

<https://doi.org/10.37528/FTTE/9788673954752/POSTEL.2023.006>

## **MODELI ZA UNAPREĐENJE KONKURENCIJE NA TRŽIŠTU POŠTANSKIH USLUGA**

Dragan Pejović, Ljubomir Ostojić, Sonja Gezović, Mila Milošević  
Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge (RATEL),  
dragan.pejovic@ratel.rs, ljubomir.ostojic@ratel.rs,  
sonja.gezovic@ratel.rs, mila.milosevic@ratel.rs

**Rezime:** RATEL je razvio 3 (tri) modela za unapređenje konkurencije na tržištu poštanskih usluga: GIS portal za prikazivanje kvaliteta dostupnosti mreže poštanskih operatora (poslovnice, paketomati, teritorija dostave), Portal cena za poređenje cena ekspres i kurirskih poštanskih usluga i Model za benčmark parametara kvaliteta ekspres poštanskih usluga. Cilj razvoja navedenih modela je da se kroz podsticanje konkurencije na tržištu poštanskih usluga, unapredi kvalitet i poveća zadovoljstvo korisnika.

**Ključne reči:** Poštanske usluge, konkurencija, GIS portal, Portal cena, benchmark

### **1. Uvod**

Zakonodavac je definisao mere za unapređenje konkurentnog tržišta u Republici Srbiji i kao nosioca aktivnosti u okviru ove mere prepoznao Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: RATEL), koji aktivnosti sprovodi u saradnji sa poštanskim operatorima. RATEL je u cilju ispunjenja zacrtanih ciljeva za razvoj poštanskih usluga u Republici Srbiji<sup>1</sup> tokom 2022. godine definisao tri modela za unapređenje konkurentnog tržišta: portal *ceneusluga.rs*, GIS portal i *benchmark* ekspres poštanskih usluga.

U okviru portala *ceneusluga.rs* obezbeđeno je upoređivanje cena poštanskih operatora koje korisnici mogu da pretraže na jednom mestu, kao i da poređenjem ponude poštanskih operatora izaberu željenu uslugu. Portal je obezbedio benefite za poštanske operatore, posebno za nove učesnike na tržištu u vidu promocije delatnosti.

Drugi model za podsticanje konkurencije na poštanskom tržištu Republike Srbije je GIS portal za poštanske usluge. Namena GIS portal-a se ogleda u mogućnosti prostornog prikazivanja i pretraživanja elemenata poštanske mreže svih aktivnih poštanskih operatora

---

<sup>1</sup> *Strategija razvoja poštanskih usluga u Republici Srbiji za period 2021-2025. godine*, „Službeni Glasnik RS“, broj 68/2021

(lokacije poslovnica, paketomata, poštanskih sandučića, pokrivenost dostavom prema vrsti usluge koja se pruža). GIS portal je razvijen kao alat koji, sa jedne strane, pruža informacije korisnicima poštanskih usluga, a sa druge, alat koji može da pomogne u radu poštanskim operatorima.

Tokom 2022. godine RATEL je započeo i aktivnost poređenja kvaliteta ekspres usluga poštanskih operatora, merenjem kvaliteta ekspres usluga u unutrašnjem poštanskom saobraćaju za 5 najvećih poštanskih operatora, čiji je udeo na tržištu veći od 99%, odnosno *AKS Express kurir doo Šabac*, *BEXExpress doo Šabac*, *CITY Expres doo Beograd*, *DExpress doo Beograd i JP „Pošta Srbije“*, *Beograd (Postexpress)*.

Osnovni cilj merenja je da se korisnicima pruži uvid u kvalitet obavljanja ekspres usluga u Republici Srbiji, zatim da se operatorima posredno ukaže na eventualne „slabije tačke“ u procesu pružanja usluga, kao i da ovi uporedni rezultati doprinesu podsticanju konkurencije na tržištu, odnosno unapređenju kvaliteta usluga.

## **2. Modeli za unapređenje konkurencije na tržištu poštanskih usluga**

### **2.1. Portal cena**

#### *2.1.1. Portal [ceneusluga.rs](http://ceneusluga.rs) - model*

Portal *ceneusluga.rs* je aplikacija u kojoj su operatori koji posluju na tržištu poštanskih usluga prikazali svoje cene. Aplikacija za poređenje cena usluga, portal *ceneusluga.rs* obezbeđuje pristup za tri vrste korisnika portala:

1. krajnje korisnike koji pristupaju javno dostupnom delu portala *ceneusluga.rs* u svrhu pretraživanja cena usluga elektronskih komunikacionih mreža i usluga i poštanskih usluga;
2. operatore elektronskih komunikacionih mreža i usluga i operatore poštanskih usluga koji koriste portal u svrhu unosa, izmene i eventualno brisanje prethodnih cenovnika usluga iz oblasti elektronskih komunikacija i poštanskih usluga;
3. administratore portala *ceneusluga.rs*, tj. autorizovano osoblje RATEL-a, koje je zaduženo da prati proces registracije predstavnika operatora.

Svaki korisnik, osim krajnjih korisnika, mora biti autorizovan pre pristupa sistemu. Potvrda se vrši na nivou korisnika i na osnovu prava korisničke grupe kojoj korisnik pripada. Administraciju predstavnika operatora obavlja administrator portala *ceneusluga.rs* iz RATEL-a, i na osnovu kreiranih pristupnih parametara lice imenovano za predstavnika operatora se na portalu *ceneusluga.rs* autentifikuje. Podatke u aplikaciju unosi isključivo predstavnik operatora koji je registrovan.

Softver podržava servisno orjentisanu arhitekturu (SOA) – pristup koji treba da omogući laku integraciju i uvoz podataka iz ostalih informacionih sistema koji se koriste u RATEL-u. Sistem podržava evidentiranje i praćenje svake aktivnosti po svakom modulu.

Prezentacioni sadržaj se prikazuje na srpskom (ćirilica i latinica) i engleskom jeziku, i omogućen je adekvatan prikaz na različitim uređajima korisnika, u skladu sa prilagodljivim (*RWD – Responsive Web Design*) dizajnom. Na aplikativnom nivou je obezbeđena zaštita od deset najpopularnijih sajber napada (*OWASP TOP 10*).

## 2.1.2. Portal *ceneusluga.rs* -rezultati i benefiti

Konkurenciju na poštanskom tržištu, u domenu ekspres usluga u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, je istraživala Komisija za zaštitu konkurencije<sup>2</sup> (u daljem tekstu: KZK), u periodu od 2019. do 2021. godine, analizirajući odnose između konkurenata na tržištu poštanskih usluga. Analiza je urađena u cilju sagledavanja stanja i dinamike konkurencije na tržištu poštanskih usluga i ukazivanje na eventualne probleme poput ograničenja ili bilo koje druge vrste narušavanja ili sprečavanja konkurencije koja utiče na učesnike na tržištu.

Kao jedan od rezultata analize, KZK je iznela ocenu da je struktura tržišta u Republici Srbiji oligopolistička, pri čemu pet velikih operatera kontroliše 99% tržišta, bez dominantnog učesnika na tržištu, kao i da postoji sukcesivno povećavanje cena usluga kod nekoliko poštanskih operatera, što može da ukazuje na paralelizam, ili na moguće horizontalne sporazume o cenama. Vodeći se načelima transparentnosti i nediskriminacije, date su preporuke za regulatora, da bi trebalo da se stvore jednaki uslovi korisnicima poštanskih usluga prilikom izbora poštanskih operatera.

Portal *ceneusluga.rs*, pre svega, obezbeđuje veću transparentnost cena na poštanskom tržištu, ali omogućava i dodatne benefite i za operatore i za korisnike. Za korisnike je obezbeđena preglednost cena usluga i mogućnost poređenja u određenoj kategoriji. Dok je za poštanske operatore, koji su novi i pokušavaju da se pozicioniraju na tržištu, obezbeđena vidljivost i bolja dostupnost do krajnjih korisnika.

Operatorima kurirskih usluga, koji uglavnom posluju samo na području jednog grada, na ovaj način je omogućena promocija, posebno za one koji ne poseduju internet stranicu, da postanu vidljiviji i pristupačniji korisnicima, dok je za one koji imaju internet stranicu obezbeđena direktna veza do iste preko portala *ceneusluga.rs*.

Aplikacija je takođe povezana sa GIS portalom, što predstavlja dodatni benefit, jer se na ovaj način na istom mestu korisnicima pruža informacija o lokaciji poslovnica poštanskih operatera ili paketomata, kao i pokrivenost dostavom za ekspres operatore na teritoriji Republike Srbije, a za kurire na teritoriji grada.

Portal *ceneusluga.rs* za poštanske usluge omogućava pretragu po vrsti sledećih usluga: Ekspres usluga „Danas za sutra“, Ekspres usluga „Danas za danas“, Ekspres usluga „Ostalo“ - za operatore koji pružaju usluge samo pravnim licima, „Kurirske usluge“.

Nakon odabira vrste usluge, unosi se masa pošiljke. Opciono, moguće je uneti vrednost i otkupninu, za koje su date cene za reprezentativne primere usluga. Ove opcije omogućavaju uvid u osnovne cene, dok je za detaljne cene obezbeđen direktan pristup cenovniku u PDF formatu, kao i internet stranici operatera, gde se kod nekih operatera nalazi i kalkulator cene za sve usluge. Pored ovih podataka operator unosi i dodatne usluge, teritoriju, rokove uručenja i dr.

Kada korisnik izabere uslugu, masu i opciono vrednost i/ili otkupninu sa desne strane se izlistavaju svi operatori koji imaju definisanu cenu za tu vrstu usluge (*Slika 1*). Za ekspres operatore za usluge „Danas za sutra“ prikazuju se cene za 14 operatera. Za ekspres operatore za usluge „Danas za danas“ prikazuju se cene za 6 operatera. Za ekspres

---

<sup>2</sup> [Izveštaj o sprovedenoj Sektorskoj analizi stanja konkurencije na tržištu ostalih poštanskih usluga \(kurirskih službi\) u periodu 2019-2021. godina](https://kzk.gov.rs/izvestaj-o-sprovedenoj-sektorskoj-an-3), Komisija za zaštitu konkurencije, <https://kzk.gov.rs/izvestaj-o-sprovedenoj-sektorskoj-an-3>

operatore – „Ostalo“, koji usluge pružaju samo pravnim licima, prikazuju se cene za 6 operadora.

The screenshot shows the website interface for comparing express postal services. At the top, there is a navigation bar with the logo 'ceneusluga.rs' and links for 'ПОЧЕТНА', 'ПОЛИТИКА ПРИВАТНОСТИ', 'ОГРАНИЧЕЊЕ ОДГОВОРНОСТИ', 'РЕГИСТРАЦИЈА', and 'КОНТАКТ'. The main heading is 'Поштанске услуге' (Postal services), with a subtext: 'На овој страници можете извршити поређење понуда поштанских оператора за експрес и курирске услуге. За комплетну понуду посетите званичне странице оператора.' (On this page you can compare offers of postal operators for express and courier services. For the complete offer, visit the operator's official website.)

Below the heading, there are filters on the left and sorting options on the right. The filters include:
 

- Имени тип** (Name type)
- Врста поштанске услуге:**
  - Експрес услуга - Данас за сутра
  - Експрес услуга - Данас за данас
  - Експрес услуге - остало
  - Курирске услуге
- Маса пошиљке (кг):** од 0.501 до 1 kg
- Вредност пошиљке:** 1.000,00
- Откупна цена пошиљке:** 1.000,00
- Оператор:** Одаберите оператора

 Sorting options: 'Сортирано по:' (Sorted by) 'цени растуће' (price increasing) and 'Број приказа по страници:' (Number of items per page) '10'.

The main content area displays three service cards:
 

- NANI SISTEM D.O.O. BEOGRAD:** 'Данас за сутра - ЦЕНОВНИК "ДАНАС ЗА СУТРА"' (Danas za sutra - Price list "Danas za sutra"). Price: 300 РСД. Territory: Београд и Војво од Београда. Delivery time: Наредног дана до краја радног времена (18.00h).
- FLEX KURIR D.O.O. BEOGRAD:** 'Данас за сутра - Данас за сутра' (Danas za sutra - Danas za sutra). Price: 340 РСД. Territory: Београд. Delivery time: 2d.
- ПОШТА ЈП "ПОШТА СРБИЈЕ":** 'Данас за сутра - Ценовник Пост експрес услуга у унутрашњем саобраћају' (Danas za sutra - Price list Post express services in domestic traffic). Price: 350 РСД. Territory: Република Србија. Delivery time: Наредног дана до 19 часова. URL: <https://gis.ratel.rs/smartPortal/posta/misai/uluge?startupView=JP%20PoSta%20Srbije>.

Slika 1: Prikaz cene ekspres poštanskih usluga „Danas za sutra“

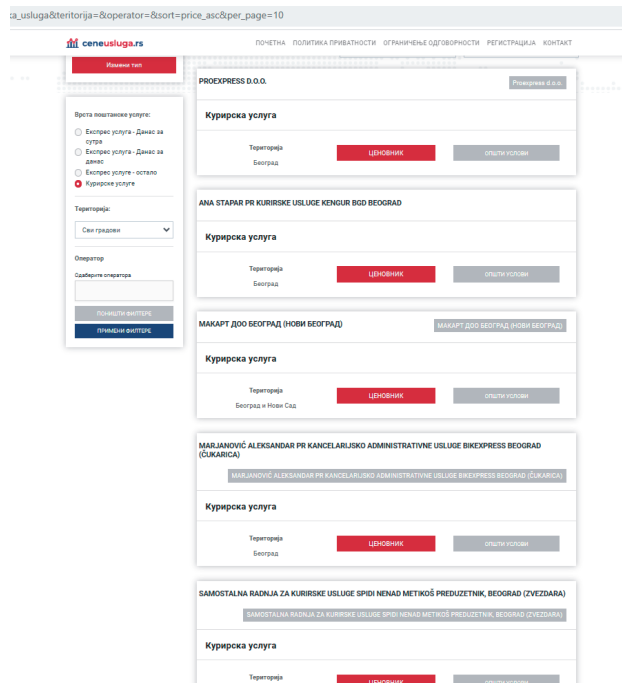
Za kurire koji obavljaju poštanske usluge direktno od pošiljaoca do primaoca i za ekspres operatore koji pružaju usluge samo za pravna lica, poput logističara, omogućena je pretraga samo po teritoriji.

Kao rezultat pretrage se ne pojavljuje konkretna cena već cenovnik u PDF formatu, opšti uslovi i dodatne informacije, poput linka ka GIS portalu i internet stranici operadora, ukoliko je operator ima.

Na portalu se nalaze podaci od 26 kurirskih službi koje su aktivne na tržištu poštanskih usluga (Slika 2).

Aplikacija omogućava i poređenje do tri poštanska operatora za konkretnu uslugu, što je dodatna vrednost ovog modela za korisnika, jer daje direktno poređenje detaljne ponude izabраних operadora.

U toku je dopuna modela za slanje pošiljaka u međunarodnom ekspres poštanskom saobraćaju, čime će se zaokružiti kompletan set usluga na teritoriji Republike Srbije, koje su u ponudi operadora za korisnike poštanskih usluga.



Slika 2: Prikaz pretrage na portalu za kurirske usluge

## 2.2. GIS portal

Geografski informacioni sistem (GIS) je sistem podrške odlučivanju koji omogućava da se prostorno referencirani podaci integrišu u poslovna okruženja radi rešavanja određenih problema. Suština GIS-a je da prostorne podatke učini upotrebljivim, odnosno da od njih pravi informacije koje pomažu u donošenju odluka.

### 2.2.1. GIS portal – model

GIS portal za poštanske usluge je web GIS aplikacija namenjena pregledu, analizi i ažuriranju prostornih podataka poštanskih operatera. Baziran je na *ESRI ArcGIS* platformi i prvenstveno je namenjen korišćenju putem interneta. Pozadinske mape koje se mogu koristiti u radu su: ESRI, Open StreetMap ili druge mape koje korisnik kreira.

Portal je sastavljen iz tri različite instance:

1. korisnički interfejs ili javno dostupna instanca (<https://gis.ratef.rs/smartPortal/postanskeUsluge>) – služi za objedinjeni prikaz importovanih prostornih podataka svih poštanskih operatera. Korisnicima je omogućeno pretraživanje prikazanih podataka po različitim vrstama usluga koje se pružaju ili prema drugim kriterijumima kao i pregled svih podataka u odnosu na lokaciju koju korisnik zadaje;
2. instanca namenjena unosu prostornih podataka - pristup imaju samo poštanski operateri koji pristupaju pomoću jedinstvenih pristupnih parametara. Svi podaci koji se prikazuju na ovom delu portala su vidljivi

samo poštanskom operatoru koji ih kreira. Putem ove instance operatori unose svoje podatke i vrše ažuriranje ranije unetih podataka;

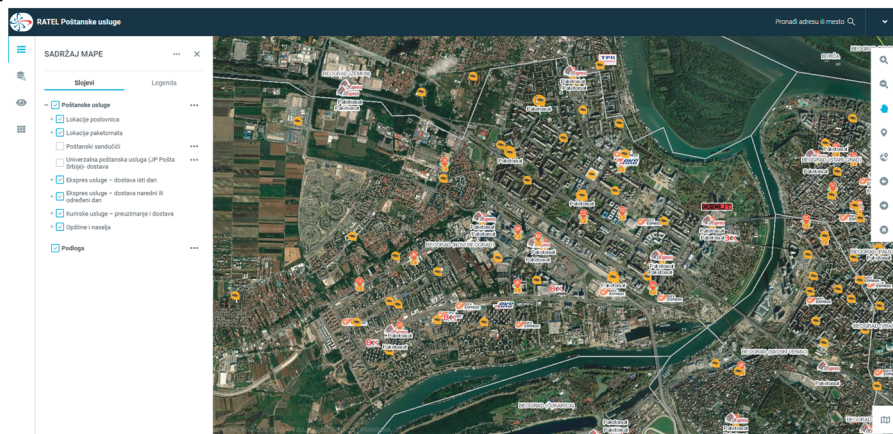
3. administratorski deo – služi za administriranje napred navedenih instanci (dodela ovlašćenja i privilegija poštanskim operatorima, podešavanja vezana za slojeve, itd.)

Podaci kojima se opisuju poštanska mreža operatora a samim tim i korisnici informišu o dostupnosti poštanskih usluga su sledeći:

- lokacije poslovnica poštanskih operatora – za pružanje univerzalne poštanske usluge kao i za ekspres i kurirske poštanske usluge;
- lokacije poštanskih sandučića za prijem pisama;
- lokacije paketomata za isporuku pošiljaka;
- teritorija dostave za univerzalnu poštansku uslugu sa prikazivanjem dana u nedelji kada se vrši dostava;
- teritorija dostave za ekspres poštanske usluge – „dostava isti dan”;
- teritorija dostave za ekspres poštanske usluge – „dostava naredni ili određeni dan”;
- teritorija na kojoj se obavljaju kurirske usluge (preuzimanje i dostava pošiljaka).

### 2.2.2. GIS portal – rezultati i benefiti

Mreža poslovnica i paketomata poštanskih operatora se iz godine u godinu uvećava, pa se pojavila potreba za formiranje jedinstvene baze mreže poštanskih operatora na području Republike Srbije. Na GIS portalu za poštanske usluge, trenutno, se mogu videti lokacije pristupnih tačaka operatora sa najvećim tržišnim učešćem kao i pojedinih operatora kurirskih usluga. Poštanski operatori, koji samostalno unose i ažuriraju podatke na GIS portal, u okviru sloja za prikaz poslovnica, trenutno, prikazuju 1.551 poslovnicu javnog poštanskog operatora kao i 334 poslovnice od ostalih poštanskih operatora. Za svaku lokaciju poslovnice, klikom na simbol ispisuju se detaljnije informacije – tačna adresa poslovnice, vrsta objekta (npr. pošta, poštanski centar, „parcel shop“, „paket shop“, itd.) kao i usluge koje se pružaju (prijem, isporuka, dostava) i dodatne informacije (Slika 3).

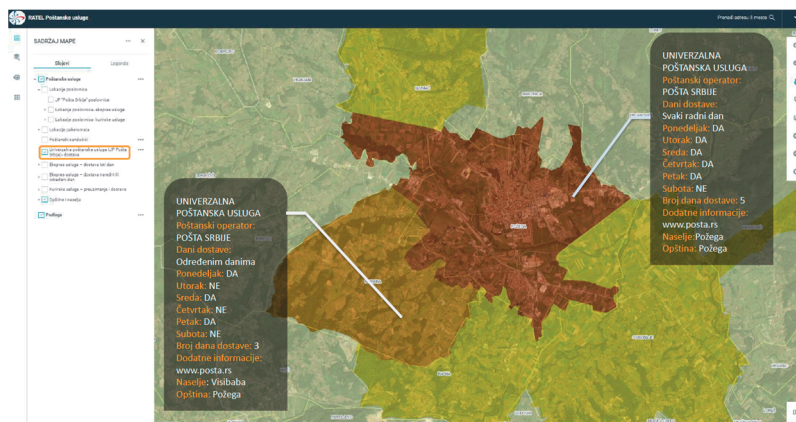


Slika 3: Lokacije poslovnica i paketomata na mapi

Paketomati kao sredstva poštanske mreže, koji prvenstveno služe za uručenje poštanskih pošiljaka, postaju sve više zastupljeni na teritoriji Republike Srbije. Mrežom

paketomata raspolažu tri poštanska operatora (JP „Pošta Srbije“, ANANAS E-COMMERCE, DEXPRESS) i ona ukupno broji 468 paketomata, u ovom trenutku. Pored adrese paketomata, na GIS portalu korisnici dobijaju i informaciju o radnom vremenu paketomata (najveći broj njih je na raspolaganju korisnicima 24h dnevno).

Davalac univerzalne poštanske usluge JP „Pošta Srbije“, po pravilu, univerzalnu poštansku uslugu pruža najmanje pet dana nedeljno, ali u slučaju određenih otežanih okolnosti predviđenih zakonom i podzakonskim aktima, ona se može pružati i manje od pet dana nedeljno. U područjima sa manjom gustinom naseljenosti dostava pošiljaka iz opsega univerzalne poštanske usluge obavlja se određenim danima u nedelji pa je u okviru sloja „Univerzalna poštanska usluga – dostava“ prikazana teritorija Srbije gde je na nivou svakog naselja ili dela naselja definisano kojim danima se ova vrsta dostave vrši (Slika 4).



Slika 4: Pokrivenost teritorije dostavom za univerzalnu poštansku uslugu

Javni poštanski operator, JP „Pošta Srbije“, u sklopu svoje poštanske mreže raspolaže i sa 1.860 poštanskih sandučića čije su lokacije, takođe, prikazane na GIS portalu.

U okviru slojeva, koji prikazuju podatke o teritorijalnoj dostupnosti ostalih poštanskih usluga, prikazana je, najpre, ekspres usluga „dostava – isti dan“. Na GIS portalu se mogu videti područja na kojima je korisnicima dostupna ova vrsta usluge kao i dani kojima se usluga obavlja. Ovu uslugu ne obavljaju svi poštanski operatori (podatke prikazuju JP „Pošta Srbije“ i DEXPRESS) i dostupna je samo na određenim urbanim područjima.

Ekspres uslugu „dostava – naredni ili određeni dan“, kao najrasprostranjeniju uslugu iz domena ostalih poštanskih usluga, obavlja većina poštanskih operatora na tržištu. Najveći broj operatora pokriva celu teritoriju Republike Srbije ovom uslugom, ali na pojedinim područjima, obično ruralnim, dostava se ne vrši svaki radni dan već unapred utvrđenim određenim danima u nedelji. Na GIS portalu se za svakog pojedinačnog operatora može videti kojim danima vrši uslugu na određenoj adresi i na taj način korisnici mogu da izaberu poštanskog operatora koji u pogledu dostave odgovara njihovim potrebama. Pokrivenost dostavom u roku D+1 za ovu vrstu usluge, na osnovu prikazanih podataka na GIS portalu je sledeća:

- AKS EXPRESS – 86% naselja;
- BEXEXPRESS – 100% pokrivenost naselja za rok D+1, ali se za pojedina područja naplaćuje dodatna poštarina zbog otežanog funkcionisanja poštanskog

saobraćaja. Ova područja su posebno označena na GIS portalu i na transparentan način prikazana korisnicima (10% naselja pripada ovoj grupi);

- DEXPRESS – 65% naselja;
- CITY EXPRESS – 95% naselja;
- JP „POŠTA SRBIJE“ – 75% domaćinstava.

Kurirsku poštansku uslugu većina poštanskih operatera, koji poseduju odobrenje za obavljanje ove vrste usluge, obavlja na području glavnog grada, pa se različite zone po svakom operateru mogu videti na teritoriji Beograda.

GIS portal obezbeđuje još jedan benefit za korisnike, da se za unetu adresu prikažu najbliže poslovnice, ili lokacije paketomata, ili da saznaju precizne informacije o poštanskim operaterima koji pružaju usluge na toj adresi i kojim danima se vrši dostava pošiljaka.

U narednom periodu se planira dodavanje dodatnih slojeva sa podacima o gustini naseljenosti teritorije Republike Srbije, čime će se značajno unaprediti prostorna analiza planiranja poštanske mreže.

### **2.3. Benchmark kvaliteta pošiljaka sa ekspres uslugom**

Merenje i analiza kvaliteta ekspres poštanskih usluga predstavlja novinu na tržištu. U cilju definisanja modela, RATEL je u 2022. godini izvršio konsultacije sa svim značajnim učesnicima, kako na tržištu poštanskih usluga Republike Srbije (resorno ministarstvo, poštanski operateri, naučne institucije), tako i na međunarodnom planu (ERGP - European Regulators Group for Postal Services). Kao rezultat su dobijene vrednosti težinskih koeficijenata po inicijalno definisanim kriterijuma koji se koriste u *benchmarku* i višekriterijumskoj analizi kvaliteta prenosa pošiljaka sa ekspres uslugom.

#### *2.3.1. Razvoj modela za benchmark*

U periodu od oktobra do decembra 2022. godine, po kreiranom modelu i parametrima, sprovedena su merenja kvaliteta ekspres poštanskih usluga kod 5 poštanskih operatera značajne tržišne snage, pri čemu su korišćena 4 osnovna kriterijuma i 13 odgovarajućih podkriterijuma kojima su dodeljene vrednosti težinskih koeficijenata (Tabela 1).

Merenje parametara kvaliteta obavljanja ekspres usluga u unutrašnjem poštanskom saobraćaju sprovedeno je slanjem 2.010 pošiljaka (402 pošiljke po svakom operateru), kroz prijem i uručenje pošiljaka na 4 regiona, odnosno 13 geografskih oblasti, slanjem i uručanjem pošiljaka između 27 panelista.

Za svaki podkriterijum, u okviru modela za *benchmark*, definisana je skala na osnovu koje je svakoj pošiljci, u toku prenosa, dodeljen određen broj bodova (pozitivnih ili negativnih). Na kraju, na osnovu rezultata („osvojenih” bodova) svih pošiljaka za svaki podkriterijum izračunat je prosečan broj bodova. Na ovaj način dobijene su, kako ukupne srednje vrednosti, tako i srednje vrednosti po svakom operateru na osnovu kojih je izvršen *benchmark*, primenom *TOPSIS* metode.

Poređenje poštanskih operatera po svakom od kriterijuma i podkriterijuma, kao i finalno poređenje sprovedeno je višekriterijumskom analizom - *TOPSIS* (*Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution*) metodom. Metoda *TOPSIS* se zasniva na osnovnoj premisi da najbolje rešenje ima najkraću udaljenost od pozitivno-idealnog (najboljeg) rešenja, a najveću udaljenost od negativno-idealnog (najlošijeg) rešenja.



Alternative se rangiraju korišćenjem ukupnog indeksa izračunatog na osnovu udaljenosti od idealnih rešenja.

U Modelu za *benchmark*, tj. pri primeni metode višekriterijumskog odlučivanja – TOPSIS, korišćeni su parametri kvaliteta, kao i vrednosti težinskih koeficijenata datih kroz kriterijume i podkriterijume

*Tabela 1: Kriterijumi i podkriterijumi sa težinskim koeficijentima*

Naziv kriterijuma kvaliteta i podkriterijuma	Oznaka	Vrednost težinskog koeficijenta
<b>1 Kvalitet u fazi prijema pošiljaka sa ekspres uslugom</b>	<b>Kriterijum K 1</b>	<b>2,3</b>
1.1 Vreme potrebno za uspostavljanje komunikacije sa operatorom <i>Call Centra</i> prilikom zahteva za preuzimanje pošiljke	Podkriterijum P.k 1.1	3,3
1.2 Odstupanje od dogovorenog (najavljenog) vremena za preuzimanje ili od vremena prijema zahteva za preuzimanje pošiljke na adresi pošiljaoca	Podkriterijum P.k 1.2	3,6
1.3 Odbijanje zahteva za preuzimanje ili otkaz primljenog zahteva za preuzimanje pošiljaka	Podkriterijum P.k 1.3	3,1
<b>2 Kvalitet u fazi uručenja na adresi primaoca</b>	<b>Kriterijum K2</b>	<b>3,3</b>
2.1 Dostava u garantovanom roku	Podkriterijum P.k 2.1	3,4
2.2 Postojanje i poštovanje obaveštenja (SMS, mobilna aplikacija i dr.) o okvirnom vremenu uručenja u toku dana (tolerancija $\pm$ 120 minuta).	Podkriterijum P.k 2.2	2,3
2.3 Poštovanje dostave na adresi primaoca, odnosno da li je izvršena dostava „do vrata“ primaoca.	Podkriterijum P.k 2.3	2,2
2.4 Mogućnost uručenja na alternativnoj lokaciji (paketomat, nadoslanje na drugu adresu, poslovnicu operatora i dr.) na zahtev primaoca	Podkriterijum P.k 2.4	2,1
<b>3 „Reklamacije“ prilikom nezavisnog merenja</b>	<b>Kriterijum K 3</b>	<b>2,4</b>
3.1.Oštećenje pošiljaka (upravljanje lomljivim sadržajem) .	Podkriterijum P.k 3.1	2,7
3.2. Izgubljene pošiljke	Podkriterijum P.k 3.2	2,8
3.3. Neizvršena, nepotpuna ili pogrešno izvršena poštanska usluga	Podkriterijum P.k 3.3	2,2
3.4. Prekoračenje rokova prenosa	Podkriterijum P.k 3.4	2,3
<b>4 Kvalitet IT korisničkog servisa</b>	<b>Kriterijum K4</b>	<b>2,1</b>
4.1. Nesmetano funkcionisanje aplikacije za zahtevanje (naručivanje) preuzimanja pošiljaka na adresi pošiljaoca.	Podkriterijum P.k 4.1	5,2
4.2 Da li je vreme uručenja pošiljaka evidentirano u Track&Trace sistemu ili je pošiljalac na drugi način obavešten o vremenu uručenja (SMS, mail, mobilna aplikacija i sl.) u roku do 60 minuta od vremena uručenja	Podkriterijum P.k 4.2	4,8

*Napomena: Zbir koeficijenata u okviru kriterijuma i podkriterijuma je 10*

### 2.3.2. Osnovni elementi plana za merni sistem na osnovu kojeg je vršeno merenje kvaliteta

RATEL je definisao plan merenja u saradnji sa nezavisnom organizacijom koja je merenje sprovela na sledeći način:

- pošiljke za sve poštanske operatore slate su u istom danu, tako da sve pošiljke imaju istog pošiljaoca i istog primaoca,
- panelisti i broj pošiljaka koje su slate u tokove su usklađeni prema broju stanovnika po regionima Beograd, Vojvodina, Šumadija i Zapadna Srbija, Južna i Istočna Srbija, kao i pripadajućim geografskim oblastima,
- zahtev za preuzimanje pošiljke na adresi vršen je putem poziva *Call centra* ili putem aplikacije operatora,
- jedan panelista maksimalno je slao 2 i primao 2 pošiljke nedeljno posredstvom istog operatora,
- u ukupnom broju pošiljaka odnos pošiljaka na dostavi je 75% za urbano područje i 25% za ruralno područje,
- 10% pošiljaka je moralo biti sa lomljivim sadržajem,
- slanje pošiljaka po danima: ponedeljak 25%, utorak 20%, sreda 20%, četvrtak 20%, petak 15%,
- za 5% do 20% pošiljaka trebalo je pokušati preusmerenje na alternativne lokacije, na paketomat, poslovnicu, drugu adresu ili ponovnu dostavu,
- za svaku pošiljku, prema datim kriterijumima su dodeljivani bodovi na osnovu utvđene skale od 1 do 5. Za određene kriterijume su dodeljivani pozitivni, a za druge su dodeljivani negativni bodovi.

### 2.3.3. Benchmark ekspres usluga u Republici Srbiji – rezultati i benefiti

Nakon obrade i analize prikupljenih podataka izdvojeni su sledeći rezultati:

- prosečno vreme prenosa ekspres pošiljaka u Srbiji je 1,16 dana;
- prosečno vreme potrebno za uspostavljanje komunikacije sa operatorom *Call Centra*, prilikom zahteva za preuzimanje pošiljke na adresi, je 16 sekundi;
- prosečno vreme od podnošenja zahteva za preuzimanje pošiljaka do dolaska kurira na adresu je 3 sata i 47 minuta;
- 15,57% zahteva za preuzimanje pošiljaka nije realizovano (odbijeno odmah prilikom poziva *Call centra* ili kurir nije došao da preuzme pošiljku);
- 87,29% pošiljaka uručeno u roku od 1 dana;
- 0,18 % pošiljaka je izgubljeno;
- 7,10% pošiljaka nije uručeno na „vratima“ primaoca već najčešće ispred stambene zgrade;
- operatori su u velikom procentu od 83,33% do 100% omogućili usmerenje pošiljaka na alternativnu adresu (paketomat, poslovnicu i dr.) ili ponovnu dostavu, ukoliko primalac nije bio na adresi;
- od dela uzorka poslatih pošiljaka sa lomljivim sadržajem (10%), evidentirane su 4 reklamacije zbog oštećenja, odnosno 1,9% pošiljaka;

- za 28,22% pošiljaka evidentirano je vreme uručenja u roku od 60 minuta na sajtu operatora u delu za praćenje pošiljaka.

Posmatrano po regionima: Beograd, Vojvodina, Šumadija i Zapadna Srbija, Južna i Istočna Srbija, ostvaren je sledeći rezultat:

- najkraće vreme za uspostavljanje komunikacije sa operatorom *Call centra* bilo je u Šumadiji i Zapadnoj Srbiji;
- najkraće vreme od podnošenja zahteva za preuzimanje pošiljaka do dolaska kurira bilo je u Vojvodini;
- najbolji procenat uručenja pošiljaka u definisanom roku evidentiran je u Beogradu i Južnoj i Istočnoj Srbiji;
- najveći procenat dostave pošiljaka na adresi korisnika „do vrata“ stana evidentiran je u Šumadiji i Zapadnoj Srbiji.

U objavljenim rezultatima *benchmarka* koji se nalaze na sajtu RATEL-a<sup>3</sup>, prikazani su detaljni rezultati po svakom od kriterijuma i podkriterijuma na nivou Republike Srbije, ali i na nivou regiona, u kojima se mogu sagledati parametri kvaliteta po najvećim poštanskim operatorima i uporediti njihovi rezultati. Takođe, poštanski operatori mogu na osnovu prikazanih rezultata da uoče „slabije tačke“ u svom tehnološkom procesu i preduzmu mere za njihovo otklanjanje. Sa druge strane, korisnicima je omogućeno da na osnovu ostvarenih performansi izaberu poštanskog operatora koji zadovoljava njihove potrebe.

Tokom 2023. i 2024. godini nastavlja se trogodišnji ciklus merenja, sa ciljem da se analiziraju promene u rezultatima i utvrđivanja da li su poštanski operatori unapredili tehnološke procese i poboljšali pojedine segmente u prenosu ekspres pošiljaka i time doprineli povećanju konkurentnosti, kao i povećanju kvaliteta ekspres usluga.

### 3. Zaključak

RATEL podstiče dodatne investicije i dalji razvoj tržišta poštanskih usluga kroz zaštitu konkurentnosti u pružanju usluga, te na pouzdan i nepristrasan način informiše korisnike o kvalitetu poštanskih usluga u Republici Srbiji.

Razvoj navednih modela imao je za cilj da se dodatno podstakne konkurencija između poštanskih operatora poređem ključnih faktora kada je u pitanju izbor poštanskog operatora: cena usluga, kvalitet usluga i kvalitet dostupnosti. Sa jedne strane, poštanski operatori mogu na jednostavan način uporediti svoju ponudu i parametre kvaliteta sa ostalim poštanskim operatorima i unaprediti svoje poslovanje, a sa druge strane, korisnicima poštanskih usluga se omogućava uvid u podatke koji im mogu pomoći u izboru poštanskog operatora na jednostavan i transparentan način.

Takođe, navedene aktivnosti, imaju za cilj da se omogući novim učesnicima na tržištu i malim operatorima veća transparentnost i dostupnost do krajnjeg korisnika.

U segmentu univerzalne poštanske usluge, kao usluge od opšteg interesa, od početka regulisanja tržišta, nema konkurencije i javni poštanski operator jedini obavlja ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije. S druge strane, u segmentu ostalih usluga koje skoro

<sup>3</sup> <https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-studije-iz-oblasti-postanskih-usluga>

u potpunosti čine ekspres usluge, u kontinuitetu se menja broj operatora, i njihov broj se kreće oko 55 operatora ekspres i kurirskih usluga.

Najveći poštanski operatori, kao dominantniji u pogledu obima i prihoda, imaju svoju poziciju na tržištu, pa se prepoznala potreba da se obezbedi veća vidljivost drugih poštanskih operatora korisnicima usluga kroz opisane modele.

*Benchmark* ekspres usluga u Republici Srbiji, predstavlja prvu metodologiju za merenje kvaliteta na prostoru Evrope iz oblasti ekspres poštanskih usluga. Merenje kvaliteta ekspres usluga primenom višekriterijumske analize je inovativni doprinos regulatornog delovanja u pogledu podsticanja konkurencije što može da predstavlja polaznu osnovu za razvoj modela za evropsko tržište. Takođe, GIS portal i Portal *ceneuluga.rs* predstavljaju nove modele regulatornog izveštavanja i pogleda na tržište poštanskih usluga, koji mogu poslužiti kao primeri dobre prakse i za druge poštanske regulatore.

Postavke opisanih modela za podsticanje konkurencije su samo jedan aspekt koji će u narednom periodu imati svoje nove funkcionalnosti, a popularizacija ovih modela će biti od značajne važnosti za korisnika, imajući u vidu sve aktuelniji globalni trend rasta daljinske prodaje robe koju poštanski operatori dostavljaju na vrata korisnicima poštanskih usluga.

## Literatura

- [1] Strategije razvoja poštanskih usluga u Republici Srbiji za period 2021-2025. godine, „Službeni Glasnik RS“, br. 68/21
- [2] Cowen, D.J, “GIS versus CAD versus DBMS: what are the differences? Photogrammetric Engineering and Remote Sensing”, 54 (11), 1988.
- [3] <https://gis.ratel.rs/smartPortal/postanskeUsluge>, RATEL (2022. godina)
- [4] Izveštaj o sprovedenoj Sektorskoj analizi stanja konkurencije na tržištu ostalih poštanskih usluga (kurirskih službi) u periodu 2019-2021. godina, Komisija za zaštitu konkurencije, <https://kzk.gov.rs/izvestaj-o-sprovedenoj-sektorskoj-an-3>
- [5] <https://www.ceneuluga.rs/index.html>
- [6] Usporedno merenje i analiza (Benchmarking) parametara kvaliteta ostalih poštanskih usluga, dostupno na [www.ratel.rs](http://www.ratel.rs) → Regulativa → Studije iz oblasti poštanskih usluga, RATEL (maj, 2023)

**Abstract:** RATEL has developed three (3) models to enhance competition in the postal services market: The GIS portal for displaying the accessibility quality of postal operators' networks (locations, parcel lockers, delivery areas), The Price Portal for comparing prices of express and courier postal services, and The Model for benchmarking quality parameters of express postal services. The goal of developing these models is to promote competition in the postal services market, improve quality and customer satisfaction.

**Keywords:** *Postal services, competition, GIS portal, Price portal, benchmark*

## MODELS FOR ENHANCING COMPETITION IN THE POSTAL SERVICES MARKET

Dragan Pejović, Ljubomir Ostojić, Sonja Gezović, Mila Milošević