу.

Напомена: Као и претходних година, ЈПО није доставио све податке које је РАПУС захтевао. У достављеним табелама, Дирекције за економске послове, достављени су подаци за све поштанске услуге, а подаци из поштанских дирекција односе се само на услуге правних лица, дакле подаци се разликују. Из ових разлога, при сачињавању анализе могуће је да дође до одступања која су у границама статистичке грешке.



## ДОСТИГНУТИ НИВО РЕАЛИЗАЦИЈЕ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

### Квалитет обављања поштанских услуга

Квалитет обављања универзалне поштанске услуге утврђује се на основу :

- доступности поштанских услуга;
- брзине и поузданости преноса и уручења пошиљака;
- безбедности пошиљака;
- ефикасности решавања рекламација;
- задовољства и информисаности корисника услуга итд.

### Доступност универзалне поштанске услуге

Доступност поштанских услуга сагледава се на основу територијалне доступности пошта, поштанских сандучића, радног времена пошта, као и доступности поштанских шалтера и уручења пошиљака.

	2011	2012	2013	% 12/11	% 13/12
<b>бр. пошта</b>	1507	1499	1489	-0,53	-0,67
<b>бр. сандучића</b>	2062	2087	2072	1,21	-0,72

Табела бр.10. Доступност пошта и поштанских сандучића

У односу на 2012. годину, у 2013. години укупан број пошта смањен је са 1.499 на 1.489. Очигледно је тренд смањења броја пошта настављен, тако да је број пошта у 2013. години у односу на 2011. годину смањен за више од 1%. Просечан број становника по једној пошти је 5.000, што је приближно европском просеку (око 4.500 становника по једној пошти). Од укупно 1.489 пошта, 974 (65,4%) пошта су у ванградским, а 515 (34,6%) пошта је у градским срединама.

Број поштанских сандучића у 2013. години у односу на 2012. годину, смањен је за 0,7%, односно са 2.087 на 2.072, али је у односу на 2011. годину већи за 0,5%. На 10.000 становника су 3 поштанска сандучета што је далеко испод европског просека који износи 15.

### Радно време пошта

Радно време пошта је утврђено у односу на градске и ванградске средине, односно у складу са потребама становништва за универзалном поштанском услугом.

Чињеница да преко 94% пошта у градским, односно преко 61% пошта у ванградским срединама, ради са корисницима до 7 сати дневно указује да се радно време у коме су корисницима доступне услуге може сматрати адекватним.

### Време чекања корисника у реду

У посматраном периоду, од 2011-2013. године, интерно снимање бележи податак да је просечно време чекања корисника у реду око 2 минута, док је по независном мерењу између 3 и 4 минута, што је знатно боље од граничне вредности (10 минута).

### Брзине и поузданости преноса и уручења пошиљака

Брзина и поузданост преноса и уручења поштанских пошиљака мери се роковима преноса и уручења нерегистрованих писмоносних пошиљака у унутрашњем саобраћају, односно приоритетних и авионских писмоносних пошиљака у међународном саобраћају. У унутрашњем саобраћају стандарде уручења је прописала Републичка агенција за поштанске услуге.

У међународном поштанском саобраћају стандарди су прописани од стране Светског поштанског савеза (J+5 од 85%) или од стране Асоцијације јавних поштанских оператора Европе – PostEuropa и који износе Д+3 најмање 85% (индикатор брзине) односно Д+5 најмање 97% (индикатор поузданости).

	Унутрашњи саобраћај независно мерење			Стандард РАПУС	Међународни саобраћај PostEuropa			Стандард
	2011	2012	2013		2011	2012	2013	
<b>Д+1</b>	78,18%	79,93%	82,27%	/				*
<b>Д+2</b>	96,05%	96,46%	95,86%	<b>90,00%</b>				
<b>Д+3</b>	98,57%	98,84%	98,74%	<b>98,50%</b>	60,25%	63,70%	66,50%	<b>85%</b>
<b>Д+5</b>	99,85%	99,87%	100%	<b>99,50%</b>	87,60%	90,25%	92,50%	<b>97%</b>

Табела бр.11. Рокови преноса

У посматраном периоду, независним мерењем рокова преноса писмоносних пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају, утврђено је да су измерене вредности изнад прописаног стандарда.

Иако није прописан национални стандард за Д+1, важно је напоменути да се измерене вредности крећу ка циљаних 95% за достизање стандарда за међународне пошиљке Д+3.

У међународном поштанском саобраћају нису остварени прописани рокови од стране PostEuropa, и то пре свега код одлазних пошиљака, које „немају приоритет” у уручењу код одредишних земаља. Међутим, важно је напоменути да је остварен стандард прописан од стране Светског поштанског савеза.

### Безбедност пошиљака

Број изгубљених, оробљених и оштећених пошиљака, као један од основних индикатора безбедности поштанских пошиљака, у 2013. години је готово на истом нивоу као 2012. године, али је већи у односу на 2011. годину за 0,002%.

Утврђени проценат од 0,009% (9 изгубљених, оробљених и оштећених на 100.000 примљених), је скоро двоструко већи од референтне вредности (0,005%) што указује да се мора посветити посебна пажња овом сегменту квалитета.

ВРСТА ПОШИЉКЕ	2011.	2012.	2013.
<b>ПРЕПОРУЧЕНА ПИСМА</b>			
- изгубљена на 100.000 пошиљака	8	10	10
- оробљена или оштећена на 100.000 пошиљака	0	0	0
<b>ВРЕДНОСНА ПИСМА</b>			
- изгубљена на 100.000 пошиљака	0	0	0
- оробљена или оштећена на 100.000 пошиљака	0	0	0
<b>ПАКЕТИ</b>			
- изгубљени на 100.000 пакета	1	1	1
- оробљени или оштећени на 100.000 пакета	4	3	2
<b>УПУТНИЦЕ</b>			
- изгубљене на 100.000 пошиљака	0	0	0
<b>СТЕПЕН БЕЗБЕДНОСТИ ПОШИЉАКА</b>	<b>0,007</b>	<b>0,009</b>	<b>0,009</b>

Табела бр. 12: Изгубљене, оробљене или оштећене пошљке у УПС

Највећи број изгубљених, оштећених и оробљених пошљака је код препоручених писама, што се може закључити и на основу података из Табеле о броју и износу исплаћених накнада штете (Табела бр. 13).

Унутрашњи поштански саобраћај	2011. година		2012. година		2013. година	
	комада	динара	комада	динара	комада	динара
Препоручене пошљке	1.156	772.009,56	1.041	639.381,88	1.061	665.728,86
Вредносна писма	4	3.780,00	8	10.552,52	6	9.978,00
Пакети	24	37.060,00	14	23.178,00	9	23.334,51
Упутнице	0	0,00	0	0	1	900
<b>УКУПНО</b>	<b>1.184</b>	<b>812.849,56</b>	<b>1.063</b>	<b>673.112,40</b>	<b>1.077</b>	<b>699.941,37</b>

Табела бр. 13: Исплаћена накнада штете по врстама пошљака

Иако је у 2012. години, у односу на 2011. годину, евидентирано смањење исплаћених накнада штете и у броју и новчано, у 2013. години, дошло је до незнатног повећања броја реализованих накнада штете за изгубљене, оштећене и оробљене поштанске пошљке, за око 1%, као и до повећања укупног износа исплаћене накнаде штете за око 4%.

У међународном саобраћају дошло је до побољшања безбедности у руковању поштанским пошљкама. У 2013. години исплаћена је накнада штете за 11 пошљака, док је у 2012. исплаћена накнада за 14 пошљака, а у 2011. години за 20 пошљака.

### Ефикасности решавања рекламација

Значајно је истаћи да се рекламације корисника у унутрашњем поштанском саобраћају у просеку реше за 4 дана, а да се накнаде штете исплати у року од 6 дана. За пошљке у међународном саобраћају ови рокови су знатно спорији собзиром да се рекламациони поступци спроводе у најмање две државе.

## Имплементација међународних стандарда

И у 2013. години, Агенција је наставила са радом у оквиру Комисије за стандарде и сродна документа КС А331, Поштански саобраћај. Ову комисију је 2012. године образовао Институт за стандардизацију Србије, а чине је представници: Института, надлежног Министарства, Јавног поштанског оператора, Привредне коморе, Републичке агенције за поштански саобраћај, Саобраћајног факултета у Београду, Факултета техничких наука у Новом Саду, и Високе струковне школе за информационе и комуникационе технологије у Београду. Комисија прати рад Техничких комитета CEN/TC 331- Postal services и CEN/SS A 03 - Postal services Европског комитета за стандардизацију. Рад Комисије је усмерен на:

- доношење српских стандарда из области терминологије и спецификације услуга које нуде поште;
- доношење, преиспитивање и повлачење стандарда Републике Србије и сродних докумената у области поштанских услуга;
- обезбеђивање усаглашености стандарда Републике Србије и сродних докумената са европским и међународним стандардима из области поштанских услуга;
- учествовање у изради и преиспитивању стандарда и сродних докумената које доносе европске и међународне организације за стандардизацију у области поштанских услуга.

Такође, у 2013. години, у оквиру Комисије је формирана радна група за израду националног стандарда о адресном систему који тематику и феномен адресе посматра како са просторног тако и са корисничког аспекта. Састав Комисије је овим поводом проширен, са још три државна ентитета, који учествују у креирању адресног система: Републички геодетски завод, Републички завод за статистику и Министарство унутрашњих послова. Планирано је да се Нацрт стандарда сачини до последњег квартала 2014. године.

## Субјективна оцена квалитета обављања поштанских услуга

Преко 50% испитаних грађана задовољно је радним временом поште коју најчешће користе и оцењује радно време највишом оценом, док 19.5% испитаника оцењује радно време поште коју користе оценом 4. Просечна оцена је 4.17 што указује да су испитаници у великој мери задовољни радним временом поште у коју најчешће иду. Када је у питању задовољство близином јединица поштанске мреже, за око четвртину испитаника најближа пошта удаљена је од куће до 5 минута док још петини испитаника треба између 6 и 10 минута до поште, ако иду пешице. 15.2% изјављује да им је потребно преко 30 минута до најближе поште. Испитаницима у ванградским насељима и онима који живе у Јужној и Источној Србији у просеку треба највише времена до најближе поште.

Када је у питању задовољство квалитетом обављања поштанских услуга испитаници се у највећем проценту изјашњавају да су у потпуности или умерено задовољни услугама које им се нуде у оквиру универзалног поштанског сервиса. Када је реч о уручивању поштанских пошиљака испитаници такође показују висок степен задовољства. Уручивањем писма умерено или у потпуности је незадовољно 2.6% испитаника, уручивањем разгледница и честитки 2.5%, уручивањем препоручених писама 2.4% , уручивањем пакета у домаћем саобраћају до 10 кг 1.7%, а уручивањем пакета у међународном саобраћају 1.4%.

Више од три четвртине испитаних предузећа задовољно је у потпуности или умерено услугама које им пружа Пошта Србија када је у питању слање писама. Када су у питању услуге уручења пошиљака преко Поште Србије већина корисника која је примала неку од наведених типова пошиљака задовољна је услугом. Као и код слања ни приликом пријема пошиљака не јављају се разлике међу групама предузећа у степену задовољства поштанским услугама - степен задовољства уручењем пошиљака је униформан и неповезан са величином предузећа, као ни са бројем запослених, приходима, власништвом или местом у коме се предузеће налази.

Подузорок предузећа која нису задовољна уручењем неке од наведених типова пошиљака, даље је испитиван са циљем да се сазнају узроци незадовољства. Индикативно је да се највећи проценат испитаника изјашњава да не зна из ког разлога су незадовољни начином уручења пошиљке, а први разлог незадовољства који наводе је да достава није ни покушавана већ је само остављено обавештење о достави. Остављање пошиљке на месту које за то није намењено (у вратима, погрешном кућном сандучету) или прекратак рок за подизање пошиљке неки су од разлога који су такође наведени као разлози незадовољства уручивањем поштанских пошиљака.



Републичка агенција  
за поштанске услуге

## СТЕПЕН ЗАДОВОЉЕЊА ПОТРЕБА КОРИСНИКА УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

У складу са Законом утврђеном обавезом, Републичка агенција за поштанске услуге је крајем 2013. године, закључно са почетком 2014. године спровела истраживање степена задовољења потреба корисника универзалне поштанске услуге.<sup>1</sup> Као и претходна оваква истраживања и ово је, поред основног питања, обухватило и бројне друге аспекте од значаја за функционисање поштанског тржишта и његових главних учесника, а нарочито корисника услуга. Истовремено, најзначајнији и најинтересантнији резултати претходних истраживања, сада су продубљеније испитани, укључујући и проверу става испитаника у односу на поједине регулаторне механизме за које смо проценили да могу конкурисати као решења за потпуније задовољење потреба корисника универзалне поштанске услуге и побољшање функционисања тржишта поштанских услуга у Србији. Имајући у виду да је ово једино истраживање такве врсте које се спроводи у Републици Србији везано за тржиште поштанских услуга, као и да је урађено у складу са највишим методолошким захтевима, сматрамо да, осим за потребе овог извештаја, може представљати вредан извор чињеница и закључака од значаја за рад не само Републичке агенције за поштанске услуге, већ и законодавца, јавног поштанског оператора, као и поштанских оператора уопште.

### НАЈВАЖНИЈИ РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

#### Општа запажања

Кључни резултати истраживања могу се свести на неколико закључака, у већини коресподентним са резултатима које смо добијали претходних година, што је својеврсна потврда њихове валидности.

Наиме, грађани, а још у већем проценту правна лица, високо вреднују значај поштанских услуга за њихов свакодневни живот и пословне активности. Међутим, продубљеније испитивање добијених резултата, указује на чињеницу да грађани под „поштанским услугама” у великој мери подразумевају нпр. различите финансијске услуге, при чему их и далеко више вреднују као значајне. Закључујемо да је грађанима значајнија пошта као ин ситуација која им може пружити различите врсте услуга, невезано од чињенице да ли су конкретне услуге поштанске или неке друге, и да ли су проглашене за услуге од општег интереса (што је случај са појединим поштанским услугама), или то нису.

Резултати истраживања су показали да преко 90% испитаних правних лица услуге пријема и слања поштанских пошиљака сматра веома или за углавном важне, 5.8% правних лица се неутрално изјаснило по овом питању, док се свега 1.5% изјаснило да им услуге пријема и слања поштанских пошиљака нису важне. Уочено је да фирме са већим бројем запослених, као и оне из Источне и Јужне Србије у вишем проценту виде поштанске услуге као веома важне. Две трећине испитаних физичких лица (75.1%) изјавило је да су им

<sup>1</sup>Истраживање спроведено у сарадњи са специјализованом кућом Ninamedia. Детаљнији резултати истраживања налазе се на сајту Републичке агенције за поштанске услуге [www.rapus.rs](http://www.rapus.rs)

услуге пријема и слања поштанских пошиљака веома или углавном важне, 18% испитаника се неутрално изјашњава док се свега 6.9% испитаника изјашњава да им услуге пријема и слања поштанских пошиљака нису важне. Уочено је да старији испитаници, пензионери и испитаници из Београда сматрају услуге пријема и слања поштанских пошиљака важнијим у односу на млађе испитанике, испитанике са другачијим радним статусом и испитанике из других крајева Србије. Истовремено, грађани под поштанским услугама у највишем проценту (85.1%) подразумевају пријем и слање писама, затим следи пријем комуналних рачуна (84.1%), па пријем плата и пензија (71.5%).

Када је у питању фреквенција коришћења поштанских услуга од стране физичких лица може се приметити да је мала фреквенција слања поштанских пошиљака – услуге слања пошиљки користе се на годишњем нивоу, некада и ређе од једном годишње, док низак проценат испитаника шаље пошиљке на месечном или недељном нивоу. Међутим, иако испитаници многе од наведених услуга користе ретко или скоро никада, постоји перцепција да су ове услуге важне. Слање обичних писмоносних пошиљака веома је или углавном важно за 52.5% испитаника, а слање разгледница и честитки за 45.8%. Препоручена писма важна су за 54.7% испитаних грађана, слање пакета у домаћем саобраћају за 45.6%, у иностраном саобраћају за 32,6%, док су експресне пошиљке важне за 55,2% грађана.

Процент испитаника који редовно шаље писма и разгледнице је јако низак. Само 1.2% изјаснило се да шаље више од 5 писама или разгледница на месечној бази, док се чак 67.4% испитаника изјаснило да уопште не шаље писма и разгледнице. Највећи број испитаника који шаље пошиљке шаље их на подручје неког другог града у Србији.

У складу са ниским процентом испитаника који шаље писма је и проценат испитаника који прима писма и разгледнице. 60.9% се изјаснило да писма и разгледнице уопште не прима док око трећина прима месечно једну до 3 разгледнице или писма. Када су у питању рачуни ти проценти су доста виши – 38.2% прима више од пет рачуна месечно док 35.8% прима до 5 рачуна. 99% испитаника рачуне добија одштампане путем поште и такав начин примања рачуна испитаници сматрају важним у високом проценту.

Са наведеним је у директној вези и чињеница да више од половине грађана, једнако као и одговорних лица у правним субјектима, не познаје суштинске елементе универзалне поштанске услуге – нпр. у прилог томе говори и чињеница да више од половине грађана Србије не мисли да је цена независна од раздаљине на коју се шаље пошиљка.

Око половина физичких лица (47%) сматра да цена слања обичног, препорученог или вредносног писма мора да зависи од удаљености на коју се пошиљка шаље, док нешто више од трећине испитаника сматра да цена слања не мора да зависи од удаљености на коју се пошиљка отпрема. Испитаници са вишим степеном образовања и из градских средина у већем проценту сматрају да цена слања обичног, препорученог или вредносног писма треба да зависи од удаљености, док се пензионери у већем проценту изјашњавају да не знају одговор.

С друге стране, нешто више од петине испитаника сматра да цена слања обичног, препорученог или вредносног писма треба да зависи од удаљености на коју се пошиљка шаље, док нешто више од трећине испитаника сматра да цена слања не мора да зависи од удаљености. Предузећа из најниже групе годишњих прихода у нижем проценту имају став о овој теми, док се у мањој мери изјашњавају о ценама

услуга и предузећа из Шумадије и Западне Србије. Када је у питању слање пакета до 10 кг у унутрашњем саобраћају, 46% предузећа сматра да цена треба да зависи од удаљености док се 36% изјашњава супротно.

### Пристап мрежи јавног поштанског оператора

На питање „да ли би ваше предузеће било заинтересовано да шаље пошиљке по нижој цени уз ваше додатно ангажовање...”, у смислу сортирања и/или транспорта до доставне поште, у истраживању које је спроведено у 2012. години позитивно је одговорило 40% испитаних правних лица, уз још 25% неодлучних (процент заинтересованих за пристап мрежи када су у питању велика предузећа, односно регион Београда износи чак 48%). Процент предузећа која су заинтересована да шаљу пошиљке по нижој цени уз додатно ангажовање у смислу сортирања и/или транспорта до доставне поште је у истраживању које је обављено 2014. године 48%, 39% испитаних предузећа не би било заинтересовано за овакву услугу док се 13% није изјаснило.

Скоро четвртина испитаника из државних предузећа се изјашњава да не зна да одговори на ово питање, док заинтересованост за овакву услугу расте са приходима предузећа. Предузећа која се баве производњом и предузећа из Војводине такође су у вишем проценту заинтересована за овакву услугу.

Да је у питању изражена заинтересованост за овакав вид регулације поштанског тржишта још је евидентније када се ови подаци укрсте са бројем правних лица која користе у већој мери поштанске услуге, односно који их сматрају значајним, односно веома значајним за своје пословање... практично, готово сва правна лица која сматрају поштанске услуге значајним и које их користе у већем обиму су истовремено заинтересована за пристап поштанској мрежи јавног поштанског оператора. Ово је сасвим логично када се има у виду актуелна економска политика смањења трошкова предузећа, па пристап поштанској мрежи у погоршаним укупним економским условима постаје императив успешног функционисања компанија. С друге стране, у овоме можемо наћи и један од узрока учесталијег нарушавања резервисаног сервиса, пошто постојећи нееластични систем не омогућава јавном поштанском оператору да изађе на иоле ефективнији начин у сусрет потребама правних лица да на различите начине смање своје трошкове у овом домену.

Да резимирамо, из свега горе наведеног произилази да постоји велика заинтересованост за пристап поштанској мрежи јавног поштанског оператора, при чему очекивани позитивни ефекти овог модела укључују и механизам који би подразумевао унапред дефинисање услова за пристап мрежи од стране регулаторног тела.

Међутим, иако постоји велика заинтересованост, у важећем Закону о поштанским услугама, не постоји правни основ за израду општег акта о приступу мрежи јавног поштанског оператора, о чему је Републичка агенција за поштанске услуге обавестила и наше надлежно Министарство. У складу са Стратегијом развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2013-2016. године, планирана је израда Нацрта закона о поштанским услугама у другом кварталу 2014. године. Нови Закон о поштанским услугама треба да укључи све Директиве ЕУ из ове области и сва искуства Републичке агенције за поштанске услуге у протеклом периоду, што подразумева потребу, па и неопходност учешћа представника Агенције у изради новог закона. Стратегијом развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2013-2016. године, планирано је доношење општег акта о приступу мрежи ЈПО у другом кварталу 2015. године.



## Различити модели поштанског тржишта

Истраживањем смо испитали и ставове правних лица према неколико модела функционисања поштанских тржишта, почевши од постојећег модела фактичког монопола јавног оператора да поштанске услуге из домена универзалног сервиса пружа уз једнаке цене без обзира на раздаљину и уз прописан квалитет без еластичности у понуди, преко модела којим би се омогућавала одређена ценовна дискриминација, али уз задржавање постојећег монопола, до модела потпуно либерализованог поштанског тржишта. Резултати истраживања из 2012. године показали су да су, када су у питању писмоносне пошिल्ке у унутрашњем саобраћају, правна лица прилично неодлучна према сва три модела, дајући незнатну предност моделу потпуно либерализованог тржишта. Када су у питању пакети у унутрашњем саобраћају и пошिल्ке у међународном, дупло више правних лица оценило је модел потпуно либерализованог тржишта као потенцијално најповољнији за њихово пословање.

Овогодишње истраживање показало је да већина правних лица од понуђена три модела, преферира модел отвореног тржишта уз пуну конкуренцију различитих провајдера и слободно формирање цене и понуде. Када су у питању писмоносне пошिल्ке проценат се креће од 45,6% за обична писма, 44,8% за препоручене пошिल्ке и 47,6% за вредносне пошिल्ке. Код пакета је тај проценат значајно већи – 57,8% за пакете у унутрашњем саобраћају тј. 55% за пакете у међународном саобраћају.

## Различити модели уручења поштанских пошиљака

Полазећи од актуелног рационализовања функционисања даваоца универзалне поштанске услуге у упоредивим европским земљама, као и кореспонденције и консултација које смо по том питању имали са нашим јавним поштанским оператором, посебан део истраживања како 2012. године, тако и ове, смо посветили различитим моделима уручења поштанских пошиљака и потребама грађана у вези са тим.

Када су у питању модели времена уручења поштанских пошиљака испитали смо ставове грађана полазећи од постојећег модела који подразумева уручење пет радних дана у недељи уредно време које се сада примењује, преко оног који би укључивао уручење у поподневним часовима, до оног који би укључио и нерадне дане. По резултатима истраживања из 2012. године, сви предложени модели су прилично и готово једнако прихватљиви грађанима – налазе се у распону од 58% до 66%.

Поред овога, претходно истраживање је обухватило и неколико различитих модела уручења пошиљака. Резултати су показали да је уручење пошиљака одраслом члану домаћинства у великој мери прихватљиво за грађане (81%), једнако као и подизање овакве пошिल्ке од стране одраслог члана домаћинства након остављања Извештаја о приспећу (84%). Прихватљивост уручења оваквих пошиљака комшији је знатно нижа и износи 38%, док је за више од половине грађана апсолутно неприхватљива. Можемо закључити да, када су у питању одрасли чланови домаћинства, постоји простор за размишљање о евентуалном ублажавању услова који се траже од стране ЈПО, приликом испоруке пошिल्ке у јединицама поштанске мреже, након остављања Извештаја о приспећу пошिल्ке. Упркос наведеном, мишљења смо да без испуњења неких додатних формално-правних услова, не би требало пренагљивати по овом питању.

Како показују резултати истраживања из 2014. године, скоро 90% испитаних грађана би пристало да у случају да нису у могућности да лично приме пошиљку иста буде уручена одраслом члану њиховог домаћинства, док 10% не би пристало. Подузорок испитаника који је сагласан да уместо њих пошиљку преузме члан домаћинства или комшија одговарао је и на питање да ли би им одговарало да пошиљку уместо њих та особа може да преузме и у пословници поште и 90% подузорка је изјавило да би им то одговарало.

### Остала запажања

Преко три петине предузећа услуге поштанских оператера користи за пословну кореспонденцију (66%) или за доставу рачуна (63.2%). Мање од половине предузећа услуге поштанских оператера користи за достављање робе, док су рекламне активности заступљене у најнижем проценту (17.6%). Највећи број предузећа, скоро четвртина, изјаснио се да писма шаље једном дневно (23.6%), док 22% предузећа писма шаље више пута недељно. Само 14.8% предузећа шаље писма више пута дневно. Истраживање је показало да количина послатих писама расте са величином предузећа, бројем запослених и приходима предузећа. Државна предузећа шаљу више писама од приватних, преко 40% државних предузећа изјаснило се да писма шаље једном дневно, а писма најфреквентније шаљу предузећа из Београда.

Пакете у домаћем саобраћају никада не шаље 27.6% предузећа док додатних 9,4% не зна да одговори на ово питање. Од оних који шаљу пакете, највећи проценат их шаље више пута недељно (12%). За разлику од тога, слање експрес пошиљака се релативно фреквентно користи. Само једна петина предузећа не користи ове услуге никада или не зна да се изјасни, док од преостале четири петине 18.2% испитаних предузећа шаље овакав тип пошиљки више пута недељно. Око 60% предузећа користе обичне и препоручене писмоносне пошиљке у сврху пословне комуникације свакодневно или више пута недељно.

Нешто више од четвртине предузећа изјаснило се да користи поштанске услуге за достављање продате робе. Мање фирме и фирме које се баве трговином, као и фирме из Централне Србије у већем проценту користе ове услуге у односу на остале. Одлука о избору начина доставе базира се пре свега на гаранцији да ће роба до купца стићи неоштећена и на брзини доставе.

Четвртина испитаних грађана се изјаснила да користи услуге поште за достављање робе коју су купили на даљину. Одлуку о испоруци робе доносе у сличној мери на бази једноставности испоруке и брзине испоруке, а цена је трећи фактор који утиче на одлуку. Већина испитаника која је до сада користила даљинску куповину са њом има повољна искуства, док се 4.6% изјашњава неутрално. Свега 0.8% испитаника наводи да су имали негативна искуства са даљинском куповином и као разлоге за то наводе лошији квалитет робе, то да пакет није испоручен на праву адресу или је стигао отворен или да им је цена испоруке била висока.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> У складу са значајем који даљинска трговина има за развој како поштанских тржишта, тако и привреде уопште, Републичка агенција за поштанске услуге је, уз институционално покровитељство Министарства за спољну и унутрашњу трговину и телекомуникације и Министарства финансија и привреде у јуну 2013. године, организовала регионалну конференцију на тему „Електронска трговина и поштанске услуге”. Ово је била прва конференција, како у Републици Србији, тако и у региону, на којој је на свеобухватан начин сагледана улога поштанских услуга у афирмацији електронске трговине и то посебно у светлу европског законодавства, праксе и иницијатива. На овој конференцији узели су учешће представници ресорних министарстава Румуније, Бугарске и Србије, као и представници јавних поштанских оператера и регулаторних тела за електронске комуникације и пошту из Немачке, Бугарске, Македоније, Црне Горе,

Када говоримо о супституисању традиционалних поштанских услуга, овогодишње истраживање је показало да се нешто више од половине испитаних грађана (56.5%) изјаснило се да није заменило слање традиционалних писмоносних пошиљака електронском поштом, док се четвртина испитаника изјаснила да је користи повремено, док 17.8% испитаника користи електронску пошту кад год је то могуће. Предмет испитивања била је и специфична комбинација радних и нерадних дана и времена испоруке поштанских пошиљака. За испоруку током пет радних дана у преподневним часовима изјашњава се 77% испитаних грађана, за испоруку четири радна дана у преподневним часовима и један дан у недељи у поподневним часовима изјашњава се 74% испитаника, док се за испоруку пет радних дана у недељи пре подне и суботом изјашњава 79% испитаника.



Републичка агенција  
за поштанске услуге

## ИЗВЕШТАЈ О ИЗДАТИМ ДОЗВОЛАМА ПОШТАНСКИМ ОПЕРАТОРИМА И УСЛОВИМА ОБАВЉАЊА ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

### Издавање дозвола

Током 2013. године Републичка агенција за поштанске услуге наставила је са процесом издавања дозвола за обављање поштанских услуга. У овом периоду издато је, закључно са 31.12.2013. године, укупно шест дозвола за рад – ради се о одобрењима за рад у домену комерцијалних поштанских услуга. Позитивно је одговорено на све захтеве привредних субјеката који су желели да се баве пријемом, прерадом, превозом и уручењем поштанских пошиљака, односно оних којима се поштанско тржиште учинило занимљивим за рад и развој сопственог бизниса.

Време потребно подносиоцима за добијање дозволе улазило је у предвиђени законски рок од тридесет дана, од дана уредно поднетог захтева. 2013. година није донела никакву промену што се тиче „папирологије”. Ништа се није поједноставило у односу на претходне године. И даље су присутна два елемента која највише оптерећују како поштанске операторе, тако и надлежно Министарство, односно Републичку агенцију за поштанске услуге.

Као што смо вас раније већ известили, као један од обавезних прилога захтеву за доделу одобрења је „доказ о отпочињању делатности”. Као што је познато, референтна нормативна акта ЕУ изричито забрањују вансекторска ограничења за приступ поштанској делатности. Такође, постојање овог документа је у директној супротности и са Уставом Републике Србије који прокламује да се предузетништво „може ограничити законом, ради заштите здравља људи, животне средине и природних богатстава и ради безбедности Републике Србије”. Законом о привредним друштвима је дефинисано да се испуњеност услова за отпочињање делатности захтева за оне делатности које обухватају производњу, промет, дистрибуцију, прераду и ускладиштење материја опасних и штетних по здравље људи и животну средину, што са обављањем поштанских услуга сигурно није случај.

Поред овога, законска обавеза свих поштанских оператора да, уз Захтев за добијање дозволе, доставе и Правилник о посебним условима за обављање поштанских услуга, на које сагласност даје ова Агенција је оно што и даље у највећој мери успорава саму процедуру за добијање дозвола. Мора се имати у виду да се ради о малим, породичним фирмама којима ова обавеза задаје тешкоће. Свакако је неопходно да будућа законска регулатива у овој области, уз подразумевајуће поштовање свих законских и подзаконских аката, а у складу са добијеном дозволом за обављање поштанских услуга, омогући поштанским операторима да слободно и без утицаја било ког државног органа конципирају, промовишу и мењају ширину, врсту и атрактивност своје пословне понуде.

У току 2013. године пет поштанских оператора су престала са радом. Поштански оператор „NK-EXPRES”, Стојан Травица ПР – престао је са радом 08.01.2013. године; поштански оператор „Градска достава”, престао са радом 01.06.2013. године. Дана 25.07.2013. године Савет Републичке агенције за поштанске услуге донео је Решење о одузимању дозволе – Одобрења за поштанског оператора CM OPERATIONS д.о.о. Београд које је ступило на снагу 09.08.2013. године. Поштански оператор „POTRČKO OR” је престао са радом 03.04.2013. године и избрисан је из евиденције АПР-а, док је

поштански оператор „БГ Курир” престао са радом 31.12.2013. године. На дан 31.12.2013. године на тржишту поштанских услуга имамо активних 46 одобрења и 1 лиценцу.

### Услови обављања поштанских услуга

Иако је Стратегијом о изменама стратегије развоја поштанских услуга у Србији била предвиђена израда новог Закона о поштанским услугама до краја 2012. године, активности на његовој изради су обустављене без назнака да ће у скоријем периоду бити настављене. Новом Стратегијом развоја поштанских услуга у Србији за период 2013-2016. године израда Нацрта закона о поштанским услугама предвиђена је за други квартал 2014. године, при чему, према нашим сазнањима, активности на изради Нацрта нису започете.

У оваквом непромењеном законодавном оквиру, Републичка агенција за поштанске услуге је настојала да, у оквиру својих надлежности, утиче на побољшање појединих сегмената тржишта поштанских услуга.

Услови обављања поштанских услуга у 2013. години, у најмању руку, нису другачији или бољи од оних који су дефинисали 2012. годину. Као што смо спомињали у извештајима претходних година, тржиште поштанских услуга и даље карактеришу све одреднице описане у претходним извештајима – вансекторска ограничења, компликоване процедуре добијања дозвола, преоптерећеност јавног поштанског оператора непотребним обавезама... да поновимо само неке.

И како у претходних годину дана није дошло до очекиване промене законодавног оквира, тако су и остала сва ограничења и проблеми на тржишту поштанских услуга на које смо скретали пажњу и у претходним извештајима - вансекторска ограничења, компликоване процедуре добијања дозвола, преоптерећеност јавног поштанског оператора непотребним обавезама, готово никаква практична правна заштита искључивих права јавног поштанског оператора итд.

У смислу свега наведеног закључак овог Извештаја у суштини би се могао свести на следеће: и даље је доношење новог Закона о поштанским услугама, који би у битном донео нова решења на свим проблемским местима, први и неопходан услов за стварање тржишног амбијента који ће на адекватан начин обезбедити универзални сервис као услугу од јавног интереса за становништво, уз истовремено што већи простор за приватну иницијативу и конкуренцију на тржишту поштанских услуга. Другим речима:

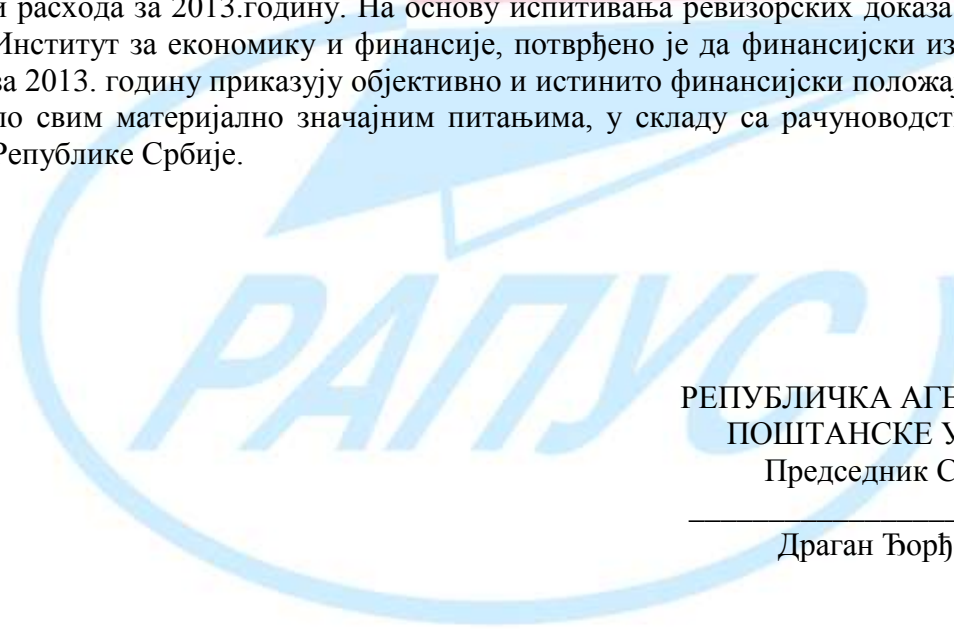
1. Републичка агенција за поштанске услуге је током 2013. године у складу са својим надлежностима чинила све активности усмерене на унапређење услова за обављање поштанских услуга, успостављање прописаних стандарда квалитета и заштиту потрошачких права корисника поштанских услуга;
2. Да би поменуте активности имале адекватне резултате, неопходно је поштовање постојећих надлежности Републичке агенције за поштанско тржиште од стране државних органа и свих актера на тржишту, као и даље јачање административних капацитета Агенције у складу са европском праксом;

- Ипак, основни предуслов за даљи напредак у овој области је најхитније усклађивање прописа који регулишу област поштанских услуга са међународно прихваћеним стандардима.

## ИЗВЕШТАЈ РЕВИЗОРА - ОБРАЧУН ПРИХОДА И РАСХОДА ЗА 2013. ГОДИНУ

На основу обавезе Агенције из члана 74. Закона о поштанским услугама извршена је ревизија обрачуна прихода и расхода за 2013. годину од стране независног овлашћеног ревизора ЕИФ – Институт за економику и финансије из Београда.

Агенција је добила позитивно мишљење ревизора на сачињени обрачун прихода и расхода за 2013.годину. На основу испитивања ревизорских доказа од стране ЕИФ – Институт за економику и финансије, потврђено је да финансијски извештаји Агенције за 2013. годину приказују објективно и истинито финансијски положај ове институције, по свим материјално значајним питањима, у складу са рачуноводственим прописима Републике Србије.



РЕПУБЛИЧКА АГЕНЦИЈА ЗА  
ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ  
Председник Савета

---

Драган Ђорђевић

Републичка агенција  
за поштанске услуге