

ГОДИШЕН ДОКЛАД
на
КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОЩЕНИЯТА
за 2015 година

АНАЛИЗ НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ

СЪДЪРЖАНИЕ

I. СЪСТОЯНИЕ НА ПОЩЕНСКИЯ ПАЗАР В БЪЛГАРИЯ	стр. 3
1. Участници на пазара	стр. 3
2. Обем и структура на пощенския пазар в България	стр. 4
2.1. Обем на пощенския пазар	стр. 4
2.2. Структура на пощенския пазар в България	стр. 5
II. ПРЕДОСТАВЯНЕ УПУ	стр. 7
1. Обхват и участници на пазара	стр. 7
2. Обем и структура на пазара на УПУ	стр. 8
3. Потребители на УПУ	стр. 11
4. Състояние на конкуренцията при УПУ	стр. 13
III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА НПУ	стр. 14
1. Обхват и участници на пазара	стр. 14
1.1. Участници на пазара на НПУ	стр. 14
1.2. Обем и структура на пазара на НПУ	стр. 14
2. Проблеми, свързани с доставката на пощенски пратки, генерирани посредством електронната търговия	стр. 17
3. Предоставяне на услугата „пощенски парични преводи“	стр. 19
3.1. Участници на пазара	стр. 19
3.2. Обем на пазара и пазарни дялове	стр. 19
4. Състояние на конкуренцията при НПУ	стр. 21
IV. РЕГУЛИРАНЕ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ	стр. 21
1. Оценка за наличието на несправедлива финансова тежест от извършването на УПУ и изготвяне на предложение за размера на компенсацията	стр. 21
2. Измерване и отчет за изпълнение на нормативите за качество на УПУ и ефикасността на обслужване	стр. 22
2.1. Време за пренасяне на вътрешни препоръчани пощенски пратки с предимство	стр. 22
2.2. Време за пренасяне на вътрешни препоръчани пощенски пратки без предимство	стр. 22
3. Обезпечаване на пощенската сигурност	стр. 23
4. Контролна дейност и защита на потребителите	стр. 25
V. ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРСПЕКТИВИ ЗА РАЗВИТИЕ НА ПОЩЕНСКИЯ СЕКТОР	стр. 30
Приложение 1 „Други резултати от измерване на качеството на УПУ“	стр. 32

I. Състояние на пощенския пазар в България

Секторът на пощенските услуги се развива бързо в последните години, главно поради променящите се пазарни условия и развитието на нуждите на потребителите, което от своя страна обуславя промяна в търсенето на пощенските услуги.

По отношение на писмовните пратки през изминалите години се наблюдава непрекъснато намаляване на обема на традиционната пощенска услуга, в резултат преди всичко на електронната взаимозаменяемост. От друга страна, колетните услуги нарастват значително, което се дължи на електронната търговия. За тригодишен период броят на предоставените колетни услуги е нараснал два пъти. Същевременно за същия период броят на потребените традиционни пощенски услуги е намалял с 3%, а броят на куриерските услуги нараства с 57%. Все повече пощенски оператори посочват, че имат интерес за предоставяне на пощенски пратки, генерирани от електронна търговия, а конкуренцията в сегмента „колетни пратки до 20 кг” се засилва.

Като цяло, през 2015 г. се запазват досегашните характерни белези на развитие на пощенския пазар – продължаващо преразпределение на пазарните дялове и развитие на конкуренцията, ръст на приходите и броя на пощенските оператори.

1. Участници на пазара

През 2015 г. броят на пощенските оператори, вписани в публичните регистри, регламентирани в Закона за пощенските услуги (ЗПУ), възлиза на 154, което представлява ръст от 5% спрямо предходната година. Трайната тенденция на нарастване на броя на участниците на пощенския пазар от последните години продължава и през 2015 г.

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 универсалната пощенска услуга, както и предоставянето на услугата пощенски парични преводи се осъществяват въз основа на издадени от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) индивидуални лицензии.

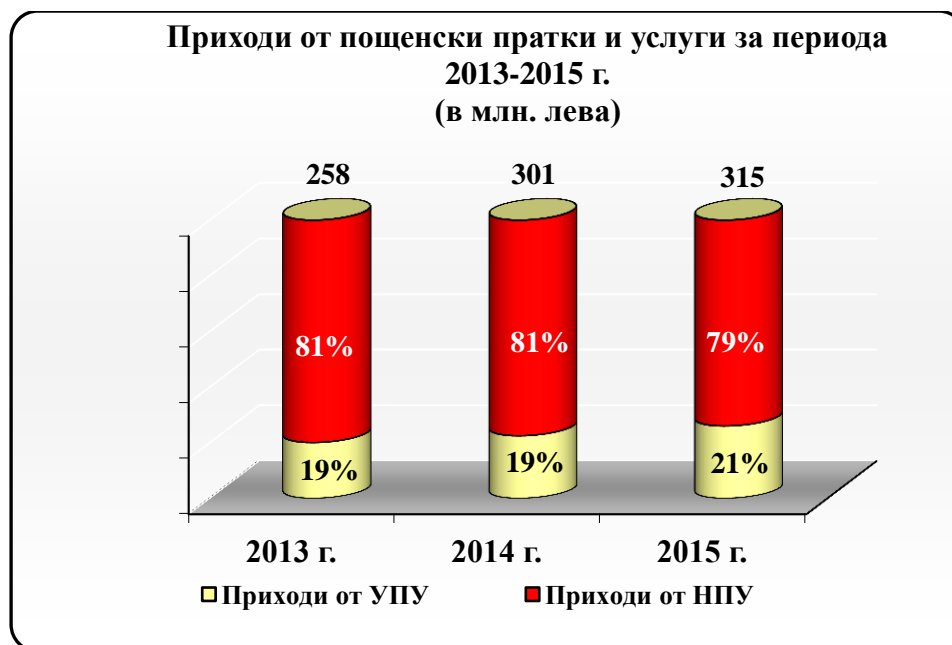
В края на 2015 г. броят на лицензираните пощенски оператори, включително и историческия оператор „Български пощи” ЕАД (БП) е 17. През изминалата година КРС издаде две нови лицензии за извършване на услугата „пощенски парични преводи” на „РАПИДО ЕКСПРЕС ЕНД ЛОДЖИСТИКС” ООД и „ЕВРОПЪТ – 2000” АД.

От неуниверсалните пощенски услуги (НПУ) най-голям търговски интерес продължава да е налице при куриерските услуги, които се предоставят на базата на значително облекчен уведомителен режим. През изтеклата година броят на операторите, регистрирали намеренията си да предоставят куриерски услуги, достигна 145, от които 14 са новорегистрирани. Седем оператори са заличени от „Регистъра на операторите, предоставящи НПУ” по тяхно искане.

2. Обем и структура на пощенския пазар в България

2.1. Обем на пощенския пазар

Обемът на пощенския пазар се формира от приходите от предоставените през 2015 г. в пазарните сегменти УПУ и НПУ. За изминалата година обемът на пощенския пазар е изчислен на база на получените данни от 68% от лицензираните и регистрирани оператори в България.

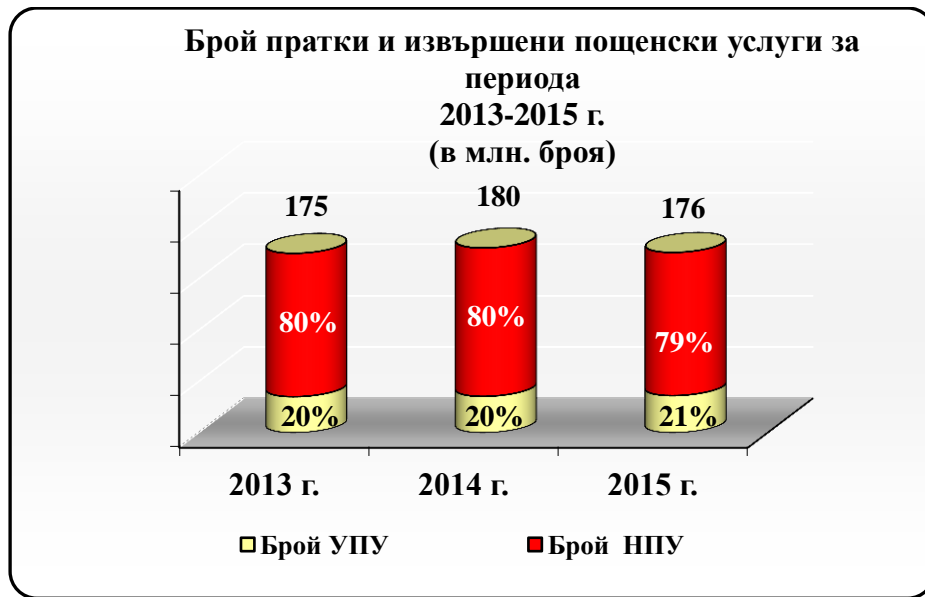


Фиг. 1

Източник: Данни, получени в КРС

Видно от фиг. 1, общата сума на приходите, реализирани от предоставяне на пощенски услуги през 2015 г., възлиза на около 315 млн. лв., което спрямо 2014 г. представлява нарастване от 5%. Двигател за развитието на пощенския пазар и през 2015 г. продължават да са услугите, предоставяни в пазарния сегмент НПУ. Ръстът на приходите в този пазарен сегмент, както и на пощенския пазар като цяло се дължи главно на нарастването на приходите от куриерските услуги.

Въпреки това съотношението между дяловете на УПУ и НПУ през 2015 г. спрямо предходната година се е изменило незначително, като е нараснало с 2 процентни пункта в полза на УПУ. Това се дължи основно на увеличението на приходите от колетни пратки от обхвата на УПУ през 2015 г. спрямо 2014 г.



Фиг. 2

Източник: Данни, получени в КРС

Видно от фиг. 2, общият брой пратки и услуги, предоставени през 2015 г. възлиза на 176 млн. бр, което представлява намаление с около 2% спрямо 2014 г.

Отчетеното намаление в броя на пощенските пратки и услуги през 2015 г. спрямо 2014 г. се дължи на спад с 3% на пратките, предмет на пряка пощенска реклама и на услугата „хибридна поща“, предоставяни в сегмента НПУ. Запазването на броя реализирани пратки от обхвата на УПУ през 2015 г. спрямо 2014 г. води до незначително нарастване на дела на пратките УПУ в общия брой пратки с 1% през 2015 г. спрямо 2014 г.

2.2. Структура на пощенския пазар в България

През 2015 г. разпределението на реализираните приходи между пощенските услуги, като цяло запазва структурата си от предходните отчетни периоди.

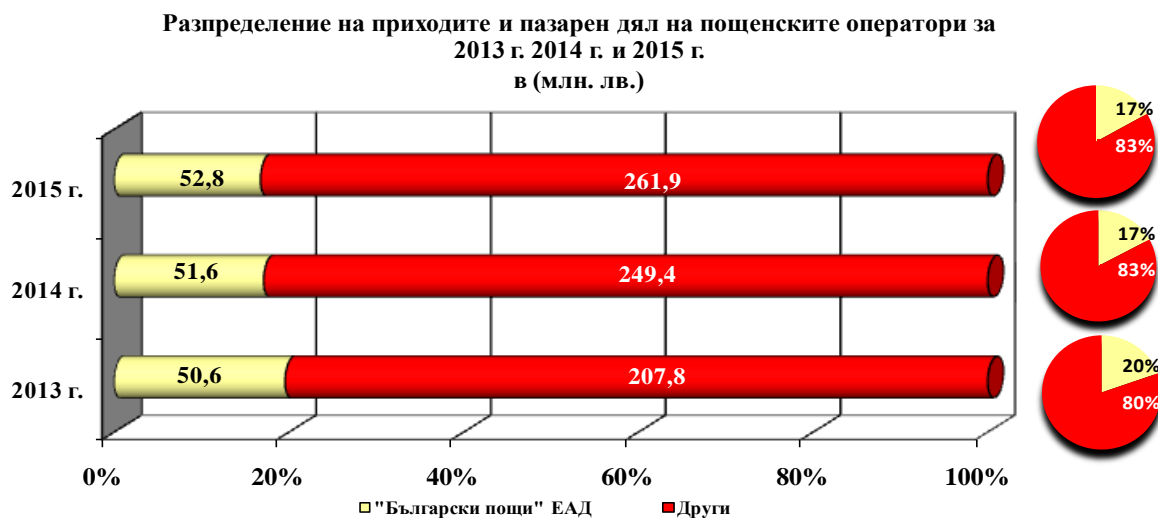


Фиг. 3

Източник: Данни, получени в КРС

Видно от фиг. 3, с най-голям относителен дял от 68,6% в общите приходи от пощенски услуги продължават да са приходите от куриерските услуги. Наблюдава се тенденция на увеличение на дела на колетните пратки за страната и чужбина през 2015 г. спрямо 2014 г., за сметка на намаляващите пощенски пратки за страната и чужбина и услугата „хибридна поща“.

Фиг. 4 проследява изменението на пазарния дял на задължения оператор в общите приходи от всички пощенски услуги, реализирани през последните три години.

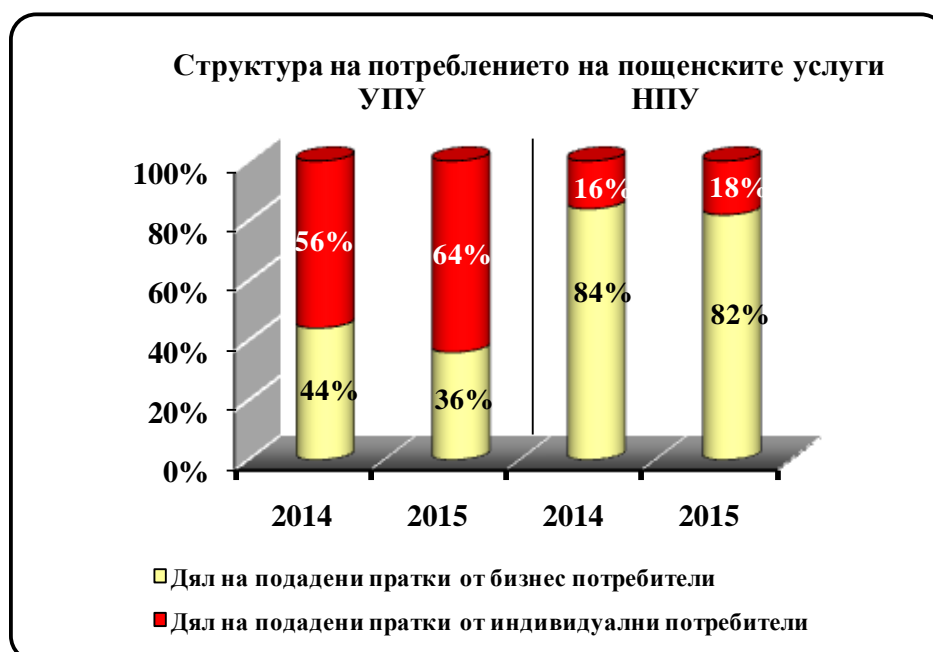


Фиг. 4

Източник: Данни, подадени в КРС

Данните от фигурата показват, че спрямо 2014 г. БП запазва непроменен пазарния си дял от 17% от общия пазар, изчислен на база приходи от всички пощенски услуги. Това до голяма степен се дължи на сходния процент на нарастване на общите приходи на задължения оператор (2%) с този на общия размер на приходите на останалите пощенски оператори (5%) през 2015 г. спрямо 2014 г. В едногодишен период пазарният дял на БП от сегмента на УПУ е намалял с 6%, но се запазва без изменение в пазарния сегмент на НПУ.

На графиката по-долу е представена структурата на потреблението на индивидуалните и бизнес потребителите на пощенски услуги от пазарните сегменти УПУ и НПУ.



Фиг. 5

Източник: Данни, получени в КРС

Данните сочат, че през 2015 г. не се наблюдава съществена промяна в структурата на потреблението на пощенските услуги. Предвид характера и спецификата на УПУ, превесът на потреблението на услуги от обхвата ѝ, за сметка на потреблението на услуги от обхвата на НПУ се запазва от страна на индивидуалните потребители. И през 2015 г. основният обем пратки НПУ са подадени от бизнес потребителите, което се дължи на факта, че услугата традиционно се ползва предимно от бизнес потребителите.

II. Предоставяне на УПУ

1. Обхват и участници на пазара

Според разпоредбите на ЗПУ в обхвата на УПУ са включени услугите:

- 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”.

В регистъра¹ на лицензираните пощенски оператори са вписани дружествата, които извършват УПУ въз основа на издадени индивидуални лицензии. Тези оператори са:

• БП, чиято лицензия включва задължение да предоставя всички услуги от обхвата на УПУ на територията на цялата страна;

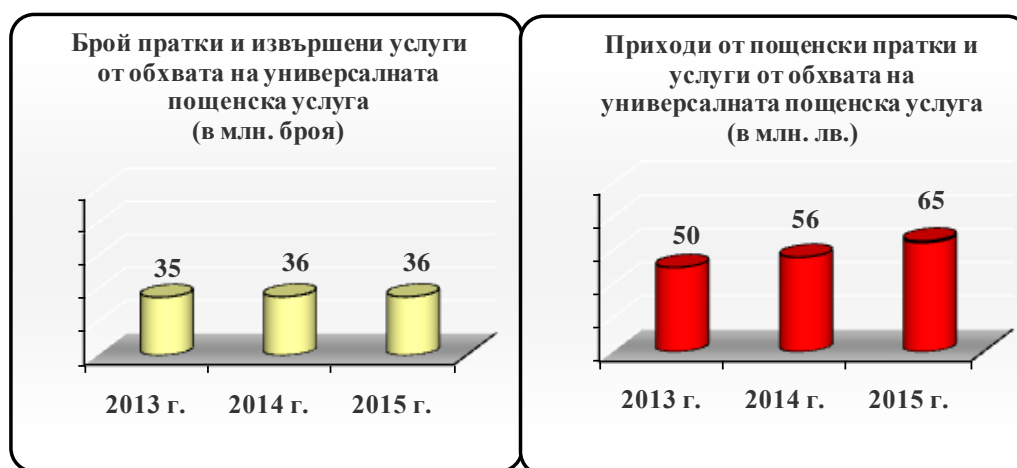
• „Еконт Експрес” ООД, „Тип-Топ Куриер” АД, „МИБМ Експрес” ООД, „Стар Пост” ООД, „Терра Пост Сървисис“ ЕООД и „Спиди” АД, чиито лицензии се отнасят до предоставяне на услуги от обхвата на УПУ.

С изключение на „Терра Пост Сървисис“ ЕООД всички други лицензирани оператори са представили данни за дейността по предоставяне на услуги от обхвата на УПУ през 2015 г. През изминалата година не са лицензирани нови доставчици на услуги от обхвата на УПУ.

2. Обем и структура на пазара на УПУ

Общият обем приходи и брой УПУ са формирани в по-голямата си част от дейността на „Български пощи” ЕАД (БП/историческия оператор), която дружеството осъществява в изпълнение на задълженията си на доставчик на УПУ на цялата територия на Република България и на всички услуги, включени в обхвата ѝ.

Съгласно обобщените в КРС данни, през 2015 г. приходите от пазарния сегмент УПУ възлизат на 65 млн. лв. и бележат ръст спрямо 2014 г. в размер на около 15%. Реализираните обеми пратки и услуги от обхвата на УПУ общо за страната и чужбина са около 36 млн. броя и остават почти непромени в сравнение с предходния отчетен период.



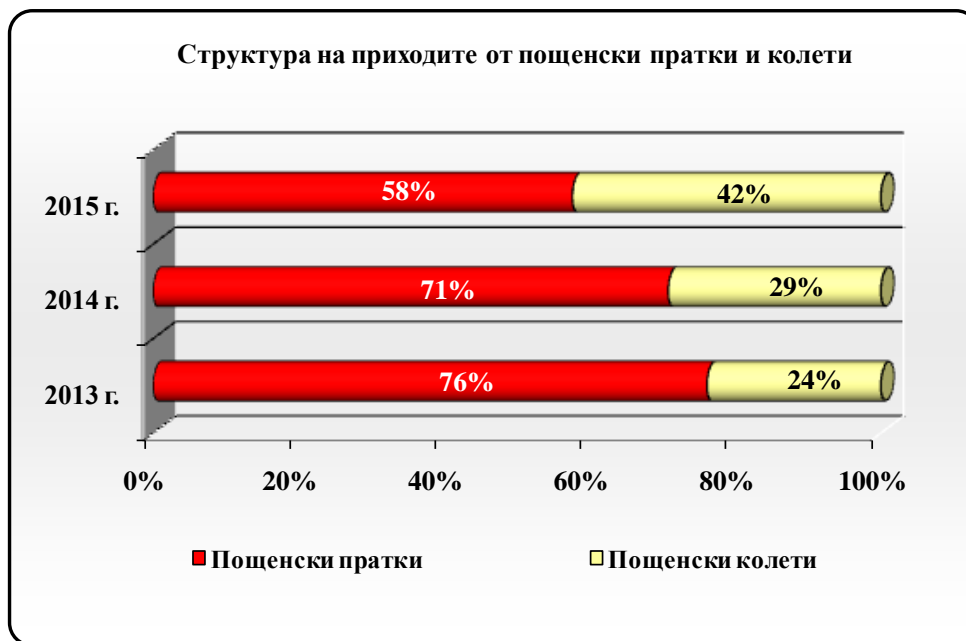
Фиг. 6 и Фиг. 7

Източник: Данни, подадени в КРС

¹ Публичен регистър на оператори, лицензирани за извършване на услугите по чл. 39 от ЗПУ, публикуван на интернет - страницата на КРС

Видно от фиг. № 6 и 7, както през 2014 г., така и през 2015 г. се наблюдава изпреварващ темп на нарастване на приходите спрямо този на броя на пратките от обхвата на УПУ. По-бързият темп на нарастване на приходите се дължи на ръста на колетните пратки, както и на нарастването на пратките от обхвата на УПУ за чужбина, които имат сравнително по-високи цени от тези на кореспондентските пратки.

За целите на настоящия анализ, включените услуги в обхвата на УПУ условно са разделени на две групи пощенски пратки² (за страната и чужбина) и пощенски колетни до 20 кг.³ (за страната и чужбина)⁴.



Фиг.8

Източник: Данни, подадени в КРС

На фиг. № 8 е представена структурата на реализираните приходи от пощенски пратки и пощенски колетни до 20 кг за страната и чужбина. От фигурата е видно, че в тригодишния период 2013 г. – 2015 г. дялът на приходите от пощенски пратки от обхвата на УПУ намалява, за сметка на увеличаващия се дял на приходите от колетни пратки. Приходите от колетните пратки нарастват с 13 процентни пункта в сравнение с 2014 г.

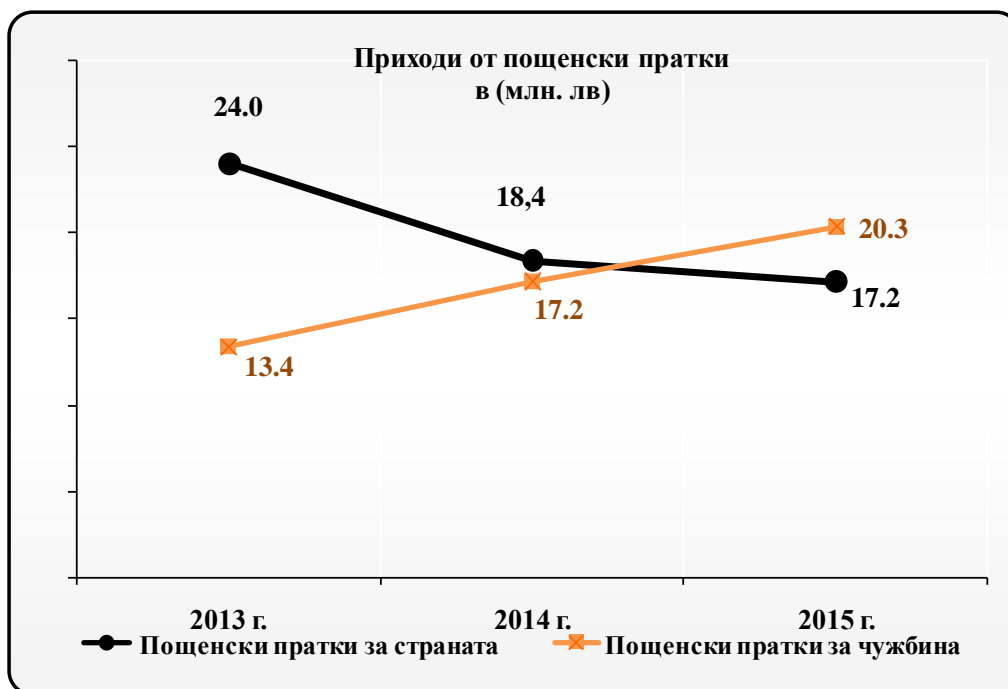
През 2015 г. приходите от групата на пощенските пратки за страната възлизат на 17,2 млн. лв., като 88% от тях са отчетени от БП. Тези приходи представляват 45% от всички приходи от пощенски пратки за страната и чужбина и са формирани предимно от кореспондентски пратки до 2 кг. Общият брой на пощенските пратки е 25,3 млн. бр.

Измененията в динамиката на развитие на приходите от пощенски пратки за страната и чужбина за периода 2013 г. – 2015 г. са представени в долната фигура.

² Пощенските пратки включват кореспондентски пратки до 2 кг, малки пакети до 2 кг, печатни произведения до 5 кг, секограми до 7 кг и „пратки с предимство“/ „пратки без предимство“.

³ Пощенските колетни са „обикновени“ и „с обявена стойност“.

⁴ Към някои от видовете пратки и колетни, като допълнителни услуги по избор на потребителите могат да се добавят услугите „препоръка“ и „обявена стойност“.



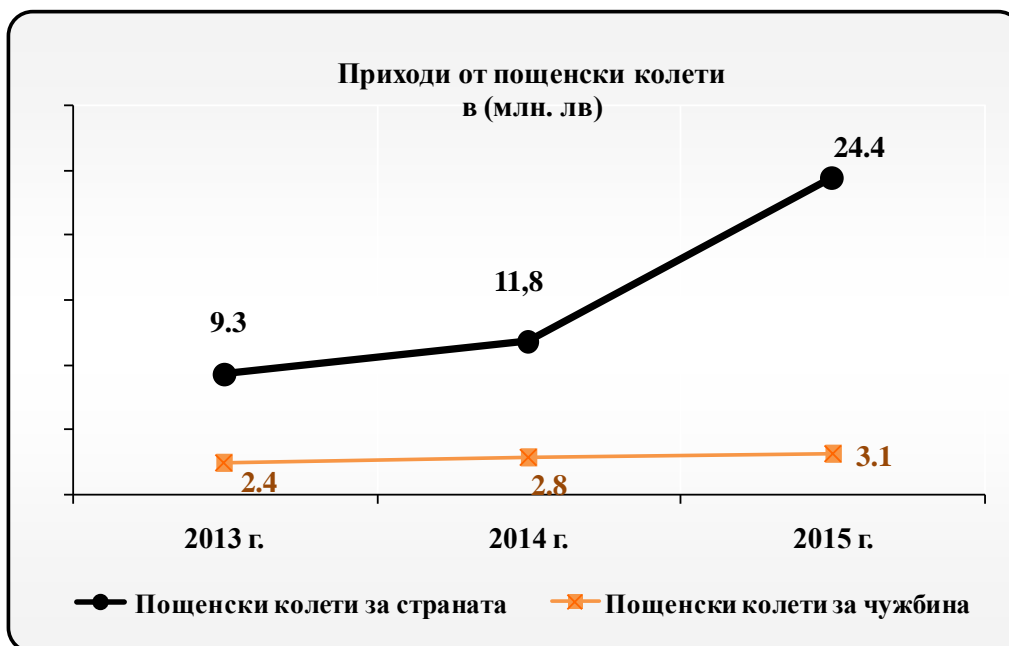
Фиг. 9

Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от фигура № 9, при приходите от пощенски пратки за страната се наблюдава тенденция на намаление, като наблюдаваният спад през 2015 г. е в размер на 7% спрямо 2014 г. Като причина за тази тенденция може да се посочи промяната в търсенето на пощенските услуги от потребителите, което е насочено към замяна на традиционните пощенски услуги с електронни.

През 2015 г. приходите от изходящи международни пратки (групата на пощенски пратки за чужбина) възлизат на около 20,3 млн. лв., а общият им брой – приблизително 4,6 млн. бр. Тази група пратки заема относителен дял от 55% в общите приходи от пощенски пратки за страната и чужбина. В сравнение с 2014 г. през 2015 г. увеличението е в размер на 18% по отношение на приходите и на 12% по отношение на броя на международните пратки. Историческият пощенски оператор е формирал 98% от приходите в тази група.

Приходите, реализирани от предоставяне на колетни пратки за страната и чужбина, общо възлизат на 27,5 млн. лв. (42% от общите приходи от УПУ), а броят им – на 6,4 млн. броя (17% от общия брой пратки и услуги от УПУ).



Фиг. 10

Източник: Данни, подадени в КРС

От фигура № 10 е видно, че отчетените приходи от колетни пратки до 20 кг за страната за 2015 г. са около два пъти повече в сравнение с 2014 г. Съгласно обобщените данни, около 38% от всички приходи от колетни пратки за страната до 20 кг са формирани от колетни пратки генерирани от електронна търговия. Приходите от международни колетни пратки също нарастват – с 11% през 2015 г. в сравнение с 2014 г. Тези приходи са реализирани основно от БП.

Както през 2014 г., така и през настоящия отчетен период (01.01. – 31.12.2015 г.) нарастването на приходите основно се дължи на нарастването на приходите от предоставяне на пощенски колетни от „Еконт Експрес” ООД. За 2015 г. пощенският оператор отчита увеличение на приходите от колетни пратки за страната повече от два пъти в сравнение с предходния отчетен период (01.01. – 31.12.2014 г.).

От отчетените от „Спиди“ АД приходи (всички отчетени приходи са от предоставени колетни пратки за страната) е видно, че и този пощенски оператор е насочил дейността си към предоставянето на този вид услуги. В сравнение с предходната 2014 г. се наблюдава значителен ръст на отчетените приходи, но трябва да се има предвид, че пощенският оператор стартира дейност по издадената индивидуална лицензия в края на отчетната 2014 г.

3. Потребители на УПУ

За целите на анализа потребителите на УПУ са разделени на две групи: бизнес и индивидуални потребители.

Съотношението на количествата пощенски пратки и услуги от обхвата на УПУ, предоставени на бизнес и на индивидуални потребители от БП през 2015 г., е съответно 28,50% към 71,50%. По данни на БП индивидуалните потребители най-често са употребявали не препоръчани кореспондентски пратки, малки пакети, колетни пратки „без“ и „с“ обявена стойност, а бизнес потребителите на УПУ – услугите не препоръчани

и препоръчани вътрешни и международни кореспондентски пратки до 50 гр без предимство и препоръчани пратки с известие за доставяне.

„МиБМ Експрес” ООД предоставя услуги на около 99,95% бизнес потребители и само на 0,5% индивидуални потребители.

Услугите от обхвата на УПУ, които е извършвало „Еконт Експрес” ООД през 2015 г., са били използвани от бизнес и индивидуални потребители в съотношение 78,90% към 21,10%.

На графиката по-долу, групирано по сектори, е показано потреблението за страната и чужбина на бизнес потребителите, ползвали през 2015 г. предлаганите от всички лицензирани оператори услуги от обхвата на УПУ.



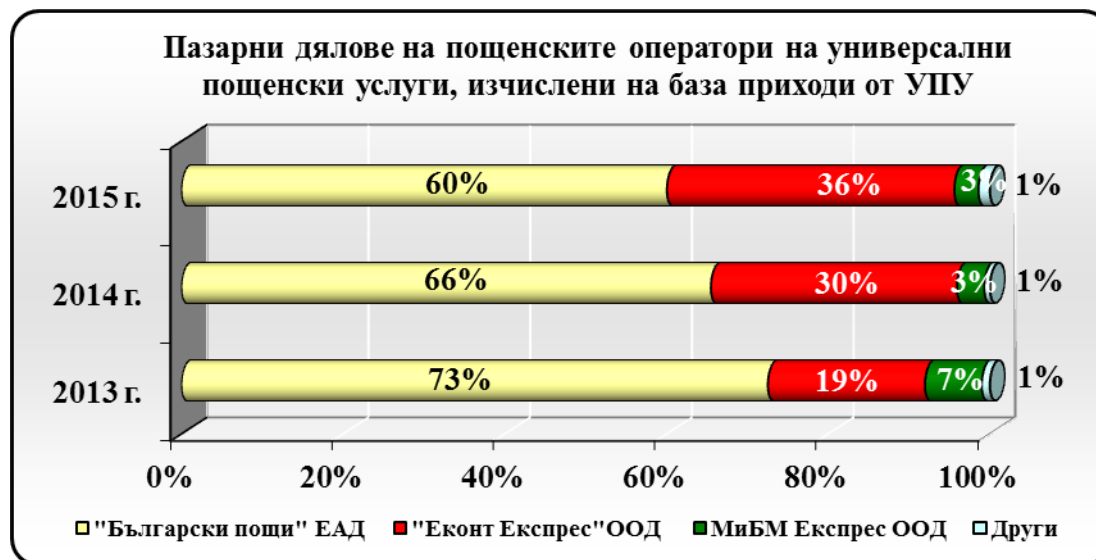
Фиг. 11

Източник: Данни, подадени в КРС

Според графиката, с най-голямо потребление на пощенски пратки и колети и през 2015 г. е публичният сектор – 47 %. В сравнение с предходната 2014 г. потреблението на публичния сектор отбелязва спад от 11 процентни пункта. Към този сектор са включени министерства, общини, осигурителни компании, агентства. Втори по дял с 24% са бизнес потребителите, извършващи обществени услуги – обществен сектор, като ВиК, електроразпределителни и телекомуникационни компании и други. Делът на тези потребители се запазва без промяна, в сравнение с предходната отчетна година. Леко повишено е потреблението на финансовия сектор, включващ бизнес потребители (банки и други финансови институции), с дял от 9 % пощенски пратки и колети (8% за 2014 г.). Към потребителите на търговския сектор са отнесени услугите, генерирани от различни търговци – с дял от 2%, потребителите от индустриалния сектор са с малко по-висок дял от 3 %, всички други бизнес потребители, които не са сред изредените по-горе, заемат дял от 14 %, като се повишават с един процентен пункт спрямо 2014 г.

4. Състояние на конкуренцията при УПУ

В условията на либерализиран и конкурентен пазар продължава процесът на преразпределяне на пазарните дялове на операторите, предоставящи УПУ. В резултат БП продължава да губи пазарна сила и през изминалата година.



Фиг. 12

Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от графиката (фиг. 12), пазарният дял на БП намалява с 6 процентни пункта в сравнение предходната година (от 66 % дял за 2014 г. на 60 % за 2015 г.).

„Еконт Експрес“ ООД е с втори по големина дял от 36 %. Загубеният пазарен дял от БП е завзет от този пощенски оператор.

Спрямо предходния отчетен период „МиБМ Експрес“ ООД запазва непроменен пазарен дял от 3 %. Дейност и приходи от предоставени услуги от обхвата на УПУ отчита и „Спиди“ АД, но заедно със „Стар Пост“ ООД и „Тип Топ Куриер“ АД формират общ пазарен дял от 1 % (показан като „други“ на фиг. 13).

През 2015 г., за поредна година състоянието на конкуренцията, измерено чрез индекса ННН⁵ и коефициента CR4 в пазарния сегмент УПУ, се характеризира като слабо конкурентен с високо ниво на концентрация. Независимо от загубата на пазарни позиции, БП запазва все още най-голям пазарен дял, изчислен на база приходи. БП е реализирал 87 % от всички отчетени приходи за страната от кореспондентски пратки до 2 кг; 95 % от всички приходи от печатни произведения; 98 % от всички приходи от международни услуги от обхвата на УПУ. Около 93 % от приходите от пощенски колети за страната до 20 кг са реализирани от „Еконт Експрес“ ООД.

⁵ Съгласно принципите на конкурентното право, степента на концентрация се оценява чрез индекса на Херфиндал-Хиршман (ННН), както и чрез коефициент на концентрацията (CR). Индексът ННН се изчислява на база сбора от квадратите на пазарните дялове на участниците на пазара, докато коефициентът CR отразява дяловете на най-големите участници.

III. Предоставяне на НПУ

1. Обхват и участници на пазара

За целите на настоящия анализ, в обхвата на НПУ са включени предоставянето на куриерски услуги до 35 кг, хибридна поща, пряка пощенска реклама и допълнителните услуги („наложен платеж” и „известие за доставка”)⁶.

1.1. Участници на пазара на НПУ

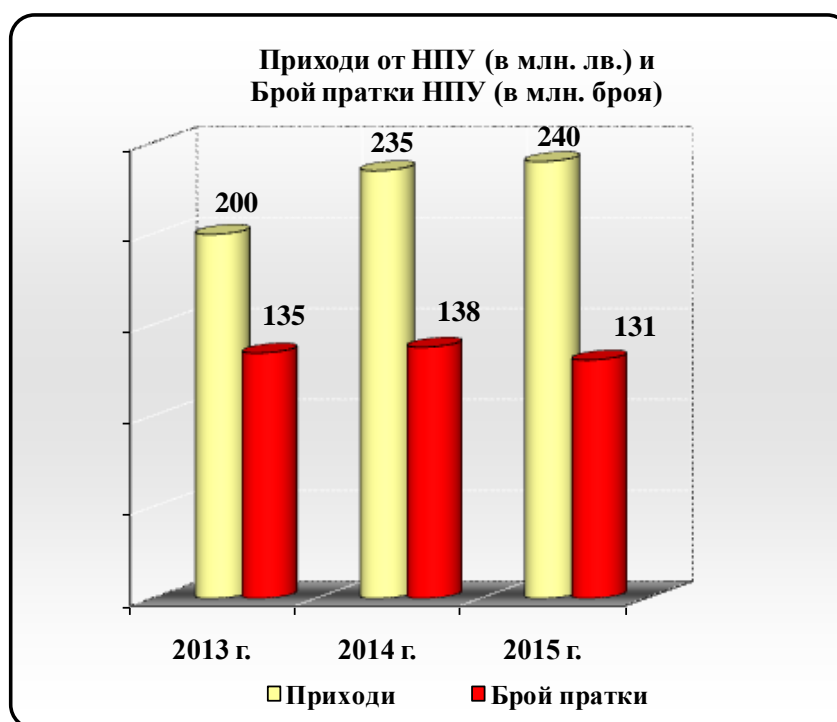
Към 31.12.2015 г. броят на регистрираните пощенските оператори нараства с 14 спрямо 2014 г. и достига 145. От тях:

- 14 оператора са новорегистрирани за извършване на НПУ;
- 7 оператора са заличени от „Регистъра на операторите, предоставящи НПУ” по тяхно искане;

Пощенските оператори, които реално са предоставяли НПУ, са 66, а 31 са декларирали, че през отчетния период не са извършвали дейност.

1.2. Обем и структура на пазара на НПУ

Приходите от НПУ през 2015 г. (куриерски услуги до 35 кг., хибридна поща, пряка пощенска реклама, наложен платеж и известия за доставяне) са в размер на 240 млн. лв., като в сравнение с 2014 г. са се увеличили с около 2% (фиг. 13). За същия период общият брой на обработените пратки е 131 млн.бр., което е намаление с 5% спрямо 2014 г.



Фиг. 13

Източник: Данни, подадени в КРС

⁶ Посочените услуги са съпътстващи към УПУ и НПУ и не може да се предоставят самостоятелно

Намалението на общия брой обработени пратки за периода се дължи на намаляването на броя пратки от услугите „пряка пощенска реклама“ и „хибридна поща“, които влизат в обхвата на НПУ. През 2015 г. броят обработени пратки от услугата „пряка пощенска реклама“ намалява с 21% спрямо 2014 г., а „хибридната поща“ – с 13%.

Десетте оператора с най-голям относителен дял⁷ в обема на приходите от този пазарен сегмент, според предоставените в КРС данни, са:

- „БП“ ЕАД;
- „ДиД Експрес“ ЕООД;
- „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 2015 г. десетте оператора с най-големи пазарни дялове от предоставянето на куриерските услуги, хибридна поща и пряка пощенска реклама са формирали 86% от приходите в сегмента.

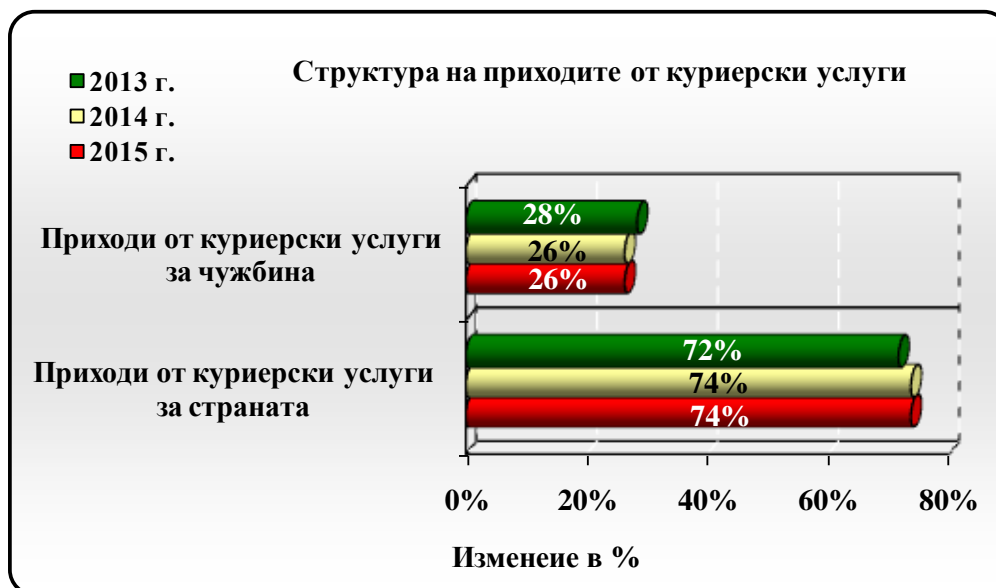
По отношение на структурата на приходите от предоставяне на НПУ за периода 2013 – 2015г. не се наблюдават съществени изменения. Куриерските услуги формират дял от 89,8%, хибридната поща – от 9,6%, а пряката пощенска реклама – от 0,6% от общия размер на приходите от НПУ.

През 2015 г. приходите от куриерски услуги са в размер на 216 млн.лв., като в едногодишен период нарастват с 4%, а общият брой приети, пренесени и доставени куриерски пратки е в размер на 38 млн. бр., което е нарастване с 28% спрямо 2014 г.

Голямото нарастване на броя пратки, съпоставено със значително по-малкото нарастване на приходите, се дължи на увеличеното потребление на куриерски услуги за страната, които са по-евтини, в сравнение с намаляване на по-скъпите куриерски пратки за чужбина. През 2015 г. приходите от куриерски услуги за страната формират 75% от общия размер на приходите от куриерски услуги.

Броят на куриерските пратки за чужбина през разглеждания период е 2 млн.бр., което е намаление с 16% спрямо предходния отчетен период. Пощенските оператори, предоставяли куриерски услуги за чужбина през 2015 г., са 31, като 9 от тях са предоставяли единствено международни пощенски услуги.

⁷ Операторите са подредени по азбучен ред, а не по големина на пазарния дял



Фиг. 14

Източник: Данни, подадени в КРС

Операторите, предоставяли услугата „хибридна поща“ през 2015 г., са шест: „МиБМ Експрес“ ООД, БП, „Стар Пост“ ООД, „Европът 2000“ АД, „Тип Топ Куриер“ АД, „Е-Пост“ ЕООД.

Видно от данните на фиг. 15, тенденцията на спад на приходите и броя на пратките от извършване на услугата „хибридна поща“ продължава и през 2015 г. Приходите от предоставянето на услугата възлизат на 23 млн.лв. и са намалели с 9,9% спрямо 2014 г. През 2015 г. броят на обработените пратки намалява с 13% спрямо предходния отчетен период.



Фиг. 15

Източник: Данни, подадени в КРС

В посочения на фиг. 15 три годишен период услугата отчита спад, както в броя на пратките, така и в приходите, което може да се обясни с отказа на все повече потребители да получават сметките си за комунални услуги на хартиен носител. Големите комунални оператори, банковия сектор, мобилните оператори провеждат все по-активни кампании за намаляване на хартиените фактури и заменянето им с електронни такива като финансова и екологична мярка.

Пряката пощенска реклама е пощенска пратка, състояща се само от рекламни или маркетингови материали и съдържаща идентични съобщения, с изключение на името, адреса и идентификационния номер на получателя. Операторите, които през 2015 г. са предоставяли услугата „пряка пощенска реклама”, са БП, „Е Пост” ЕООД, „МиБМ Експрес” ООД и „Про Логистик” ЕООД.

През изминалата година пратките от услугата „приемане, пренасяне и доставяне на пряка пощенска реклама” са намалели с 21% в сравнение с 2014 г., а приходите с 11,3%.

Намалението в обема на тези услуги може да се дължи на предпочитанията на големите търговски вериги да провеждат своята рекламна кампания чрез неадресирани идентични брошури или т.нар. „безадресна доставка“, като използват частни лица на договор за разноса им до пощенските кутии на потребителите.

2. Проблеми, свързани с доставката на пощенски пратки, генерирани посредством електронната търговия

Безспорен е фактът, че електронната търговия в последните години се превърна във важен фактор за просперитета на доставчиците на стоки поръчани през интернет. Прогноза на RetailMeNot и Centre for Retail Research показва, че през 2015 г. онлайн търговията на дребно в Европа се е увеличила с 18,4% и достига до 185,39 млрд.евро, като темпът на нарастване се запазва същият както и през 2014 г.⁸

Според данни от Националния статистически институт (НСИ) през 2014 г. 925 000 българи са пазарували по интернет, докато за 2015 г. броят им достига до 1 021 631 души, като относителният им дял е изчислен на база генерална съвкупност на населението между 16 и 74 години⁹.

Развитието на електронната търговия е важен фактор за развитието на икономиката в Европа и в частност – на пощенските оператори като основен участник при финализирането на процеса по доставка на пратки, генерирани от електронната търговия. Ето защо опазването на доверието в потребителите на тези услуги е от особено значение за целия Европейски съюз и в частност за България като част от общото европейско пространство.

Въпреки това с нарастване на потреблението на стоки, поръчани по интернет, нарастват и проблемите, свързани с тяхната доставка от пощенските оператори.

⁸ <http://www.logistika.bg/menu/23/post/13429/EI%D0%B5ktronnata-tyrgoviq-v-Evropa-sht%D0%B5-narasn%D0%B5-s-18-4-pr%D0%B5z-2015-g->

⁹ <http://www.nsi.bg/bg/content/2831/%D0%BB%D0%B8%D1%86%D0%B0-%D0%BA%D0%BE%D0%B8%D1%82%D0%BE-%D1%81%D0%B0-%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%8A%D1%87%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%83%D0%BF%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8-%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%BA%D0%B8-%D0%B8-%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8-%D0%BF%D0%BE-%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82-%D0%B7%D0%B0-%D0%BB%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B8-%D1%86%D0%B5%D0%BB%D0%B8>

Към края на миналата година, въз основа на проучване, проведено от НСИ, се посочват най-често срещаните у нас проблеми при поръчки или покупки на стоки и услуги през интернет, като относителният дял е изчислен на база брой лица, поръчвали/купували стоки и услуги по интернет¹⁰:

Видове проблеми	%
Техническа повреда в уеб сайта по време на поръчване или плащане	4,8%
Трудности при намирането на информация относно гаранции и други законови права	9,9%
Времето за доставка е по-дълго от посоченото	11,7%
Крайните разходи са по-високи от посочените (напр. по-висока цена за доставка, неочаквана такса за трансакция)	3,0%
Доставени са погрешни или повредени стоки	3,8%
Проблеми, свързани с измама (напр. стоките/услугите не са получени изобщо, финансови загуби вследствие на злоупотреба с данните от кредитната карта и др.)	1,8%
Трудности при подаване на оплакване и искане на обезщетение или получаване на незадоволителен отговор след подадено оплакване	2,6%
Чуждестранните търговци не работят с България (напр. не приемат поръчки или разплащателни карти от други държави)	1,8%
Други	3,9%

Според данните, най-голям процент от потребителите посочват като проблем времето за доставка на стоките, поръчани онлайн, следвани от проблеми свързани с трудности при намирането на информация относно гаранции и други законови права.

Проблемите с прозрачността на формиране цената на доставка, проследяване на пратките, начина на връщане на закупени on-line стоки, подаването на жалби и рекламации във връзка с повредени пратки и др. са актуални в целия Европейски съюз, което наложи разработването на няколко стратегически документа в тази насока.

Групата на Европейските регулатори по пощенски въпроси (ERGP) и в частност подгрупата „Трансгранична доставка на колетни пратки за целите на електронната търговия“ през 2013 г. и 2014 г. представи на Европейската комисия (ЕК) различни становища за функциониране на европейските пазари за трансгранична доставка на

¹⁰<http://www.nsi.bg/bg/content/2837/%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B5%D0%BC%D0%B8-%D1%81%D1%80%D0%B5%D1%89%D0%B0%D0%BD%D0%B8-%D0%BF%D1%80%D0%B8-%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%8A%D1%87%D0%BA%D0%B8-%D0%B8%D0%BB%D0%B8-%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8-%D0%BD%D0%B0-%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%BA%D0%B8-%D0%B8-%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8-%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B7-%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82>

колетни пратки, а през 2015 г. разработи документ относно различните правни режими в страните членки по отношение доставката на колетни пратки, генерирани посредством електронната търговия.

Също така, през 2015 г. съвместна работна група между Органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения (BEREC) и ERGP предостави становище за прозрачността на цените и регулаторен надзор на трансграничната доставка на колетни пратки (DSM) стратегия, в която бяха предложени действия за засилване на регулаторния надзор на трансграничните доставки на колетни пратки по отношение на качеството (бързина на доставките) и оперативната съвместимост (проследяване и издирване) и прозрачността на цените.

Въз основа на документа на тази съвместна работна група и становищата на подгрупата „Трансгранична доставка на колетни пратки за целите на електронната търговия“ към ERGP, ЕК ще вземе решения за необходимостта от въвеждането на регулация в този сегмент от една страна, за да насърчи развитието му, а от друга, за да защити интересите на потребителите.

През 2016 г. подгрупата „Трансгранична доставка на колетни пратки за целите на електронната търговия“ към ERGP ще работи по въпроси, свързани с осигуряване на прозрачност както за онлайн търговците, така и за потребителите по отношение на трансграничната доставка на колетни пратки, генерирани от електронната търговия. Целта е да се минимизират проблемите свързани с трансграничните доставки на колетни пратки, генерирани от електронната търговия, и по този начин да се гарантира устойчивото развитие на електронната търговия през следващите години в целия Европейски съюз.

3. Предоставяне на услугата „пощенски парични преводи“ (ППП)

3.1. Участници на пазара

В публичния регистър¹¹ на пощенските оператори са вписани общо 17 броя дружества, лицензирани за извършване на услугата ППП. През 2015 г. са издадени две нови индивидуални лицензии за извършване на ППП на „Рапидо Експрес енд Лоджистикс“ ООД и „Европът-2000“ АД.

През 2015 г. общо 10 бр. пощенски оператори са отчетели дейност по предоставяне на ППП: БП, „Еконт Експрес“ ООД, „Спиди“ АД, „Тип Топ Куриер“ АД, „Фактор И.Н.“ АД, „Пост Финанс“ ЕАД, „Изипей“ АД, „Експрес Пей“ ЕООД, „Интеркапитал Груп“ АД и „Рапидо Експрес енд Лоджистикс“ ООД.

3.2. Обем на пазара и пазарни дялове

Съгласно предоставените данни в КРС, към 31.12.2015 г. всички активни участници на този пазар общо са предоставили 7,9 млн. бр. пощенски парични преводи, а отчетените приходи от тях са около 9,2 млн. лв.

БП отчита 1,6 млн. броя ППП, от които са постъпили 4,8 млн.лв. Спрямо 2014 г. операторът отчита намаление в размер на 13 % в отчетените обеми ППП, а приходите са спаднали с 8 %. С оглед на най-добре развитата мрежа, държавният пощенски оператор е

¹¹ Публичен регистър на оператори, лицензирани за извършване на услугите по чл. 39 от ЗПУ, публикуван на интернет - страницата на КРС.

предоставял тази финансова услуга в 2981 места за достъп, от които 637 в градовете и 2344 в селата.

„Еконт Експрес” ООД отчита 5,5 млн. бр. ППП за 2015 г. и 3,8 млн. лв. приходи от тях. Дружеството разполага с 8 собствени офиса, в които се предоставя услугата, и 504 офиса по договори, сключени съгласно чл. 22 от ЗПУ.

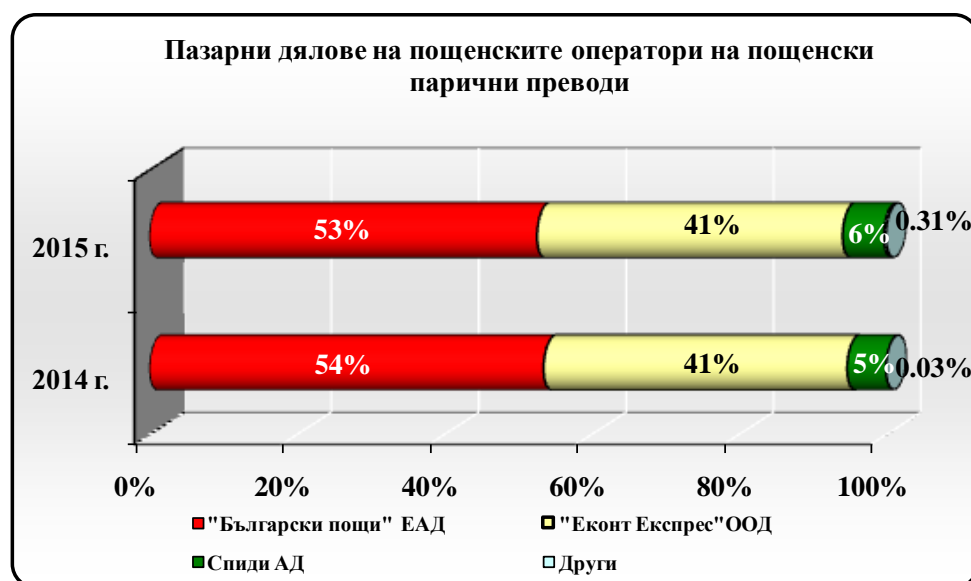
През 2015 г. отчетените от „Изипей” АД ППП са около 1200 бр., които, съпоставени с отчетените за 2014 г., представляват нарастване от около 4 пъти.

„Експрес Пей” ЕООД оперира като посредник при плащания на комунални сметки от потребителите. За едногодишен период обемите ППП и формирани приходи от тях са на стойност едва 0,1 млн. лв.

При пощенския оператор „Спиди” АД се наблюдава ръст от 7% в обемите, а отчетените приходи от ППП са почти равни на миналогодишните. Всичките отчетени 0,6 млн. бр. ППП са били експресни преводи.

За първи път дейност отчитат "Интеркапитал Груп" АД и новоллицензираният през 2015 г. оператор "Рапидо Експрес енд Лоджистикс" ЕООД. Независимо, че "Интеркапитал Груп" АД оперира на този пазар през цялата 2015 г., отчита едва 0,15 млн. бр. ППП и 0,9 млн. лв. приходи от тях.

На фиг. 16 е представено разпределението на приходите, генерирани от извършване на услугата ППП, на тримата основни участници в този сегмент.



Фиг. 16

Източник: Данни, подадени в КРС

За периода 2014 – 2015 г. БП формира над 50 % от общия размер на приходите от извършване на услугата ППП, като в сравнение с 2014 г. делът на задължения оператор е спаднал с 1 процентен пункт. БП само посочва, че предоставя услугата ППП в условията на силна конкуренция. От 2011 г. се наблюдава непрекъснат спад в пазарния дял на оператора въпреки добре познатата търговска марка и гъстотата на пощенската му мрежа. Второ място по пазарен дял в приходите от предоставянето на ППП от 41% заема дружеството „Еконт Експрес” ООД, като в едногодишен период пазарният му дял остава без промяна. Наблюдаваното нарастване на пазарния дял на „Спиди” АД е в размер на един процентен пункт.

4. Състояние на конкуренцията при НПУ

Състоянието на конкуренцията на пазара на НПУ и на предоставянето на услугата пощенски парични преводи се оценява чрез изчисляването на индекса ННІ, и коефициента CR. Стойностите на двата показателя (на ННІ - 1408 и на CR5 - 69%) през 2015 г. определят пазарния сегмент на НПУ като сравнително конкурентен със средна към умерена концентрация. При изчисляване стойността на коефициента CR5 са взети пазарните дялове на „Ди Ейч Ел България“ ЕООД; „Еконт Експрес“ ООД; „Ин Тайм“ ООД; „МИБМ Експрес“ ООД и „Спиди“ АД. През 2015 г. петте посочени оператора са формирали пазарни дялове на пазара на НПУ между 5 % и 24 %, като горната граница на пазарен дял е намаляла с 3 процентни пункта спрямо 2014 г.

Сегментът на пощенските парични преводи се определя като слабо конкурентен с високо ниво на концентрация (стойността на ННІ е 4523 а на CR4 99,8%). При изчисляване стойността на коефициента CR4 са взети пазарните дялове на БП, „Еконт Експрес“ ООД, „Спиди“ АД и „Тип Топ Куриер“ АД.

IV. Регулиране на пазара на пощенските услуги

През 2015 г. приоритетните дейности на КРС по регулиране на пазара на пощенски услуги бяха съсредоточени в следните насоки:

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

В съответствие с разпоредбата на чл. 29а, ал. 1 от ЗПУ, операторът със задължение за извършване на УПУ БП представи в КРС заявление за получаване на компенсация на нетните разходи и несправедливата финансова тежест от предоставяне на услугата през 2014 г.

В изпълнение на законовите си задължения по чл. 29б, ал. 5, чл. 29а, ал. 3 от ЗПУ, КРС проведе процедура за определяне на изпълнител 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 2014 г.“. Въз основа на фактическите констатации от извършения одит КРС прие следните решения:

- Решение № 338 от 30.07.2015 г. за съгласуване на получените резултати от системата за разпределение на разходите по видове услуги на „Български пощи“ ЕАД;
- Решение № 463 от 25.09.2015 г. относно наличието на несправедлива финансова тежест от извършването на универсалната пощенска услуга и определяне на размера на компенсация, дължима на „Български пощи“ ЕАД за извършване на УПУ през 2014 г.;

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

Въз основа на оценката за наличието и размера на несправедливата тежест от предоставяне на УПУ и в съответствие с разпоредбата на чл. 15, ал.1 т. 16, КРС предложи на министъра на финансите да включи размера на компенсацията в проекта на закон за държавния бюджет на Република България за следващата календарна година.

2. Измерване и отчет за изпълнение на нормативите за качеството на УПУ и ефикасността на обслужване

В изпълнение на задължението си по чл. 15, ал. 1, т. 7 от ЗПУ, КРС проведе процедура и определи изпълнител на обществена поръчка с предмет: „Измерване на времето за пренасяне „от край до край” на единични вътрешни пощенски пратки с и без предимство в мрежата на оператора със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга през 2015 г., съгласно изискванията на стандарти БДС EN 13850:2013 и БДС EN14508:2003+A1:2007”. Въз основа на целогодишната дейност по осъществяване на обществената поръчка бяха направени следните констатации относно резултатите от измерването на изпълнението на нормативите за качество¹² за времето за пренасяне на пощенските пратки:

2.1. Време за пренасяне на вътрешни непрепоръчани пощенски пратки с предимство

При норматив за качество по отношение на времето за пренасяне на вътрешни непрепоръчани пощенски пратки с предимство за Д+1 – не по-малко от **80%** от пощенските пратки и за Д+2 – не по-малко от **95%** от пратките, на годишна база (2015 г.) резултатите от измерването са съответно **71,4%** и **92,2%**.

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2013 г.	Резултати 2014 г.	Резултати 2015 г.
Д+1	Не по-малко от 80% от кореспондентските пратки	50,7%	67,2%	71,4%
Д+2	Не по-малко от 95% от кореспондентските пратки	75,6%	90,3%	92,2%

Видно от горната таблица, и през 2015 г. резултатите продължават да се движат във възходяща линия, макар и не толкова значително, колкото през 2014 г. Независимо от постигнатото подобрене за Д+1 с малко над 4 процентни пункта, а за Д+2 – с 2 процентни пункта, нормативите за качество по отношение на времето за пренасяне на вътрешни непрепоръчани пощенски пратки с предимство все още не са постигнати.

2.2. Време за пренасяне на вътрешни непрепоръчани пощенски пратки без предимство

¹² Нормативи за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване, обн. ДВ.бр.64 от 19 август 2011 г.

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2013 г.	Резултати 2014 г.	Резултати 2015 г.
Д+2	Не по-малко от 80% от кореспондентските пратки	81%	87.3%	90,4%
Д+3	Не по-малко от 95% от кореспондентските пратки	90,4%	94.8%	97,1%

По отношение на измерените резултати за времето за пренасяне на вътрешни непрепоръчани пощенски пратки отново може да се отчете, че те са значително по-добри от тези за пратките с предимство. Нормативите са постигнати и надминати. В сравнение с 2014 г., през 2015 г. за Д+2 се наблюдава подобрение с 3 процентни пункта, а за Д+3 – с малко над 2 процентни пункта.

Резултатите за времето за пренасяне на вътрешни колетни пратки и 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.

3. Обезпечаване на пощенската сигурност

Пощенската сигурност способства за качествено предоставяне на пощенски услуги, насочена е към предотвратяване и ограничаване на материалните и финансовите щети, понасяни от пощенските оператори и потребителите, и накрая, като не на последно място, представлява важен фактор в борбата срещу тероризма. Обвързаността на българската с международната пощенска система определя значимостта при обезпечаването на пощенската сигурност на национално ниво, което обяснява задължителния характер на изискванията за пощенска сигурност, независимо от територията, на която се прилагат, и статута на пощенските оператори.

ЗПУ регламентира общите изисквания, свързани с осигуряването на пощенската сигурност, както и санкциите при тяхното нарушаване. С подзаконов нормативен акт – Наредба № 6 за изискванията за пощенската сигурност (обн., ДВ, бр. 90 от 15.11.2011 г.), се прецизират изискванията, създаването на организация и мерките, които се отнасят до предотвратяване на:

- посегателствата върху пощенските пратки от страна на външни лица и служители на пощенските оператори;
- посегателствата срещу безопасността на персонала, сградите и имуществото на пощенските оператори;
- пренасянето чрез пощенските пратки на забранени и опасни стоки, предмети и вещества;

- 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.;
- изпирането на пари чрез националната пощенска инфраструктура.

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 по чл. 13, т. 4 се съгласуват с компетентните органи на Министерството на вътрешните работи и Държавна агенция „Национална сигурност” (ДАНС). По сведения на ДАНС, към началото на 2016 г. дружествата с приети и утвърдени вътрешни правила по чл. 13, т. 4 от Наредба № 6 са 16.

Превантивните мерки, които най-често се предприемат от пощенските оператори за недопускане в пощенската мрежа на забранени предмети и вещества, са: физически контрол и опаковане на пратките в присъствието на служител на оператора; декларация от клиента; периодичен инструктаж и/или специализирани обучения по сигурността на служителите; подготовка и разпространение на информационни материали, посочващи признаци за наличие на забранени предмети и вещества. Все повече се използва и видеонаблюдение, особено от по-големите оператори, било чрез собствени видеокамери или чрез СОТ охрана. В някои от големите куриерски фирми се изготвя ежедневен анализ и оценка на риска от служители от отделите по сигурността. Продължава практиката на изготвяне или осъвременяване на инструкции за охрана и опазване на пощенските пратки. БП са разработили правила за действие и поведение на служителите при анонимна заплаха за поставено взривно устройство.

От забранените за влягане в пощенските пратки предмети и вещества по чл. 90 и чл. 91 от ЗПУ най-често срещани от операторите са: оръжие и боеприпаси, пиротехнически изделия; бои и аерозоли; акцизни стоки – тютюн, алкохол без бандерол; пари; има и случай на „дизайнерска“ дрога.

Незначителен брой оператори могат да си позволят покупката на технически средства и софтуер за защита на пощенския трафик и по-голямата част от тях сключват договори за ползване на устройства под наем. Операторите, които разполагат със собствени технически устройства и софтуер, са БП, „Спиди” АД, „Ди Ейч Ел Експрес България” ЕООД, „ТНТ България” ЕООД и „Еконт Експрес“ ООД. Пощенските оператори „Тип Топ куриер” АД, „МИБМ Експрес” ООД, „Стар пост” ООД и „Европът 2000“ АД имат сключени договори с БП за ползване по възмезден начин на технически устройства и софтуер на задължения оператор. „Велит“ ЕООД има наети сканиращи устройства от „ТНТ България” ЕООД и „Спиди” АД, а „Дер куриер“ ООД и „Ин тайм“ ООД са сключили договор за ползване под наем на технически устройства от „Летище София“ ЕАД. Няколко оператора са посочили, че имат стартирала процедура за съгласуване на изисквания за технически устройства и софтуер от МВР, като са цитирали и входящ номер на писмо.

Пощенските оператори, лицензирани за извършване на услугата „пощенски парични преводи”, са длъжни, съгласно условията на издадената им индивидуална лицензия, да изготвят вътрешни правила за контрол и предотвратяване изпирането на пари, които се утвърждават от председателя на ДАНС. По сведения на ДАНС, почти всички пощенски оператори, лицензирани за извършване на услугата „пощенски парични преводи”, са изпълнили горното лицензионно задължение.

4. Контролна дейност и защита на потребителите

В изпълнение на законното 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 2015 г. от оправомощени служители на КРС са извършени общо 231 инспекторски проверки, от които:

- 33 инспекторски проверки по 26 бр. жалби;
- на 194 пощенски станции на БП (като пощенски оператор със задължение за извършване на УПУ), относно спазване на задължението за извършване на УПУ през всички работни дни, най-малко 5 дни в седмицата, най-малко 1 събиране и 1 доставка през всеки работен ден и в работните дни, съгласно утвърдения с решение на КРС № 606/23.06.2011 г. *Списък на населените места и селищни образувания, намиращи се в труднодостъпни райони, определени от „Български пощи“ ЕАД;*
- 2 инспекторски проверки на два оператора, извършващи НПУ, относно осъществяване на дейност и спазване на разпоредбата на чл. 68 от ЗПУ;
- 11 инспекторски проверки във връзка с връчване на актове за установяване на административно нарушение (АУАН), актове за установяване на публично държавно вземане (АУПДВ) и наказателни постановления (НП).

През 2015 г. са съставени 18 АУАН в областта на пощенските услуги, от които 15 са за непредоставяне на информация на КРС, 1 за нарушение на чл. 105б от ЗПУ и 2 за нарушение на чл. 68 от ЗПУ. Издадени са 12 НП и 2 резолюции за прекратяване на административнонаказателни производства.

Освен това са били осъществени 33 инспекторски проверки по 26 бр. жалби. Въз основа на анализ на резултатите от проверките са направени изводи, че 3 от жалбите са неоснователи, а 9 бр. – основателни, като допуснатите нарушения са свързани основно с недоставени или грешно доставени пратки.

По отношение защитата интересите на потребителите КРС използва два инструмента – съгласуването на Общите условия на договора с потребителите на пощенски услуги (Общи условия) и правото на потребителите да подават жалби и сигнали до Комисията. През изминалата 2015 г. КРС е приела, че Общите условия на 10 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)¹³. Разгледани са 197 жалби/сигнали от страна на потребители на пощенски услуги срещу пощенски оператори. От общо подадените жалби 83 са били счетени за основателни и исканията на жалбоподателите са удовлетворени с определени действия и/или чрез изплащане на дължими обезщетения съгласно приложимите Общи условия.

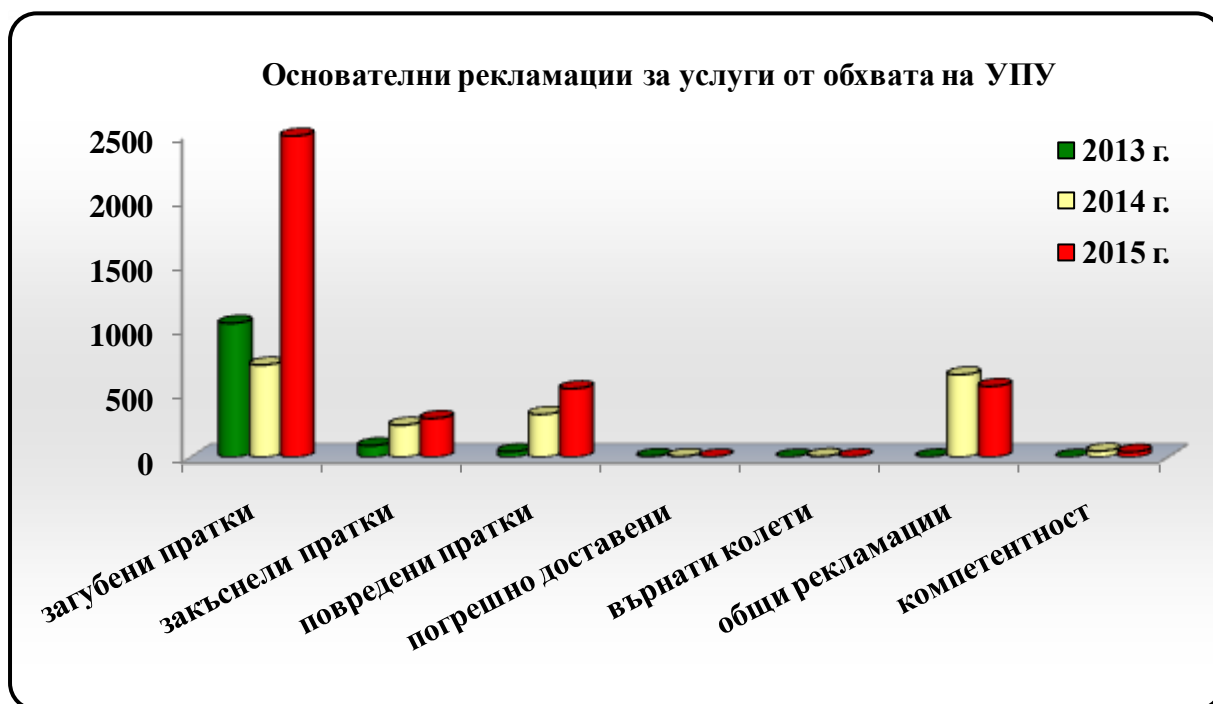
¹³ По силата на чл. 148, ал. 2 от Закона за защита на потребителите (ЗЗП), когато в нормативен акт е предвидено държавен орган да одобрява общите условия на договорите с потребители и последващите изменения в тях, те се изпращат на КЗП за становище за наличието на неравноправни клаузи. Държавният орган одобрява общите условия на договорите с потребители само ако КЗП одобри предоставените й 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 й Общи условия. Към момента на изготвяне на настоящия доклад КЗП не е одобрила тези 10 бр. Общи условия и поради това КРС не ги е съгласувала.

През 2015 г., по данни от годишните въпросници за оператора със задължение за извършване на УПУ и за оператори, извършващи услуги от обхвата на УПУ, са подадени общо 14568 броя рекламации, от които 3905 са основателни. В таблицата по-долу са представени данни за броя и разпределението на рекламациите за вътрешни и международни пратки според причинителите за 3-годишен период.

Разпределение на основателните рекламации според причинителите	Брой					
	2013 г.		2014 г.		2015 г.	
	вътрешни	международни	вътрешни	международни	вътрешни	международни
Подадени рекламации (общо), в това число:	210	990	1314	677	1474	2431
за загубена пратка	59	977	84	629	63	2420
за пратка, доставена със закъснение	89	0	248	0	300	0
за повредена или с липсващо съдържание (изцяло или частично) пратка	32	10	316	15	521	9
за погрешно доставена пратка	4	2	3	3	2	0
за върнат пощенски колет с липсващ мотив за недоставяне	1	1	0	7	1	2
общи рекламации (рекламации, основаващи се на общо неудовлетворение от услугите на оператора)	3	0	615	23	548	0
относно поведението и	0	0	47	0	39	0

Разпределение на основателните рекламации според причинителите	Брой					
	2013 г.		2014 г.		2015 г.	
	вътрешни	междунaродни	вътрешни	междунaродни	вътрешни	междунaродни
компетентността на пощенски служители						
относно обработването на рекламация	0	0	1	0	0	0
Рекламации, приключили с изплащане на обезщетение	бр.	лв.	бр.	лв.	бр.	лв.
	1047	75 676	1043	82 100	2993	219 152

Общият брой на подадените рекламации през 2015 г. спрямо 2014 г. е нараснал с 49%, а броят на счетените за основателни рекламации – 2 пъти. След като през 2013 г. и през 2014 г. броят на рекламациите, приключили с изплащане на обезщетение, се е запазил почти без промяна, а сумата на изплатените обезщетения е нараснала слабо през 2014 г. (с 8,5%), през 2015 г. и броят на рекламациите, приключили с изплащане на обезщетение, и сумата на изплатените обезщетения са се увеличили драстично – почти 3 пъти.



Фиг. 17

Източник: Данни, подадени в КРС

Графиката по-горе онагледява динамиката в изменението на разпределението на рекламациите според причинителите за 3-годишен период от време.

От данните в таблицата и графиката по-горе е видно, че през разглеждания тригодишен период с най-голям дял от счетените за основателни рекламации неизменно са тези за загубени пратки. Пикът на рекламации за загубени пратки е през последната 2015 г., когато те формират 63% от броя на подадените основателни рекламации.

На второ място по ръст през изминалата година е броят на повредените или с липсващо съдържание пратки – с 60% повече в сравнение с 2014 г., а делът им от общия брой основателни рекламации достига 14%.

През 2015 г., както и през 2014 г., ръст бележи и броят на рекламациите за пратки, доставени със закъснение – 21%, а делът им от общия брой основателни рекламации е под 8%.

След рязък скок в броя на общите рекламации (основаващи се на общо неудовлетворение от услугите на операторите) през 2014 г. спрямо 2013 г. – от 3 бр. на 638 бр., през 2015 г. техният брой намалява с 14% и с дял от 14%, равен на дела на повредените или с липсващо съдържание пратки, общите рекламации заемат второ място сред основателните рекламации.

През 2015 г. се наблюдава спад със 17% в броя на рекламациите относно поведението и компетентността на пощенските служители. Ако този спад се превърне в трайна тенденция в следващите години, това би било добър показател за професионализма на пощенските служители и би следвало да окаже влияние върху броя на подадените рекламации.

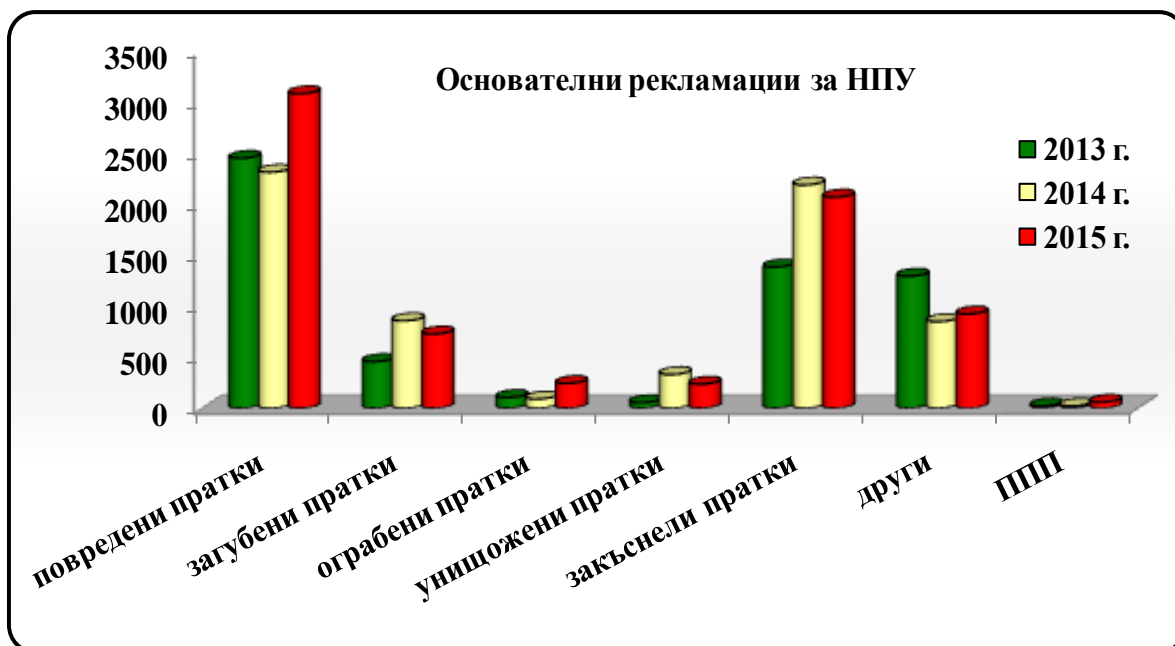
Наличието само на една жалба през 2014 г. за разглеждания 3-годишен период относно процедурите за обработване на рекламации от потребителите показва, че лицензираните оператори са осигурили на потребителите възможност да подават рекламации, породени от неудовлетвореността им от предоставените услуги.

По данни от годишните въпросници на операторите, лицензирани за извършване на услугата „пощенски парични преводи” и регистрирани за извършване на НПУ, през 2015 г. общият брой на подадените рекламации е 11153 и той се е увеличил спрямо този през 2014 г. с 14%, докато през 2014 г. увеличението на общия брой на подадените рекламации спрямо предходната година е било с 9%. Броят на счетените за основателни рекламации през 2015 г. е 7338 и той се е увеличил спрямо предходната година с 10%, докато през 2014 г. броят на счетените за основателни рекламации е нараснал с 15% в сравнение с 2013 г. През разглеждания период се наблюдава ежегоден ръст в броя на приключилите с изплащане на обезщетение рекламации – със 17% през 2014 г. спрямо 2013 г. и с 23% през 2015 г. спрямо 2014 г. Увеличава се респективно и общата сума на изплатените обезщетения – с минималните 2% през 2014 г. спрямо 2013 г., но със значителните 28% през 2015 г. в сравнение с 2014 г.

В таблицата по-долу е показано разпределение на основателните рекламации според причинителите им за 3-годишен период.

Разпределение на основателните рекламации според причинителите	Брой					
	2013 г.		2014 г.		2015 г.	
Подадени рекламации (общо), в това число:	5762		6647		7338	
за повредена пратка	2448		2312		3081	
за загубена пратка	457		857		728	
за ограбена пратка	105		90		243	
за унищожена пратка	54		331		236	
за пратка, доставена със закъснение от посочения срок	1383		2187		2068	
други	1293		849		923	
за пощенски парични преводи	22		21		59	
Рекламации, приключили с изплащане на обезщетение	бр.	лв.	бр.	лв.	бр.	лв.
	3866	601 518	4511	611 785	5532	781 900

Данните в горната таблица, онагледени в графиката по-долу, показват, че и през трите години на разглеждания период 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 до 70% от броя на основателните рекламации през всяка от трите години на разглеждания период. Видно от данните в таблицата, броят на рекламациите по видове е доста променлива величина, белязана както с резки нараствания, така и с драстични спадове, така че е трудно да се открие устойчива тенденция, с изключение на показателя „рекламации, приключили с изплащане на обезщетение“, при който има последователно увеличение и на броя на рекламациите, и на сумата на изплатените обезщетения.



Фиг. 18

Източник: Данни, подадени в КРС

Почти тройно нарастване през периода се наблюдава в броя на рекламациите за пощенски парични преводи. По-детайлен поглед върху причините, довели до подаване на рекламации, сочи, че близо половината от рекламациите са за преводи, изплатени със закъснение, неизплатени или неправилно изплатени суми, а 34% се дължат на общо неудовлетворение от услугата.

КРС внимателно следи и анализира причините за подадените към Комисията рекламации. В рамките на съвместна дискусия между КРС и пощенските оператори бяха обсъдени мерки за защита интересите на потребителите. Стремещт към непрекъснат контакт и познаване на променящите се изисквания на потребителите, които все по-настойчиво търсят правата си, са в основата на изключителното внимание и повишени изисквания при съгласуването на Общите условия на договора с потребителите на пощенски услуги.

V. Заключение – прогнози за развитие на пощенските услуги през 2015 г.

В последните години традиционният пощенски пазар придоби един различен облик, продиктуван от новите пазарни реалности и употребата на електронните технологии във всяка сфера от ежедневието ни. Това от една страна измества пощенските услуги като средство за комуникация, но от друга е своеобразен стимул за пощенските оператори да откриват и предлагат такива продукти и услуги, които да отговарят на потребителския интерес. Електронната търговия продължава да бъде сред факторите, които допринасят за жизнеспособността на сектора и за все повече пощенски оператори тя става водеща услуга.

Няколко са факторите, свързани с жизнеността и ефективността на националния пощенски пазар:

- Осигуряване на качествена и достъпна УПУ на територията на цялата страна;
- Разнообразяване на продуктовата гама от пощенски услуги, съобразно потребностите на потребителите;
- Въвеждане на иновативни продукти и услуги от пощенските оператори;

- Подобряване на взаимодействието между онлайн търговците и пощенските оператори и подсигуряване на прозрачност и информираност на потребителите относно доставката на стоки, генерирани от електронната търговия;
- Защита на интересите на потребителите чрез достъпност до правила за връщане на закупени on-line стоки и ясни механизми за решаване на спорове, разглеждане на рекламации и изплащане на обезщетения.

По отношение на бъдещото развитие на пощенския пазар в България може да се обобщи, че то следва тенденциите, очертани през последните 3 години, а именно:

- Приходите от куриерски услуги ще продължават да са определящи за развитието на пощенския пазар;
- Пазарният дял на задължения пощенски оператор на пазарния сегмент на УПУ ще продължава да намалява;
- Относителният дял на колетните пратки до 20 кг за страната и чужбина от общия размер на приходите от пощенски услуги ще нараства;
- Ще нараства броят на операторите, лицензирани за предоставяне на услугата „пощенски парични преводи“;
- Електронната търговия ще продължи да бъде генератор на ръст на пратките и приходите на пощенските оператори, което е предпоставка за увеличаване броя на пощенските оператори, които ще предоставят услуги, свързани със сайтовете за електронна търговия.

Посочените тенденции са очертани както въз основа на прогнозите на пощенските оператори за развитието на пазара, така и от настоящия анализ на пощенския пазар в България.

Други резултати от измерване на качеството на УПУ

1. Време за пренасяне на вътрешни колетни пратки

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2013 г.	Резултати 2014 г.	Резултати 2015 г.
Д+1	Не по-малко от 80% от колетните пратки	89,7%	92,6%	92,9%
Д+2	Не по-малко от 95% от колетните пратки	99,5%	99,8%	99,9%

Резултатите за времето за пренасяне на вътрешни колетни пратки са от измервания на задължения оператор. Видно от горната таблица, зададените нормативи не само се изпълняват, но и резултатите дори ги надхвърлят. Необходимо е обаче да се обърне внимание върху факта, че измерването и отчитането на параметрите на качеството за времето за пренасяне по вътрешната пощенска верига се осъществява чрез методи, описани в „Инструкция за прилагане на нормативите за качество на УПУ” – Инструкция (форма 3А) в „Български пощи” ЕАД, а не чрез изработени от CEN¹⁴ стандарти.

2. Време за пренасяне на международни пощенски пратки

Времето за пренасяне от „край до край” на международните приоритетни пратки се измерва чрез системата UNEX, към която „Български пощи” ЕАД е присъединено от началото на 2008 г. През 2015 г. системата е обхванала в измерванията си пощенските оператори със задължение за извършване на УПУ от 29-те страни-членки на ЕС, както и Исландия, Норвегия, Швейцария и Сърбия. 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.

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

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2013 г.	Резултати 2014 г.	Резултати 2015 г.
Д+3	Не по-малко от 85% от пощенските пратки	44%	32,7%	39,8%
Д+5	Не по-малко от 97% от пощенските пратки	81,9%	76%	81,9%

Сравнението на резултатите за тригодишен период показва, че тенденцията за неизпълнение и на двата норматива продължава, макар и резултатите за 2015 г. да са

¹⁴ Европейски институт за стандартизация

малко по-добри в сравнение с предходната година. Анализът на резултатите, получени от диагностичния модул STORM на системата UNEX относно причините и местата за влошаване на показателите, сочи, че част от пратките са със забавена обработка в БРСЦ¹⁵, друга част са със забавена доставка от пощенските станции, но най-голямата част от пратките не са получени и обработени навреме извън отговорността на оператора – забавени са от насрещния пощенски оператор или превозвач.

2.2 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 2013 г.	Резултати 2014 г.	Резултати 2015 г.
Д+5	Не по-малко от 80% от пощенските пратки	80,4%	71,8%	82%
Д+7	Не по-малко от 95% от пощенските пратки	97%	93,3%	96,4%

В сравнение с предходната година, при този норматив има подобрение в резултатите, по-значително за показателя Д+5, като и двата показателя са изпълнени. Тук следва да отбележим, че измерванията по тези нормативи се извършват от „Български пощи“ ЕАД съгласно Инструкцията.

3. Срокове за обработка на рекламации

Нормативен срок за обработване на рекламациите	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2013 г.	Резултати 2014 г.	Резултати 2015 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	97,2%	98,2%	98,6%

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

¹⁵ Български разменно-сортировъчен център