

**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBA**



**PAŠTO SEKTORIAUS APŽVALGA
2017 M.**

Vilnius, 2017 birželis

TURINYS

1. PAGRINDINIAI 2017 M. PAŠTO VEIKLOS RODIKLIAI	3
2. BENDRA INFORMACIJA APIE PAŠTO PASLAUGOS RINKĄ	4
2.1. Pašto rinkos dalyviai.....	4
2.2. Bendros pašto rinkos paslaugų apimtis ir pajamos	4
2.3. Pašto paslaugos naudotojų skundų analizė	7
2.4. Konkurencija pašto rinkoje	8
3. TRADICINĖS PAŠTO PASLAUGOS RINKA.....	11
3.1. Bendra tradicinės pašto paslaugos rinka.....	11
3.2. Universaliosios pašto paslaugos teikimas	15
3.2.1. Pašto tinklas	15
3.2.2. Universaliosios pašto paslaugos kokybės tikrinimas	18
3.2.3. Universaliosios pašto paslaugos skundų nagrinėjimas.....	19
3.2.4. Universaliosios pašto paslaugos teikimo veiklos rodikliai	19
4. PAŠTO SIUNTŲ, ĮTEIKTŲ ASMENIŠKAI PASIRAŠYTINAI, RINKA	23

1. PAGRINDINIAI 2017 M. PAŠTO VEIKLOS RODIKLIAI



2017 m. pašto sektoriaus pajamos siekė **147,1 mln. Eur.** Palyginti su 2016 m., pašto sektoriaus pajamos išaugo **16,2 mln. Eur** arba **12,5 proc.** 54,0 mln. Eur pajamų buvo gauta už tradicinę pašto paslaugą, 93,2 mln. Eur – už pašto siuntas, įteiktas asmeniškai pasirašytinai.



2017 m. pašto korespondencijos siuntų skaičius siekė **61,1 mln. vnt.** Palyginti su 2016 m., jų skaičius išaugo **0,7 proc.**



2017 m. pašto siuntinių skaičius siekė **13,46 mln. vnt.** Palyginti su 2016 m., jų skaičius išaugo **1,49 mln. vnt.** arba **12,4 proc.**



2017 m. pabaigoje į pašto paslaugos teikėjų sąrašą buvo įrašyti **65 asmenys.** Faktiškai veiklą vykdė **50 asmenų.**



2017 m., vertinant pagal pajamas, AB Lietuvos paštas užėmė 35,8 proc. pašto rinkos. Kiti didžiausi pašto rinkos dalyviai buvo UAB „DPD Lietuva“ (18,3 proc.), UAB „DHL Lietuva“ (10,4 proc.) ir UAB „Venipak LT“ (10,01 proc.).

Tradicinės pašto paslaugos segmente didžiausias žaidėjas, vertinant pagal pajamas, buvo AB Lietuvos paštas (95,3 proc.).

Pagal pajamas, gautas už pašto siuntas, įteiktas asmeniškai pasirašytinai, 2017 m. didžiausią rinkos dalį užėmė UAB „DPD Lietuva“ (29,0 proc.), UAB „DHL Lietuva“ (16,4 proc.) ir UAB „Venipak LT“ (15,9 proc.).



2017 m. pašto paslaugos tiekėjai gavo 13 378 skundus (30,0 proc. daugiau nei 2016 m.). 51,6 proc. gautų skundų buvo pagrįsti. Per 2017 m. išmokėta 310 456 Eur kompensacijų.

Pašto paslaugos teikėjų pateikti duomenys gali būti atnaujinami ir po apžvalgos paskelbimo. Dėl to šioje apžvalgoje pateikti ankstesnių laikotarpių duomenys ir ankstesnėse apžvalgose paskelbti atitinkamų laikotarpių duomenys gali skirtis.

Duomenys, pateikti ataskaitos lentelėse ir paveiksluose, apvalinami iki dešimtuųjų dalių, tačiau dėl apvalinimo atitinkamų dalių bendra suma ne visada lygi 100 proc.

2. BENDRA INFORMACIJA APIE PAŠTO PASLAUGOS RINKĄ

2.1. Pašto rinkos dalyviai

2017 m. pradžioje pašto paslaugos rinkoje teisę teikti paslaugas turėjo 67 ūkio subjektai ir tai buvo vienu teikėju daugiau nei 2016 m. pradžioje (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. Pašto paslaugos teikėjų skaičius

Metai	2013 m.	2014 m.	2015 m.	2016 m.	2017 m.
Pašto paslaugos teikėjų sąraše įrašytų asmenų skaičius metų pradžioje	73	76	69	66	67
Per metus į pašto paslaugos teikėjų sąrašą įrašytų naujų asmenų skaičius	+17	+8	+5	+9	+8
Per metus iš pašto paslaugos teikėjų sąrašo išbrauktų asmenų skaičius	-14	-15	-8	-8	-10
Pašto paslaugos teikėjų sąraše įrašytų asmenų skaičius metų pabaigoje	76	69	66	67	65
Pašto paslaugos teikėjų skaičiaus pokytis per metus	+3	-7	-3	+1	-2
Faktiškai veiklą vykdžiusių asmenų skaičius metų pabaigoje	59	56	47	53	50

Per 2017 m. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) pašto paslaugos teikėjų sąrašą papildė 8 asmenimis: UAB „Jonavos paštas“, MB „Norgveža“, UAB „LINKERA group“, UAB „IT baitas“, UAB „Contabilita“, UAB Pašto ir logistikos terminalas, UAB „Radvana“ ir UAB „Danitra“. Tačiau per 2017 m. iš pašto paslaugų teikėjų sąrašo RRT išsibraukė 10 asmenų: UAB „Rubo“, UAB „Paslauga tau“, UAB „Salmera“, VŠĮ „Šiauliai plus“, UAB „GerViva“, MB „Express Delivery“, UAB „Nortlita“, UAB „Spaudos kelias“ ir MB „Turbosraigė“.

Pagal rinkos dalyvių RRT pateiktų metinių ataskaitų duomenis, dalis įmonių nurodė, kad 2017 m. negavo nei pajamų iš pašto paslaugos teikimo, nei suteikė pašto paslaugą. Iš įmonių, užregistruotų pašto paslaugos teikėjų sąraše, realiai pašto paslaugą 2017 m. pabaigoje teikė 50 asmenų, ir tai buvo 3 asmenimis mažiau nei 2016 m. pabaigoje.

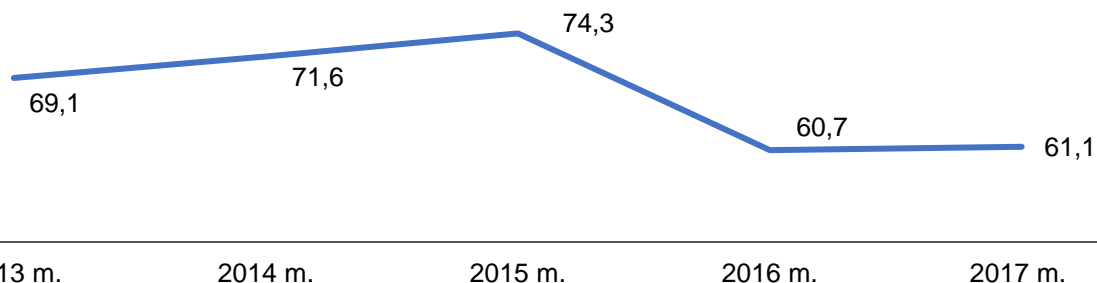
2.2. Bendros pašto rinkos paslaugų apimtis ir pajamos¹

Pašto rinką galima suskirstyti į du segmentus: korespondencijos siuntas ir pašto siuntinius. Pirmasis segmentas apima laiškus, sąskaitų ir kitų pranešimų surinkimą, rūšiavimą, vežimą ir pristatymą. Antrasis segmentas – tai siuntų, kuriose paprastai siunčiami daiktai, surinkimas, rūšiavimas, vežimas ir pristatymas.

¹ 2012–2013 m. siuntų skaičius perskaičiuotas pagal metodiką, kai, skaičiuojant bendrą suteiktų paslaugų apimtį, neįskaičiuojamos vidaus gaunamosios siuntos.

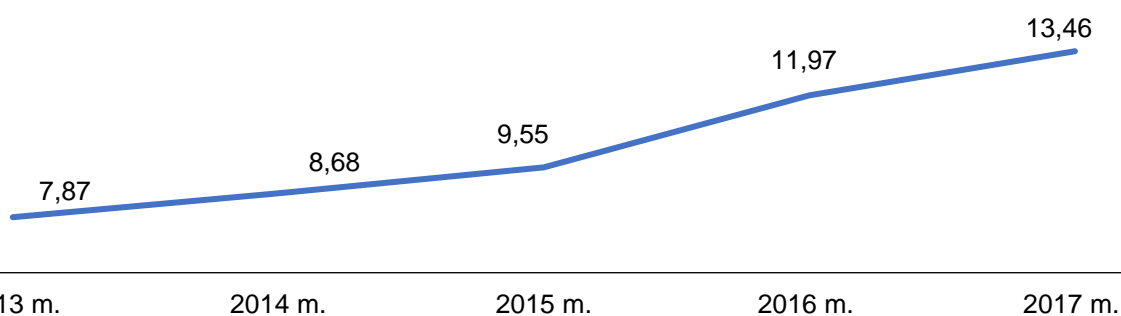
Pašto sektoriaus apžvalga

Vertinant pašto paslaugos rinką pagal bendrą **korespondencijos siuntų skaičių**, matyti, jog 2014–2015 m. palaipsniui augęs korespondencijos siuntų skaičius (žr. 1 pav.) per 2016 m. **sumažėjo 13,6 mln. vienetų** siuntų arba **18,4 proc.** ir siekė 60,7 mln. vnt. Tačiau 2017 m. šis skaičius, nors ir nežymiai, tačiau išaugo **0,7 proc.** ir siekė **61,1 mln. vnt.**



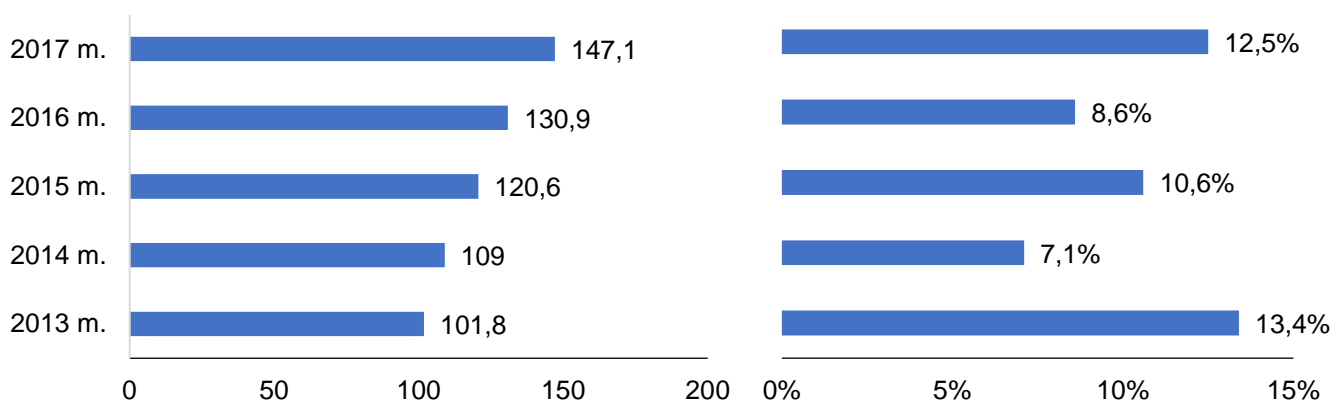
1 pav. Pašto korespondencijos siuntų skaičiaus dinamika 2013–2017 m., mln. vnt.

Bendras **pašto siuntinių skaičius** 2013–2016 m. nuolat didėjo ir 2017 m. nebuvo išimtis (žr. 2 pav.) Per 2017 m., palyginti su 2016 m., pašto siuntinių skaičius išaugo 1,49 mln. vnt. arba 12,4 proc. ir siekė 13,46 mln. vnt.



2 pav. Pašto siuntinių skaičiaus dinamika 2013–2017 m., mln. vnt.

Nuo 2013 m. iki 2017 m. pašto siuntinių skaičius išaugo 5,59 mln. vnt. arba 71,0 proc. Galima teigti, kad siuntinių skaičiaus augimas yra susijęs su e. prekybos populiarėjimu šalyje.



3 pav. Pajamų iš pašto paslaugos dinamika 2013–2017 m., mln. Eur ir proc.

Pajamos, gautos už **pašto paslaugą** 2017 m., palyginti su 2016 m., ir toliau augo. Per 2017 m. teikiant pašto paslaugą buvo gauta 147,1 mln. Eur pajamų ir tai buvo 16,2 mln. Eur arba 12,5 proc. daugiau nei 2016 m. (žr. 3 pav.).

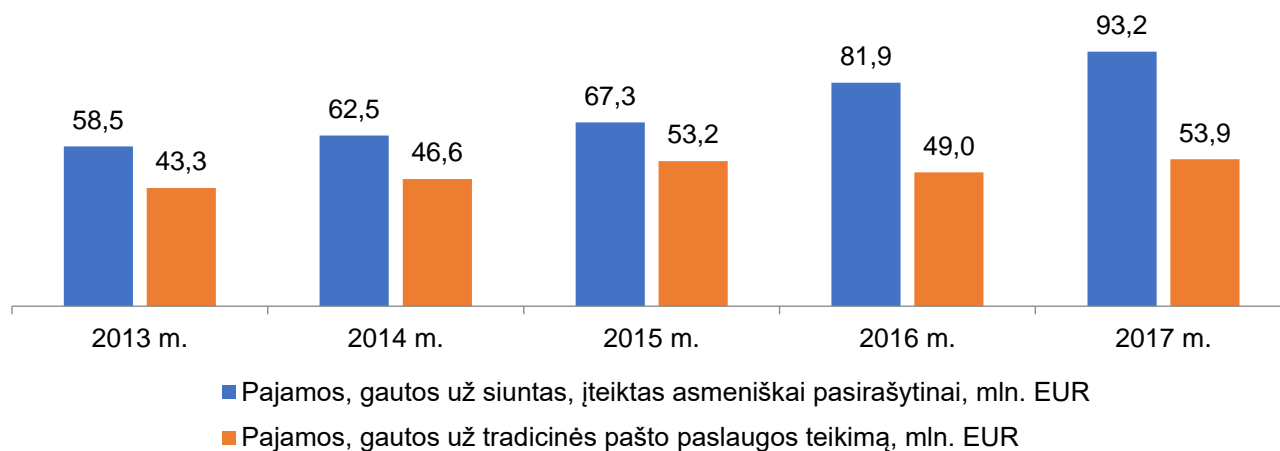
2017 m. už korespondencijos siuntas gaunamos pajamos, palyginti su 2016 m., padidėjo 12,0 proc. (žr. 2 lentelę). Pajamos, gautos už pašto siuntinius išaugo 15,0 proc., o pajamos už kitas pašto ir su pašto paslauga susijusias paslaugas (prenumeratos pristatymas, neadresuota reklama, kitos su pašto veikla susijusios paslaugos) sumažėjo 3,0 proc.

2 lentelė. Pašto rinkos pajamų struktūra ir pokytis 2016–2017 m.

Rodiklio pavadinimas		2016 m., Eur	2017 m., Eur	Pokytis, proc. 2016 m./ 2017 m.
Pajamos už pašto paslaugą, iš viso:		130 904 380	147 130 857	12,5
iš jų:	už korespondencijos siuntas	49 586 244	55 367 867	12,0
	už pašto siuntinius	72 357 806	83 079 290	15,0
	už kitas pašto ir su pašto paslauga susijusias paslaugas	8 960 330	8 683 700	-3,0

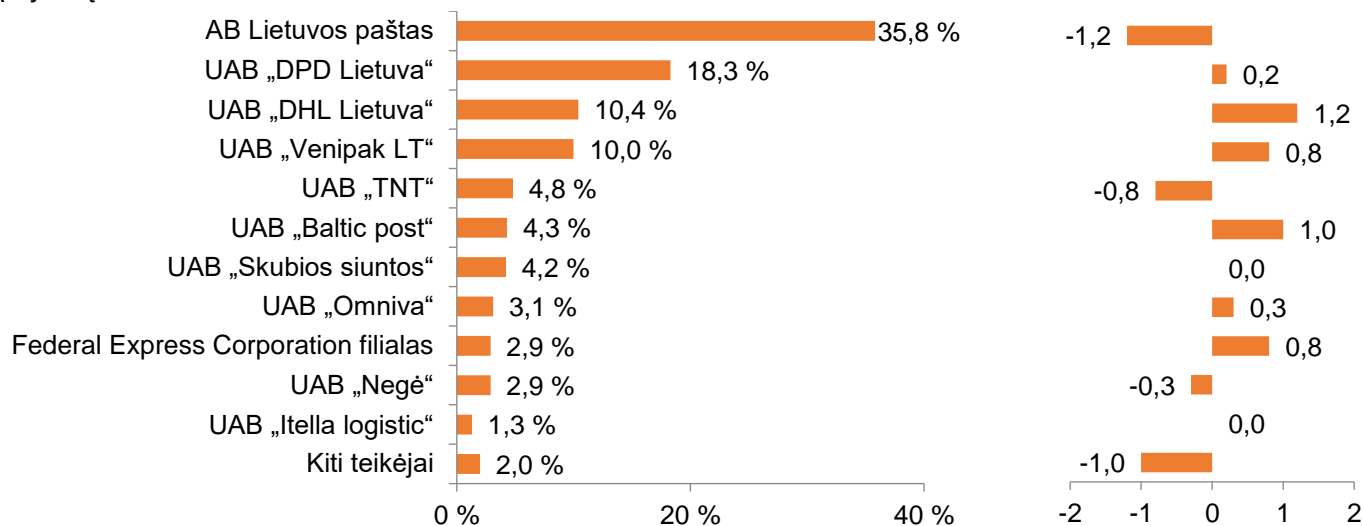
Be pašto rinkos skirstymo į korespondencijos siuntų ir pašto siuntinių segmentus, pašto rinką galima vertinti per tradicinės pašto paslaugos ir pasiuntinių paslaugų, arba kitaip pašto siuntų, įteiktų asmeniškai pasirašytinai, prizmę. Pagrindiniai skirtumai tarp šių paslaugų yra pristatymo terminas ir pašto siuntos įteikimas jos gavėjui. Teikiant tradicinės pašto paslaugas, pašto siuntos pristatymo terminai yra nustatyti iš anksto pašto paslaugos teikėjo, o siunta paprastai pristatoma į gaunamąją pašto dėžutę. Antruoju atveju galima susitarti dėl konkretaus siuntos pristatymo termino, vietos ir laiko, o pašto siunta paprastai yra įteikiama siuntos gavėjui.

Vertinant pašto rinkos pajamas tradicinės ir pasiuntinių pašto paslaugos pjūviais, pašto rinkos struktūra yra kiek kitokia, nei rinką skaidant į korespondencijos siuntų ir pašto siuntinių segmentus (žr. 4 pav.). 2016–2017 m. laikotarpiu pajamų už siuntas, įteiktas asmeniškai pasirašytinai, dalis išaugo 1,1 procentinio punkto nuo 62,6 proc. iki 63,3 proc. Tuo tarpu, mažėjant siunčiamų korespondencijos siuntų skaičiui, pajamų dalis už tradicinio pašto paslaugas taip pat mažėjo ir šios veiklos pajamų dalis visose pajamose sumažėjo nuo 37,4 proc. iki 36,7 proc.



4 pav. Pajamų iš pašto veiklos struktūros dinamika 2013–2017 m., mln. Eur. ir proc.

Bendroje pašto paslaugos rinkoje pagal 2017 m. gautas pajamas didžiausią rinkos dalį užėmė AB Lietuvos paštas, UAB „DPD Lietuva“ ir UAB „DHL Lietuva“ (žr. 5 pav.). Šių trijų ūkio subjektų gautos pajamos už pašto paslaugos teikimą sudarė 64,5 proc. visų teikėjų už pašto paslaugos veiklą gautų pajamų.



5 pav. Pašto paslaugos teikėjų užimama rinkos dalis pagal gautas pajamas², proc., ir rinkos dalių pokytis procentiniais punktais, 2017 m.

2.3. Pašto paslaugos naudotojų skundų analizė

Nuo 2013 m. skundų skaičius auga ir ši tendencija išliko 2017 m. (žr. 3 lentelę). Per 2017 m., palyginti su 2016 m., skundų skaičius padidėjo 30,0 proc. ir siekė 13 378 skundus. Ne visi skundai dėl pašto paslaugos teikimo būna pagrįsti. Tačiau kelių metų statistinė informacija rodo, kad, daugėjant skundų skaičiui, auga ir pagrįstų skundų skaičius. 2017 m. pagrįstų skundų skaičius išaugo 27,1 proc., palyginti su 2016 m.

3 lentelė. Pašto paslaugos teikėjų gautų ir pagrįstų skundų pokyčiai 2013–2017 m.

Rodiklio pavadinimas	2013 m.	2014 m.	2015 m.	2016 m.	2017 m.
Pašto paslaugos teikėjų gauti skundai, vnt., iš viso:	6 533	7 817	9 322	10 293	13 378
<i>gautų skundų pokytis, proc.</i>	-17,5	19,7	19,3	10,4	30
Pagrįstų skundų skaičius, vnt.:	2 929	3 647	4 552	5 432	6 908
<i>pagrįstų skundų dalis tarp visų skundų, proc.</i>	44,8	46,7	48,8	52,8	51,6
<i>pagrįstų skundų pokytis, proc.</i>	-18,1	24,5	24,8	19,3	27,1
Atlygintos žalos dydis, tūkst. Eur	258,5	362,7	300,2	271,9	310,4

Pagal pašto paslaugos teikėjų RRT pateiktus duomenis matyti, kad 2014 m., palyginti su 2013 m., smarkiai išaugo gautų skundų bei pagrįstų gautų skundų skaičius (žr. 3 lentelę). 2013 m. buvo matyti bendras skundų skaičiaus mažėjimas 17,5 proc., tačiau 2014 m. šis skaičius išaugo iki 19,7 proc. Šiuo laikotarpiu taip pat 40,3 proc. išaugo ir atlygintinos žalos dydis. Tai galima sieti su 2013 m. sausio 1 d.

² Įtrauktos tik tos įmonės, kurių užimama rinkos dalis sudarė daugiau nei 1 proc. Skaičiuojant rinkos dalis pagal pajamas, UAB „Greitasis kurjeris“ per 2016 m. uždirbtos pajamos buvo priskirtos prie kitų teikėjų pajamų. 2015 m. šis asmuo, vertinant pagal pajamas, užėmė 2,4 proc. pašto paslaugos rinkos.

įsigaliojusių nauju Lietuvos Respublikos pašto įstatymu, kuriuo buvo padidintas atlygintinos žalos dydis, kai dėl pašto paslaugos teikėjo kaltės dingsta ar būna sugadintos pašto siuntos arba kai jose trūksta daiktų (prekių), ar tie daiktai (prekės) apgadinti³. Tačiau nuo 2015 m. tendencija pakito – augant pagrįstų skundų skaičiui, atlygintos žalos dydis mažėjo. Per 2016 m., palyginti su 2015 m., atlygintos žalos dydis sumažėjo 9,4 proc., tačiau 2017 m. šis skaičius vėl išaugo ir, palyginti su 2016 m., siekė 14,1 proc.

Lietuvos Respublikos pašto įstatymas leidžia pašto paslaugos teikėjams nustatyti aukštesnį žalos atlyginimo dydį, nei numatomas įstatyme. 2017 m. vidutinis vienam skundui tenkantis atlygintinos žalos dydis sudarė 23,3 Eur ir tai buvo 12,2 proc. mažiau nei 2016 m. Tačiau tai, kad didžiąją dalį žalos atlygino skubiųjų siuntų teikėjai, teikiantys santykinai brangesnes siuntimo paslaugas nei tradicinės pašto paslaugos teikėjai, atlygintinos žalos dydis vis dar išlieka didesnis, nei leidžia Lietuvos Respublikos pašto įstatymas.

2.4. Konkurencija pašto rinkoje

Siekiant įvertinti konkurencijos intensyvumą pašto rinkoje, stebimi rinkos koncentraciją⁴ rodantys rodikliai: rinkos struktūros rodikliai CR₄⁵ ir CR₈⁶ bei Hiršmano–Herfindalio indeksas (*Hirschman-Herfindahl index*) HHI⁷.

Vertinant pašto rinkos **koncentraciją pagal korespondencijos siuntų skaičių**, CR₄ ir CR₈ rodikliai rodo, kad 2013–2017 m. rinkoje buvo aukštas koncentracijos lygis ir jis buvo stabilus (žr. 4 lentelę). Tokios aukštos rodiklių reikšmės parodo, kad, nežiūrint į gana didelį veikiančių pašto paslaugos teikėjų skaičių, pašto korespondencijos rinka yra koncentruota, o rinkos struktūra yra panaši į oligopolinę, kuomet rinkoje didžiausią dalį užima ir dominuoja keli pašto paslaugos teikėjai.

Žvelgiant į keturių didžiausių teikėjų užimamos rinkos dalies CR₄ rodiklio dinamiką, matyti, jog šio rodiklio reikšmės yra pakankamai stabilios ir svyruoja tarp 91 ir 94 proc. Pastebėtina tai, kad 2016 m., palyginti su 2015 m., rodiklio reikšmė sumažėjo 2,1 procentinio punkto. Rodiklio mažėjimą lėmė tai, kad, 2016 m. iš rinkos pasitraukus antram pagal dydį korespondencijos siuntų teikėjui, įvyko rinkos struktūros pokyčiai, tačiau iš rinkos pasitraukusio teikėjo turėta rinkos dalis neatiteko kitam paslaugos teikėjui.

³ Pagal Lietuvos Respublikos pašto įstatymo 12 straipsnio 5 dalį, jeigu dėl pašto paslaugos teikėjo kaltės dingsta ar buvo sugadintos pašto siuntos, jose trūksta daiktų (prekių) ar daiktai (prekės) apgadinti, jis atlygina:

- 1) už dingusią registruotąją pašto siuntą, taip pat už dalį dingusių ar apgadintų daiktų (prekių) ar sugadintus visus daiktus (prekes) – suma, kuri lygi dviguboms siuntimo išlaidoms;
- 2) už dingusią įvertintąją pašto siuntą – suma, kuri lygi siuntimo išlaidoms ir įvertinimo sumai;
- 3) už dalį dingusių ar apgadintų daiktų (prekių) įvertintoje pašto siuntoje su daiktų (prekių) aprašu – suma, kuri lygi siuntimo išlaidoms ir daiktų (prekių) apraše nurodytai dingusio ar apgadinto daikto (prekės) vertei, tačiau ne didesne, negu visos įvertintosios pašto siuntos įvertinimo suma.

⁴ Koncentracija – rinkos situacija, kai ekonominės veiklos kontrolė yra sutelkta vienoje arba keliuose įmonėse, kitaip sakant, kai mažas skaičius įmonių užima didžiąją dalį tam tikros rinkos.

⁵ Koncentracijos lygio rodiklis CR₄ rodo keturių didžiausių rinkos dalyvių užimamą rinkos dalį procentais.

⁶ Koncentracijos lygio rodiklis CR₈ rodo aštuonių didžiausių rinkos dalyvių užimamą rinkos dalį procentais. CR reikšmės:

- arti 0 proc. reiškia, kad rinkoje yra tobula konkurencija, egzistuoja puikios sąlygos konkuruoti arba yra labai mažas monopolinis konkuravimas, t. y. keturios didžiausios įmonės neturi jokios didelės įtakos rinkoje;
- mažiau nei 40 proc. reiškia, kad rinkoje yra efektyvi konkurencija, mažas koncentracijos lygis;
- mažiau nei 70 proc. reiškia, kad rinka yra vidutiniškai koncentruota, panašu į oligopolinę rinką;
- daugiau nei 70 proc. reiškia, kad rinkoje yra aukštas koncentracijos lygis, rinka tarp oligopolijos ir monopolijos;
- 100 proc. reiškia labai koncentruotą oligopoliją. Jei, pvz., CR₁ = 100 proc., tai reiškia monopoliją.

⁷ HHI rodo visų rinkos dalyvių pajėgumų išsidėstymo netolygumą bei yra žinomiausias ir svarbiausias konkurencijos intensyvumo rinkoje indeksas. HHI yra tiesiogiai proporcingas koncentracijai (t. y. jai didėjant – didėja, o jai mažėjant – mažėja). Kuo mažesnis HHI, tuo didesnė konkurencija, ir atvirkščiai: HHI didėjimas rodo konkurencijos mažėjimą ir rinkos jėgos didėjimą. HHI reikšmės:

- HHI < 1000 rodo nekoncentruotą rinką;
- HHI tarp 1000 ir 2000 – vidutinis koncentracijos indeksas;
- HHI virš 2000 aukštas koncentracijos lygis.

Pašto sektoriaus apžvalga

Tačiau 2017 m. šio rodiklio reikšmė vėl išaugo 2,1 procentinio punkto. Lyginant 2013–2017 m. rodiklio reikšmes, matyti, jog CR₄ sumažėjo 0,4 procentinio punkto. Aštuonių didžiausių teikėjų užimamos rinkos dalies CR₈ rodiklio dinamika per 2013–2017 m. rodo, jog didžiausia koncentracija rinkoje buvo 2013 m., kai aštuoni didžiausi paslaugos teikėjai užėmė 98,8 proc. korespondencijos rinkos. 2017 m., palyginti su 2016 m., šio rodiklio reikšmė padidėjo 1,0 procentiniu punktu ir siekė 97,2 proc.

4 lentelė. Rinkos koncentracijos indeksai pagal korespondencijos siuntų skaičių 2013–2017 m.

Indeksas	2013 m.	2014 m.	2015 m.	2016 m.	2017 m.
CR ₄ , proc.	93,6	93,0	93,2	91,1	93,2
CR ₈ , proc.	98,8	97,1	97,4	96,2	97,2
HHI	5 236,3	5 007,5	5 933,4	7 181,5	7645,1

Kaip matyti iš 4 lentelėje pateiktos informacijos, HHI rodiklis taip pat rodo, kad korespondencijos rinka yra labai koncentruota. Galima pastebėti, kad nuo 2013 m., išskyrus 2014 m., HHI rodiklio reikšmė vis kilo ir 2015 m. pakilo iki 5933,4, o 2016 m. perkopė 7000 ribą ir buvo lygi 7181,5. 2017 m. HHI reikšmė nežymiai paaugo ir siekia 7645,1. 2016 m. rodiklį padidino antrojo didžiausio korespondencijos siuntų teikėjo pasitraukimas iš rinkos. Tokia aukšta HHI rodiklio reikšmė rodo didelį korespondencijos siuntų rinkoje veikiančių dalyvių pajėgumų išsidėstymo netolygumą bei korespondencijos siuntų paslaugos susitelkimą vienoje įmonėje.

Vertinant pašto rinkos **koncentraciją pagal pašto siuntinių skaičių**, matyti, kad siuntinių rinka Lietuvoje yra mažiau koncentruota nei korespondencijos siuntų rinka (žr. 5 lentelę).

Keturių didžiausių paslaugos teikėjų užimamos rinkos dalies rodiklis CR₄ rodo didesnę nei vidutinį, bet neviršijantį 90 proc. koncentracijos lygį: 2013 m. šio rodiklio reikšmė siekė 77,2 proc., 2016 m. – 81,2 proc., o 2017 m. – 82,4 proc. Per 2013–2017 m. šis rodiklis išaugo 5,2 procentinio punkto.

Aštuonių didžiausių teikėjų užimamos rinkos dalies CR₈ rodiklio reikšmės nagrinėjamu 2013–2017 m. laikotarpiu svyravo tarp 94 ir 97 proc. ribos. Nors CR₄ rodiklio reikšmė svyravo ties vidutinės ir aukštos koncentracijos riba, kitas konkurencijos intensyvumą rodantis dydis CR₈ rodė, kad pašto siuntinių rinka yra didelės koncentracijos, kadangi 2017 m. aštuoni didžiausi pašto paslaugos teikėjai užėmė 96,4 proc. pašto siuntinių rinkos.

Pastebėtina tai, kad 2017 m., palyginti su 2016 m., HHI rodiklio reikšmė sumažėjo 862,0 punkto.

5 lentelė. Rinkos koncentracijos indeksai pagal pašto siuntinių skaičių 2013–2017 m.

Indeksas	2013 m.	2014 m.	2015 m.	2016 m.	2017 m.
CR ₄ , proc.	77,2	80,3	84,9	81,2	82,4
CR ₈ , proc.	94,8	97,1	96,9	95,3	96,4
HHI	2 163,1	2 178,1	2 265,1	2 020,9	1 158,9

Vertinant rinkos **koncentraciją pagal** pašto paslaugos teikėjų **pajamas**, CR₄ ir CR₈ rodikliai taip pat rodo aukštą koncentracijos lygį. Tačiau per 2017 m., palyginti su 2016 m., CR₄ ir CR₈ rodikliai kito daugmaž vienodai. Keturių didžiausių pašto paslaugos teikėjų užimama rinkos dalis per 2017 m., palyginti su 2016 m., nežymiai išaugo, taip pat ir aštuonių didžiausių pašto paslaugos teikėjų užimama rinkos dalis per 2017 m. nežymiai padidėjo 1,0 procentiniu punktu (žr. 6 lentelę). Per 2013–2017 m. laikotarpį CR₄ sumažėjo 0,3 procentinio punkto, o CR₈ padidėjo 3,3 procentinio punkto.

Vertinant konkurenciją pašto rinkoje pagal HHI, per 2017 m. šio rodiklio reikšmė, palyginti su 2016 m., sumažėjo. Mažėjantis rodiklis rodo mažėjančią pašto paslaugos teikėjų koncentraciją ir

Pašto sektoriaus apžvalga

didėjančią konkurenciją pašto paslaugos rinkoje. Tačiau pagal tai, kad 2016 m. HHI reikšmė buvo artima 2000 reikšmei, galima teigti, jog pašto paslaugos rinkoje egzistuoja aukštas koncentracijos lygis.

6 lentelė: Rinkos koncentracijos indeksai pagal pajamas 2013–2017 m.

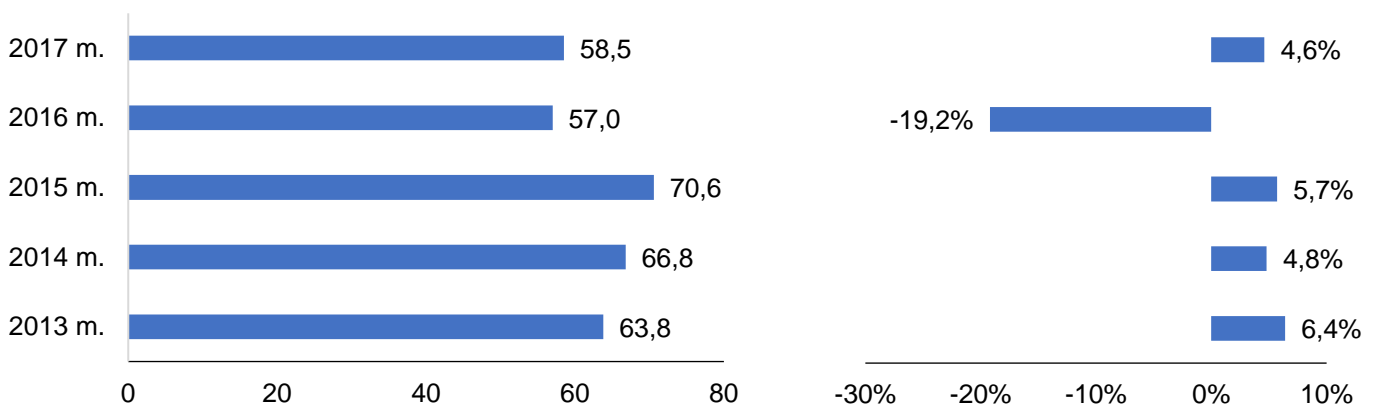
Indeksas	2013 m.	2014 m.	2015 m.	2016 m.	2017 m.
CR ₄ , proc.	75,0	74,9	75,4	73,6	74,6
CR ₈ , proc.	88,7	90,0	90,8	90,9	91,0
HHI	2262,7	2189,0	2235,8	1965,2	1793,1

3. TRADICINĖS PAŠTO PASLAUGOS RINKA

3.1. Bendra tradicinės pašto paslaugos rinka

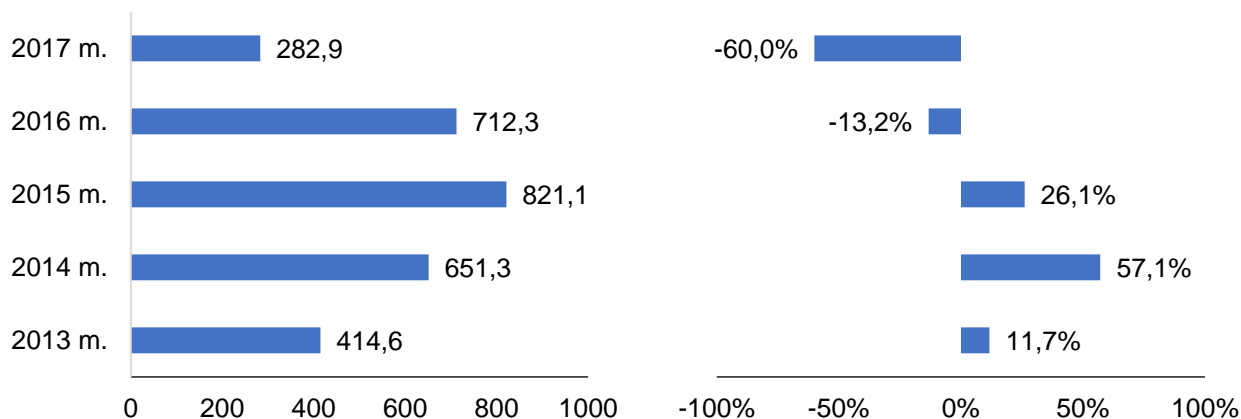
Tradicine pašto paslauga šioje apžvalgoje laikoma korespondencijos siuntų (laiškų, sąskaitų, kitų pranešimų) ir pašto siuntinių (siunčiamų smulkių daiktų) surinkimas, rūšiavimas, vežimas ir **pristatymas gavėjams į jų gaunamąsias dėžutes**. Ši paslauga apima universaliąją pašto paslaugą bei pašto paslaugas, kurios yra naudojamos kaip alternatyva universaliajai pašto paslaugai. Tradicines pašto paslaugas galima nagrinėti keliais pjūviais: kaip korespondencijos siuntas ir pašto siuntinius; kaip vidaus ir tarptautines pašto siuntas; kaip siunčiamąsias ir gaunamąsias pašto siuntas.

Vertinant **tradicinės pašto paslaugos** apimtį pagal pašto paslaugos rūšis, 2016 m. įvyko **korespondencijos siuntų ir pašto siuntinių** apimties korekcija. Iki 2016 m. augęs pašto korespondencijos siuntų skaičius 2016 m. sumažėjo (žr. 6 pav.). Korespondencijos siuntų skaičius 2016 m., palyginti su 2015 m., sumažėjo 19,2 proc. ir siekė 57,0 mln. vnt., tačiau, nors ir nežymiai, 2017 m. šis skaičius išaugo 4,6 proc. ir siekė 58,5 mln. vnt. Bendras korespondencijos siuntų skaičius nuo 2013 m. iki 2017 m. sumažėjo 5,3 mln. vnt. arba 8,3 proc.



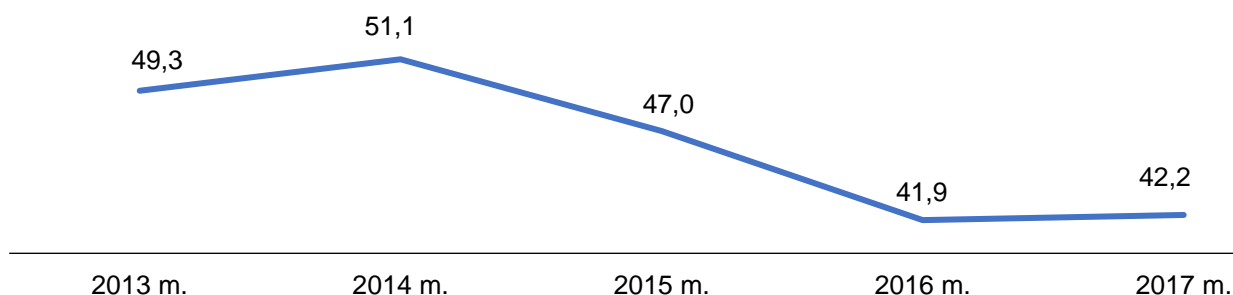
6 pav. Korespondencijos siuntų, siunčiamų tradiciniu paštu, skaičiaus dinamika ir pokytis 2013–2017 m., mln. vnt. ir proc.

Korespondencijos siuntų sumažėjimą 2016 m. lėmė du veiksniai. Pirmas veiksnys buvo tai, kad 2016 m. veiklą nutraukė antras pagal dydį tradicinių pašto paslaugų teikėjas UAB „Greitasis kurjeris“. Antras veiksnys buvo tai, kad 2016 m. vienas iš tradicinės pašto paslaugos teikėjų baigė tarptautinių siuntų gabenimo projektą ir dėl to sumažėjo korespondencijos siuntų. Tradicinės pašto paslaugos teikėjų **pašto siuntinių**, siunčiamų pašto tinklu, skaičius 2014–2015 m. didėjo, tačiau 2016 m. pašto siuntinių sumažėjo. 2017 m., palyginti su 2016 m., pašto siuntinių sumažėjo 60 proc. nuo 712,3 tūkst. vnt. 2016 m. iki 282,9 tūkst. vnt. 2017 m. (žr. 7 pav.). Nuo 2013 m. iki 2017 m. bendras tradicinės pašto paslaugos rinkos pašto siuntinių skaičius sumažėjo 131,7 tūkst. vnt. arba 68,2 proc.



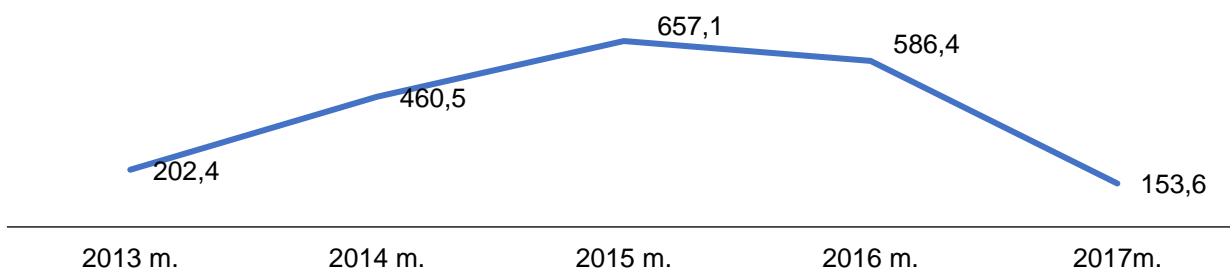
7 pav. Pašto siuntinių, siunčiamų tradiciniu paštu, skaičiaus dinamika ir pokytis 2013–2017 m., tūkst. vnt. ir proc.

RRT renkami statistiniai duomenys rodo, kad pašto paslaugos teikėjų **vidaus**⁸ siunčiamųjų **korespondencijos siuntų** daugėjo iki 2014 m., tačiau nuo 2015 m. ėmė mažėti (žr. 8 pav.). 2017 m., palyginti su 2016 m., vidaus siunčiamųjų korespondencijos siuntų skaičius šiek tiek paaugo: 0,3 mln. vnt. arba 0,71 proc. Nuo 2013 m. iki 2017 m. bendras vidaus siunčiamųjų korespondencijos siuntų skaičius sumažėjo 7,1 mln. vnt. arba 14,4 proc.



8 pav. Vidaus siunčiamųjų korespondencijos siuntų skaičiaus dinamika 2013–2017 m., mln. vnt.

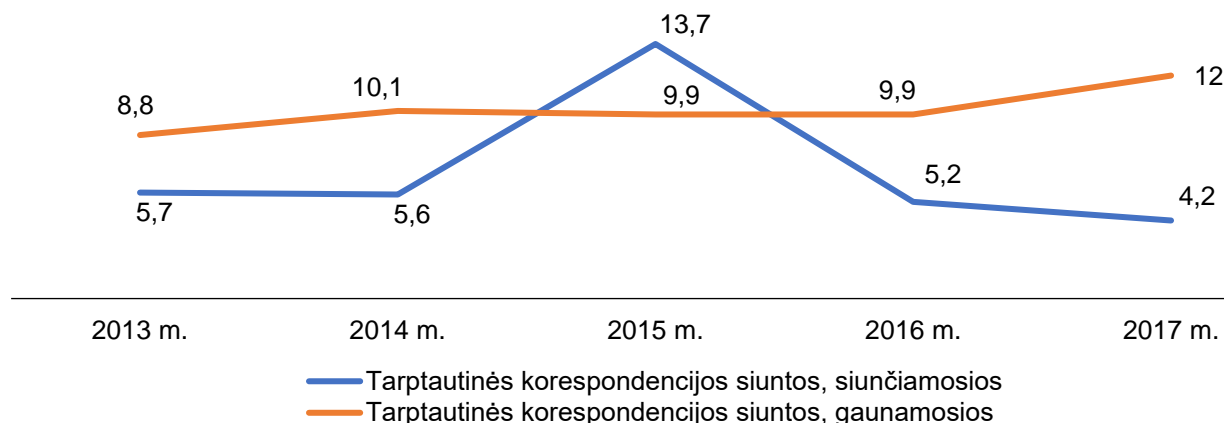
Vidaus siunčiamųjų **pašto siuntinių** 2014–2015 m. daugėjo greitėjančiais tempais: per 2014 m., palyginti su 2013 m., vidaus siunčiamųjų pašto siuntinių skaičius išaugo net 2,3 karto, 2015 m. – 42,7 proc. nuo 460,5 tūkst. vnt. iki 657,1 tūkst. vnt. Tačiau nuo 2016 m. vidaus siunčiamųjų pašto siuntinių skaičius pradėjo mažėti. 2017 m., palyginti su 2016 m., vidaus siunčiamųjų pašto siuntinių sumažėjo 73,8 proc. nuo 586,4 tūkst. vnt. iki 153,6 tūkst. vnt. (žr. 9 pav.).



9 pav. Vidaus siunčiamųjų pašto siuntinių skaičiaus dinamika 2013–2017 m., tūkst. vnt.

⁸ Vidaus rinka – tai rinka, apimanti Lietuvos Respublikos teritoriją. Vidaus pašto siunta – Lietuvos Respublikos teritorijoje siunčiamoji ar gaunamoji pašto siunta.

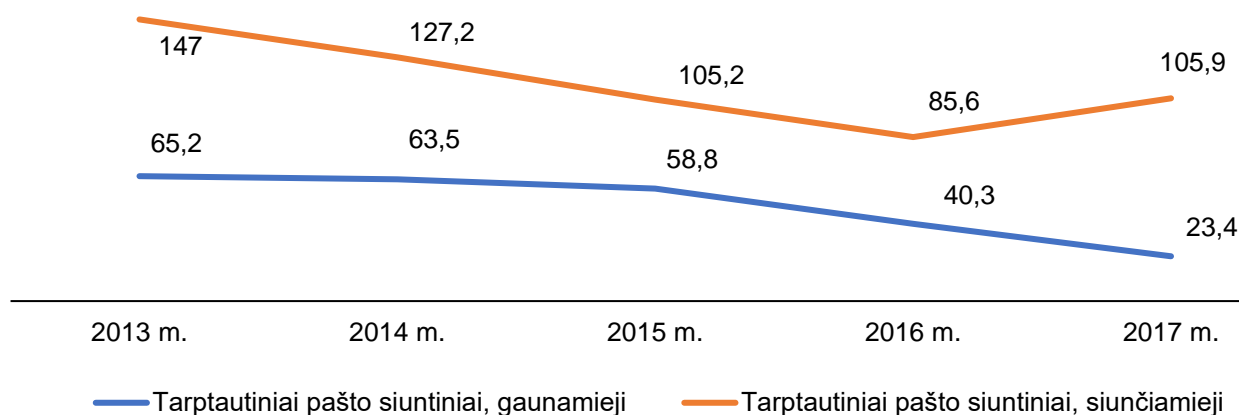
Pašto paslaugos rinką vertinant pagal **tarptautinių** siunčiamųjų ir gaunamųjų **korespondencijos siuntų skaičių**, matyti, kad iki 2015 m. iš užsienio šalių daugiau korespondencijos siuntų buvo gauta, nei į jas išsiųsta (žr. 10 pav.). 2015 m. tarptautinių siunčiamųjų korespondencijos siuntų skaičius viršijo tarptautinių gaunamųjų korespondencijos siuntų skaičių, tačiau 2016 m. kiekiai vėl pasikeitė ir grįžo į prieš tai buvusią situaciją.



10 pav. Tarptautinių siunčiamųjų ir gaunamųjų korespondencijos siuntų skaičiaus dinamika 2013–2017 m., mln. vnt.

Siunčiamųjų tarptautinių korespondencijos siuntų 2017 m., palyginti su 2016 m., sumažėjo 19,2 proc. ir jų skaičius krito žemiau 2013–2014 m. buvusio lygio. Tokį tarptautinės siunčiamosios korespondencijos mažėjimą lėmė jau anksčiau aprašyta priežastis – tarptautinių siuntų gabenimo projekto pabaiga. Gaunamųjų tarptautinių korespondencijos siuntų skaičius 2017 m., palyginti su 2016 m., išaugo 21,2 proc. Iš viso per 2013–2017 m. laikotarpį tarptautinių siunčiamųjų korespondencijos siuntų sumažėjo 26,3 proc., o tarptautinių gaunamųjų korespondencijos siuntų padaugėjo 36,6 proc.

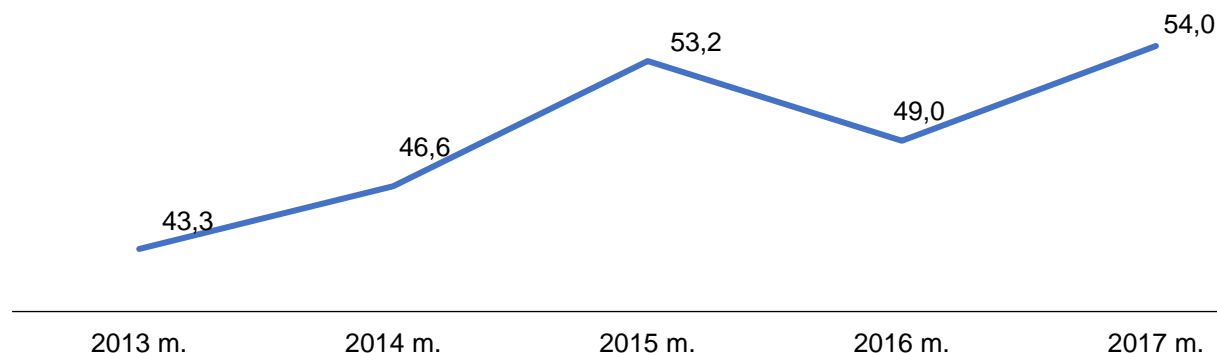
Tarptautinių gaunamųjų pašto siuntinių 2017 m. sumažėjo 41,9 proc., palyginti su 2016 m., ir siekė 23,4 tūkst. vnt. (žr. 11 pav.). Per metus tarptautinių siunčiamųjų pašto siuntų skaičius išaugo 23,7 proc. nuo 85,6 tūkst. vnt. 2016 m. iki 105,9 tūkst. vnt. 2017 m. Iš viso tarptautinių gaunamųjų pašto siuntinių nuo 2013 m. iki 2017 m. sumažėjo 64,1 proc.



11 pav. Tarptautinių siunčiamųjų ir gaunamųjų pašto siuntinių skaičiaus dinamika 2013–2017 m., tūkst. vnt.

Pašto sektoriaus apžvalga

Visų pašto paslaugos teikėjų gautos **pajamos už tradicinės pašto paslaugos** teikimą 2013–2015 m. laikotarpiu nuolat didėjo, tačiau 2016 m. pajamos už tradicinę pašto paslaugą sumažėjo 8 proc., palyginti su 2015 m. (žr. 12 pav.). Pajamų mažėjimą lėmė dvi anksčiau aprašytos priežastys – antrojo pagal dydį tradicinės pašto paslaugos teikėjo pasitraukimas iš rinkos 2016 m. ir vieno pašto paslaugos teikėjo baigtas tarptautinių siuntų projektas. Tačiau 2017 m., palyginti su 2016 m., šios pašto paslaugos pajamos padidėjo 6 mln. Eur arba 10,2 proc. ir siekė 54 mln. Eur. Iš viso pajamos už tradicinės pašto paslaugos teikimą nuo 2013 m. iki 2017 m. padidėjo 24,7 proc.



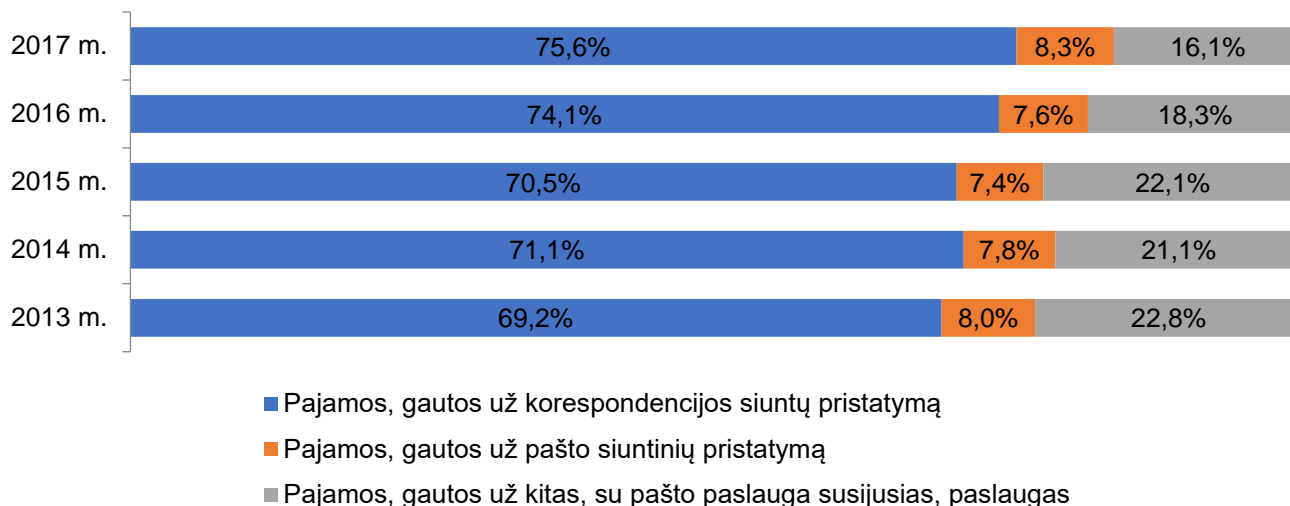
12 pav. Pajamų už tradicinės pašto paslaugos teikimą dinamika 2013–2017 m., mln. Eur ir proc.

Didžiąją tradicinės pašto paslaugos pajamų dalį sudaro pajamos, gautos už korespondencijos siuntas (žr. 7 lentelę ir 13 pav.). Jos 2017 m. sudarė 75,6 proc. visų tradicinės pašto paslaugos pajamų. 2017 m., palyginti su 2016 m., padidėjo visų tradicinės pašto paslaugos segmentų pajamos, tačiau sumažėjo kitų pašto ir su pašto paslauga susijusių paslaugų pajamos (žr. 7 lentelę). Jos per 2017 m. smuko 3,1 proc. arba 0,3 mln. Eur.

7 lentelė. Tradicinės pašto paslaugos pajamų struktūra ir pokytis 2016–2017 m.

Rodiklio pavadinimas		2016 m., Eur	2017 m., Eur	Pokytis, proc.
Pajamos už tradicinės pašto paslaugos teikimą, iš viso:		48 979 100	53 919 963	10,1
iš jų:	už korespondencijos siuntas	36 284 610	40 763 198	12,3
	už pašto siuntinius	3 734 160	4 473 065	19,8
	už kitas pašto ir su pašto paslauga susijusias paslaugas	8 960 330	8 683 700	-3,1

RRT surinkti statistiniai duomenys rodo, kad, 2013–2015 m. augant tradicinės pašto paslaugos pajamoms, mažėjo korespondencijos siuntų pajamų dalis visose tradicinės pašto paslaugos pajamose (žr. 13 pav.). Tačiau, 2016 m. dviženkliai dydžiu sumažėjus kitų pašto paslaugų pajamoms, korespondencijos siuntų pajamų dalis vėl ūgtelėjo. Mažiausią, tačiau gana stabilią pajamų dalį visose tradicinės pašto paslaugos teikimo pajamose sudaro pajamos už pašto siuntinius. 2017 m. tendencija išlieka ta pati – korespondencijos siuntų pajamų dalis išlieka didžiausia. 2017 m. šios dalies pajamos paaugo 2,0 proc., palyginti su 2016 m. Pašto siuntinių pajamų dalis taip pat auga, ir 2017 m. išaugo 9,2 proc., palyginti su 2016 m. Atitinkamai pajamų už kitas su pašto paslauga susijusias paslaugas dalis mažėja: 2017 m. šių pajamų dalis sumažėjo 12,0 proc., palyginti su 2016 m.



13 pav. Pajamų už tradicinės pašto paslaugos teikimą struktūra 2013–2017 m., proc.

Pagal gautas pajamas už tradicinės pašto paslaugos teikimą, didžiąją rinkos dalį 2017 m. užėmė AB Lietuvos paštas – 95,3 proc. rinkos, UAB „Baltic post“ – 2,1 proc., o kiti paslaugos teikėjai – 2,5 proc. rinkos. Didžiausią tradicinės pašto paslaugos rinkos dalį užėmusios AB Lietuvos paštas rinkos dalis 2017 m., palyginti su 2016 m., išliko nepakitusi.

3.2. Universaliosios pašto paslaugos teikimas

AB Lietuvos paštas, įpareigotas teikti universaliosią pašto paslaugą⁹ (toliau – UPP) visoje šalies teritorijoje, privalo užtikrinti, kad UPP būtų teikiamos nenutrūkstamai, visiems šių paslaugų naudotojams vienodomis sąlygomis kiekvieną darbo dieną ir ne mažiau kaip penkias dienas per savaitę. Kadangi AB Lietuvos paštas yra skyręs daug investicijų į pašto tinklo sukūrimą, vadovaujantis Europos Sąjungos pašto direktyva¹⁰, jam suteiktas pakankamas laikotarpis investicijoms susigrąžinti. Atsižvelgiant į tai, įpareigojimas užtikrinti nenutrūkstamą UPP teikimą buvo skirtas 7 metų laikotarpiui – nuo 2013 m. sausio 1 d. iki 2019 m. gruodžio 31 d.

UPP teikėjui yra nustatytos privalomos viešojo pašto tinklo charakteristikos, apibrėžiančios UPP teikimo vietų išdėstymo sąlygas bei vietų įrengimo reikalavimus. Pagal šias charakteristikas UPP teikėjas privalo įrengti naudotojų poreikius atitinkantį skaičių paslaugos teikimo vietų. Pašto tinklo charakteristikomis siekiama užtikrinti, kad kiekvienam Lietuvos Respublikos gyventojui būtų prieinamos UPP.

3.2.1. Pašto tinklas

Pašto tinklą sudaro stacionarios UPP teikimo vietos, t. y. stacionarieji paštai bei paštų poskyriai (miestuose ir kaimuose), kilnojamųjų paštų aptarnaujamos UPP teikimo vietos (paprastai kaimo gyvenamosiose vietovėse) ir siunčiamosios pašto dėžutės. UPP teikėjas, atsižvelgdamas į nustatytas

⁹ Pagal Lietuvos Respublikos pašto įstatymo, įsigaliojusio 2013 m. sausio 1 d., 14 straipsnį, UPP yra iki 2 kilogramų pašto siuntų surinkimas, rūšiavimas, vežimas ir pristatymas; iki 10 kilogramų pašto siuntinių surinkimas, rūšiavimas, vežimas ir pristatymas; registruotųjų ir įvertintųjų pašto siuntų surinkimas, rūšiavimas, vežimas ir pristatymas; iki 20 kilogramų pašto siuntinių, gautų iš kitų valstybių narių, pristatymas.

¹⁰ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:01997L0067-20080227&qid=1493885481879&from=EN>

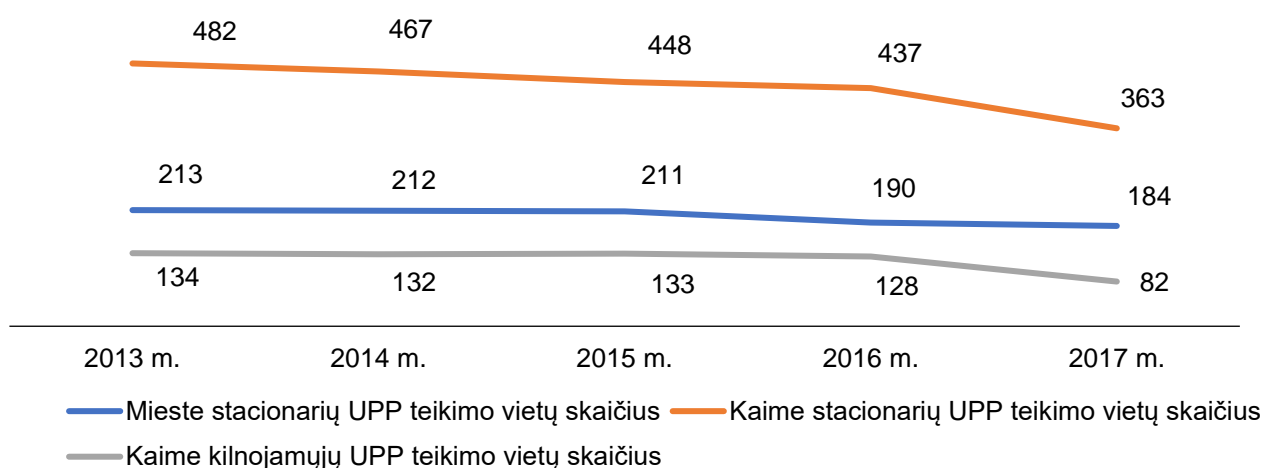
Pašto sektoriaus apžvalga

viešojo pašto tinklo charakteristikas bei siekdamas optimizuoti veiklos rezultatus, 2013–2017 m. mažino stacionariųjų paštų skaičių, dėl ko mažėjo ir UPP stacionariųjų teikimo vietų skaičius (žr. 8 lentelę). Iš viso per analizuojamą laikotarpį UPP stacionariųjų teikimo vietų skaičius sumažėjo 18,8 proc., per 2017 m. – 13,0 proc., taip pat stacionariųjų paštų skaičius toliau išlaikė mažėjimo tendenciją ir per 2017 m. šis skaičius sumažėjo 12,8 proc. Kilnojamųjų paštų skaičius, t. y. nustatytu laiku į gyvenvietes atvykstantys automobiliai, specialiai pritaikyti korespondencijos siuntoms, pašto siuntiniams pristatyti ir kitoms paslaugoms teikti, tiriamuoju laikotarpiu sumažėjo 9 vienetais nuo 26 iki 17. Jų aptarnaujamų UPP teikimo vietų skaičius 2013–2016 m. neženkliai svyravo, tačiau 2017 m., palyginti su 2016 m., sumažėjo 46 vietomis.

8 lentelė. UPP stacionariųjų ir kilnojamųjų UPP teikimo vietų ir paštų skaičiaus pokyčiai 2013–2017 m.

Rodiklio pavadinimas		2013 m.	2014 m.	2015 m.	2016 m.	2017 m.
UPP stacionariųjų teikimo vietų skaičius		695	679	659	648	564
<i>Pokytis, proc.</i>		-1,1	-2,3	-2,9	-1,7	-13,0
iš jų:	stacionariųjų paštų skaičius	676	657	637	627	547
	<i>pokytis, proc.</i>	-1,9	-2,8	-3,0	-1,6	-12,8
Kilnojamųjų paštų skaičius		27	27	27	26	17
Kilnojamųjų paštų aptarnaujamos UPP teikimo vietos		134	132	133	128	82

Stacionariosios UPP teikimo vietos įkurtos tiek miestuose, tiek kaimuose. Kaimo gyvenamosiose vietovėse UPP teikimo vietų tinklą sudaro stacionariosios ir kilnojamųjų paštų aptarnaujamos UPP teikimo vietos. 2013–2017 m. stacionariųjų UPP teikimo vietų skaičius tiek kaime, tiek mieste nuolat mažėjo (žr. 14 pav.). Miestuose pašto skyriai buvo perkelti į naudotojams patogesnes vietas (arčiau prekybos centrų bei kitų, naudotojų dažnai lankomų, vietų), kaimuose – stacionarieji pašto skyriai buvo keičiami kilnojamaisiais paštais arba uždaromi, jų aptarnautą teritoriją priskiriant kitam netoliese esančiam pašto skyriui.



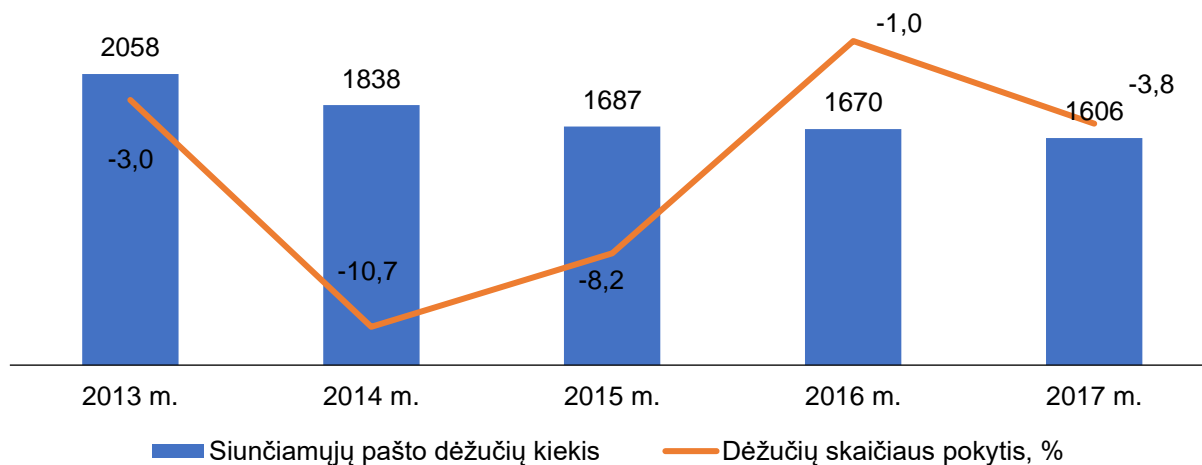
14 pav. Stacionariųjų ir kilnojamųjų UPP teikimo vietų mieste ir kaime skaičius 2013–2017 m., vnt.

Per 2017 m. kilnojamųjų UPP teikimo vietų ypač sumažėjo kaimuose – uždarytos 46 vietos. Per 2017 m. miestuose UPP teikimo vietų sumažėjo 6 vietomis. Per 2017 m., palyginti su 2016 m., miestuose stacionariųjų UPP teikimo vietų sumažėjo 3,2 proc., o kaimuose – 16,9 proc. 2017 m. 33,6 proc. stacionariųjų UPP teikimo vietų buvo miestuose, o likusi dalis – kaimuose. Panašus miestuose ir

Pašto sektoriaus apžvalga

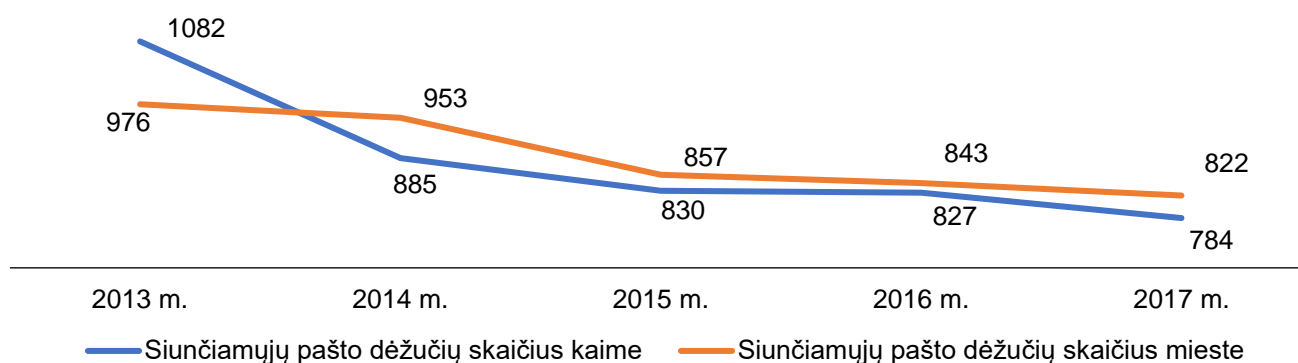
kaimuose esančių stacionariųjų UPP teikimo vietų santykis buvo visu analizuojamu laikotarpiu: apie 31 proc. stacionariųjų UPP teikimo vietų buvo miestuose, o likusi dalis – 69 proc. – kaimuose.

Vertinant kito UPP tinklo elemento – siunčiamųjų pašto dėžučių – skaičiaus pokyčius, matyti, kad 2013–2017 m. laikotarpiu jų skaičius nuolat mažėjo (žr. 15 pav.). Iš viso per 2013–2017 m. siunčiamųjų pašto dėžučių skaičius sumažėjo 22,0 proc. Siunčiamųjų pašto dėžučių skaičiaus mažėjimas susijęs su anksčiau minėtais pašto tinklo pokyčiais, kurie vykdomi siekiant optimizuoti pašto tinklą ir jį pritaikyti prie besikeičiančių paslaugų naudotojų poreikių.



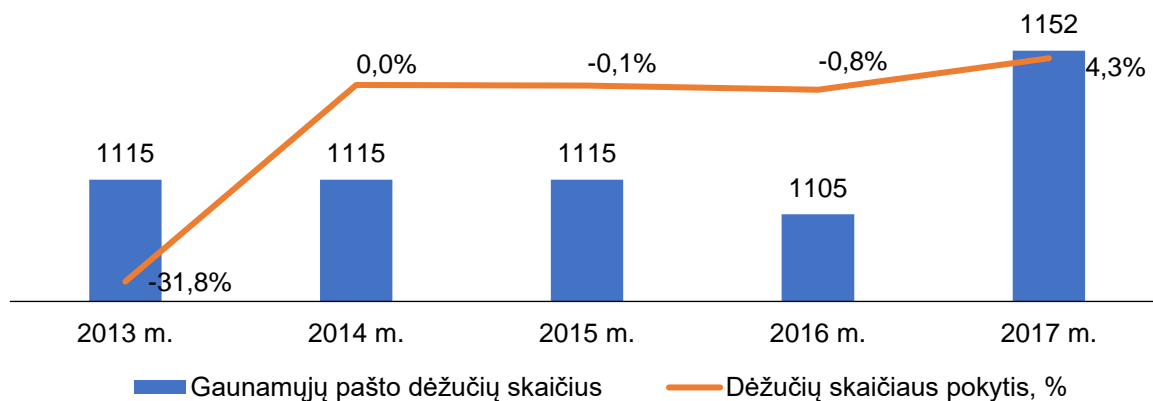
15 pav. Siunčiamųjų pašto dėžučių skaičius ir jo pokytis 2013–2017 m., vnt. ir proc.

Vertinant visą 2013–2017 m. laikotarpį, vyrauja siunčiamųjų pašto dėžučių mažėjimo tendencija visuose segmentuose – tiek miestuose, tiek kaimuose (žr. 16 pav.).



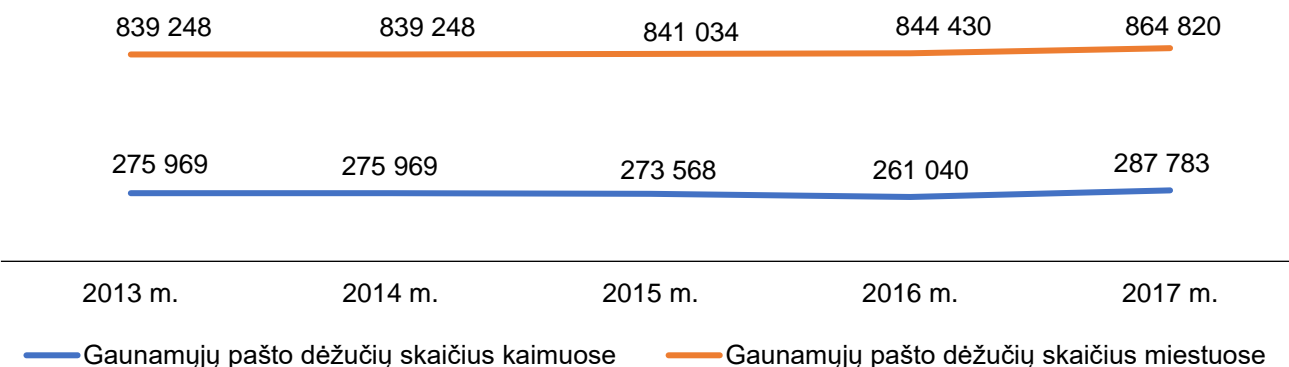
16 pav. Siunčiamųjų pašto dėžučių skaičiaus pasiskirstymas mieste ir kaime 2013–2017 m., vnt.

Miestuose per paskutinius 5 metus siunčiamųjų pašto dėžučių skaičius sumažėjo 15,6 proc., o kaimuose – 27,5 proc. Kaip matyti iš 17 pav. pateiktos informacijos, 2017 m., kaip 2016 m. ir 2015 m., miestuose siunčiamųjų pašto dėžučių skaičius buvo didesnis nei kaimuose įrengtų pašto dėžučių skaičius. Gaunamųjų pašto dėžučių skaičius 2017 m., palyginti su 2016 m., padidėjo 4,3 proc. ir tai reiškia, kad pakito 2 metus vyravusi mažėjimo tendencija (žr. 17 pav.).



17 pav. Gaunamųjų pašto dėžučių skaičius ir jo pokytis 2013–2017 m., tūkst. vnt., ir proc.

Gaunamųjų pašto dėžučių skaičius miestuose 2016 m., kaip ir 2015 m. didėjo, o kaimuose – mažėjo (žr. 18 pav.). Palyginti su 2015 m., 2016 m. gaunamųjų pašto dėžučių skaičius miestuose išaugo 0,4 proc., o kaimuose sumažėjo 4,6 proc. Nuo 2012 m. iki 2016 m. pabaigos, gaunamųjų dėžučių skaičius miestuose sumažėjo 33,9 proc., o kaimuose – 27,0 proc.



18 pav. Gaunamųjų pašto dėžučių skaičiaus pokytis kaime ir mieste 2013–2017 m., vnt.

3.2.2. Universaliosios pašto paslaugos kokybės tikrinimas

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos pašto įstatymu, RRT prižiūri, kaip UPP teikėjas organizuoja UPP kokybės patikrinimą. UPP teikėjas AB Lietuvos paštas yra įpareigotas taikyti standartą LST EN 13850 „Pašto paslaugos. Paslaugų kokybė. Pavienių pirmenybinių siuntų suminės siuntimo trukmės nustatymas“¹¹.

AB Lietuvos pašto pateikta informacija apie 2017 m. UPP kokybės rodiklius parodė, kad universaliosios pašto paslaugai keliami reikalavimai 2017 m. buvo įvykdyti (žr. 9 lentelę). AB Lietuvos pašto 2017 m. atliktas pašto siuntų siuntimo trukmės patikrinimas parodė, kad kitą darbo dieną (D+1) pristatyta 88,60 proc. (2016 m. – 83,10 proc.) pirmenybinių korespondencijos siuntų, o trečios darbo dienos (D+3) pristatymo rodiklis liko nepakitęs ir, kaip ir 2016 m., sudarė 98,60 proc. pirmenybinių korespondencijos siuntų. 2017 m. atlikto pirmenybinių korespondencijos siuntų siuntimo trukmės tyrimo rezultatai rodo universaliosios pašto paslaugos kokybės rodiklių gerėjimą, ypač pagerėjo D+1 paslaugos kokybės rodiklis. Tai patvirtina, kad 2016 m. ir 2017 m. taikytos priemonės ir AB Lietuvos pašto įgyvendinti koregavimo bei prevencinių veiksnių planai, siekiant pagerinti universaliosios pašto paslaugos

¹¹ Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2013 m. vasario 28 d. įsakymas Nr. 3-128 „Dėl Universaliosios pašto paslaugos kokybės reikalavimų aprašo patvirtinimo“

Pašto sektoriaus apžvalga

kokybės rodiklius, buvo efektyvūs. 2017 m. universaliosios pašto paslaugos kokybės tyrimo rezultatai atitinka universaliajai pašto paslaugai nustatytus kokybės reikalavimus.

9 lentelė. Pavienių pirmenybinių korespondencijos siuntų siuntimo trukmės rezultatai, 2014–2017 m. kokybiniai rodikliai Lietuvoje, proc.

Metai	Pristatymo kokybės rodikliai (terminas D ¹² +n ¹³)		
	D+1 (siektina riba 85,0)	D+2	D+3 (siektina riba 97,0)
2014	85,4	96,2	98,4
2015	81,1	96,3	99,0
2016	83,1	98,6	98,6
2017	88,6	97,5	98,6

Šaltinis: 2013 m., 2014 m., 2015 m. ir 2016 m. UAB „Spinter tyrimai“

3.2.3. Universaliosios pašto paslaugos skundų nagrinėjimas

UPP teikėjas AB Lietuvos paštas yra įpareigotas taikyti standartą LST EN 14012:2009 „Pašto paslaugos. Paslaugos kokybė. Skundų tvarkybos principai“. Šis standartas nustato principus ir reikalavimus, kaip turi būti registruojami, sisteminami, apdorojami ir sprendžiami skundai. AB Lietuvos paštas skundus registruoja ir nagrinėja vadovaudamasis nurodytu standartu ir kasmet pateikia RRT skundų dėl UPP nagrinėjimo ataskaitas.

AB Lietuvos paštas 2017 m. iš pašto paslaugos naudotojų iš viso gavo 3 871 skundą dėl UPP teikimo. Tai buvo 631 skundu arba 19,5 proc. daugiau nei 2016 m. (žr. 10 lentelę).

10. lentelė. UPP naudotojų skundų dinamika 2013–2017 m., vnt. ir proc.

Rodiklio pavadinimas	2013 m.	2014 m.	2015 m.	2016 m.	2017 m.
Gauta skundų dėl UPP, iš viso:	1 760	2 050	2 928	3 240	3 871
Visų gautų skundų dėl UPP pokytis per metus	899	290	878	312	631
Visų gautų skundų dėl UPP pokytis per metus, proc.	-33,8	16,5	42,8	10,7	19,5

Iš visų gautų skundų dėl UPP teikimo pagrįstų buvo 1901. Daugiausia UPP naudotojai skundėsi dėl pašto siuntų pristatymo ar surinkimo – 2 323 skundai, ir tai sudarė 60,0 proc. visų dėl UPP gautų skundų. AB Lietuvos pašto pateikti skundų skaičiaus duomenys rodo, kad skundų skaičius 2017 m., palyginti su 2016 m., išaugo.

3.2.4. Universaliosios pašto paslaugos teikimo veiklos rodikliai

UPP apimtis (ir iš jų gautos pajamos) susideda iš: korespondencijos siuntų, kurių svoris mažesnis arba lygus 2 kg; pašto siuntinių, kurių svoris mažesnis arba lygus 10 kg; pašto siuntinių, gautų iš ES, kurių svoris didesnis kaip 10 kg ir mažesnis arba lygus 20 kg; registruotųjų ir įvertintųjų pašto siuntų skaičiaus ir pajamų.

2013 m. sausio 1 d. įsigaliojus naujam Lietuvos Respublikos pašto įstatymui ir iš UPP apimties eliminavus dideliais kiekiais siunčiamas pašto siuntas, ženkliai sumažėjo UPP apimtis ir pajamos.

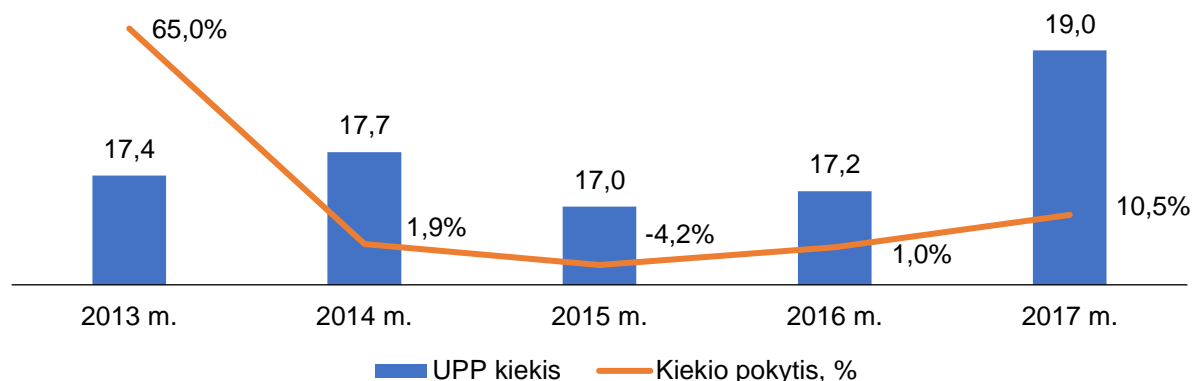
¹² D yra pašto korespondencijos išsiuntimo data.

¹³ n nurodo darbo dienų skaičių nuo korespondencijos išsiuntimo iki jos pristatymo gavėjui.

Pašto sektoriaus apžvalga

Atsižvelgiant į tai, 2013 m. ir paskesnių metų UPP rodikliai yra daug mažesni, nei buvę iki tol.

RRT surinkti statistiniai duomenys apie pašto veiklą rodo, kad nuo 2013 m. iki 2016 m. UPP apimtis svyruoja tarp 17 ir 18 mln. vnt. pašto siuntų (žr. 19 pav.). 2017 m., palyginti su 2016 m., UPP apimtis padidėjo net 10,5 proc. ir siekė 18 991 539 mln. vnt. pašto siuntų.



19 pav. UPP apimties dinamika ir jos pokytis 2013–2017 m., mln. vnt. ir proc.

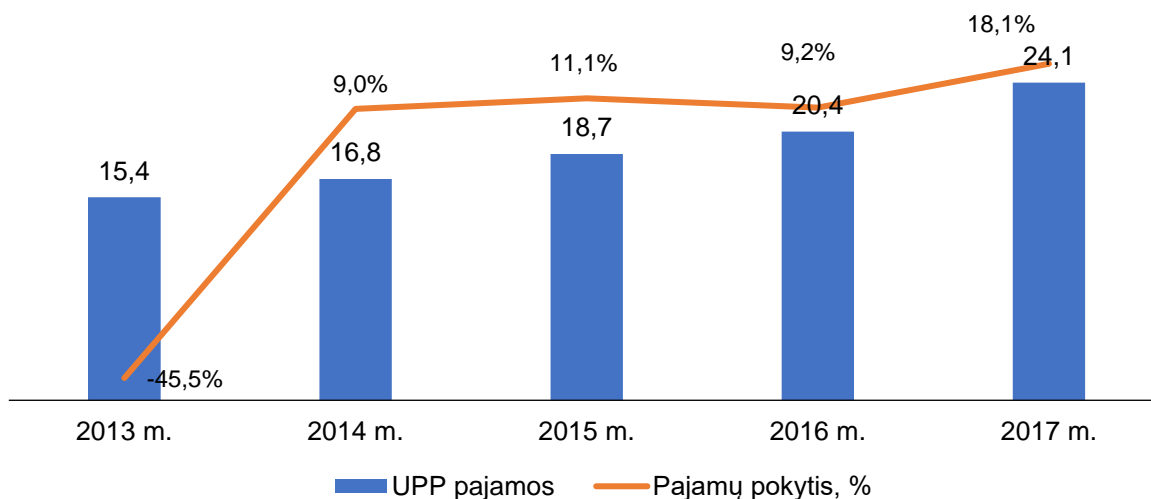
Didžiąją UPP dalį 2017 m., kaip ir ankstesniais analizuojamo laikotarpio metais, sudarė korespondencijos siuntų, kurių svoris mažesnis arba lygus 2 kg (žr. 11 lentelę), pristatymas, tačiau ši dalis nuolat mažėja.

11 lentelė. UPP apimtis 2013–2017 m.

Apimtis		2013 m.	2014 m.	2015 m.	2016 m.	2017 m.
Pašto siuntos:		17 399 759	17 732 050	16 994 402	17 156 302	18 991 536
<i>Pokytis, proc.</i>		-65,0	1,9	-4,2	-1,0	10,2
iš jų:	korespondencijos siuntų ≤2 kg	12 898 019	12 512 052	11 738 767	11 482 799	11 892 674
	<i>pokytis, proc.</i>	-67,6	-3,0	-6,2	-2,2	3,6
	pašto siuntinių ≤10 kg	203 535	188 715	180 337	173 898	173 556
	<i>pokytis, proc.</i>	-54,3	-7,3	-4,4	-3,6	-0,2
	pašto siuntinių iš ES ≤20 kg	3 659	3 865	3 639	1 785	343
	<i>pokytis, proc.</i>	4,7	5,6	-5,8	-50,9	-80,8
	registruotųjų pašto siuntų	4 287 387	5 020 047	5 063 383	5 488 995	6 915 394
	<i>pokytis, proc.</i>	-54,6	17,1	0,9	8,4	26,0
	įvertintųjų pašto siuntų	7 159	7 371	8 276	8 825	9 569
	<i>pokytis, proc.</i>	-5,0	3,0	12,3	6,6	8,4

Korespondencijos siuntų dalis per 2013–2017 m. sumažėjo nuo 67,9 proc. 2013 m. iki 62,6 proc. 2017 m. Tuo pačiu laikotarpiu didėjo registruotųjų pašto siuntų dalis. Ji išaugo nuo 22,6 proc. 2013 m. iki 36,4 proc. 2017 m. Pašto siuntinių, kurių svoris mažesnis arba lygus 10 kg, pašto siuntinių, gautų iš ES, kurių svoris didesnis kaip 10 kg ir mažesnis arba lygus 20 kg, ir įvertintųjų pašto siuntų dalis bendroje UPP struktūroje išliko nedidelė.

Pajamos, gautos iš UPP teikimo 2013–2017 m. laikotarpiu, nuolat kito: 2013 m. sumažėjo 45,5 proc., 2014 m. ir 2015 m. išaugo atitinkamai 9,0 proc. ir 11,1 proc., o 2017 m. išaugo net 18,1 proc. (žr. 20 pav.).


20 pav. UPP pajamų dinamika ir pokytis 2013–2017 m., mln. Eur ir proc.

Nuo 2013 m. didžiąją UPP pajamų dalį bendroje UPP pajamų struktūroje sudarė pajamos, gautos iš registruotųjų pašto siuntų (žr. 12 lentelę), o kitas daugiausia pajamų duodantis UPP segmentas buvo korespondencijos siuntos iki 2 kg. Pagal 12 lentelėje pateiktą informaciją, 2017 m., palyginti su 2016 m., pajamos augo visuose UPP segmentuose, išskyrus pašto siuntinius iš ES, kurių svoris didesnis nei 10 kg, bet ne didesnis nei 20 kg. Per 2017 m. daugiausia vertine ir santykinė išraiška augo registruotųjų pašto siuntų pajamos.

12 lentelė. Pajamos, gautos už UPP teikimą 2013–2017 m.

Pajamos iš:		2013 m.	2014 m.	2015 m.	2016 m.	2017 m.
Universaliosios pašto paslaugos:		15 435 711	16 822 812	18 691 445	20 406 182	24 119 518
<i>Pokytis, proc.</i>		-45,5	9,0	11,1	9,2	18,2
iš jų:	korespondencijos siuntų ≤2 kg	6 258 102	6 485 743	7 053 935	7 331 366	7 971 285
	<i>pokytis, proc.</i>	-52,3	3,6	8,8	3,9	8,2
	pašto siuntinių ≤10 kg	1 713 681	1 709 783	1 859 296	1 942 698	2 052 593
	<i>pokytis, proc.</i>	-34,4	-0,2	8,7	4,5	10,5
	pašto siuntinių iš ES ≤20 kg	17 960	17 855	15 639	9 555	5 007
	<i>pokytis, proc.</i>	-5,7	-0,6	-12,4	-38,9	-47,6
	registruotųjų pašto siuntų	7 345 280	8 522 968	9 664 622	11 023 873	13 978 410
	<i>pokytis, proc.</i>	-41,0	16,0	13,4	14,1	26,4
įvertintųjų pašto siuntų	100 689	86 464	97 953	101 690	112 223	
<i>pokytis, proc.</i>	-1,1	-14,1	13,3	3,8	10,4	

2013–2017 m. laikotarpiu pajamų iš korespondencijos siuntų, kurių svoris mažesnis arba lygus 2 kg, dalis bendroje UPP pajamų struktūroje kasmet augo: nuo 25,9 proc. 2013 m. iki 33,0 proc. 2017 m. Tačiau 2013–2017 m. didėjo pajamų iš registruotųjų pašto siuntų dalis visuose UPP pajamose. Ji išaugo nuo 30,5 proc. 2013 m. iki 58,0 proc. 2017 m. Pajamų dalis iš pašto siuntinių, kurių svoris mažesnis arba lygus 10 kg, 2016 m. ir 2017 m. sudarė atitinkamai 8,1 proc. ir 8,5 proc. Pajamų dalis iš pašto siuntinių, gautų iš ES, kurių svoris didesnis kaip 10 kg ir mažesnis arba lygus 20 kg, ir įvertintųjų pašto siuntų dalis 2017 m. išliko nedidelė bendroje UPP pajamų struktūroje ir sudarė atitinkamai 0,02 proc. bei 0,5 proc.

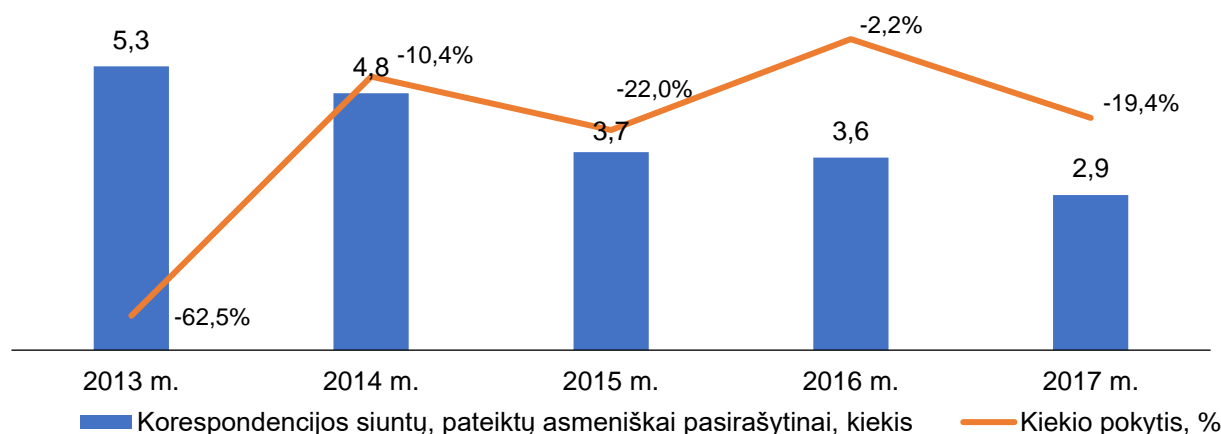
Pašto sektoriaus apžvalga

Šių paslaugų dalis bendrose UPP pajamose buvo nedidelė ir 2013 m. – atitinkamai 0,12 proc. ir 0,65 proc.

4. PAŠTO SIUNTŲ, ĮTEIKTŲ ASMENIŠKAI PASIRAŠYTINAI, RINKA

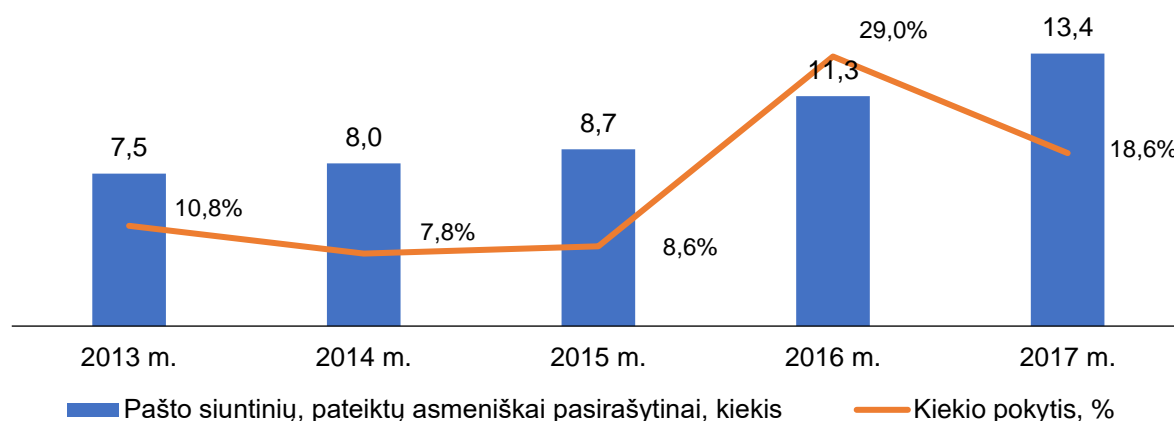
Pašto siuntų, įteiktų asmeniškai pasirašytinai, rinką, kaip ir tradicinės pašto paslaugos rinką, sudaro korespondencijos siuntos ir pašto siuntiniai. Nagrinėjama rinka nuo tradicinės pašto paslaugos rinkos skiriasi tuo, kad pašto siuntos yra pristatomos ne į gaunamąsias pašto dėžutes, o tiesiai pašto paslaugos gavėjui. Kitas šios paslaugos bruožas yra paslaugos suteikimo terminas – pašto siunta gali būti pristatyta konkrečiu sutartu laiku arba sutartu laiko intervalu.

Korespondencijos siuntų, pateiktų asmeniškai pasirašytinai (per pasiuntinį), skaičius 2013–2017 m. mažėjo (žr. 21 pav.). Stiprus korespondencijos siuntų skaičiaus sumažėjimas 2013 m. susijęs su 2013 m. įsigaliojusio Lietuvos Respublikos pašto įstatymo atneštais pokyčiais. Įsigaliojus naujam Lietuvos Respublikos pašto įstatymui, dalis pasiuntinių paslaugų teikėjų, anksčiau teikusių korespondencijos siuntas asmeniškai pasirašytinai, perėjo į tradicinio pašto rinką ir tas pačias siuntas teikia gavėjams į jų gaunamąsias pašto dėžutes. Kaip matyti iš 23 pav., 2017 m., palyginti su 2016 m., korespondencijos siuntų skaičius toliau mažėjo ir šis smukimas buvo didesnis nei 2016 m. ir siekė 19,4 proc.



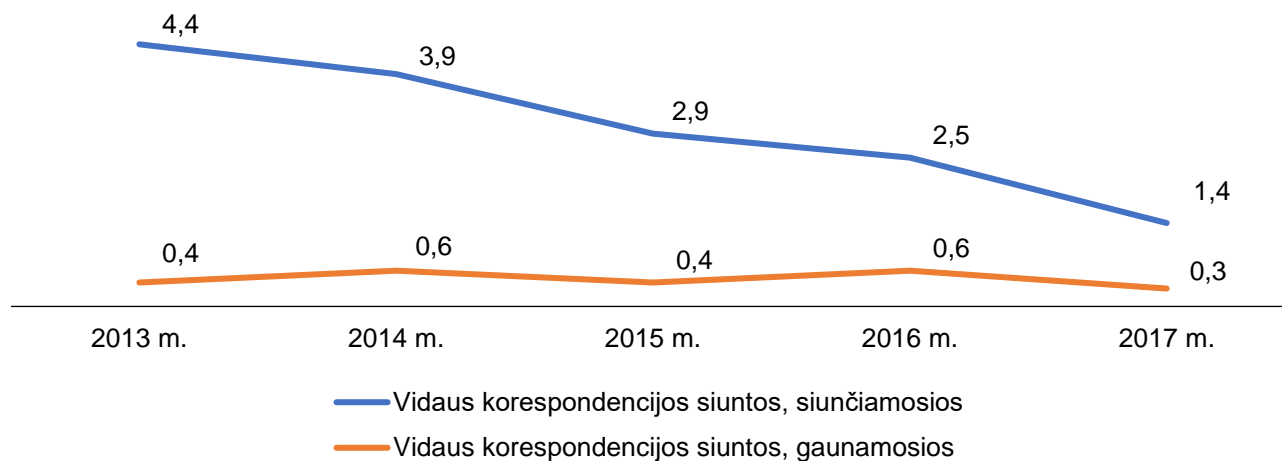
21 pav. Korespondencijos siuntų, pateiktų asmeniškai pasirašytinai, skaičiaus ir jo pokyčio dinamika 2013–2017 m., mln. vnt. ir proc.

Pašto siuntinių, įteiktų asmeniškai pasirašytinai, skaičius, priešingai nei korespondencijos siuntų, per 2017 m., palyginti su 2016 m., išaugo, ir toliau tęsėsi šių paslaugų apimtys augimo tendencija – 2017 m. šis skaičius išaugo 18,6 proc. (žr. 22 pav.).



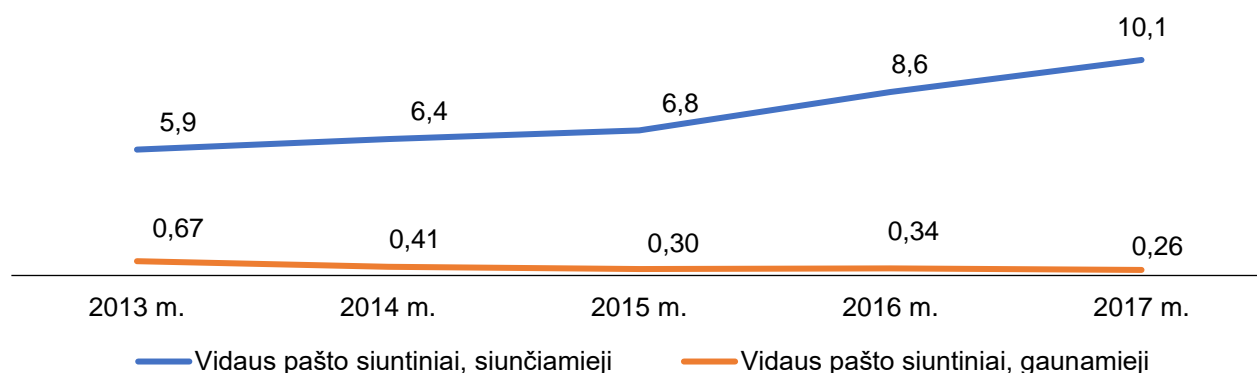
22 pav. Pašto siuntinių bendro skaičiaus ir jo pokyčio dinamika 2013–2017 m., mln. vnt. ir proc.

Vidaus siunčiamųjų korespondencijos siuntų, pateiktų asmeniškai pasirašytinai, **skaičius** 2013–2017 m. nuolat mažėjo (žr. 23 pav.). Per 2013 m. šių siuntų sumažėjo 66,9 proc., 2014 m. – 11,5 proc., 2015 m. – 27,4 proc., 2016 m. – 11,5 proc., o 2017 m. sumažėjo dar 44,0 proc. **Vidaus gaunamųjų korespondencijos siuntų skaičius** analizuojamu laikotarpiu svyravo. Per 2013 m. šių paslaugų apimtis sumažėjo 40,9 proc., tačiau 2014 m. augo 26,8 proc., 2015 m. mažėjo 29,5 proc., o per 2016 m. paaugo 43,1 proc., tačiau 2017 m. vėl mažėjo 50,0 proc.



23 pav. Vidaus siunčiamųjų ir gaunamųjų korespondencijos siuntų skaičiaus dinamika 2013–2017 m., mln. vnt.

Vidaus siunčiamųjų pašto siuntinių skaičius 2013–2017 m. laikotarpiu nuolat didėjo: per 2013 m. augo 10,7 proc., 2014 m. – 8,9 proc., 2015 m. – 6,3 proc., 2016 m. – dar 26,9 proc. iki 8,6 mln. vnt., o 2017 m. šis skaičius vėl pasiekė gan aukštą augimo tempą ir siekė 17,4 proc. (žr. 24 pav.). **Vidaus gaunamųjų pašto siuntinių skaičius** per 2013–2017 m. svyravo įvairiai: per 2013 m. išaugo 2,1 karto, 2014 m. sumažėjo 38,6 proc., 2015 m. vėl mažėjo 27,9 proc., o 2016 m. išaugo 14,8 proc. iki 342,3 tūkst. vnt., tačiau 2017 m. vėl sumažėjo 23,5 proc. iki 259,6 tūkst. vnt. Iš viso per 2013–2017 m. vidaus siunčiamųjų siuntinių skaičius išaugo 71,2 proc., o vidaus gaunamųjų siuntinių sumažėjo 61,2 proc.

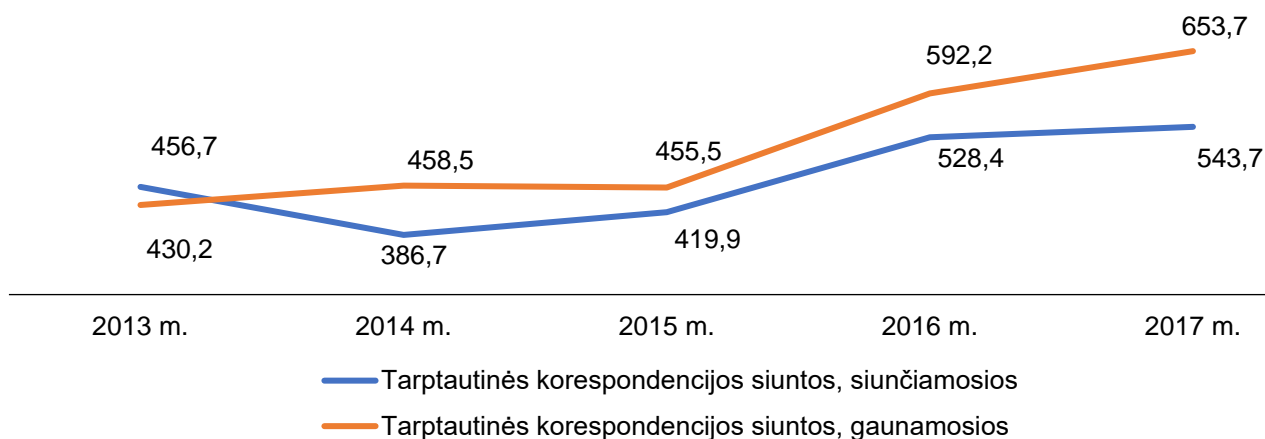


24 pav. Vidaus siunčiamųjų ir gaunamųjų pašto siuntinių skaičiaus dinamika 2013–2017 m., mln. vnt.

Siuntų, pateiktų asmeniškai pasirašytinai, rinką vertinant pagal **tarptautinių** siunčiamųjų ir gaunamųjų **korespondencijos siuntų skaičių**, matyti, kad 2013–2014 m. šioje rinkoje asmenys daugiau siuntė korespondencijos siuntų į užsienį, nei gavo šių siuntų iš užsienio šalių (žr. 25 pav.). Nuo 2014 m.

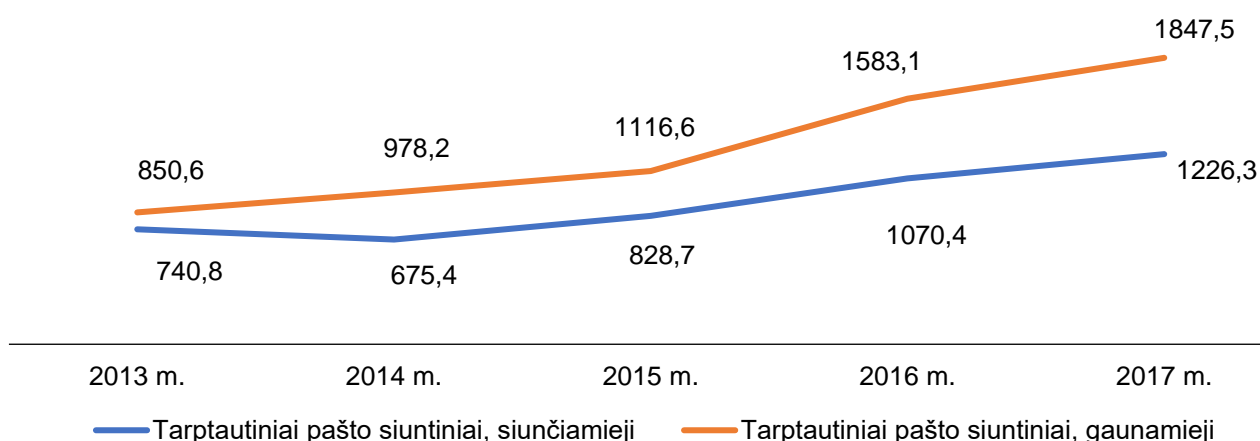
Pašto sektoriaus apžvalga

stebimas didesnis gaunamųjų korespondencijos siuntų skaičius, negu siunčiamųjų. Tiek tarptautinių siunčiamųjų korespondencijos siuntų, tiek tarptautinių gaunamųjų korespondencijos siuntų skaičius yra linkęs didėti. Tarptautinių siunčiamųjų korespondencijos siuntų skaičius per 2013 m. augo 9,4 proc., 2014 m. sumažėjo 15,3 proc., 2015 m. ir 2016 m. vėl augo atitinkamai 8,6 proc. ir 25,8 proc., o 2017 m. tarptautinių siunčiamųjų korespondencijos siuntų padaugėjo 2,9 proc. Tarptautinių gaunamųjų korespondencijos siuntų skaičius augo 2013 ir 2014 m. atitinkamai 12,6 proc. ir 6,6 proc., 2015 m. sumažėjo 0,7 proc., o 2016 m. vėl išaugo net 30,0 proc. 2017 m. išliko augimo tendencija – gaunamųjų siuntų padaugėjo 10,4 proc. Iš viso per 2013–2017 m. laikotarpį tarptautinių korespondencijos siuntų skaičius išaugo: siunčiamųjų – 26,4 proc., o gaunamųjų – 43,1 proc.



25 pav. Tarptautinių siunčiamųjų ir gaunamųjų korespondencijos siuntų skaičiaus dinamika 2013–2017 m., tūkst. vnt.

Tarptautinių gaunamųjų pašto siuntinių 2013–2017 m. kasmet daugėjo (žr. 26 pav.). Tarptautinių gaunamųjų pašto siuntinių skaičius 2017 m. didėjo 16,7 proc., palyginti su 2016 m., ir siekė 1 847,5 tūkst. vnt. **Tarptautinių siunčiamųjų pašto siuntinių skaičius** 2017 m. padidėjo 14,6 proc. Iš viso per 2013–2017 m. laikotarpį gaunamųjų tarptautinių siuntinių skaičius išaugo 117,2 proc., o siunčiamųjų – 65,5 proc.

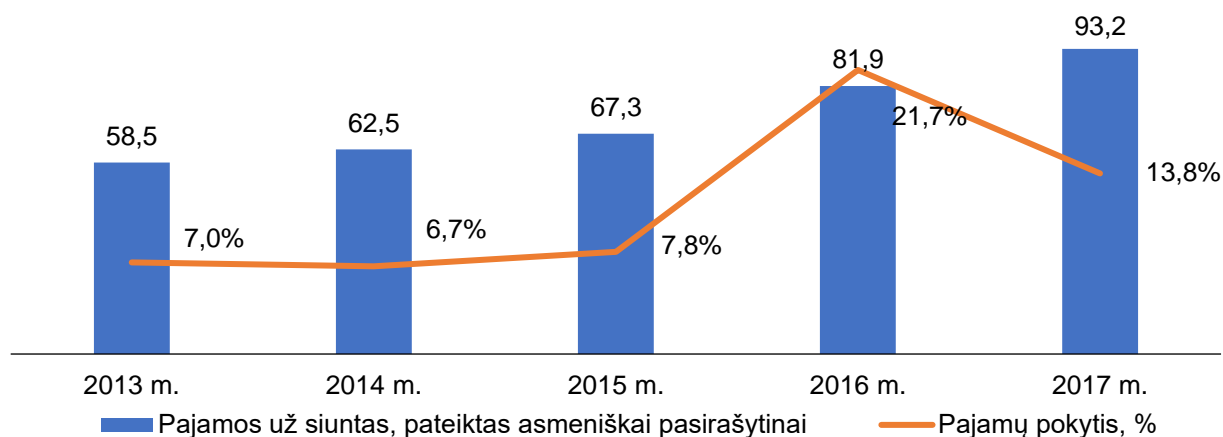


26 pav. Tarptautinių siunčiamųjų ir gaunamųjų pašto siuntinių skaičiaus dinamika 2013–2017 m., tūkst. vnt.

Pajamos, gautos už pašto siuntas, pateiktas asmeniškai pasirašytinai, 2013–2017 m. nuolat didėjo (žr. 27 pav.). 2013 m. pajamos augo 7,0 proc., 2014 m. – 6,7 proc., 2015 m. – 7,8 proc., o 2016 m. augimas buvo didžiausias – 21,7 proc. ir siekė 81,9 mln. Eur. 2017 m. išliko ryški augimo tendencija:

Pašto sektoriaus apžvalga

pajamos dar išaugo 13,8 proc. ir siekė 93,2 mln. Eur. Iš viso pajamos už šioje rinkoje suteiktas paslaugas per 2013–2017 m. padidėjo 59,3 proc.



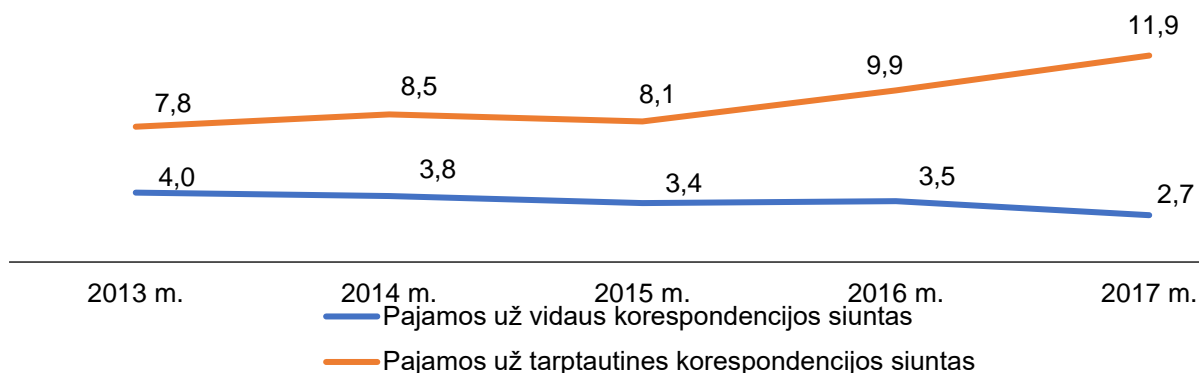
27 pav. Pajamų už siuntas, pateiktas asmeniškai pasirašytinai, dinamika ir jų pokytis 2013–2017 m., mln. Eur ir proc.

Pajamos už korespondencijos siuntas, pateiktas asmeniškai pasirašytinai, 2017 m., palyginti su 2016 m., padidėjo 9,8 proc. ir siekė 14,6 mln. Eur, o pajamos už pašto siuntinius per tą patį laikotarpį padidėjo 14,5 proc. ir siekė 78,6 mln. Eur (žr. 13 lentelę). 2017 m., palyginti su 2016 m., pajamos augo beveik visuose pašto siuntų, pateiktų asmeniškai pasirašytinai, segmentuose. 2017 m. pajamos už vidaus korespondencijos siuntas sumažėjo net 22,0 proc., tačiau pajamos už tarptautines korespondencijos siuntas išaugo 21,0 proc.

13 lentelė. Pašto siuntų, pateiktų asmeniškai pasirašytinai, pajamų struktūra ir pokytis 2016–2017 m.

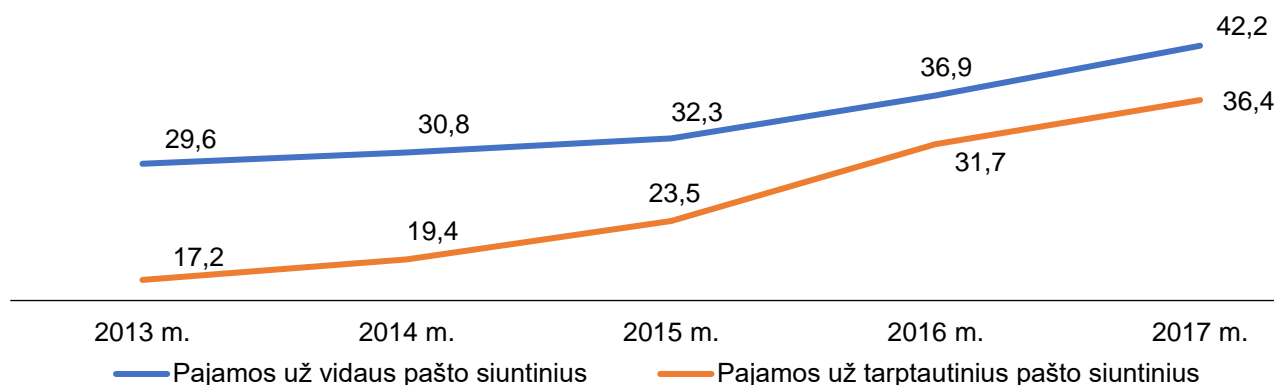
Rodiklio pavadinimas		2016 m. Eur	2017 m. Eur	Pokytis, proc.
Pajamos už pašto siuntas, pateiktas asmeniškai pasirašytinai, iš viso:		81 933 797	93 210 894	13,8
iš jų:	už korespondencijos siuntas:	13 304 189	14 604 669	9,8
	<i>vidaus</i>	3 453 817	2 681 745	-22,0
	<i>tarptautines</i>	9 850 372	11 922 924	21,0
	už pašto siuntinius	68 629 608	78 606 225	14,5
	<i>vidaus</i>	36 901 012	42 249 197	14,5
	<i>tarptautinius</i>	31 728 596	36 357 028	14,6

Stebint ilgesnio laikotarpio nei dvejų metų pajamų už pašto siuntas, pateiktas asmeniškai pasirašytinai, dinamiką, matyti, kad šių paslaugų atskirų segmentų pajamos per paskutinius penkerius metus kito nevienodai. Pajamos, gautos už vidaus korespondencijos siuntas, pateiktas asmeniškai pasirašytinai, yra linkusios mažėti. Nuo 2013 m. iki 2017 m. pajamos iš šios veiklos sumažėjo 32,5 proc. nuo 4,0 mln. Eur iki 2,7 mln. Eur (žr. 30 pav.). Pajamos, gautos už tarptautines korespondencijos siuntas, pateiktas asmeniškai pasirašytinai, linkusios augti ir per paskutinių penkerių metų laikotarpį išaugo 20,2 proc. nuo 7,8 mln. Eur iki 11,9 mln. Eur (žr. 28 pav.).



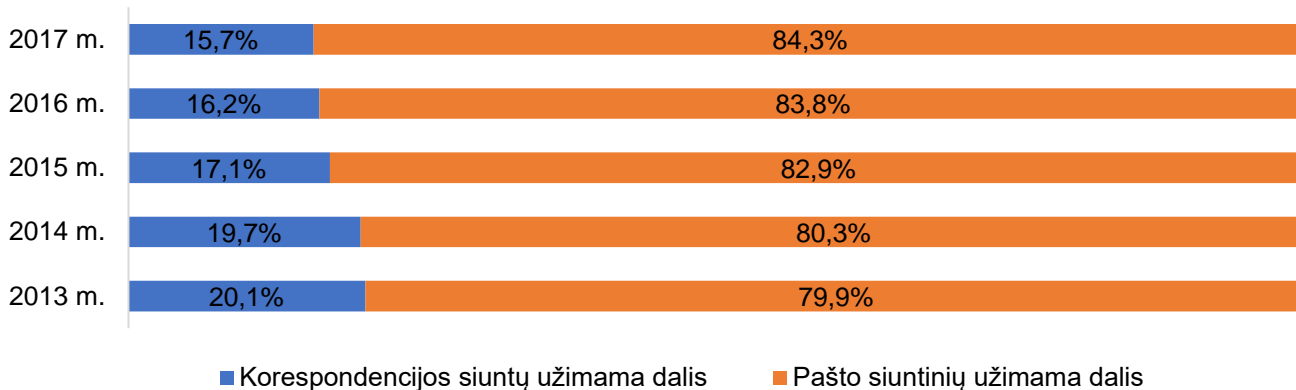
28 pav. Pajamų už vidaus ir tarptautines korespondencijos siuntas, pateiktas asmeniškai pasirašytinai, dinamika 2013–2017 m., mln. Eur

Pajamos, gautos už vidaus ir tarptautinius pašto siuntinius, pateiktus asmeniškai pasirašytinai, 2013–2017 m. laikotarpiu nuolat augo (žr. 29 pav.). Pajamos, gautos už vidaus pašto siuntinius, 2013–2017 m. išaugo 42,6 proc., o pajamos, gautos už tarptautinius pašto siuntinius, per tą patį laikotarpį augo net 111,6 proc. Stebint pajamų už vidaus ir tarptautinius siuntinius dinamiką 2013–2017 m., matyti, kad pajamos už vidaus siuntinius artėja prie pajamų už tarptautinius siuntinius.



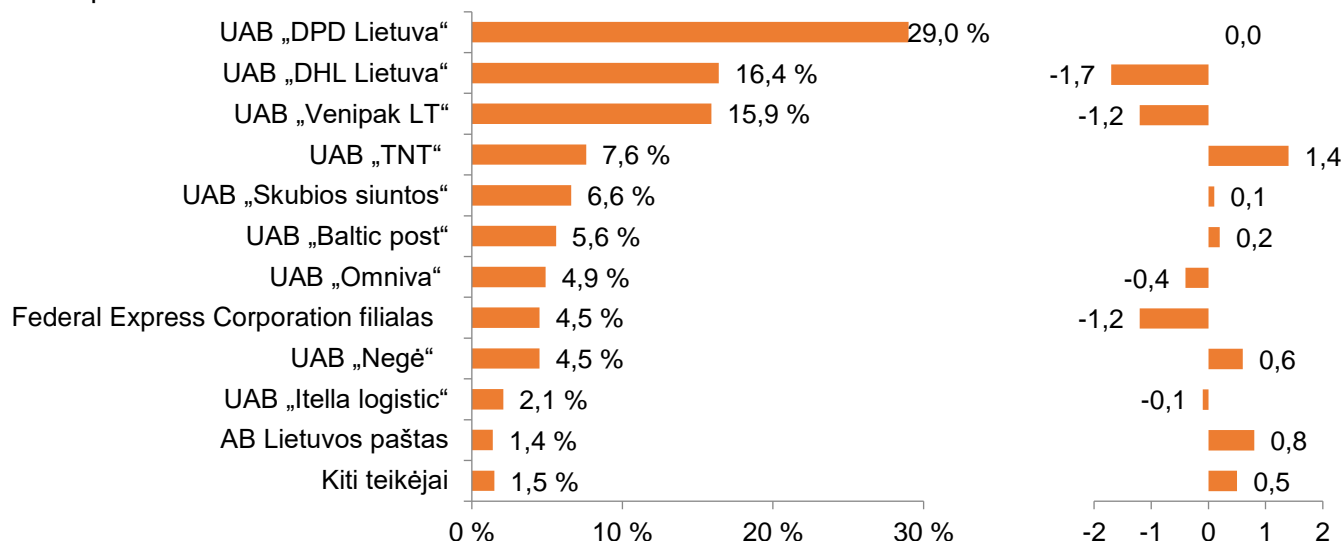
29 pav. Pajamų už vidaus ir tarptautinius pašto siuntinius, pateiktus asmeniškai pasirašytinai, dinamika 2013–2017 m., mln. Eur

Vertinant kelerių metų pajamų už pašto siuntų, pateiktų asmeniškai pasirašytinai, dinamiką, matyti, kad pajamos už pašto siuntinius 2013–2017 m. sudarė didžiąją dalį visų pajamų už siuntas, pateiktas asmeniškai pasirašytinai, ir jų dalis vis didėjo (žr. 30 pav.).



30 pav. Pajamų už pašto siuntas, pateiktas asmeniškai pasirašytinai, struktūra 2013–2017 m., proc.

Pagal pajamas, gautas už pašto siuntas, pateiktas asmeniškai pasirašytinai, 2017 m. didžiausią rinkos dalį užėmė UAB „DPD Lietuva“, UAB „DHL Lietuva“ ir UAB „Venipak LT“ (žr. 31 pav.). UAB „DHL Lietuva“ ir UAB „Venipak LT“ rinkos dalys 2017 m., palyginti su 2016 m., sumažėjo, o UAB „DHL Lietuva“ liko nepakitusi.



31 pav. Pašto paslaugos teikėjų 2017 m. užimtos rinkos dalys pagal gautas pajamas už siuntas, įteiktas asmeniškai pasirašytinai¹⁴, proc., ir rinkos dalių pokytis, procentiniais punktais

Kaip matyti iš 31 pav. pateiktos informacijos, konkurencija teikiant pašto siuntas asmeniškai pasirašytinai yra didesnė nei tradicinės pašto paslaugos rinkoje, kur didžiausias rinkos dalyvis 2017 m. užėmė 95,3 proc. rinkos, o antras pagal dydį žaidėjas turėjo 2,1 proc. rinkos.

Pagrindinė informacija bei teisės aktai, reglamentuojantys pašto paslaugos teikėjų veiklą, rinkos priežiūrą ir vartotojų teises skelbiami RRT interneto svetainės www.rrt.lt skiltyje „Pašto verslui“. Informacija teikiama ir el. paštu: info@rrt.lt.

¹⁴ Įtrauktos tik tos įmonės, kurių užimama rinkos dalis sudarė daugiau nei 1 proc.