

IZVJEŠTAJ

O RAZVOJU TRŽIŠTA POŠTANSKIH USLUGA

UVOD

Poštanski sektor u Crnoj Gori posjeduje značajnu infrastrukturu koja obezbjeđuje pristup uslugama ključnim za efikasno funkcionisanje privrede i društva i dalji razvoj privrednih aktivnosti. Imajući to u vidu, dalje unaprjeđenje poslovnog ambijenta u ovoj oblasti je od primarnog značaja za održivo poslovanje poštanskih operatora, kao i za razvoj novih usluga baziranih na modernim tehnologijama i prilagođenih potrebama savremenog korisnika.

Crna Gora, politikama u ovoj oblasti, ohrabruje razvoj konkurencije na tržištu poštanskih usluga, uz obavezu unaprjeđenja kvaliteta univerzalne poštanske usluge, koja je prepoznata kao usluga od javnog interesa. Polazeći od činjenice da pružanje univerzalne poštanske usluge, najčešće stvara neopravdano finansijsko opterećenje, u tom smislu se konstantno radi na iznalaženju efikasnijeg i održivijeg modela za njeno finansiranje.

Kao što je poznato, Crna Gora je ukidanjem rezervisanih usluga, odnosno ukidanjem isključivog prava obavljanja rezervisane poštanske usluge, od 1. januara 2013.godine, potpuno liberalizovala tržište poštanskih usluga. Na ovaj način stvorena je osnova za neometan razvoj konkurencije i ravnopravno uključenje poštanskog tržišta Crne Gore u evropsko poštansko tržište. Ovim se ujedno nametnula i potreba da se na novi način zakonodavno uredi održivost i način finansiranja neto troška univerzalnog servisa (u daljem tekstu: US). Skupo održavanje mreže i pružanje US u ruralnim i slabo naseljenim područjima, kao i stvaranje neopravdanog finansijskog opterećenja prilikom pružanja US, a posebno činjenica da neto trošak pružanja ovih usluga nije nadoknađivan u višegodišnjem periodu, jedan su od glavnih razloga zašto Pošta CG i dalje jedina pruža US, te zašto drugi poštanski operatori nijesu zainteresovani za ulazak na ovo tržište usluga.

U segmentu komercijalnih usluga, konkurencija je sve izraženija, pa na tržištima ekspres usluga i paketskih usluga, ostali operatori zauzimaju 46%, odnosno 61%, tržišta.

Tržište poštanskih usluga u Crnoj Gori se nalazi u procesu operativnog i strukturnog prilagođavanja informaciono-komunikacionom okruženju koje je u punom razvojnem zamahu. Razvoj poštanske djelatnosti i poštanskih usluga mora pratiti razvoj informaciono-komunikacionih tehnologija i novih razvojnih trendova, kako bi poštanski operatori odgovorili svim izazovima koje ovakav ubrzani razvoj nosi i bili spremni da se prilagode očekivanjima i zahtjevima korisnika u digitalnom dobu.

I u narednom periodu posebnu pažnju treba posvetiti modernizaciji i povećanju kvaliteta usluga. Imajući u vidu nove tehnološke mogućnosti, ali i iskustva razvijenih država i njihovih poštanskih uprava, jasno je da Crna Gora treba prvenstveno da forsira razvoj elektronskih servisa. Tako će u narednom periodu biti u ponudi: e-pismo, vremenski pečat i Post Cash EU - aplikaciono rješenje poštanskih operatora za poslovanje na tržištu transfera novca.

Jačanje zaštite korisnika je jedan od najvažnijih ciljeva, a to uključuje i garantovanu dostupnost kvalitetnih i cjenovno pristupačnih poštanskih usluga za sve potrošače na teritoriji Crne Gore.

1. OBIM I STRUKTURA POŠTANSKIH USLUGA

Na tržištu poštanskih usluga u Crnoj Gori posluje 10 poštanskih operatora, i to:

- Pošta Crne Gore AD Podgorica
- Kingscliffe Distribution Montenegro d.o.o. (DHL)
- City Express Montenegro d.o.o. Podgorica
- Montenomaks Control&Logistics d.o.o. Danilovgrad
- Tim Kop d.o.o. (TNT)
- Express Courier d.o.o. (UPS)
- Alo Kurir Expres d.o.o. Plav
- Junior d.o.o. Danilovgrad
- NTC Logistics d.o.o. Nikšić i
- DN - Popović Podgorica.

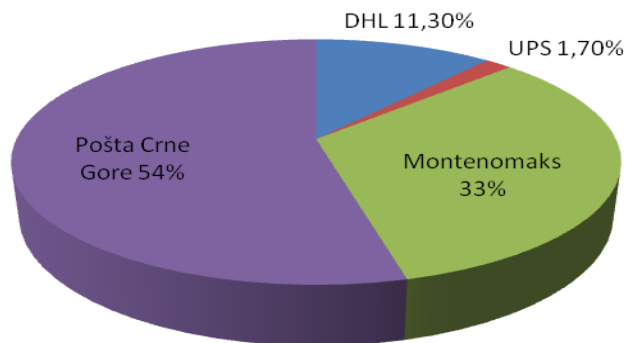
1.1. Stanje na tržištu poštanskih usluga

U periodu januar-septembar 2019. godine, poštanski operatori su ostvarili ukupno 26.484.242 poštanskih usluga.

Od tog broja, univerzalni poštanski operator je realizovao 26.310.096 (99,34%) poštanskih usluga, a ostali 174.146 (0,66%) poštanskih usluga. Iz navedenih podataka može se zaključiti da Pošta Crne Gore i dalje ima izraženo dominantnu ulogu na tržištu poštanskih usluga.

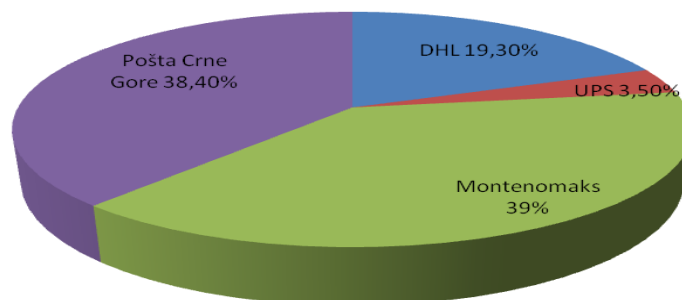
Kada su u pitanju ekspres usluge, u periodu januar-septembar 2019. godine, ukupno je pruženo 220.095 usluga, od čega je Pošta Crne Gore realizovala 54%, Montenomaks 33%, DHL 11,3% i UPS 1,7%.

Prikaz učešća operatora poštanskih usluga na tržištu ekspres usluga za period januar - septembar 2019. godine dat je na slici 1.



Sl. 1 - Udio poštanskih operatora na tržištu ekspres usluga

Na tržištu paketskih usluga za period januar-septembar 2019. godine, 39% učešća je zauzeo Montenomaks, 38,4% Pošta Crne Gore, a zatim slijede DHL sa 19,3% i UPS sa 3,5%. Prikaz učešća operatora poštanskih usluga na tržištu paketskih usluga u navedenom periodu dat je na slici 2.

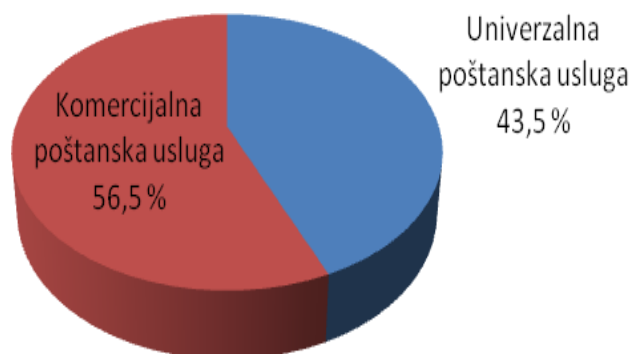


Sl. 2 - Udio poštanskih operatora na tržištu paketskih usluga

1.2. Pošta Crne Gore

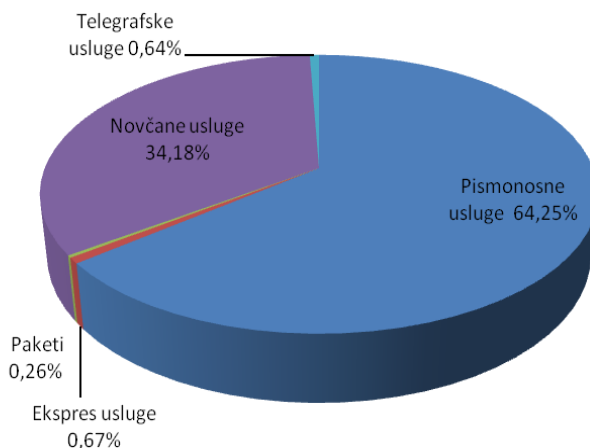
Pošta Crne Gore, u svojstvu univerzalnog poštanskog operatora, ima pravo i obavezu obavljanja univerzalne poštanske usluge na cijeloj teritoriji Crne Gore. Pošta Crne Gore je u periodu januar-septembar 2019. godine ostvarila ukupno 26.310.096 poštanskih usluga.

Od ukupno ostvarenih usluga 11.435.979 je univerzalnih poštanskih usluga, što je na nivou prošle godine posmatrano za isti period. Komercijalnih poštanskih usluga je 14.874.427, što je povećanje od 29% u odnosu na isti period prošle godine. U procentima, za period januar-septembar 2019.godine, 43,5% pruženih poštanskih usluga se odnosi na univerzalne, a 56,5% na komercijalne poštanske usluge (slika 3).



Sl. 3 – Udio komercijalnih i univerzalne poštanske usluge u 2019. godini

U strukturi obima usluga za period januar-septembar 2019. godine najveće učešće, u iznosu od 64,25% imaju pismonosne usluge. Naime, Pošta Crne Gore je u ovom periodu ostvarila 11.388.484 pismonosnih usluga. Druge po obimu su usluge novčanog poslovanja, čije učešće u obimu usluga Pošte Crne Gore za ovaj period iznosi 34,18% (6.057.964 usluga). Pošta Crna Gore je u posmatranom periodu realizovala 118.943 ekspres usluga, čije učešće u obimu usluga Pošte Crne Gore iznosi 0,67 %. Istovremeno, ostvareno je 45.495 paketskih usluga, čije učešće iznosi 0,26 % (slika 4).

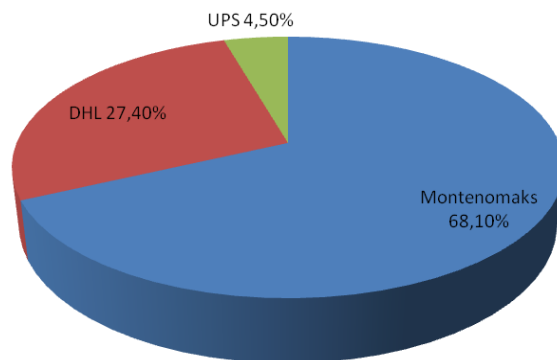


Sl. 4 – Struktura usluga Pošte Crne Gore u 2019. godini

1.3. Ostali operatori na tržištu poštanskih usluga

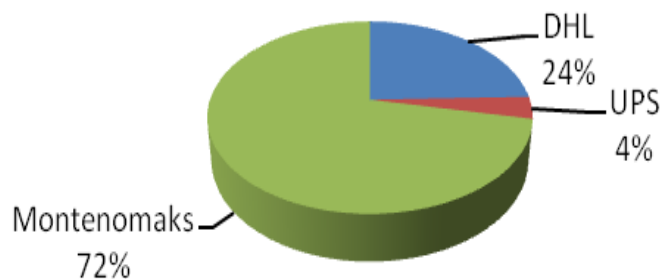
Ukupan fizički obim poštanskih usluga ostvarenih od strane drugih poštanskih operatora koji su dostavili podatke za period januar - septembar 2019. godine iznosi 174.146 pruženih poštanskih usluga.

Najveći fizički obim poštanskih usluga ostvario je Montenomaks Control & Logistics 68,1 %, Kingscliffe Distribution Montenegro d.o.o. (DHL) 27,4% i Express Courier d.o.o. (UPS) 4,5%. Prikaz udjela poštanskih usluga koje pružaju drugi poštanski operatori dat je na slici 5:



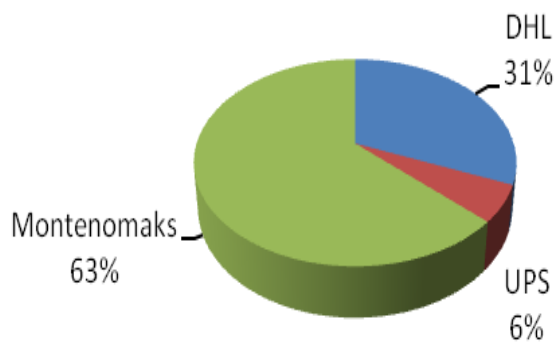
Slika 5

U strukturi ostvarenih ekspres usluga kod ostalih operatora vodeće mjesto zauzima Montenomaks 72 % i DHL 24 % i UPS 4 % (slika 6).



Slika 6

U strukturi ostvarenih paketskih usluga kod ostalih poštanskih operatora, vodeće mjesto zauzima Montenomaks 63 %, DHL 31 % i UPS 6% (slika 7).



Slika 7

2. FINANSIJSKI POKAZATELJI

Ukupno ostvareni prihodi Pošte Crne Gore za period januar-septembar 2019. godine su iznosili 11.852.014 € (tabela 1) i isti su u odnosu na uporedni period prošle godine manji za 7%, kada su iznosili 12.763.244 €.

PRIHODI POŠTE CRNE GORE ZA PERIOD JANUAR-SEPTEMBAR 2019.GODINE		
I.	POSLOVNI PRIHODI (1+2)	11.410.177
1.	Prihod od univerzalne poštanske usluge	5.252.123
2.	Prihod od komercijalne poštanske usluge	6.158.053
II.	OSTALI POSLOVNI PRIHODI	441.612
III.	FINANSIJSKI PRIHODI	225
I-III.	UKUPNI PRIHODI	11.852.014

Tabela 1

Rashodi Pošte Crne Gore ostvareni za period januar-septembar 2019. godine su dati u tabeli 2:

RASHODI POŠTE CRNE GORE ZA PERIOD JANUAR-SEPTEMBAR 2019.GODINE		
I	POSLOVNI RASHODI	11.358.926
II	FINANSIJSKI RASHODI	290
III	UKUPNI RASHODI	11.359.217

Tabela 2

Ukupni rashodi Pošte Crne Gore za period januar-septembar 2019. godine manji su za 10,9% u odnosu na isti period prošle godine, kada su iznosili 12.752.542 €.

Rezultat poslovanja univerzalnog poštanskog operatora u prvih 9 mjeseci ove godine je 0,49 miliona €, dok je u istom uporednom periodu prošle godine isti iznosio 0.01 milion €.

3. STRATEŠKI INDIKATORI POSTAVLJENI STRATEGIJOM RAZVOJA POŠTANSKE DJELATNOSTI

Vlada Crne Gore je u decembru 2018.godine usvojila Strategiju razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori za period 2019-2023, čiji je strateški cilj - Obezbijediti održivost i kvalitet univerzalne poštanske usluge, uslove za dinamičan razvoj komercijalnih poštanskih usluga, efikasno i razvijeno tržište prilagođeno potrebama i zahtjevima korisnika poštanskih usluga. U odnosu na Operativne ciljeve sa indikatorima učinka, koji su postavljeni u Akcionom planu 2019-2020, nadležni organi – Ministarstvo ekonomije, Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija) i poštanski operatori su u periodu od januara 2019. godine do i zaključno sa septembrom 2019. godine realizovali sljedeće aktivnosti:

3.1 Operativni cilj: Osiguranje kvaliteta i održivosti univerzalnog servisa

Agencija je, nakon sprovedenog postupka javnih konsultacija, u januaru 2019.godine donijela Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora, koji je objavljen u "Službenom listu Crne Gore", broj 08/19 od 6.02.2019.godine. Pomenutim Pravilnikom izmijenjen je Pravilnik o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora („Sl. List Crne Gore“, broj 37/17), a u cilju njegovog usaglašavanja sa odredbama Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o poštanskim uslugama ("Sl. list CG", broj 55/18) kojim su, pored ostalog, izvršene izmjene i dopune pojedinih odredbi u poglavlju Računovodstvo i Održivost univerzalne poštanske usluge.

Kada je u pitanju implementacija Pravilnika o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora, postupak verifikacije obračuna neto toška za 2018. godinu po zahtjevu Pošte Crne Gore je u toku i Agencija će ga okončati u roku koji je propisan članom 100 Zakona o poštanskim uslugama. Pošta Crne Gore je svojim dopisom broj: 00020-8274 od 28.06.2019. godine, koji je kod Agencije zaveden pod brojem 0102-4941/1 od 1.07.2019. godine, podnijela zahtjev za verifikaciju obračuna neto toška za 2018. godinu u iznosu od 1.146.047,74 €.

Agencija je na osnovu člana 100 stav 3 Zakona o poštanskim uslugama angažovala nezavisnog revizora sa zadatkom obavljanja angažmana na osnovu koga se pruža uvjeravanje u vezi obračuna neto troška pružanja univerzalne poštanske usluge od strane univerzalnog poštanskog operatora, a koje se odnosi na vođenje računovodstva u skladu sa Zakonom i Pravilnikom, te ako je prethodno potvrđeno, u dijelu utvrđivanja iznosa neto troška koji predstavlja neopravdano finansijsko opterećenje operatora.

Na osnovu razloga prezentiranih u Izvještaju o usaglašenosti računovodstva koje vodi Pošta Crne Gore sa Zakonom o poštanskim uslugama i Pravilnikom o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora za 2018. godinu broj 0102-6872/1 od 14.10.2019.godine, nezavisni revizor je u Izvještaju dao Zaključak da Pošta Crne Gore, kao univerzalni poštanski operator, ne vodi troškovno računovodstvo na način propisan Pravilnikom o načinu vođenja računovodstva i obračuna neto troška univerzalnog poštanskog operatora, u vezi sa zahtjevima navedenim u članu 97 Zakona o poštanskim uslugama, te se s toga ne može utvrditi iznos neto troška koji predstavlja neopravdano finansijsko opterećenje Pošte Crne Gore za 2018. godinu.

Kada su u pitanju aktivnosti vezane za primjenu standarda, vezanih za kontrolu i mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge, Ministarstvo ekonomije je, uz TAIEKX instrumente i podršku Hrvatske regulatorne Agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM), organizovalo dvodnevnu Radionicu o praktičnoj implementaciji relevantnih evropskih standarda i mjerenju kvaliteta u oblasti pružanja poštanskih usluga, koja je održana u Zagrebu 11. i 12. juna 2019. godine, a kojoj su prisustvovali

predstavnicima Ministarstva, Agencije i Pošte Crne Gore. Predmet radionice je bilo upoznavanje sa praktičnom implementacijom relevantnih standarda i mjerenjem kvaliteta pružene usluge u oblasti poštanskog saobraćaja u Hrvatskoj, a u cilju prilagođavanja poštanske regulative u Crnoj Gori evropskim standardima EN13850 i EN14508, kao i praktične primjene istih. U toku su aktivnosti na analizi pomenutih standarda, kao i uporedne prakse i regulative, kako bi se pristupilo aktivnostima na izmjeni Pravilnika o bližim uslovima za obavljanje univerzalne poštanske usluge u roku koji je postavljen Akcionim planom 2019-2020, a to je do IV kvartala 2020.godine.

3.2 Operativni cilj: Modernizacija postojećih i razvoj novih usluga zasnovanih na sinergiji poštanskih i elektronskih usluga i korišćenju novih tehnologija

Pošta Crne Gore je, u okviru 26. Festivala informatičkih dostignuća - Infofest 2019, organizovala Savjetovanje poštanskih uprava regiona, pod nazivom "Digitalna teritorija pošte - osvajamo zajedno". U okviru pomenutog savjetovanja Pošta Crne Gore je imala prezentacije novih usluga i za prvu polovinu 2020. godine najavila početak pružanja novih usluga, koje su rezultat sinergije poštanskih i elektronskih (digitalnih) servisa, i to:

- e-pismo,
- vremenski pečat i
- Post Cash EU - aplikaciono rješenje poštanskih operatora za poslovanje na tržištu transfera novca.

Poštanski operator Montenomaks Control&Logistics d.o.o. Danilovgrad je početkom 2019. godine u obavljanje poštanskih usluga uveo i uslugu praćenja poštanskih pošiljaka sistemom Track & Trace.

3.3 Operativni cilj: Jačanje poštanskog tržišta u Crnoj Gori kroz podsticanje konkurencije i pristup mreži javnog poštanskog operatora

Poštanski operatori mogu potpisati Ugovor o korišćenju mreže javnog poštanskog operatora samo za pružanje usluga univerzalnog servisa. Agencija je u martu 2019. godine, a shodno članu 95b stav 3 Zakona o poštanskim uslugama dala saglasnost na Ugovor o pristupu poštanskoj mreži Pošte Crne Gore koji je zaključen između Pošte Crne Gore i Montenomaks Control & Logistics D.O.O. Danilovgrad.

Ovo je prvi ugovor sačinjen u skladu sa Pravilnikom o načinu, uslovima i cijeni pristupa poštanskoj mreži Pošte Crne Gore drugih poštanskih operatora, kojim se utvrđuje na koji način i pod kojim uslovima drugi poštanski operatori mogu pristupiti poštanskoj mreži i djelovima infrastrukture Pošte Crne Gore. Ugovor omogućava poštanskom operatoru Montenomaks Control&Logistics d.o.o. Danilovgrad korišćenje široko rasprostranjene mreže Pošte Crne Gore na cijeloj teritoriji Crne Gore, čime su stvoreni preduslovi da Montenomaks Control&Logistics d.o.o. Danilovgrad dobije mogućnost pružanja univerzalnih poštanskih usluga, kao i za proširivanje i jačanje konkurencije na tržištu univerzalnih poštanskih usluga.

Kako pružanje navedenih usluga podrazumijeva i stvaranje dodatnih finansijskih troškova koji ukazuju na neopravdano finansijsko opterećenje, kao i prolazak kroz cijelu proceduru koja se odnosi na verifikaciju takvog neto troška, to je bio dovoljan razlog da Montenomaks Control&Logistics d.o.o. Danilovgrad povuče svoj zahtjev i odustane od korišćenja mreže javnog poštanskog operatora.

To je ujedno i glavni razlog zašto je univerzalna usluga kroz zakon prepoznata kao usluga od javnog interesa, te je kao takvu, ne samo u našoj, nego i u gotovo svim drugim zemljama pruža samo javni poštanski operator. Ovo nadalje jasno objašnjava i činjenicu monopolskog položaja Pošte Crne Gore i njenog velikog učešća na tržištu poštanskih usluga.

3.4 Operativni cilj: Jačanje zaštite krajnjih korisnika

U skladu sa Operativnim planom realizacije godišnjeg Plana rada, Agencija je u II kvartalu 2019.godine sačinila Informaciju o kontroli kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge, koja sadrži i segment koji se odnosi na zaštitu korisnika univerzalne poštanske usluge. Prema podacima dobijenim od Pošte Crne Gore, u periodu od 01. 01 - 31. 12. 2018. godine Služba za brigu o korisnicima je primila 9.331 zahtjeva od korisnika poštanskih usluga Pošte Crne Gore, što je povećanje od 19,52% u odnosu na prethodnu godinu, kada je primljeno 7807 zahtjeva.

Kao što je navedeno, ovi podaci se odnose samo na Poštu Crne Gore, pri čemu treba imati u vidu da gore navedeni broj zahtjeva ne obuhvata samo žalbe korisnika, već i različite zahtjeve za informacijama i asistencijom, kojima se korisnici obraćaju Službi za brigu o korisnicima.

Kada su u pitanju postupci po prigovoru korisnika protiv odluke operatora, u 2018. godini sproveden je samo jedan postupak po prigovoru korisnika u kojem je Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost rješenjem uvažila žalbu korisnika, dok u 2019. godini takvih postupaka nije bilo.

4. KVALITET PRUŽENIH POŠTANSKIH USLUGA

U cilju dobijanja što preciznije slike o stanju na tržištu poštanskih usluga, Agencija je u saradnji sa Agencijom za ispitivanje javnog mnjenja "Damar plus", spovela istraživanje o stepenu zadovoljstva korisnika poštanskim uslugama u Crnoj Gori. Uzorkom je bilo obuhvaćeno 1000 rezidencijalnih korisnika i 201 preduzeće na teritoriji Crne Gore.

Istraživanje je sprovedeno tokom decembra 2018. godine i januara 2019. godine, a rezultati istraživanja, u odnosu na stepen zadovoljstva korisnika poštanskih usluga ukazuju na sljedeće zaključke:

Uslugama koje pružaju poštanski operatori generalno je zadovoljno 78,4% građana, 17,7% nije imalo stav po ovom pitanju, dok je 3,9% ispitanika nezadovoljno pruženim uslugama. U segmentu poslovnih korisnika zadovoljstvo pruženim poštanskim uslugama iskazalo je 83,7% ispitanika.

Kao odraz zadovoljstva pruženim poštanskim uslugama istraživanje je pokazalo da je veoma mali procenat individualnih i poslovnih korisnika poštanskih usluga podnijelo bilo kakvu žalbu ili pritužbu na rad operatora poštanskih usluga. Naime, prema ovom istraživanju, žalbu je podnijelo 2,6% individualnih i 3% poslovnih korisnika.

Istraživanje je obuhvatilo i korišćenje interneta i supstitucija poštanskih usluga uslugama povezanih sa internetom, kao i informisanost korisnika o novim uslugama u ponudi poštanskih operatora. Rezultati istraživanja ukazuju da je tradicionalnu poštu u potpunosti ili djelimično zamijenilo internetom i elektronskom poštom 47,7% individualnih i 54,2% poslovnih korisnika. Uslugu elektronskog bankarstva koristi 15,4% individualnih i 41,8% poslovnih korisnika, dok je kupovinu neke robe ili usluge preko interneta obavilo 36,6% individualnih i 38,8% poslovnih korisnika.

Istraživanje je takođe pokazalo da je 64,6% individualnih i 77,1% poslovnih korisnika poštanskih usluga u potpunosti ili djelimično informisano o novim uslugama koje nude poštanski operatori, dok 35,4% individualnih i 22,9% poslovnih korisnika procjenjuje da nije dovoljno informisano o novim uslugama koje se nude na tržištu poštanskih usluga u Crnoj Gori, što ukazuje na potrebu intenziviranja promotivnih i edukativnih aktivnosti u smjeru postizanja veće informisanosti krajnjih korisnika.