



KONKURENTSIAMET

KONKURENTSIAMETI ARUANNE

postiteenuste valdkonnas toimunud arengute ja
esilekerkinud probleemide ning Konkurentsiameti tegevuse
kohta nimetatud valdkonnas 2020. aastal

TALLINN 2021

Sisukord

Sissejuhatus	2
1. Postside turg.....	3
2. Tegevusluba nõudvad postiteenused.....	4
3. Tegevusluba mittenõudvad postiteenused	6
3.1. Kullerpostiteenus	6
3.2. Otsepostiteenus	8
3.3. Perioodilise väljaande edastamise teenus	8
4. UPT osutaja.....	9
4.1. Kuluarvestus.....	10
4.2. UPT tasud	10
4.3. UPT allahindlused.....	11
5. UPT ebamõistlikult koormavate kulude katmine	11
5.1. UPT makse.....	11
5.2. UPT hüvitis	13
6. Postivõrk.....	13
6.1. Postkontorid.....	13
6.1.1. UPT osutaja postkontorid	14
6.2. Kirjakastid.....	15
6.3. Ülejäänud juurdepääsupunktid.....	15
7. Järelevalve	15
7.1. UPT kirisaadetiste edastamise kvaliteet	15
7.2. Järelevalve statistika	16
8. Tegevused 2021. aastal	17

Sissejuhatus

Postiseaduse § 47 lg 1 kohaselt esitab Konkurentsiamet Majandus- ja Kommunikatsiooni-ministeeriumile iga aasta teises kvartalis kirjaliku aruande postiteenuste valdkonnas toimunud arengute ja esilekerkinud probleemide ning ameti tegevuse kohta nimetatud valdkonnas eelmise kalendriaasta jooksul. Käesolev aruanne kajastab Konkurentsiameti 2020. aasta tegemisi ja postituru ülevaadet.

Tegevusloaga postiteenuse osutajate arv 2020. aastal ei muutunud, küll aga kustutati majandustegevuse registrist (MTR) kaks kullerpostiteenuse osutajat ja registreeriti samuti kaks kullerpostiteenuse osutajat. Mõned teenuse osutajad omasid samaaegselt mitme postiteenuse registreeringut. Registreeritud postiteenuse osutajate koguarv oli aasta lõpu seisuga 55.

Edastatud postisaadetiste koguarv kahanes 2020. aastal 4,1% võrra peamiselt perioodiliste väljaannete arvu languse tulemusel. Seevastu postituru kogukäive kasvas aastaga 14,9% võrra. Tõusu vedasid kullerpostiteenused eelkõige pakiautomaatide kaudu saadetavad pakid. Universaalse postiteenuse (UPT) käive langes 2020. aastal võrreldes eelneva aastaga 3,2% ja UPT maht langes koguni 22,5%.

Kaebusi ja teabenõudeid postiteenuse osutajate tegevuse kohta esitati 2020. aastal 39, mis on 12 võrra vähem kui 2019. aastal. Probleemid olid peamiselt seotud saadetiste kadumise, kahjustumise, kättetoimetamise ja kogumisega.

1. Postside turg

Postiseaduse kohaselt jagunevad postiteenused kaheks:

- teenused, mille osutamiseks on vaja taotleda Konkurentsiametilt tegevusluba;
- teenused, mille osutamiseks on vaja tegevus registreerida MTR-s.

Tegevusluba nõudvad teenused on kirisaadetiste ja postipakkide liht-, täht- ja väärtisaadetisena edastamine, samuti UPT osutamine. Kullerpostiteenuse, otsepostiteenuse, perioodilise väljaande edastamise ja muu postiteenuse korral on vaja tegevus lihtsalt registreerida.

AS Eesti Post (edaspidi Eesti Post) omab tegevusluba nii UPT osutamiseks kui ka siseriiklike ja rahvusvaheliste kirisaadetiste ja postipakkide edastamiseks. AS Express Post (edaspidi Express Post) omab tegevusluba siseriiklike kirisaadetiste edastamiseks.

MTR-s registreeriti 2020. aastal kaks kullerpostiteenuse osutajat. Samal ajal kustutati MTR-st kaks kullerpostiteenuse osutajat.

Kokkuvõttes oli 2020. aasta lõpu seisuga MTR-s registreeritud 55 erinevat postiteenuse osutajat. Mitmed ettevõtjad osutasid korraga mitut erinevat postiteenust. Postiteenuse osutajate arv teenuste kaupa on esitatud Tabelis 1. Tegemist on MTR-i andmetega, mis tähendab, et mitmed ettevõtjad omasid küll registreeringut, kuid tegelikkuses ei osutanud postiteenuseid.

Tabel 1 Postiteenuse osutajate arv aastatel 2016 - 2020

Postiteenus	2016	2017	2018	2019	2020
Universaalne postiteenus	1	1	1	1	1
Kirisaadetise edastamine liht-, täht- ja väärtisaadetisena	2	2	2	2	2
Postipaki edastamine liht-, täht- ja väärtisaadetisena	1	1	1	1	1
Kullerpostiteenus	53	46	47	49	49
Otsepostiteenus	10	7	7	7	7
Perioodilise väljaande edastamine	8	6	6	7	7
Muud postiteenused	10	7	12	14	14

Postiteenuste käive teenuste kaupa on esitatud Tabelis 2. Kirisaadetiste ja postipakkide edastamise all on silmas peetud teenuse osutamist tegevusloa alusel (v.a UPT).

Tabel 2 Postiteenuste käive aastatel 2017 - 2020 (eurot)

Postiteenus	2017	2018	2019	2020
Universaalne postiteenus	*	*	*	*
Kirisaadetise edastamine	*	*	*	*
Postipaki edastamine	*	*	*	*
Kullerpostiteenus	74 210 996	81 944 572	91 043 938	111 420 043
Otsepostiteenus	*	*	*	*
Perioodika edastamine	*	*	*	*
Muud postiteenused	*	*	*	*
Kokku	126 540 386	138 774 118	131 480 980	151 102 685

* Konfidentsiaalne

Muud postiteenused sisaldavad Eesti Posti teenuseid nagu tegevusluba mittedõudev kirja- ja paki edastamise teenus ning postisaadetiste väljastusteadete edastamine. Teiste registreeritud ettevõtjate muu postiteenuse käive oli eeldatavalt null.

Tabelist 2 on näha, et kogu postituru käive kasvas 2020. aastal võrreldes eelneva aastaga 19,6 mln euro võrra ehk 14,9%. Käivet kasvatas eelkõige kullerpostiteenus 20,4 mln euro ehk 22,4% võrra. Sedavõrd suur aastane kasv oli peamiselt tingitud ülemaailmsetest liikumispiirangutest seose koroonaviiruse levikuga. See kasvatas hüppeliselt e-kaubanduse mahte, kus ostetud tooted toimetatakse ostjani postiteenuseid kasutades. Langus toimus eelkõige UPT, otseposti ja perioodika kategoorias. Selgituseks tuleb märkida, et langus 2019. aastal muude postiteenuste kategoorias oli tingitud muude postiteenuste määratluse täpsustamisest alates 2019. aasta andmetest, mis mõjutas ka kullerpostiteenuse näitajaid. Täpsustus hõlmas eelkõige transiiditeenuste (postisaadetise saatja ega saaja ei asu Eestis) väljaarvamist statistikast, kuid ka pakiautomaatide kaudu edastatavate saadetiste teenuste liigitamise korrastamist.

Teenustest moodustas kullerpostiteenus 2020. aastal 74% käibest, UPT osakaal oli *%. Ülejäänud postiteenuste osakaal jäi alla 10%. (vt Joonis 1).

* Konfidentsiaalne

Joonis 1 Postiteenuste käibe jaotus 2020. aastal

Põhilised teenuse osutajad on jäänud samaks. Tihe konkurents eksisteerib endiselt vaid kullerpostiteenuse turul, kus käive on näidanud stabiilset kasvu. Aasta jooksul MTR-st kustutatud teenuse osutajad ei pakkunud 2020. aastal teenust.

2. Tegevusluba nõudvad postiteenused

Tegevusluba on nõutav UPT osutamiseks ja kirisaadetiste ning postipakkide edastamiseks liht-, täht- ja väärtisaadetisena (edaspidi MUPT teenused).

Lihtsaadetisena edastatakse kirisaadetis ja postipakk:

- mis väljastatakse saajale või tema esindajale ilma allkirjata;
- mille väärtus on postiteenuse osutajale avaldamata;
- mille kaotsimineku või kahjustumise korral puudub postiteenuse osutajal kohustus maksta hüvitist.

Tähtsaadetisena edastatakse kirisaadetis ja postipakk:

- mis väljastatakse saajale või tema esindajale allkirja vastu või muu isikusamasuse tuvastamist võimaldava tunnuse alusel;
- mille väärtus on postiteenuse osutajale avaldamata;
- mille kaotsimineku või kahjustumise korral maksab postiteenuse osutaja saatjale postiteenuse osutaja eelnevalt määratud garantiisumma.

Väärtisaadetisena edastatakse kirisaadetis ja postipakk:

- mis väljastatakse saajale või tema esindajale allkirja vastu või muu isikusamasuse tuvastamist võimaldava tunnuse alusel;
- mille väärtus on postiteenuse osutajale avaldatud;

- mille kaotsimineku või kahjustumise korral maksab postiteenuse osutaja saatjale tema avaldatud saadetise väärtuse.

Partiisaadetisena edastatakse:

- kirisaadetis, mis antakse saatja poolt postiteenuse osutajale samaaegselt üle edastamiseks vähemalt 100 saajale;
- postipakk, mis antakse saatja poolt postiteenuse osutajale samaaegselt üle edastamiseks vähemalt 25 saajale.

Tegevusloaga postiteenuse osutajaid oli Eestis 2020. aastal endiselt kaks. Eesti Post oli UPT osutaja ja pakkus kõiki võimalikke tegevusloaga osutatavaid postiteenuseid. Express Post osutas tegevusloaga teenustest siseriikliku kirisaadetise edastamise teenust.

UPT maht tervikuna langes 2020. aastal 22,5%, võrreldes eelneva aastaga (vt Tabel 3).

Tabel 3 UPT teenuste mahud aastatel 2016 - 2020 (saadetist)

Postiteenus	2016	2017	2018	2019	2020
<i>Riigisisised mahud</i>					
Lihtkirja edastamine	2 954 531	3 012 503	1 713 060	1 852 409	1 584 356
Tähtkirja edastamine	153 038	160 940	91 238	58 527	41 692
Väärtkirja edastamine	1243	708	4 623	4 408	5 224
Tähtpaki edastamine	145 403	140 765	123 514	110 898	82 326
Väärtpaki edastamine	62	40	3 540	150	125
<i>Rahvusvahelised mahud riigist välja</i>					
Lihtkirja edastamine	713 363	522 893	738 906	709 009	389 224
Tähtkirja edastamine	196 820	193 587	189 052	193 444	187 022
Väärtkirja edastamine	218	181	161	156	181
Tähtpaki edastamine	80 616	83 183	92 096	89 785	106 550
Väärtpaki edastamine	642	968	886	562	618
<i>Rahvusvahelised mahud riiki sisse</i>					
Lihtkirja edastamine	5 852 696	6 241 687	7 576 462	9 113 337	6 923 842
Tähtkirja edastamine	1 250 648	1 728 684	1 556 049	366 008	351 897
Väärtkirja edastamine	1 154	978	875	709	415
Tähtpaki edastamine	167 985	69 531	72 537	74 349	75 056
Väärtpaki edastamine	1 442	1 170	1 044	912	918
Kokku	11 519 861	12 157 818	12 164 043	12 574 663	9 749 446

Peamine langus toimus rahvusvaheliste riiki sisenevate ja riigisiseste lihtkirjade osas. Edastatud siseriiklike postipakkide arv oli oluliselt madalam ja langustrendis, seda eelkõige pakiautomaatide alternatiivi tõttu, mille kaudu osutatav teenus ei kuulu UPT koosseisu.

Kirisaadetisi ja postipakke saab tegevusloa alusel edastada ka mitte-UPT-na (MUPT). MUPT viimaste aastate mahud on toodud tabelis 4.

Tabel 4 MUPT teenuste mahud aastatel 2015 - 2019 (saadetist)

Postiteenus	2016	2017	2018	2019	2020
<i>Siseriiklikud mahud</i>					
Lihtkirja edastamine	*	*	*	*	*
Tähtkirja edastamine	*	*	*	*	*
Väärtkirja edastamine	*	*	*	*	*

Tähtpaki edastamine	*	*	*	*	*
Väärtpaki edastamine	*	*	*	*	*
<i>Rahvusvahelised mahud</i>					
Lihtkirja edastamine	*	*	*	*	*
Tähtkirja edastamine	*	*	*	*	*
Väärtkirja edastamine	*	*	*	*	*
Tähtpaki edastamine	*	*	*	*	*
Väärtpaki edastamine	*	*	*	*	*
Kokku	*	*	*	*	*

* Konfidentsiaalne

Tabelis 4 toodud rahvusvahelised mahud kajastavad ainult riigist väljuvat suunda, kuna antud teenuste raames ei saabu Eestisse ühtegi saadetist. Tabelist 4 on näha, et MUPT mahud on 2020. aastal pigem langenud. Kokku langes MUPT saadetiste arv 2020. aastal 1,1 mln saadetise võrra ehk 10,3%. Viimase viie aastaga on langenud siseriiklike lihtsaadetisena edastatavate kirisaadetiste arv 27,7% ja rahvusvaheliste lihtsaadetisena edastatavate kirisaadetiste arv koguni 48,2%.

3. Tegevusluba mittenõudvad postiteenused

Postiteenused, mille osutamiseks ei ole vaja taotleda tegevusluba ja mille osutamiseks piisab registreeringust, olid endiselt kullerpostiteenus, otsepostiteenus ja perioodilise väljaande edastamise teenus.

3.1. Kullerpostiteenus

Kullerpostisaadetiseks loetakse kirisaadetis ja postipakk:

- mis väljastatakse saajale või tema esindajale allkirja vastu või muu isikusamasuse tuvastamist võimaldava tunnuse alusel;
- mis edastatakse kulleriga kiirel ja usaldusväärsel viisil;
- mille saatjal on võimalus igal hetkel saada informatsiooni saadetise asukoha kohta selle teekonnal, sekkuda saadetise kättetoimetamisse ja vajaduse korral korraldada ümber selle edastamist.

2020. aasta lõpu seisuga oli MTR-s registreeritud 49 kullerpostiteenuse osutajat, kellest tegelikult osutas teenust 20 ettevõtjat. Nendeks olid OÜ A-Kuller & Partnerid, Express Post, Eesti Post, TNT Express Worldwide Eesti AS (edaspidi TNT), AS DPD Eesti (edaspidi DPD), OÜ EKLT (edaspidi EKLT), DHL Express Estonia AS (edaspidi DHL), Itella Estonia OÜ (edaspidi Itella), Federal Express Corporation Eesti filiaal OÜ, Cargobus OÜ, Autopost Terminal OÜ, Aberg Express OÜ, AKR-GRUPP OÜ, Euroxkuller OÜ, DK LOGISTICS OÜ, Jet Express OÜ, Einroo Group OÜ, OSC Transport OÜ, Bentte OÜ ja Balti Logistika AS.

Teenust ei osutanud 10 ettevõtjat (st aastakäive oli null). Nendeks olid OÜ MGI Turundus, Saratopi OÜ, Puupost OÜ, OÜ MINIKOPP, Adduco OÜ, RP Service Group OÜ, AS Komerik, Digisec OÜ, K Security OÜ ja Fortrexs global OÜ.

Täidetud ankeeti ei õnnestunud aruande koostamise ajaks tagasi saada 19 ettevõtjalt. Nendeks olid Venipak Eesti OÜ, 24express OÜ, A&M Transport OÜ, Direct Post OÜ, DataInternational Group OÜ, GlobexService OÜ, OÜ T.P.Projekt, OÜ Reval Kuller, Avotra OÜ, Topkuller OÜ,

Roadrunner OÜ, Grand Delivery OÜ, Vladimir Birjukov elektritööd, USS Security Eesti AS, Eesmaa OÜ, FF Group OÜ, OLAARAN OÜ, A.S.B Grupp OÜ ja Secutech Corp UÜ. Konkurentsiametile teadaolevalt need ettevõtjad 2020. aastal kullerpostiteenust ei osutanud või oli edastatud saadetiste arv marginaalne ning nende turuosa kokku jäi hinnanguliselt alla 5%.

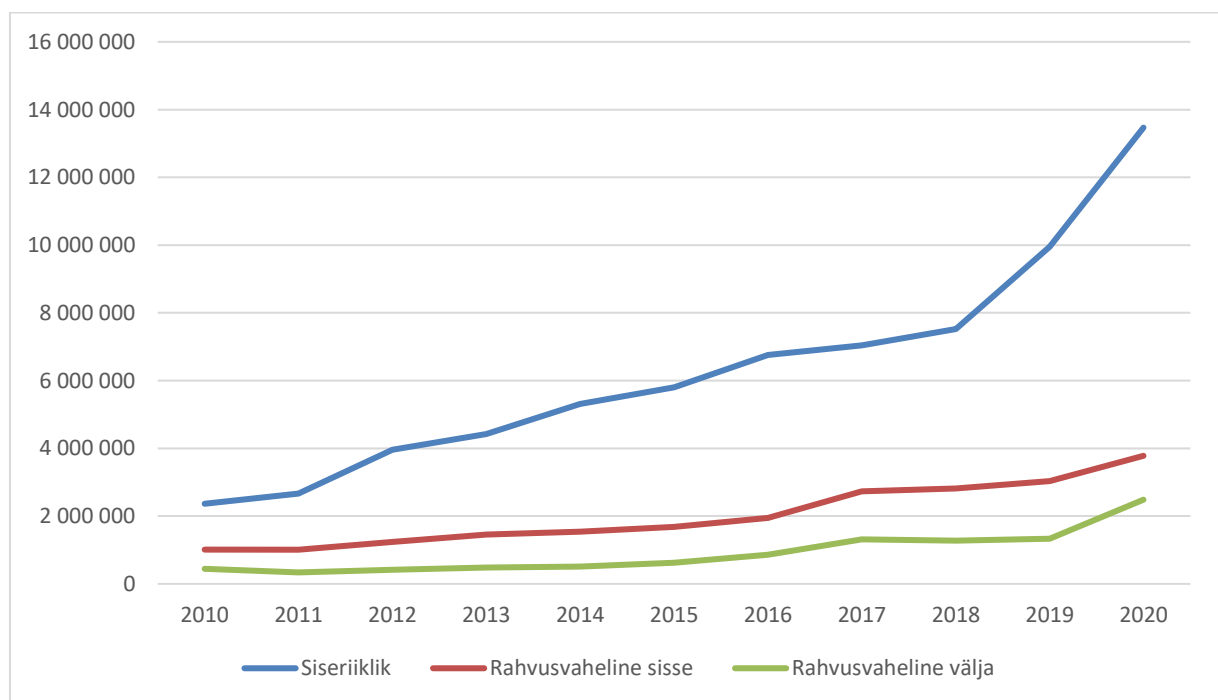
2020. aastal kustutati MTR-st Rumix OÜ ja ivarpost OÜ registreering. LKF Kuller OÜ teatas tegevuse lõpetamisest.

2020. aasta kullerpostiteenuste käive (siseriiklik ja rahvusvaheline) oli 111,4 mln eurot. Saadetisi edastati 2020. aastal kokku 19,7 mln tükki (vt tabel 5). Venipak Eesti OÜ 2020. aasta andmed on tabelist puudu.

Tabel 5 Kullerpostisaadetiste arv aastatel 2016 - 2020

Kullerpostisaadetis	2016	2017	2018	2019	2020
Siseriiklik	6 754 306	7 040 381	7 521 062	9 954 577	13 467 963
Rahvusvaheline sisse	1 948 564	2 735 992	2 813 117	3 037 273	3 780 526
Rahvusvaheline välja	858 364	1 318 753	1 277 390	1 333 133	2 484 932
Kokku	9 561 234	11 095 126	11 611 569	14 324 983	19 733 421

Tabelist 5 annab ülevaate joonis 2, kus on toodud viimaste aastate mahumuutus graafiliselt.



Joonis 2 Kullerpostisaadetiste arvu muutus aastatel 2010-2020

Joonisel 2 on näha, et siseriiklike saadetiste arv jätkab kiiremat tõusu, kui rahvusvaheliste saadetiste arv. Peamiseks põhjuseks on Eesti Posti, Itella ja DPD pakiautomaatide vahendusel pakutava teenuse mahukasv.

Siseriiklikult olid suurimad teenuse osutajad 2020. aastal teenuse mahu järjekorras alustades suuremast Eesti Post, Itella ja DPD (kokku 91,7% turust).

Rahvusvahelise teenuse osutamisel (välismaale saadetavad saadetised) olid 2020. aastal turuliidrid teenuse mahu järjekorras alates suuremast Eesti Post, Itella, DHL ja DPD (kokku 84,9% turust).

Siseriikliku kullerpostiteenuse mahu osakaal 2020. aastal oli 68,2% ja rahvusvahelise teenuse osakaal 31,8%.

3.2. Otsepostiteenus

Otsepostisaadetiseks loetakse kirisaadetis:

- mis väljastatakse saajale või tema esindajale ilma allkirjata;
- mille sisuks on turunduslik või avalik materjal;
- mida edastatakse samaaegselt vähemalt 100 saajale;
- mille sisu, kaal ja mõõtmed on identsed teiste samaaegselt edastatavate saadetiste omadega, välja arvatud saaja nimi, postiaadress, identifitseerimisnumber ning muud teised, mis ei muuda sõnumi olemust;
- mille pakendile on kantud märge «reklaam», «reklaam posti teel» või «otsepost».

2020. aasta lõpu seisuga oli MTR-i kantud seitse teenuse osutajat, kellest teadaolevalt ainult kaks osutasid teenust. Nendeks olid Eesti Post ja Express Post. Puupost OÜ ja OÜ MINIKOPP teenust ei osutanud. Direct Post OÜ-lt, Intermedex Group OÜ-lt ja DataInternational Group OÜ-lt andmeid saada ei õnnestunud, kuid eelnevate aastate andmete põhjal need ettevõtjad teenust ei osutanud. Suurim teenusepakkuja oli Eesti Post.

Otsepostiteenuse käive oli 2020. aastal * mln eurot ja edastatud saadetiste arv oli * mln, mis võrreldes eelneva aastaga tähendab langust käibe osas 13,3% ja langust saadetiste arvu osas 14,5% (vt tabel 6).

Tabel 6 Otsepostiteenuse näitajad aastatel 2016 - 2020 (eurot, saadetist)

Näitaja	2016	2017	2018	2019	2020
Käive	*	*	*	*	*
Saadetiste arv	*	*	*	*	*
Keskmine ühikuhind	0,171	0,172	0,184	0,191	0,194

* Konfidentsiaalne

Tabelis 6 toodud käibe ja saadetiste arvu muutumine ajas on esitatud joonisel 3.

* Konfidentsiaalne

Joonis 3 Otsepostiteenuse käive ja saadetiste arv aastatel 2010 - 2020 (eurot, saadetist)

Jooniselt 3 on näha, et teenust kasutatakse üha vähem. Viimastel aastatel on langus kiirenenud. Käibe languse tempo on olnud mahu langusest aeglasem teenuse hinnatõusude tõttu.

3.3. Perioodilise väljaande edastamise teenus

Perioodiline väljaanne on saatjalt tellitav ja tema poolt postiteenuse osutajale perioodiliselt, sagedusega vähemalt üks kord kvartalis edastamiseks üleantav adresseeritud trükis.

MTR-i kohaselt oli 2020. aasta lõpu seisuga registreeritud teenuse osutajaid seitse, kuid teenust osutas neist teadaolevalt vaid kaks ettevõtjat - Eesti Post ja Express Post. Puupost OÜ ja OÜ MINIKOPP teenust ei osutanud. Täidetud ankeeti ei õnnestunud aruande koostamise ajaks saada DataInternational Group OÜ-lt, Intermedex Group OÜ-lt ja Direct Post OÜ-lt, kuid Konkurentsiametile teadaolevalt ei osutanud need ettevõtjad 2020. aastal teenust.

Kokku edastati 2020. aastal * mln perioodilist väljaannet ning teenuse kogukäive oli * mln eurot (vt joonis 4). Suurim teenusepakkuja oli Eesti Post.

* Konfidentsiaalne

Joonis 4 Saadetiste arv ja teenuse käive aastatel 2010 - 2020 (saadetist, eurot)

Jooniselt 4 on näha, et saadetiste arv on viimase kümne aasta jooksul stabiilselt langenud, kuid käive on kasvanud perioodilise väljaande edastamise teenuse hinnatõusude mõjul.

4. UPT osutaja

UPT osutaja on isik, kellele Konkurentsiamet on väljastanud tegevusloa UPT osutamiseks. UPT osutamiseks väljastatakse tegevusloa ainult ühele isikule. UPT osutaja määratakse viieks aastaks avaliku konkursiga, mille korraldab Konkurentsiamet.

UPT osutaja peab pakkuma UPT teenuseid (kuni 2 kg kaaluva kirisaadetise liht-, täht- ja väärtisaadetisena edastamine ning kuni 20 kg kaaluva postipaki täht- ja väärtisaadetisena edastamine) järjepidevalt, kvaliteetselt ja taskukohase tasu eest kogu Eesti Vabariigi territooriumil õigusaktidega sätestatud alustel ja korras.

UPT osutamise tegevusloa perioodiks 09.10.2019 – 08.10.2024 on Eesti Postil. UPT osutaja leiti 2019. aastal Konkurentsiameti poolt korraldatud avaliku konkursi kaudu.

Kehtiva tegevusloa tingimuste kohaselt peab UPT osutajal olema vähemalt 215 postkontorit ja vähemalt 1453 kirjakasti üle Eesti. UPT-d tuleb osutada viiel päeval nädalas ja vähemalt kaks tundi päevas (postkontoris) kõikidele soovijatele võrdsetel tingimustel ja taskukohase tasu eest. Koos tegevusloaga kaasneb Eesti Postil vastavalt postiseaduses sätestatud kohustus osutada oma postivõrgu vahendusel üle Eesti pensionide ja toetuste väljamaksmise ning rahasiirete teenuseid. Lisaks on UPT osutajal kohustus edastada oma postivõrgu vahendusel kuuel päeval nädalas perioodilisi väljaandeid.

Eesti Post osutab lisaks UPT-le ka kõiki teisi postiseaduses kirjeldatud postiteenuseid (tegevusloaga kirisaadetiste ja postipakkide edastamine nii siseriiklikult kui ka rahvusvaheliselt, samuti kullerpostisaadetiste, otsepostisaadetiste ja perioodiliste väljaannete edastamine). Peale postiteenuste osutab Eesti Post veel näiteks postisaadetiste transiidi, lao-, veo-, finants- ja teisi teenuseid.

Eesti Postil oli 2020. aasta lõpu seisuga 264 postkontorit, kus osutati kõiki UPT kogumisse kuuluvaid teenuseid. Kõikidest 264 postkontorist 167 olid sellised, kus Eesti Posti nimel osutas teenust lepingupartner. Postipunkte (koht, kus ei osutata kõiki tegevusloaga hõlmatud postiteenuseid) ei olnud. Kirjakaste oli ettevõtjal 1475 ning kohti, kus müüdi ainult postmarke, oli 281. Nimekaste oli Eesti Postil 206. See on teenus, kus saaja laseb kogu oma posti suunata elu- või asukoha aadressi asemel nimekasti. Nii ei pea saaja avaldama saatjale oma tegelikku aadressi, vaid selleks on märgitud Eesti Posti vastav nimekast.

Eesti Postil oli 2020. aasta lõpu seisuga kokku 1939 töötajat ehk 186 võrra vähem, kui eelneval aastal. Kõikidest töötajatest oli postiteenustega seotud 1390 inimest ehk 127 võrra vähem, kui eelneval aastal. Võrdluseks, 2009. aastal töötas Eesti Postis 3225 inimest, kellest 2631 tegeles postiteenustega. See näitab, et postiteenuste osutamiseks vajamineva tööjõu hulk on vähenenud. Ühelt poolt on selle põhjuseks traditsiooniliste postisaadetiste arvu langus, teiselt poolt üha

suurem pakiautomaatide kasutamine saadetiste kogumisel ja kättetoimetamisel ja muude tehniliste lahenduste kasutuselevõtt.

Eesti Posti (mitte kontserni) toodete ja teenuste müügi käive oli 2020. aastal 110,3 mln eurot, millest postiteenuste käive moodustas * mln eurot. Eesti Post teenis 2020. aastal 4,5 mln eurot puhaskasumit.

4.1. Kuluarvestus

Postiseaduse kohaselt peab UPT osutaja pidama tulu- ja kuluarvestust eraldi:

- UPT kogumisse kuuluva postiteenuse kohta;
- iga teenuse lõikes, mille osutamiseks kasutatakse UPT kogumisse kuuluva postiteenusega ühiseid ressursse.

Tulu- ja kuluarvestuse vastavust postiseaduses ja selle alusel kehtestatud õigusaktides sätestatud nõuetele hindab sõltumatu audiitor. Seoses UPT makse ja ebamõistlikult koormavate kulude hüvitamise taotlusega kaasas käiva aruandlusega on ka Konkurentsiametil vajadus hinnata Eesti Posti kulusid ja nende põhjendatust.

Eeltoodust tulenevalt on Eesti Posti kuluarvestuse temaatikat kajastatud aruandes koos UPT ebamõistlikult koormavate kulude teemaga.

4.2. UPT tasud

Vastavalt postiseadusele, tuleb UPT-d osutada taskukohase tasu eest. Selle piirmäärad kehtestab valdkonna eest vastutav minister määrusega Konkurentsiameti ettepanekul. See tähendab, et UPT osutaja võib küll tasud ise määrata, kuid ületada ei tohi ministri poolt määrusega kehtestatud piirmäärasid. Praktikas on UPT osutaja määranudki müügihinnaks ministri poolt kehtestatud tasud.

Konkurentsiamet tegi 2020. aastal ettepaneku UPT taskukohaste tasude muutmiseks. Ettepaneku tegemisel kasutas Konkurentsiamet muuhulgas ka Eesti Posti poolt esitatud andmeid ja ettepanekuid.

Ettepaneku peamised punktid olid taskukohaste tasude suurendamine keskmiselt ligi 36% võrra ning siseriikliku kirja lihtsaadetisena edastamise teenusele lisaks ühetööpäevasele kandekiirusele ka kolmepäevase kandekiiruse võimaldamine.

Ettepaneku põhjendustes oli toodud, et viimati muudeti taskukohaseid tasusid 01.01.2016, kuid alates sellest ajast oli Eesti keskmine brutokuupalk tõusnud 36% võrra. See tähendas, et taskukohaste tasude suurendamisel 36% võrra ei väheneks nende taskukohasus võrreldes 01.01.2016. UPT kulutuste keskmine tõus olnuks ettepaneku kohaselt 1,35 eurot aastas elaniku kohta. See oli küllaltki marginaalne, mistõttu oli see ka teenuse kasutaja jaoks Konkurentsiameti hinnangul taskukohane. Lisaks aitaks ettepanek õiglasemalt arvutada lõppmaksed ja seeläbi suurendada UPT osutaja tulusid kaudselt ka läbi lõppmaksete tulu tõusu, kuna need arvutatakse siseriiklike UPT tasude põhjal. Lõppmaksed on välismaa UPT osutajate poolt Eesti UPT osutajale tasutavad summad välismaalt saabunud saadetiste Eestis kättetoimetamise eest.

Lihtsaadetiste kandekiirusele valiku pakkumise eesmärk oli võimaldada teenuse kasutajal valida kahe kandekiiruse vahel. Kiirem teenus on mõistagi kallim ja varem pakutigi ainult seda teenust. Ettepaneku kohaselt aga oleks kasutajal võimalik valida ka aeglasema kandekiirusega teenus, kui saadetise kohalejõudmine ei ole niivõrd ajakriitiline. Selline teenus on aga odavam.

Üheks muudatuse ettepanekuks oli veel ka rahvusvaheliste postipakkide kaalukategooriate vähendamine 20 kategoorialt 4 kategooriale, et lihtsustada hinnakirja loetavust. Teiseks põhjuseks oli ka see, et üha enam kasutajaid vormistab oma paki ja tasub teenuse eest kodus e-teeninduse kaudu. Kuna kasutajatel ei pruugi kodus olla võimalust määrata paki täpne kaal nagu see on võimalik postkontoris, siis on otstarbekam määrata raskemate pakkide edastamise tasu viiekilogrammise kaaluvahemikuga. Taoline ülesehitus kaotab ühtlasi ka vajaduse eraldi pakitasu ja kaalutasu järele, mis omakorda lihtsustab hinnakirja postiteenuse kasutaja jaoks.

Valdkonna eest vastutav minister nõustus Konkurentsiameti poolt esitatud ettepanekuga ja muutis taskukohaste tasude määrust vastavalt ettepanekule. Muudatused jõustusid alates 31.05.2020.

4.3.UPT allahindlused

Postiseadus võimaldab teha UPT tasudele allahindlust. Allahindluse määr peab olema kulupõhine ning põhjendatav suure koguse üleandmisest tuleneva kulude kokkuhoiduga. Allahindlust võib rakendada, kui postisaadetise edastamise kulu on tavateenuse osutamise kulus väiksem. Allahindlus ja sellega seotud tingimused peavad olema läbipaistvad ja lähtuma võrdse kohtlemise printsiibist.

Iseenesest ei saa UPT puhul tekkida suure koguse üleandmisega kaasnevat kulude kokkuhoidu, kuna UPT raames saab korraga üle anda kuni 100 kirisaadetist või 25 postipakki. Vastasel juhul on tegemist partiisaadetisega ja see ei kuulu UPT koosseisu.

Eesti Post ei pakkunud UPT teenustele allahindlusi 2020. aastal.

Säilinud on spetsiaalselt vaegnägijatele adresseeritud postisaadetiste (sekogrammid) ja vangilaagrites viibivate interneeritute postipakkide tasuta edastamise võimalused, mis tulenevad ülemaailmsest postikonventsioonist.

5. UPT ebamõistlikult koormavate kulude katmine

5.1. UPT makse

UPT makse on postiteenuse osutaja poolt tegevusloaga postiteenustelt tasutav makse iga saadetise kohta. Makse määra kehtestab Vabariigi Valitsus määrusega valdkonna eest vastutava ministri ettepanekul. Ettepaneku esitamisel võtab valdkonna eest vastutav minister aluseks Konkurentsiameti ettepaneku. Postiseaduse kohaselt võib UPT makse olla kas teatud protsent tegevusloa alusel osutatava postiteenuse (v.a UPT teenus) käibest või fikseeritud summa igalt tegevusloaga teenuse (v.a UPT teenus) raames edastatud saadetiselt. UPT makset kogub Konkurentsiamet. Makset kogutakse, et hüvitada UPT osutajale UPT osutamise kohustusest tekkida võivaid ebamõistlikult koormavaid kulusid. Ebamõistlikult koormavad kulud võivad tekkida juhtudel, kui valdkonna eest vastutava ministri poolt kehtestatud taskukohased tasud ei kata UPT osutamise kohustusest tingitud põhjendatud kulusid.

Makset peavad tasuma kõik tegevuslooga postiteenuseid osutavad ettevõtjad. 2020. aastal olid nendeks Eesti Post ja Express Post.

2020. aastal kehtinud UPT makse määrad rahastamiskohustusega postiteenuse osutajale olid järgmised:

- lihtsaadetisena edastatav kirisaadetis 0,08 eurot;
- tähtsaadetisena edastatav kirisaadetis 0,40 eurot;
- väärtsaadetisena edastatav kirisaadetis 0,40 eurot;
- lihtsaadetisena edastatav postipakk 0,00 eurot;
- tähtsaadetisena edastatav postipakk 0,00 eurot;
- väärtsaadetisena edastatav postipakk 0,00 eurot.

Maksemäärad on püsinud muutumatuna alates 2014. aastast. Eesti Posti poolt tasutud UPT makse 2020. aasta eest on esitatud tabelis 7.

Tabel 7 Eesti Posti poolt tasutud UPT makse 2020. aasta eest

Postiteenus	Teenuse maht (tk)	Makse määr (eurot)	Makse (eurot)
<i>Riigisisene teenus</i>			
Lihtkirja edastamine	*	0,08	*
Tähtkirja edastamine	*	0,40	*
Väärtkirja edastamine	*	0,40	*
Tähtpaki edastamine	*	0,00	*
Väärtpaki edastamine	*	0,00	*
<i>Rahvusvaheline teenus</i>			
Lihtkirja edastamine	*	0,08	*
Tähtkirja edastamine	*	0,40	*
Väärtkirja edastamine	*	0,40	*
Tähtpaki edastamine	*	0,00	*
Väärtpaki edastamine	*	0,00	*
Kokku	9 067 317		913 922,64

* Konfidentsiaalne

Express Posti poolt tasutud UPT makse 2020. aasta eest on toodud tabelis 8.

Tabel 8 Express Posti poolt tasutud UPT makse 2020. aasta eest

Postiteenus	Teenuse maht (tk)	Makse määr (eurot)	Makse (eurot)
<i>Riigisisene teenus</i>			
Lihtkirja edastamine	*	0,08	*
Tähtkirja edastamine	*	0,40	*
Kokku	*		*

* Konfidentsiaalne

Seega kokku tasuti UPT makset 2020. aasta kohta * eurot.

Konkurentsiameti hinnangul ei ole vaja muuta UPT makse määrasid 2021. aastal.

5.2. UPT hüvitis

2020. aastal jõudis lõpule menetlus 2019. aasta UPT ebamõistlikult koormavate kulude osas. Eesti Posti taotlus aasta kohta tervikuna oli 1 753 644,69 eurot. Konkurentsiamet leidis menetluse käigus, et taotluses olid puudused põhivara arvestuses ja kandekulude arvestuses.

Põhivara puhul oli probleemiks see, et sama põhivara väärtus oli erinevates tabelites kajastatud erinevas summas. Lisaks ei võrduvad põhivara väärtused 2018. aasta lõpu ja 2019. aasta alguse osas. Amet palus need puudused kõrvaldada, mida Eesti Post ka tegi.

Kandekulude puhul oli küsimuseks aadressita reklaami teenusele kandekulu jagamise koefitsientides. Ameti hinnangul ei vastanud need 2019. aasta tegelikkusele. Eesti Post selgitas, et koefitsiendid olid saadud 2017. aastal teostatud mõõtmiste tulemusel. 2020. aasta alguses plaaniti teostada uued mõõtmised, mis aga lükkus edasi, kuna riigis kehtestati eriolukord. Tagasiulatuvalt oli aga võimatu saada täpsemat infot 2019. aasta kohta. Seetõttu aktsepteeris Konkurentsiamet Eesti Posti arvutuskäike ja arvutusi 2019. aasta kandekulude jagamise osas, pidades neid piisavalt põhjendatuteks, et maksta välja hüvitis UPT ebamõistlikult koormavate kulude katteks. Väljamakstud hüvitise summaks kujunes 1 684 473,78 eurot 2019. aasta UPT ebamõistlikult koormavate kulude katteks.

Amet leidis, et Eesti Post peab 2020. aastat puudavas osas teostama viivitamatult uued mõõtmised, mis on ka Eesti Posti võimuses, ning esitama mõõtmiste tulemused Konkurentsiametile. See oli ka üheks eelduseks 2020. aastat puudutavate UPT ebamõistlikult koormavate kulude taotluste rahuldamisel. Peamiselt sel põhjusel lepiti kokku, et Eesti Post saadab tervet 2020. aastat hõlmava korrigeeritud andmetel põhineva taotluse 2021. aastal, pärast auditeeritud andmete selgumist. Seetõttu ei ole Konkurentsiamet veel läbi viinud menetlust 2020. aasta UPT ebamõistlikult koormavate kulude osas. Seda tehakse 2021. aastal.

6. Postivõrk

Postivõrk on seadmete ja vahendite süsteem, mida postiteenuse osutaja kasutab postisaadetiste edastamiseks. Postivõrk jaguneb kogumis- ja jaotusvõrguks.

Postiteenuse osutaja postivõrgu juurdepääsupunkt on nii tegevuskoht kui ka vahend, mida postiteenuse osutaja kasutab postiteenuse osutamiseks. Juurdepääsupunktideks on muu hulgas ka postkontorid ning kirjastid.

Postkastid ei ole käsitatavad postivõrgu osana, kuivõrd tegemist on saaja kasutuses või omandis oleva vahendiga, mis on mõeldud eelkõige lihtsaadetisena edastatavate postisaadetiste ja perioodiliste väljaannete kättesaamiseks.

6.1. Postkontorid

Postkontor on püsiv tegevuskoht, kus on tagatud kõigi tegevusloaga hõlmatud postiteenuste osutamine. Postkontorite paiknemine peab tagama tegevusloaga hõlmatud postiteenuste takistuseta osutamise kõigile soovijatele võrdsetel tingimustel, olenemata nende elu- või asukohast.

Tegevusloa tingimuste kohaselt oli Express Posti minimaalne lubatud postkontorite arv neli ja Eesti Postil 215 (vt tabel 9). Tegelikult oli Eesti Postil 2020. aasta lõpu seisuga 264 postkontorit ja Express Postil 4 postkontorit.

Tabel 9 Eesti Posti ja Express Posti postkontorite arv aastatel 2009 - 2020

Aasta	Eesti Post		Express Post	
	Miinumum	Tegelik	Miinumum	Tegelik
2009	351	351	3	4
2010	344	351	4	5
2011	344	344	4	5
2012	320	320	4	4
2013	320	323	4	4
2014	320	321	4	4
2015	320	320	4	4
2016	320	320	4	4
2017	320	311	4	4
2018	245	271	4	4
2019	215	264	4	4
2020	215	264	4	4

Eesti Posti postkontorite miinumumaru vähenemine 2019. aastal oli tingitud uue tegevusloa väljastamisest pärast avaliku konkursi korraldamist UPT osutaja leidmiseks järgnevas 5-aastaseks perioodiks.

6.1.1. UPT osutaja postkontorid

Nõuded UPT osutaja postkontoritele ja nende paiknemisele on kehtestatud valdkonna eest vastutava ministri määrusega.

Eelkõige peab UPT osutaja arvestama asjaoluga, et juurdepääsupunkt asuks kohas, millele postiteenuse kasutajal on takistamatu juurdepääs. Lisaks sellele peab UPT osutaja võtma arvesse haldusüksuste piire, haldusüksuste väljakujunenud keskuste paiknemist, postiteenuse kasutajate elu- või asukohti, samuti ühistranspordiliinide kulgemist.

Iga omavalitsuse territooriumil peab olema vähemalt üks UPT-d osutav postkontor. Igasse valda, mille püsielanike arv ületab 2500 inimest, paigutatakse täiendavalt üks või enam UPT-d osutav postkontor. Seejuures ei hõlma valla püsielanike arvestus vallasisest linna ning vallasisesele linnale kohaldatakse linna kohta sätestatud nõudeid. Linna, mille püsielanike arv ületab 20 000 elaniku piiri, tuleb iga järgneva 20 000 püsielaniku kohta paigutada üks täiendav postkontor.

2020. aastal jätkas Eesti Post UPT osutamist ka motokandega, mis on postkontori alternatiiviks maapiirkonnas. Motokande teostajate arv üle Eesti oli 307, st kanderingi teostajad, kes täitsid muuhulgas ka motokande tellimusi.

Motokandega osutatakse UPT-d kasutajatele, kes asuvad maapiirkonnas lähimast postkontorist mööda avalikke teid mõõdetuna kaugemal kui viis kilomeetrit nende elu- või asukohast. Motokande teenuse tellimine elu- või asukohta on tasuta, tuleb vaid tasuda kasutatava postiteenuse eest vastavalt kehtivale hinnakirjale. UPT osutaja tagab motokande esmaspäevast reedeni (v.a rahvus- ja riigipühad). Motokande raames osutatava UPT tingimused ja tasud ei

erine postkontorites pakutava UPT tingimustest ja tasudest. Motokande tellimiste arv ei ole piiratud.

6.2. Kirjakastid

Express Postil puuduvad kirjakastid kirisaadetiste kogumiseks, mistõttu puudutab käesolev punkt vaid Eesti Posti poolt paigaldatud kirjakaste, mis on mõeldud lihtsaadetisena edastatavate UPT kirisaadetiste kogumiseks. 2020. aasta lõpu seisuga oli Eesti Postil 1475 ööpäevaringse ligipääsuga kirjakasti. UPT tegevusloa tingimuste kohaselt oli kirjakastide miinimumarvuks 1453.

6.3. Ülejäänud juurdepääsupunktid

Lisaks tegevusloaga postiteenuse osutajate juurdepääsupunktidele (postkontorid, kirjakastid, motokanne) on nii Eesti Postil kui ka teistel postiteenuse osutajatel veel juurdepääsupunkte, kus on võimalik kasutada postiteenuseid. Põhiliselt on selliste kohtade puhul tegemist postipunktidega, kus näiteks kullerpostiteenuse osutajad võtavad vastu saatjate tellimusi ja saadetisi, lisaks sellele, et saadetisi korjatakse ka saatja elu- või asukohast. Postside turul kasutatakse üha rohkem pakiautomaate, mille vahendusel on võimalik saata ja saada postisaadetisi. Pakiautomaate kasutavad Eesti Post, Itella ja DPD. DHL omab pakiautomaate, mis on mõeldud ainult saadetiste kättesaamiseks. Pakipoed on postiteenuse osutaja lepingupartnerid, kelle juurest on võimalik saada kätte või saata oma pakki. Lisaks kasutab DPD ka pakiroboteid, mis erinevad pakiautomaadist selle poolest, et pakid liiguvad masina sees ja väljastamine ning sisestamine toimub sama luugi kaudu. Ülevaate kirjeldatud juurdepääsupunktide arvust annab tabel 10.

Tabel 10 Ülejäänud juurdepääsupunktid aastatel 2014 - 2020

Juurdepääsupunkt	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Postipunkt	88	81	82	79	67	39
Pakiautomaat	190	235	253	441	502	699
Pakipood	-	154	148	63	33	18
Pakirobot	-	-	8	8	8	8
Kokku	278	470	495	595	610	764

Nagu tabelist näha, siis pakiautomaatide võrgustik on asendamas pakipoode, kuna pakiautomaadid on kuluefektiivsemad ja tarbijale mugavamad. Ühtlasi on pakiautomaate Eestis juba üle 2,5 korra rohkem kui postkontoreid.

7. Järelevalve

7.1. UPT kirisaadetiste edastamise kvaliteet

Postiseadus näeb ette, kui suur hulk UPT raames siseriiklikult lihtsaadetisena edastatavatest kirisaadetistest peab jõudma adressaadini postitamisele järgneval tööpäeval. Tegemist on kirjadega, mida saab postitada Eesti Posti oranži värvi kirjakastidesse, mis paiknevad üle Eesti.

Postiseaduse kohaselt peab vähemalt 90% siseriiklikest kirisaadetistest jõudma üle Eesti saajani postitamisele järgneval tööpäeval (postiseaduse § 37 lg 5). Nõue kehtib enne kirjakastile märgitud tühendamise kellaaega postitatud kirjadele. Hilisemal kellaajal kirjakasti jäetud

kirjade üleandmise päevaks loetakse sellisel juhul kirjakastile märgitud järgmine tühjendamise päev.

Postiseaduse § 37 kohaselt peab UPT osutaja tagama postisaadetiste kogumise ja saajale kättetoimetamise kõikidel tööpäevadel ning mitte vähem kui viiel päeval nädalas ja üks kord päevas kogu Eesti territooriumi ulatuses. Erandid on lubatud riigi- ja rahvuspühade korral ning saarte puhul, millega puudub kogumisele ja kättetoimetamisele ettenähtud sagedusega regulaarne transpordiühendus.

Postiseaduse § 38 lg 1 kohaselt peab UPT osutaja tagama, et temast sõltumatu isik kontrollib UPT kvaliteedi nõuetele vastavust. Eesti Posti poolt tellitud IPC (International Post Corporation) mõõtmised andsid 2018. aasta kohta tulemuse, kus vaid 76% lihtsaadetistest toimetati saajale kätte õigeaegselt. Tulemus jäi 14 protsendipunkti võrra alla nõutud taseme. Seetõttu algatas Konkurentsiamet 2019. aastal Eesti Posti suhtes järelevalvemenetluse teenuse madala kvaliteedi põhjuste väljaselgitamiseks ja puudujäägi kõrvaldamiseks.

Menetlus jätkus 2020. aastal, mil Konkurentsiamet teostas lihtkirjade edastamise kontrolli. Esmakordselt sai teostada kontrolli ka kolme tööpäevase edastamise kiirusega lihtkirjadele. Selleks postitati septembris ja oktoobris kokku 1000 lihtkirja. Prognoosidele tuginedes võis eeldada, et soodsama valiku tekkides valib ligi 90% saatjatest selle teenuse. Umbes 10% jaoks on kirja edastamise kiirus siiski tähtis ja nemad valivad kallima teenuse. Vastavalt sellele saadeti 100 testkirja prioriteetsena ehk ühe tööpäevase kättetoimetamise ajaga ning 900 testkirja tavalise kättetoimetamise ajaga ehk kolm tööpäeva. Kirju postitati kõikides maakondades nii maal kui linnas. Postitamine toimus läbi Eesti Posti kirjakastide, mis asuvad välitingimustes ööpäevaringselt ligipääsetavates kohtades. Igasse kirjakasti postitati ainult üks kiri ja märgiti üles, millal toimub vastava kirjakasti järgmine tühjendamine. Tühjendamise ajad olid toodud kirjakastil. Seejärel oodati kontrollis osalenud saajatelt infot, millal jõudis kiri nende postkasti. Kirja kulgemise ajaks loeti periood, mis jäi kirja postitamisele järgnenud tühjendamise kuupäeva ja kirja kättesaamise kuupäeva vahele. Arvesse läksid vaid tööpäevad.

Kontrollpostitusega selgus, et 1000 saadetud kirjast sai tulemuste kajastamisel arvesse võtta 990 kirja, kuna 10 kirja puhul ei olnud kättetoimetamise kuupäev tuvastatav. Õigeaegselt jõudis kohale kokku 918 kirja ehk 92,7%. Nendest prioriteetseid kirju jõudis õigeaegselt kohale 91 kirja ehk 92,9% ja tavalisi kirju jõudis õigeaegselt kohale 827 kirja ehk 92,7%. Kusjuures kõikidest hilinemistest 58% oli ühepäevane. Saajateni ei jõudnud kolm kirja kõikidest postitatud kirjadest ehk 0,3%. Need kirjad loeti kadunuks.

Seega näitas Konkurentsiameti poolt 2020. aasta septembris ja oktoobris läbi viidud kontrollpostitus, et siseriikliku lihtkirja edastamise kiirus vastab postiseaduses kehtestatud nõudele. Nõue oli vähemalt 90%, kuid prioriteetsete kirjade tulemus oli 92,9% ja tavaliste kirjade tulemus oli 92,7%. Sellega luges amet 2019. aastal alanud menetluse lõppenuks ja kvaliteedi parandamiseks Eesti Postile tehtud ettekirjutuse täidetuks.

7.2. Järelevalve statistika

2020. aastal postside valdkonnas teostatud järelevalve raames tõstatunud menetlustest annab ülevaate tabel 11.

Tabel 11 Järelevalvemenetluste arv 2020. aastal

Menetluse liik	Arv
Saabunud kaebusi ja teabenõudeid	39
Algatatud järelevalvemenetlusi	0
Ettekirjutusi	0

Tabelis 11 ei ole arvestatud selliseid telefoni teel suuliselt saabunud kaebusi ja teabenõudeid, millele vastati viivitamatult ning mida seetõttu ei registreeritud. Ametile esitatud kaebuste ja teabenõuete jaotus teemade kaupa on esitatud tabelis 12.

Tabel 12 Kaebuste ja teabenõuete jaotus 2016 - 2020. aastal

Põhjus	2016	2017	2018	2019	2020
Kadumine	20	13	7	19	7
Edastamise kiirus	4	4	2	5	4
Kahjustumine	11	1	2	6	6
Kättetoimetamine või kogumine	11	10	13	8	10
Vale kättetoimetamine	2	3	1	4	1
Klienditeeninduse kättesaadavus	0	1	0	0	1
Postitöötajate käitumine	1	0	0	0	0
Postiteenustele juurdepääs	0	0	0	0	1
Muu põhjus	13	5	5	9	9
Kokku	62	37	30	51	39

2020. aastal esitatud 39 kaebusest ja teabenõudest puudutas siseriiklikke postiteenuseid 19 ja rahvusvahelisi postiteenuseid 20 juhtumit. Vastavad näitajad 2019. aastal olid 31 ja 20 juhtumit.

8. Tegevused 2021. aastal

- Postiteenuse kasutajate õiguste kaitse ja postiteenuse kasutajate nõustamine.
- UPT kvaliteedi ja kättesaadavuse tagamise kontroll.
- Kontroll postsideturul tegutsevate ettevõtjate üle (sh tegevuslubade väljastamine, muutmine).
- UPT osutaja kulude analüüs, tuvastamiseks võimalikke ebamõistlikult koormavaid kulusid ja vajadust muuta UPT makse määrasid.
- UPT taskukohaste tasude ülevaatamine ja võimaliku ettepaneku esitamine Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile vastava määruse muutmiseks.
- UPT osutamise kohustuse täitmise seotud põhjendatud ebamõistlikult koormavate kulude hüvitamise tagamine.
- UPT makse tasumise tagamine ja kontroll.
- Postsidealase statistilise teabe kogumine, analüüs ja avaldamine.
- Konkurentsiameti ja riigi esindamine rahvusvahelistes organisatsioonides ja suhtluses.