Годишен доклад 2019

АНАЛИЗ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ

КОМИСИЯ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА 6/25/20

Г О Д И Ш Е Н Д О К Л А Д

на

КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

за 2019 година

АНАЛИЗ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ

СЪДЪРЖАНИЕ

Въведение	стр. 3
I. ПАЗАР НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ	стр. 4
1. Участници на пазара	стр. 4
2. Обем и структура на пощенския пазар в Република България	стр. 4
3. Пазарни дялове	стр. 7
II. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА НПУ	стр. 9
1. Участници на пазарния сегмент НПУ	стр. 9
2. Обем и структура на пазарния сегмент НПУ	стр. 9
3. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент НПУ	стр. 13
4. Развитие на технологиите при предоставяне на пощенски услуги	стр. 14
4.1. Комбиниране на услуги	стр. 14
4.2. Възможност за доставка	стр. 15
4.3. Подобряване на пощенските услуги	стр. 15
4.4. Проследяване на пратките	стр. 15
III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УПУ И УСЛУГИ ОТ ОБХВАТА НА УПУ	стр. 17
1. Обхват и участници на пазарния сегмент УПУ	стр. 17
2. Обем и структура на пазарния сегмент УПУ	стр. 18
3. Потребители на услуги в сегмента УПУ	стр. 22
4. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент УПУ	стр. 23
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. 24
5.2. Достъпност на цените на пощенските услуги от обхвата на УПУ	стр. 25
5.3. Оценка за наличието на несправедлива финансова тежест от извършването на УПУ	стр. 26
IV. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА НОРМАТИВИТЕ ЗА КАЧЕСТВОТО НА УПУ И ЕФИКАСНОСТТА НА ОБСЛУЖВАНЕ	стр. 27
V. ОБЕЗПЕЧАВАНЕ НА ПОЩЕНСКАТА СИГУРНОСТ	стр. 28
VI. КОНТРОЛНА ДЕЙНОСТ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ	стр. 30
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	стр. 34

Въведение

Комисията за регулиране на съобщенията (КРС, Комисията) е специализиран регулаторен орган ангажиран с прилагането на пощенската политика в Република България, който следва определена стратегическа цел в областта: да осигурява устойчиво конкурентно развитие на пазара на пощенски услуги чрез прилагане на най-добри регулаторни практики. Като орган, ангажиран с осигуряване на конкурентна пощенска среда, защита интересите на потребителите на пощенски услуги, регулация и контрол в сектора, Комисията през 2019 г. стартира дискусии с водещите пощенски оператори свързани с проблемите и предизвикателствата при доставката на пратки, запознаване с европейският регламент в областта на доставка на пратки, генерирани посредством електронната търговия[1], взаимодействие и диалог при разработване на вътрешната подзаконова нормативна рамка след последното изменение и допълнение на Закона за пощенските услуги (ЗПУ).

Комисията е пряко ангажирана в работата, анализа и наблюденията над пощенския пазар на европейско и глобално ниво като участник в международните организации свързани с предоставянето на пощенски услуги (Групата на европейските регулатори на пощенски услуги (ERGP) и Всемирния пощенски съюз) и следи насоките на развитие в сектора.

Пощенският пазар в нашата страна следва динамичните тенденции на европейските и световни пазари, които са продиктувани от глобалната цифровизация.

Технологичният напредък през последните години, предостави възможност на българските пощенски оператори да разработят иновативни бизнес модели, което доведе до значително по-добри резултати за потребителите на пощенски услуги.

Разработването на нови бизнес, софтуерни и инфраструктурни проекти в сектора е продиктувано от развитието на електронната търговия и стремежа на пощенските оператори за увеличаване на пазарния си дял в този перспективен сегмент, чрез предлагане на гъвкави решения както за потребителите, така и за електронните магазини.

През изминалата година КРС продължи да работи за осигуряване на конкурентна среда за развитие на пощенските услуги, като към 31.12.2019 г. в едногодишен период броят на пощенските оператори е нараснал с 6,4 %. Издадени са 2 нови индивидуални лицензии за извършване на услуги от обхвата на универсалната пощенска услуга и 4 нови лицензии за предоставяне на „пощенски парични преводи”. Регистрирани са 14 бр. 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 2019 г. е 184.

При изпълнение на своите правомощия Комисията работи в тясно сътрудничество с всички заинтересовани страни и институции, като са изготвени 526 становища по жалби на потребители, някои от тях в сътрудничество с Комисията за защита на потребителите. Издадени са 48 наказателни постановления главно за неспазване на изискванията за пощенската сигурност.

Предвид задължението на КРС да приведе в съответствие с последните изменения на ЗПУ издадените от нея подзаконови нормативни актове, през втората половина на 2019 г., Комисията стартира процедура по издаване и изменение на относимите подзаконови актове.

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.

[1] Регламент на Европейския парламент и на Съвета, относно услуги за трансгранична доставка на колетни пратки (ЕС) 2018/644 - https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R0644&from=EN

I. ПАЗАР НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

1. Участници на пазара

Методологически бележки

Представената информация е на база постъпили към 22.05.2020 г. данни от 68% от регистрираните към 31.12.2019 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.

Съгласно разпоредбите на ЗПУ пощенските услуги се предоставят въз основа на разрешителен (лицензионен) и уведомителен режими.

Предоставянето на универсалната пощенска услуга (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 2019 г. общият брой на пощенските оператори е 184, представени по услуги по-долу в таблица 1.

Таблица 1

Издадени лицензии и удостоверения по ЗПУ	Брой лицензирани/регистрирани оператори през 2019 г.
Лицензии за УПУ и услугите от обхвата на УПУ	13
Лицензии за пощенски парични преводи	29
Вписани в регистъра на оператори, извършващи неуниверсални пощески услуги	170

Източник: *Данни, подадени в КРС*

2. Обем и структура на пощенския пазар в Република България

Пазарът на пощенски услуги е динамичен и растящ. Обемът на пазара, измерен чрез показателя приходи от предоставяне на пощенски услуги нараства ежегодно. През 2019 г. общият размер на приходите от пощенски услуги възлиза на 564 млн. лв., което представлява ръст от 21% спрямо 2018 г.

Фиг. 1

Източник: *Данни, подадени в КРС*

Данните за обема на пощенския пазар през 2019 г. са формирани от информацията, постъпила от 68 % от лицензираните и регистрирани оператори, които реално са предоставяли пощенски услуги през годината.

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)[2] 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”[3], формират пазарния сегмент „Неуниверсални пощенски услуги“ („НПУ“).

Таблица 2

Пощенски услуги	Приходи (млн. лв.)		
	2017 г.	2018 г.	2019 г.
1. Универсална пощенска услуга и услуги от обхвата на УПУ	89.3	105.4	87.2
2. Неуниверсални пощенски услуги	335.4	361.4	476.7
ОБЩО	424.7	466.8	563.9

Източник: *Данни, подадени в КРС*

Общите приходи, реализирани от услугите в сегмента „УПУ“ през 2019 г. бележат намаление със 17 %, спрямо 2018 г. и са в размер на 87 млн. лв. В сегмента „НПУ“ се наблюдава значително увеличение на приходите от 32% и техния размер достига 477 млн. лева. По данни на лицензираните оператори, извършващи услуги от обхвата на УПУ, причината за спада в приходите от УПУ се дължи на наблюдавана промяна в нагласите на потребителите, които през изминалата година са потребявали повече куриерските услуги за

[2] Съгласно чл. 24 от ЗПУ и специалната разпоредба на § 70 от ПЗР на ЗИД на ЗПУ.
[3] Услугата е дефинирана в чл. 3, т. 2 от ЗПУ

сметка на традиционните пощенски услуги. Също така през 2019 г. по-голямата част от пратките, генерирани от електронна търговия са доставяни, като куриерски услуги.

През 2019 г. общият обем на пощенския пазар е формиран основно от приходите от куриерските услуги, чиито относителен дял достига близо 79,2 % от общите реализирани приходи (фигура 2). В едногодишен период се наблюдава ръст в приходите от куриерски услуги, които нарастват, както в абсолютно (34,3%), така и в относително изражение (с 8 процентни пункта) спрямо 2018 г. Въпреки, че приходите от колетните пратки за страната и чужбина, намаляват в абсолютно изражение с 23,2% и в относително изражение (с 4,9 процентни пункта) спрямо 2018 г., делът им в общия обем на пазара запазва второ място. Приходите от пощенски пратки за страната и чужбина УПУ ежегодно намаляват, като спрямо 2018 г. относителният им дял в общия обем на пазара е спаднал с 2,2 процентни пункта. В едногодишен период приходите от услугите „хибридна поща" и ППП нарастват в абсолютно изражение съответно с 4,9% и 8,4%, но техните относителни дялове от общия обем на пазара намаляват съответно с 0,4 и 0,3 процентни пункта. Спрямо 2018 г. намаление в абсолютно (78,4%) и относително изражение (0,2 процентни пункта) се наблюдава и при реализираните приходи от услугата „пряка пощенска реклама"

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 2019 г. обемът на пазара на пощенски услуги, измерен чрез показателя „брой пратки", възлиза на 248 млн. броя и спрямо предходната година бележи увеличение с близо 25,5%. Ръстът в броя на пратките се дължи на значителното увеличение на броя на потребените куриерски пратки за страната с 62,4% спрямо 2018 г.

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

Таблица 3

Брой пощенски услуги	брой (млн. бр)		
	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Пощенски пратки УПУ	42.2	41.7	36.1
в т.ч. писмовни пратки за страната и чужбина УПУ	30.3	26.7	24.6
в т.ч. колетни пратки за страната и чужбина УПУ	11.9	15.0	11.5
пряка пощенска реклама НПУ	5.4	4.1	3.1
куриерски услуги НПУ	60.8	57.0	94.0
хибридна поща НПУ	71.1	76.6	96.0
пощенски парични преводи НПУ	13.6	17.8	18.4
Общо	**193.0**	**197.2**	**247.5**

Източник: *Данни, подадени в КРС*

През 2019 г. се наблюдават следните промени в броя пратки по услуги:

- ✓ Следвайки тенденцията от предходните години, най-голям ръст от 64,9 % е налице при куриерски услуги. Основна причина за тази тенденция е интензивното развитие на електронната комуникация във всеки един нейн аспект;
- ✓ Ръст от 25,3% в реализирания брой бележи услугата „хибридна поща";
- ✓ пощенските парични преводи нарастват незначително, в размер на 3,4%;
- ✓ значителен спад в броя на колетните пратки за страната и чужбина, в размер на близо 23,8%;
- ✓ спад от 7,8% в броя на писмовните пратки, спрямо предходната година дължащ се на безвъзвратно очертаващата се тенденция на намаление на броя на услугите от сегмента „УПУ" и в частност на кореспондентските пратки, както в национален, така и в световен мащаб.

3. Пазарни дялове

И през 2019 г. продължава тенденцията на намаление на пазарния дял на историческия оператор, като достига 10% от общия пазар, изчислен на база приходи от всички пощенски услуги. Дружеството запазва размера приходите си в абсолютна стойност през 2019 г., спрямо предходната отчетна година, но предвид изпреварващия ръст на приходите на останалите оператори, БП продължава да губи пазарната си позиция. Най-осезаема е загубата на позицията на БП при услугите, предоставяни в условията на засилена конкуренция, тези от сегмента на НПУ, където през последните години делът на дружеството е под 3%.

В таблица 4 е проследено развитието на пазарните дялове на историческия оператор и двата му основни конкуренти на пазара, формиращи общо 2/3 пощенския пазар на територията на страната през последните 3 години.

Таблица 4

Оператори	Пазарен дял (на база приходи)		
	2017 г.	2018 г.	2019 г.
"Еконт Експрес" ЕООД	32.8%	31.0%	32.5%
"Спиди" АД	17.2%	25.6%	24.1%
"Български пощи" ЕАД	13.0%	12.3%	10.0%
Всички останали	37.0%	31.1%	33.4%

Източник: *Данни подадени в КРС*

По-подробно по видове услуги, информацията е представена в съответните раздели на доклада.

II. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА НПУ

1. Участници на пазарния сегмент НПУ

Към 31.12.2019 г. операторите, предоставяли услуги по чл. 38, т. 1-3 от ЗПУ са 170, от които през разглеждания период са отчели дейност 72-ма.

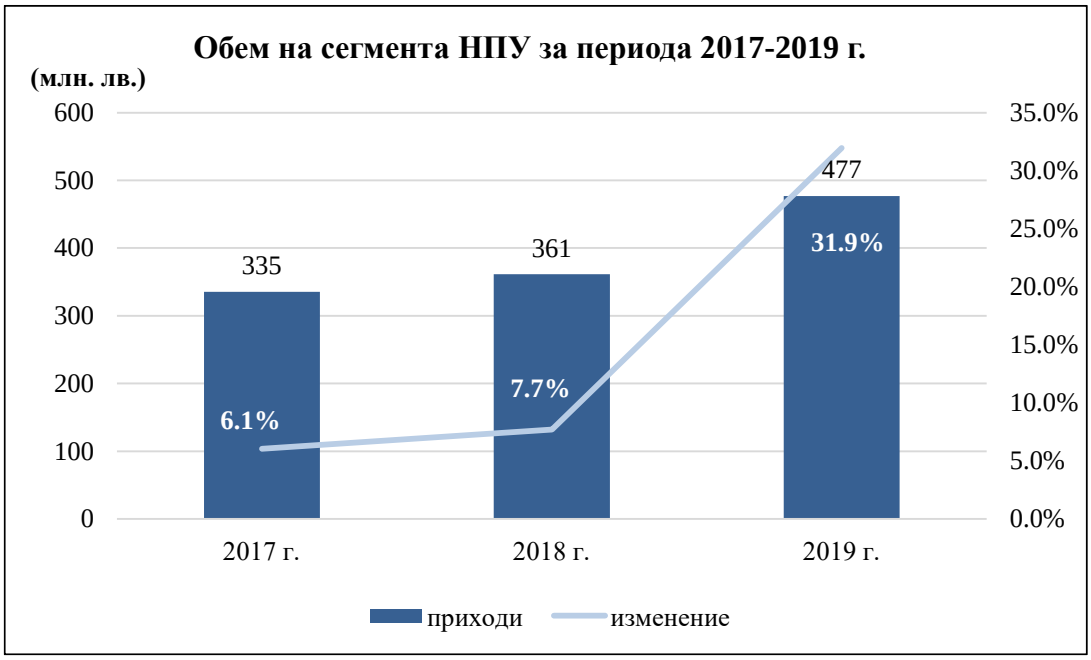
Операторите, предоставяли услугата „хибридна поща" през изминалата година са „МИБМ Експрес" ООД, БП, „Европът 2000" АД, „Тип Топ Куриер" АД, „Стар Пост" ООД и „Колбис международен трансфер" АД.

През 2019 г., както и през 2018 г. услугата „пряка пощенска реклама" се е предоставяла от БП, „МИБМ Експрес" ООД и „Про Логистик" ЕООД.

Както беше посочено, през 2019 г. КРС е издала 4 нови индивидуални лицензии за извършване на ППП[4] - на „Постабил" ЕООД, „Маристо 2009" ЕООД, „Арии" ЕООД и „Джи Ти Логистикс" ООД. С посочените новолицензирани дружества, броят на пощенските оператори, лицензирани за извършване на ППП достига 29. От тях през 2019 г. дейност са извършвали 16 пощенски оператора: БП, „Еконт Експрес" ЕООД, „Спиди" АД, „Тип Топ Куриер"АД, "Европът 2000" АД „Фактор И.Н." АД, „Изипей" АД, „Тойота Тиксим" ЕООД, „Интеркапитал Груп"АД, „Рапидо Експрес енд Лоджистикс" ООД, „Експрес Пей" ЕООД, „МИБМ Експрес" ООД, „Лео Експрес" ЕООД, „Транспрес" ООД, „Юнимастърс Лоджистикс ЕС СИ ЕС" ЕООД и „Постабил" ЕООД.

2. Обем и структура на пазарния сегмент НПУ

През 2019 г. обемът на пазарния сегмент „НПУ", измерен чрез показателя приходи от предоставяне на НПУ възлиза на 477 млн. лв., като спрямо 2018 г. е регистриран ръст от 32% (фигура 3).



Фиг. 3

Източник: *Данни, подадени в КРС*

Видно от данните, представени на фигура 3, през 2019 г. ръстът на приходите е по-висок спрямо предходните две години, което се дължи най-вече на увеличението в абсолютно изражение на приходите от куриерски услуги за страната (с 33%), куриерските услуги за чужбина (с 38%) и от ППП (с 8%) спрямо 2018 г.

[4] Съгласно чл. 39, т.3 на ЗПУ.

Информация за структурата на приходите от НПУ по услуги за периода 2017-2019 г. е представена в таблица 5.

Таблица 5

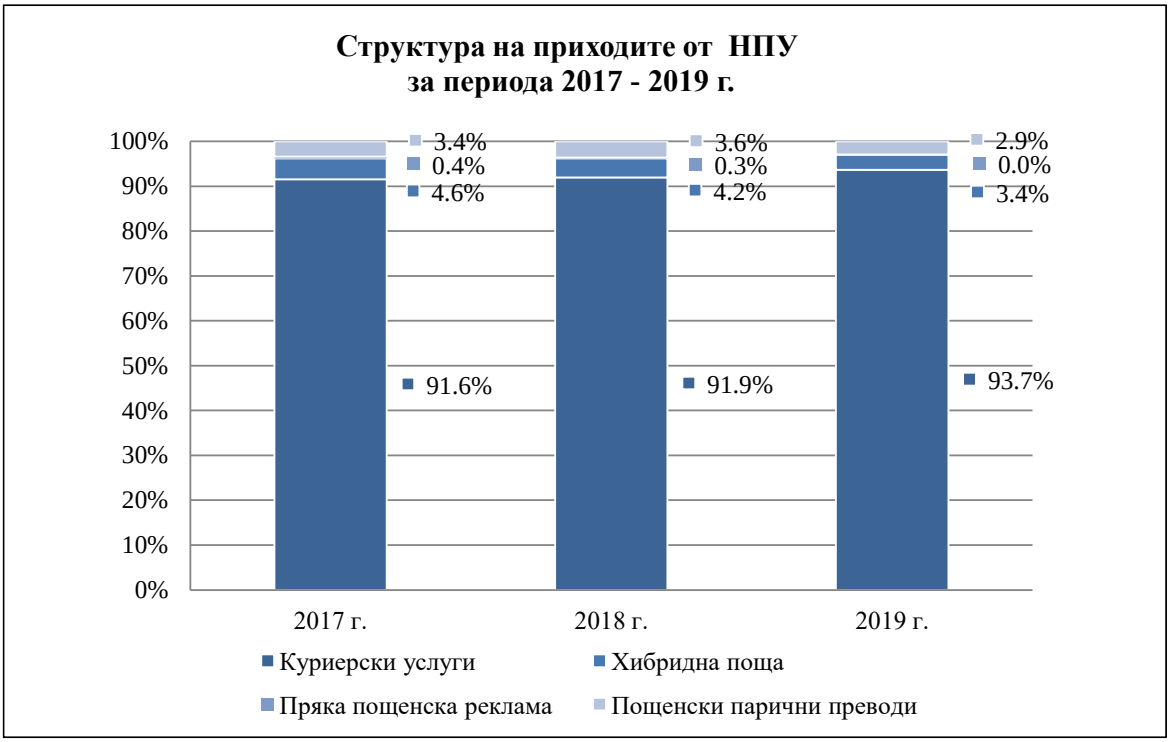
НПУ	Приходи (млн. лв.)		
	2017 г.	**2018 г.**	**2019 г.**
1. Куриерски услуги	307.1	332.2	446.5
1.1. Куриерски услуги за страната	232.6	244.2	325.1
1.2. Куриерски услуги за чужбина	74.5	88.1	121.4
2. Хибридна поща	15.5	15.2	16.0
3. Пряка пощенска реклама	1.4	0.9	0.2
4. Пощенски парични преводи	11.4	13.0	14.1
ОБЩО	**335.4**	**361.4**	**476.7**

Източник: *Данни, подадени в КРС*

Спрямо предходната година през 2019 г. се наблюдават следните промени в приходите в сегмента „НПУ”:

- ✓ Ръст в приходите от куриерски услуги с 34,4%;
- ✓ Ръст в приходите от пощенските парични преводи с 8,4%;
- ✓ Ръст в приходите от хибридна поща с 4,9%;
- ✓ Спад в приходите от пряка пощенска реклама със 78,4%.

На фигура 4 е представено изменението на относителните дялове на приходите от услугите, формиращи сегмента НПУ за периода 2017 – 2019 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 2019 г. както и през предходните две години, приходите в сегмента НПУ се формират основно от приходите от куриерски услуги. През 2019 г. спрямо 2018 г. техният размер нараства, както в абсолютно изражение (с 34,4%), така и в относително изражение (с 1,8 процентни пункта).

На фигура 5 е представено изменението на приходите от куриерски услуги за периода 2017 - 2019 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. През 2019 г. приходите от куриерски услуги за страната са се увеличили с 33,1 % спрямо 2018 г. В едногодишен период, при куриерски пратки за чужбина са наблюдава нарастване в абсолютно изражение (с 37,9 %), и в относително изражение (с близо 1 процентен пункт). Основен двигател за развитието на куриерските услуги продължава да бъде пазаруването онлайн. По данни на пощенските оператори, през 2019 г. приходите от доставка на пратки, генерирани от електронната търговия за чужбина, са нараснали с 87,4 % спрямо 2018 г.

През 2019 г. приходите от услугата „хибридна поща" заемат дял от 3,4 % в общия размер на приходите от НПУ, който спрямо 2018 г. намалява незначително (с по-малко от 1 процентен пункт).

Въпреки наблюдаваното увеличение в абсолютно изражение на приходите от услугата ППП (с 8,4%) спрямо 2018 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 2019 г. възлизат на 14,1 млн. лв., като услугата заема относителен дял от 2,9% от приходите в сегмента НПУ.

За изминалата година приходите от услугата „пряка пощенска реклама" заемат незначителен дял от 0,04% от общия размер на приходите от НПУ. В едногодишен период приходите, реализирани от тази услуга са намалели в абсолютно изражение със 78%, следвайки тенденцията от последните три години. Негативната тенденция в развитието на тази услуга се дължи до известна степен на предпочитанията на бизнеса да рекламира своите дейности и продукти чрез услугата „безадресна доставка"[5], както и чрез онлайн реклами.

През 2019 г. общият брой на обработените пратки и услуги в сегмента НПУ е 211 млн., като в сравнение с 2018 г. е нараснал с 36%. Информация за брой пратки и услуги в пазарния сегмент НПУ за периода 2017-2019 г. е представена в таблица 6.

Таблица 6

НПУ	Брой пратки и услуги (млн. бр.)		
	2017 г.	**2018 г.**	**2019 г.**
1. Куриерски услуги	60,8	57,0	94,0
1.1. Куриерски услуги за страната	58,3	53,8	87,6
1.2. Куриерски услуги за чужбина	2,4	3,2	6,4
2. Хибридна поща	71,1	76,6	96,0
3. Пряка пощенска реклама	5,4	4,1	3,1
4. Пощенски парични преводи	13,6	17,8	18,4
ОБЩО	**150,9**	**155,5**	**211,5**

Източник: Данни, подадени в КРС

[5] „Безадресната доставка" не е пощенска услуга по смисъла на ЗПУ – тя представлява доставка на голям брой рекламни брошури, които не са адресирани до конкретни получатели. Приходите от безадресна доставка не се включват в обема на пазара на пощенски услуги.

Спрямо предходната година, през 2019 г. се наблюдават следните промени в броя пратки и услуги от НПУ:

✓ Ръст в броя на куриерските пратки, в абсолютно изражение за страната с 62,4% и за чужбина със 108,1%. По данни на операторите[6], освен с развитието на електронната търговия, ръстът при куриерските услуги може да бъда обяснен с предпочитанията на потребителите да ползват през изминалата година повече куриерски услуги. Включването на ДДС в крайната цена на услугите от обхвата на УПУ през 2019 г. според операторите е доближило цените на традиционните пощенски услуги с тези за куриерски услуги, които са предпочитани от потребителите заради по-големия асортимент от допълнителни услуги и гъвкавост в доставката.

✓ Броят на пратките „хибридна поща" бележи ръст от 25,3%, което е свързано със сключването на нови договори за извършване на услугата;

✓ Пренесените пратки „пряка пощенска реклама" намаляват значително с 24,5%, което потвърждава негативната тенденция в развитието на тази услуга;

✓ Пощенските парични преводи бележат ръст от 3,4%, който се дължи на увеличения брой на ППП от „наложен платеж" при пазаруване онлайн.

3. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент НПУ

В таблица 7 са показани пазарните дялове на водещите оператори с най-голям относителен дял в сегмента на НПУ (с изключение на услугата ППП), на БП и всички останали оператори.

Таблица 7

Оператори в сегмента НПУ	Пазарен дял (на база приходи)		
	2017 г.	2018 г.	2019 г.
"Еконт Експрес" ООД	27.6%	23.6%	29.8%
"Спиди" АД	21.6%	33.2%	29.3%
"Ди Ейч Ел Експрес България" ЕООД	14.3%	9.0%	7.5%
„Български пощи" ЕАД	2.8%	1.6%	2.8%
Всички останали	33.7%	32.7%	30.5%

Източник: *Данни, подадени в КРС*

Въпреки, че през 2019 г. делът на БП в сегмента нараства с 1,2 процентни пункта той се запазва под 3%. Същевременно, трите оператора с най-големи пазарни дялове през 2019 г. формират 66,6% от този пазарен сегмент.

По отношение на услугата ППП, с най-голям дял през 2019 г. в приходите (от 55 %) е „Еконт Експрес" ЕООД, следван от БП (21 %) и „Спиди" АД (17%). Оставящият дял (от 7 %) от приходите от ППП е формиран общо от другите оператори, активни през годината. Приходите на БП от предоставянето на ППП, намаляват в абсолютно изражение с 12,3%, което води и до намаление на относителния им дял в общия размер на приходите от ППП (с

[6] двамата най-големи пощенски оператора „Спиди" АД и „Еконт Експрес" ЕООД

4,8 процентни пункта). В едногодишен период основно „Спиди" АД е отчело ръст в абсолютно изражение (от 97,8%) на приходи от ППП.

Регулаторната намеса на КРС по отношение на услугите по чл. 38, т. 1, т. 2 и т. 3 от ЗПУ е насочена към спазване на изискванията за пощенска сигурност, опазване тайната на кореспонденцията и защита правата на потребителите. Регулаторните бариери за навлизане на пазарния сегмент, с изключение на услугата ППП, са минимални, доказателство за което е ежегодното нарастване на броя на пощенските оператори, заявили намерение да осъществяват дейност в този сегмент. НПУ се предоставят в условията на еднаква за всички участници конкурентна среда, а цените им се формират в съответствие с търсенето и предлагането на услугите (чл. 65, ал. 1 от ЗПУ).

Горепосоченото намира отражение върху състоянието на конкуренцията на пазарния сегмент на НПУ (с изключение на услугата ППП), оценявана чрез изчисляването на индекса HHI и коефициента за концентрация CR[7]. Стойностите на двата показателя (на HHI – 1925 и на CR3 – 66,6%) през 2019 г. определят пазарния сегмент на НПУ като сравнително конкурентен със средна към умерена концентрация. При изчисляване на стойността на коефициента CR5 са взети пазарните дялове на първите пет оператора.

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 HHI е 3784 и на CR3 – 92,9%).

4. Развитие на технологиите при предоставяне на пощенски услуги

Разрастването на електронната търговия стимулира прилагането на различни бизнес решения от страна на пощенските оператори, с цел задоволяване изискванията на потребителите на европейско ниво.

4.1. Комбиниране на услуги

Използването на дигиталните технологии при доставката на пощенски колети е продиктувано от мобилността на потребителите, които искат по-ниски цени, по-голямо удобство при закупуване на стоки, безпроблемно получаване и връщане на стоки. Тези изисквания насърчават пощенските оператори да прилагат комбинации от технологии и стратегии. Повечето от операторите използват анализ на данни, който да им помогне за бърза реакция и предвидимост към бъдещите потребности на своите клиенти. Ключовите двигатели в това направление са мобилната технология и ИТ решенията.

На българския пощенски пазар моделите, които се ползват по това направление са прилагането на някои от следните услуги:

- Възможност за определяне срока на доставка на клиента;
- Доставка същия ден;
- Гъвкава политика за отстъпки при подготовката на голям брой пратки;
- Услугата „преглед, тест и избор";
- Управление на пратките;
- Онлайн заявка за куриер;
- Тарифен калкулатор;
- Обслужване през почивните дни и др.

[7] HHI - 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.

Ключов фактор за реализиране на наличния потенциал на водещите пощенски дружества у нас е предлагането на икономическо най-изгодните логистични решения за клиентите, в сравнение с другите транспортни алтернативи.

4.2. Възможности за доставка

Решенията, които се предприемат по това направление се свеждат до динамична оптимизация на маршрутите, по-голяма бързина и гъвкавост на доставките. Основните проблеми са, че доставката „до вратата на клиента“ е най-скъпият елемент от веригата за доставка. Значително по-рентабилно за пощенските оператори е транспортирането на колетните пратки до точка за достъп на съответното дружество.

От друга страна потребителите искат да имат по-голям контрол върху целия процес на доставка, което включва проследяване в реално време, възможност за пренасочване, а понякога и доставка в същия ден.

Добро решение в тази насока са т.нар. „автоматични пощенски станции“ или „пощенски шкафове“, които позволяват достъп на потребителите до пратките им 24 часа/ 7 дни в седмицата, като те имат възможност както да изпращат, така и да получават пратки.

На територията на нашата страна само две компании предлагат услуги чрез автоматични пощенски станции – „Спиди“ АД, които разполагат с 62 броя и „Еконт Експрес“ ЕООД с 39 броя.

В конкурентна среда на работа пощенските оператори трябва да се съсредоточат върху получателя, като вземат предвид три фактора: контрол на доставката, гъвкави решения за точки за достъп и срок на доставка.

4.3. Подобряване на пощенските услуги

Пощенските оператори се опитват да подобрят услугите си, използвайки разнообразни решения вариращи от най-простите и добре познати от доста дълго време SMS до автоматизирани софтуерни решения.

Известяването чрез SMS е бърз начин потребителите да бъдат информирани кога и къде ще могат да получат своята пратка или да бъдат известени, че пратката им е достигнала до получателя си. В днешно време това известяване е малко остаряло и все повече се измества от мобилни приложения или автоматизирани приложения на сайтовете на пощенските оператори.

Повечето пощенски оператори у нас (например: „Спиди“АД, „Еконт Експрес“ ЕООД, „Български пощи“ ЕАД, „Ди Ейч Ел Експрес България“ ЕООД, „ТНТ България“ ЕООД) са въвели в практиката си известяване на клиентите чрез SMS, viber съобщение или изпращане на е-мейл, в което е посочена информация за куриера, който ще достави пратката, номер на пратката, деня на доставка, времеви диапазон за доставка и/или точка за достъп, от която може да бъде взета, а други поставят стикер на адреса на получателя за наличието на пратка в пощенския офис на оператора.

Някои от водещите пощенски дружества на българския пазар предоставят възможност на клиентите си за обратна връзка чрез попълване на кратка анкета и изпращането й като съобщение относно качеството на получената услуга.

4.4. Проследяване на пратките

Електронната търговия стимулира пощенските оператори да инвестират в инфраструктура и проследяващи софтуери, за да отговорят на потребителските нужди и да увеличат пазарния си дял. Разработчиците на тези софтуери целят потребителите да могат да проследяват своята пратка от момента, в който я пуснат в пощенската кутия или я предадат в точката за достъп на съответният пощенски оператор. Тези приложения активно се използват и от самите електронни магазини, като им дават информация, дали поръчаните стоки са достигнали до техните клиенти, което е изключително полезно както с оглед качество на услугата, така и по отношение на по-лесно решаване на рекламационни събития.

Пощенските оператори с утвърдени пазарни позиции на българския пазар не само предлагат на сайтовете си услугата „проследяване на пратка“ чрез въвеждане номера на товарителницата, но и предлагат редица други похвати, за улесняване на потребителите и на електронните търговци.

Дружеството „ТНТ България“ ЕООД например предлага услуга за съхранение на база данни с имената и адресите на клиентите на даден бизнес, а „Тип-Топ Куриер“ АД услугата „актуализиране на адресните бази данни“, което дава възможност за по-организиран и опростен процес на изпращане на голям брой пратки от даден контрагент.

Пощенските оператори, които работят с електронните магазини са създали специални програмни софтуерни интерфейси на сайтовете си, с подробни указания към електронните търговци за интеграция между оператора и търговеца. Посредством тези интерфейси могат да се генерират автоматични товарителници, да се управляват пратките, да се генерират е-мейли за изпратена и/или доставена пратка, предварително да се създават и подготвят пратки, да се печатат етикети и т.н.(E-Econt, My Speedy, my TNT open).

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УПУ И УСЛУГИ ОТ ОБХВАТА НА УПУ

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 регистър[8] на операторите са вписани лицензираните пощенски оператори за извършване на услугите по чл. 39, т. 1 и т. 2[9] от ЗПУ. Към 31.12.2019 г. в регистъра са вписани общо 13 доставчици на УПУ, като реално предоставялите през годината услуги са 7[10]:

Таблица 8

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	услуги по приемане, пренасяне и доставяне на отделни видове пощенски пратки и услуги по чл.34, ал. 1 от ЗПУ
13	„Джи ти Логистикс“ ООД	услуги по приемане, пренасяне и доставяне на отделни видове пощенски пратки и услуги по чл.34, ал. 1 от ЗПУ

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

[8] http://crc.bg:8080/ords/f?p=923:210:1436129754163835::NO::P210_ADV,P210_REGION_CONTROL,P210_X:0,0,1

[9] 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.

[10] „Терра Пост Сървисис“ ЕООД, „Тойота Тиксим” ЕООД, „Фасто Куриер“ ЕООД, „А1 Трейд“ ЕООД, „Арии“ ЕООД и „Джи ти Логистикс“ ООД са декларирали, че през изминалата 2019 г. не са осъществявали дейност съгласно издадените им индивидуални лицензии.

** 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".

За разлика от БП, на което чрез специална разпоредба на ЗПУ (чл. 24 от ЗПУ и § 70 от ПЗР на ЗИД на ЗПУ) е възложено задължение за предоставяне на УПУ, посочените в таблицата дружества са лицензирани за предоставяне на всички или на някои пощенски услуги, включени в обхвата на УПУ. Пощенските оператори, получили лицензии от КРС, предлагат на потребителите услугите от обхвата на УПУ доброволно и по своя търговска инициатива и за представянето им не се прилагат чл. 32 и чл. 33, както и правилата по чл. 66 на ЗПУ.

2. Обем и структура на пазарния сегмент „УПУ"

През 2019 г., обемът на пазарния сегмент „УПУ" възлиза на 87 млн. лв., като спрямо 2018 г. е регистриран спад от 17,3%.

На фигурата по-долу е показано изменението на приходите от услугите, включени в сегмента в тригодишен период.

Фиг. 6

Източник: *Данни, подадени в КРС*

Намалението на приходите в сегмента „УПУ" спрямо 2018 г. основно се дължи на отчетения спад в потреблението на услугите от обхвата на УПУ от „Еконт Експрес" ЕООД и „Спиди" АД. В годишните си доклади за 2019 г. те са посочили, че включването на ДДС[11] в крайната цена на услугите от обхвата на УПУ е изравнило цените им с тези на куриерските

[11] Както по смисъла на Директива 97/67/ЕО, така и по смисъла на ЗПУ, единствен доставчик, който отговаря на условията за освобождаване от ДДС е „Български пощи" ЕАД. Задължението за предоставяне на УПУ е наложено с § 70 от ЗИД на ЗПУ (Обн., ДВ, бр. 102 от 2010 г., в сила от 30.12.2010 г.), като последните изменения в ЗПУ за по-ясно разграничаване на категориите доставчици на пощенски услуги не променят това (ДВ,бр.53,от 2019г.). Решението за освобождаване на УПУ от ДДС е направено на европейско ниво с Директива 2006/112/ЕО.

услуги. В резултат е регистрирано намаление в потреблението на услуги от обхвата на УПУ за сметка на куриерските услуги.

Таблица 9

УПУ	Приходи (млн. лв.)		
	2017 г.	**2018 г.**	**2019 г.**
Пощенски пратки от УПУ за страната	**62.4**	**77.8**	**59.7**
1. Кореспондентски пратки до 2 кг	15.5	17.3	13.6
2. Малки пакети до 2 кг	0.2	0.1	1.1
3. Печатни произведения до 5 кг	0.4	0.4	0.1
4. Пратки за незрящи и слабовиждащи лица до 7 кг	0.0	0.0	0.0
5. Колетни пратки до 20 кг	46.3	60.0	44.9
Пощенски пратки от УПУ за чужбина	**26.9**	**27.6**	**27.5**
1. Пощенски пратки с и без предимство	23.4	24.0	23.5
2. Колетни пратки за чужбина до 31,5 кг	3.5	3.6	3.9
ОБЩО	**89.3**	**105.4**	**87.2**

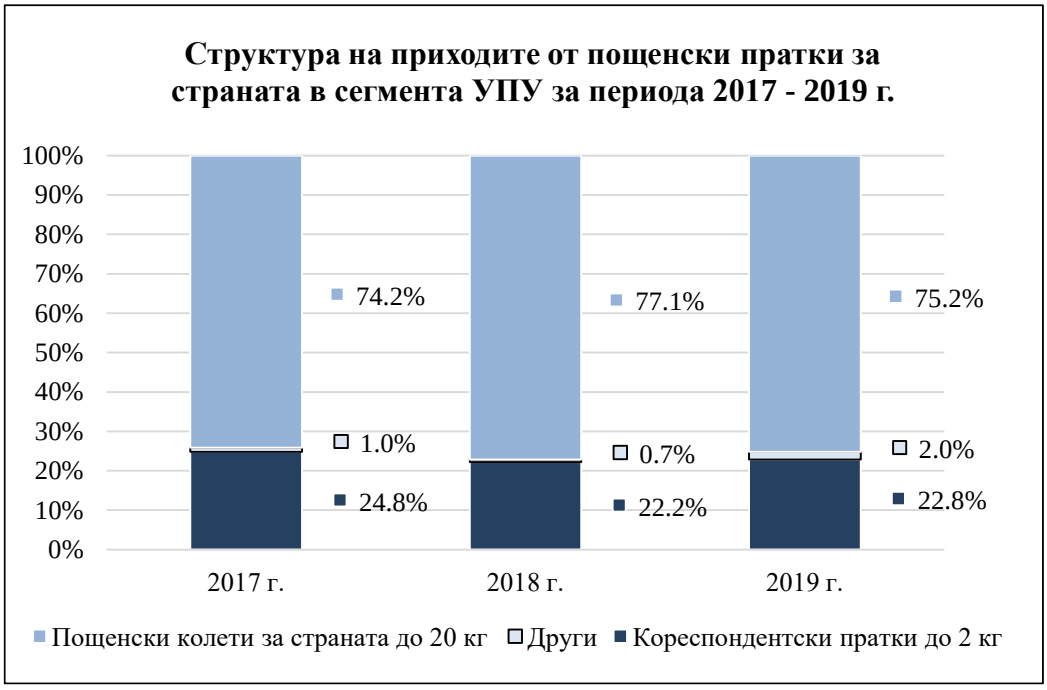
Източник: *Данни, подадени в КРС*

Спрямо предходната година, през 2019 г. се наблюдават следните промени в приходите от услугите в пазарния сегмент „УПУ“:

- ✓ Ръст (от близо 8 пъти) се отчита в приходите от малки пакети до 2 кг за страната. Нарастването се дължи, както на повишеното потребителско търсене на тези пратки, така и на промяна в цените им.
- ✓ Ръст от 8,7 % се наблюдава в приходите от колетни пратки за чужбина до 31,5 кг., в резултат на повишено потребителско търсене;
- ✓ Спад от 25,1 % в приходите от колетни пратки до 20 кг за страната, дължащ се на отчетените по-малко приходи от тези услуги от алтернативните пощенски оператори на УПУ, поради замяната им с куриерски услуги;
- ✓ Спад в приходите от печатни произведения до 5 кг (значително намаление от около 80 %), породен от липсата на потребителско търсене;
- ✓ Намаление в приходите от кореспондентските пратки до 2 кг, от 21,1%, свързано с намаленото потребление на този вид услуга и замяната й с електронни съобщителни услуги. Незначително намаляват приходите от пощенските пратки с и без предимство за чужбина с 1,8 %, в сравнение с 2018 г.

2.1. Структура на приходите от пощенски пратки за страната

На следващата фигура 7 е представена структурата на реализираните приходи от пощенски пратки в пазарния сегмент УПУ за страната за периода 2017 - 2019 г.



Фиг. 7

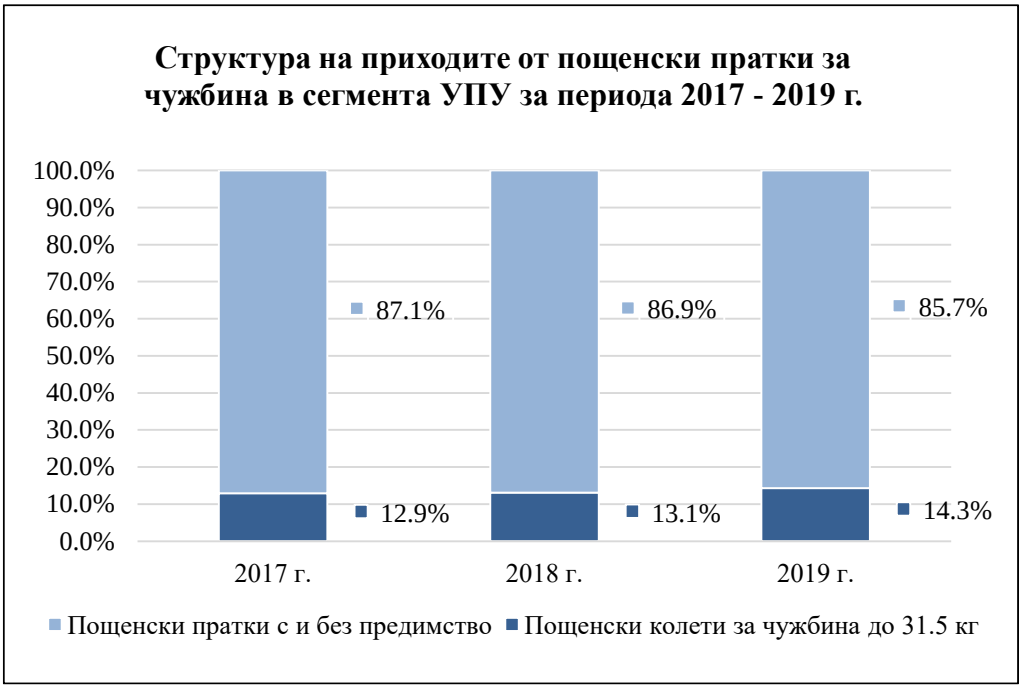
Източник: *Данни, подадени в КРС*

От изобразеното на фигурата е видно, че за разглеждания период структурата на сегмента се запазва относително постоянна. Въпреки лекия спад в относително изражение (близо 2 процентни пункта) делът на приходите от колетни пратки запазва водеща позиция със 75,2%. На второ място са кореспондентските пратки до 2 кг, които заемат 22,8% от общия размер на приходите в сегмента.

Слабо нарастване в относително изражение (с 1,3 процентни пункта) се наблюдава в групата на услугите, показани в секция „Други", в която се включват: малки пакети до 2 кг, печатни произведения до 5 кг и пратки за незрящи и слабовиждащи лица до 7 кг. Нарастването се дължи на повишеното потребление на малки пакети до 2 кг.

2.2. Структура на приходите от пощенски пратки за чужбина

На фигурата по-долу е представена структурата на приходите, реализирани от пощенски пратки за чужбина в сегмента УПУ за периода 2017 – 2019 г.

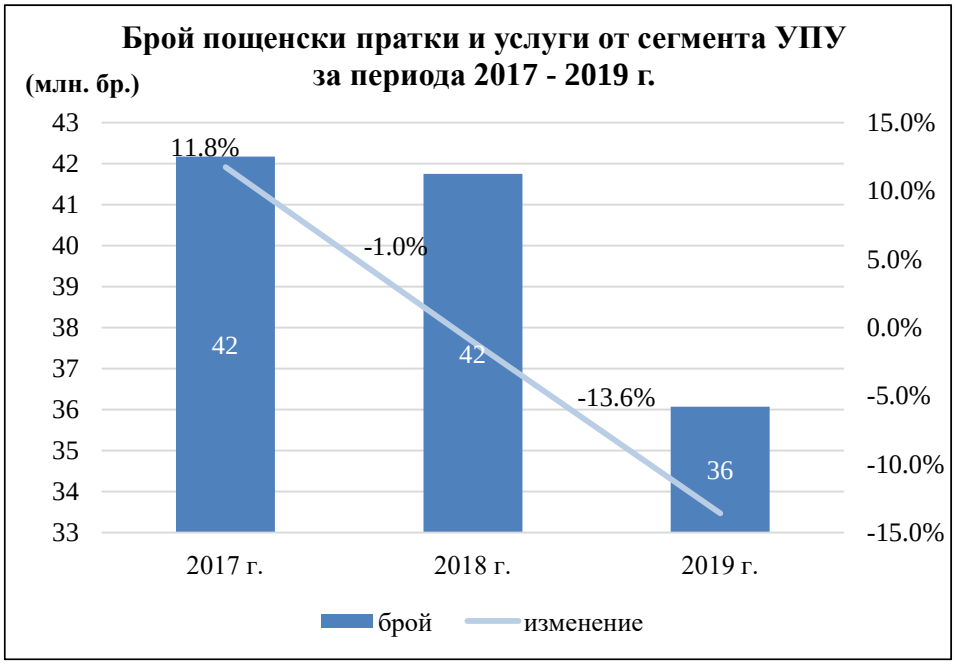


Фиг. 8

Източник: *Данни, подадени в КРС*

От изобразеното на фигура 8 е видно, че за посочения период 2017-2019 г. относително постоянно се запазва съотношението на дела на пощенските пратки с и без предимство към пощенските колети за чужбина до 31,5 кг. Традиционно делът на пощенските пратки с и без предимство за чужбина е по-голям от дела на колетните пратки до 31,5 кг за чужбина, като за 2019 г. той е 85,7%. По-голямото потребление на пратките с и без предимство за чужбина основно се дължи на по-ниските цени на тези услуги, в сравнение с цените на колетните пратки до 31,5 кг.

През 2019 г., обемът на пазарния сегмент „УПУ", изразен, чрез показателя „брой пратки" възлиза на 36 млн. бр., като спрямо 2018 г. е регистриран спад от 13.6% (фигура 9).



Фиг. 9

Източник: *Данни, подадени в КРС*

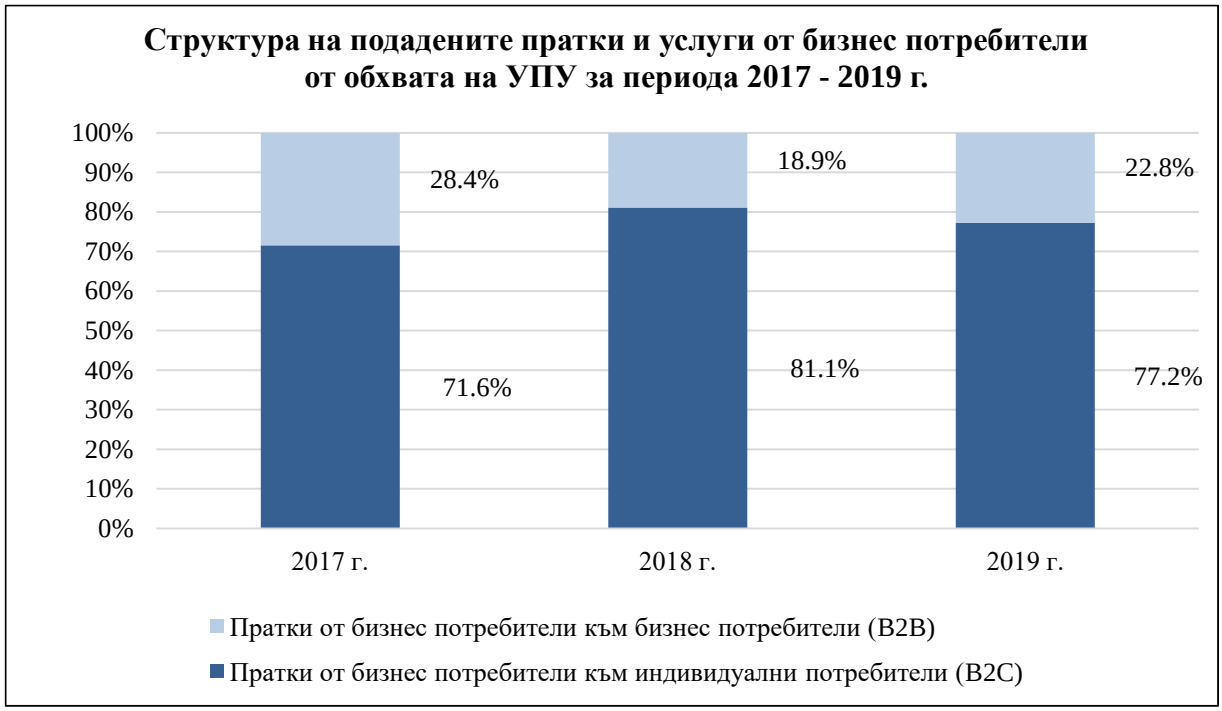
Спадът в реализирания брой пратки в сегмента спрямо 2018 г. се дължи на намаленото потребление на услугата „колетни пратки до 20 кг" за страната, предоставена от алтернативните лицензирани пощенски оператори.

През 2019 г. спрямо 2018 г. броят на колетните пратки до 20 кг намалява в абсолютно изражение с 23,9% и достига до 11,4 млн. броя, като от тях 210 хил. броя са отчетени от БП.

3. Потребители на услуги в сегмента УПУ

През последните години с бума на електронната търговия, услугите, които са предназначени от бизнес към индивидуални потребители (business to onsumer B2C), придобиват все по-голяма тежест, за сметка на услугите, които се предоставят от бизнес потребители и са насочени към други бизнес потребители (business to business B2B).

На фигура 10 е показана структурата на подадените пратки от сегмента „УПУ" от бизнес потребители.



Фиг. 10

Източник: *Данни, подадени в КРС*

Видно от фигурата, през периода 2017-2019 г., относителният дял на предоставените B2C услуги, се запазва по-голям от дела на услугите, които се предоставят от бизнес потребители и са насочени към други бизнес потребители. По данни на лицензираните оператори, през 2019 г. броят на електронните търговци, на които са предоставяли услуги от обхвата на УПУ остава относително постоянен. В по-голямата си част продуктите на електронните търговци са били насочени към клиенти - физически лица.

Съгласно представените в КРС данни, през 2019 г. количествата пощенски пратки в сегмента „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, колети до 20 кг, а бизнес потребителите на УПУ са предпочели услугите „непрепоръчани и препоръчани вътрешни и международни кореспондентски пратки" до 50 г без предимство и препоръчани пратки с известие за доставяне.

За същия период, услугите, които са извършвали „Еконт Експрес” ЕООД и „МИБМ Експрес” ООД са били използвани от бизнес и индивидуални потребители в съотношение съответно (B2C – 93% към B2B – 7% и 100% B2C). Услугите, предоставяни от „Еконт Експрес” ЕООД в сегмента B2C основно са били колетни пратки до 20 кг „с” и „без“ „обявена стойност, а „МИБМ Експрес” ООД основно е предоставял кореспондентски пратки до 2 кг.

4. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент УПУ

През 2019 г., както и през предходните две години, основни конкуренти в пазарния сегмент „УПУ” са БП и „Еконт Експрес” ЕООД.

Таблица 10

Оператори в сегмента УПУ	Пазарен дял (на база приходи)		
	2017 г.	2018 г.	2019 г.
"Еконт Експрес"ЕООД	48.6%	53.1%	48.5%
"Български пощи" ЕАД	46.8%	40.2%	48.1%
"МИБМ Експрес" ООД	1.8%	2.1%	1.5%
"Спиди" АД	2.5%	4.0%	1.4%
Всички останали	0.3%	0.5%	0.5%

Източник: *Данни, подадени в КРС*

Видно от таблицата, за разлика от предходните две години през 2019 г. спрямо 2018 г. пазарният дял на БП от сегмента УПУ нараства и достига 48,5 %. Нарастването в относително изражение е със 7,9 процентни пункта. В резултат, за 2019 г. наблюдаваме изравняване на пазарните позиции на двамата основни конкурента в сегмента.

При пазарния дял на „МИБМ Експрес“ ООД се наблюдава леко намаление, а делът на „Спиди“ АД е спаднал в относително изражение с 2,6 процентни пункта в едногодишен период.

БП продължава да е лидер при следните услуги в сегмента УПУ: 90% от всички отчетени приходи за страната от кореспондентски пратки до 2 кг, 99 % от всички приходи от малки пакети до 2 кг и 97 % от приходите от печатни произведения до 7 кг са отчетени от него. Също така, близо 98% 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 – 93,8% от всички отчетени приходи от тази услуга за страната.

Оценката на конкуренцията през 2019 г., изчислена чрез индекса HHI и коефициента на концентрация (HHI - 4671 и CR3 – 98,0%), определя пазарния сегмент на УПУ като слабо конкурентен с високо ниво на концентрация. При изчисляване на стойността на коефициента CR3 са взети пазарните дялове на първите три оператора.

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 й и компенсиране на несправедливата тежест от наложеното задължение, с оглед осигуряване на условия за извършване на УПУ.

5.1. Извършване на УПУ на територията на цялата страна

Съгласно наложеното задължение, УПУ се осигурява от задължения оператор БП 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 изключения от честотата за доставяне и събиране на пощенски пратки, което КРС е определила чрез Списъка на населените места, отговарящи на критериите за труднодостъпност[12] (Списък).

За да се 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 2019 г. контролните органи на КРС извършиха проверки в определена извадка[13] от 52 пощенски станции на БП в цялата страна относно спазване на задължението за предоставяне на УПУ.

Извършените проверки показаха, че УПУ се предоставя 5 дни в седмицата и дружеството извършва поне по едно събиране и една доставка на пощенски пратки на ден. На всички проверени пощенски станции има поне по една пощенска кутия за събиране на непрепоръчани кореспондентски пратки, с обозначени на нея часове на събиране на пратките.

Изискванията за брой и разположение (гъстотата) на точките за достъп до пощенската мрежа на задължения оператор са регламентирани в чл. 33, във връзка с чл. 15, ал. 1, т. 12 от ЗПУ. Броят и разположението на точките за достъп се определят въз основа на Нормативи[14], така че да съответстват по брой и гъстота на нуждите на потребителите.

БП, в качеството си на задължен пощенски оператор, предоставя УПУ, като осигурява на всички потребители достъп до пощенската мрежа, разположена на територията на цялата страна.

Към 31.12.2019 г., по данни на оператора, броят на пощенските станции на дружеството е 2978. От тях 638 са градски, а 2340 се намират в селата. От пощенските станции в селата, 269 се намират в селища с население под 150 жители, 1313 са в населени места с население над 150 и под 800 жители и 758 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 5174.

В експлоатация са 4625 пощенски кутии за събиране на непрепоръчани кореспондентски пратки. Обслужваното население от една пощенска кутия, средно за страната е 1602 жители.

Пощенската мрежа на БП продължава да бъде най-голяма и да обхваща територията на цялата страна. Редът, по който действаща стационарна пощенска станция може да бъде заменена с алтернативна форма на обслужване, е регламентиран в Нормативите за определяне гъстотата на местата за достъп до пощенската мрежа.

През отчетният период са постъпвали предложения от БП за промени в Списъка на населени места и селищни образувания, намиращи се в труднодостъпни райони (Списъка). В резултат, КРС е взела решения за утвърждаване на допълнения в Списъка на 15 броя населени места и са съгласувани изменения в Списъка, състоящи се в промяна на броя на работните дни, в които се предоставя УПУ на 37 броя населени места.

През 2019 г. в КРС са внасяни от БП предложения за промяна на броя и разположението на точките за достъп до пощенската му мрежа. В резултат КРС, със свои решения е одобрила закриването на следните пощенски станции: 2041 Вили Костенец, 8124

[12] Списъкът е приет с Решение № 606/23.06.2011 г. на КРС

[13] 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 2018 г.

[14] Нормативи за определяне гъстотата на местата за достъп до пощенската мрежа на пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга

Бургаски минерални бани, 8104 Нефтохим Бургас, Разменна – пощенска станция при митницата 1250 София, 1540 София, 2671 Бобов дол и 8901 Нова Загора.

В условията на траен спад в потреблението на УПУ и на обезлюдяване на райони в страната е необходимо задълженият оператор да продължи да актуализира пощенската си мрежа. В тази връзка, КРС в Проект[15] на постановление за изменение и допълнение на Нормативи за определяне гъстотата на точките за достъп до пощенската мрежа на задължения пощенския оператор се предвижда изискване към БП да изготвя тригодишна стратегия, съдържаща план - схема на разположение на точките за достъп до пощенската му мрежа. Проектът на стратегия предварително ще се поставя на обществени консултации, също така на видно място в засегнатите пощенски станции, пощенския оператор ще информира потребителите и ще уведомява кметовете на общините, в които се намират засегнатите пощенски станции за планираните промени.

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

На европейско ниво изискванията за образуване на цените на услугите от обхвата на УПУ са дефинирани в чл. 12 от Пощенската директива[16]. Съгласно посочената разпоредба, цените на услугите от УПУ следва да са съобразени със следните принципи:

- цените да са достъпни и да са такива, че всички ползватели, независимо от географското си местоположение и с оглед на специфичните национални условия, да имат достъп до предоставяните услуги. Държавите членки могат да запазят или въведат предоставянето на безплатна пощенска услуга за ползване на незрящи и слабовиждащи лица;
- цените да са ориентирани според разходите и да стимулират ефикасното предоставяне на универсалната услуга;
- когато е наложително, поради съображения от обществен интерес, държавите-членки могат да решат да се прилага единна тарифа на цялата им национална територия и/или презгранично за услугите, предоставяни по тарифа за единични пратки, както и за други пощенски пратки. Прилагането на единна тарифа не изключва правото на доставчика(ците) на универсалната услуга да сключва(т) индивидуални ценови споразумения с ползватели;
- цените да са прозрачни и недискриминационни.

В чл. 6, от Регламента на Европейския парламент и на Съвета относно услуги за трансгранична доставка на колетни пратки (ЕС) 2018/644 е въведено задължение за Националните регулаторни органи да извършват ежегодно оценка, в съответствие с принципите по чл. 12 от Пощенската директива, на трансграничните тарифи за единични колетни пратки, които са предмет на задължение за извършване на УПУ.

В изпълнение на чл. 6 от Регламента през 2019 г. КРС за първи път оцени дали цените на БП за 6 услуги[17] (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) са неразумно високи.

За целите на оценката бяха анализирани елементите, посочени в чл. 6, ал. 2 от Регламента.

Изводът от направената оценка е, че посочените цени за 6^{те} услуги покриват всеки един от елементите, посочени 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.

[15] С решение № 15 от 09.01.2020 г., КРС прие Проект на постановление за изменение и допълнение на Нормативи за определяне гъстотата на точките за достъп до пощенската мрежа на пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга, така че да съответстват по брой и гъстота на нуждите на потребителите.

[16] Директива 97/67/ЕО

[17] Услугите бяха определени за оценка от КРС в уеб приложението „PARCEL” на ЕК

Съгласно действащата нормативна уредба, единствено цените за УПУ на задължения оператор подлежат на регулация от страна на КРС, с оглед на тяхната достъпност. Те се образуват и прилагат съгласно изискванията на Наредба за определяне на правила за образуване и прилагане на цената на универсалната пощенска услуга[18] и на Методика за определяне достъпността на цената на универсалната пощенска услуга[19] и чл. 66, ал. 2 от ЗПУ.

През изминалата година Комисията подпомогна активно работата на създадената междуведомствена работна група[20] със задача да изготви проект на ЗИД на ЗПУ. В частта относно формиране на цените на УПУ от страна на КРС бяха дадени предложения, целящи опростяване на изискванията в чл. 66, ал. 2 от ЗПУ. Предложенията на Комисията са включени в ЗИД на ЗПУ (обн. ДВ. бр. 53 от 05 юли 2019 г.).

След промяната на ЗПУ, БП внесе в КРС предложение, съгласно което са променени цените на следните услуги от УПУ: писмовни пратки „с/без предимство“ за страната и чужбина, формат (формат P, G и E[21]) и допълнителната универсална услуга „препоръка“ за чужбина.

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 2019 г. БП представи в КРС заявление за получаване на компенсация на нетните разходи и несправедливата финансова тежест от предоставяне на услугата през 2018 г., в съответствие с разпоредбата на чл. 29а от ЗПУ. Размерът на исканата компенсация за предоставяне на УПУ за 2018 г. нараства с 5,5%, спрямо този за 2017 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 проведе процедура за определяне на изпълнител[22] на обществена поръчка 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 2018 г.”. Въз основа на фактическите констатации от извършения одит, КРС прие следните решения:

- Решение № 368 от 10.10.2019 г. за съгласуване на получените резултати от системата за разпределение на разходите по видове услуги на БП;
- Решение № 367 от 10.10.2019 г. относно общият размер на нетните разходи от предоставянето на универсалната пощенска услуга и наличието на несправедлива финансова тежест за БП от извършване на УПУ през 2018 г.

Съгласно оценката на одитора общият размер на нетните разходи от извършване на УПУ за 2018 г., след коригиране с паричния еквивалент на нематериалните ползи и с паричния еквивалент на стимулите за ефективност е 24 781 хил. лв.

---

[18] Обн. ДВ. бр.70 от 9 Септември 2011 г.
[19] Обн. ДВ. бр.70 от 9 Септември 2011 г.
[20] с представители от Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията (МТИТС), КРС и БП
[21] форматите са дефинирани в чл. 17,5 на Всемирната пощенска конвенция
[22] Изпълнението на поръчката беше възложено от КРС на „КПМГ Одит” ООД - с договор № 03-08-24/17.06.2019 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 2018 г. от 24 781 хил. лв., които представляват несправедлива финансова тежест от извършване на УПУ за 2018 г. В съответствие с разпоредбата на чл. 29а, ал. 7, Комисията представи на министъра на транспорта, информационите 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 2020 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 2019 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 при прилагане на Системата и изчисляване на нетните разходи за 2019 г. 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 2019 г.

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

В съответствие с разпоредбата на чл. 15, ал. 1, т. 7 от ЗПУ, КРС проведе процедура за избор на изпълнител на обществена поръчка с предмет: „Измерване на времето за пренасяне „от край до край” на единични вътрешни пощенски пратки с и без предимство и на пощенски колети в мрежата на оператора със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга през 2019 г.” Поради липса на постъпили оферти за участие, с решение № 427 от 19.10.2018 г. КРС прекрати процедурата за възлагане на обществената поръчка и през 2019 г. не е извършвано измерване на изпълнението на Нормативите за качеството на УПУ и ефикасността на обслужване от независима организация.

На 19.04.2019 г. на проведена експертна среща между представители на БП, КРС и „Прайсуотърхаус Купърс България” ЕООД[23] бяха обсъдени резултатите от измерването на качество на УПУ и ефикасността на обслужване през 2018 г. В резултат с писмо до БП, КРС изиска да бъдат предприети мерки за извършване на анализ, в който да бъдат обсъдени и взети предвид, изредените в писмото препоръки, както и всички други относими действия с цел подобряване на резултатите на качеството на УПУ и ефикасността на обслужване.

В отговор, БП посочи, че ще бъдат предприети следните действия:

- ✓ Организиране на проверки по редовността на събиране на пощенските кутии;
- ✓ В разменно - сортировъчните центрове и обработващи възли ще се осигури организация и контрол, относно своевременното експедиране на пратките;
- ✓ В пощенските станции ще се извършват проверки за своевременна обработка и сортиране за доставка на получените пратки в Централно управление на БП е създадена работна група, с цел провеждане на ефективни проверки за своевременната обработка и експедиране на колетите и доставяне на поканите в деня на получаване в пощенската станция.

КРС, чрез своите контролни органи извърши проверка, относно изпълнението на горепосочените действия (констативен протокол № С-АМ-126/04.12.2019г., на която е констатирано следното:

[23] „Прайсуотърхаус Купърс България” ЕООД е изпълнител, съгласно сключен договор №3-08-80/15.12.2017г. за измерване на изпълнението на Нормативите за качеството на УПУ през 2018 г.

✓ Представени са протоколи от извършени проверки относно редовността на събиране на поща от пощенските кутии – 10 броя. Събирането на писмата от пощенските кутии се извършва по графици, утвърдени от ръководителите на Областните пощенски станции и директорите на Регионалните управления; Проверката на пощенските кутии в областните градове се осъществява със специализиран софтуер, съгласно нарочна Инструкция за организация на работата със Система за контрол на събирането на непрепоръчани кореспондентски пратки от пощенските кутии на БП;

✓ Създадена е организация за документиране на оставащата необработена поща;

✓ От дирекция „Вътрешен контрол“ на БП се извършват технологични проверки в подразделенията на дружеството;

✓ В бизнес-плана на дружество БП за 2020 г. е заложена обществена поръчка с предмет: „Разработване и внедряване на „Система за измерване на времето за пренасяне единични пощенски пратки от „край до край“ в мрежата на „Български пощи“ ЕАД и автоматизиран контрол на събиранията на пощенските кутии“.

Измервания, извършвани в рамките на Европейския Съюз – системата UNEX.

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 2019 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 Директива 97/67ЕО за независимо измерване на времето за пренасяне „от край до край”, а измерванията са осъществени съобразно изискванията на стандарт EN 13850:2012. Получените резултати са официални за всички оператори на държавите членки на ЕС и са база за разчитанията между тях. Те са достъпни на следния адрес: https://www.ipc.be/services/operational-performance-services/unex/results.

V. ОБЕЗПЕЧАВАНЕ НА ПОЩЕНСКАТА СИГУРНОСТ

ЗПУ дава правната рамка, регламентираща общите изисквания, свързани с осигуряването на пощенската сигурност, както и санкциите при тяхното нарушаване. В подзаконов нормативен акт – Наредба № 6 за изискванията за пощенската сигурност[24] (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 органи[25], в т.ч. на КРС, е вменено задължение да контролира спазването и прилагането на изискванията за пощенската

[24] обн., ДВ, бр. 90 от 15.11.2011 г., изм. и доп. ДВ.бр. 78 от 4 октомври 2019 г.
[25] чл. 22 от Наредба № 6

сигурност. С оглед на посоченото, КРС предоставя само информацията в рамките на нейната компетентност.

Пощенските оператори, лицензирани за извършване на услугата ППП, са длъжни[26], 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 горецитираните задължения е обект на комплексни проверки. В хода на извършените от КРС проверки на различни пощенски оператори през 2019 г. за констатирани нарушения са съставени 32 бр. АУАН[27] за неспазване на чл. 10, ал. 2 и ал. 3 от Наредба № 6, а именно 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.

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.

Водещите куриерски компании и лицензираните оператори за извършване на услуги от обхвата на УПУ във въпросниците за дейността по предоставяне на пощенски услуги са посочили превантивните мерки, които най-често предприемат за недопускане в пощенската мрежа на забранени предмети и вещества. Мерките 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.

VI. 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 2019 г. от оправомощени по чл. 95 от ЗПУ служители на КРС са извършени общо 200 инспекторски проверки, от които:

[26] съгласно условията на издадената им индивидуална лицензия и във връзка с чл. 102 и §6 от ПЗР на ЗМИП
[27] Акт за установяване на административно нарушение

- 111 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;
- 66 броя проверки на БП, като:
  - 52 броя проверки са 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 в точки за достъп към мрежата на БП - при проверките не са установени нарушения;
  - 14 броя проверки са относно спазване на Наредба № 6 за изискванията на пощенската сигурност в пощенски станции (ПС) на БП - за констатирани нарушения са съставени 32 броя Актове за установяване на административно нарушение (АУАН) за неспазване на чл. 10. ал. 2 и ал. 3 от Наредба № 6, а именно 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.
- 10 броя проверки на „Стар пост“ ООД и една проверка в офис на „МИБМ Експрес“ ООД относно предоставяне на услуги от обхвата на УПУ - за констатирани нарушения са съставени 3 броя АУАН.
- 13 броя проверки на пощенски оператори, които не са представили на КРС отчет за дейността си през 2018 г. - за констатирани нарушения са съставени 7 бр. АУАН.

През 2019 г. са съставени и 3 броя АУАН на БП за неспазване на Нормативите на качество на УПУ и ефективността на обслужване.

Издадени са 48 наказателни постановления (НП) за нарушения на контролираното от КРС законодателство в областта на пощенските услуги. От прегледа на издадените НП може да се направи извод, че 90 % от тях (42 броя НП) са издадени за установени нарушения на изискванията за пощенската сигурност, съгласно Наредба № 6 от 01.11.2011 г. за изискванията за пощенската сигурност (липса на видеонаблюдение и/или физическа защита на гишетата за приемане на ценни пратки и за извършване на парични дейности). С изключение на 2 броя НП (на „Европът – 2000“ АД) нарушенията на пощенската сигурност са извършени от БП. Останалите НП са издадени, както следва: 2 броя НП на „Стар пост“ ООД, едното за изпращане на пратки без датни клейма или друга информация за датата, а другото за нарушаване на тайната на кореспонденцията, 1 брой НП на „МИБМ Експрес“ ООД за неосигуряване на неравнопоставеност на потребителите (физически и юридически лица) на пощенски услуги, включени в обхвата на УПУ, при приемане на пощенски пратки, 1 брой НП на БП за недоставяне на пощенска пратка на получателя (доставена е на трето лице без правно основание) и 2 броя НП на БП за нарушение на нормативите за качеството на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване.

През отчетния период, КРС се е произнесла с 2 броя решения по формални искания за становище на Комисията по неуважена рекламация по чл. 86, ал. 4, във връзка с чл. 15, ал. 1, т. 17 от ЗПУ:

Решение № 51/24.01.2019 г. по предявена рекламация, срещу „Спиди” АД.

Изпратена е пратка от Англия, която е изгубена. Няма заявени допълнителни услуги, вкл. „Обявена стойност“. Определено е обезщетение съгласно Общите условия (ОУ) – за изгубена пратка и е възстановена заплатената цена на услугата. Жалбоподателят претендира за реално претърпените вреди /стойността на съдържащото се в пратката/, както и неимуществени вреди. С горепосоченото решение КРС се е произнесла, че „Спиди”АД е изчислило обезщетението съгласно своите ОУ и ЗПУ, като е възстановило и цената на

заплатената услуга. Изплащането на обезщетение, съгласно ОУ на оператора, не препятства възможността да се търси обезщетение по общия исков ред.

Решение № 67/07.02.2019 г. по предявена рекламация, срещу „Спиди" АД.

Предмет на спора е предявената рекламация срещу „Спиди"АД, свързана с липсата на конкретна информация за доставянето на международна пощенска пратка изпратена от жалбоподателя. КРС се произнесе, че „Спиди" АД следва да преразгледа отново рекламацията, като направи необходимото за локализиране на пратката. След постановяване на решението, „Спиди" АД уведоми КРС, че ще изплати съответното обезщетение на жалбоподателя и в случай, че локализира пратката му ще я достави съгласно дадените от същия указания.

По данни от годишните въпросници за дейността на пощенските оператори през 2019 г. са подадени общо 60 141 броя рекламации, което представлява ръст от 29,5% спрямо 2018 г. Броят на рекламациите, счетени за основателни е 25587 и се е увеличил с 3,7% спрямо 2018 г.

През 2019 г. съгласно предоставени данни от годишните въпросници на задължения оператор и на оператори, извършващи услуги от обхвата на УПУ са подадени общо 41 821 броя рекламации за пощенски пратки, от които основателни са 16 143 броя. В едногодишен период, общият брой на подадените рекламации е нараснал с 47.8%, а на рекламациите приети за основателни с 32%.

На фигурата по-долу са представени данни за броя и разпределението на основателните рекламации за вътрешни и международни пратки според причинителите за 2019 г.

Фигура 11

Източник: *Данни, подадени в КРС*

Както през 2018 г., така и през 2019 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. Делът на тези рекламации за страната е 35,4% за чужбина 99,3 %.

Броят на рекламациите, счетени за основателни през 2019 г. спрямо 2018 г. се е увеличил с 32%. В едногодишен период, броят на рекламациите, приключили с изплащане на обезщетение се е увеличил с 46,3%, което е довело и до увеличаване с повече от два пъти на сумата на изплатените обезщетения (732 хил. лв).

Съгласно представената информация от лицензираните пощенски оператори, спрямо 2018 г. броят на рекламациите, касаещи закъснение в доставката, повредени (изцяло или частично) или погрешно доставени пратки, върнати пощенски колети е намалял. Също така с 83,5% е намалял броят на рекламациите, относно общо неудовлетворение от услугите на оператора и с 41,2% е намалял и броят на рекламациите, относно поведението и компетентността на пощенски служители.

Както и през 2018 г. така и през 2019 г., най-много подадени рекламации за вътрешни пратки са отчетени от „Еконт Експрес" ЕООД и БП.

През 2019 г. лицензираните пощенски оператори не са отчели 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.

КРС внимателно следи и анализира тенденциите в изменението на подадените сигнали срещу пощенските оператори, както и причините за направените оплаквания.

През 2019 г. Комисията е разгледала общо 526 броя сигнали от потребители на пощенски услуги, като подробна информация за подадените сигнали срещу пощенските оператори по месеци е представена в таблицата по-долу.

Общият брой на сигнали се е увеличил с 29,6 % в сравнение с 2018 г., което би могло да бъде обяснено с постоянното нарастване на онлайн продажбата на стоки и на възможностите за сключване на договори от разстояние за ползване на различни услуги. От всичко постъпили в КРС общо 526 броя рекламации за различни пощенски услуги, 228 броя от тях са счетени за основателни.

Таблица 11

Месец	Брой подадени жалби по оператори				
	„Спиди" АД	БП	„Еконт Експрес" ЕООД	други оператори	Общо
1	30	9	12	8	59
2	73	14	7	16	110
3	21	9	1	6	37
4	19	9	11	2	41
5	7	2	0	6	15
6	13	11	4	4	32
7	19	4	4	1	28
8	25	5	5	10	45
9	16	5	1	1	23
10	23	13	1	6	43
11	48	9	3	3	63
12	18	5	1	6	30
общо	**312**	**95**	**50**	**69**	**526**

Източник: *Данни, подадени в КРС*

Анализът на разгледаните рекламации показва, че близо 70% от тях, касаят забава при доставката на пощенските пратки. На следващо място около 20% са свързани с недоставени и загубени пратки. Останалите сигнали са свързани с увреждане на пощенски пратки, а малка част касаят различни проблеми, свързани с неправилно таксуване, качеството на обслужване на потребителите и др.

През 2019 г. 59,3% от подадените сигнали в КРС са срещу „Спиди" АД. В тази връзка бяха инициирани срещи с оператора, като в резултат „Спиди" АД представи в КРС мерки, с които се ангажира да повиши: клиентската удовлетвореност относно разходи за връзка с оператора по телефон, достъпността на процедурите по подаване на рекламация и при доставка на пратки от онлайн магазини.

Паралелно с анализа на подадените сигнали и рекламации и извършването на проверки, свързани с тях през изминалата година, КРС, с оглед защита на интересите на потребителите направи предложения за включване на нови правомощия на Комисията в ЗПУ по посока съгласуване на ОУ и разработване на правила за приемане, пренасяне и доставяне на пощенски пратки и други правомощия на КРС, които бяха възприети от законодателя.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В своята дейност по отношение на пощенските услуги КРС ще продължи да се ръководи от своята стратегическа цел в областта: да осигурява устойчиво конкурентно развитие на пазара на пощенски услуги чрез прилагане на най-добри регулаторни практики.

През изминалата година КРС постави началото на срещи-дискусии между водещите пощенски оператори и регулатора. Изведените проблеми очертаха насоките на действие на Комисията по посока на тясно сътрудничество и диалог по актуални теми за сектора. Стартиралият диалог със заинтересованите страни в сектора ще подпомогне сътрудничеството между бизнеса и регулатора по посока на развитие на пощенския пазар и повишаване удовлетвореността на потребителите на пощенски услуги.

КРС ще продължи сътрудничеството си и 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.

В настоящия доклад се очертаха следните изводи и тенденции относно развитието на пощенския пазар през последните години:

1. Разрастването на електронната търговия е основен двигател за развитието на пазара на пощенски услуги;
2. Пощенският пазар ще продължи да се развива динамично;
3. Налице е преход от традиционния модел на пощенския пазар „ориентиран към подателя“ към пощенски пазар „ориентиран към получателя”;
4. Спад в потреблението на традиционните пощенски услуги (приемане, пренасяне и доставяне на кореспондентски пратки до 2 кг., малки пакети до 2 кг и печатни произведения до 5 кг);
5. Засилване на конкуренцията и ежегодно увеличение на броя на пощенските оператори.

Въз основа на очертаните тенденции могат да бъдат изведени следните перспективи в развитието на пощенския пазар в едногодишен период:

- Намаление на пазарния дял на историческия пощенски оператор БП;
- Нарастване на броя на участниците на пощенския пазар в сегмента на куриерските услуги и при предоставяне на услугата „пощенски парични преводи;
- Ръст на броя и приходите от пратки, генерирани от електронната търговия, особено в сегмента B2C;
- Развитие на инфраструктурата на пощенските оператори и на предлаганите от тях услуги, с цел подобряване на доставката на пощенски пратки, като например предлагането на икономическо най-изгодните логистични решения за клиентите;
- Засилване ролята на пощенските оператори в условията на извънредни ситуации при осигуряване на жизнено важни услуги на потребителите;
- Увеличаване на инвестициите в създаването на софтуерни интерфейси за свързване на пощенските оператори с електронните търговци;
- Намаление на обемите и приходите в сегмента на „УПУ“;
- Ръст в броя и приходите от услугата „пощенски парични преводи”.