

RAZVOJ POŠTANSKIH TRŽIŠTA NAKON LIBERALIZACIJE U REGIONU JUGOISTOČNE EVROPE

Bojan Jovanović, Nataša Čačić, Predrag Atanasković
Univerzitet u Novom Sadu - Fakultet tehničkih nauka,
bojanjov@uns.ac.rs, ncacic@uns.ac.rs, predrag.atanaskovic@uns.ac.rs

Rezime: *Zadatak koji se postavio pred postepeni proces liberalizacije je pre svega da se omogući nacionalnim poštanskim operatorima da se prilagode novonastalom okruženju. Očekivanja od liberalizacije su bila i da se osigura pružanje univerzalne poštanske usluge, kao i poboljšanje položaja korisnika kroz razvoj novih usluga, unapređenja kvaliteta postojećih usluga i ostvarivanja nižih cena. Liberalizacija se odvijalarazličitim tempom uzimajući u obzir specifičnosti pojedinih država. Cilj rada je da se analiziraju tržišta poštanskih usluga u državama Jugoistočne Evrope nakon liberalizacije. Sagledaće se trenutno stanje, kao i aktuelni trendovi u pogledu razvoja posmatranih tržišta.*

Ključne reči: *liberalizacija, poštanske usluge, tržište, Jugoistočna Evropa*

1. Uvod

Tržište poštanskih usluga u prethodnim decenijama doživelo je značajne promene. Kao ključni faktori koji se mogu identifikovati su [1]: privatizaciona revolucija, internet revolucija i velika ekonomska kriza iz 2007. godine. Navedeni faktori za posledicu su imali: suočavanje sa direktnom konkurencijom koja nije opterećna pružanjem univerzalne poštanske usluge, smanjenje obima pismonosnih pošiljaka usled supstitucije uzrokovane razvojem e-komunikacionih servisa, kao i negativnih rezultata razvoja privrede nakon svetske ekonomske krize. Sa druge strane došlo je do rasta obima KEP (kurirske, ekspres i paketske) pošiljaka pre svega usled razvoja e-trgovine.

Rast KEP pošiljaka trebao je da nadomesti pad prihoda od pismonosnih pošiljaka. Mnogi imenovani poštanski operatori imaju značajno učešće na tržištu pismonosnih pošiljaka, a suočavaju se sa snažnom konkurencijom u segmentu KEP pošiljaka. To posebno dolazi do izražaja u urbanim područjima, na taj način što je direktna konkurencija umanjila prihod imenovanih operatora koji je trebao da nadomesti više troškove u ruralnim područjima.

U pogledu tržišta pismonosnih pošiljaka došlo je do rasta jediničnih troškova usled pada njihovog obima i visokih fiksnih troškova. KEP tržište donelo je izrazitu konkurenciju koja se ogleda u organizacijama koje su se specijalizovale za prenos ovih pošiljaka. Rezultat navedenog jeste da je konkurencija izvršila uticaj na obaranje cena KEP pošiljaka, što je uticalo na još nezavidniji položaj imenovanih poštanskih operatora.

2. Nacionalni poštanski operatori

Prateći istorijski razvoj nacionalnih poštanskih operatora može se izvesti zaključak da oni nikada nisu bili orijentisani kao potpuna komercijalna preduzeća. Naime, države su imale interese vezane za njih, pre svega kako bi dosegle do većine stanovnika kroz osiguranje pružanja univerzalne poštanske usluge. Danas je češća situacija da se poštanske usluge pružaju putem samostalnih korporacija koje su obuhvaćene odgovarajućom regulacijom.

Imenovani poštanski operatori nalaze se pod pritiskom da pronađu načine da smanje troškove pružanja univerzalne poštanske usluge, što ih dovodi u situaciju da smanjuju učestanost dostave, kao i da smanjuju broj pristupnih tačaka. Razlog postojanja univerzalne usluge je potreba države da komunicira sa svim svojim građanima. Pitanje koje se otvara je da li da univerzalna usluga bude vezana za poštu ili da bude tehnološki neutralna.

Poštanska mreža zahteva značajnu infrastrukturu, gde su glavni troškovi vezani za radnu snagu ali i za kapitalnu opremu. Troškovi održavanja infrastrukture ne mogu se lako smanjiti usled pada pismonosnih pošiljaka. Posebno to dolazi do izražaja kod imenovanih operatora gde organizovanje radne snage u sindikate usložnjava situaciju smanjenja troškova rada.

Proces liberalizacije je otpočeo 90-tih godina prošlog veka sa ciljem poboljšanja kvaliteta usluga i smanjivanja cena. Namera je bila da se kroz promene na tržištima poštanskih usluga podstakne ekonomski razvoj. Otvaranje tržišta nije donelo značajnije promene u pogledu konkurencije na tržištu pismonosnih pošiljaka. Razlog tome su relativna neprofitabilnost usled visokih troškova uspostavljanja i održavanja mreže, negativan trend u obimu pismonosnih usluga, antikonkurentsko ponašanje nekadašnjih monopolista, kao i regulatorne barijere. Istovremeno je došlo do intenzivnog razvoja konkurencije na KEP segmentu (u vidu globalnih kompanija, kao i manjih privatnih poštanskih operatora). Novonastale promene uslovile su prilagođavanje imenovanih poštanskih operatora. Tehnološki razvoj, promene zahteva korisnika, kao i uvođenje konkurencije stvorili su pritisak na poslovne aktivnosti i radne uslove zaposlenih. Prosečne zarade su pale, nivo zaposlenosti je opao, a došlo je do povećanja stresa zaposlenih[2]. Navedene promene uzrokovane su usmerenošću konkurencije ka profitu, naspram usluga koje su u javnom interesu za sve građane. Iako su poštanske kompanije među najvećim poslodavcima, mnogi poštanski radnici se nalaze na minimalnom nivou zarada, kao i u nesigurnim radnim uslovima.

Brojni nekadašnji monopolisti nastoje da centralizuju svoje poslovne aktivnosti, kao i da ulažu značajna sredstva u nove automatizovane centre za sortiranje pošiljaka. Kod nekih nacionalnih poštanskih operatora sekvenciranje se još uvek obavlja od strane poštanskih radnika u poštanskim centrima, u drugima je to ostvareno potpuno automatizovano.

Novi tržišni učesnici čiji se poslovni modeli često zasnivaju na dostavi 2 do 3 puta tokom sedmice, u gusto naseljenim područjima, posluju sa veoma fleksibilnom radnom snagom, gde na taj način izbegavaju visoke troškove poštanske infrastrukture koja bi pokrivala celokupnu teritoriju neke države. Takvo stanje dovodi u opasnost tradicionalne poštanske modele nacionalnih poštanskih operatora, koji su nadoknađivali gubitke od obavljanja univerzalne poštanske usluge od strane profitabilnih usluga.

KEP tržište je kompleksno tržište čija je karakteristika izražena konkurencija. Pre svega zahvaljujući razvoju e-trgovine KEP tržište je doživelo snažan rast. Globalni unutrašnji paketski i ekspres saobraćaj od 2008. godine ostvarili su rast od 62% i 110% respektivno [3]. Operatori koji posluju na KEP tržištu mogu se podeliti na: globalne integratore, nacionalne poštanske operatore i operatore u privatnom vlasništvu.

Od početka procesa liberalizacije nacionalni poštanski operatori nastoje da restrukturiraju svoje tradicionalno poslovanje kroz optimizaciju svojih mreža, kao i kroz uvođenje novih tehnologija. Digitalizacija i automatizacija otvorile su mogućnosti za razvoj poštanske mreže u smeru uspostavljanja pristupnih tačaka bez ljudske posade (poput paketomata), nudeći usluge putem svojih web sajtova ili mobilnih aplikacija.

Racionalizacija i restrukturiranje poslovnih modela vodilo je ka tome da je došlo do smanjenja broja zaposlenih, kao i razvoja nestandardnih oblika zapošljavanja, pogoršavanja radnih uslova i smanjenja plata. Kao odgovor na sve intenzivniju konkurenciju, imenovani poštanski operetori nastojali su da smanje troškove svoje radne snage kroz zamrzavanje plata svojih zaposlenih. Snažna orijentacija ka racionalizaciji, uvođenju novih tehnologija, kao i usvajanje novih poslovnih modela u čijem je fokusu produktivnost vodila je pogoršanju radnih uslova. Neki od tih uslova su: veće opterećenje radnika, povećanje pritiska na radnom mestu i gubitka pozitivne identifikacije sa poslovnim aktivnostima. U velikom broju država značajan broj jedinica poštanske mreže zamenjen je pristupnim tačkama koje su locirane u prodavnicama, kioscima ili benzinskim stanicama.

3. Tržišta Jugoistočne Evrope

Države Jugoistočne Evrope mogu se podeliti na države koje su članice EU (Slovenija, Hrvatska, Rumunija, Bugarska i Grčka) i zemlje koje teže ka priključenju EU (Srbija, BiH, Crna Gora, Severna Makedonija i Albanija). Sve navedene države bilo da se radi o članicama EU ili ne, imale su različiti tempo liberalizacije koji se realizovao u skladu sa njihovim pojedinim specifičnostima.

Liberalizacija poštanskog tržišta u Sloveniji počela je postepeno od 1997. godine [4]. Zakonom od 2009. u skladu sa Trećom poštanskom direktivom 2008/6/EC predviđena je potpuna liberalizacija poštanskog sektora[5]. Zakon je predvideo potpuno ukidanje rezervisanog područja od 1. januara 2011. godine [6].

Potpuna liberalizacija poštanskog tržišta u Hrvatskoj postignuta je 2013. godine. Počeci liberalizacije se vezuju za 1994. godinu usvajanjem Zakona o pošti[7]. Dalji razvoj liberalizacije ostvaren je Zakonom o pošti iz 2003. godine. Usklađivanje sa drugom i trećom poštanskom direktivom ostvareno je donošenjem Zakona o poštanskim uslugama 2009. i Zakona poštanskim uslugama iz 2012. kao i njegovim izmenama i dopunama iz 2013. godine.

Poštansko tržište Bosne i Hercegovine otvoreno je za konkurenciju od 2017. godine [8]. Pravni okvir za poštanske usluge je delimično usklađen sa preporukama EU. Novi zakon o poštanskim uslugama je u pripremi. Na tržištu posluju tri imenovana poštanska operetora.

Uzimajući u obzir opredeljenje za pristupanje EU u Srbiji je postepeno vršeno usklađivanje zakonodavnog okvira. Zakonom iz 2005. predviđeno je rezervisano područje kao metod za finansiranje univerzalne poštanske usluge. Smanjenje rezervisanog područja je realizovano 2009. i 2019. godine, tako da je danas limit do 50g.

Na tržištu posluje jedan javni poštanski operator i 54 privatna poštanska operatora[9]. Promena broja zaposlenih kod javnog za period od 2015-2019. je 0,24% dok je znatno dimaničniji rast kod privatnog sektora od 46,53% (Tabela 1.).

Tabela 1. Kretanje broja zaposlenih u poštanskom sektoru 2015.-2019. u Srbiji [10]

operator/godina	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
JP Pošta Srbije	14965	14868	14980	15121	15001
drugi operatori	2751	3096	3629	3762	4031
ukupno	17716	17964	18609	18883	19032

Trećom poštanskom direktivom Rumunija je spada u grupu država gde je ukidanje rezervisanog područja bilo predviđeno za 1. januar 2013. godine[6]. Vlada Rumunije je modifikovala zakon koji reguliše poštansko tržište, čime se došlo do smanjenja brzine prenosa za prioritetne pošiljke sa D+1 na D+2 i neprioritetne pošiljke sa D+3 na D+5[11].

Bugarsko poštansko tržište potpuno je otvoreno u 2011. godini [12].Preduzeće u državnom vlasništvu „Български пошти” odgovorna je za obezbeđenje univerzalne usluge. Prvo smanjenje rezervisanog područja realizovano je 2006. sa 350g na 150g. Od 2007. usvojeni amandamni na zakon smanjili su rezerevisano područje na 50g. Potpuno ukidanje rezervisanog područja realizovano je početkom 2011. godine.

Otvaranje poštanskog tržišta u Grčkoj ostvarilo se 2013. godine. Hellenic Post je imenovani poštanski operator sa obavezom petodnevnog dostave sa posebnim područjima o izuzeću od dostave.

Tržište poštanskih pošiljaka u Albaniji je otvoreno za konkurenciju od 2017. godine. Na tržištu jedan provajder univerzalne poštanske usluge i 17 ostalih poštanskih operatora[13].

Liberalizacija poštanskog tržišta u Crnoj Gori otpočela je 2008. godine sa usvajanjem Strategije razvoja poštanske delatnosti u Crnoj Gori za period 2008. - 2018. [14]. Strategijom su definisani ciljevi i način ostvarenja postepene liberalizacije, čije se sprovođenje sa punim kapacitetom ostvarilo Zakonom o poštanskim uslugama iz 2011. godine[15]. Zakonom je od 2013. godine ukinuto rezervisano područje. Dopune zakona koje su usvojene 2018.imale su za cilj dalju regulaciju finansiranja i održivosti univerzalne usluge u skladu sa preporukama EU [16].

Tržište poštanskih usluga u Severnoj Makedoniji trebalo je da bude liberalizovano tokom 2012.godine. Ipak, do danas država ima monopol na ovom tržištu i kvalitet usluga je na niskom nivou [17]. Proces liberalizacije na tržištu poštanskih usluga je otežan. Uprkos ostvarenjima u procesu harmonizacije sa zakonodavstvom EU poslovni i korisnički sektor trpe usled nedostatka odgovarajućih mera u smeru pravične konkurencije.

3.1 Položaj imenovanih operatora u Jugoistočnoj Evropi

Ukoliko se posmatra razvoj konkrecije od 2015. godine (sa izuzetkom Albanije koja je otvorila tržište 2017. godine) uočava se relativno snažan trend rasta. To posebno dolazi do izražaja u državama članicama EU (ali je to karakteristično za Srbiju i za

Severnu Makedoniju) gde je rast konkurencije (Tabela 2.): Slovenija 60% (za 9 više operatore nego 2016.), Srbija 64% (23 nova operatora u odnosu na 2015.), Rumunija 24% (94 nova operatora), Bugarska 26% (38 novih operatora), Grčka 20% (91 novi operator) i Severna Makedonija 25% (7 novih operatora). Karakteristika je da kod većine država Jugoistočne Evrope nakon početnog skoka broja operatora u prve dve godine dolazi do stabilizacije u broju operatora koji posluju na tržištima poštanskih usluga.

Tabela 2. Kretanje broja registrovanih operatora za period 2015.-2019. [18]

država/godina	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
Slovenija	NA	15	18	NA	24
Hrvatska	22	23	22	22	21
Bosna i Hercegovina	NA	15	17	17	15
Srbija	36	57	59	59	59
Crna Gora	NA	NA	NA	8	11
Albanija	NA	NA	12	15	19
Rumunija	385	417	513	497	479
Bugarska	146	NA	NA	NA	184
Grčka	458	551	554	536	549
Severna Makedonija	28	NA	NA	NA	35

Tabela 3. Učešće pismonosnih pošiljka u ukupnom obimu pošiljaka u % [18]

država/godina	2016.	2017.	2018.	2019.
Slovenija	94.65	94.26	NA	91.45
Hrvatska	93.55	92.48	91.44	90.34
Bosna i Hercegovina	98.12	99.35	97.46	96.32
Srbija	91.02	90.27	88.69	86.99
Crna Gora	NA	NA	92.7	42.21
Albanija	NA	91.26	89.94	89.15
Rumunija	85.42	82.63	83.04	76.53
Bugarska	91.02	90.27	88.69	NA
Grčka	NA	79.96	77.66	74.41
Severna Makedonija	NA	NA	NA	NA

Učešće pismonosnih pošiljaka u ukupnom obimu je veoma visoko i kreće se u rasponu od 74% do 97% sa izuzetcima (Crna Gora 42%) (Tabela 3.). Mada se može uočiti kontinualni trend pada u učešću što je rezultat: pada u obimu pošiljaka, rasta ukupnog tržišta poštanskih usluga, kao i opredeljenje imenovanih poštanskih operatora za diverzifikaciju poslovanja (proširenje poslovanja na finansijske usluge, logističke usluge itd.). Pored visokog učešća u ukupnom obimu, njihovo učešće u prihodu se kreće oko

50% (Tabela 4.). Drugim rečima, paketske i ekspres pošiljke sa realtivno malim učešćem ostvaruju najčešće prihod veći od 50%, ukupnog prihoda imenovanih poštanskih operatora.

Tabela 4. Učešće pismonosnih pošiljaka u ukupnom prihodu u procentima[18]

država/godina	2016.	2017.	2018.	2019.
Slovenija	56.5	57.8	58.7	60.3
Hrvatska	48.29	47.73	50.42	51.17
Bosna i Hercegovina	60.69	59	60.4	57
Srbija	71.73	70.43	69.1	66.8
Crna Gora	46.75	42.46	42.21	43.5
Albanija	40	36.6	NA	38.2
Rumunija	41	41	40.08	37
Bugarska	27.5	35.5	34.4	52.1
Grčka	NA	51.3	49.9	50
Severna Makedonija	69.9	52.1	71.8	55.2

U pogledu kretanja pismonosnih pošiljaka u periodu od 2010.-2019. kod imenovanih poštanskih operatora, najveći pad beleži se kod Grčke od 67,43%, zatim sledi Rumunija od 48%, Severna Makedonija od 38,19% (period 2011.-2019.) i Slovenija 23,48%. Kod ostalih država došlo je do izvesnog rasta: Srbija 7,66%, Hrvatska 6,13%, Crna Gora 15,26%, Bosna i Hercegovina 51,87% i Albanija 69,64%. Ukoliko se posmatraju apsolutni iznosi u periodu 2017.-2019. preovladavajući trend je pad u obimu pismonosnih pošiljaka (sem Bugarske došlo je do rasta 2018.-2019. od 0,4% i Bosne i Hercegovine gde je došlo do rasta 2017.-2018. 6,42%). Može se uočiti da je uglavnom najveći pad u obimu vezan za države članice EU koje su i liberalizovale tržište najkasnije 1. januara 2013. godine, kao i da nivo razvoja dovodi pre svega do e-supstitucije.

Razvoj ekspres tržišta bio je veoma dinamičan ukoliko se posmatra vremenski period 2010.-2019. godine. Najveći rast kod imenovanih operatora ostvaren je u Bosni i Hercegovini od čak 2755%, zatim slede: Hrvatska od 317,98%, Srbija 230,46%, Crna Gora 229,1% (od 2015. godine), Bugarska 99,25% i Albanija 59,87%. Sa druge strane pad u obimu ekspres pošiljaka beleže: Severna Makedonija 51,83%, Rumunija 16,02% i Slovenija 2,91%.

Sagledavanjem paketskog segmenta za period 2010.-2019. može se uočiti da je impozantan rezultat ostvaren u Sloveniji (najveći skok je u priodu 2014.-2015. gde je ostvaren rast sa 80816 na 7221732 paketa) gde se beleži rast od 11680,73%, zatim sledi Albanija od 746,73% (od 2015.), Srbija 253,73% (od 2015. godine), Bosna i Hercegovina 27,62%, Hrvatska 3,07% i Grčka 0,83%. Ostali operatori beleže pad: Severna Makedonija 56,65%, Bugarska 46,04%, Crna Gora 32,36 (od 2015) i Rumunija 20,45%.

Na osnovu posmatranja broja zaposlenih na 1000 stanovnika kod svih poštanskih operatora u državama Jugoistočne Evrope može se uočiti kontinualan trend rasta (Tabela 5.), gde se uzrok tome može tražiti u rastu poštanskog tržišta, kao i u razvoju direktne

konkurencije. Broj zaposlenih na 1000 stanovnika kreće se u rasponu od od 1,02 u slučaju Albanije, do 3,04 u slučaju Slovenije za 2019. godinu.

Tabela 5. Broj zaposlenih kod poštanskih operatora na 1000 stanovnika[18]

država/godina	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
Srbija	2.00	2.19	2.12	2.34	2.17
Slovenija	NA	2.91	3.15	NA	3.04
Hrvatska	2.24	2.31	2.72	2.85	2.86
Grčka	1.49	1.61	1.57	1.66	1.79
Bugarska	2.59	NA	NA	NA	2.14
Rumunija	1.87	1.83	1.78	1.84	2.17
Crna Gora	NA	NA	NA	1.57	1.71
Bosna i Hercegovina	NA	1.77	1.82	1.93	2.19
Albanija	NA	NA	0.96	0.96	1.02
Severna Makedonija	1.33	NA	NA	NA	1.55

4. Zaključak

Liberalizacioni talas koji je zahvatio države EU proširio se i na ostale države koje nastoje da postanu deo EU. Procesom liberalizacije teži se da se omogući postepeno prilagođavanje nacionalnih poštanskih operatora, održiva univerzalna poštanska usluga, da se unapredi kvalitet usluga (postavljanje korisnika u prvi plan) i korigovanje cena na osnovu tržišnih principa.

Posmatrajući tržišta država Jugoistočne Evrope uočljivo je da se razlikuju ona koja su sastavni deo tržišta EU (Slovenija, Hrvatska, Bugarska i Rumunija), naspram onih država koje su u nekoj od faza pristupa EU. Shodno tome proces liberalizacije se odvijao različitim tempom, uzimajući u obzir specifičnosti pojedinih država. Tako recimo na području EU od značaja su tri poštanske direktive, gde su poslednja tržišta potpuno otvorena 1. januara 2013. Naspram toga, države Jugoistočne Evrope koje nisu članice EU uglavnom su zadržale neku formu rezervisnog područja. Takođe primetno je i kontinualno povećanje broja zaposlenih u poštanskom sektoru, što ukazuje na njegovo širenje.

Svakako da poštanskom sektoru predstoji potpuno otvaranje u državama koje to nisu realizovale. Na osnovu viđenog, može se izvesti zaključak da države koje su ranije pristupile procesu liberalizacije, postigle su značajne rezultate, kako u razvoju tržišta, tako i u prilagođavanju nacionalnih poštanskih operatora novonastalom okruženju. Ma koliko izazovan proces liberalizacije je nužnost, sa ciljem iskorišćenja svih potencijala nacionalnih poštanskih operatora, tako i u razvoju konkurencije, što bi za krajnju korist trebalo da imaju korisnicima da se radi o fizičkim ili pravnim licima.

Literatura

[1] KPMG, Postal Services in the internet age, June 2019.

- [2] Syndex / Uni Global study - Uni Europa, The economic and social consequences of postal services liberalization, Bruxelles, November, 2018.
- [3] UPU, Postal economics outlook 2018, Key transformations affecting the sector, Berne, Switzerland, January 2018.
- [4] <https://www.akos-rs.si/en/post/explore/postal-service-market>
- [5] Commission of European Communities (2008), "DIRECTIVE 2008/6/EC of the European Parliament and of the Council of 20 February 2008 amending Directive 97/67/EC with regard to the full accomplishment of the internal market of Community postal services", on <http://ec.europa.eu>.
- [6] Official Gazette of the Republic of Slovenia no. 51/09
- [7] D. Naletina, A. Vuletić, L. Meštrović: Analiza poštanskog tržišta u Republici Hrvatskoj, Zbornik Veleučilišta u Rijeci, Vol. 7 (2019), No. 1, pp. 301-315, <https://doi.org/10.31784/zvr.7.1.19>
- [8] European Commission, Bosnia and Herzegovina 2020 Report, Brussels 2020.
- [9] <https://registar.ratel.rs>
- [10] Ratel Pregled tržišta telekomunikacionih i poštanskih usluga u Republici Srbiji u 2019. godini, Beograd, 2020.
- [11] <https://www.posta-romana.ro/en/a219/i-want-to-send/letters-postcards/national/national-letter-mail-service.html>
- [12] A. Osetova, L. Nedelchev (2018) Universal postal service market in Bulgaria: state and challenges, International Journal Information theories & Applications, Vol. 25, Number 2, 59-73.
- [13] European Commission, Albania 2020 Report, Brussels 2020.
- [14] Vlada Crne Gore Strategija razvoja poštanske djelatnosti u Crnoj Gori za period 2008-2018, Podgorica 2008
- [15] Skupština Crne Gore, Zakon o poštanskim uslugama, Podgorica, 2011.
- [16] European Commission, Montenegro 2019 Report, Brussels 2019.
- [17] B. Tushevska (2020) COMPETITION LAW IN REPUBLIC OF NORTH MACEDONIA, PRAVNI VJESNIK GOD. 36 BR. 3-4, 43-67.
- [18] <https://www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/Activities/Research-Publications/Postal-Statistics>

Abstract: *The task which has set in front of the gradual process of liberalization was primarily to enable the national postal operators to adapt to the emerging environments. The expectations of liberalization were also to ensure the providing of universal postal services, as well as improving the position of customers through the development of new services, improvement of the quality of existing services and the achievement of lower prices. Liberalization took place at different speed due to the specific condition of each individual countries. The aim of this paper is to analyze the markets of postal services in the countries of Southeast Europe after the liberalization. An evaluation of the current situation and current trends in the development of the observed markets will be performed.*

Keywords: *liberalization, postal services, market, Southeast Europe*

DEVELOPMENT OF POSTAL MARKETS AFTER LIBERALIZATION IN SOUTHEAST EUROPE

Bojan Jovanović, Nataša Čačić, Predrag Atanasković