

ГОДИШЕН ДОКЛАД

на

КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

за 2020 година

АНАЛИЗ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ

2021г.

СЪДЪРЖАНИЕ

ВЪВЕДЕНИЕ	стр. 3
I. СЪСТОЯНИЕ, РАЗВИТИЕ И ПЕРСПЕКТИВИ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ И НА УНИВЕРСАЛНАТА ПОЩЕНСКА УСЛУГА	стр. 4
1. Пазар на пощенските услуги	стр. 4
1.1. Участници на пазара	стр. 4
1.2. Обем и структура на пощенския пазар в България	стр. 5
1.3. Пазарни дялове	стр. 8
2. Предоставяне на НПУ	стр. 8
2.1. Участници на пазарния сегмент НПУ	стр. 8
2.2. Обем и структура на пазарния сегмент НПУ	стр. 9
2.3. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент НПУ	стр. 13
2.4. Влияние на пандемията от Covid 19 върху предоставянето на НПУ	стр. 14
3. Предоставяне на УПУ и услуги от обхвата на УПУ	стр. 16
3.1. Обхват и участници на пазарния сегмент УПУ	стр. 16
3.2. Обем и структура на пазарния сегмент УПУ	стр. 17
3.2.1. Структура на приходите от пощенски пратки за страната	стр. 19
3.2.2. Структура на приходите от пощенски пратки за чужбина	стр. 20
3.3. Потребители на услуги в пазарния сегмент УПУ	стр. 20
3.4. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент УПУ	стр. 21
3.5. Влияние на пандемията от Covid 19 върху предоставянето на УПУ	стр. 22
4. Перспективи за развитие на пазара на пощенски услуги	стр. 24
5. Анализ на състоянието на УПУ в съответствие с изискванията на ЗПУ	стр. 24
5.1. Извършване на УПУ на територията на цялата страна	стр. 25
5.2. Достъпност на цените на пощенски услуги от обхвата на УПУ	стр. 25
5.3. Оценка за наличието на несправедлива финансова тежест от извършването на УПУ	стр. 26
II. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА НОРМАТИВИТЕ ЗА КАЧЕСТВОТО НА УПУ И ЕФИКАСНОСТТА НА ОБСЛУЖВАНЕ	стр. 27
III. ОБЕЗПЕЧАВАНЕ НА ПОЩЕНСКАТА СИГУРНОСТ	
IV. КОНТРОЛНА ДЕЙНОСТ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ	стр. 30
V. ЗАКЛЮЧЕНИЕ	стр. 31
	стр. 34

ВЪВЕДЕНИЕ

През изминалата година Комисията за регулиране на съобщенията (КРС, Комисията) продължи да изпълнява ангажимента си по прилагането на пощенската политика в Република България, осигуряването на конкурентна среда за развитието на пощенските услуги, прилагане на най-добрите регулаторни практики и спазването на законодателството в сектора.

През 2020 г. основен фактор за развитието на пазара на пощенски услуги беше разрастването на пандемията от Covid-19. В условията на световна пандемия и форсмажорни обстоятелства дейността на пощенския сектор се оказа съществена.

Действията на Комисията по време на пандемията, като орган отговорен за регулирането и контрола на пощенските услуги, бяха съсредоточени върху два основни аспекта - осигуряване на непрекъснатост при предоставяне на универсалната пощенска услуга (УПУ), като социално значима услуга, и насърчаване на пощенските оператори за спазването на всички противоепидемични изисквания с цел осигуряване безопасност на потребителите на пощенски услуги.

КРС създаде координационен център за оперативно взаимодействие между регулатора и пощенските оператори, като проследяваше епидемиологичната ситуация и отражението и върху пощенския пазар у нас, предоставяше съвети и препоръки на пощенските оператори за справяне със ситуацията.

Комисията инициира препоръки за публикуването на актуална информация в интернет страниците на пощенските оператори относно приемането, пренасянето и доставянето на вътрешни и международни пратки по време на ограниченото пътуване в страната и затварянето на въздушното пространство, така че потребителите на пощенски услуги да бъдат своевременно информирани за ситуацията. Едновременно с това КРС активно участва в обмен на информация със страните членки в Групата на европейските регулатори на пощенски услуги (ERGP) относно предприетите действия за справяне с пандемията и влиянието и върху предоставянето на пощенски услуги.

Независимо от форсмажорните обстоятелства белязали изминалата година, Комисията е разгледала 468 сигнали от потребители на пощенски услуги, извършила е 309 инспекторски проверки и е издала 35 наказателни постановления за нарушения на законодателството в областта на пощенските услуги.

През 2020 г. КРС продължи дейностите си по изменение на регулаторната рамка в пощенския сектор, като фокусът беше поставен върху намиране на баланса между осигуряването на качествена и достъпна универсална пощенска услуга на потребителите и намаляването на административната тежест на оператора с наложено задължение за предоставяне на УПУ. Беше извършен преглед и оптимизиране на правилата за ценообразуване на услугите от обхвата на УПУ и за изчисляване на нетните разходи от извършване на услугата. Бяха прецизирани нормативите за качество на универсалната пощенска услуга.

Следвайки стратегическата си цел да осигурява конкурентна среда в сектора, КРС е издала 10 нови индивидуални лицензии за извършване на услуги от обхвата на УПУ и за предоставяне на „пощенски парични преводи“. Регистрирани са 20 нови оператори за извършване на неуниверсални пощенски услуги (НПУ) по чл. 38, т. 1-3 от Закона за пощенските услуги (ЗПУ). Общият брой на пощенските оператори през 2020 г. е 201.

В настоящия доклад е представена информация както за дейността на КРС в областта на пощенските услуги, така и за развитието на пощенския пазар в България.

I. СЪСТОЯНИЕ, РАЗВИТИЕ И ПЕРСПЕКТИВИ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ И НА УНИВЕРСАЛНАТА ПОЩЕНСКА УСЛУГА

1. Пазар на пощенските услуги в България

1.1 Участници на пазара

Методологически бележки

Представената информация е на база постъпили към 20 май 2021 г. данни от 84 % от регистрираните към 31.12.2020 г. в КРС оператори.

При сборуването на закръглени суми и процентни данни е възможно да възникнат обусловени от закръглението калкулационни разлики поради използването на стандартни изчислителни функции на електронните таблици и графики.

Относителните дялове са представени със закръгление до първи знак след десетичната запетая. В резултат от закръгленията е възможно сумата от относителните дялове да превишава или да не достига 100%.

Представената информация за общ брой пощенски оператори, предоставяли услуги в определен сегмент от пазара не е сума от посочените в Таблица 1 издадени лицензии и удостоверения. В случай, че дадено дружество предоставя повече от една от посочените услуги, то се отчита само веднъж в общия брой на операторите.

Предоставянето на пощенските услуги в България се извършва въз основа на разрешителен (лицензионен) и уведомителен режими, съгласно разпоредбите на ЗПУ.

Предоставянето на УПУ на цялата територия на Република България и на услуги, включени в обхвата на УПУ, както и предоставянето на услугата „пощенски парични преводи” (ППП), се осъществяват въз основа на издадени от Комисията индивидуални лицензии. НПУ по чл. 38, т. 1-3 от ЗПУ се предоставят на базата на уведомителен режим. Към края на 2020 г. общият брой на пощенските оператори е 201, представени по услуги по-долу в таблица 1.

Таблица 1

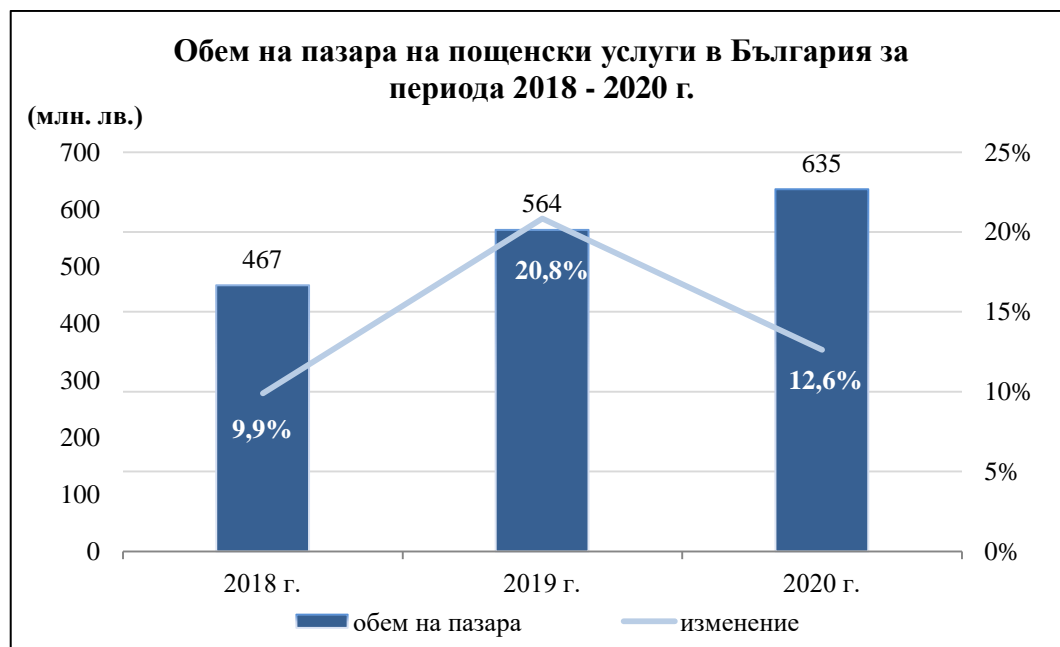
Издадени лицензии и удостоверения по ЗПУ	Брой лицензирани/регистрирани оператори през 2020 г.
Лицензии за УПУ и услугите от обхвата на УПУ	14
Лицензии за пощенски парични преводи	37
Вписани в регистъра на оператори, извършващи неуниверсални пощенски услуги	184

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2020 г. 79 оператори са извършвали пощенски услуги, което е 54% от общия брой на лицензираните и регистрирани оператори, предоставили в КРС информация относно дейността си за изминалата година.

1.2 Обем и структура на пощенския пазар в България

Обемът на пазара, измерен чрез показателя приходи от предоставяне на пощенски услуги, продължава възходящата си тенденция и достига до 635 млн. лв. – отчетеният ръст е 12.6%. Забавеният темп на нарастване (за сравнение ръстът през 2019 г. спрямо 2018 г. е 21%) се дължи на отчетеният спад от 50,5% на приходите от услугите от обхвата на УПУ.



Фиг. 1

Източник: Данни, подадени в КРС

За целите на анализа пощенският пазар е разделен на два основни сегмента: УПУ и НПУ. Услугата „универсална пощенска услуга”, възложена за извършване на „Български пощи“ ЕАД (БП/задължен пощенски оператор)¹ по силата на ЗПУ, и услугите от обхвата на УПУ формират пазарен сегмент УПУ. Услугите „пощенски парични преводи“, „куриерски услуги“, услугата „пряка пощенска реклама” и услугата „хибридна поща”², - формират пазарния сегмент „Неуниверсални пощенски услуги“ (НПУ).

Таблица 2

Пощенски услуги	Приходи (млн. лв.)		
	2018 г.	2019 г. ³	2020 г.
1. Универсална пощенска услуга и услуги от обхвата на УПУ	105.4	87.2	43.2
2. Неуниверсални пощенски услуги	361.4	477.4	592.1
ОБЩО	466.8	564.6	635.3

Източник: Данни, подадени в КРС

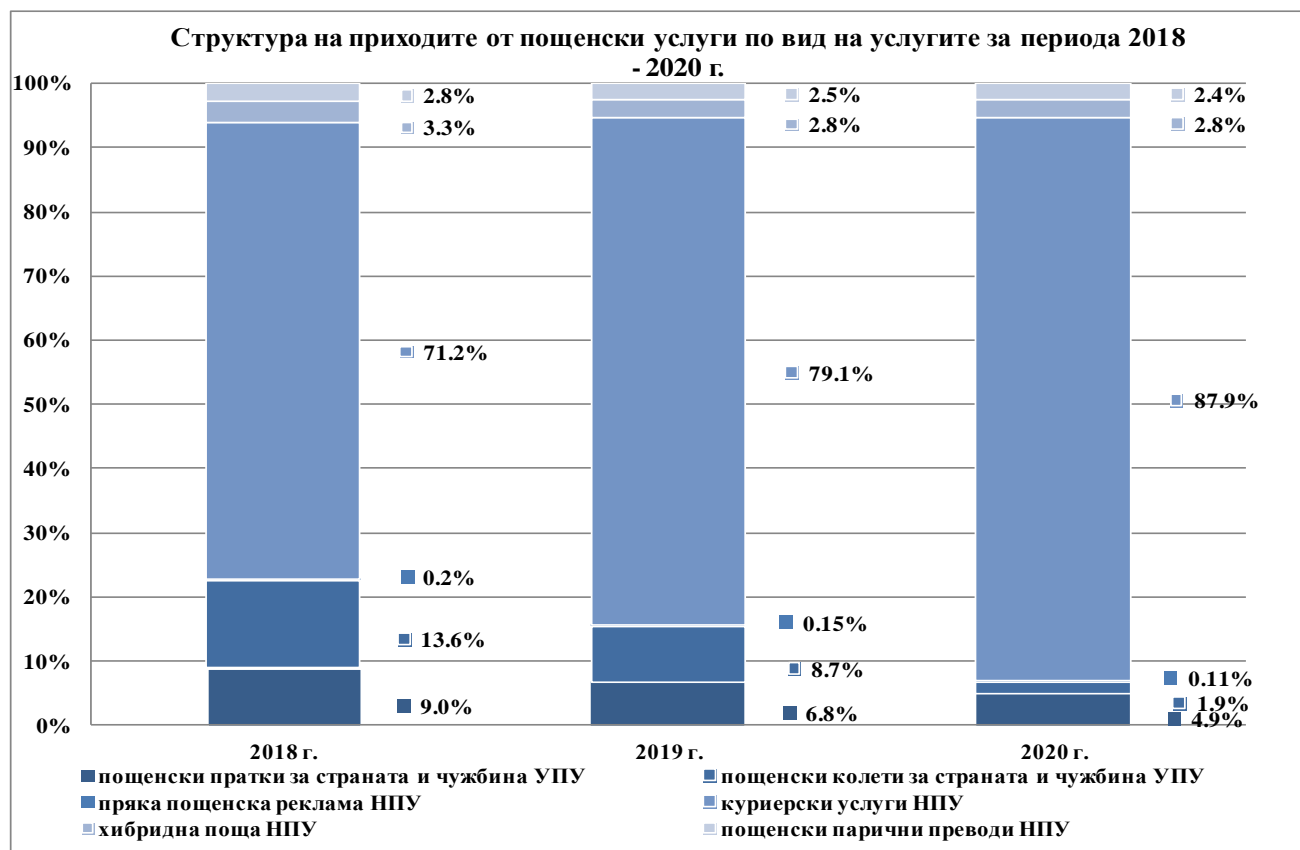
¹ Съгласно чл. 24 от ЗПУ и специалната разпоредба на § 70 от ПЗР към ЗИД на ЗПУ (Обн, ДВ, бр. 102 от 2010 г.).

² Услугата е дефинирана в § 1, т. 35 от ДР на ЗПУ

³ Данните за 2019 г. са прецизирани

Общите приходи, реализирани от услугите в сегмента УПУ през 2020 г., бележат значително намаление от 50,5 %, спрямо 2019 г. и са в размер на 43 млн. лв. В сегмента НПУ се наблюдава увеличение на приходите от 24% и техният размер достига 592 млн. лева. По данни на лицензираните оператори, извършващи услуги от обхвата на УПУ, причината за спада в приходите от УПУ се дължи от една страна на промяната в нагласите на потребителите, които търсят все повече услуги с добавена стойност над универсалната. От друга страна, слабият интерес към традиционните пощенски услуги се дължи и на значителното увеличение на пратките, генерирани от електронна търговия, които се доставят предимно като куриерски услуги.

На фиг. 2 е представена структурата на приходите на пазара на пощенски услуги.



Фиг. 2

Забележка:

* В групата „пощенски пратки за страната и чужбина“ участват „кореспондентски пратки до 2 кг“; „малки пакети до 2 кг“, „печатни произведения до 5 кг“ за страната и пратки за чужбина

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2020 г. общият обем на пощенския пазар се определя основно от приходите от куриерските услуги, чиито относителен дял достига 87,9 % от общите реализирани приходи (фигура 2). В едногодишен период се наблюдава ръст в приходите от куриерски услуги, които нарастват, както в абсолютно (с 25%), така и в относително изражение (с 8,8 процентни пункта) спрямо 2019 г.

Второ място с относителен дял (от 4,9%) в общите приходи заемат приходите от пощенски пратки за страната и чужбина. Тенденцията на ежегодно намаление на приходите от тези пратки продължава и през 2020 г., като спрямо 2019 г. относителният им дял в общия

обем на пазара е спаднал с 1,9 процентни пункта, а в абсолютна стойност намалението е с 18,6%.

През 2020 г. тенденцията на ръст на пощенските колети се променя, като в едногодишен период се наблюдава значително намаление от 75% в абсолютно изражение на приходите от тези пратки. В резултат делът на приходите от пощенски колети заема трето място в общия обем на пазара, като се наблюдава намаление в относително изражение (с 6,8 процентни пункта) спрямо 2019 г.

Въпреки отчетения ръст в абсолютно изражение на приходите от услугите „хибридна поща” и ППП, съответно с 10% и 10,5%, двете услуги запазват относителните си дялове в общите приходи без промяна спрямо 2019 г. В едногодишен период приходите от услугата „пряка пощенска реклама” намаляват в абсолютна стойност с 15% и в относително изражение с 0,04 процентни пункта.

Обемът на пазара на пощенски услуги, измерен чрез показателя „брой пратки”, през 2020 г. възлиза на 243 млн. броя и спрямо предходната година бележи намаление с 1,7%. Намалението в броя на пратките основно се дължи на същественото намаление в потреблението на пощенските колети за страната и чужбина спрямо 2019 г.

В Таблица 3 е проследено изменението в броя на пратките в двата сегмента (УПУ и НПУ) през последните три години.

Таблица 3

Брой пощенски услуги	брой (млн. бр)		
	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Пощенски пратки УПУ	41,7	36,1	25,0
в т.ч. пощенски пратки за страната и чужбина УПУ	26,7	24,6	22,4
в т.ч. пощенски колети за страната и чужбина УПУ	15,0	11,5	2,5
пряка пощенска реклама НПУ	4,1	3,1	2,7
куриерски услуги НПУ	57,0	94,0	102,4
хибридна поща НПУ	76,6	96,0	94,6
пощенски парични преводи НПУ	17,8	18,4	18,7
Общо	197,2	247,5	243,2

Източник: Данни, подадени в КРС

Спрямо предходната година, през 2020 г. се наблюдават следните промени в броя пратки и услуги на пощенския пазар:

- ✓ Ръст в броя на куриерските пратки, в абсолютно изражение с 8,9%;
- ✓ Ръст броя на ППП, в абсолютно изражение за страната с 1,5%;
- ✓ Значителен спад в абсолютно изражение в броя на пощенски колети за страната и чужбина, с 78,1%;

- ✓ Спад в абсолютно изражение в броя на пощенските пратки за страната и чужбина с 8,8%;
- ✓ Спад от 1,5% в реализирания брой пратки от услугите „хибридна поща“ и „пряка пощенска реклама“.

1.3 Пазарни дялове

И през 2020 г. продължава тенденцията на намаление на пазарния дял на историческия оператор, като той достига 7,5% от общия пазар, изчислен на база приходи от всички пощенски услуги. През 2020 г. приходите от всички услуги на БП бележат намаление в абсолютна стойност спрямо 2019 г., което рефлектира върху общия дял на дружеството от пазара и то продължава да губи пазарната си позиция. При услугите, предоставяни в условията на силна конкуренция, загубата на позицията на БП е най-осезаема, като в сегмента на НПУ достига 1,9%, а в частност при куриерските услуги делът на дружеството през 2020 г. е 2%.

В таблица 4 е проследено развитието на пазарните дялове на историческия оператор и двата му основни конкуренти на пазара за периода 2018-2020 г. В резултат от развитието на електронната търговия, през последните три години дяловете на основните конкуренти на БП, формиращи общо 2/3 от пощенския пазар на територията на страната, нарастват ежегодно.

Таблица 4

Оператори	Пазарен дял (на база приходи)		
	2018 г.	2019 г.	2020 г.
"Еконт Експрес" ЕООД	31.0%	32.5%	39.7%
"Спиди" АД	25.6%	24.1%	27.0%
"Български пощи" ЕАД	12.3%	10.0%	7.5%
Всички останали	31.1%	33.4%	26.3%

Източник: Данни подадени в КРС

Подробна информация за състоянието и тенденциите на развитие на двата пазарни сегмента (НПУ и УПУ) е представена в т. 2 и т. 3 от настоящия доклад.

2. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА НПУ

2.1. Участници на пазарния сегмент НПУ

Към 31.12.2020 г. операторите, предоставяли услуги по чл. 38, т. 1-3 от ЗПУ, са 184, от които през разглеждания период са отчели дейност 73-ма.

Операторите, предоставяли услугата „хибридна поща“ през изминалата година, са: „МИБМ Експрес“ ООД, БП, „Европът 2000“ АД, „Тип Топ Куриер“ АД, „Стар Пост“ ООД и „Колбис международен трансфер“ АД и "Дайрект Сървисиз" ООД.

През 2020 г., както и през 2021 г., услугата „пряка пощенска реклама“ се е предоставяла от БП, „МИБМ Експрес“ ООД и „Про Логистик“ ЕООД.

Както беше посочено, през 2020 г. КРС е издала 9 нови индивидуални лицензии за извършване на ППП⁴ - на „Транспрес Деливъри“ ЕООД, „Еуровет България“ ЕООД, „Ин

⁴ Съгласно чл. 39, т.3 на ЗПУ.

Тайм“ ООД, „Стрийт Експрес“ ЕООД, „Кеш Кредит“ ЕАД, „Си Ви Си“ ООД, „Мадраббит“ ЕООД, „Интертрансфер“ ЕООД и „Динамик Експрес Енд Лоджистикс“ ЕООД. С посочените новолицензирани дружества, броят на пощенските оператори, лицензирани за извършване на ППП достига 37. От тях през 2020 г. дейност са извършвали следните 18 пощенски оператора:

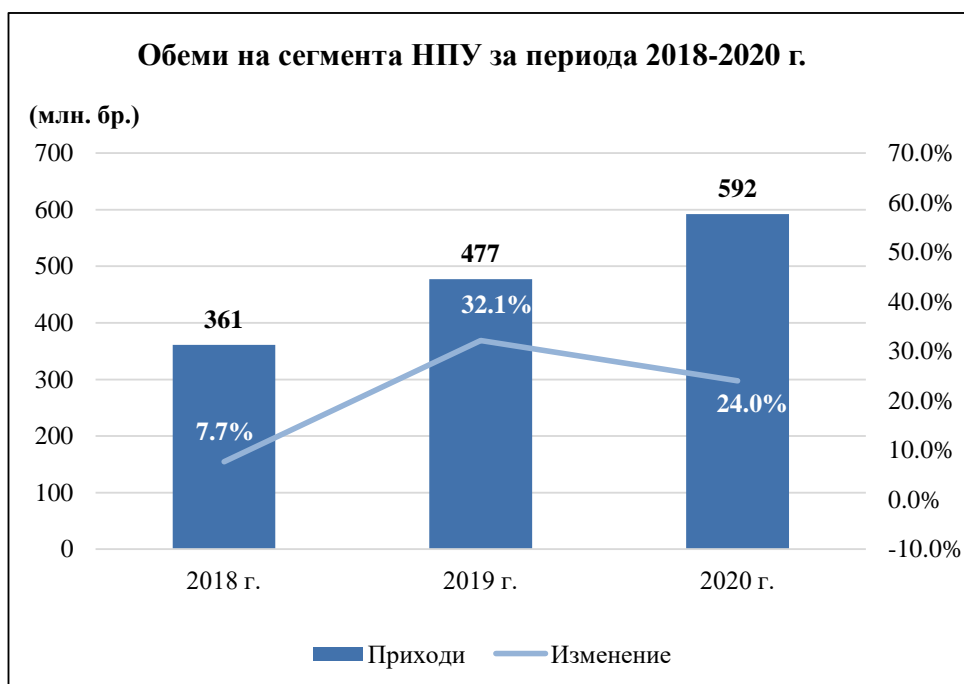
Таблица 5

Оператори, които са извършвали услугата ППП през 2020 г.	
1	"БЪЛГАРСКИ ПОЩИ" ЕАД
2	"ЕВРОПЪТ 2000" АД
3	"ЕКОНТ ЕКСПРЕС" ООД
4	"ЕКСПРЕС ПЕЙ" ЕООД
5	"ЕУРОВЕТ БЪЛГАРИЯ" ЕООД
6	"ИЗИПЕЙ" АД
7	"ИНТЕРКАПИТАЛ ГРУП" АД
8	"ЛЕО ЕКСПРЕС" ЕООД
9	"М и БМ ЕКСПРЕС" ООД
10	"ПОСТАБИЛ" ЕООД
11	"СИ ВИ СИ" ООД
12	"СПИДИ" АД
13	"ТИП-ТОП КУРИЕР" АД
14	"ТОЙОТА ТИКСИМ" ЕООД
15	"ТРАНСПРЕС ДЕЛИВЪРИ" ЕООД
16	"ТРАНСПРЕС" ООД
17	"ФАКТОР И.Н." АД
18	"ЮНИМАСТЪРС ЛОДЖИСТИКС ЕС СИ ЕС" ЕООД

Източник: Данни подадени в КРС

2.2. Обем и структура на пазарния сегмент НПУ

През 2020 г. обемът на пазарния сегмент „НПУ“, измерен чрез показателя приходи от предоставяне на НПУ, възлиза на 592 млн. лв., като спрямо 2019 г. е регистриран ръст от 24% (фигура 3).



Фиг. 3

Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от данните, представени на фигура 3, през 2020 г. се запазва тенденцията на ръст в обема на сегмента, което се дължи най-вече на увеличението в абсолютно изражение на приходите от куриерски услуги за страната (с 30%), спрямо 2019 г.

Информация за разпределение на приходите от НПУ по услуги за периода 2018-2020 г. е представена в таблица 6.

Таблица 6

НПУ	Приходи (млн. лв.)		
	2018 г.	2019 г. ⁵	2020 г.
1. Куриерски услуги	332.2	446.5	558.3
1.1. Куриерски услуги за страната	244.2	325.1	422.9
1.2. Куриерски услуги за чужбина	88.1	121.4	135.3
2. Хибридна поща	15.2	16.0	17.6
3. Пряка пощенска реклама	0.9	0.8	0.7
4. Пощенски парични преводи	13.0	14.1	15.5
ОБЩО	361.4	477.4	592.1

Източник: Данни, подадени в КРС

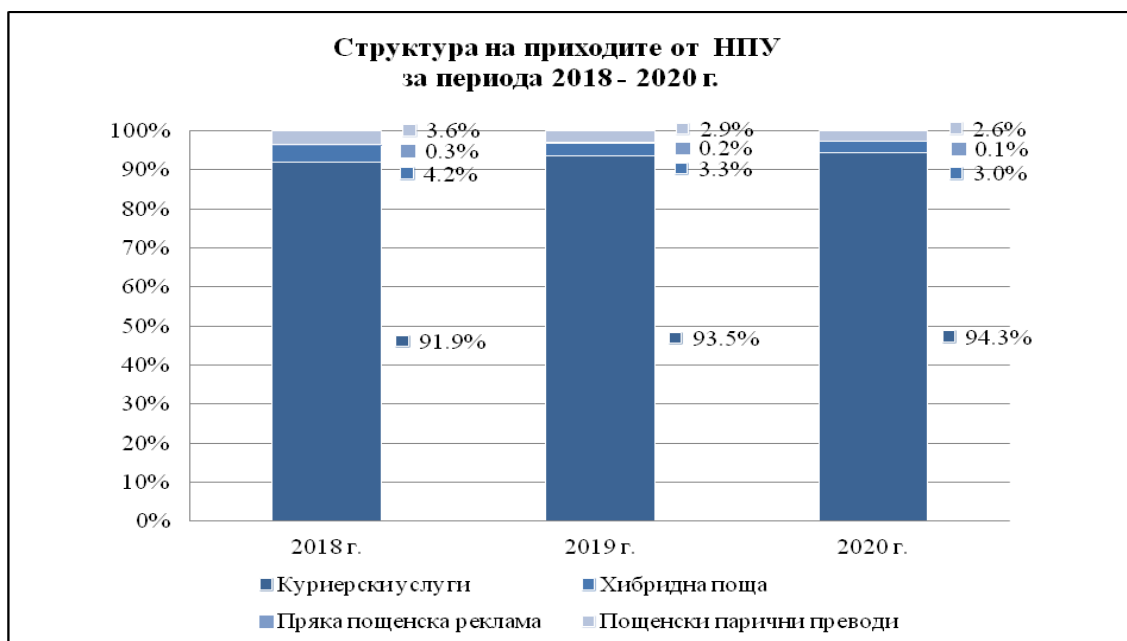
Спрямо предходната година през 2020 г. се наблюдават следните промени в приходите в сегмента „НПУ“:

- ✓ Ръст в приходите от куриерски услуги с 25%;
- ✓ Ръст в приходите от пощенските парични преводи с 11%;

⁵ Данните за 2019 г. са актуализирани

- ✓ Ръст в приходите от хибридна поща с 10%;
- ✓ Спад в приходите от пряка пощенска реклама с 15%.

На фигура 4 е представено изменението на относителните дялове на приходите от НПУ в структурата на сегмента за периода 2018 – 2020 г.



Фиг. 4

Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от данните на фигура 4, структурата на приходите в сегмента се запазва относително постоянна през разглеждания тригодишен период. През 2020 г., както и през предходните две години, приходите в сегмента НПУ се формират основно от приходите от куриерски услуги. През 2020 г. спрямо 2019 г. техният размер нараства в относително изражение (с 0,8 процентни пункта).

На фигура 5 е представено изменението на приходите от куриерски услуги за периода 2018 - 2020 г.



Фиг. 5

Източник: Данни подадени в КРС

Видно от фигурата, за разглеждания период размерът на приходите от куриерски услуги се формира основно от куриерски услуги за страната, като техният размер нараства в относително изражение с 3 процентни пункта. Въпреки че през 2020 г. приходите от куриерски услуги за чужбина нарастват в абсолютно изражение с 12%, техният относителен дял от общия размер на приходите от куриерски услуги намалява с 3 процентни пункта спрямо 2019 г.

Основен двигател за развитието на куриерските услуги и през 2020 г. продължава да бъде пазаруването онлайн. По данни на пощенските оператори, през 2020 г. приходите от доставка на пратки, генерирани от електронната търговия, са нараснали с 40 % спрямо 2019 г.

През 2020 г. приходите от услугата „хибридна поща“ заемат дял от 3% в общия размер на приходите от НПУ, който се запазва почти без изменение спрямо 2019 г.

Въпреки наблюдаваното увеличение в абсолютно изражение на приходите от услугата ППП (с 10,5%) спрямо 2019 г., относителният им дял от общия размер на приходите от НПУ се запазва почти без промяна в едногодишен период. Съгласно обобщените в КРС данни, отчетените приходи от ППП през 2020 г. възлизат на близо 16 млн. лв., като услугата заема относителен дял от 2,6% от приходите в сегмента НПУ.

За изминалата година приходите от услугата „пряка пощенска реклама“ заемат незначителен дял от 0,1% от общия размер на приходите от НПУ. В едногодишен период приходите, реализирани от тази услуга, са намалели в абсолютно изражение с 15%, следвайки тенденцията от последните три години. Негативната тенденция в развитието на тази услуга през изминалата година беше засилена допълнително и от въведените у нас мерки за социално дистанциране с цел борба с пандемията от Covid 19, в резултат на които бизнеса насочи рекламните си дейности основно онлайн.

През 2020 г. общият брой на обработените пратки и услуги в сегмента НПУ е 218 млн., като в сравнение с 2019 г. е нараснал с 3,2%. Информация за брой пратки и услуги в пазарния сегмент НПУ за периода 2018-2020 г. е представена в таблица 7.

Таблица 7

НПУ			
	2018 г.	2019 г.	2020 г.
1. Куриерски услуги	57,0	94,0	102,4
1.1. Куриерски услуги за страната	53,8	87,6	92,0
1.2. Куриерски услуги за чужбина	3,2	6,4	10,4
2. Хибридна поща	76,6	96,0	94,6
3. Пряка пощенска реклама	4,1	3,1	2,7
4. Пощенски парични преводи	17,8	18,4	18,7
ОБЩО	155,5	211,5	218,2

Източник: Данни, подадени в КРС

Спрямо предходната година, през 2020 г. се наблюдават следните промени в броя пратки и услуги от НПУ:

- ✓ Ръст в броя на куриерските пратки, в абсолютно изражение за страната с 5,1%;
- ✓ Ръст в броя на куриерските пратки за чужбина с 61,9%
- ✓ Броят на пратките „хибридна поща“ бележи спад с 1,5%;

- ✓ Броят на пратките „пряка пощенска реклама“ намалява значително с 14,7%, което потвърждава негативната тенденция в развитието на тази услуга;
- ✓ Пощенските парични преводи бележат ръст от 1,5%, който както и през 2019 г. се дължи на увеличението брой на ППП от „наложен платеж“ при пазаруване онлайн.

2.3. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент НПУ

В таблица 8 е показано развитието на пазарните дялове на първите трима пощенски оператори в сегмента на НПУ (с изключение на услугата ППП), на БП и всички останали оператори общо.

Таблица 8

Оператори в сегмента НПУ	Пазарен дял (на база приходи)		
	2018 г.	2019 г.	2020 г.
"Еконт Експрес" ЕООД	23.6%	29.8%	42.4%
"Спиди" АД	33.2%	29.3%	30.1%
"Ди Ейч Ел Експрес България" ЕООД	9.0%	7.5%	8.5%
„Български пощи“ ЕАД	1.6%	2.8%	2.0%
Всички останали	32.7%	30.5%	17.0%

Източник: Данни, подадени в КРС

Делът на БП в сегмента спада с 0,8 процентни пункта и запазва тенденцията от предходните години на ниво под 3%. Запазва се тенденцията на спад на дела на групата „всички останали оператори“, като в едногодишен период намалението е с 13,5 процентни пункта. Същевременно, трите оператора с най-големи пазарни дялове през 2020 г. формират 81% от този пазарен сегмент, като делът им в едногодишен период е нараснал с 14,4 процентни пункта.

Горепосоченото намира отражение върху състоянието на конкуренцията на пазарния сегмент на НПУ (с изключение на услугата ППП), оценявана чрез изчисляването на индекса ННІ⁶ и коефициента за концентрация CR. Стойностите на двата показателя (на ННІ – 2640 и на CR5 – 84%) през 2020 г. за първа година определят пазарния сегмент на НПУ като слабо конкурентен с високо ново на концентрация. При изчисляване на стойността на коефициента CR5 са взети пазарните дялове на първите пет оператора. Промяната в състоянието на конкуренцията в сегмента до голяма степен е в резултат на пандемията от Covid 19, по време на която се разрасна дейността основно на фирмите, доставящи пратки, генерирани от електронната търговия. Развитието на сегмента НПУ се определя от куриерските услуги, а очакванията⁷ на близо 50 % от активните участници в сектора за 2020 г. са за увеличение на приходите от извършване на куриерски услуги през следваща година. Регулаторните бариери за навлизане на пазарния сегмент, с изключение на услугата ППП, са минимални, като регулаторната намеса на КРС по отношение на услугите по чл. 38, т. 1, т. 2 и т. 3 от ЗПУ е

⁶ ННІ - Индекс на Херфиндал-Хиршман (Herfindahl-Hirschman Index) - измерител за пазарна концентрация; CR5 - (CR - Concentration Ratio) - показател за концентрация, който характеризира не целия пазар, а само позицията на най-големите участници в него.

⁷ Съгласно данни, представени в КРС с годишните въпросници за дейността на операторите през 2020 г.

насочена към спазване на изискванията за пощенска сигурност, опазване тайната на кореспонденцията и защита правата на потребителите. В тези условия показателна за тенденциите в развитието на конкуренцията в сегмента ще бъде оценката за 2021 г.

По отношение на услугата ППП тримата оператори с най-голям дял през 2020 г. в приходите са „Еконт Експрес“ ЕООД (50,2 %), следван от „Спиди“ АД (25,1%) и БП (17,4 %). Приходите на БП от предоставянето на ППП, намаляват в абсолютно изражение с 7 %, което води и до намаление на относителния им дял в общия размер на приходите от ППП (с 3 процентни пункта). В едногодишен период основно „Спиди“ АД е отчело ръст в абсолютно изражение от 62 % на приходи от ППП.

Услугата ППП се извършва въз основа на лицензионен режим, като регулаторната намеса е насочена към спазване на изискванията на лицензията по отношение на пощенската сигурност, защита правата на потребителите и контрол за спазването на задълженията, произтичащи от Закона за мерките срещу изпирането на пари (ЗМИП). Услугата се предоставя в слабо конкурентна среда с високо ниво на концентрация (стойността на ННІ е 3466 и на CR3 – 92,7%).

2.4. Влияние на пандемията от Covid 19 върху предоставянето на НПУ

Куриерският бранш е един от малкото, пред които пандемията предостави допълнителни възможности за развитие и реализиране на печалби, а вероятно изминалата година е била и една от най-натоварените години от възникването на този бизнес в историята. Към съществуващите до момента двигатели на куриерския бранш се добави и ефектът на пандемията, която неминуемо доведе до увеличение на работата на куриерите и до изключително бърза промяна в нагласите на търговците и навиците на потребителите.

През последните години куриерският бранш се развива с бурни темпове, благодарение на електронната търговия, която от доста време не е новост, а важен сектор в икономиката. Световната епидемиологична ситуация обаче наложи промени в навиците на потребителите и доведе до нов ръст на покупките онлайн. По време на пандемията от Covid-19 се увеличи нуждата на малките бизнеси и търговци да продават своите продукти и услуги и във виртуална среда, което създаде нова динамика в куриерския бизнес.

Според данни на Българската Е-комерс Асоциация (БЕА)⁸ ръстът на електронната търговия през последните 5 г. е между 21% и 35%, а ръстът в продажбите B2C (бизнес към индивидуални потребители) от онлайн продажби е 8,8% спрямо 2019 г. През 2020 г. над 1,6 млн. българи са пазарували онлайн. Проучването показва, че през изминалата година 31% от онлайн потребителите са превърнали онлайн пазаруването в навик и имат все по-голямо доверие в процеса. Една от възможностите за задоволяване на потребностите от продукти и стоки във време на усложнена епидемиологична ситуация в страната, наложи бърза мобилизация при куриерите.

Още в началото на миналата година настъпиха някои промени, които увеличиха оборотите на определени куриерски компании, но и затрудниха работата на други. Дейността на пощенските оператори, извършващи доставки, генерирани посредством е-търговията, беше динамична. Водеща куриерска компания на българския пазар отчита ръст от 186% на пратките от чужбина вследствие затварянето на търговските обекти в страната и пренасочване на търговията онлайн⁹.

Спадът на икономическата активност в страната в резултат от затваряне на търговските обекти, ограничителните мерки за придвижване в началото на извънредното положение, пренасочването на значителна част от служителите за работа от разстояние и доведе до увеличение доставките на стоки до адрес на получателя.

⁸ Паспорт 2020 г. на е-комерс индустрията в България

⁹ Годишни въпросници за дейността на операторите за 2020 г.

Според друга от водещите куриерски компании в бранша по време на наложения през изминалата година „локдаун“ са се очертали няколко тенденции при доставките на куриерски пратки, а именно: увеличение дела на пратките до адрес, което е една от най-скъпопоструващите компоненти на доставката, увеличение при средното време за доставка на една пратка до адрес и намаление на средния брой пратки, доставяни на един адрес (поради увеличените доставки на домашни адреси, за сметка на служебните такива)¹⁰. От една страна, ограничителните мерки за придвижване в началото на извънредното положение са допринесли до спад в икономическата активност и съответно по-ниски приходи от бизнес сегмента, но в края на годината този спад е компенсиран чрез пратките между поделенията на предприятията в някои сегменти поради въведената работа от разстояние¹¹.

Според проучване на БЕА¹², процентното разпределение на използваните разплащателните методи при доставка на пратки посредством електронната търговия са както следва: 60% от потребителите са предпочели „наложения платеж“, 32% разплащането с карта, а 8% са използвали банков превод.

Въпреки че традиционно българските потребители използват наложения платеж като средство за разплащане, пандемичната ситуация и свързаните с нея анонси от търговци и дружества, предоставящи услуги, да се плаща безконтактно ще доведе до промяна в съотношението на използваните разплащателни методи през следващите години.

Получените данни в КРС от 83% от операторите, извършвали НПУ през 2020 г., сочат че са предприели всички санитарно-хигиенни мерки по време на пандемичната ситуация у нас.

Предприети са мерки за защита на служителите с преминаване на работа от разстояние където е възможно и където естеството на работата го позволява. За тези, които са продължили работа в офиса, са осигурени лични предпазни средства, дезинфектанти, плексигласови прегради.

В резултат на пандемията се очертават следните тенденции по отношение на куриерския бизнес у нас:

- в едногодишен период куриерските компании, които са посочили, че не осъществяват дейност, са се увеличили с 24%;
- пощенските оператори, които през последните три години формират над 60% от приходите от извършване на НПУ отчитат увеличение в броя на подадените куриерски пратки (вътрешни, международни изходящи и входящи);
- двигател на увеличени брой куриерски пратки е онлайн търговията, като в резултат на това увеличение нарастват пратките в сегмента B2C;
- близо 50% от отговорилите оператори посочват, че през изминалата година няма промяна в броя на персонала спрямо 2019 г.;
- една трета от отговорилите оператори, посочват, че са запазили пощенската си мрежа без промяна, като увеличение в броя на офиси имат само операторите, ангажирани с доставка на пратки, генерирани посредством онлайн търговията;
- в условията на пандемия, не се наблюдават промени в тарифите на предлаганите услуги с изключение на няколко оператора, които са въвели допълнителни такси, с цел компенсиране на повишените разходи на компаниите¹³ и един оператор, който намали цените за доставка на определени пратки¹⁴.

Обобщение:

През 2020 г. по отношение на сегмента НПУ се наблюдават следните тенденции:

¹⁰ Годишен Доклад на „Спиди“ АД за 2020 г. и интервю в Money.bg <https://money.bg/companies/kak-izglezdashe-2020-g-prez-pogleda-na-kurierite.html>

¹¹ http://www.capital.bg/biznes/kompanii/2020/08/04/4098928_online_turgoviiata_vdiga_prihodite

¹² Паспорт 2020 г. на е-комерс индустрията в България

¹³ намаление на търговските полети, увеличени разходи свързани с антипандемичните мерки като напр. дезинфекция на превозни средства, инфраструктурата и др.

¹⁴ с максимални размери дължина 120 см x ширина 80 см x височина 180 см и тегло до 1000 кг.

- ✓ Ръст в общия обем на приходите от НПУ, което се дължи основно на нарастването на реализираните приходи от куриерски услуги;
- ✓ Основен двигател за развитието на куриерските услуги е електронната търговия, в резултат на което се наблюдава ръст в броя на куриерските пратки (за страната, за и от чужбина);
- ✓ Нарастване на броя на пощенските оператори, лицензирани за извършване на услугата пощенските парични преводи;
- ✓ Ръст в броя и приходите от пощенските парични преводи.
- ✓ Навлизане на нови участници в сегмента, които използват платформи, базирани на изкуствен интелект. Пандемичната ситуация създаде предпоставки за навлизане на нови участници в куриерския бранш у нас. Този подход съчетава технологичното решение на платформата с куриерската услуга, като компаниите опериращи в тази ниша практически са подизпълнители на онлайн търговци, като доставят продуктите, които потребителите са поръчали дигитално до физическите им адреси и осигуряват технологично софтуерно обслужване за всички по веригата – търговци, куриери и потребители¹⁵.

3. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УПУ И УСЛУГИ ОТ ОБХВАТА НА УПУ

3.1. Обхват и участници на пазарния сегмент УПУ

Съгласно чл. 34, ал. 1 от ЗПУ, УПУ включва следните пощенски услуги:

- приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски пратки; кореспондентски пратки до 2 кг; малки пакети до 2 кг; печатни произведения до 5 кг; пратки за незрящи и слабовиждащи лица до 7 кг; вътрешни и международни пощенски колети до 20 кг;

- допълнителни услуги „препоръка” и „обявена стойност”.

В Публичния регистър¹⁶ на операторите са вписани лицензираните пощенски оператори за извършване на услугите по чл. 39, т. 1 и т. 2¹⁷ от ЗПУ. Към 31.12.2020 г. в регистъра са вписани общо 14 доставчици на УПУ, като реално предоставялите през годината услуги са 6¹⁸:

¹⁵ https://www.capital.bg/biznes/predpriemach/2021/02/26/4179350_kato_uber_no_za_dostavki/

¹⁶ http://crc.bg:8080/ords/f?p=923:210:3133643455831550::NO::P210_ADV,P210_REGION_CONTROL,P210_X:0,0,1

¹⁷ Индивидуална лицензия по смисъла на ЗПУ е индивидуален административен акт, който се издава: за извършване на УПУ на цялата територия на страната от оператор на когото е възложено задължение за извършване на тази услуга; за извършване на услуги, включени в обхвата на УПУ.

¹⁸ „Терра Пост Сървисис“ ЕООД, „Тойота Тиксим” ЕООД, „Фасто Куриер“ ЕООД, „А1 Трейд“ ЕООД, „Ари“ ЕООД и „Джи ти Логистикс“ ООД, „Спиди“ ЕАД и „ДВ Пост“ ЕООД са декларирали, че през изминалата 2020 г. не са осъществявали дейност съгласно издадените им индивидуални лицензии.

Лицензирани доставчици		Предоставяни услуги
1	"Български пощи" ЕАД	задължение да предоставя всички услуги от обхвата на УПУ на територията на цялата страна, съгласно чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
2	„Еконт Експрес“ ЕООД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
3	„Тип-Топ Куриер“ АД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
4	„МИБМ Експрес“ ООД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
5	„Стар Пост“ ООД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
6	„Терра Пост Сървисис“ ЕООД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
7	„Спиди“ АД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
8	„Фасто Куриер“ ЕООД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
9	„Тавекс“ ЕООД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1, т. 2 и т. 4 от ЗПУ*
10	„Тойота-Тиксим“ ЕООД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
11	„А1 Трейд“ ЕООД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 т.1 и т.4 от ЗПУ**
12	„Арии“ ЕООД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
13	„Джи ти Логистикс“ ООД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
14	ДВ Пост“ ЕООД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ

Забележка:

* Приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски колетки до 20 кг. и допълнителните услуги „препоръка“ и „обявена стойност“.

** Приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски пратки; кореспондентски пратки до 2 кг; малки пакети до 2 кг; печатни произведения до 5 кг; секограми до 7 кг и допълнителните услуги „препоръка“ и „обявена стойност“.

Посочените в таблицата по-горе дружества са лицензирани за предоставяне на всички или на отделни пощенски услуги, включени в обхвата на УПУ. За разлика от БП, на което чрез специална разпоредба на ЗПУ (чл. 24 от ЗПУ и § 70 от ПЗР на ЗИД на ЗПУ, Обн., ДВ,бр. 102 от 2020г.) е възложено задължение за предоставяне на УПУ, пощенските оператори, получили лицензии от КРС, предлагат на потребителите услуги от обхвата на УПУ доброволно, водени от икономически интерес. За представянето на услугите от обхвата на УПУ не се прилагат разпоредбите на чл. 32 и чл. 33, както и правилата по чл. 66 на ЗПУ.

3.2. Обем и структура на пазарния сегмент УПУ

През 2020 г. обемът на пазарния сегмент УПУ възлиза на 43 млн. лв., като за втора поредна година продължава негативната тенденция на спад – регистрираното намаление спрямо 2019 г. е 50,7%.

На фиг. 6 е показано изменението на приходите от услугите, включени в сегмента в тригодишен период.



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 6

В едногодишен период основните участници в сегмента са отчетели спад на приходите от извършване на услуги от обхвата на УПУ, както следва: БП с 19%; „Еконт Експрес“ ЕООД с 82 %, „МИБМ Експрес“ ООД с 55 %, „Тип Топ Куриер“ АД - спад от 62 %, а „Спиди“ АД е отчетело нулеви приходи от тези услуги.

Информация за структурата на приходите от извършване на услуги в обхвата на УПУ е представена в таблица 10.

Таблица 10

УПУ	Приходи (млн. лв.)		
	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Пощенски пратки за страната	77.8	59.7	23.9
1. Кореспондентски пратки до 2 кг	17.3	13.6	13.7
2. Малки пакети до 2 кг	0.1	1.1	1.2
3. Печатни произведения до 5 кг	0.4	0.1	0.1
4. Пратки за незрящи и слабовиждащи лица до 7 кг	0.001	0.001	0.002
5. Пощенски колети до 20 кг	60.0	44.9	9.0
Пощенски пратки за чужбина	27.6	27.5	19.2
1. Пощенски пратки с и без предимство	24.0	23.5	16.2
2. Пощенски колети за чужбина до 31,5 кг	3.6	3.9	3.0
ОБЩО	105.4	87.2	43.2

Източник: Данни, подадени в КРС

Спрямо предходната година, през 2020 г. се наблюдават следните промени в приходите от услугите в пазарния сегмент УПУ, които до голяма степен са свързани с пандемията от Covid 19 и с промяна в нагласите на потребителите към използване на куриерски услуги за сметка на пощенски колети:

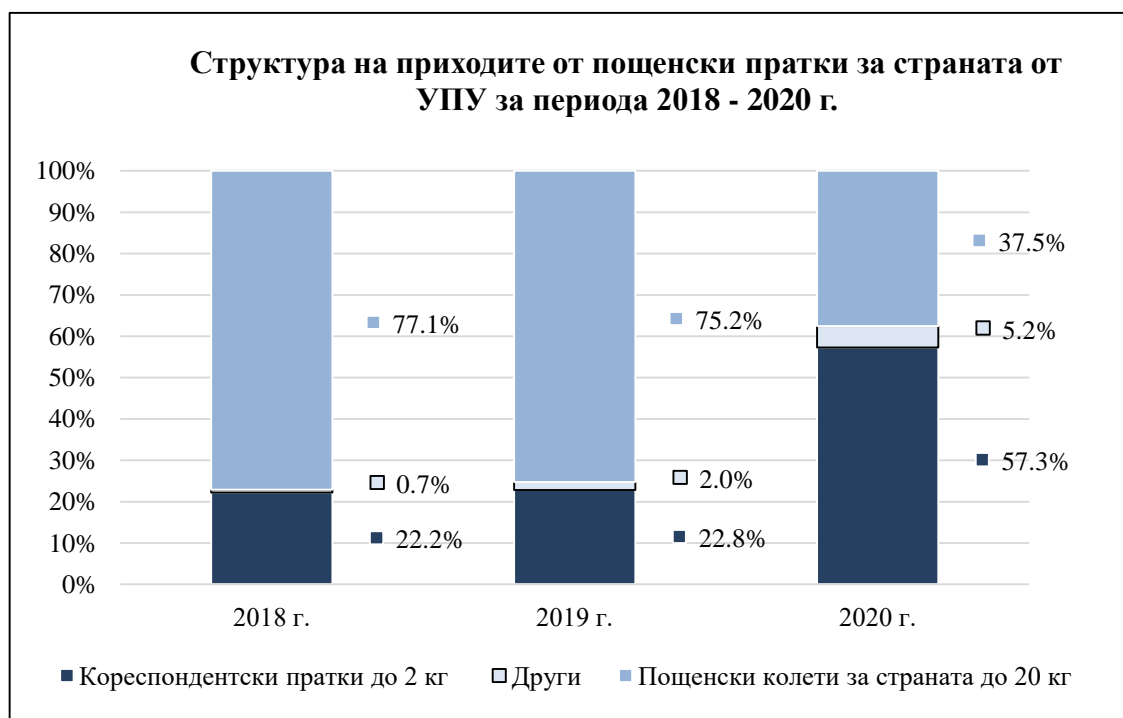
✓ Почти без промяна се запазват приходите от кореспондентските пратки до 2 кг, печатните произведения до 5 кг и малките макети до 2 кг;

✓ Спад от 80 % в приходите от пощенски колети до 20 кг за страната, дължащ се на отчетените по-малко приходи от тези услуги от алтернативните пощенски оператори на УПУ. По данни на операторите тази тенденция е налице от 2019 г. и до голяма степен е свързана с доближаването на цените на куриерските услуги с тези на услугите от обхвата на УПУ, в резултат от облагането им с ДДС.

✓ Намаление на приходите от пощенските пратки за чужбина съответно с 23 % при пощенски колети за чужбина до 31,5 кг и с 31% приходите от пощенските пратки с и без предимство за чужбина. Регистрираният спад на приходите от тези пратки се дължи на затварянето на граници, спирането на полети и затруднения на сухопътния транспорт заради настъпилата пандемия от Covid 19.

3.2.1. Структура на приходите от пощенски пратки за страната

На следващата фиг. 7 е представена структурата на реализираните приходи от пощенски пратки за страната за периода 2018 - 2020 г.



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 7

През 2020 г. се наблюдава значителна промяна в структурата на приходите от пощенски пратки за страната. Тенденцията от предходните две години на ръст в дела на пощенски колети до 20 кг е прекъсната. Въпреки че в едногодишен период приходите от кореспондентски пратки за страната се запазват без съществена промяна, те формират най-голям дял от 57,3 % в общия размер на приходите от УПУ за страната. спрямо 2019 г. делът на пощенски колети до 20 кг е намалял с 37,7 процентни пункта и заема второ място от 37,5 % в общите приходи от пощенски пратки за страната. Нарастване в относително изражение (с 3,2

процентни пункта) се наблюдава в групата на услугите, показани в секция „Други”, която включва: малки пакети до 2 кг, печатни произведения до 5 кг и пратки за незрящи и слабовиждащи лица до 7 кг. Нарастването е обусловено от отчетените повишени приходи от малки пакети до 2 кг и печатни произведения до 5 кг, спрямо 2019 г., реализирани предимно от БП.

3.2.2. Структура на приходите от пощенски пратки за чужбина

На фиг. 8 по-долу е представена структурата на приходите, реализирани от пощенски пратки за чужбина за периода 2018 – 2020 г.



Фиг. 8

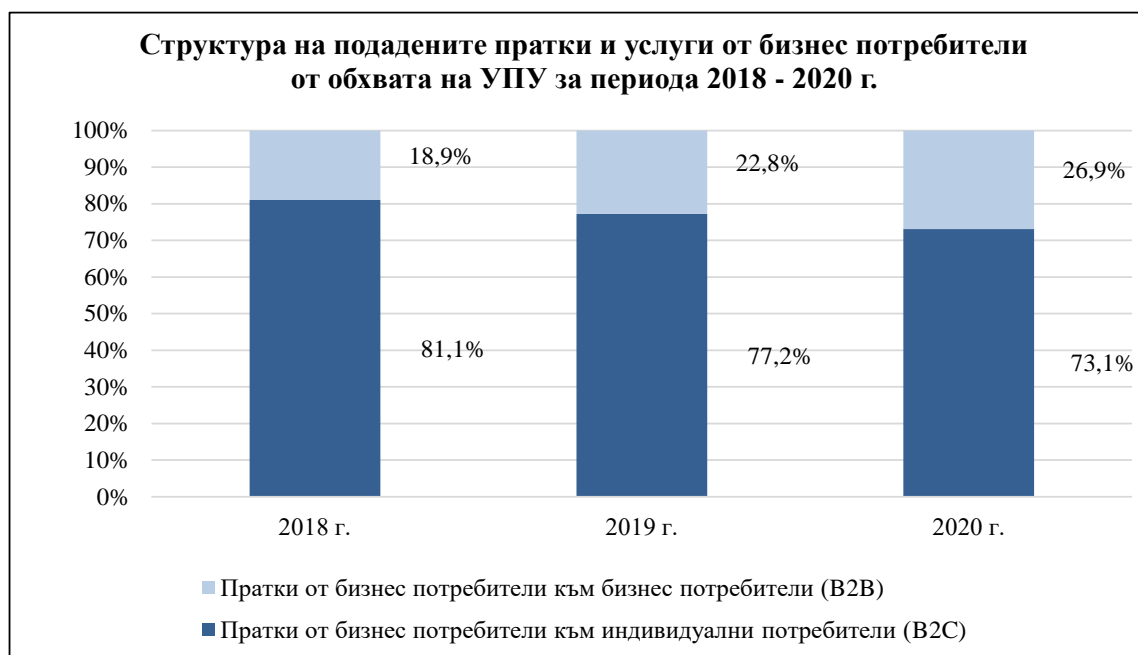
Източник: Данни, подадени в КРС

Съгласно изобразеното на фигурата за посочения период, относително постоянно се запазва съотношението на дела на пощенските пратки с и без предимство към дела на пощенските колетти за чужбина до 31,5 кг в структурата на приходите от пощенски пратки за чужбина от обхвата на УПУ. Традиционно дялът на пощенските пратки с и без предимство за чужбина е по-голям от дела на пощенските колетти до 31,5 кг, като за 2020 г. той е 84,3%. По-голямото потребление на пратките с и без предимство за чужбина основно се дължи на по-високите цени на тези услуги, в сравнение с цените на пощенските колетти до 31,5 кг.

3.3. Потребители на услуги в пазарния сегмент УПУ

Промяната в структурата на брой пратки за страната през отчетния период дава отражение върху структурата на потреблението на услугите. В едногодишен период дялът на пратките, подадени от индивидуални потребители, намалява с 3,2 процентни пункта и достига 41,5%. Въпреки намалението, превес в потреблението запазват бизнес потребителите с 58,5% от общия дял на пощенските пратки

На фигура 9 е показана структурата на подадените пратки УПУ от бизнес потребители.



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 9

Данните, представени на фигура 9, потвърждават наблюдаваната през последните години тенденция на превес на дела на пратките и услугите от обхвата на УПУ, предоставени от бизнес потребители, които са били предназначени към индивидуални потребители (business to consumer B2C). Посоченият дял заема 73,1 % през 2020 г. и 77,2 % през 2019 г. Делът на пратките, подадени от бизнес потребители и насочени към други бизнес потребители (business to business B2B) е 26,9 %, като през отчетния период е нараснал с 4,1 % спрямо 2019 г.

Съгласно представените в КРС данни през 2020 г., количествата пощенски пратки УПУ, предоставени от БП на потребители, са съответно: 70% дял за B2C услугите към 30% дял за B2B. Индивидуалните потребители на задължения оператор най-често са употребявали непрепоръчани кореспондентски пратки до 2 кг, малки пакети до 2 кг, пощенски колети до 20 кг „с и без обявена стойност“, а бизнес потребителите на УПУ са предпочели услугите „непрепоръчани и препоръчани вътрешни и международни кореспондентски пратки“ до 2 кг и препоръчани пратки с известие за доставяне.

За същия период услугите, които е извършвало „Еконт Експрес“ ЕООД са били използвани от бизнес потребители в съотношение съответно B2C – 83% към B2B – 17%. При „МИБМ Експрес“ ООД - делът на B2C е 100 %.

Услугите, предоставяни от „Еконт Експрес“ ЕООД в сегмента B2C, основно са кореспондентски пратки до 2 кг и пощенски колети до 20 кг „с“ и „без“ „обявена стойност, а „МИБМ Експрес“ ООД предимно е предоставяло кореспондентски пратки до 2 кг.

3.4. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент УПУ

На таблица 11 по-долу са показани пазарните дялове на операторите, предоставяли услуги от пазарния сегмент УПУ, на база отчетени приходи за 2020 г.

Таблица 11

Оператори в сегмента УПУ	Пазарен дял (на база приходи)		
	2018 г.	2019 г.	2020 г.
"Български пощи" ЕАД	40,2%	48,5%	79,1%
"Еконт Експрес" ЕООД	53,1%	48,1%	17,6%
"МИБМ Експрес" ООД	2,1%	1,5%	2,3%
"Спиди" АД	4,0%	1,4%	0,0%
Всички останали	0,5%	0,5%	1,0%

Източник: Данни, подадени в КРС

Данните показват, че през 2020 г. се наблюдава намаление на пазарния дял на „Еконт Експрес“ ЕООД с 30,5 процентни пункта, което е компенсирано с нарастване на пазарния дял на БП до 79,1%. Делът на „МИБМ Експрес“ ООД е 2,3 % и в сравнение с предходната година е нараснал с 0,8 %. Всички останали пощенски оператори образуват общ дял от 1 %.

БП е лидер при повечето услуги в сегмента УПУ - 90% от всички отчетени приходи за страната от кореспондентски пратки до 2 кг, 100 % от всички приходи от малки пакети до 2 кг и 99 % от приходите от печатни произведения до 5 кг са отчетени от него. Също така, близо 99% от приходите от пощенски пратки за чужбина са формирани от задължения пощенски оператор.

„Еконт Експрес“ ЕООД заема най-голям дял при предоставяне на услугата пощенски колети за страната до 20 кг – 90 % от всички отчетени приходи от тази услуга за страната.

Получените стойности на двата показателя – на индекса ННІ - 6569 и на коефициента на концентрация CR3 – 99,0% потвърждават тенденцията от предходните години, че сегментът УПУ се определя, като слабо конкурентен с високо ниво на концентрация.

3.5. Влияние на пандемията от Covid - 19 върху предоставянето на УПУ

Съгласно чл. 3, т. 3 на Директива 97/67/ЕО (Пощенска директива), всяка страна - членка предприема мерки, за да може доставчикът на УПУ да гарантира, че ще предоставя услугата през всички работни дни и не по-малко от пет дни седмично, най-малко едно събиране и една доставка, освен при обстоятелства или географски условия, които се смятат за извънредни.

В тази връзка КРС, в условията на извънредна пандемична обстановка, регулярно събираше информация от БП и извършваше мониторинг на предоставяната УПУ.

Считано от 13 март 2020 г., в БП беше създадено кризисно звено, което да наблюдава ситуацията и да осигури всички необходими действия на дружеството и бяха предприети необходимите санитарно-хигиенни мерки, а именно:

- в някои пощенски станции, където е възможно, са инсталирани прегради между гишетата и разстоянията между тях са увеличени; работните помещения и превозните средства, използвани от служителите са били дезинфекцирани редовно; на служителите са били осигурени дезинфектанти, предпазни маски за лице, ръкавици и шлемове;

- работата е организирана по начин, който да се предотвратява концентрацията на твърде много служители; въведено е ограничение за броя посетители едновременно в помещенията и препоръки за физическа дистанция, с оглед избягване на концентрацията на клиенти в пощенските станции; някои пощенски станции временно са били затворени, а други са действали с намалено работно време.

В резултат, през периода нямаше прекъсване на предоставянето на УПУ в цялата страна.

Беше регистрирано прекъсване в извършването на УПУ за чужбина, което се дължеше на отмяна на полети и затваряне на граници. Приемането на изходящи международни препоръчани кореспондентски пратки, малки пакети, пощенски колети и EMS¹⁹ пратки до всички дестинации временно беше спряно и постепенно възобновено, като списъкът с дестинации се актуализираше редовно и публикуваше своевременно за информация на потребителите. С някои изключения се приемаха само изходящи нерегистрирани пратки. С оглед на ситуацията, БП чрез Всемирния пощенски съюз²⁰ (ВПС) информира другите страни – членки на съюза, че не може да гарантира спазване на стандартите за предоставяне на услуги (включително, срокове за доставка и други качествени параметри), приложими съгласно регламентите на ВПС и на други двустранни и многостранни споразумения. Подобни уведомления бяха изпратени до ВПС от редица страни – членки на съюза.

В условия на пандемия БП запази големината на пощенската си мрежа и броя на служителите си, но отчете:

- ✓ спад от близо 6,6 % в броя на вътрешните пощенски пратки и намаление от 4,3 % при пощенските колети за страната;
- ✓ намаление от 34,5% в броя на пратките за чужбина и от 22,3 % в броя на пощенските колети за чужбина;
- ✓ намаление от около 18,9 % в броя на входящите международни пратки поради временно преустановени полети;
- ✓ намаление на приходите от УПУ с близо 25%;
- ✓ нарастване на разходите за извършване на УПУ с 6,4%, което доведе и до увеличение в размера на исканата компенсация за предоставяне на УПУ за 2020 г. с 7,8%²¹, спрямо предшестващата 2019 г.

Обобщение:

През 2020 г. по отношение на сегмента УПУ се наблюдават следните тенденции:

- ✓ Намаление в отчетените приходи и брой пратки от обхвата на УПУ;
- ✓ Спад на отчетените приходи и брой пощенски колети за страната и чужбина;
- ✓ БП е пазарен лидер при предоставянето на УПУ;
- ✓ Замяна на услугите от обхвата на УПУ с такива с добавена стойност.

¹⁹ Международна куриерска услуга

²⁰ Всемирния пощенски съюз е специализирана агенция на Организацията на Обединените Нации, която координира пощенската политика сред държавите-членки на съюза

²¹ По данни от внесено с писма вх. №№ 11-00-51/28.02./2020 г., 11-00-47/25.02.2021 г. и 11-00-71-7/08.04.2021 г. намерение от БП за кандидатстване за компенсация на несправедливата финансова тежест от извършването на УПУ за 2020 г.

4. Перспективи за развитие на пазара на пощенски услуги

Тенденциите в развитието на пазара на пощенски услуги на европейско ниво са относими и към българския пощенски пазар, който се определя от развитието на електронната търговия.

Цифровата трансформация оказва влияние върху пощенския сектор. От една страна е налице промяна в нагласите на потребителите, като в резултат на електронната взаимозаменяемост намалява търсенето на пратки от обхвата на УПУ. От друга страна, цифровизацията и автоматизацията, заедно с иновациите в крайните устройства (например смартфоните) стимулират електронната търговия и предлагането на разнообразни методи за доставка на пощенски пратки.

Пощенският пазар през последните години е все по-малко ориентиран към подателя и повече към получателя. Пощенските услуги все повече се фокусират върху нуждите на получателя, тъй като за покупки чрез електронна търговия получателят е този, който поръчва продукта. Освен това получателите на пощенски пратки влияят все повече на процеса на доставка в сравнение с традиционните пощенски услуги, при които изпращачът обикновено определя условията за доставка²².

През изминалата година пандемията от Covid-19 се оказва изключително предизвикателство за пощенския сектор, с резки промени в пазарната среда и динамика в търсенето и предлагането. Отговорността на сектора за снабдяване на населението със стоки от първа необходимост след възникналите форсмажорни обстоятелства се оказва от ключово значение. Ефектът от пандемията най-осезаемо се отрази върху сегмента УПУ (спад в обемите и приходите от пощенски пратки, промяна в качеството на УПУ и в поведението на потребителите на пощенски услуги).

Наблюдаваните през 2020 г. тенденции, които се очаква да се запазят и през следващата година, са следните:

- Увеличение на участниците на пощенския пазар в сегмента НПУ;
- Ръст в броя и приходите от куриерски услуги, генерирани от електронната търговия;
- Ръст в броя и приходите от пощенските парични преводи;
- Свиване на предоставяните услуги от обхвата на УПУ;
- Увеличение на пазарния дял на историческия пощенски оператор БП в сегмента УПУ;
- Развитие на инфраструктурата на пощенските оператори и на предлаганите от тях услуги, с цел подобряване на доставката на пратки и осигуряване на най-изгодните логистични решения за потребителите;
- Засилване ролята на пощенските оператори в условията на извънредни ситуации при осигуряване на жизнено важни услуги на потребителите.

5. Анализ на състоянието на УПУ в съответствие с изискванията на ЗПУ

Настоящият анализ обхваща някои от основните изисквания, характеризиращи УПУ: Извършване на УПУ на територията на цялата страна, достъпност на цените и и компенсиране на несправедливата тежест от наложеното задължение, с оглед осигуряване на условия за извършване на УПУ.

²² https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en

5.1. Извършване на УПУ на територията на цялата страна

БП е пощенският оператор, на когото чрез ЗПУ е възложено задължение за извършване на УПУ на територията на цялата страна, включително и в труднодостъпни райони, с определено качество и на достъпни цени. Съгласно наложеното задължение, УПУ се осигурява от задължения оператор през всички работни дни най-малко 5 дни в седмицата и предвижда най-малко едно събиране на пощенски пратки през всеки работен ден от точките за достъп и една доставка на получателите. ЗПУ допуска изключение от честотата за доставяне и събиране на пощенски пратки, което КРС е определила чрез Списъка на населените места, отговарящи на критериите за труднодостъпност²³ (Списък).

За да провери изпълнението на задължението за предоставяне на УПУ през всички работни дни, „най-малко пет дни в седмицата”, както и за „най-малко едно събиране” на пощенски пратки през всеки работен ден, през 2020 г. контролните органи на КРС извършиха 57 проверки в определена извадка от пощенски станции на БП в цялата страна²⁴. Проверките са извършени в пощенски станции в населени места, които не са включени в Списъка. В резултат от проверките не са открити съществени отклонения при спазване на разпоредбите на чл. 33 от ЗПУ. Установено е, че през изминалата година, в условията на извънредната епидемиологична обстановка, като временна мярка, за различни периоди операторът е редуцирал работното време на някои пощенски станции и е преустановил дейността на други. Основните фактори за предприетите действия са: увеличен брой на заболели и карантинирани пощенски служители и засилване на демографските процеси на обезлюдяване в някои региони на страната.

Задълженият оператор се е ангажирал през 2021 г. да предприеме действия за осигуряване на служители в пощенските станции в малките населени места, както и за разработване на стратегия за развитие на пощенската си мрежа. Резултатите от предприетите действия ще бъдат своевременно предоставени за анализ на КРС.

БП изпълнява задължението за извършване на УПУ на територията на цялата страна, като продължава да бъде операторът с най-голяма пощенска мрежа.

Към 31.12.2020 г., по данни на оператора, броят на пощенските станции на дружеството е 2973. От тях 633 са градски, а 2340 се намират в селата. От пощенските станции в селата 240 се намират в селища с население под 150 жители, 1304 са в населени места с население над 150 и под 800 жители и 796 са в селища с население над 800 жители.

Пощенски услуги в населените места в страната се предоставят освен чрез пощенски станции, също и чрез пощенски агентства и междуселищни пощальони. Общият брой населени места, обслужвани по един от описаните по-горе начини, е 5165.

В експлоатация са 4729 пощенски кутии за събиране на непрепоръчани кореспондентски пратки. Обслужваното население от една пощенска кутия, средно за страната, е 1600 жители.

През 2020 г., няма промяна в броя и разположението на точките за достъп до пощенската мрежа на БП спрямо 2019 г. В КРС са постъпили предложения от БП за промени в броя на работните дни, в които се предоставя УПУ в 21 населените места, отговарящи на критериите за труднодостъпност. В резултат, Комисията е взела решения за утвърждаване на промените в Списъка.

5.2. Достъпност на цените на пощенските услуги от обхвата на УПУ

Съгласно действащата нормативна уредба, единствено цените за УПУ на задължения оператор подлежат на регулация от страна на КРС. Те се образуват и прилагат съгласно

²³ Критерии за определяне на труднодостъпност на районите в страната и селищата в тях, приети с Решение № 964 от 26.08.2010 г. на КРС, обн. ДВ. бр.72 от 14 Септември 2010г.

²⁴ В извадката са включени пощенски станции от III-та, IV-та и V-та категории от мрежата на БП, съгласно представената информация от оператора със заявлението за компенсиране на несправедливата финансова тежест от извършване на УПУ през 2019 г.

изискванията на Наредбата за определяне на правила за образуване и прилагане на цената на универсалната пощенска услуга²⁵ (Наредбата), на Методиката за определяне достъпността на цената на универсалната пощенска услуга²⁶ (Методиката) и чл. 66, ал. 2 от ЗПУ.

През 2020 г. КРС изготви проекти и проведе процедура за обществено обсъждане на постановления за изменение и допълнение на Наредбата и Методиката. С направените изменения бяха актуализирани разпоредбите в двата акта в съответствие с последните промените в ЗПУ²⁷, с оглед намаляване на административната тежест за оператора със задължение за извършване на УПУ и осигуряване на разумна печалба, в цените на услугите от УПУ при спазване на изискванията на чл. 5 от Решение на Европейската комисия от 20 декември 2011 г.

БП не е внасяло в КРС предложения за изменение на цените на УПУ през изминалата година.

В изпълнение на чл. 6 от Регламента на Европейския парламент и на Съвета относно услуги за трансгранична доставка на колетни пратки (ЕС) 2018/644 (Регламента), КРС за втора година извърши оценка за съответствие на трансграничните тарифи за единични колетни пратки на задължения оператор с принципите в чл. 12 от Пощенската директива²⁸.

За целите на оценката беше изготвен анализ доколко цените на 6 услуги²⁹ на БП (500 г препоръчана писмовна пратка; 1 кг препоръчана писмовна пратка; 2 кг препоръчана писмовна пратка; 1 кг колетна пратка; 2 кг колетна пратка и 5 кг колетна пратка) могат да бъдат определени като необосновано високи при отчитане на разпоредбите в чл. 6, ал. 2 от Регламента.

Изводът от направената оценка е, че посочените цени за 6^{те} услуги покриват всеки един от елементите, включени в чл. 6, ал. 2 от Регламента и КРС няма основание да счита, че те са необосновано високи. При спазване на изискванията на Регламента оценката на Комисията беше изпратена своевременно на ЕК.

5.3. Оценка за наличието на несправедлива финансова тежест от извършването на универсалната пощенска услуга

УПУ се предоставя от задължения оператор при условия, различни от обичайните търговски. Като услуга от общ икономически интерес, в чл. 29 от ЗПУ е предвидено БП да получава компенсация от държавния бюджет, когато задължението за предоставяне на УПУ води до нетни разходи и представлява несправедлива финансова тежест за оператора.

През 2020 г. БП представи в КРС заявление за получаване на компенсация на нетните разходи и несправедливата финансова тежест от предоставяне на услугата през 2019 г., в съответствие с разпоредбата на чл. 29а от ЗПУ. Размерът на исканата компенсация за предоставяне на УПУ за 2019 г. нараства с 8,5%, спрямо този за 2018 г., което според БП се дължи на нарастване на размера на нетните разходи поради увеличение на разходите за персонал, поддръжката на остарелия сграден фонд и автомобилния парк на дружеството.

В изпълнение на правомощията си по чл. 29а, ал. 4 и ал. 5 от ЗПУ, КРС сключи договор³⁰ с „Глобъл Одит Сървисез“ ООД с предмет: „Проверка за прилагане на системата за разпределение на разходите на „Български пощи“ ЕАД и одит на внесените документи, свързани с изчислението на нетните разходи от извършване на универсалната пощенска услуга за 2019 г.“. Въз основа на фактическите констатации от извършения одит, КРС прие следните решения:

- Решение № 325 от 10.09.2020 г. за съгласуване на получените резултати от системата за разпределение на разходите по видове услуги на БП;

²⁵ Обн. ДВ. бр. 28 от 6 април 2021 г.

²⁶ Обн. ДВ. бр. 29 от 9 април 2021 г.

²⁷ обн. ДВ. бр. 53 от 05 юли 2019 г.

²⁸ Директива 97/67/ЕО

²⁹ Услугите бяха определени за оценка от КРС в уеб приложението „PARCEL“ на ЕК

³⁰ № 03-08-16/05.06.2020 г.

- Решение № 326 от 10.09.2020 г. относно общия размер на нетните разходи от предоставянето на универсалната пощенска услуга и наличието на несправедлива финансова тежест за БП от извършване на УПУ през 2019 г.

Докладът за фактически констатации от извършения одит е публикуван при съблюдаване на изискванията за опазване на търговската тайна на страницата на КРС в интернет, в раздел „Области на регулиране” – Пощи.

Въз основа на одиторския доклад и извършения анализ, КРС определи размер на нетните разходи от извършване на УПУ през 2019 г. от 26 894 хил. лв., които представляват несправедлива финансова тежест от извършване на УПУ за 2019 г. В съответствие с разпоредбата на чл. 29а, ал. 7, Комисията представи на министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията предложение за включване на размера на средствата за компенсиране на несправедливата финансова тежест в проекта на закон за държавния бюджет на Република България за 2021 г.

С оглед оптимизиране на процедурата по проверка на прилагането на системата за разпределение на разходите и на размера на нетните разходи от извършване на УПУ за 2020 г. КРС изпрати към БП писма с препоръките, дадени в хода на одита, с указания операторът да представи в Комисията становище по дадените препоръки, заедно с разяснения относно мерките, които ще бъдат предприети от БП и съответните срокове, в които ще бъдат изпълнени препоръките на одитора. В отговор операторът се ангажира да изпълни дадените препоръки, като извърши анализ на възможността за приложението им при изчислението на нетните разходи от извършване на УПУ за 2020 г.

II. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА НОРМАТИВИТЕ ЗА КАЧЕСТВОТО НА УПУ И ЕФИКАСНОСТТА НА ОБСЛУЖВАНЕ

С решение № 154 от 9 април 2020 г. (Обн, ДВ бр. 39 от 28 април 2020 г.) КРС прие изменение и допълнение на Нормативи за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване, приети с Решение № 655 на КРС от 14.07.2011 г. на КРС, (Обн., ДВ, бр. 64 от 19 август 2011 г.). Основните изменения касаят промяна в нормативно определеното време за доставяне на пощенски колети и в редовността на събиране и доставяне на пощенски пратки в пощенската мрежа на задължения оператор. Измененията целят оптимизиране на целия работен процес, създаване на възможност за упражняване на по-ефективен и качествен контрол, което да доведе до подобряване на качеството на предоставяните услуги.

В съответствие с разпоредбата на чл. 15, ал. 1, т. 7 от ЗПУ, през 2020 г. КРС проведе процедура и определи изпълнител³¹ на обществена поръчка с предмет: „Измерване на времето за пренасяне „от край до край” на единични вътрешни пощенски пратки в мрежата на оператора със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга през 2020 г.”. Изменението в Нормативите е отчетено при формиране на резултатите от измерването, които са представени в таблиците по-долу.

- **Време за пренасяне на вътрешни непрепоръчани пощенски пратки с предимство**

При норматив за качество по отношение на времето за пренасяне на вътрешни непрепоръчани пощенски пратки с предимство за Д+1 – не по-малко от 80% и за Д+2 – не по-малко от 95% от пощенските пратки, на годишна база (2020 г.) резултатите от измерването са съответно 53,4% и 79,6%. Сравнението е направено с резултатите от измерване през 2018 г., тъй като през 2019 г., КРС не е възложила измерване на изпълнението на Нормативите за

³¹ „Глобал Метрикс” ЕООД

качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване поради липса на кандидати в откритата процедура за избор на изпълнител.

Таблица 12

Време за пренасяне от край до край на пощенски пратки с предимство	Нормативи за качество на услугата³²	Резултати 2018 г.	Резултати 2020 г.
Д+1 ³³	Не по-малко от 80% от пощенските пратки	49,0%	53,4%
Д+2	Не по-малко от 95% от пощенските пратки	73,8%	79,6%

Източник: Данни, получени в КРС

От данните в таблицата е видно, че през 2020 г. в сравнение с 2018 г. е налице леко подобряване на качеството по отношение на времето за пренасяне „от край до край” на вътрешни пощенски пратки с предимство. Наблюдаваното повишение на показателя Д+1 е 4,4 процентни пункта, а за Д+2 е 5,8 процентни пункта.

- **Време за пренасяне на вътрешни непрепоръчани пощенски пратки без предимство**

Постигнатите резултати по отношение на времето за пренасяне „от край до край” на вътрешни непрепоръчани пощенски пратки без предимство са представени в таблицата по-долу:

Таблица 13

Време за пренасяне от край до край на пощенски пратки без предимство	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2018 г.	Резултати 2020 г.
Д+2	Не по-малко от 80% от пощенските пратки	80,5%	80,1%

³² Нормативи за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване са приети с решение на КРС № 655 от 14.07.2011 г., Обн. ДВ бр. 64 от 19.08.2011 г., изменени и допълнени са решение на КРС № 154 от 9 април 2020 г., ДВ брой: 39 от 28.4.2020 г.;

³³ Д+n е времето за пренасяне от край до край, където Д е датата на подаване, а n - броят на работните дни, които изтичат между датата на подаване и тази на получаване.

Д+3	Не по-малко от 95% от пощенските пратки	91,6%	89,5%
-----	--	--------------	--------------

Източник: Данни, получени в КРС

Данните от таблицата показват, че за вътрешните неприоритетни пратки, показателят за Д+2 е изпълнен. Показателят Д+3 не е постигнат, като отчетените резултати за 2020 г. са близки с получените резултати за този вид пратки през 2018 г.

- **Време за пренасяне на вътрешни пощенски колет**

Резултатите от измерването на времето за пренасяне „от край до край” на пощенски колет са представени в следващата таблица:

Таблица 14

Време за пренасяне от край до край на пощенски колет	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2018 г.	Резултати 2020 г.
Д+1/Д+2	Не по-малко от 80% от пощенските колет	41,5%	74,4%
Д+2/Д+3	Не по-малко от 95% от пощенските колет	79,4%	85,0%

Източник: Данни, подадени в КРС

По време на провеждане на измерването за 2020 г. е променен норматива за качество по отношение на времето за пренасяне на вътрешни пощенски колет. С цел проследяване на изпълнението е изчислено какви са резултатите по отношение на норматив Д+1 за периода, в който този норматив е бил в сила (до 28.04.2020 г.) и резултати за доставените пратки в норматив Д+2 в следващия период – от 29.04.2020 г. до края на 2020 г., в който е бил в сила новият норматив.

Видно от отчетените резултати за времето за пренасяне „от край до край” на пощенски колет за 2020 г. са значително повишени, в сравнение с 2018 г., но все още не се покриват заложените нормативи за качество на услугата.

Резултатите от измерване на времето за пренасяне „от край до край” на единични вътрешни пощенски пратки с и без предимство и на пощенски колет в мрежата на оператора със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга през 2020 г. (с изключение на показател Д+2 при пратките без предимство) показват, че не са покрити нормативите за качество на посочените пощенски услуги.

В тази връзка в изпълнение на правомощията си КРС, предприе следните мерки:

- ✓ В рамките на измерването бяха проведени три виртуални срещи на експертно ниво с участие на представители от „Глобал Метрикс ” ЕООД и БП, по време на които бяха представени и обсъдени междинните резултати по тримесечия на 2020 г.;
- ✓ След приключване на измерването, БП беше запознато с финалните резултати за цялата 2020 г. и препоръките на „Глобал Метрикс ” ЕООД;
- ✓ В съответствие с правомощията си по чл. 105б от ЗПУ, КРС е предприела административнонаказателни действия.

- **Време за пренасяне на международни приоритетни пратки**

Времето за пренасяне от „край до край” на международните приоритетни пратки се измерва чрез системата UNEX на Международната пощенска корпорация (International Post Corporation – IPC), към която БП е присъединено от началото на 2008 г. През 2020 г. системата е обхванала в измерванията си пощенските оператори със задължение за извършване на УПУ от всички страни-членки на ЕС. Организирана е съгласно разпоредбата на Пощенската директива за независимо измерване на времето за пренасяне „от край до край”, а измерванията са осъществени съобразно изискванията на действащият стандарт на Европейския комитет за стандартизация CEN стандарт EN13850 „Пощенски услуги“. Получените резултати са официални за всички оператори на държавите - членки на ЕС и са база за разплащанията между тях. Те са достъпни на следния адрес: <https://www.ipc.be/services/operational-performance-services/unex/results>.

III. ОБЕЗПЕЧАВАНЕ НА ПОЩЕНСКАТА СИГУРНОСТ

Общите изисквания, свързани с осигуряването на пощенската сигурност, както и санкциите при тяхното нарушаване, са регламентирани чрез ЗПУ. В подзаконов нормативен акт – Наредба № 6 за изискванията за пощенската сигурност³⁴ (Наредба № 6), се прецизират действията, които пощенските оператори следва да предприемат относно:

- охрана и опазване на пощенските пратки и парични средства от външни лица и служители на самите пощенски оператори; опазване тайната на кореспонденцията; защита на личните данни на потребителите;
- посегателства срещу безопасността на служителите, сградите и имуществото си;
- предотвратяване пренасянето чрез пощенските пратки на забранени и опасни стоки, предмети и вещества;
- предотвратяване използването на неистински и невалидни пощенски марки, пощенски продукти с отпечатан знак за цената за заплащане на универсална пощенска услуга, пощенски печати и клейма, пощенски формуляри и документи и др.;
- предотвратяване изпирането на пари и финансиране на тероризма.

С Наредба № 6, на компетентните държавни органи³⁵, в т.ч. на КРС, е вменено задължение да контролира спазването и прилагането на изискванията за пощенската сигурност. С оглед на посоченото, КРС предоставя само информацията в рамките на нейната компетентност.

Пощенските оператори, лицензирани за извършване на услугата ППП, са длъжни³⁶, да изготвят вътрешни правила за контрол и предотвратяване изпирането на пари, които се утвърждават от председателя на Държавна агенция „Национална сигурност” (ДАНС). Съгласно нормата на чл. 10 от Наредба № 6, пощенските оператори следва да определят пощенските служби, в които ще оборудват специални гишета за приемане на ценни пратки и извършване на парични дейности, като ги снабдят със средства за видеонаблюдение. Определените пощенски служби задължително се оборудват със система за физическа защита.

Изпълнението на горесцитираните задължения е обект на комплексни проверки. В хода на извършените от КРС 22 броя проверки на различни пощенски оператори през 2020 г. за констатирани нарушения на БП са съставени 6 броя Актове за установяване на административно нарушение (АУАН) за неспазване на чл. 10. ал. 2 от Наредба № 6, (липса на записващо техническо средство за видеонаблюдение на достъпа до гише, в което се приемат ценни пратки и се извършват парични дейности). Съставените от тях 3 броя АУАН са във връзка с извършени проверки през месец ноември 2019 г. Също така за неспазване на чл. 10. ал. 2 и ал. 3 от Наредба № 6 са съставени 2 броя АУАН на „Изипей” АД.

³⁴ обн., ДВ, бр. 90 от 15.11.2011 г., изм. и доп. ДВ.бр. 78 от 4 октомври 2019 г.

³⁵ чл. 22 от Наредба № 6

³⁶ съгласно условията на издадената им индивидуална лицензия и във връзка с чл. 102 и §6 от ПЗР на ЗМИП

Във връзка с разпоредбата на чл. 13, т. 4 от Наредба № 6, пощенските оператори разработват вътрешни правила за действие на служителите при съмнение за наличие в пощенските пратки на оръжия, боеприпаси, пиротехнически изделия, взривни, запалителни или други опасни вещества и предмети. Правилата се съгласуват с компетентните органи на Министерството на вътрешните работи (МВР) и ДАНС.

Превантивните мерки, които най-често предприемат водещите куриерски компании и лицензираните оператори за извършване на услуги от обхвата на УПУ за недопускане в пощенската мрежа на забранени предмети и вещества, които са посочили във въпросниците за дейността си през 2020 г. по предоставяне на пощенски услуги са: извършване на техническа проверка на вътрешни пощенски пратки и товари със собствени технически устройства и софтуер или чрез ползване на такива по договор с други пощенски оператори; поставяне в пощенските офиси на видно място на информация за забранените за влагане предмети и вещества; провеждане на ежемесечен инструктаж на служителите в пощенските офиси; изготвяне и въвеждане на правила за действията на служителите при констатиране или съмнение за забранено съдържание на пратка; въвеждане на мерки за контролиране на достъпа до складовете и офисите, чрез поставяне под постоянно видеонаблюдение, сключване на договори с лицензирани частни охранителни фирми, за всички офиси и складове извършване на физическа проверка на пратките от служителите, които ги приемат, изготвяне на ежедневен анализ и оценка на риска от служители от отделите по сигурността и др.

Най-често срещани от операторите забранени за влагане в пощенските пратки предмети и вещества са: наркотични вещества, оръжие и боеприпаси; прекурсори и техни аналози; акцизни стоки без бандерол; тютюн; стоки, нарушаващи интелектуалната собственост (реплики на търговски марки). Във всички случаи пощенските оператори уведомяват МВР и/или митническите органи.

IV. КОНТРОЛНА ДЕЙНОСТ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

В изпълнение на законовото задължение за контрол по спазването на нормативните актове в областта на пощенските услуги, изискванията за извършване на УПУ, условията по изпълнение на издадените индивидуални лицензии и задълженията на операторите, извършващи НПУ, през 2020 г. от оправомощени по чл. 95 от ЗПУ служители на КРС са извършени общо 309 инспекторски проверки, от които:

- 68 броя проверки на пощенски оператори във връзка с постъпили сигнали в КРС, като преобладаващата част от тях касаят недоставени пощенски пратки или пратки с проблеми в доставката. Във тази връзка са съставени 3 броя АУАН за нарушение на чл.105в, във връзка с чл.6, ал.3 от ЗПУ чл.105 (доставена пратка на друго лице), 1 брой АУАН за нарушение на чл.105в, ал.2, във връзка с чл.105в, ал.1, във връзка с чл.60, т.4 от ЗПУ (пренасяне на пратка без обявена стойност) и 1 брой АУАН за нарушение на чл.21, ал.8 от ЗПУ, във връзка с чл.105в, ал.2, във връзка с чл.105в, ал.1 от ЗПУ (липса на ОУ в ПС на оператора);

- 57 броя проверки са извършени в точки за достъп до мрежата на БП, относно спазване на задължението за предоставяне на УПУ през всички работни дни в седмицата (чл. 33 от ЗПУ), както и за „най-малко едно събиране“ и „на една доставка“ на пощенски пратки през всеки работен ден, с изключение на населените места, отговарящи на критериите за труднодостъпност;

- 22 броя проверки са извършени за спазване на Наредба № 6 за изискванията на пощенската сигурност в пощенски станции на БП - за констатирани нарушения са съставени 6 броя АУАН за неспазване на чл. 10. ал. 2 и ал. 3 от Наредба № 6 (липса на записващо техническо средство за видеонаблюдение на достъпа до гише и/или липса на оборудване със система за физическа защита на гише, в което се приемат ценни пратки и се извършват парични дейности);

- 3 броя проверки в пощенски станции (ПС) на „Стар пост“ ООД за спазване на лицензионни условия за предоставяне на услуги от обхвата на универсалната пощенска услуга. За констатирани нарушения при извършените проверки и при такива, извършени през

2019г. са съставени 19 броя АУАН, от които: за необявени в ПС на достъпно място цени за извършвани услуги; липса на Общи условия на договора с потребителите на видно място в ПС; липса на датно клеймо и пощенски отпечатащи, неприемане на пощенски пратки от податели – физически лица; липса на обявено работно време;

- 15 броя проверки на пощенски оператори, които не са представили на КРС отчет за дейността си през 2019 г. - за констатирани нарушения са съставени 7 бр. АУАН;

- 43 броя проверки на пощенски оператори във връзка с постановление на Софийска градска прокуратура за възлагане на незабавна проверка по реда на чл. 145, ал. 1, т. 5 и т. 6 от ЗСВ по адм. № 210/2020 по описа на СГП относно налагане на допълнителна такса свързана с обявеното извънредно положение в страната. При проверките са констатирани редица нарушения на ЗПУ като: необявени на достъпно място в ПС цени за извършваните услуги, липса на Общи условия на видно място в ПС, непубликувани цени на услугите на страницата в интернет на оператора, необявена на достъпно за потребителите място на въведена допълнителна временна такса, непредоставена на КРС информация за въведена такса „Извънредна ситуация”, липса на изготвени Общи условия. За констатираните нарушения са съставени 14 бр. АУАН;

- 92 броя планови проверки на пощенските оператори лицензирани за извършване на пощенски парични преводи относно спазване на разпоредбите на Закона за мерките срещу изпиране на пари и Закона за мерките срещу финансирането на тероризма. При проверките не са констатирани нарушения на ЗПУ;

- 6 броя планови проверки на пощенски оператори, предоставящи услугата „Хибридна поща”. При проверките не са констатирани нарушения на ЗПУ;

- 3 броя планови проверки на пощенски оператори, лицензирани за извършване на услуги от обхвата на универсалната пощенска услуга, лицензирани през периода 2017-2018 година. При проверките не са констатирани нарушения на ЗПУ.

През отчетния период, КРС се е произнесла с 3 броя решения по формални искания за становище на Комисията по неуважена рекламата по чл. 86, ал. 4, във връзка с чл. 15, ал. 1, т. 17 от ЗПУ:

1. Решение № 203 от 04.06.2020 г.: Изпратена е международна пратка, услуга „DPD ECONOMY“ (Collection Request) за вземане от адрес – летище в Австрия и доставка до офис на оператора. Пратката е пътувала със заявена допълнителна услуга „обявена стойност“ и обявено съдържанието - „компютър“ с отбелязване за чупливост. Поради липса на част от теглото е заведена рекламата, която е отхвърлена с аргумента, че пощенският оператор е приел пратката в Австрия с по-ниското тегло, а записът върху товарителницата е системна грешка. Според оператора, няма данни за нарушена цялост или други обстоятелства, които да навеждат към изпадане, кражба, увреждане или друга манипулация на съдържанието. След преглед на всички представени доказателства КРС е задължила оператора да изплати липсващото съдържание на пратката.

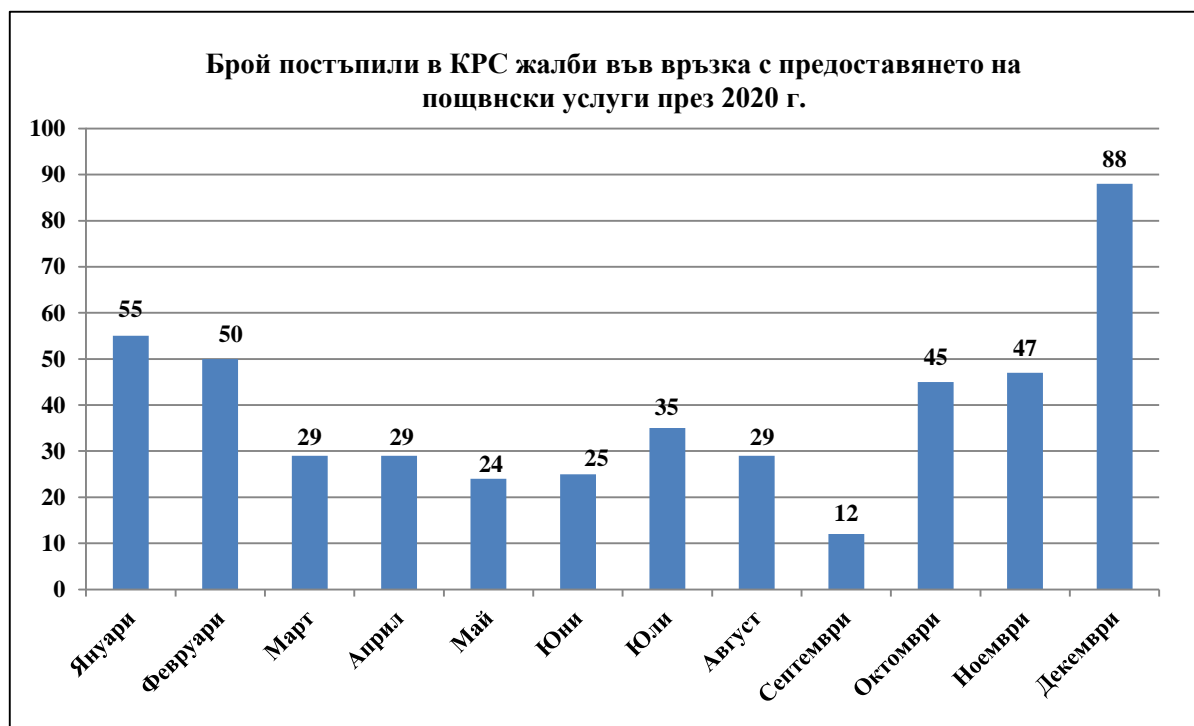
2. Решение № 205 от 04.06.2020 г.: Изпратена е пратка до получател с адрес в с. Баня. Пратката е пътувала с куриерска услуга „PALLET ONE – BG PREMIUM” със заявен „Наложен платеж“, но без допълнителната услуга „Обявена стойност“. Декларирано е съдържание „авточасти“. В деня на доставката пратката е отказана от получателя поради установено увреждане. Жалбоподателят претендира за реално претърпените вреди. С горепосоченото решение КРС се е произнесла, че „Спиди”АД е изчислило обезщетението съгласно своите Общи Условия за предоставяне на услугата и съответните разпоредби на ЗПУ. Изплащането на обезщетението от оператора не препятства възможността да се търси обезщетение по общия исков ред.

3. Решение № 306 от 27.08.2020 г.: Изпратена е пратка до получател с адрес в гр. Разлог. Пратката е пътувала с куриерска услуга „Стандарт 24 часа” без заявени допълнителни услуги, в това число и „Обявена стойност“. Декларирано е съдържание „мед“. При получаването е установено, че част от съдържанието е изтекло. Жалбоподателят претендира

за реално претърпените вреди. С горепосоченото решение КРС се е произнесла, че „Спиди”АД е изчислило обезщетението съгласно своите Общи Условия за предоставяне на услугата и разпоредбите на ЗПУ. Изплащането на обезщетението от оператора не пречи възможността да се търси обезщетение по общия исков ред.

КРС внимателно следи причините за направените оплаквания от потребителите на пощенски услуги и анализира тенденциите в изменението на подадените сигнали срещу пощенските оператори. През 2020 г. в Комисията са разгледани общо 468 броя жалби и рекламации.

На фигурата по-долу е представена информация за жалбите, постъпили в КРС по брой и по месеци на 2020 г.



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 10

Видно от фигурата, най-голям брой жалби са внесени през месеците декември и януари, което е в резултат на натовареността на пощенските оператори от повишеното потребление на пощенски пратки в периода на „Black Friday“, Коледа и Нова година.

От общо постъпили в КРС 468 броя жалби и рекламации за различни пощенски услуги, 182 броя от тях са счетени за основателни, а 64 броя са уважени частично. Анализът на разгледаните рекламации показва, че близо 19% от тях касаят забава при доставката на пощенските пратки. На следващо място, около 13% са свързани с недоставени и загубени пратки. Останалите сигнали са във връзка с увреждане на пощенски пратки, а малка част касаят различни проблеми, свързани с неправилно таксуване, качеството на обслужване на потребителите и др.

Съгласно данни от внесените годишни въпросници за 2020 г. на задължения оператор БП и на оператори, извършващи услуги от обхвата на УПУ, общия брой рекламации за пощенски пратки и услуги от обхвата на УПУ през 2020 г. е 25359, като от тях 2424 броя са били основателни. В едногодишен период, общият брой на подадените рекламации е намалал с 39%, а на рекламациите, приети за основателни, с 85%. Както през 2019 г., така и през 2020 г., сигналите с най-голям относителен дял от общия брой основателни рекламации са тези, които се отнасят до загубени пратки. Това в основната си част са загубени международни пратки, подадени в мрежата на БП. По данни на оператора това са пратки, експедирани от БП, които

не могат да бъдат локализирани от чуждите пощенски администрации, които впоследствие са дали съгласие за изплащане на обезщетения на получателите.

През 2020 г. лицензираните пощенски оператори не са отчетели рекламации по отношение на въведените процедури за тяхното обработване, което показва, че на потребителите е осигурена възможност да декларират своето неудовлетворение от предоставяните им пощенски услуги.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

През 2020 г. дейността на пощенския сектор премина под влиянието на Covid пандемията и форсмажорните обстоятелства, предизвикани от нея. Наред с предизвикателствата пред сектора се обуслови социалната значимост на пощенските услуги по време на криза.

Въпреки създалата се необичайна ситуация за работа, през изминалата година КРС продължи да работи по посока постигане на водещите си цели в сектора: осигуряване на конкурентен пазар на пощенските услуги, предоставяне на качествени пощенски услуги, гарантиране устойчивото развитие и достъпността на цената на УПУ.

Работата на Комисията по тези основни направления се осъществява ежегодно и включва следните дейности:

- Извършване на оценка за наличието и определяне на размера на несправедлива тежест от наложеното задължение за извършване на универсалната пощенска услуга на БП;
- Измерване изпълнението на нормативите за качеството на УПУ от независима организация;
- Прилагане Регламент (ЕС) 2018/644) за осигуряване достъпни цени на УПУ за българските потребители;
- Поддържане на страницата на КРС в интернет на уеб базираното приложение – „Parcel Price Transparency Tool” на ЕК, с цел увеличаване прозрачността на тарифите на най-масово използваните трансгранични услуги за доставка на колетни пратки.

До края на тази година предстои Комисията да извърши преглед на изпълнението на задължението за извършване на УПУ от БП за периода 2016-2020 г. Въз основа на резултатите от анализа, КРС ще изготви доклад относно продължаването, промяната или отмяната на задължението за предоставяне на УПУ.

Едновременно с това КРС ще продължи сътрудничеството си с всички национални и европейски органи, свързани с предоставянето на пощенски услуги: Комисията за защита на потребителите, Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщения, потребителски и търговски организации, Всемирния пощенски съюз, ERGP и др.

Настоящият доклад отчита извършеното през 2020 г. и очертава предстоящата работа на Комисията в сектора за осигуряване на последователност в изпълнението на регулаторните функции в областта на пощенските услуги.