



Bruxelles, 17.11.2015.  
COM(2015) 568 final

**IZVJEŠĆE KOMISIJE EUROPSKOM PARLAMENTU I VIJEĆU**

**o primjeni Direktive o poštanskim uslugama (Direktiva 97/67/EZ kako je izmijenjena  
Direktivama 2002/39/EZ i 2008/6/EZ)**

{SWD(2015) 207 final}

# IZVJEŠĆE KOMISIJE EUROPSKOM PARLAMENTU I VIJEĆU

## o primjeni Direktive o poštanskim uslugama

(Direktiva 97/67/EZ kako je izmijenjena Direktivama 2002/39/EZ i 2008/6/EZ)

### 1. U ovom izvješću o primjeni iznose se način provedbe Direktive o poštanskim uslugama i razvoj poštanskog tržišta

U veljači 2008. Europski parlament i Vijeće donijeli su Direktivu 2008/6/EZ (u nastavku „Treća direktiva o poštanskim uslugama”)<sup>1</sup> kojom je uveden pravni temelj za postizanje unutarnjeg tržišta poštanskih usluga poduzimanjem posljednjeg zakonodavnog koraka u procesu postupnog otvaranja tržišta. Direktivom je određen 31. prosinca 2010. kao rok za potpuno otvaranje tržišta u 16 država članica<sup>2</sup> i 31. prosinca 2012. u preostalim (tada) 11 država članica<sup>3</sup>. Trećom direktivom o poštanskim uslugama ojačane su i zadaće te ovlasti nacionalnih regulatornih tijela, promijenjen je način osiguravanja i financiranja univerzalne poštanske usluge, osigurano je pravo pristupa određenim elementima poštanske infrastrukture te su proširene odredbe o zaštiti potrošača, a Komisiji je propisana obveza pružanja pomoći državama članicama u njezinoj provedbi, uključujući i izračun neto troškova univerzalne usluge.

Osim toga, člankom 23. Direktive 2008/6/EZ zahtijeva se da Komisija svake četiri godine Europskom parlamentu i Vijeću podnosi izvješće o primjeni Direktive koje sadržava odgovarajuće informacije o promjenama u sektoru. Iako se tom odredbom utvrđuje da se izvješće podnosi do prosinca 2013., izvješće je odgođeno kako bi proteklo dovoljno vremena za ispitivanje prvih učinaka potpunog otvaranja tržišta u svim državama članicama.

U izvješću o primjeni sažeto se iznosi kako je Direktiva o poštanskim uslugama (Direktiva 97/67/EZ kako je izmijenjena Direktivama 2002/39/EZ i 2008/6/EZ) provedena u cijeloj Europskoj uniji te glavne promjene na poštanskom tržištu od prosinca 2008.<sup>4</sup> U skladu s člankom 23. Direktive 2008/6/EZ u izvješću su podaci o gospodarskim, društvenim uzorcima zapošljavanja i o tehnološkim aspektima kao i kvaliteti usluge. Izvješću o primjeni priložen je

---

<sup>1</sup> Direktiva 2008/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. veljače 2008. o izmjeni Direktive 97/67/EZ u pogledu potpunog postizanja unutarnjeg tržišta poštanskih usluga u Zajednici (SL L 27, 27.2.2008., str. 3.)

<sup>2</sup> Austrija, Belgija, Bugarska, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Irska, Italija, Nizozemska, Njemačka, Portugal, Slovenija, Španjolska, Švedska, Ujedinjena Kraljevina.

<sup>3</sup> Cipar, Češka Republika, Grčka, Latvija, Litva, Luksemburg, Mađarska, Malta, Poljska, Rumunjska i Slovačka. Iako je Hrvatska službeno pristupila EU-u 1. srpnja 2013., njezino je poštansko tržište potpuno liberalizirano od 1. siječnja 2013.

<sup>4</sup> Ovo je peto takvo izvješće o primjeni od donošenja Direktive 97/67/EZ. Prethodna izvješća dostupna su na poveznici: [http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/legislation/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/legislation/index_en.htm)

radni dokument službi u kojem su izneseni detaljniji podaci i koji uključuje prilog o izračunu neto troškova obveze univerzalne usluge.

Izvješće je sastavljeno s pomoću raznih izvora, uključujući studije *Main Developments in the Postal Sector (2008-2010)*,<sup>5</sup> *Pricing behaviour of postal operators*,<sup>6</sup> *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*,<sup>7</sup> veći broj izvješća Europske skupine regulatora poštanskih usluga (ERGP)<sup>8</sup>, priloge u kontekstu Odbora za direktivu o poštanskim uslugama (PDC) i Foruma korisnika poštanskih usluga<sup>9</sup>, Eurostatove podatke zaključno s 2012.<sup>10</sup> i vlastite poštanske statistike Komisije za razdoblje nakon 2012. nakon odluke Eurostata o prekidu odvojenog prikupljanja podataka o poštanskom sektoru, kao i podatke Svjetske poštanske unije<sup>11</sup>. S obzirom na razdoblje proteklo od prikupljanja do objavljivanja statističkih podataka u brojnim slučajevima najnoviji statistički podaci dostupni su za 2013., ali su, ako je bilo moguće, upotrijebljeni i noviji podaci kako bi se vidjelo u kojem smjeru idu najnovije promjene.

## **2. Pristupačne i pouzdane poštanske usluge i usluge dostave paketa i dalje su ključne za jedinstveno tržište**

Poštanske usluge i dalje imaju ključnu ulogu u Europskoj uniji, iako se priroda te uloge mijenja jer se uvođenjem novih tehnologija potiče prijelaz na internetske usluge i povećava obujam internetske kupovine. Mogućnost slanja pisama i paketa koji će stići u određenom vremenu po određenoj cijeni na odredišta u svim dijelovima Europske unije ostaje ključni doprinos socijalnoj, gospodarskoj i teritorijalnoj koheziji i razvoju jedinstvenog tržišta. Velik potencijal internetske trgovine znači da je pomoć u ostvarenju potencijala jedinstvenog

---

<sup>5</sup> Copenhagen Economics. *Main Developments in the Postal Sector (2008-2010)*. Copenhagen, Denmark, 2010. (Glavni trendovi u poštanskom sektoru (2008. – 2010.)).

<sup>6</sup> Copenhagen Economics. *Pricing behaviour of postal operators*. Copenhagen, Denmark, 2012. (Cjenovna politika poštanskih operatera na poštanskom tržištu).

<sup>7</sup> WIK-Consult. *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*. Bad Honnef, Germany 2012. (Glavni trendovi u poštanskom sektoru (2010. – 2013.)).

<sup>8</sup> Dodatne informacije o ERGP-u, uključujući i njegova izvješća, dostupne su na [http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp/index_en.htm)

<sup>9</sup> Tu skupinu za dijalog osnovao je 2011. Michel Barnier, bivši povjerenik za unutarnje tržište i usluge. Skupina okuplja korisnike poštanskih usluga (krajnje potrošače, mala i srednja poduzeća, poduzeća i internetske trgovce), poštanske operatore i sindikate kako bi se analizirali učinci liberalizacije poštanskih usluga i potražili konstruktivni načini za pružanje boljih poštanskih usluga korisnicima. Forum, koji se sastaje u Bruxellesu jednom godišnje, zamišljen je kao sredstvo kojim će se od korisnika prikupiti izravne povratne informacije o učincima europske reforme poštanskih usluga, o uvjetima za održivost u poštanskom sektoru te o izravnoj povezanosti s internetskom trgovinom.

<sup>10</sup> Dostupno na [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Postal\\_service\\_statistics\\_-\\_universal\\_service\\_providers](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Postal_service_statistics_-_universal_service_providers)

<sup>11</sup> Dostupno na <http://www.upu.int/en/resources/postal-statistics/about-postal-statistics.html>

digitalnog tržišta<sup>12</sup> pružena pristupačnim i pouzdanim uslugama dostave paketa važnija nego ikada.

### **3. Poboľšan je neovisni regulatorni nadzor, iako je potreban poboľšani nadzor tržišta usluga dostave paketa kako bi se pratile promjene na tom tržištu**

Nacionalna regulatorna tijela i dalje ispunjavaju ključnu ulogu u potpori i nadzoru primjene Direktive o poštanskim uslugama u državama članicama te u osiguravanju usklađenosti s njom. Njih se sve češće spaja s regulatornim tijelima za druge komunikacijske usluge (primjerice, elektroničke komunikacijske usluge i emitiranje). Europska skupina regulatora poštanskih usluga, osnovana 2010. godine, poboľšala je savjetovanje, koordinaciju i suradnju nacionalnih regulatornih tijela na europskoj razini<sup>13</sup>.

U središtu pozornosti nacionalnih regulatornih tijela u prošlosti najčešće su bila pisma. S obzirom na sve manju količinu pisama te sve veću količinu paketa zbog internetske trgovine, potrebni su jači regulatorni nadzor i više sveobuhvatnih podataka o tržištu dostave paketa kako bi se stvorila potpuna i točna slika cjelokupnih tržišta poštanskih usluga i tržišta dostave paketa i razvio puni potencijal jedinstvenog digitalnog tržišta.

### **4. Pruža se pristupačna i pouzdana univerzalna poštanska usluga za pisma**

Države članice moraju osigurati prikupljanje i dostavu pisama i paketa najmanje pet radnih dana tjedno s određenom kvalitetom u svim dijelovima svog državnog područja<sup>14</sup>. Broj država članica u kojima je taj zahtjev učestalosti premašen (tj. isporuke tijekom šest dana) sve je manji<sup>15</sup>. Postoji opći trend smanjenja vrste pošiljaka koje se svrstavaju pod obvezu univerzalne usluge, iako mnoge države članice uključuju u područje primjene obveze univerzalne usluge i pošiljke koje nisu jednodijelna pisma<sup>16</sup>, primjerice masovno slanje pisama ili paketa, oglasnu poštu ili novinska izdanja. Sve države članice, osim Njemačke, službeno su kao „davateljca univerzalne usluge” odredile postojećeg nacionalnog poštanskog

---

<sup>12</sup> Vidjeti COM(2015) 192 završna verzija, Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija: Strategija jedinstvenog digitalnog tržišta za Europu. Dostupno na [http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/index_en.htm)

<sup>13</sup> Vidjeti Odluku Komisije od 10. kolovoza 2010., 2010/C 217/07

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:217:0007:0009:EN:PDF>

<sup>14</sup> Opći okvir određen je člankom 3. Direktive 97/67/EZ. Tim okvirom zahtijeva se jedno prikupljanje i jedna dostava najmanje pet radnih dana tjedno, prikupljanje, razvrstavanje i prijenos poštanskih pošiljaka do dva kilograma i poštanskih paketa do 10 kilograma te usluga za preporučene i vrijednosne pošiljke.

<sup>15</sup> WIK-Consult. *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)* i ERGP (14) (23) *Report on the Benchmarking of the Universal Service Tariffs updated* (ažurirano Izvješće o vrednovanju tarifa univerzalne usluge).

<sup>16</sup> Pojam jednodijelna pošiljka odnosi se na pojedinačne ili skupne pošiljke u količini toliko maloj da nisu ispunjeni uvjeti za popuste za velike količine te su zbog toga cijena i ponuđena usluga jednaki kao za pojedinačne pošiljke.

operatera. U Njemačkoj povijesni nacionalni poštanski operater djeluje kao davatelj univerzalne usluge.

Velika većina pisama u unutarnjem prometu isporučuje se sljedećeg radnog dana (ako su poslana koristeći se uslugom sutrašnjeg uručjenja, a ne namjerno sporijom i povoljnijom uslugom), a kvaliteta dostave unutar EU-a i dalje je bolja od norme određene Direktivom<sup>17</sup>. Većina država članica odredila je gornju granicu cijena osnovnih poštanskih usluga kako bi se osigurala njihova pristupačnost. U mnogim državama članicama cijene poštanskih maraka porasle su tijekom proteklih godina, općenito u skladu sa stopama inflacije i kako bi se nadoknadio pad broja poslanih pisama<sup>18</sup>. Od 2012. do 2013. tarife za pismo težine 20 grama povišene su prosječno za otprilike 5,6 %<sup>19</sup>, međutim time se nije utjecalo na pristupačnost cijena usluga za građane EU-a, koje i dalje ostaju pristupačne, posebno u usporedbi s izdacima kućanstava za korištenje drugim sredstvima komunikacije (npr. mobilnim telekomunikacijama).

Sve države članice osiguravaju da svi davatelji poštanskih usluga primjenjuju transparentan, jednostavan i jeftin postupak za rješavanje prigovora korisnika te da većina davatelja univerzalne usluge ima sustav za nadoknadu štete.

## **5. Nužni su točni i usporedivi podaci o neto troškovima univerzalne usluge**

U slučaju da pružanje univerzalne usluge u državi članici uzrokuje neto troškove kojima se nepravedno opterećuje davatelja univerzalne usluge, Direktivom o poštanskim uslugama utvrđeni su načini nadoknade takozvanih „neto troškova” obveze univerzalne usluge koji predstavljaju nepravedan financijski teret za određenog davatelja (ili davatelj) univerzalne usluge. Međutim, kako bi se osiguralo financiranje i osigurala sukladnost financiranja s pravilima o državnim potporama, ti se troškovi moraju izračunati na usporediv način. U Prilogu radnom dokumentu službi koji je priložen ovom izvješću iznose se različiti načini izračunavanja neto troškova obveze pružanja univerzalne poštanske usluge za koje je utvrđeno da su u skladu s Prilogom I. Direktivi o poštanskim uslugama.

## **6. Tržišno natjecanje u području slanja pisama sporo se razvija, a neki operateri narušavaju tržišno natjecanje**

Unatoč potpunom otvaranju tržišta u cijelom EU-u do 2013., tržišno natjecanje na tržištima slanja pisama sporo se razvija u većini država članica, a davatelji univerzalnih usluga zadržali

---

<sup>17</sup> Datum slanja koji se uzima u obzir dan je slanja pošiljke uz uvjet da je predana prije najkasnijeg roka prikupljanja naznačenog na pristupnoj točki gdje je predana (tj. poštanskom kovčežiću ili uredu). Prosječan rok uručjenja pošte u Europi 2014. bio je 2,4 dana, pri čemu je 90,6 % pošiljaka isporučeno u roku od tri dana nakon upućivanja, a 97,8 % u roku od pet dana. Izvor: International Post Corporation. (2014) *International Mail Quality of Services Monitoring UNEX™ 2014 results*.

<sup>18</sup> WIK-Consult. *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*.

<sup>19</sup> Baza podataka Europske komisije o poštanskoj statistici.

su većinske tržišne udjele u državama članicama. Od petnaest država članica koje su potpuno otvorile svoja tržišta prije 2011. udio novih tržišnih natjecatelja na tržištu dostave pisama (količinski) bio je veći od 5 % u njih osam. Među onim državama članicama koje su svoja tržišta otvorile nakon 2011. u njih pet novi tržišni natjecatelji ostvarili su tržišni udio veći od 5 % do sredine 2013.<sup>20</sup> U slučajevima u kojima se razvilo tržišno natjecanje u području slanja pisama operateri češće pružaju cijelu uslugu od predaje do uručivanja i stvaraju svoje distribucijske mreže kako bi sami uručili pošiljke primateljima. Tržišno natjecanje u području pristupa, pri kojem drugi operateri nakon predrazvrstavanja predaju pisma davatelju univerzalne usluge koji ih uručuje, razvilo se u Sloveniji i Ujedinjenoj Kraljevini, kao i u Njemačkoj. U nekoliko država članica nacionalna tijela za tržišno natjecanje donijela su odluke kojima se osuđuje praksa davatelja univerzalne usluge zbog protutržišnog postupanja u obliku zlouporabe vladajućeg položaja. Primjeri takvog postupanja nezakoniti su popusti poslovnim korisnicima, istiskivanje marže i predatorske cijene. Takvim postupcima onemogućuje se tržišno natjecanje. Ulazak na tržište i razvoj tržišnog natjecanja može se ograničavati i nekim regulatornim postupcima, kao što je uvođenje uvjeta za izdavanje dozvola novim sudionicima kojima se izlazi iz okvira područja primjene dopuštenog Direktivom.

## **7. Broj poslanih pisama smanjen je zbog sve češćeg prijelaza na internetske usluge**

Broj pisama poslanih preko davatelja univerzalne usluge u EU-u smanjio se s otprilike 107,6 milijardi 2008. na 85,5 milijardi 2013.<sup>21</sup> Prosječna godišnja stopa smanjenja od 2007. do 2010. bila je 4,3 % u pogledu količine i 5,2 % u pogledu prihoda<sup>22</sup>. Od 2010. do 2011. smanjenje se usporilo na 3,3 % odnosno 1,4 %, ali je došlo do rasta na 4,85 % u pogledu količine od 2012. do 2013. u okviru EU-28<sup>23</sup>. Općenito, utjecaj na izravnu poštu (oglasni materijal) i publikacije manji je od onog na pisma, iako je pad najveći u državama članicama sa zrelijim tržištima dostave pisama, a očekuje se i nastavak tog trenda. Primjerice, u Danskoj su se količine pošte smanjile za više od 60 % od 2000. do 2014., te dodatno za 15 % u prvom tromjesečju 2015.<sup>24</sup> Smanjenje u Nizozemskoj bilo je 13 % u prvom tromjesečju 2015., a predviđa se da će se količine smanjiti između 32 % i 49 % od 2010. do 2020.<sup>25</sup>

Budući da se količine pisama u državama članicama razlikuju, a uzimajući u obzir stope smanjenja, u nekim državama članicama količine vjerojatno nikada neće dosegnuti one koje

---

<sup>20</sup> ERGP (13) 38 verzija 1. Izvješće o tržišnom natjecanju u području potpune usluge i pristupu europskim poštanskim tržištima.

<sup>21</sup> Svjetska poštanska unija, broj otpremljenih pisama, unutarnja dostava i međunarodna dostava – procjena dostave za EU-27. Statistika Svjetske poštanske unije uključuje samo operatere koje su odredile države članice Svjetske poštanske unije.

<sup>22</sup> WIK-Consult. *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*.

<sup>23</sup> WIK-Consult. *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)* i baza podataka Europske komisije o poštanskoj statistici, vlastiti izračuni.

<sup>24</sup> Post Nord. *Annual and Sustainability Report 2014*. 2015. i Post Nord. *Interim Report Q1 2015*. 2015.

<sup>25</sup> WIK – Consult. *Developments in the Dutch Postal Market*. 2011.

su prethodno postojale u državama članicama sa zrelim poštanskim tržištima. Stoga, čak i ako je smanjenje količine pisama na manje razvijenim poštanskim tržištima relativno manje, ipak je vjerojatno da će imati znatan učinak s obzirom na to da su ekonomije razmjera manje izražene nego na zrelijim tržištima.

## **8. Tržište dostave paketa raste, ali se potrošači i internetski trgovci žale na kvalitetu i troškove usluga prekogranične dostave**

Ne postoji jasan konsenzus o veličini europskog tržišta dostave paketa<sup>26</sup>. Primjerice, u procjenama veličine europskog tržišta dostave paketa navodi se iznos od 60 milijardi EUR za cjelokupno europsko tržište kurirske i brze dostave te dostave paketa 2010.<sup>27</sup>, iznos od 47 milijardi EUR 2011. (uključujući pošiljke težine do 2 500 kg)<sup>28</sup>, iznos od 37 milijardi EUR za tržište brze dostave i dostave paketa 2011.<sup>29</sup> i 53,5 milijardi EUR 2014.<sup>30</sup> Čak i ako se uzmu u obzir samo paketi koje su otpremili davatelji univerzalne usluge, tržište dostave paketa u EU-u naraslo je s procijenjenih 1,65 milijardi običnih paketa 2008. na 1,96 milijardi 2013.<sup>31</sup> Postoje velike razlike u broju poslanih paketa po stanovniku u državama članicama. U procjenama za cjelokupno tržište dostave paketa navodi se raspon u broju poslanih paketa po stanovniku 2011. od gotovo 30 (u Njemačkoj i Ujedinjenoj Kraljevini) do otprilike dva (u Poljskoj, Rumunjskoj, Hrvatskoj i Latviji)<sup>32</sup>.

Budući da usluga dostave paketa nikad nije bila dio prethodno rezerviranog područja<sup>33</sup>, čini se da se tržišno natjecanje više razvilo na tržištu dostave paketa nego na tržištu dostave pisama. „Brzi” operateri kao što su UPS, DHL, TNT i FedEx kao i kurirska poduzeća koji su se tradicionalno usredotočivali na usluge s dodanom vrijednošću od poduzeća do poduzeća (B2B) sve više razvijaju svoje usluge od poduzeća prema potrošaču (B2C) kako bi se iskoristio rast internetske trgovine i ulazak novih poduzeća na tržište. Istodobno davatelji univerzalne usluge razvijaju usavršenije usluge dostave paketa, primjerice s jamstvom roka isporuke, kako bi se iskoristila internetska kupovina. Stoga nastaje određena konvergencija

---

<sup>26</sup> To je uglavnom uzrokovano različitim definicijama tržišta, posebno u pogledu ograničenja za težinu pošiljke te obilježja usluge, različitim metodologijama kao i nedostatkom podataka koji bi obuhvaćali sve operatere usluga dostave.

<sup>27</sup> TNT Express. (2012) *4Q 2011 Analysts presentation: 2011 Highlights and Strategy update*, 21. veljače 2012.

<sup>28</sup> AT Kearney. *Europe's CEP Market: Growth on New Terms*, 2012.

<sup>29</sup> WIK-Consult. *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*.

<sup>30</sup> Apex Insight. *European Parcels: Market Insight Report 2015*, 2015.

<sup>31</sup> Svjetska poštanska unija, broj običnih paketa, unutarnja dostava i broj običnih paketa, međunarodna dostava – procjena dostave u EU-27. Samo podaci prikupljeni od operatera određenih u okviru Svjetske poštanske unije. Dostupno na <http://www.upu.int/en/resources/postal-statistics/about-postal-statistics.html>

<sup>32</sup> WIK-Consult. *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*, str. 255.

<sup>33</sup> Direktivom 97/67/EZ bilo je dopušteno rezervirati područje običnih pismovnih pošiljaka težine do 100 g za davatelja univerzalne usluge. Direktivom 2002/39/EZ prag je smanjen na 50 g.

među proizvodima i uslugama koje nude različite vrste dostavnih operatera te granice među njima postupno postaju nejasne.

Međutim, postoje dvojbe o pristupačnosti, dostupnosti i raspoloživosti prekogranične usluge dostave paketa: izostanak značajki dostave (primjerice, traženje i praćenje pošiljke), nedostatna transparentnost cijena i visoke cijene učestalo su među glavnim pritužbama i potrošača i internetskih trgovaca<sup>34</sup>. Uz donošenje Strategije jedinstvenog digitalnog tržišta<sup>35</sup> 6. svibnja 2015., Komisija je pokrenula javno savjetovanje kako bi se pronašla rješenja kojima bi se poboljšala prekogranična dostava paketa i omogućilo bolje razumijevanje funkcioniranja tržišta. Komisija će u prvoj polovini 2016. pokrenuti mjere kojima bi se poboljšali transparentnost cijena i regulatorni nadzor prekogranične dostave paketa. To se poduzima uz mjere koje već provode Komisija i razni dionici nakon što je Komisija 2013. donijela *Plan za ostvarenje jedinstvenog tržišta za dostavu paketa*<sup>36</sup>.

## **9. Manje zaposlenih u davateljima univerzalne usluge, uglavnom zbog prijelaza na internetske usluge, a radni su uvjeti raznolikiji**

Približno 1,2 milijuna ljudi bilo je zaposleno u davateljima univerzalne usluge u EU-u 2013., a u nekim državama članicama davatelji univerzalne usluge imali su znatan udio u zaposlenosti unutar države<sup>37</sup>. Zaposlenošću u drugim poštanskim operaterima povećava se taj ukupni broj te je procijenjeno da je 272 000 osoba bilo izravno zaposleno u industriji brze dostave 2010.<sup>38</sup>

Smanjenjem broja pisama, uz modernizaciju i sve izraženiju automatizaciju, utječe se na razine zaposlenosti. Na temelju podataka Svjetske poštanske unije navodi se smanjenje ukupnog broja zaposlenog osoblja za 250 000 od 2008. do 2013.<sup>39</sup> Zaposlenost u davateljima univerzalne usluge u 28 država članica smanjila se po prosječnoj stopi od 4,4 % od 2012. do 2013.<sup>40</sup> U davateljima univerzalne usluge obično aktivno djeluju sindikati te su plaće i radni

---

<sup>34</sup> Vidjeti primjerice studiju Civic Consultinga za Izvršnu agenciju za zdravlje i potrošače: *Consumer market study on the functioning of e-commerce and internet marketing and selling techniques in the retail of goods*, 2011., FTI Consulting, *Study on intra-community cross-border parcel delivery*, 2011., Copenhagen Economics, *Study on the state of play of EU parcel markets with particular emphasis on e-commerce*, 2013., Special Eurobarometer 398 Internal Market Report, 2013., Flash Eurobarometer 413: Companies Engaged in Online Activities, 2015. i Europska komisija, *Consumer survey identifying the main cross-border obstacles to the DSM and where they matter most*, 2015.

[http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/market\\_studies/obstacles\\_dsm/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/obstacles_dsm/index_en.htm)

<sup>35</sup> COM(2015) 192 završna verzija.

<sup>36</sup> COM(2013) 886 završna verzija.

<sup>37</sup> Baza podataka Europske komisije o poštanskoj statistici, 2013., vlastiti izračuni.

<sup>38</sup> Oxford Economics. *The Economic Impact of Express Carriers in Europe*, 2011. Podaci o zaposlenosti za operatore koji nisu davatelji univerzalne usluge nisu uključeni u bazu podataka Europske komisije o poštanskoj statistici.

<sup>39</sup> Svjetska poštanska unija (UPU), procjene za EU-27. Brojke uključuju samo operatere koje su odredile države članice UPU-a – tj. samo davatelje univerzalne usluge.

<sup>40</sup> Procijenjena vrijednost na temelju baze podataka Europske komisije o poštanskoj statistici.



uvjeti uređeni granskim i/ili općim kolektivnim ugovorima o pravima zaposlenih. U mnogim je slučajevima modernizacija provedena na društveno odgovoran način u suradnji sa sindikatima te su prijevremena umirovljenja i dobrovoljni odlasci upotrijebljeni kako bi se smanjilo broj uručivanja otkaza. Unatoč smanjenju radne snage, velik dio osoblja i dalje je uključen u pružanje usluga dostave. Međutim, sve je izraženije povećanje udjela osoba zaposlenih u nepunom radnom vremenu u nekim državama članicama te općenito postoji trend prema fleksibilnijim oblicima ugovora o radu.

## **10. Potrebno je pomno praćenje jer se tržište nastavlja razvijati**

Općenito, dva temeljna cilja europske poštanske politike, odnosno osiguravanje minimalnog broja usluga određene kvalitete po pristupačnim cijenama za sve korisnike te otvaranje tržišta s pravednim uvjetima tržišnog natjecanja, uglavnom su postignuta, iako i dalje postoji zabrinutost u pogledu tržišta prekogranične dostave paketa. Poštansko tržište ipak se nastavlja brzo razvijati te je zbog toga potrebno neprestano pomno pratiti i analizirati ukupno poštansko tržište i učinke regulatornog okvira. To je posebno važno s obzirom na učinke odredbe o davanju univerzalnih usluga, pad broja pisama i povećanje broja paketa i kako bi se moglo odgovoriti, ako je potrebno, na promjene u tehničkom, gospodarskom i društvenom okruženju te potrebe korisnika u svrhu osiguravanja održivosti sektora. Komisija će objavljivati statističke podatke svake godine nakon 2016. kako bi se redovito iznosile novosti o promjenama na tržištima dostave pisama i paketa u Europskoj uniji.