

ГОДИШЕН ДОКЛАД

на

**КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА
СЪОБЩЕНИЯТА**

за 2017 година

АНАЛИЗ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ

СЪДЪРЖАНИЕ

I. ПАЗАР НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ	стр. 3
1. Въведение	стр. 3
2. Обем и структура на пощенския пазар в Република България	стр. 3
3. Пазарни дялове	стр. 5
	стр. 6
II. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА НПУ	
1. Участници на пазарния сегмент НПУ	стр. 6
2. Обем и структура на пазарния сегмент НПУ	стр. 6
3. Пазарни дялове	стр. 9
4. Пощенски парични преводи (ППП)	стр. 10
4.1. Участници на пазарния сегмент	стр. 10
4.2. Обем на пазарния сегмент и пазарни дялове	стр. 10
5. Конкуренция на пазарния сегмент НПУ	стр. 11
III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УПУ И УСЛУГИ ОТ ОБХВАТА НА УПУ	стр. 12
1. Обхват и участници на пазарния сегмент на услуги от обхвата на УПУ	стр. 12
2. Обем и структура на пазарния сегмент на услуги от обхвата на УПУ	стр. 12
2. Потребители на услуги от обхвата на УПУ	стр. 15
3. Пазарни дялове	стр. 16
5. Конкуренция на пазарния сегмент на услуги от обхвата на УПУ	стр. 17
6. Анализ на състоянието на УПУ в съответствие с изискванията на ЗПУ	стр. 18
6.1. Брой и разположение (гъстотата) на точките за достъп до пощенската	стр. 18
мрежа на БП	
6.2. Достъпност на цените на пощенските услуги от обхвата на УПУ	стр. 19
6.3. Оценка за наличието на несправедлива финансова тежест от	стр. 20
извършването на УПУ и изготвяне на предложение за размера на	
компенсацията	
IV. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА НОРМАТИВИТЕ ЗА КАЧЕСТВОТО НА УПУ И ЕФИКАСНОСТТА НА ОБСЛУЖВАНЕ	стр. 21
1.1. Време за пренасяне на вътрешни препоръчани пощенски пратки с	
предимство	стр. 21
1.2. Време за пренасяне на вътрешни препоръчани пощенски пратки без	
предимство	стр. 21
1.3. Време за пренасяне на вътрешни пощенски колетни пратки	стр. 22
V. ОБЕЗПЕЧАВАНЕ НА ПОЩЕНСКАТА СИГУРНОСТ	стр. 23
VI. КОНТРОЛНА ДЕЙНОСТ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ	стр. 24
VI. Заключение	стр. 29
Приложение 1 „Други резултати от измерване на качеството на УПУ”	

I. ПАЗАР НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

1. Въведение

Съгласно разпоредбите на Закона за пощенските услуги (ЗПУ), пощенските оператори предоставят услугите си въз основа на разрешителен (лицензионен) и уведомителен (регистрационен) режим.

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), която не попада в обхвата на УПУ, се осъществяват въз основа на издадени от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията) индивидуални лицензии.

В настоящия доклад неуниверсалните пощенски услуги (НПУ), които пощенските оператори предоставят въз основа на уведомления, са обхванати в следните групи: куриерски услуги до 31,5 кг, хибридна поща, пряка пощенска реклама и допълнителните услуги („наложен платеж“ и „известие за доставка“)¹. Услугата PPP е НПУ, но поради различния режим, в този доклад предоставянето ѝ се разглежда в отделен раздел.

Към 31.12.2017 г. броят на лицензираните пощенски оператори, включително и историческият оператор „Български пощи“ ЕАД (БП/задължен оператор/исторически оператор) е общо 22. Повечето от тях притежават повече от една лицензия - за извършване на услуги от обхвата на УПУ и/или за пощенски парични преводи.

През изминалата година КРС издаде една нова лицензия за извършване на услуги от обхвата на УПУ на „Тавекс“ ЕООД и четири нови лицензии за извършване на услугата „пощенски парични преводи“ на „Финтех сървисиз“ ЕАД, „Фасто куриер“ ЕООД, „Уеб Батал геймс“ ООД и „ДиД експрес“ ЕООД.

Към 31.12.2017 г. броят на операторите, уведомили за намеренията си да предоставят НПУ, възлиза на 157, като 15 от тях са новорегистрирани. По тяхно искане, от Публичния регистър на операторите, извършващи неуниверсални пощенски услуги по чл. 38, т. 1-3 от ЗПУ², са заличени четири пощенски оператора. Всички регистрирани пощенски оператори имат намерение да предоставят куриерски услуги, а трима от тях ще предоставят и услугите „хибридна поща“ и „пряка пощенска реклама“.

В края на 2017 г. броят на участниците на пощенския пазар е 169³, което представлява ръст от 6 % спрямо предходната година.

2. Обем и структура на пощенския пазар в Република България

Пазарът на пощенски услуги у нас е динамичен и растящ.

Обемът на пазара, измерен чрез показателя приходи от предоставяне на пощенски услуги нараства ежегодно. Приходите, реализирани през 2017 г. в двата големи пазарни сегмента – предоставяне на услуги от обхвата на УПУ и предоставяне на НПУ⁴, възлизат на 425 млн. лв.⁵, което представлява ръст от 8 % спрямо 2016 г.

¹ Посочените услуги са съпътстващи към УПУ и НПУ и не може да се предоставят самостоятелно

²http://crc.bg:8080/dpls/apex/f?p=923:230:3276054049828486::NO::P230_ADV,P230_REGION_CONTROL,P230_X:0,0,1

³ Операторът, задължен да извършва УПУ, извършващ и: услугата „пощенски парични преводи“ и неуниверсални пощенски услуги; 6 броя оператори, извършващи услуги от обхвата на УПУ, услугата „пощенски парични преводи“ и неуниверсални пощенски услуги; един оператор, извършващ само услугите от обхвата на УПУ и неуниверсални пощенски услуги, 22 оператори, предоставящи услугата „пощенски парични преводи“ и 145 оператори, предоставящи само неуниверсални пощенски услуги.

⁴ В приходите от НПУ са включени и тези от предоставяне на PPP.

⁵ Изчислен на база на получените данни от 70 % от лицензираните и регистрирани оператори в България.

В абсолютна стойност нарастването на приходите от УПУ и услугите от обхвата на УПУ през 2017 г. спрямо 2016 г. е 16 %, а на приходите от предоставяне на НПУ и пощенските парични преводи е 6%.



Фиг. 1

Източник: Данни, подадени в КРС

Делът на приходите от УПУ в общите приходи запазва относително постоянно ниво, като през 2017 г. нараства с един процентен пункт спрямо предходната година. Този ръст се дължи основно на нарастване на приходите от колетни пратки, които в абсолютна стойност бележат ръст от 33 % спрямо 2016 г.

През 2017 г. обемът на пазара на пощенски услуги, измерен чрез показателя „брой реализирани услуги“, възлиза на 193 млн. броя⁶ и нараства с 5 % спрямо предходната година.

Видно от данните на фиг. 1, приходите от НПУ запазват водещата си роля и относителния си дял в структурата на пощенския пазар.

⁶ От тях 42 млн. броя са пратките на услугите от обхвата на УПУ.



Фиг. 2

Източник: Данни, подадени в КРС

Разгледана като приходи от услуги, структурата на пощенския пазар се формира основно от приходите от куриерските услуги, чиито относителен дял е над две трети от реализираните приходи, следвани от приходите от колетни пратки и приходите от пощенски пратки.

Спрямо предходната година, дялът на приходите от колетни пратки е нараснал с 2 процентни пункта, компенсирайки намалението на приходите от пощенски пратки и приходите от услугата „хибридна поща”. Видно от графиката на фиг. 2, останалите услуги запазват дяловете си непроменени.

3. Пазарни дялове

Както през предходните две години, така и през 2017 г. продължава да намалява пазарният дял на историческия оператор, като достига до 13 % от общия пазар, изчислен на база приходи от всички пощенски услуги. Видно от фиг. 3, независимо, че като абсолютна стойност запазва приходите си спрямо предходната отчетна година, през 2017 г. БП продължава да губи пазарната си позиция.



Фиг. 3

Източник: Данни, подадени в КРС

Намаленият пазарен дял на БП се дължи на изпреварващия ръст в приходите на всички останали оператори, в размер на 9% спрямо 2016 г., реализирани най-вече в сегмента НПУ.

II. Предоставяне на НПУ

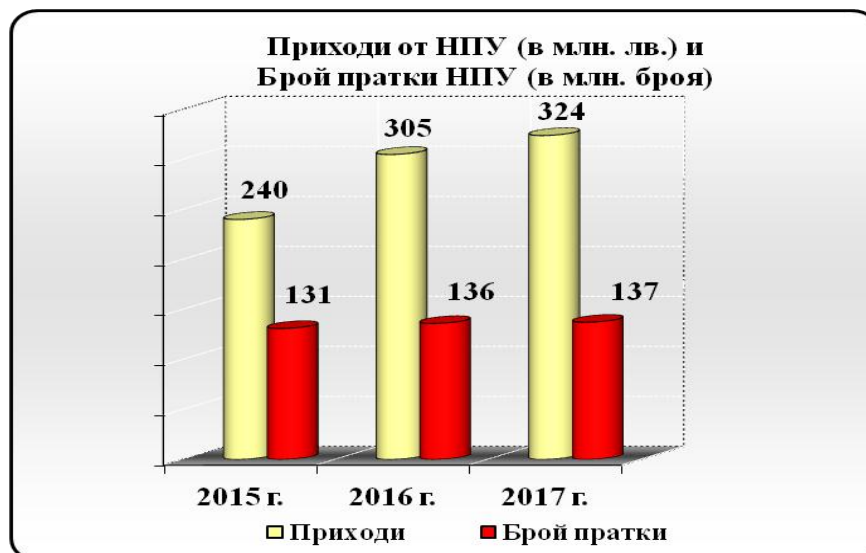
1. Участници на пазарния сегмент НПУ

Към 31.12.2017 г. от вписаните в регистъра 157 пощенски оператори, обявили намеренията си да предоставят НПУ, 65 реално са предоставяли НПУ, а 92-ма оператори не са декларирали данни и/или са посочили, че през отчетния период не са извършвали дейност.

2. Обем и структура на пазарния сегмент НПУ

Приходите от НПУ⁷ през 2017 г. са в размер на 324 млн. лв., като в сравнение с 2016 г. са нараснали с около 6% (фиг. 4). За същия период общият брой на обработените пратки е 137 млн. бр., и се запазва почти без изменение спрямо 2016 г.

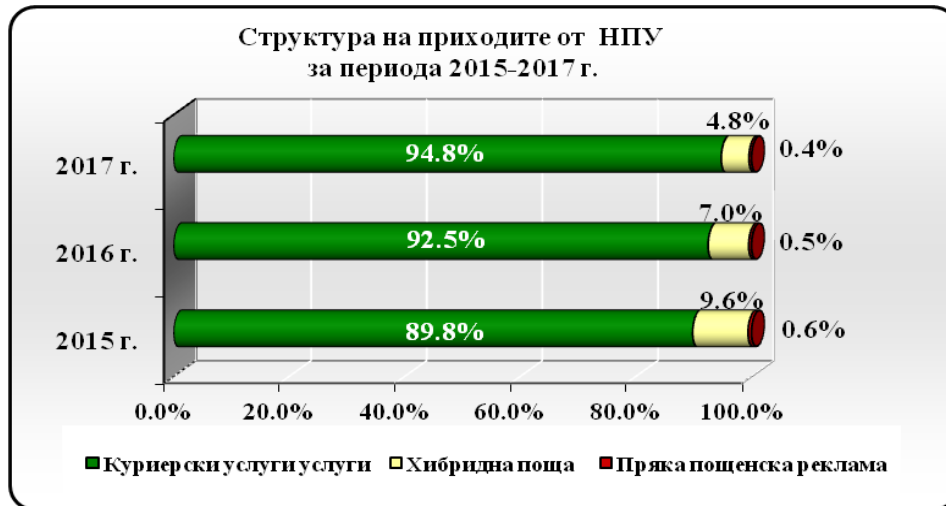
⁷ Обхванати са куриерски услуги до 31,5 кг, хибридна поща, пряка пощенска реклама, наложен платеж и известия за доставяне



Фиг. 4

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2017 г. обаче, темпът на нарастване на приходите от НПУ се забавя в сравнение с предходните години. Това е резултат както от промяна в обхвата на пазара на НПУ, в който през изминалата година за първи път са включени куриерски услуги до 31,5 кг⁸, а не до 35 кг, каквато беше практиката през предходните години, така и от намаляване дела на куриерските пратки за чужбина за сметка на пратките за страната, които са с по-ниски цени.



Фиг. 5

Източник: Данни, подадени в КРС

По отношение структурата на приходите от предоставяне на НПУ, за периода 2015 – 2017 г. не се наблюдават съществени изменения.

⁸ Тегловата граница на куриерските услуги е определена във връзка с Регламент (ЕС) 2018/644 на Европейския парламент и на Съвета от 18 април 2018 г. относно услугите за трансгранична доставка на колетни пратки (чл. 2, т. 1, във връзка със Съображение 16)

Както и в предходните години, двигател за ръста на този пазарен сегмент са куриерските услуги.

Куриерски услуги

Посочените услуги формират ежегодно близо 95% от пазара на НПУ. Видно от данните на фиг. 5, в едногодишен период техният дял е нараснал с близо 2 процентни пункта, а този на хибридна поща е намалял с около 2 процентни пункта. Приходите от пряка пощенска реклама формират под 1% от общия размер на приходите от НПУ.

През 2017 г. приходите от куриерски услуги са в размер на 307 млн.лв., като в едногодишен период нарастват с 9%. Приходите от куриерски услуги са формирани главно от пратки за страната, като основен двигател за развитието на тези услуги продължава да бъде пазаруването онлайн. По данни на 70% от пощенските оператори, извършващи НПУ, през 2017 г. приходите от доставка на пратки, генерирани от електронната търговия, формират 39% от общия размер на приходите от куриерски услуги. В абсолютна стойност размерът на тези приходи е нараснал с 46% спрямо 2016 г.

Общият брой приети, пренесени и доставени куриерски пратки е в размер на 61 млн. бр., което е ръст от 28% спрямо 2016 г.

През 2017 г. операторите, предоставяли куриерски услуги за чужбина, са 32, което е с четирима оператора по-малко в сравнение с 2016 г. От тях 10 са предоставяли само международни куриерски услуги. Приходите от куриерски услуги за чужбина възлизат на 74,5 млн.лв., което представлява ръст от 1,46% спрямо 2016 г.

Хибридна поща

Операторите, предоставяли услугата „хибридна поща“ през 2017 г., са четирима: „МИБМ Експрес“ ООД, БП, „Европът 2000“ АД и „Тип Топ Куриер“ АД, като броят им намалява с двама спрямо предходния отчетен период.



Фиг. 6

Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от данните на фиг. 6, тенденцията на спад на приходите и броя на пратките от извършване на услугата „хибридна поща“ продължава и през 2017 г. Приходите от предоставянето на услугата са над 15 млн.лв. и са намалели с 28% спрямо 2016 г. През

2017 г. броят на обработените пратки намалява с 14% спрямо предходния отчетен период.

Значителният спад, както в броя на пратките, така и в приходите, може да се обясни със зачестилата практика на дружествата от ютилити сектора да доставят пратките си до крайните потребители самостоятелно, което излиза извън легалната дефиниция за хибридна поща по чл. 3, т. 2 от ЗПУ, предвиждаща като условие и доставянето на посочените съобщения на получателя като пощенски пратки. Друга причина за запазване на тенденцията от последните 3 години на значителен спад в обема и броя на пратки от „хибридна поща“ е отказа на потребителите да получават сметките си за комунални услуги на хартиен носител и заменянето им с електронни такива.

Пряка пощенска реклама

През 2017 г. услугата „пряка пощенска реклама“ е предоставяна от БП, „МиБМ Експрес“ ООД и „Про Логистик“ ЕООД.

През изминалата година пратките от услугата „приемане, пренасяне и доставяне на пряка пощенска реклама“ са се увеличили с 5% в сравнение с 2016 г., а приходите са намалели с 2%, което вероятно се дължи на промяна в условията по договорите с големите клиенти.

3. Пазарни дялове

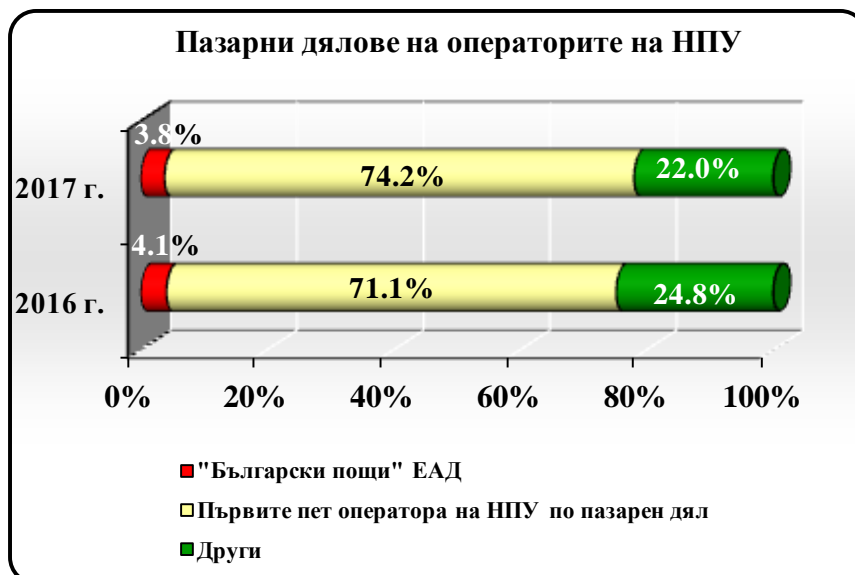
Според предоставените в КРС данни за 2017 г. десетте оператора с най-голям относителен дял⁹ в обема на приходите от този пазарен сегмент, са:

- „БП“;
- „Геопост България“ ООД;
- „Ди Ейч Ел България“ ЕООД;
- „Еконт Експрес“ ООД;
- „Ин Тайм“ ООД;
- „Лео Експрес“ ЕООД;
- „МИБМ Експрес“ ООД;
- „Рапидо Експрес енд Лоджистикс“ ООД;
- „Спиди“ АД;
- „ТНТ България“ ЕООД;

През 2017 г. десетте оператора с най-големи пазарни дялове от предоставянето на куриерските услуги, хибридна поща и пряка пощенска реклама са формирали 89% от приходите в сегмента на НПУ.

На фиг. 7 са показани пазарните дялове на БП, водещите пет оператора на пазара на НПУ и всички останали оператори, извършващи неуниверсални услуги.

⁹ Операторите са подредени по азбучен ред, а не по големина на пазарния дял



Фиг. 7

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2017 г. делът на БП остава незначителен - близо 4% и без съществена промяна спрямо предходната година. Същевременно, петте оператора с най-големи пазарни дялове формират над 74% от този пазарен сегмент. Делът на тези оператори в едногодишен период е нараснал с около 3 процентни пункта.

4. Пощенски парични преводи (ППП)

4.1. Участници на пазарния сегмент

С издадените през 2017 г. индивидуални лицензии за извършване на ППП на „ДиД Експрес“, ЕООД, „Уеб Батал Геймс“ ООД, „Фасто Куриер“ ЕООД и „Финтех Сървисиз“ ЕАД, броят на пощенските оператори, лицензирани за извършване на услугата ППП вече е 22, но само 12 от тях са отчетели дейност за 2017 г.: БП, „Еконт Експрес“ ООД, „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 и МИБМ Експрес“ ООД.

4.2. Обем на пазарния сегмент и пазарни дялове

Съгласно обобщените данни в КРС, към 31.12.2017 г. всички активни участници са предоставили общо около 13,6 млн. бр. пощенски парични преводи, а отчетените приходи от тях са около 11,5 млн. лв.

БП отчита около 1,3 млн. броя ППП, от които са реализирани приходи в размер на 3,8 млн.лв. През 2017 г. спрямо 2016 г. операторът отчита намаление в размер на около 11 % в отчетените обеми и приходи от ППП, въпреки че разполага с най-голямата пощенска мрежа в страната.

„Еконт Експрес“ ООД е отчетело 10,4 млн. бр. ППП за 2017 г. и 6,4 млн. лв. приходи от тях. Пощенският оператор е заявил, че около 91 % от общия брой предоставени ППП са реализирани от услугата „наложен платеж“. В сравнение с 2016 г. дружеството е увеличило обемите и приходите си от предоставянето на тази услуга съответно с 34 % и около 4%.

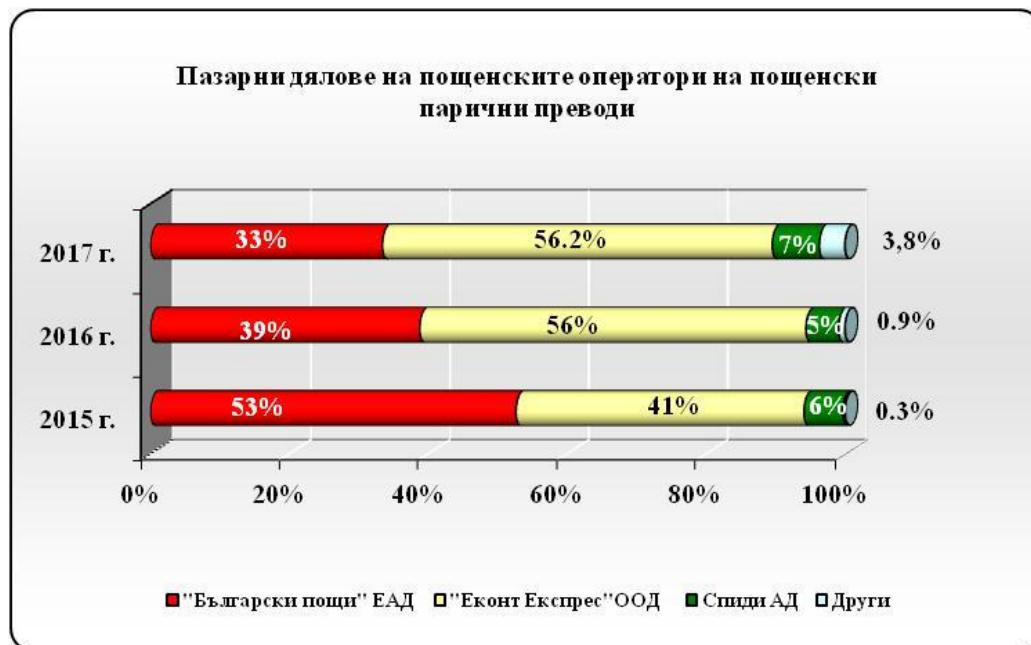
С отчетените от „Изипей“ АД през 2017 г. около 7 хил. лв. приходи от ППП, операторът регистрира ръст от около 8 % в сравнение с 2016 г.

За едногодишен период реализираните от „Експрес Пей“ ЕООД приходи от ППП са на стойност едва 1 хил. лв. и са равни на отчетените за предходната 2016 г.

През 2017 г. ръст от предоставянето на ППП регистрира и „Спиди“ АД. Обемите на ППП бележат ръст от 55%, а приходите 49% в сравнение с 2016 г., като всички отчетени ППП от този пощенски оператор са били експресни.

В сравнение с предходната 2016 г. „Интеркапитал Груп“ АД регистрира ръст на обемите и приходите от ППП, съответно с 38 % и с 36 %.

На фиг. 8 са представени пазарните дялове от извършване на услугата ППП, изчислени въз основа на реализираните приходи.



Фиг. 8

Източник: Данни, подадени в КРС

Данните сочат, че и през 2017 г., с най-голям дял в приходите от 56,2 % е „Еконт Експрес“ ООД. Второ място по пазарен дял в приходите от предоставянето на ППП с 33 % заема задълженият пощенски оператор БП. За разлика от растящия пазарен дял на конкурентите, през 2017 г., неговият пазарен дял е намалял с 6 процентни пункта. Тенденцията на намаление на пазарния дял на БП при предоставяне на ППП, която се наблюдава от 2011 г., продължава, въпреки наличието на най-развитата пощенска мрежа и добре позната търговска марка.

5. Конкуренция на пазарния сегмент НПУ

На този пазарен сегмент, намесата на КРС е сведена до изискуемата от ЗПУ. По отношение на куриерските услуги до 31,5 кг, хибридна поща, пряка пощенска реклама и допълнителните услуги, регулаторната намеса 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 и на предоставянето на услугата ППП, оценявана чрез изчисляването на индекса ННІ, и коефициента CR. Стойностите на двата показателя (на ННІ - 1551 и на CR5 – 75%) през 2017 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 петте оператора - „Ди Ейч Ел България” ЕООД; „Еконт Експрес” ООД „МИБМ Експрес” ООД, „Спиди” АД и „Рапидо Експрес енд Лоджистикс” ЕООД. През 2017 г. петте посочени оператора са формирали пазарни дялове на пазара на НПУ между 5 % и 27 %.

Сегментът на пощенските парични преводи се определя като слабо конкурентен с високо ниво на концентрация (стойността на ННІ е 4322, а на CR4 – 99.1%). При изчисляване стойността на коефициента CR4 са взети пазарните дялове на четирите оператора - БП, „Еконт Експрес” ООД, „Рапидо Експрес енд Лоджистикс” ЕООД и „Спиди” АД.

III. Предоставяне на УПУ и услуги от обхвата на УПУ

1. Обхват и участници на пазарния сегмент на услуги от обхвата на УПУ

Съгласно чл. 34, ал. 1 от ЗПУ, УПУ включва следните видове 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; секограми до 7 кг;

- приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски колети до 20 кг;

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

Въз основа на издадените индивидуални лицензии в Публичния регистър на операторите, лицензирани за извършване на услугите по чл. 39 от ЗПУ¹⁰, са вписани следните дружества, извършващи услуги от обхвата на УПУ:

- БП, чиято лицензия включва задължение да предоставя всички услуги от обхвата на УПУ на територията на цялата страна (§70 от ПЗР на ЗПУ);

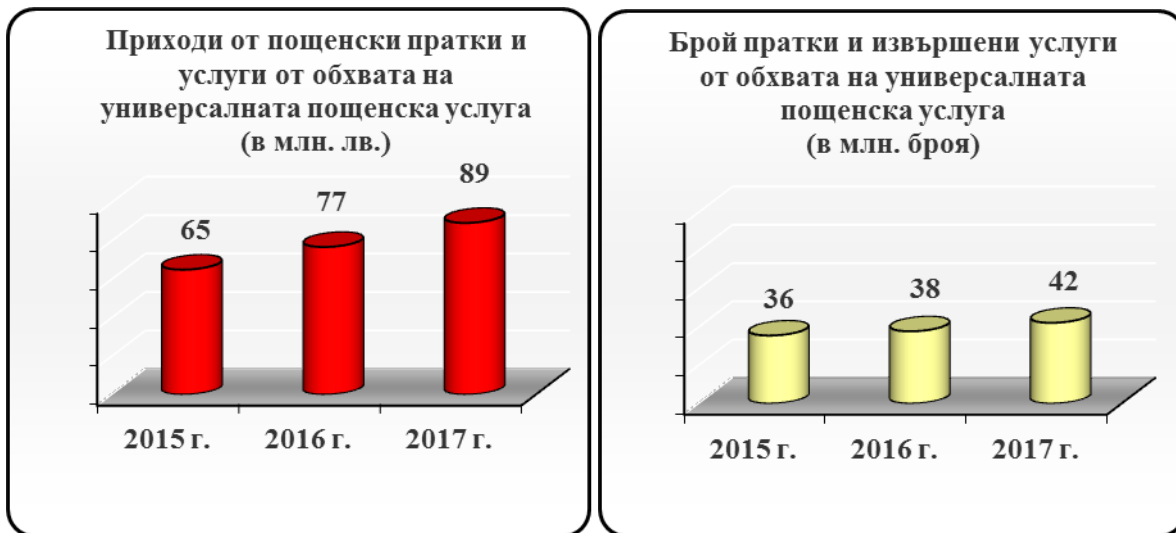
- „Еконт Експрес” ООД, „Тип-Топ Куриер” АД, „МИБМ Експрес” ООД, „Стар Пост” ООД, „Терра Пост Сървисис“ ЕООД, „Спиди” АД, „Фасто Куриер“ ЕООД, „Тавекс” ЕООД и „Тойота-Тиксим” ЕООД, чиито лицензии са издадени за извършване на услугите от обхвата на УПУ на част от територията на страната.

Всички горепосочени оператори, с изключение на „Терра Пост Сървисис“ ЕООД и новолицензираните „Фасто Куриер“ ЕООД, „Тавекс” ЕООД и „Тойота - Тиксим” ЕООД са декларирали, че през изминалата 2017 г. са осъществявали дейност на този пазарен сегмент.

2. Обем и структура на пазарния сегмент на услуги от обхвата на УПУ

През 2017 г. приходите от услуги от обхвата на УПУ възлизат на около 89 млн. лв. и бележат ръст спрямо 2016 г. в размер на около 16 %. Броят на реализираните пратки и услуги от обхвата на УПУ общо за страната и чужбина е около 42 млн., като увеличението спрямо предходната година е около 12 %.

¹⁰http://crc.bg:8080/dpls/apex/f?p=923:210:3276054049828486::NO::P210_ADV,P210_REGION_CONTROL,P210_X:0,0,1



Фиг. 9 и Фиг. 10

Източник: Данни, подадени в КРС

Нарастването на приходите се дължи основно на ръста на колетните пратки, които имат сравнително по-високи цени от цените на пощенските пратки.

На следващата фигура е представена структурата на реализираните приходи общо от пощенски пратки и пощенски колетни до 20 кг за страната и чужбина.



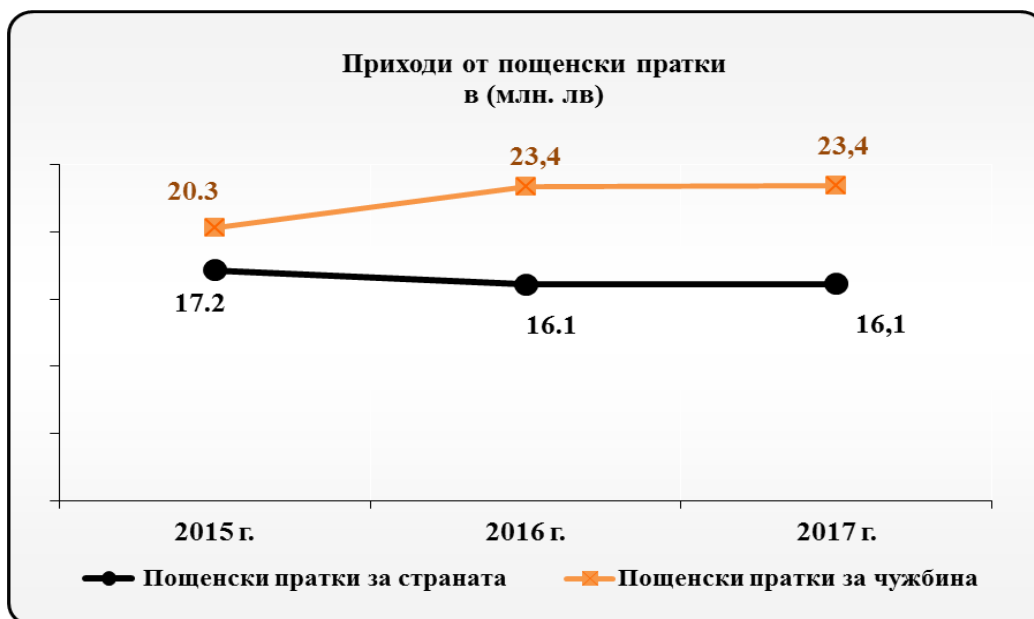
Фиг. 11

Източник: Данни, подадени в КРС

За периода 2015 г. – 2017 г. се наблюдава устойчив темп на нарастване на дела на приходите от колетни пратки, със 7 проценти пункта годишно. В резултат, за пръв път през 2017 г. делът на приходите от колетни пратки изпреварва този на приходите от пощенските пратки.

Приходите от пощенските пратки за страната през 2017 г. възлизат на 16,1 млн. лв. и остават на същото ниво, сравнени с отчетените приходи от тези пратки за 2016 г.

На фиг. № 12 е представено развитието на приходите от пощенски пратки за страната и чужбина за периода 2015 г. – 2017 г. От изобразеното на графиката е видно, че през 2017 г. нивата на приходите от пощенски пратки за страната и чужбина се запазват без изменение в сравнение с 2016 г.



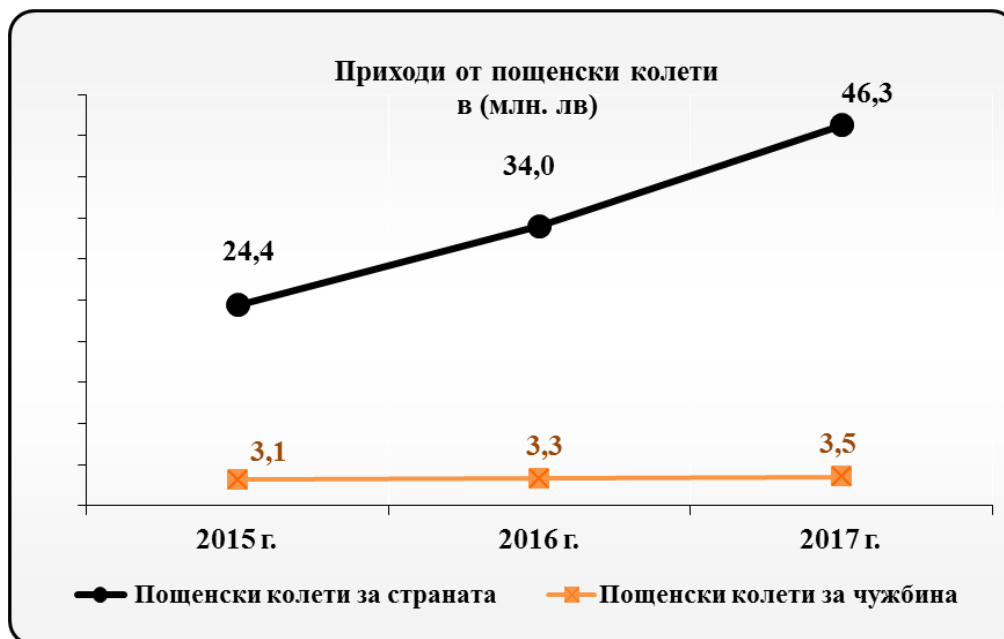
Фиг. 12

Източник: Данни, подадени в КРС

Почти 90 % от общия размер на приходите от пощенските пратки за страната, възлизащи на 16,1 млн. лв., е реализиран от БП. „МИБМ Експрес” ООД е отчетло около 9%, а останалите приходи са реализирани общо от „Еконт Експрес” ООД, „Тип-Топ Куриер” АД и „Стар Пост” ООД. В сравнение с 2016 г., БП отчита ръст на приходите от тези пратки от 4 %. Най-голям относителен дял в приходите от пощенски пратки заемат кореспондентски пратки до 2 кг, които имат дял от около 96 % в общите приходи от услугата.

През настоящият отчетен период, приходите от международни изходящи пратки възлизат на около 23,4 млн. лв., като 99% от тях са отчетени от БП. В сравнение с 2016 г., през 2017 г. приходите от тези пратки остават почти непроменени. Според данните, предоставени от БП, не се наблюдава промяна и в броя на тези пратки, който възлиза на приблизително 5 млн. бр. Приходите от международни изходящи пратки основно са формирани от услугата препоръчани пощенски пратки с предимство за чужбина.

Приходите, отчетени от пощенските оператори, предоставяли колетни пратки за страната и чужбина, възлизат общо на 49,8 млн. лв., а броят им - на 12 милиона.



Фиг. 13

Източник: Данни, подадени в КРС

От горната фигура е видно, че приходите от колетни пратки до 20 кг за страната през 2017 г. са нараснали, като е регистриран ръст от 36 % в сравнение с 2016 г. Съгласно обобщените данни, около 46 % от всички приходи от колетни пратки за страната до 20 кг са формирани от колетни пратки, генерирани от електронна търговия.

Както през предходната 2016 г., така и през 2017 г., нарастването на приходите от услугите, включени в обхвата на УПУ, основно се дължи на нарастването на приходите от приети и доставени пощенски колети за страната до 20 кг, отчетени от „Еконт Експрес“ ООД. Пощенският оператор отчита увеличение на броя на колетните пратки за страната от 32 % и ръст на приходите от 35 % от тази услуга през 2017 г. в сравнение с предходната.

Броят и приходите на колетните пратки до 20 кг за страната, реализирани от „Спиди“ АД нарастват съответно със 79 % и с 93 % в сравнение с 2016 г.

Незначителни остават дяловете в пазарния сегмент на колетните пратки за страната до 20 кг, реализирани общо от „МИБМ Експрес“ ООД, „Тип-Топ Куриер“ АД и „Стар Пост“ ООД и през 2017 г.

При услугата пощенски колети за чужбина се наблюдава ръст, като отчетените приходи са с 6 % повече, в сравнение с 2016 г. Тази услуга е предоставяна на пазарния сегмент на услугите от обхвата на УПУ единствено от БП.

3. Потребители на услуги от обхвата на УПУ

С бума на електронната търговия през последните няколко години се наблюдава промяна и в профила на клиентите. Услугите, които са предназначени от бизнес към индивидуални потребители (business to consumer B2C), придобиват все по-голяма тежест, за сметка на услугите, които се предоставят на бизнес потребители и са насочени към други бизнес потребители (business to business B2B).

На фиг. 14 е показана структурата на подадените пратки от обхвата на УПУ от бизнес потребители.



Фиг. 14

Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от фигурата, през периода 2015 г. – 2017 г., по-голям е дялът на предоставените B2C услуги, в сравнение с дела на подадените услуги B2B. В едногодишен период той е нараснал със шест процентни пункта, което е в резултат повишеното потребление на стоки онлайн.

Съгласно представените данни от БП, количествата пощенски пратки и услуги от обхвата на УПУ, предоставени през 2017 г. 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, малки пакети, колети „без“ и „с“ обявена стойност, а бизнес потребителите на УПУ – услугите „непрепоръчани и препоръчани вътрешни и международни кореспондентски пратки“ до 50 гр без предимство и препоръчани пратки с известие за доставяне.

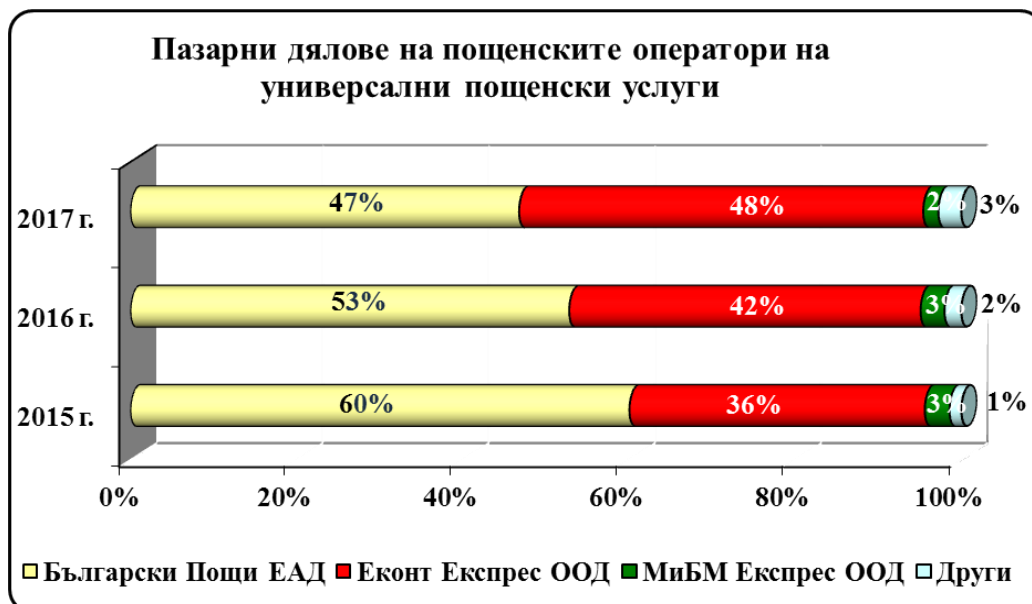
За същия период, услугите от обхвата на УПУ, които е извършвало „Еконт Експрес“ ООД са били използвани от бизнес и индивидуални потребители в съотношение B2C – 93 % към B2B - 7%. Преобладаваща част от тези услуги са били колетните пратки до 20 кг. „с“ и „без“ „обявена стойност“.

По данни от „МиБМ Експрес“ ООД, за 2017 г. около 56% са предоставените B2C услуги и 44 % са извършените B2B услуги.

4. Пазарни дялове

Както през предходните 2015 и 2016 години, така и през 2017 г. основни конкуренти в пазарния сегмент на услугите от обхвата на УПУ са двама участника – БП и „Еконт Експрес“ ООД. Въпреки, че предоставянето на УПУ на цялата територия на страната е възложено на БП по силата на ЗПУ, пазарната позиция на историческия оператор на този пазарен сегмент значително отслабва, като през 2017 г. достига до 47%, което представлява спад с 6 процентни пункта спрямо 2016 г.

За първи път от началото на либерализацията на този пазар, през настоящия отчетен период, историческият пощенски оператор заема по-малък пазарен дял от основния си конкурент - „Еконт Експрес“ ООД.



Фиг. 15

Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от данните на фиг. 15, пазарният дял на БП е 47 %, а на „Еконт Експрес“ ООД е 48 %.

Спрямо предходния отчетен период „МиБМ Експрес“ ООД е намалил пазарния си дял от 3 % през 2016 г. на 2 % през настоящия отчетен период. Дейност и приходи от предоставени услуги от обхвата на УПУ отчита и „Спиди“ АД, който заедно с останалите лицензирани оператори формират общ пазарен дял от около 3 %.

5. Конкуренция на пазарния сегмент услуги от обхвата на УПУ

КРС като специализиран независим държавен орган, регулиращ извършването на пощенските услуги в Република България (чл. 15, ал. 1 от ЗПУ), разполага със законови правомощия, насочени главно към регулирането на цялостната дейност на задължения пощенски оператор БП. На регулиране и контрол подлежат: големината на мрежата на историческия оператор; качеството на УПУ, предоставяна от БП; цените на УПУ; размера на нетните разходи и несправедливата тежест от предоставяне на УПУ; достъпа до мрежата на историческия оператор, и др.

Навлизането на посочения пазарен сегмент се осъществява след издаване на индивидуална лицензия от КРС, с определени в нея права и задължения за извършване на УПУ на територията на цялата страна или за извършване на части от УПУ.

Предвид горепосоченото, през 2017 г. за поредна година конкуренцията в този пазарен сегмент, измерена чрез индекса ННІ¹¹ и коефициента CR4¹² се характеризира като слаба с високо ниво на концентрация, независимо от преразпределението на пазарните дялове в сегмента УПУ между „Еконт Експрес“ ООД и БП.

БП е реализирало 89 % от всички отчетени приходи за страната от кореспондентски пратки до 2 кг; 83 % от всички приходи от печатни произведения; 99 % от всички приходи от международни услуги от обхвата на УПУ.

¹¹ ННІ - Индекс на Херфиндал-Хиршман (Herfindahl-Hirschman Index) - измерител за пазарна концентрация.

¹² CR4 - (CR - Concentration Ratio) - показател за концентрация, който характеризира не целия пазар, а само позицията на най-големите участници в него.

„Еконт Експрес“ ООД е лидер при предоставяне на услугата пощенски колети за страната до 20 кг – с дял от около 93 % от всички отчетени приходи от тази услуга за страната.

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

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

6.1. Брой и разположение (гъстотата) на точките за достъп до пощенската мрежа на БП

Съгласно чл. 3, пар. 2 от Пощенската директива¹³ (Директивата) държавите - членки се задължават да вземат необходимите мерки, за да гарантират, че гъстотата на контактните точки и местата за достъп до пощенската мрежа на историческия оператор отчитат нуждите на потребителите.

В българското законодателство 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 Нормативи¹⁴, така че да съответстват по брой и гъстота на нуждите на потребителите.

Данните, предоставени от БП сочат, че към 31.12.2017 г. броят на пощенските станции на оператора възлиза на 2980: от тях 639 градски и 2341 селски. От пощенските станции в селата, 240 се намират в села с население под 150 жители, 1328 са в населени места с население над 150 и под 800 жители, и 773 са в селища с население над 800 жители. Общият брой населени места, в които се предоставят пощенски услуги, е 5174. Чрез пощенски станции се обслужват 50% от населените места, 43% – чрез междуселищни пощальони, 6% – по договори и 1% – чрез пощенски агентства.

Пощенската мрежа на БП не е реструктурирана от началото на либерализирането на пощенския пазар, което води до високи разходи за поддържането ѝ.

С оглед чувствителността на въпроса за закриване на пощенски станции и социалният и политическият му отзвук следва да бъде разработена и приета цялостна концепция за оптимизиране на пощенската мрежа на задължения оператор, тъй като предоставянето на УПУ не предполага задължително наличието на стационарна пощенска станция. Задълженият оператор може да използва алтернативните форми на обслужване като мобилна пощенска станция, пощенски агентства, изнесени гишета, каквато е практиката на неговите конкуренти.

За разлика от БП, операторите на пощенския пазар са гъвкави и бързо се ориентират към ползите и новите пазарни възможности, които предоставят новите технологии. В своята дейност те внедряват иновативни решения като така наречените „Колетни шкафове“ или „Автоматични пощенски станции (АПС)“. Последните представляват машина с множество кутии с различна големина, които се поставят в търговски вериги, бензиностанции, молове и други обекти с удължено работно време. АПС дават възможност за избор на време за получаване и/или подаване на пратка.

Пощенските оператори „Спиди“ АД и „Еконт Експрес“ ЕАД са първите на българския пазар, които внедряват АПС, чрез които могат да се получават и изпращат

¹³ Директива 97/67/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 15 декември 1997 г. относно общите правила за развитието на вътрешния пазар на пощенските услуги в Общността и за подобряването на качеството на услугата

¹⁴ Нормативи за определяне гъстотата на местата за достъп до пощенската мрежа на пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга, приети с постановление на Министерски съвет № 130 от 26.06.2012 г., обн. ДВ. бр.50 от 3 юли 2012 г.

пощенски пратки. Действието на получаване и изпращане на пратки се свежда до въвеждане на уникален код в машината и следване на съответните инструкции, като заплащането се извършва с дебитна или кредитна карта. Всеки оператор има подробна инструкция за получаване и изпращане на пратки чрез АПС на своя сайт. Към момента, според информация от интернет страниците на дружествата, „Спиди“ АД разполага с около 40 АПС на територията на страната, а „Еконт Експрес“ ЕАД с 28 „Еконтوماتа“.

Използването на АПС от потребителите на пощенски услуги, в т.ч. на УПУ, им дава възможност за гъвкавост по отношение на време, местоположение и икономична цена на услугата, а на пощенските оператори – за реализиране на икономии от логистика.

6.2. 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. 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.

Съгласно действащата нормативна уредба, единствено цените на задължения оператор подлежат на регулация от страна на КРС, с оглед на тяхната достъпност, като се образуват и прилагат съгласно изискванията на Наредба за определяне на правила за образуване и прилагане на цената на универсалната пощенска услуга¹⁵ и на Методика за определяне достъпността на цената на универсалната пощенска услуга¹⁶ и чл. 66, ал. 2 от ЗПУ.

Изискванията за образуване на цените на УПУ в българската нормативна уредба са значително усложнени, тромави и надхвърлящи европейските принципи, като в допълнение към тези принципи в чл. 66, ал. 2 от ЗПУ са включени и следните:

1. обвързване с качеството на услугите;
2. осигуряване на икономически обоснована печалба в съответствие с приетата инвестиционна политика;
3. създаване на условия за стимулиране на потреблението;
4. отчитане равнището на цените на международните пазари, доколкото националните условия го позволяват.

Кумулативното прилагане на принципите, регламентирани в чл. 66, ал. 2 от ЗПУ, е практически невъзможно поради тяхната противоречивост. Така например, ако при определяне на цените на УПУ се отчита нивото на качество на услугата по отношение на времето за пренасяне на вътрешни пощенски пратки, то цените следва да бъдат на нива далеч под разходите на задължения оператор. Необходима е законодателна инициатива за

¹⁵ Обн. ДВ. бр.70 от 9 Септември 2011г.

¹⁶ Обн. ДВ. бр.70 от 9 Септември 2011г

изменение на чл. 66, ал. 2 от ЗПУ с оглед премахване противоречивостта и опростяване на нормативната уредба, касаеща образуване на цените на УПУ.

Същевременно цените на пощенските оператори, лицензирани за извършване на услуги от обхвата на УПУ, не подлежат на регулиране. Съгласно чл. 65, ал. 4 от ЗПУ, пощенските оператори, извършващи услуги, включени в обхвата на УПУ, и операторите на неуниверсални пощенски услуги предоставят цените си на КРС само за сведение в срок 10 дни преди влизането им в сила. Чрез гъвкавата си политика, насочена към цени, по-ниски от тези на БП, посочените оператори оказват натиск върху цените на историческия оператор.

Въпреки недостатъците на нормативната уредба, през 2017 г. БП е внесло едно предложение за изменение на цени за УПУ, съгласно което бяха изменени цените на следните услуги: кореспондентски пратки до 2 кг, малки пакети до 5 кг и печатни произведения до 5 кг „с/без предимство” за страната; колетни до 20 кг за страната; допълнителната услуга „препоръка” за страната и международни писмовни пратки „с/без предимство” за чужбина.

6.3. Оценка за наличието на несправедлива финансова тежест от извършването на универсалната пощенска услуга и изготвяне на предложение за размер на компенсацията

УПУ е услуга от общ икономически интерес. Тя се предоставя от БП въз основа на наложеното с § 70 от ПЗР на ЗПУ задължение, като се предоставя при условия, различни от обичайните търговски. Поради това 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.

В съответствие с разпоредбата на чл. 29а от ЗПУ, както и през предходните 2015 г. и 2016 г., така и през 2017 г., БП представи в КРС заявление за получаване на компенсация на нетните разходи и несправедливата финансова тежест от предоставяне на услугата през 2016 г. В сравнение с 2016 г., размерът на исканата компенсация нараства с 32 %, което според БП се дължи на нарастване на размера на нетните разходи, поради поддържането на мрежата и увеличени разходи за персонал. Видно от Раздел II на настоящия доклад, пазарното присъствие на БП на сегмента НПУ е символично, поради което приходите, реализирани в сегмента, не допринасят за намаляване на финансовата тежест от задължението за предоставяне на УПУ.

В изпълнение на правомощията си по чл. 29а, ал. 3 и чл. 29б, ал. 5 от ЗПУ, КРС проведе процедура за определяне на изпълнител¹⁷ 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 2016 г.”. Въз основа на фактическите констатации от извършения одит, КРС прие следните решения:

- Решение № 519 от 21.09.2017 г. за съгласуване на получените резултати от системата за разпределение на разходите по видове услуги на БП;
- Решение № 520 от 21.09.2017 г. относно наличието на несправедлива финансова тежест от извършването на универсалната пощенска услуга и определяне на размера на компенсация, дължима на БП за извършване на УПУ през 2016 г.

Съгласно оценката на одитора: нетните разходи от извършване на УПУ за 2016 г., преди отчитане на нематериалните ползи и стимулите за ефективност на разходите, са в

¹⁷ Изпълнението на поръчката беше възложено от КРС на „КПМГ БЪЛГАРИЯ” ООД - с договор № 03-08-18/11.05.2017 г.

размер на 18,527 хил. лв. След коригиране с паричния еквивалент на нематериалните ползи (в размер на 800,285 лв.) и с паричния еквивалент на стимулите за ефективност (в размер на 164,229 лв.) общият размер на нетните разходи е 17,562 хил. лв.

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 оценката за наличието и размера на несправедливата тежест от предоставяне на УПУ за 2016 г., КРС определи дължимата компенсация на БП в размер на 17,562 хил. лв. В съответствие с разпоредбата на чл. 15, ал. 1, т. 16, Комисията предложи на министъра на финансите да включи определената компенсация в проекта на закон за държавния бюджет на Република България за 2017 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 и през 2017 г. КРС проведе процедура и определи изпълнител¹⁸ 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 2017 г.”. Резултатите от измерването на изпълнението на нормативите за качество¹⁹ за времето за пренасяне на пощенските пратки (нормативи), са представени в долните таблици.

1.1. Време за пренасяне на вътрешни непряпоръчани пощенски пратки с предимство

При норматив за качество по отношение на времето за пренасяне на вътрешни непряпоръчани пощенски пратки с предимство за **Д+1** – не по-малко от **80%** от пощенските пратки и за **Д+2** – не по-малко от **95%** от пратките, на годишна база (2017 г.) резултатите от измерването са съответно **53.1%** и **79.2%**.

Време за пренасяне „от край до край”	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2015 г.	Резултати 2016 г.	Резултати 2017 г.
Д+1	Не по-малко от 80% от пощенските пратки	71.4%	59.7%	53.1%
Д+2	Не по-малко от 95% от пощенските пратки	92.2%	86.1%	79.2%

Видно от данните, в сравнение с 2015 г. и през 2017 г. продължава тенденцията за влошаване на качеството по отношение на времето за пренасяне на вътрешни приоритетни пощенски пратки. Измерените резултати отново бележат спад и за двата показателя - Д+1 и Д+2 – с около 7 процентни пункта, което още повече ги отдалечава от нормативите.

1.2. Време за пренасяне на вътрешни непряпоръчани пощенски пратки без предимство

¹⁸ „ПрайсуотърхаусКупърс България” ЕООД

¹⁹ Нормативи за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване, обн. ДВ.бр.64 от 19 август 2011 г.

През 2016 г. времето за пренасяне на вътрешни непрепоръчани пощенски пратки без предимство не е измервано от независима външна организация, затова резултатите за 2017 г. са сравнени с тези за 2015 г.

Време за пренасяне „от край до край”	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2015 г.	Резултати 2017 г.
Д+2	Не по-малко от 80% от пощенските пратки	90.4%	82.7%
Д+3	Не по-малко от 95% от пощенските пратки	97.1%	92.4%

При резултатите за вътрешните неприоритетни пратки, както и при тези за приоритетните пратки, се наблюдава спад, като за Д+2 регистрираното намаление е около 8 процентни пункта, а за Д+3 – около 5 процентни пункта. Независимо от това, показателят за Д+2 е изпълнен. Показателят за Д+3 обаче не е достигнат, макар и с по-малко от 3%.

1.3. Време за пренасяне на вътрешни пощенски колетни пратки

Измерване на времето за пренасяне „от край до край” на пощенски колетни се прави за втора поредна година. Резултатите са представени в следващата таблица:

Време за пренасяне „от край до край”	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2016 г.	Резултати 2017 г.
Д+1	Не по-малко от 80% от колетните пратки	53.2%	52.9%
Д+2	Не по-малко от 95% от колетните пратки	92%	85%

Отчетените резултати за времето за пренасяне „от край до край” на пощенски колетни за 2017 г. не покриват заложените нормативи за качество на услугата. В сравнение с предходната 2016 г., нивото на изпълнение за Д+1 се запазва почти без промяна, докато за Д+2 понижението е 7 процентни пункта.

С оглед подобряване на качеството на предоставяната УПУ, по време на ежегодните измервания за изпълнение на нормативите, КРС периодично е уведомявала задължения оператор за междинните резултати по тримесечия. На годишна база са давани и препоръки за подобряване качеството на услугата. Поради влошеното качество на предоставяната УПУ през 2016 г. и от началото на 2017 г. КРС инициира 2 срещи с представители на БП и изпрати искане до оператора за представяне на информация относно действията, които ще бъдат предприети с цел подобряване на резултатите от измерването на качеството по отношение на времето за пренасяне на вътрешни пощенски пратки с предимство и на пощенски колетни през втората половина на 2017 г. Операторът представи изискуемата информация, а от страна на оправомощени служители на КРС бяха извършени проверки във връзка с изпълнението на набелязаните мерки. Видно от резултатите на годишна база, приложените мерки не са постигнали ефект. В съответствие

с правомощията си по чл. 105б от ЗПУ, КРС е предприела административнонаказателни действия.

Резултатите за времето за пренасяне на международни пратки, както и резултатите за сроковете за обработване на рекламации са дадени в табличен вид с коментари и пояснения в Приложение 1 „Други резултати от измерване на качеството на УПУ” към доклада.

V. Обезпечаване на пощенската сигурност

Безопасността и сигурността на пощенския сектор като част от световната верига на доставки е от решаващо значение за подпомагане на световната търговия и комуникация. Друг съществен фактор, тясно свързан с ролята на пощенската сигурност, е международната обстановка, и по-специално борбата срещу тероризма. За тази цел е необходимо разработването и прилагането на стандарти за сигурност и обмен на най-добри практики между пощите в световен мащаб.

Като част от глобалната пощенска система, българският пощенски сектор има формулирани изисквания за пощенската сигурност, които са задължителни за всички пощенски оператори.

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 сигурност²⁰ (Наредбата), 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 Наредбата на компетентните държавни органи²¹, в т.ч. на КРС, е вменено задължение да контролират 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 длъжни, съгласно условията на издадената им индивидуална лицензия и във връзка с чл. 8 от Наредбата, да изготвят вътрешни правила за контрол и предотвратяване изпирането на пари, които се утвърждават от председателя на Държавна агенция „Национална сигурност” (ДАНС). По данни от годишните въпросници, представени в КРС, към края на 2017 г. 17 пощенски оператори, лицензирани за извършване на услугата ППП, са изпълнили горното лицензионно задължение.

Във връзка с разпоредбата на чл. 13, т. 4 от Наредбата, 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. Горесцитираните правила се съгласуват с компетентните органи на Министерството на вътрешните работи (МВР) и

²⁰ обн., ДВ, бр. 90 от 15.11.2011 г.

²¹ чл. 22 от Наредбата

ДАНС. По данни от годишните въпросници, към края на 2017 г. 35 пощенски оператора имат въведени вътрешни правила по чл. 13, т. 4 от Наредба № 6. Съгласно нормата на чл. 10 от Наредбата, 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 снабдяват със средства за видеонаблюдение. Изпълнението на горесцитираните задължения, произтичащи от Наредбата, заедно с предприети мерки за: недопускане в/чрез пощенската мрежа на забранени предмети и вещества (съгласно чл. 12, ал. 1 от Наредбата); опазване тайната на кореспонденцията, защита на класифицираната информация и защита на личните данни на потребителите (съгласно чл. 20, ал. 1, т. 2, т. 5 и т. 6 от ЗПУ) и за опазване на околната среда, живота и здравето на хората (съгласно чл. 20, ал. 1, т. 9 от ЗПУ), са обект на комплексни проверки. От анализа на информацията от извършените проверки може да се обобщи, че като цяло проверените оператори спазват разпоредбите на чл. 20, ал. 1, т. 2, 5, 6 и 9 от ЗПУ, както и тези на чл. 12, ал. 1 от Наредбата. В хода на проверките са констатирани 4 случая, в които не е въведена система за видеонаблюдение в помещение за обслужване на клиенти и съхранение на пощенски пратки. В резултат, на един от операторите е съставен АУАН²².

Като се отчита съвместната компетентност, както и характера на информацията, предоставяна на ДАНС и МВР, КРС е на мнение, че от годишния доклад в областта на пощенските услуги, при предстоящото изменение на ЗПУ, следва да отпадне задължението за изготвяне на анализ на мерките за обезпечаване на пощенската сигурност, регламентирано в чл. 17, ал. 1.

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 2017 г. оправомощени по чл. 95 от ЗПУ служители на КРС извършиха общо 146 инспекторски проверки, от които:

- 42 инспекторски проверки във връзка с постъпили жалби, като преобладаващата част от жалбите са относно недоставени пощенски пратки или за пратки с проблеми в доставката;
- проверка на БП (като пощенски оператор със задължение за извършване на УПУ) относно предприетите от оператора действия за подобряване качеството на услугата;
- 69 комплексни проверки на пощенски оператори, извършващи НПУ;
- 19 проверки на пощенски оператори, които не са представили на КРС отчет за дейността си през 2016 г.

През 2017 г. са съставени общо 14 АУАН в областта на пощенските услуги, от които: 6 във връзка с постъпили жалби/сигнали в КРС, 5 за неизпълнение на чл. 105, ал. 1 от ЗПУ, 1 за нарушение по Наредба № 6 за изискванията за пощенската сигурност и 2 - за нарушение на чл. 105б от ЗПУ. В 10 случая е ангажирана административнонаказателна отговорност, като са издадени наказателни постановления.

КРС разполага с две конкретни правомощия с оглед защитата интересите на потребителите на пощенски услуги по чл. 15, ал. 1, т. 5 от ЗПУ - съгласуване на Общите условия на договора с потребителите на пощенски услуги (Общи условия) на съответния пощенски оператор (чл. 15, ал. 1, т. 18, във връзка с чл. 21, ал. 6 от ЗПУ) и приемането на становища по спорове между потребители и пощенски оператори по предявени

²² Акт за установяване на административно нарушение

рекламации във връзка с извършването на пощенски услуги (чл. 15, ал. 1, т. 17, във връзка с чл. 86, ал. 4 от ЗПУ). През изминалата 2017 г. КРС е съгласувала Общите условия на 6 оператора. Отделно от това, Комисията е приела, че Общите условия на 4 пощенски оператора са в съответствие със ЗПУ, но не ги е съгласувала, а ги е изпратила за одобрение на Комисията за защита на потребителите (КЗП)²³. Разгледани са 276 жалби/сигнали от страна на потребители на пощенски услуги срещу пощенски оператори. Освен това, КРС се е произнесла с 4 решения по формални искания за становище на Комисията по неуважена рекламация във връзка с разпоредбата на чл. 86, ал. 4 от ЗПУ. Експерти от КРС участват в секторната помирителна комисия за електронни съобщения и пощенски услуги, функционираща към КЗП, която е орган за алтернативно решаване на спорове между потребители и търговци за договори за продажба на стоки и предоставяне на услуги. Експертите от КРС са взели участие в разглеждане на 2 жалби по спорове в областта на пощенските услуги срещу БП, като на жалбоподателите са предложени помирителни предложения по съответните помирителни производства.

Следва да бъде отбелязано, че становищата на КРС по чл. 15, ал. 1, т. 17 и чл. 86, ал. 4 от ЗПУ са с препоръчителен характер и не обвързват страните с определени задължения, които следва да изпълняват. Предвид последното и с оглед интересите на потребителите на пощенски услуги, които Комисията е призвана да защитава (чл. 15, ал. 1, т. 5 от ЗПУ), следва *de lege ferenda* да бъдат предвидени съответните изменения и допълнения в ЗПУ в посока осигуряването на възможност на КРС да дава задължителни указания относно общите условия на договора с потребителите на пощенски услуги на операторите.

През 2017 г. по данни от годишните въпросници на задължения оператор и на оператори, извършващи услуги от обхвата на УПУ, са подадени общо 19 679 бр. рекламации, от които 8 789 са основателни. В таблицата по-долу са представени данни за броя и разпределението на основателните рекламации за вътрешни и международни пратки според причинителите за 2-годишен период.

Разпределение на основателните рекламации според причинителите	Брой					
	2016 г.		2017 г.		Изменение	
	вътрешни	международни	вътрешни	международни	вътрешни	международни
Подадени рекламации (общо), в това число:	873	6996	971	7818	▲	▲
за загубена пратка	99	6359	97	7787	▼	▲
за пратка, доставена със закъснение	170	385	178	8	▲	▼

²³ По силата на чл. 148, ал. 2 от Закона за защита на потребителите (ЗЗП), когато в нормативен акт е предвидено държавен орган да одобрява общите условия на договорите с потребители и последващите изменения в тях, те се изпращат на КЗП за становище за наличието на неравноправни клаузи. Държавният орган одобрява общите условия на договорите с потребители само ако КЗП одобри предоставените ѝ общи условия и след като прецени, че те не съдържат неравноправни клаузи по смисъла на ЗЗП. Отделно от това, в тази хипотеза на ЗЗП не е предвиден срок за произнасяне на КЗП по така предоставените ѝ Общи условия. Към момента на изготвяне на настоящия доклад КЗП не е одобрила общо 6 бр. Общи условия (изпратени ѝ през 2015-2016 г.) и поради това КРС не ги е съгласувала.

Разпределение на основателните рекламации според причинителите	Брой					
	2016 г.		2017 г.		Изменение	
	вътрешни	международни	вътрешни	международни	вътрешни	международни
за повредена или с липсващо съдържание (изцяло или частично) пратка	240	110	205	15	▼	▼
за погрешно доставена пратка	14	35	45	0	▲	▼
за върнат пощенски колет с липсващ мотив за недоставяне	3	43	4	0	▲	▼
общи рекламации (рекламации, основаващи се на общо неудовлетворение от услугите на оператора)	329	58	364	8	▲	▼
относно поведението и компетентността на пощенски служители	13	0	18	0	▲	=
относно обработването на рекламация	5	6	25	0	▲	▼
други	0	0	35	0	▲	=
Рекламации, приключили с изплащане на обезщетение	2016		2017		Изменение	
	бр.	лв.	бр.	лв.	бр.	лв.
	5712	431 311	7644	605 961	▲	▲

Общият брой на подадените рекламации през 2017 г. спрямо 2016 г. е намалял незначително - с 4%, но броят на счетените за основателни рекламации е нараснал с близо 12%. В едногодишен период се е увеличил броят на рекламациите, приключили с изплащане на обезщетение, а сумата на изплатените обезщетения е нараснала с 40%.

През 2017 г. 90 % от рекламациите, счетени за основателни, се отнасят до загубени пратки, като в основната си част това 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. Съгласно представената информация от лицензираните пощенски оператори за извършване на услуги от обхвата

на УПУ, над 75% от счетените за основателни рекламации за вътрешни пратки се дължат на закъснение в доставката, повредени (изцяло или частично) пратки или на общо неудовлетворение от услугите на оператора. Следва да се отбележи, че през 2017 г. продължава положителната тенденция от предходната година за намаление в броя на рекламациите за повредени пратки. За 2017 г. най-много подадени рекламации за вътрешни пратки са отчетени от „Еконт Експрес” ООД и БП. През изминалата година делът на рекламациите по отношение на въведените процедури за тяхното обработване е относително малък, което показва, че лицензираните оператори са предприели мерки за осигуряване на възможност на потребителите да декларират своето неудовлетворение от предоставяните им пощенски услуги.

Осигуряването на потребителите на качествени услуги от обхвата на УПУ е важен аспект от дейността на КРС, като в тази връзка освен измерване на изпълнението на нормативи за качество на услугата регулярно се извършват и комплексни проверки за спазване на лицензионните задължения от страна на операторите, предоставящи част от УПУ.

По данни от годишните въпросници на операторите, лицензирани за извършване на услугата ППП и регистрирани за извършване на НПУ, през 2017 г. общият брой на подадените рекламации е 10 441 и той е намалял спрямо този през 2016 г. с 9 %. Броят на счетените за основателни рекламации през изминалата година е 6 127 и той е намалял спрямо предходната година с 20%. Броят на приключилите с изплащане на обезщетение рекламации и общата сума на изплатените обезщетения са намалели с около 20% спрямо 2016 г.

В таблицата по-долу е показано разпределение на основателните рекламации според причинителите им за 2-годишен период.

Разпределение на основателните рекламации според причинителите	Брой					
	2016 г.		2017 г.		Изменение	
Подадени рекламации (общо), в това число:	7688		6127		▼	
за повредена пратка	3129		2106		▼	
за загубена пратка	644		635		▼	
за ограбена пратка	417		68		▼	
за пратка, доставена със закъснение от посочения срок	2219		1926		▼	
други	1251		1373		▲	
за пощенски парични преводи	28		19		▼	
Рекламации, приключили с изплащане на обезщетение	бр.	лв.	бр.	лв.	бр.	лв.
	5534	945 760	4397	746 080	▼	▼

Данните в горната таблица показват, че и през двете години с най-голям дял от счетените за основателни рекламации са подадените рекламации за повредени пратки, следвани от рекламациите за пратки, доставени със закъснение. Взети заедно, двата вида формират около 65% от броя на основателните рекламации. Следва да се отбележи, че в едногодишен период са подадени по-малко рекламации за повредени, загубени, ограбени пратки и такива, доставени със закъснение, което до голяма степен е показателно за предприетите мерки от страна на пощенските оператори за предоставяне на по-качествени услуги.

През 2017 г. продължава тенденцията от предходната година за намаление в броя на счетените за основателни рекламации за ППП. Сред основните причинители, довели до подаване на рекламации, са преводи, изплатени със закъснение и общо неудовлетворение от услугата.

КРС внимателно следи и анализира причините за подадените рекламации не само към задължения оператор и към операторите на услуги от обхвата на УПУ, но и към оператори, извършващи НПУ. В ЗПУ не са регламентирани изрични задължения за качеството на услугите, предоставяни от операторите на НПУ, но са налице задължения за разработване на процедури за приемане и обработка на рекламации и за изплащане на обезщетения, които включват и ред за решаване на спорове с потребителите²⁴. Посочените задължения са инкорпорирани чрез клаузи в Общите условия²⁵ на договора между пощенските оператори и потребителите. С оглед изложеното, през 2017 г. от страна на КРС са извършени проверки на операторите на НПУ, които да проследят изпълнението на тези задължения, включително следното: водене на регистър за получените рекламации с информация за взети решения по тях; начинът, по който се определя кои от жалбите се приемат за основателни; осигуряване на възможност за подаване на рекламации във всеки офис от мрежата на съответния оператор; контрол относно спазване на сроковете за доставка на пратките, посочени в Общите условия; достъп до Общите условия на съответния оператор във всички пощенски служби. При проверката като цяло са констатирани малко на брой нередности. Всички оператори, без изключение, са разработили свои вътрешни инструкции за приемане и обработка на постъпили рекламации, като е създадена необходимата организация за изпълнението им и е осигурен контрол върху всички стъпки. Водят се електронни регистри с досиета за всеки отделен случай на рекламация, с цялата относима информация, включително начинът, по който е решен случая. Почти всички оператори са въвели видеонаблюдение и електронна система за проследяване на пратките.

²⁴ Чл.20, ал.1, т. 10 от ЗПУ

²⁵ На основание чл. 21, ал. 6 Общите условия на договорите се одобряват от КРС

VII. Заключение

Традиционни и променящи се, пощенските услуги са неизменна част от бита на хората. Икономическите условия, урбанизацията и цифровизацията ще продължат да променят пощенския пазар, което ще оказва въздействие върху пазарните граници и бизнес-моделите.

Според доклад на International Postal Corporation²⁶ в световен план Международния валутен фонд прогнозира глобален растеж на пощенския пазар от 3.7% до 2018 г. Очакванията все повече хора да се преместват от селските райони в градовете ще доведат до инфраструктурни промени, като прогнозите са до 2021 г. електронната търговия да представлява повече от половината от всички онлайн продажби.

На регионално равнище растежът ще се ръководи от развиващите се страни, включително тези в Азиатско-тихоокеанския регион: например, през следващите пет години се очаква трансграничната електронна търговия от и за Китай да се удвои. Облекло и обувки, медии и потребителска електроника ще останат трите най-големи категории продукти за електронна търговия, а ръстът в онлайн продажбите на храни и напитки ще създаде възможности за специализирани услуги като доставка при поискване и доставка на хранителни стоки.

Очаква се конкуренцията на пощенския пазар да се засили, поради стремежа на всеки от разнообразния кръг от играчи да увеличава пазарния си дял на пазара за доставка на колети. Традиционните B2B услуги ще се допълват с нови модели на B2C, гигантите за електронни продажби ще инвестират в логистиката на доставките.

Очертаните световни тенденции са относими и към българския пощенски пазар, двигател за развитието на който са колетните пратки, и най-вече тези, генерирани от електронната търговия. Развитието на пазара, както и изпълнението на политиката за електронно правителство, ще принуди доставчиците на пощенски услуги у нас да преосмислят своите бизнес-модели и стратегии. Историческият пощенски оператор ще трябва да се фокусира върху трансформация на традиционните услуги (писмовни пратки), да се възползва от разрастването на колетните пратки и от възможностите за развитие извън основната дейност. В светлината на очакваните промени и тяхното въздействие върху УПУ, е важно обхватът и характеристиките ѝ да бъдат преразгледани, за да отразяват променящите се нужди на съвременните потребители и динамиката на възникващите пазари.

²⁶ <https://www.ipc.be/en/knowledge-centre/market-intelligence/global-postal-industry-report>

Други резултати от измерване на качеството на УПУ

1. Време за пренасяне на международни пощенски 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 „Български пощи“ ЕАД (БП) е присъединено от началото на 2008 г. През 2017 г. системата е обхванала в измерванията си пощенските оператори със задължение за извършване на УПУ от 32 държави: 28^{-те} страни-членки на ЕС, както и Исландия, Норвегия, Сърбия и Швейцария. 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 и са база за разчитанията между тях.

1.1 Международни препоръчани пратки с предимство от географски зони в рамките на Европа

Време за пренасяне „от край до край“	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2015 г.	Резултати 2016 г.	Резултати 2017 г.
Д+3	Не по-малко от 85% от пощенските пратки	39,8%	44%	40,3%
Д+5	Не по-малко от 97% от пощенските пратки	81,9%	81%	80,3%

Сравнението на резултатите за тригодишен период показва, че тенденцията за неизпълнение и на двата норматива продължава. След леко подобрене на резултата за Д+3 през 2016 г., през 2017 г. отново има спад, а резултатът за Д+5 се запазва почти непроменен.

В таблицата по-долу са поместени обобщените резултати на всички участвали в измерването страни за същия 3-годишен период:

Време за пренасяне „от край до край“	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2015 г.	Резултати 2016 г.	Резултати 2017 г.
Д+3	Не по-малко от 85% от пощенските пратки	89%	83,2%	79,5%
Д+5	Не по-малко от 97% от пощенските пратки	97,1%	95,2%	94,2%

Интересно е да се отбележи, че на европейско ниво се наблюдава обратната тенденция – към последователно понижаване на резултатите, считано от 2013 г.²⁷

²⁷ <https://www.ipc.be/en/News-Portal/general-news/2018/03/19/10/49/ipc-publishes-unex-cen-module-results-for-2017>

Въпросната тенденция се обяснява основно с това, че пощенските оператори трябва да намаляват оперативните разходи, свързани с намаляващите обеми международна писмовна поща, докато в същото време обемите пощенски продукти – резултат на електронната търговия, като непроследяеми пратки, непрекъснато и значително се увеличават, създавайки големи предизвикателства в съществуващата инфраструктура.

1.2 Международни препоръчани пратки без предимство от географски зони в рамките на Европа

Време за пренасяне „от край до край“	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2015 г.	Резултати 2016 г.	Резултати 2017 г.
Д+5	Не по-малко от 80% от пощенските пратки	82%	79,4%	80.9%
Д+7	Не по-малко от 95% от пощенските пратки	96,4%	96,2%	96.7%

Резултатите са почти сходни с тези от предходната година, като и двата показателя са изпълнени. Тук следва да отбележим, че измерванията по тези нормативи се извършват от „Български пощи“ ЕАД чрез методи, описани във вътрешна инструкция на оператора.

2. Срокове за обработка на рекламации

Нормативен срок за обработване на рекламациите	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2015 г.	Резултати 2016 г.	Резултати 2017 г.
30 дни за вътрешни пощенски услуги	Не по-малко от 90% от рекламациите	99%	99%	99%
90 дни за международни пощенски услуги	Не по-малко от 90% от рекламациите	98,6%	98,6%	97.7%

Видно от горната таблица, нормативите не само се изпълняват, но и резултатите са по-високи от заложените нормативи.