

ГОДИШЕН ДОКЛАД

на

**КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА
СЪОБЩЕНИЯТА**

за 2018 година

АНАЛИЗ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ

СЪДЪРЖАНИЕ

I. ПАЗАР НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ	
1. Въведение	стр. 3
2. Обем и структура на пощенския пазар в Република България	стр. 4
3. Пазарни дялове	стр. 7
II. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА НПУ	стр. 8
1. Участници на пазарния сегмент НПУ	стр. 8
2. Обем и структура на пазарния сегмент НПУ	стр. 8
3. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент НПУ	стр. 12
III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УПУ И УСЛУГИ ОТ ОБХВАТА НА УПУ	стр. 15
1. Обхват и участници на пазарния сегмент УПУ	стр. 15
2. Обем и структура на пазарния сегмент УПУ	стр. 16
3. Потребители на услуги в сегмента УПУ	стр. 20
4. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент УПУ	стр. 21
5. Анализ на състоянието на УПУ в съответствие с изискванията на ЗПУ	стр. 22
5.1. Осигуряване на достатъчна гъстота на точките за достъп до пощенската мрежа и извършване на УПУ на територията на цялата страна	стр. 22
5.2. Достъпност на цените на пощенските услуги от обхвата на УПУ	стр. 24
5.3. Оценка за наличието на несправедлива финансова тежест от извършването на УПУ и изготвяне на предложение за размер на компенсацията	стр. 24
IV. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА НОРМАТИВИТЕ ЗА КАЧЕСТВОТО НА УПУ И ЕФИКАСНОСТТА НА ОБСЛУЖВАНЕ	стр. 27
1.1. Време за пренасяне на вътрешни непрепоръчани пощенски пратки с предимство	стр. 27
1.2. Време за пренасяне на вътрешни непрепоръчани пощенски пратки без предимство	стр. 27
1.3. Време за пренасяне на вътрешни пощенски колетни пратки	стр. 28
V. ОБЕЗПЕЧАВАНЕ НА ПОЩЕНСКАТА СИГУРНОСТ	стр. 30
VI. КОНТРОЛНА ДЕЙНОСТ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ	стр. 32
VII. ЗАКЛЮЧЕНИЕ	стр. 38

I. ПАЗАР НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

1. Въведение

Годишният доклад на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС, Комисията) в областта на пощенските услуги за 2018 г., е изготвен съгласно разпоредбата на чл. 17 от Закона за пощенските услуги (ЗПУ). Докладът отчита състоянието и развитието на пощенските услуги и включва систематизирана информация за пазара в Република България през изминалата година. Проследено е изпълнението на нормативите за качество на универсалната пощенска услуга (УПУ), ефикасността на обслужване, обезпечаването на пощенската сигурност, осъществената контролна дейност за защита на потребителите, както и развитието на пощенските услуги.

Документът се представя пред Народното събрание, Президента на Република България и Министерския съвет.

През 2018 г. КРС работи за осигуряване на конкурентна среда за развитие на пощенските услуги, като към 31.12.2018 г. броят на лицензираните пощенски оператори, включително и историческия оператор „Български пощи“ ЕАД (БП/задължен оператор/исторически оператор), възлиза на 28. Издадена е 1 нова индивидуална лицензия за извършване на услуги от обхвата на УПУ и 3 нови лицензии за предоставяне на пощенски парични преводи (ППП). Броят на операторите, регистрирани за извършване на неуниверсални пощенски услуги (НПУ) по чл. 38, т. 1-3¹ от ЗПУ през 2018 г. възлиза на 160², като 14 от тях са новорегистрирани. В края на 2018 г. общият брой пощенски оператори достига 173, което представлява ръст от 2,4% спрямо предходната година.

В изпълнение на Решение № 50 от 24.01.2019 г. на КРС общо 131³ от регистрираните и лицензирани към 31.12.2018 г. оператори са предоставили на комисията годишен отчет за дейността си през 2018 г. (делът на предоставилите отчет оператори представлява 76% от общия брой).

Таблица 1

Издадени лицензии и удостоверения по ЗПУ	Брой лицензирани/регистрали оператори през 2018 г.
Лицензии за УПУ и услугите от обхвата на УПУ	11
Лицензии за пощенски парични преводи	25
Вписани в регистъра на оператори, извършващи неуниверсални пощенски услуги	160

Източник: Данни, подадени в КРС

За поредна година КРС, с цел гарантиране осигуряването на качествени пощенски услуги, възложи 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

¹ Неуниверсалните пощенски услуги по чл. 38, т. 1 - 3 включват: приемане, пренасяне и доставяне на пряка пощенска реклама, услугите по чл. 3, т. 2 и куриерските услуги.

² В този брой не са включени лицензираните оператори за предоставяне на пощенски парични преводи.

³ Данните са въз основа на постъпилата в КРС към 17.06.2019 г. информация.

оператора със задължение БП, на независима организация. Резултатите от измерването са разгледани в настоящия доклад.

При изпълнение на своите правомощия Комисията работи в тясно сътрудничество с всички заинтересовани страни и институции, като са изготвени 406 становища по жалби на потребителите, някои от тях в сътрудничество с Комисията за защита на потребителите (КЗП).

Експерти от КРС взеха участие и в междуведомствена работна група по изменение и допълнение на ЗПУ, с цел отчитане променените нужди на потребителите на пощенски услуги, гарантиране предоставянето на качествени и достъпни пощенски услуги и осигуряване на ефективна конкурентна среда.

По отношение на международното сътрудничество КРС продължава участието си в работата на Групата на европейските регулатори на пощенски услуги (ERGP), като Комисията участва в разработването на работна програма на групата за 2019 г. и в работните подгрупи.

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

2. Обем и структура на пощенския пазар в Република България

Пазарът на пощенски услуги в България се характеризира с възходяща тенденция. През 2018 г. приходите от пощенски услуги възлизат на 467 млн. лв., като отчитат ръст от 10% спрямо 2017 г.



Фиг. 1

Източник: Данни, подадени в КРС

За целите на анализа пощенският пазар е разделен на два основни сегмента: УПУ и НПУ. Услугата „универсална пощенска услуга“, възложена за извършване на историческия оператор⁴ по силата на Закона за пощенските услуги (ЗПУ) и услугите от обхвата на УПУ формират пазарен сегмент „УПУ“. Услугите „пощенски парични

⁴ Съгласно чл. 24 от ЗПУ и специалната разпоредба на § 70 от ПЗР на ЗИД на ЗПУ.

преводи“, „куриерски услуги“ „, и услугата, позната с наименованието „хибридна поща”⁵, формират пазарния сегмент „Неуниверсални пощенски услуги“ („НПУ“).

Таблица 2

Пощенски услуги	Приходи (млн. лв.)		
	2016 г.	2017 г.	2018 г.
1. Универсална пощенска услуга и услуги от обхвата на УПУ	76.803	89.325	105.390
2. Неуниверсални пощенски услуги	316.278	335.415	361.378
ОБЩО	393.081	424.740	466.768

Източник: Данни, подадени в КРС

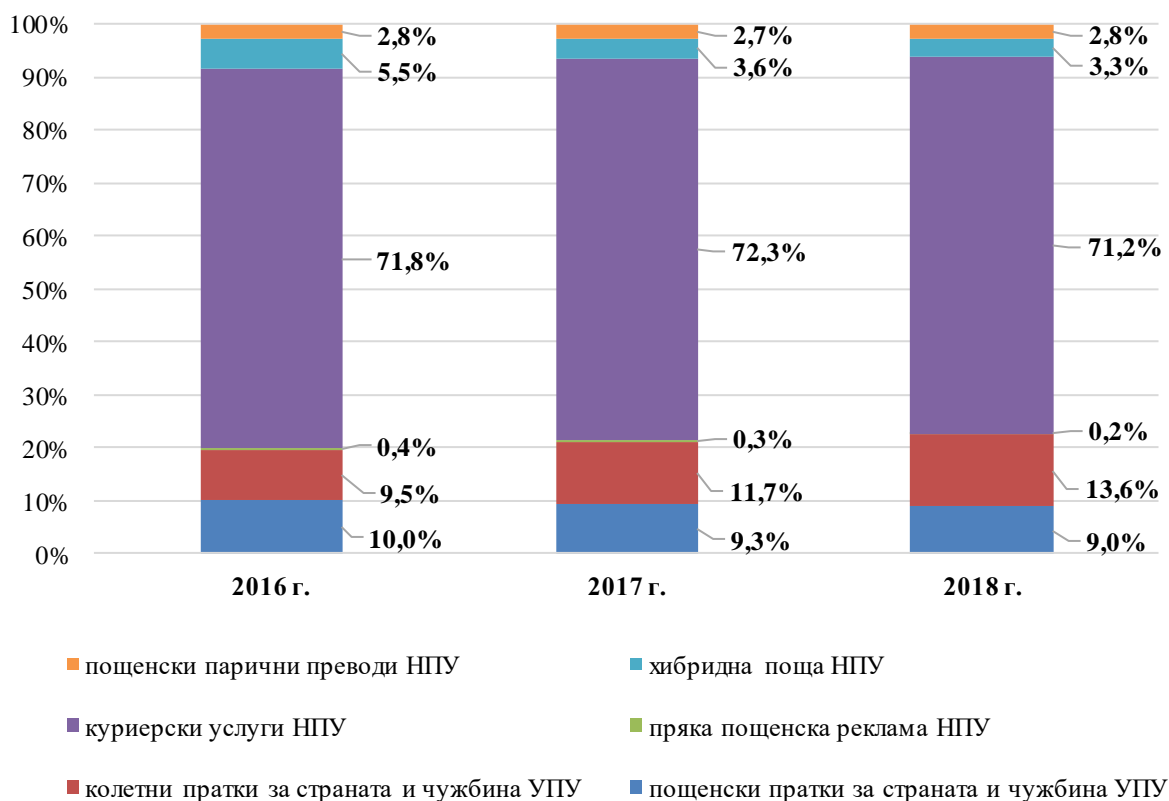
През 2018 г. общите приходи, реализирани от услугите в сегмента „УПУ“ достигат 105 млн. лв. и нарастват с 18% спрямо 2017 г., докато увеличението на приходите в сегмента „НПУ“ е значително по-малко, със 7,7%. Спадът в ръста на приходите от НПУ според лицензираните оператори се дължи на преливане на пратки от обхвата на куриерските услуги към по-икономичния вариант – обикновени колети. За да откликнат на нарастващите нужди на потребителите, операторите, лицензирани за предоставяне на услугите от обхвата на УПУ, повишават качеството, разширяват и допълват услугите от сегмента на УПУ, на фона на относително постоянен бюджет.

В ситуацията на отслабване на значението на традиционните пощенски услуги и ориентиране на потребителите към електронните им заместители се наблюдава увеличение на дела на приходите от сегмента „УПУ“ в общите приходи през 2018 г. с близо два процентни пункта спрямо предходната година. Това увеличение се обуславя с нарастващия брой на колетните пратки, реализирани в резултат от развитието на електронната търговия.

Разгледана като приходи от услуги, структурата на пощенския пазар (фигура 2) 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. През 2018 г. спрямо предходната година, дялът на приходите от колетни пратки е нараснал с 1,9 процентни пункта, компенсирайки намалението на приходите от пощенски пратки. Видно от графиката на фигура 2, останалите услуги запазват дяловете си относително без изменение.

⁵ Услугата е дефинирана в чл. 3, т. 2 от ЗПУ

**Структура на приходите от пощенски услуги по вид на услугите
за периода 2016 - 2018 г.**



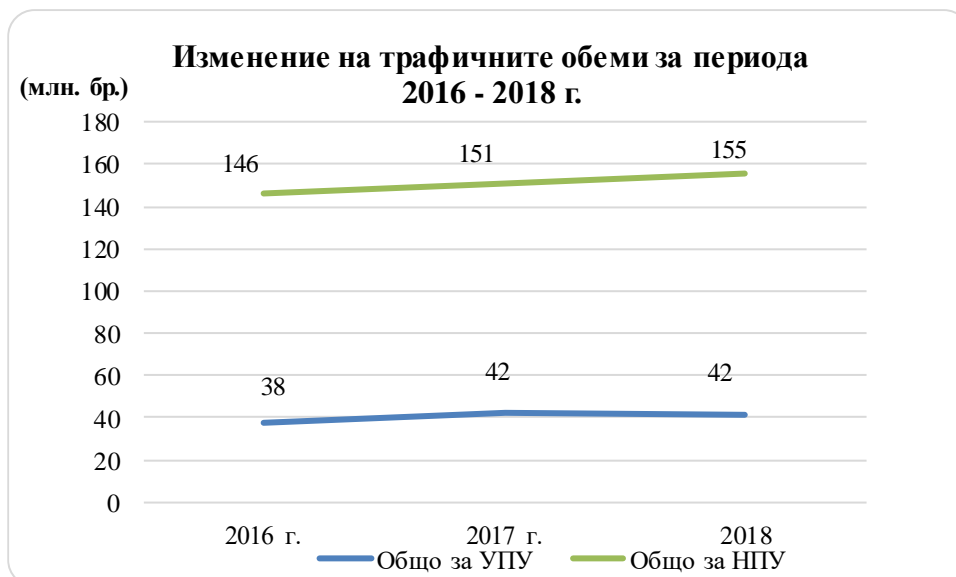
Фиг. 2

Забележка:

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

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2018 г. обемът на пазара на пощенски услуги, измерен чрез показателя „брой реализирани услуги“, възлиза на 197 млн. броя и спрямо предходната година бележи увеличение с близо 2,2%. На фигура 3 е проследено изменението в броя на трафичните обеми в двата сегмента (УПУ и НПУ) за последните три години.



Фиг. 3

Източник: Данни, подадени в КРС

3. Пазарни дялове

През 2018 г. тенденцията на намаление на пазарния дял на историческия оператор продължава, като отчетената през годината стойност достига 12% от общия пазар, изчислен на база приходи от всички пощенски услуги. Независимо, че като абсолютна стойност е налице увеличение с близо 5% на приходите на дружеството през 2018 г. спрямо предходната отчетна година, в резултат от изпреварващия ръст на приходите на останалите оператори, БП продължава да губи пазарната си позиция. В таблица 3 е проследено развитието на пазарните дялове на историческия оператор и 5-те му основни конкурента през последните 3 години.

Таблица 3

Оператори	Пазарен дял (на база приходи)		
	2016 г.	2017 г.	2018 г.
"Еконт Експрес" ООД	27.5%	32.8%	31.0%
"Спиди" АД	17.5%	17.2%	25.6%
"Български пощи" ЕАД	13.8%	13.0%	12.3%
"МиБМ Експрес" ООД	5.6%	4.5%	3.9%
"Стар Пост" ООД	1.3%	0.8%	0.8%
"Тип Топ Куриер" АД	0.9%	1.0%	0.7%
Всички останали	33.5%	30.9%	25.8%

Източник: Данни подадени в КРС

II. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА НПУ

1. Участници на пазарния сегмент НПУ

Към 31.12.2018 г. от вписаните в регистъра 172 пощенски оператори, обявили намеренията си да предоставят НПУ, реално 73 са предоставяли НПУ, а 57 декларират, че през отчетния период не са извършвали дейност.

През 2018 г. операторите, предоставяли куриерски услуги са 160, от тях 36 оператора са извършвали куриерски услуги за чужбина (с 4 повече в сравнение с 2017 г.)

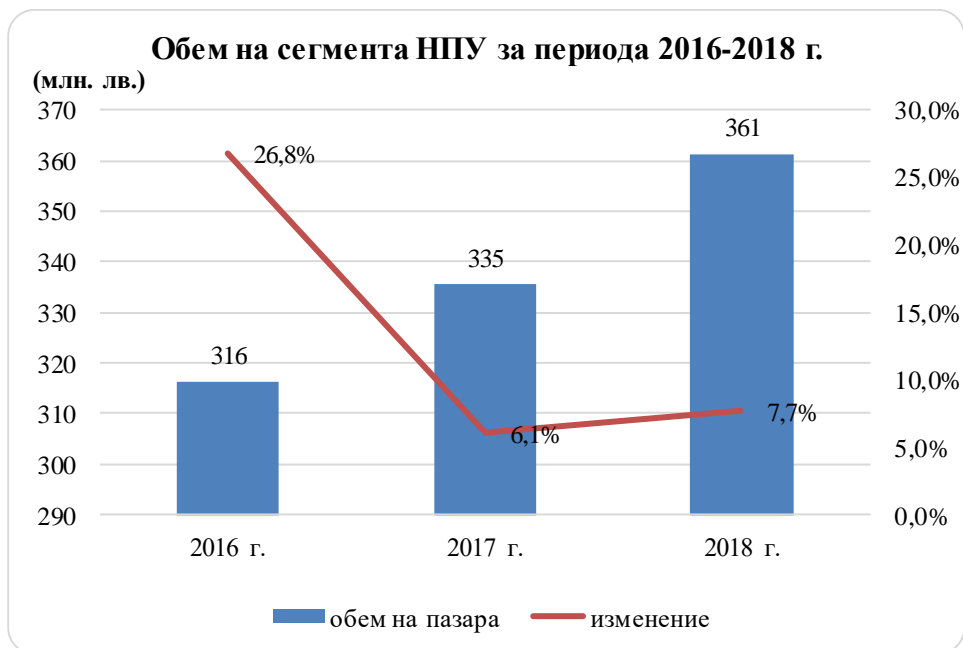
Операторите, предоставяли услугата „хибридна поща“ през изминалата година са „МИБМ Експрес“ ООД, БП, „Европът 2000“ АД, „Тип Топ Куриер“ АД, „Стар Пост“ ООД и „Колбис международен трансфер“ АД - с двама повече спрямо 2017 г.

През 2018 г., както и през 2017 г. услугата „пряка пощенска реклама“ се е предоставяла от БП, „МиБМ Експрес“ ООД и „Про Логистик“ ЕООД.

Както беше посочено, през 2018 г. КРС е издала 3 нови индивидуални лицензии за извършване на ППП⁶ - на „Юнимастърс Лоджистикс ЕС СИ ЕС“ ЕООД, „Транспрес“ ООД и „Весипей“ ЕООД. С посочените новолицензирани дружества, броят на пощенските оператори, лицензирани за извършване на ППП достига 25. От тях през 2018 г. дейност са извършвали 15 пощенски оператора: 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, „МИБМ Експрес“ ООД, „Финтех Сървисиз“ ЕАД, „Транспрес“ ООД и „Юнимастърс Лоджистикс ЕС СИ ЕС“ ЕООД.

2. Обем и структура на пазарния сегмент НПУ

Приходите от НПУ през 2018 г. са в размер на 361 млн. лв., като в сравнение с 2017 г. са нараснали с близо 8% (фигура 4). В настоящия доклад, в общите приходи от сегмента НПУ са включени и приходите от услугата „пощенски парични преводи“, която съгласно чл. 38, т. 4 от ЗПУ е неуниверсална пощенска услуга. С цел съпоставимост на представената информация, данните за приходите от НПУ и общия брой предоставени услуги за 2016 г. и 2017 г. са преизчислени.



Фиг. 4

Източник: Данни, подадени в КРС

⁶ Съгласно чл. 39, т.3 на ЗПУ.

Видно от данните, представени на фигура 4, в периода 2016 – 2018 г. приходите от НПУ нарастват равномерно, като увеличението се дължи най-вече на увеличението на приходите от куриерски услуги (със 17,7% за разглеждания тригодишен период).

Информация за структурата на приходите от НПУ по услуги за периода 2016-2018 г. е представена в таблица 4.

Таблица 4

Структура на пазарния сегмент НПУ за периода 2016 - 2018 г.

НПУ	Приходи (млн.лв.)		
	2016 г.	2017 г.	2018 г.
1. Куриерски услуги	282,353	307,088	332,226
1.1. Куриерски услуги за страната	208,896	232,557	244,163
1.2. Куриерски услуги за чужбина	73,457	74,531	88,063
2. Хибридна поща	21,433	15,500	15,240
3. Пряка пощенска реклама	1,407	1,382	0,940
4. Пощенски парични преводи	11,084	11,446	12,972
ОБЩО	316,278	335,415	361,378

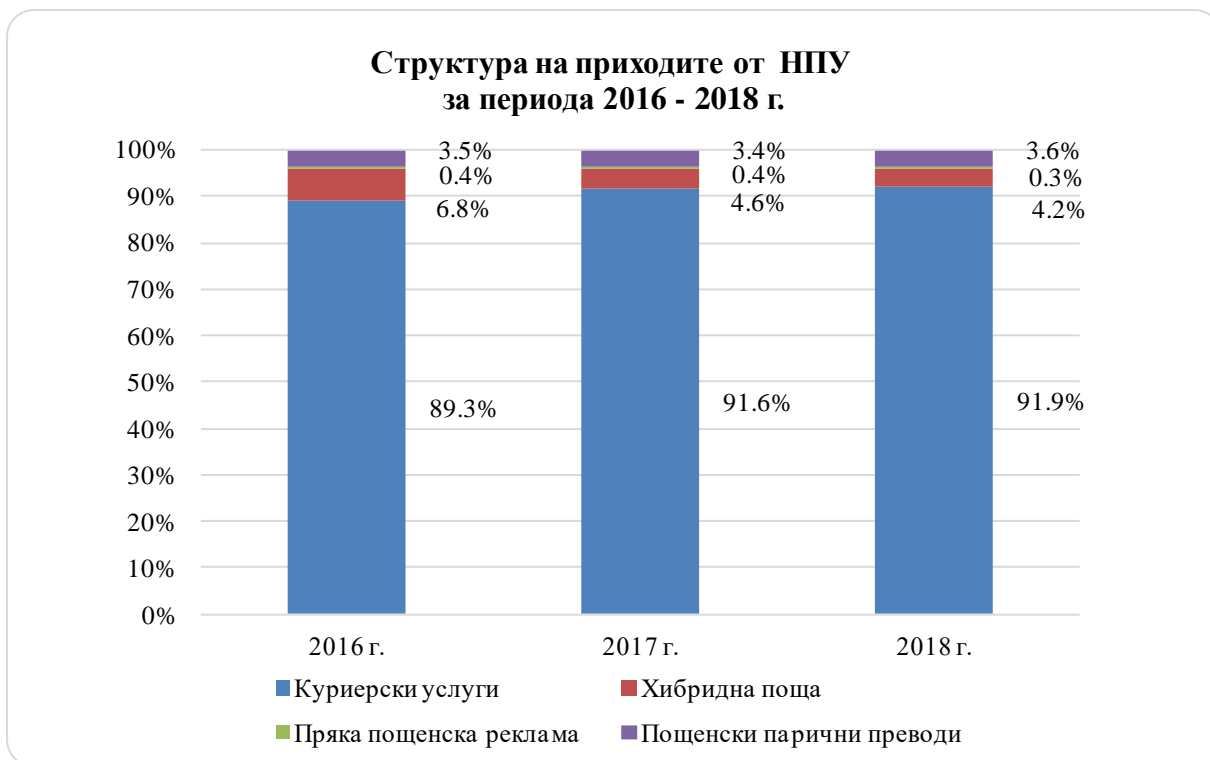
Източник: Данни, подадени в КРС

Спрямо предходната година през 2018 г. се наблюдават следните промени в приходите от НПУ:

✓ Ръст се отчита в приходите от куриерски услуги и пощенски парични преводи (съответно с 8,1% и 13,3%);

✓ Спад в приходите от хибридна поща (които намаляват с 1,7%) и в приходите от пряка пощенска реклама, където се наблюдава значително намаление (с 32,0%).

На фигура 5 е представено изменението на относителните дялове на приходите от услугите, формиращи сегмента НПУ за периода 2016 – 2018 г.



Фиг. 5

Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от данните на фигура 5, структурата на сегмента се запазва без промени за разглеждания тригодишен период. През 2018 г. както и през предходните две години, сегментът НПУ се определя основно от приходите от куриерски услуги – 92% от приходите в сегмента са формирани от куриерски услуги, като значителна част от тях (73,5%) формират куриерските услуги за страната.



Фиг. 6

Източник: Данни подадени в КРС

В едногодишен период приходите от куриерски услуги за страната са нараснали с 5%. Приходите от куриерски пратки за чужбина заемат дял от 26,5% в общия размер на приходите от куриерски услуги, като в абсолютна стойност те са нараснали спрямо 2017 г. с 18,2%. Основен двигател за развитието на куриерските услуги продължава да бъде пазаруването онлайн. По данни на пощенските оператори, през 2018 г. приходите от доставка на пратки, генерирани от електронната търговия (за страната и за чужбина), са нараснали с 54% спрямо 2017 г.

През 2018 г. приходите от услугата „хибридна поща“ заемат дял от 4,2% в общия размер на приходите от НПУ, който спрямо 2017 г. се запазва почти на същото ниво. В сравнение с очертаната тенденция от предходните години за стабилно намаление на приходите от тази услуга, в едногодишен период е налице забавяне на този темп (докато през 2017 г. спрямо 2016 г. спадът в приходите е бил 28%, то през 2018 г. спрямо предходната година този спад е едва с 2%). В допълнение, появата на нови оператори, предоставяли услугата, може да е положителен знак за развитието на хибридна поща за бъдещ период.

За изминалата година приходите от услугата „пряка пощенска реклама“ заемат незначителен дял от 0,3% от общия размер на приходите от НПУ. В едногодишен период приходите, реализирани от тази услуга са намалели с 32%, следвайки тенденцията от последните три години. Негативната тенденция в развитието на тази услуга се дължи до известна степен на предпочитанията на бизнеса да рекламира своите продукти и услуги чрез услугата „безадресна доставка“⁷, с която на практика рекламата за даден продукт достига до голям брой потребители със значително по-малко разходи. За сравнение през 2018 г. спрямо 2017 г. приходите от „безадресна доставка“ са нараснали с 11%.

Съгласно обобщените в КРС данни, отчетените приходи от услугата „пощенски парични преводи“ през 2018 г. възлизат на 12,9 млн. лв., като услугата заема относителен дял от близо 4% от приходите в сегмента НПУ. Ръстът на приходите от ППП се дължи основно на увеличеното потребление на услугата „наложен платеж“ при пазаруване онлайн.

През 2018 г. общият брой на обработените пратки и услуги в сегмента НПУ е 155 млн., като в сравнение с 2017 г. е нараснал с 3%. Информация за брой пратки и услуги в пазарния сегмент НПУ за периода 2016-2018 г. е представена в таблица 5.

⁷ „Безадресната доставка“ не е пощенска услуга по смисъла на ЗПУ – тя представлява доставка на голям брой рекламни брошури, които не са адресирани до конкретни получатели. Приходите от безадресна доставка не се включват в обема на пазара на пощенски услуги.

Брой пратки по видове услуги от сегмента НПУ за периода 2016 -2018 г.

НПУ	Брой пратки и услуги (млн. бр.)		
	2016 г.	2017 г.	2018 г.
1. Куриерски услуги	47,633	60,752	56,974
1.1. Куриерски услуги за страната	45,572	58,31	53,796
1.2. Куриерски услуги за чужбина	2,06	2,442	3,178
2. Хибридна поща	82,829	71,061	76,612
3. Пряка пощенска реклама	5,175	5,435	4,14
4. Пощенски парични преводи	10,185	13,613	17,774
ОБЩО	145,823	150,861	155,499

Източник: Данни, подадени в КРС

Спрямо предходната година, през 2018 г. се наблюдават следните промени в броя пратки и услуги от НПУ:

- ✓ Броят на приети, пренесени и доставени куриерски пратки за страната намалява със 7,7%, което може да е свързано с промяна в ценовите условия, окрупняване на куриерските пратки и предоставяне на пратки с тегло над 31.5кг;
- ✓ Броят на куриерските пратки за чужбина е нараснал с 25,8%, което е свързано с развитието на електронната търговия и увеличаване в едногодишен период на броя на операторите, извършвали тази услуга;
- ✓ Броят на пратките „хибридна поща” бележи ръст от 7,8%, което отново се дължи на увеличението на броя на операторите, извършвали тази услуга;
- ✓ Пренесените пратки „пряка пощенска реклама“ намаляват значително с 23,8%, което потвърждава негативната тенденция в развитието на тази услуга;
- ✓ Пощенските парични преводи бележат ръст от 30,6%, който се дължи на увеличения брой на ППП от „наложен платеж”.

3. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент НПУ

В таблица 6 са показани пазарните дялове на водещите оператори с най-голям относителен дял в сегмента на НПУ (с изключение на услугата ППП), на БП и всички останали оператори.

Таблица 6

Оператори в сегмента НПУ	Пазарен дял (на база приходи)		
	2016 г.	2017 г.	2018 г.
"Спиди" АД	22,0%	21,6%	33,2%
"Еконт Експрес" ООД	22,9%	27,6%	23,6%
"Ди Ейч Ел Експрес България" ЕООД	9,5%	14,3%	9,0%
"ТНТ България" ЕООД	10,7%	2,8%	6,3%
"Рапидо Експрес Енд Лоджистикс" ООД	4,8%	5,6%	4,6%
„Български пощи“ ЕАД	2,8%	2,8%	1,6%
Всички останали	23,2%	20,0%	21,8%

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2018 г. делът на БП остава незначителен - около 1,6% и спрямо предходната година намалява с над 1 процентен пункт. Същевременно, петте оператора с най-големи пазарни дялове формират 76,6% от този пазарен сегмент, като делът им в едногодишен период е нараснал с 4,8 процентни пункта.

По отношение на услугата ППП, с най-голям дял в приходите от 58% е „Еконт Експрес“ ООД. Независимо, че БП заема второ място с 25% в приходите от предоставянето на ППП, продължава тенденцията на намаление на пазарния дял на историческия оператор при тази услуга. В сравнение с 2017 г., регистрираното намаление на пазарния дял на БП е 8 процентни пункта, за сметка на растящите дялове на неговите основни конкуренти „Еконт Експрес“ ООД и „Спиди“ АД. Оставащият пазарен дял в размер на 6,8% в приходите от ППП е формиран общо от другите активни през годината оператори.

На пазарния сегмент НПУ намесата на КРС е сведена до изискуемата от ЗПУ. По отношение на услугите по чл. 38, т. 1, т. 2 и т. 3 от ЗПУ, 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 (с изключение на услугата ППП), оценявана чрез изчисляването на индекса ННІ и коефициента за концентрация CR⁸. Стойностите на двата показателя (на ННІ – 1799 и на CR5 – 76%) през 2018 г. определят пазарния сегмент на НПУ като сравнително конкурентен със средна към умерена концентрация. При изчисляване на стойността на коефициента CR5 са взети пазарните дялове на първите пет оператора.

⁸ ННІ - Индекс на Херфиндал-Хиршман (Herfindahl-Hirschman Index) - измерител за пазарна концентрация; CR5 - (CR - Concentration Ratio) - показател за концентрация, който характеризира не целия пазар, а само позицията на най-големите участници в него.

Услугата ППП се извършва въз основа на лицензионен режим, като регулаторната намеса е насочена към спазване на изискванията на лицензията по отношение на пощенската сигурност, защита правата на потребителите и контрол за спазването на задълженията, произтичащи от Закона за мерките срещу изпирането на пари (ЗМИП). Услугата се предоставя в слабо конкурентна среда с високо ниво на концентрация (стойността на НИИ е 4223, а на CR3 – 93,2%).

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УПУ И УСЛУГИ ОТ ОБХВАТА НА УПУ

1. Обхват и участници на пазарния сегмент УПУ

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

- приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски пратки; кореспондентски пратки до 2 кг; малки пакети до 2 кг; печатни произведения до 5 кг; секограми до 7 кг;

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

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

В Публичния регистър⁹ на операторите са вписани лицензираните пощенски оператори за извършване на услугите по чл. 39, т. 1 и т. 2¹⁰ от ЗПУ. Към 31.12.2018 г. в този регистър са вписани общо 11 доставчици на УПУ, като реално предоставялите са 7¹¹:

Таблица 7

Лицензирани доставчици	Предоставяни услуги
"Български пощи" ЕАД	задължение да предоставя всички услуги от обхвата на УПУ на територията на цялата страна, съгласно чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
„Еконт Експрес” ООД	услуги, включени в обхвата на УПУ по чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
„Тип-Топ Куриер” АД	услуги, включени в обхвата на УПУ по чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
„МИБМ Експрес” ООД	услуги, включени в обхвата на УПУ по чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
„Стар Пост” ООД	услуги, включени в обхвата на УПУ по чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
„Терра Пост Сървисис“ ЕООД	услуги, включени в обхвата на УПУ по чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
„Спиди” АД	услуги, включени в обхвата на УПУ по чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
„Фасто Куриер“ ЕООД	услуги, включени в обхвата на УПУ по чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
„Тавекс” ЕООД	услуги, съгласно чл.34, ал. 1, т. 2 и т. 4 от ЗПУ*
„Гойота-Тиксим” ЕООД	услуги, включени в обхвата на УПУ по чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
„А1 Трейд“ ЕООД	услуги, съгласно чл. 34, ал. 1, т. 1 и т. 4 от ЗПУ**

Забележка:

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

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

⁹http://crc.bg:8080/ords/f?p=923:210:1436129754163835::NO::P210_ADV,P210_REGION_CONTROL,P210_X:0,0,1

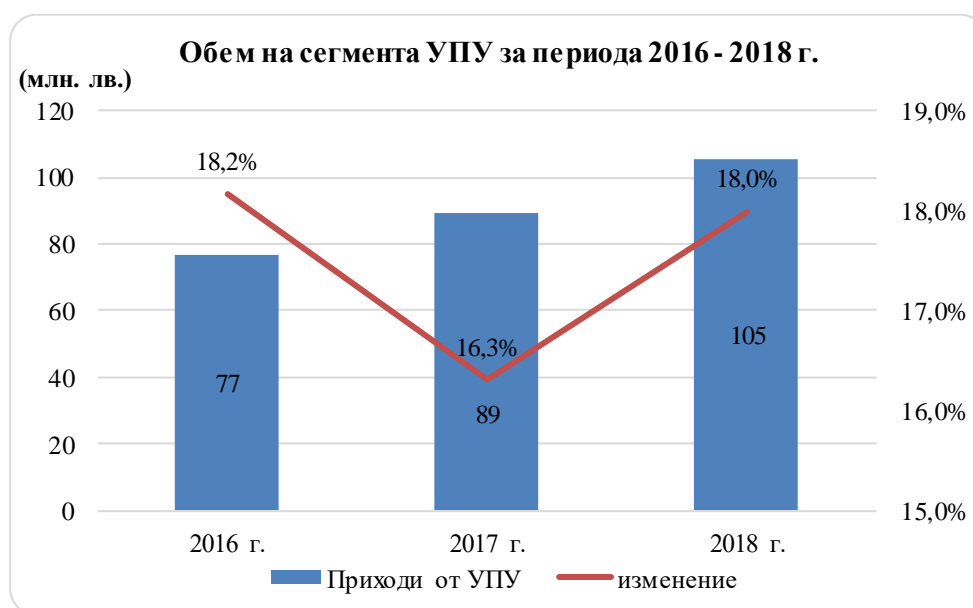
¹⁰ Индивидуална лицензия по смисъла на ЗПУ е индивидуален административен акт, който се издава: за извършване на УПУ на цялата територия на страната от оператор на когото е възложено задължение за извършване на тази услуга; за извършване на услуги, включени в обхвата на УПУ.

¹¹ „Терра Пост Сървисис“ ЕООД, „Гойота - Тиксим” ЕООД, „Фасто Куриер“ ЕООД и „А1 Трейд“ ЕООД са декларирали, че през изминалата 2018 г. не са осъществявали дейност съгласно издадените им индивидуални лицензии.

За разлика от БП, на което чрез специална разпоредба на ЗПУ (чл. 24 от ЗПУ и § 70 от ПЗР на ЗИД на ЗПУ) е възложено задължение за предоставяне на УПУ, посочените в таблицата дружества са лицензирани за предоставяне на всички или на някои услуги, включени в обхвата на УПУ, определени по вид и тегловни граници с чл. 34 от ЗПУ. Пощенските оператори, получили лицензии от КРС, предлагат на потребителите услугите от обхвата на УПУ доброволно и по своя търговска инициатива.

2. Обем и структура на пазарния сегмент УПУ

Приходите, формирани от услугите, включени в сегмента УПУ, възлизат на 105 млн. лв., като спрямо 2017 г. нарастват с 18%. От фигурата по-долу е видно, че за посочения период се наблюдава стабилен темп на нарастване на приходите в този сегмент.



Фиг. 7

Източник: Данни, подадени в КРС

Нарастването на тези приходи основно се дължи на ръста на колетните пратки, които имат сравнително по-високи цени от цените на другите услуги в сегмента. Също така, някои от доставчиците са декларирали, че през 2018 г. са предоставяли определени услуги от обхвата на УПУ с нови по-високи цени, в сравнение с 2017 г.

В таблица 8 по-долу е представена структурата на пазарния сегмент УПУ.

Структура на пазарния сегмент УПУ за периода 2016 -2018 г.

УПУ	Приходи (млн. лв.)		
	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Пощенски пратки от УПУ за страната	49.756	62.406	77.788
1. Кореспондентски пратки до 2 кг	14.949	15.476	17.268
2. Малки пакети до 2 кг	0.248	0.206	0.13
3. Печатни произведения до 5 кг	0.519	0.440	0.399
4. Секограми до 7 кг	0.000	0.000	0.001
5. Колетни пратки до 20 кг	34.040	46.283	59.992
Пощенски пратки от УПУ за чужбина	27.047	26.919	27.603
1. Пощенски пратки с и без предимство	23.758	23.436	23.986
2 Колетни пратки за чужбина до 31,5 кг	3.289	3.483	3.617
ОБЩО	76.803	89.325	105.390

Източник: Данни, подадени в КРС

Спрямо предходната година през 2018 г. се наблюдават следните промени в приходите на пазарния сегмент УПУ:

✓ Ръст се отчита в приходите на следните пощенски пратки за страната - кореспондентски пратки до 2 кг, колетни пратки до 20 кг за страната (съответно с 11,6% и 29,6%). Наблюдава се ръст и в приходите от пощенските пратки за чужбина – с 2,3% на пратките с и без предимство и с 3,9% на колетните пратки до 31,5 кг;

✓ Спад в приходите от печатни произведения до 5 кг (които намаляват с 9,4%) и в приходите от малки пакети до 2 кг, където се наблюдава значително намаление (с 38%).

Отчитайки направлението на предоставяните услуги от обхвата на УПУ в данните по-долу е представена информацията относно структурата на приходите от предоставянето на УПУ в страната и на УПУ в чужбина.

2.1. Структура на приходите от пощенски пратки за страната

На следващата фигура 8 е представена структурата на реализираните приходи по видове пратки и услуги в пазарния сегмент УПУ за страната за периода 2016 - 2018 г.



Фиг. 8

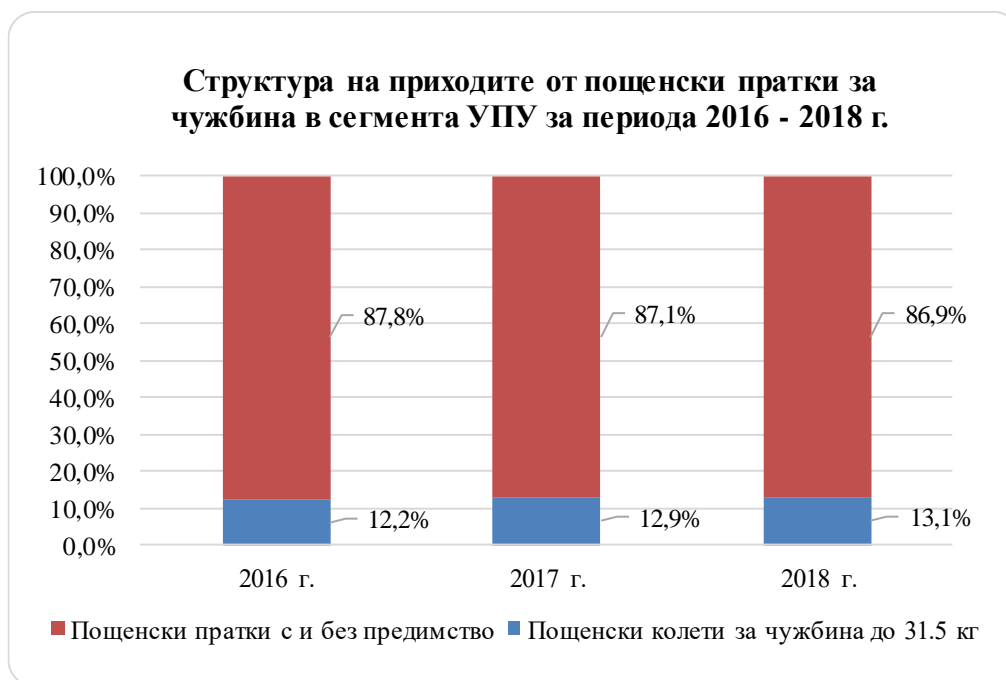
Източник: Данни, подадени в КРС

От изобразеното на фигурата е видно, че за посочения период, двете услуги, заемащи най-големи дялове в приходите от този сегмент, са колетните пратки до 20 кг и кореспондентските пратки до 2 кг. Продължава тенденцията на нарастване на приходите от колетни пратки до 20 кг за сметка на намаляващия дял на кореспондентските пратки до 2 кг за страната и на пратките, показани в секция „Други“¹² на фигурата. Тенденцията е породена от промененото потребителско търсене, свързано с повишения интерес към електронната търговия в последните години.

2.2. Структура на приходите от пощенски пратки за чужбина

На фигурата по-долу е представена структурата на приходите, реализирани от пощенски пратки за чужбина в сегмента УПУ за периода 2016 – 2018 г. Традиционно дялът на пощенските пратки с и без предимство за чужбина е по-голям от дела на колетните пратки до 31,5 кг за чужбина, като за 2018 г. е почти 87%. По-голямото потребление на пратките с и без предимство за чужбина основно се дължи на по-ниските цени на тези услуги, в сравнение с цените на колетните пратки до 31,5 кг.

¹²Малки пакети до 2 кг, печатни произведения до 7 кг и секограми до 7 кг



Фиг. 9

Източник: Данни, подадени в КРС

От изобразеното на фигура 9 е видно, че за посочения период 2016-2018 г. относително постоянно се запазва съотношението на дела на пощенските пратки с и без предимство към пощенските колетни за чужбина до 31,5 кг.

Близо 99% от всички приходи от сегмента УПУ за чужбина са отчетени от задължения пощенски оператор БП. Операторът, който е задължен да изпълнява актовете на Всемирния пощенски съюз (ВПС) е БП (чл. 27 на ЗПУ), поради което има възможност да разменя пощенски пратки с всички 192 страни-членки на ВПС.

През 2018 г. за страната и чужбина общо са реализирани 42 млн. бр. пратки и услуги от пазарния сегмент УПУ (фигура 10). В сравнение с предходната 2017 г. не се наблюдава изменение на постигнатите нива. Отчетените повишени обеми на колетни пратки за страната компенсират намалените обеми кореспондентски пратки, малки пакети и печатни произведения за страната, които са с по-голямо относително тегло.



Фиг. 10

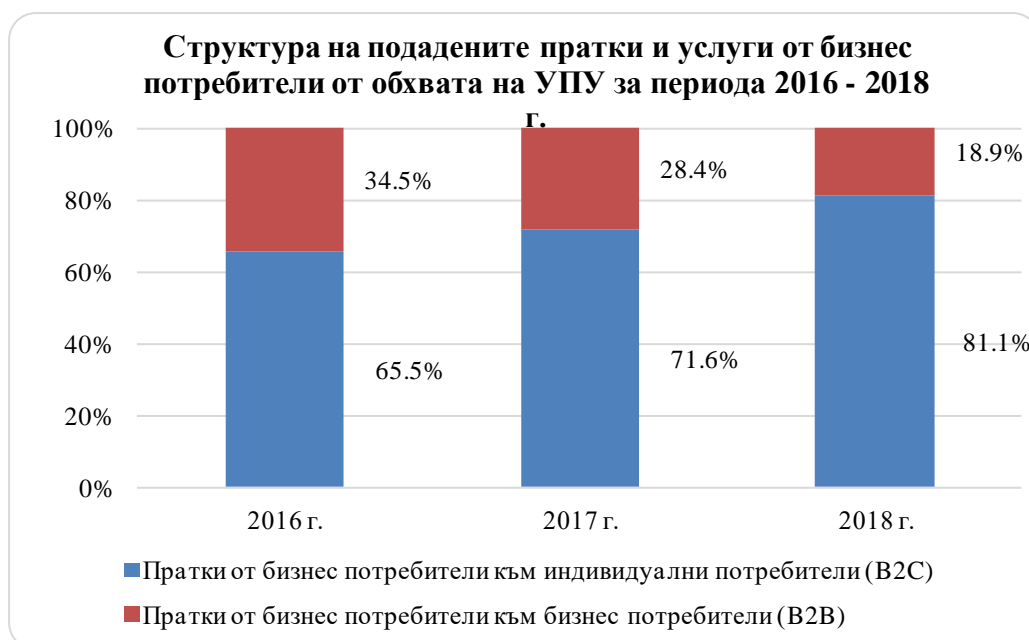
Източник: Данни, подадени в КРС

От всички предоставени пратки и услуги в сегмента УПУ, за вътрешния пощенски пазар са били предназначени близо 90% от общия обем, а оставащите 10% заемат обемите на изходящите международни пратки и услуги УПУ.

3. Потребители на услуги в сегмента УПУ

С развитието на електронната търговия 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 от бизнес потребители и са насочени към други бизнес потребители (business to business B2B).

На фигура 11 е показана структурата на подадените пратки от сегмента УПУ от бизнес потребители.



Фиг. 11

Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от фигурата, през периода 2016-2018 г., продължава да расте дялът на предоставените В2С услуги, за сметка на намаляващия дял на подадените услуги В2В. В едногодишен период, той е нараснал с 9,5 процентни пункта в резултат на това, че пощенските оператори са обслужвали по-голям дял електронни търговци, чиито продукти са били насочени предимно към клиенти - физически лица.

Съгласно представените данни в КРС, през 2018 г. количествата пощенски пратки в сегмента УПУ, предоставени от БП на потребители са съответно: 70% дял за В2С услугите към 30% дял за В2В. 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 г без предимство и препоръчани пратки с известие за доставяне.

За същия период, услугите, които са извършвали „Еконт Експрес“ ООД и „МиБМ Експрес“ ООД са били използвани от бизнес и индивидуални потребители в съотношение съответно (В2С – 93% към В2В – 7% и 100% В2С). Услугите, предоставяни от „Еконт Експрес“ ООД в сегмента В2С основно са били колетни пратки до 20 кг „с“ и „без“ „обявена стойност, а „МиБМ Експрес“ ООД основно е предоставял кореспондентски пратки.

4. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент УПУ

Както през предходните две години, така и през 2018 г., основни конкуренти в пазарния сегмент „УПУ“ са БП и „Еконт Експрес“ ООД.

Таблица 9

Оператори в сегмента УПУ	Пазарен дял (на база приходи)		
	2016 г.	2017 г.	2018 г.
"Еконт Експрес" ООД	42,3%	48,6%	53,1%
"Български пощи" ЕАД	52,8%	46,8%	40,2%
"Спиди" АД	1,5%	2,5%	4,0%
"МиБМ Експрес" ООД	2,9%	1,8%	2,1%
Всички останали	0,5%	0,3%	0,5%

Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от таблицата, пазарният дял на историческия пощенски оператор в сегмента УПУ през 2018 г. продължава да намалява, като вече е 40%. Спрямо 2017 г. регистрираният спад е с близо 7 процентни пункта. През 2018 г. „Еконт Експрес“ ООД заема дял от 53%, въпреки възложеното на БП задължение за предоставяне на УПУ на територията на цялата страна по силата на ЗПУ. „МиБМ Експрес“ ООД запазва относително непроменен пазарен дял, докато дялът на „Спиди“ АД е нараснал от 2,5 % през 2017 г на 4% през 2018 г. Независимо от отслабените пазарни позиции, при някои от услугите в сегмента УПУ БП продължава да е лидер. Операторът е реализирал 83% от всички отчетени приходи за страната от кореспондентски пратки до 2 кг; 98% от всички приходи от малки пакети, 97% от всички приходи от печатни произведения. Също така, близо 99% от приходите от пощенски пратки за чужбина са отчетени от задължения пощенски оператор БП. „Еконт Експрес“ ООД заема най-голям дял при предоставяне на

услугата пощенски колети за страната до 20 кг – 93% от всички отчетени приходи от тази услуга за страната.

Оценката на конкуренцията през 2018 г., изчислена чрез индекса ННІ и коефициента на концентрация (ННІ - 5567 и CR4 – 99,5%), определя пазарния сегмент на УПУ като слабо конкурентен с високо ниво на концентрация. При изчисляване на стойността на коефициента CR4 са взети пазарните дялове на първите четири оператора – БП „Еконт Експрес” ООД, „МИБМ Експрес” ООД и „Спиди” АД.

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

Настоящият анализ обхваща някои от основните изисквания, характеризиращи УПУ: Осигуряване на достатъчна гъстота на точките за достъп до пощенската мрежа и извършване на УПУ 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.

5.1. Осигуряване на достатъчна гъстота на точките за достъп до пощенската мрежа и извършване на УПУ на територията на цялата страна

Съгласно наложеното задължение, УПУ се осигурява от задължения оператор БП през всички работни дни най-малко 5 дни в седмицата и предвижда най-малко едно събиране на пощенски пратки през всеки работен ден от точките за достъп и една доставка на получателите. ЗПУ допуска изключения от честотата за доставяне и събиране на пощенски пратки, което КРС е определила чрез Списъка на населените места, отговарящи на критериите за труднодостъпност¹³ (Списък).

За да се провери изпълнението на задължението за предоставяне на УПУ през всички работни дни, „най-малко пет дни в седмицата”, както и за „най-малко едно събиране” на пощенски пратки през всеки работен ден, през 2018 г. контролните органи на КРС извършиха проверки в определена извадка¹⁴ от 61 пощенски станции на БП в цялата страна относно спазване на задължението за предоставяне на УПУ.

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

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 Нормативи¹⁵, така че да съответстват по брой и гъстота на нуждите на потребителите.

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

Към 31.12.2018 г., по данни на оператора, броят на пощенските станции на дружеството е 2980. От тях 639 са градски, а 2341 се намират в селата. От пощенските станции в селата, 270 се намират в селища с население под 150 жители, 1302 са в

¹³ Списъкът е приет с Решение № 606/23.06.2011 г. на КРС

¹⁴ В извадката са включени пощенски станции от III-та, IV-та и V-та категории от мрежата на БП, съгласно представената информация от оператора със заявлението за компенсиране на несправедливата финансова тежест от извършване на УПУ през 2017 г.

¹⁵ Нормативи за определяне гъстотата на местата за достъп до пощенската мрежа на пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга

населени места с население над 150 и под 800 жители и 769 са в селища с население над 800 жители.

Пощенски услуги в населените места в страната се предоставят освен чрез пощенски станции, също и чрез пощенски агентства и междуселищни пощальони. Общият брой населени места, обслужвани по един от описаните по-горе начини е 5174.

Таблица 10

Плътност на пощенската мрежа

Показател	Стойност
Обслужвано население от 1 пощенска станция	2 563 бр.
Обслужвано население от 1 пощенска станция в градовете	8 811 бр.
Обслужвано население от 1 пощенска станция в селата	858 бр.
Обслужвана територия от 1 пощенска станция	37 км ²

Източник: Данни, подадени в КРС

В експлоатация са 4713 пощенски кутии за събиране на непрепоръчани кореспондентски пратки. Обслужваното население от една пощенска кутия, средно за страната е 1641 жители.

Пощенската мрежа на БП продължава да бъде най-голяма и да обхваща територията на цялата страна, като същевременно тя не е реструктурирана от началото на либерализирането на пощенския пазар, което води до високи разходи за поддържането ѝ. КРС многократно в своите доклади е посочвала, че наложеното задължение за извършване на УПУ не предполага задължително наличието на стационарна пощенска станция, като задълженият оператор може да използва алтернативните форми на обслужване (мобилна пощенска станция, пощенски агентства, изнесени гишета). Редът, по който действаща стационарна пощенска станция може да бъде заменена с алтернативна форма на обслужване, е регламентиран в Нормативите за определяне гъстотата на местата за достъп до пощенската мрежа. Въпреки това, през 2018 г. БП не е внасяло в КРС предложения или уведомления за промяна на броя и разположението на точките за достъп до пощенската си мрежа.

В условията на траен спад в потреблението на УПУ и на обезлюдяване на райони в страната е необходимо задълженият оператор да предприеме действия по оптимизиране на пощенската си мрежа. За тази цел БП следва да разработи цялостна концепция за оптимизиране на пощенската си мрежа, в която да се анализира развитието на социалните и икономическите условия, промяната в нагласите на потребителите и развитието на инфраструктурата за доставка на пратки на конкурентите на БП (въвеждане на „шкафове за доставка на колетни пратки” или „автоматични пощенски станции”, въвеждането на нови елементи с цел подобряване на доставката на колети, например: обновяване на сортировъчните центрове, развитие на системите за проследяване и оптимизация на транспорта и др.). С оглед чувствителността на въпроса за закриване на пощенски станции и социалният му и политически отзвук е необходимо реструктурирането на мрежата да бъде извършено в условия на публичност и прозрачност, като се намери баланса между изпълнението на наложеното задължение, което изисква предоставяне на услугата на територията на цялата страна, и оптимизирането на разходите за поддръжка на мрежата. БП следва да проведе обществено обсъждане на концепцията за оптимизиране на пощенската си мрежа преди

реализирането ѝ, с цел получаване на обратна връзка от потребителите и заинтересованите страни в пощенския сектор.

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

На европейско ниво изискванията за образуване на цените на услугите от обхвата на УПУ са дефинирани в чл. 12 от Пощенската директива. 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 за УПУ на задължения оператор подлежат на регулация от страна на КРС, с оглед на тяхната достъпност. Те се образуват и прилагат съгласно изискванията на Наредба за определяне на правила за образуване и прилагане на цената на универсалната пощенска услуга¹⁶ и на Методика за определяне достъпността на цената на универсалната пощенска услуга¹⁷ и чл. 66, ал. 2 от ЗПУ.

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.

През 2018 г. БП не е внасяло в КРС предложение за изменение на цените на УПУ.

5.3. 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. Предвид това, че УПУ се предоставя от задължения оператор при условия, различни от обичайните търговски, 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 2016 г. и 2017 г.), през 2018 г. БП представи в КРС заявление за получаване на компенсация на нетните разходи и несправедливата финансова тежест от предоставяне на услугата през 2017 г. Размерът на исканата компенсация за предоставяне на УПУ за 2017 г. нараства с 5%, спрямо този за 2016 г., което според БП се дължи на нарастване на размера на нетните разходи поради поддържането на мрежата и увеличени разходи за персонал.

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

¹⁷ Обн. ДВ. бр.70 от 9 Септември 2011 г.

Видно от Раздел II на настоящия доклад, пазарното присъствие на БП на сегмента НПУ се запазва през последните няколко години като 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 изпълнител¹⁸ 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 2017 г.“. Въз основа на фактическите констатации от извършения одит, КРС прие следните решения:

- Решение № 387 от 13.09.2018 г. за съгласуване на получените резултати от системата за разпределение на разходите по видове услуги на БП;
- Решение № 388 от 13.09.2018 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 2017 г.

Съгласно оценката на одитора нетните разходи от извършване на УПУ за 2017 г., преди отчитане на нематериалните ползи и стимулите за ефективност на разходите, са в размер на 23 078 хил. лв. След коригиране с паричния еквивалент на нематериалните ползи (в размер на 1 419 хил. лв.) и с паричния еквивалент на стимулите за ефективност (в размер на 210 хил. лв.) общият размер на нетните разходи е 21 449 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 2017 г., КРС определи дължима компенсация на БП в размер на 21 449 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 2018 г.

С оглед оптимизиране на процедурата по проверка на прилагането на системата за разпределение на разходите и на размера на нетните разходи от извършване на УПУ за 2018 г. КРС изпрати към БП писма с препоръките, дадени в хода на одита, с указания операторът да представи в Комисията становище по дадените препоръки, заедно с разяснения относно мерките, които ще бъдат предприети от БП и съответните срокове, в които ще бъдат изпълнени препоръките на одитора при прилагане на Системата и изчисляване на нетните разходи за 2018 г. В отговор операторът се ангажира с конкретни мерки и срокове за изпълнение на отделните препоръки, резултатът от които ще бъде разгледан в хода на одита на внесените документи, свързани с изчислението на нетните разходи от извършване на УПУ за 2018 г.

На 11.05.2018 г. беше проведено открито заседание на КРС, на което беше разгледан доклад относно проблемите на пазара на пощенски услуги, касаещи БП. По време на заседанието бяха обсъдени въпроси по отношение на големината на мрежата на БП, системата за разпределение на разходите, прилагана от оператора, изпълнението на нормативите за качество на УПУ и ефикасност на обслужването, изпълнението на изискванията за пощенската сигурност, спазване на Общите правила за доставяне на пощенските пратки и пощенските колети и др. Бяха анализирани причините за ръста на размера на нетните разходи от извършване на УПУ за периода 2015 -2017 г, като

¹⁸ Изпълнението на поръчката беше възложено от КРС на „КПМГ Одит“ ООД - с договор № 03-08-20/01.06.2018 г.

увеличените разходи на БП за персонал и за поддържане на мрежата. Също така бяха разгледани данните за финансовите резултати на дружеството за периода 2015-2017 г. които сочат, че след 2015 г. на загуба се предоставят и услугите, извършвани на пазарен принцип (НПУ) и другите търговски дейности (ДТД).

В тази връзка, по време на заседанието, от страна на КРС към БП бяха адресирани въпроси, които дружеството да анализира и да предостави обратна връзка, по-съществените от които са:

- Има ли набелязани мерки или приет план за оздравяване на дружеството, в т.ч. по отношение на броя на персонала, които би следвало да бъдат взети предвид при определяне на размера на несправедливата тежест за 2017 г.?

- С оглед чувствителността на въпроса за закриване на пощенски станции и социалния му и политически отзвук, какви са намеренията на БП за оптимизиране мрежата на задължения пощенски оператор?

- Ще бъде ли разработена цялостна концепция за оптимизиране на пощенската мрежа на задължения оператор?

- Какви са вижданията на БП за алтернативни форми на обслужване в населените места под 800 души и по-специално относно мобилни пощенски станции?

От предоставената информация в отговора на БП може да се обобщи, че операторът е предприел организационно-структурни промени и оптимизиране на административния персонал, като се очаква икономическият ефект от тези промени да се отчете във финансовия резултат за 2018 г. Дружеството по-скоро ще анализира възможността за алтернативна форма на обслужване чрез франчайзинг в населените места под 800 души, от колкото чрез мобилна пощенска станция.

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 2018 г. КРС проведе процедура и определи изпълнител¹⁹ 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 2018 г.”. Резултатите от измерването на изпълнението на нормативите за качество²⁰ за времето за пренасяне на пощенските пратки (нормативи), са представени в долните таблици.

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 (2018 г.) резултатите от измерването са съответно 49% и 73,8%.

Таблица 11

Време за пренасяне „от край до край”	Нормативи за качество на услугата	Резултати	Резултати	Резултати
		2016 г.	2017 г.	2018 г.
Д+1	Не по-малко от 80% от пощенските пратки	59,7%	53,1%	49,0%
Д+2	Не по-малко от 95% от пощенските пратки	86,1%	79,2%	73,8%

Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от данните, в тригодишен период се наблюдава тенденция за влошаване на качеството по отношение на времето за пренасяне на вътрешни приоритетни пощенски пратки. В сравнение с 2017 г. измерените резултати през 2018 г. отново бележат спад и за двата показателя Д+1 и Д+2 – съответно с около 4 и 5 процентни пункта.

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

През 2016 г. времето за пренасяне на вътрешни непрепоръчани пощенски пратки без предимство не е измервано от външна организация, затова в таблицата по-долу са представени резултати за последните две години.

¹⁹ „ПрайсуотърхаусКупърс България” ЕООД

²⁰ Нормативи за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване, обн. ДВ.бр.64 от 19 август 2011 г.

Таблица 12

Време за пренасяне „от край до край”	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2016 г.	Резултати 2017 г.	Резултати 2018 г.
Д+2	Не по-малко от 80% от пощенските пратки		82,7%	80,5%
Д+3	Не по-малко от 95% от пощенските пратки		92,4%	91,6%

Забележка: За 2016 г. времето за пренасяне на вътрешни непрепоръчани пощенски пратки без предимство не е измервано от външна организация и поради това не са представени данни в таблицата

Източник: Данни, подадени в КРС

Данните от таблицата показват, че за вътрешните неприоритетни пратки, показателят за Д+2 е изпълнен, въпреки, че в едногодишен период се наблюдава спад в изпълнението му с около два процентни пункта. В сравнение с 2017 г. през 2018 г. се наблюдава и спад в изпълнението на показателя Д+3, с по-малко от един процентен пункт, като и за двата представени периода той не е достигнат.

3. Време за пренасяне на вътрешни пощенски колетни пратки

Резултатите от измерване на времето за пренасяне „от край до край” на пощенски колети са представени в следващата таблица.

Таблица 13

Време за пренасяне „от край до край”	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2016 г.	Резултати 2017 г.	Резултати 2018 г.
Д+1	Не по-малко от 80% от колетните пратки	53,2%	52,9%	41,5%
Д+2	Не по-малко от 95% от колетните пратки	92,0%	85,0%	79,4%

Източник: Данни, подадени в КРС

Отчетените резултати за времето за пренасяне „от край до край” на пощенски колети за 2018 г. не покриват заложените нормативи за качество на услугата. В сравнение с предходната 2017 г., се наблюдава съществен спад в изпълнение на показателя Д+1 с около 11 процентни пункта, а при показателя Д+2 понижението е с близо 6 процентни пункта. Данните в таблицата показват, че в тригодишен период се наблюдава тенденция за спад в изпълнението на двата норматива.

Резултатите от извършеното 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 2018 г., с изключение на показател Д+2 при пратките без предимство, показват като цяло неизпълнение на нормативите за качеството на УПУ през 2018 г. В тази връзка КРС, в изпълнение на правомощията си, предприе следните мерки:

✓ В рамките на измерването бяха проведени 3 срещи на експертно ниво с участие на представители от „ПрайсуотърхаусКупърс България” ЕООД (PwC) и БП, по време на които бяха представени и обсъдени междинните резултати по тримесечия.

✓ След приключване на измерването БП беше запознато с финалните резултати за цялата 2018 г. и препоръките на РwC. До оператора беше изпратено искане за представяне на информация относно действията, които ще бъдат предприети по отношение на влошеното качество на пощенските услуги. След представяне на изискуемата информация от БП изпълнението на набелязаните мерки ще бъде проверено от страна на оправомощени служители на КРС през 2019 г.

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

Времето за пренасяне от „край до край“ на международните приоритетни пратки се измерва чрез системата UNEX на Международната пощенска корпорация (International Post Corporation – IPC), към която БП е присъединено от началото на 2008 г. През 2018 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. Те са достъпни на следния адрес: <https://www.ipc.be/news-portal/general-news/2019/03/18/12/52/ipc-publishes-the-unex-cen-module-results-for-2018>

V. ОБЕЗПЕЧАВАНЕ НА ПОЩЕНСКАТА СИГУРНОСТ

ЗПУ дава правната рамка, регламентираща общите изисквания, свързани с осигуряването на пощенската сигурност, както и санкциите при тяхното нарушаване. В подзаконов нормативен акт – Наредба № 6 за изискванията за пощенската сигурност²¹ (Наредба № 6), се прецизират действията, които пощенските оператори следва да предприемат относно:

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

С Наредба № 6 на компетентните държавни органи²², 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 длъжни²³, да изготвят вътрешни правила за контрол и предотвратяване изпирането на пари, които се утвърждават от председателя на Държавна агенция „Национална сигурност“ (ДАНС). КРС, в качеството си на надзорен орган по прилагането на ЗМИП извърши 23 проверки на оператори, лицензирани за извършване на услугата ППП през 2018 г. В хода на проверките като цяло не са констатирани нарушения на изискванията на ЗМИП и Закона за мерките срещу финансирането на тероризма (ЗМФТ). За един пощенски оператор е установено, че към датата на проверката разработените вътрешни правила за контрол на изпирането на пари, не са били предоставени на ДАНС за утвърждаване. ДАНС е уведомена за случая.

Съгласно нормата на чл. 10 от Наредба № 6, пощенските оператори следва да определят пощенските служби, в които ще оборудват специални гишета за приемане на ценни пратки и извършване на парични дейности, като ги снабдят със средства за видеонаблюдение. Определените пощенски служби задължително се оборудват със система за физическа защита. Изпълнението на горецитираните задължения е обект на комплексни проверки. В хода на извършените проверки от КРС на различни пощенски оператори през 2018 г. за констатирани нарушения са съставени 48 бр. АУАН²⁴ за неспазване на чл. 10, ал. 2 и ал. 3 от Наредба № 6, а именно липса на записващо техническо средство за видеонаблюдение на достъпа до гише и/или липса на оборудване със система за физическа защита на гише, в което се приемат ценни пратки и се извършват парични дейности.

²¹ обн., ДВ, бр. 90 от 15.11.2011 г.

²² чл. 22 от Наредбата

²³ съгласно условията на издадената им индивидуална лицензия, в изпълнение на чл. 8 от Наредба №6 и във връзка с чл.102 и §6 от ПЗР на ЗМИП

²⁴ Акт за установяване на административно нарушение

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. Горесцитираните правила се съгласуват с компетентните органи на Министерството на вътрешните работи (МВР) и ДАНС.

По данни от въпросниците за дейността по предоставяне на пощенски услуги, попълнени от водещите куриерски компании и лицензираните оператори за извършване на услуги от обхвата на УПУ, превантивните мерки, които те най-често предприемат за недопускане в пощенската мрежа на забранени предмети и вещества, са: извършване на техническа проверка на вътрешни пощенски пратки и товари със собствени технически устройства и софтуер или чрез ползване на такива по договор с други пощенски оператори; поставяне в пощенските офиси на видно място на информация за забранените за влагане предмети и вещества; провеждане на ежемесечен инструктаж на служителите в пощенските офиси; изготвяне и въвеждане на правила за действията на служителите при констатиране или съмнение за забранено съдържание на пратка; въвеждане на мерки за контролиране на достъпа до складовете и офисите, чрез поставяне под постоянно видеонаблюдение, сключване на договори с лицензирани частни охранителни фирми, за всички офиси и складове извършване на физическа проверка на пратките от служителите, които ги приемат, изготвяне на ежедневен анализ и оценка на риска от служители от отделите по сигурността и др. Една от големите куриерски фирми е посочила, че поддържа статут на регулиран агент към Главна дирекция "Гражданска въздухоплавателна администрация", статут на одобрен икономически оператор (Агенция „Митници“) и сертификат за сигурност TAPA Class A.

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

VI. КОНТРОЛНА ДЕЙНОСТ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

В изпълнение на 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 2018 г. оправомощени по чл. 95 от ЗПУ служители на КРС извършиха общо 354 инспекторски проверки, от които:

- 61 бр. проверки на БП относно спазване на задължението (чл. 33 от ЗПУ) за предоставяне на УПУ;
- 101 бр. проверки във връзка с постъпили жалби, като преобладаващата част от жалбите са относно недоставени пощенски пратки или за пратки с проблеми в доставката;
- 44 бр. проверки в пощенски станции (ПС) на БП и 102 бр. проверки в ПС на други водещи пощенски оператори относно спазване на Наредба № 6;
- 23 проверки на оператори, лицензирани да извършват пощенски парични преводи, във връзка с чл. 3а, ал. 1-2 от ЗМИП и чл. 9а от ЗМФТ;
- 23 проверки на пощенски оператори, които не са представили на КРС отчет за дейността си през 2017 г.

През 2018 г. са съставени общо 78 бр. АУАН, от които преобладаващата част са за неспазване на чл. 10. ал. 2 и ал. 3 от Наредба № 6.

През 2018 г. общият брой случаи на ангажирана административно-наказателна отговорност през 2018 г. са 59 наказателни постановления (НП).

От прегледа на НП може да се направи извод, че най-много са нарушенията на изискванията за пощенската сигурност (*липса на видеонаблюдение и/или физическа защита на гишетата за приемане на ценни пратки и за извършване на парични дейности*). В по-голямата си част тези нарушения са от страна на БП и с много малки изключения от други пощенски оператори. Други нарушения са свързани с непредоставяне на информация по задължението за представянето на годишен отчет от операторите или непредоставяне на искана от КРС информация.

КРС разполага с две конкретни правомощия с оглед защита 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 (ОУ) 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 рекламации във връзка с извършването на пощенски услуги (чл. 15, ал. 1, т. 17, във връзка с чл. 86, ал. 4 от ЗПУ).

През 2018 г. КРС е съгласувала общо 34 ОУ (за услуги от обхвата на УПУ и НПУ) – нови или изменени, от които 10 са одобрени окончателно. Комисията е приела, че 24 ОУ са в съответствие със ЗПУ, които са изпратени за одобрение на КЗП. Съгласно 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 ОУ. Към настоящия момент КЗП все още не е одобрила тези 24 ОУ и поради това КРС не ги е съгласувала. През изминалата година Комисията е върнала на пощенските оператори

за преработка общо 5 ОУ, по които към настоящия момент все още не е получила преработените съгласно нейните указания проекти.

През 2018 г. КРС се е произнесла с 5 решения по формални искания за становище на Комисията по неуважена рекламация по чл. 86, ал. 4, във връзка с чл. 15, ал. 1, т. 17 от ЗПУ, както следва:

Решение № 99/08.03.2018 г. по предявена рекламация срещу „Спиди“ АД свързана със забавяне на доставката на изпратени от жалбоподателя пощенски пратки и размера на изплатеното му в тази връзка обезщетение от пощенския оператор. КРС прие, че „Спиди“ АД е спазило разпоредбите на чл. 85, ал. 1, т. 3 от ЗПУ и т.74 от ОУ, като е изпълнило и задължението си по чл. 86, ал. 3 от ЗПУ и т. 59.6 от ОУ. За разликата над размера на платените на жалбоподателя обезщетения, както и претенциите му за пропуснати ползи в определен размер е компетентен да се произнесе българският съд, съобразно представените доказателства. Независимо от това, КРС е указала на страните, че следва активно да положат всички необходими усилия за доброволно уреждане на отношенията си преди да отнесат спора в съда.

Решение № 107/15.03.2018 г. по оплакване от разминаване между изпратената и получената пратка. Поради специфики на случая, не беше възможно да се установи дали твърденията на жалбоподателката са основателни или не. КРС прие, че не намира жалбата за основателна, тъй като няма доказателства, подкрепящи твърденията на жалбоподателката.

Решение № 187/17.05.2018 г. по предявена рекламация срещу БП за недоставяне на препоръчана кореспондентска пратка (писмо). КРС счете, че на основание чл. 85, ал. 1, т. 3 и ал. 4 от ЗПУ и т. 60, б. „ж”, предложение второ от общите условия на БП, жалбоподателят разполага с право да търси присъждане на обезщетение по реда на гражданското законодателство в размер на платената цена на услугата за неспазване на сроковете за доставяне на вътрешни препоръчани пощенски пратки. Комисията допълнително е посочила, че жалбоподателят разполага и с правото по чл. 92, ал. 1, изр. второ от Закона за задълженията и договорите да търси обезщетение на общо основание за действително претърпените по-големи вреди от договорените.

Решение № 196/23.05.2018 г. по оплакване от частично уважена рекламация за повредена пратка. Становището на КРС е, че обезщетението е определено съгласно ОУ на оператора. Това обаче не препятства правото на жалбоподателя да търси правата си по общия ред, тъй като е бил задължен да положи дължимата грижа за товара.

Решение № 357/23.08.2018 г., свързано с тълкуване на разпоредбите на Всемирната пощенска конвенция и Правилника за доставка на колетни пратки във връзка с процедурата по изплащане на обезщетения при недоставена международна пратка.

През 2018 г. по данни от годишните въпросници на задължения оператор и на оператори, извършващи услуги от обхвата на УПУ, са подадени общо 28303 бр. рекламации, от които 12280 бр. са основателни. В едногодишен период общият брой на подадените рекламации е нараснал с 44%. В таблицата по-долу са представени данни за броя и разпределението на основателните рекламации за вътрешни и международни пратки според причинителите за 2017 г. и 2018 г.

Таблица 14

Разпределение на основателните рекламации за според причинителите	Брой подадени жалби срещу БП и операторите, лицензирани за услуги от обхвата на УПУ					
	2017 г.		2018 г.		Изменение (2018 г./2017 г.)	
	вътрешни	международни	вътрешни	международни	вътрешни	международни
Подадени рекламации (общо), в това число:	936	7818	4094	8134		
за загубена пратка	97	7787	750	8085		
за пратка, доставена със закъснение	178	8	661	2		
за повредена или с липсващо съдържание (изцяло или частично) пратка, или ограбена	205	15	625	10		
за погрешно доставена пратка	45	0	93	0		=
за върнат пощенски колет с липсващ мотив за недоставяне	4	0	0	36		
обща рекламации (рекламации, основаващи се на общо неудовлетворение от услугите на оператора)	364	8	1761	1		
относно поведението и компетентността на пощенски служители	18	0	204	0		=
относно обработването на рекламация	25	0	0	0		=
Рекламации, приключили с изплащане на обезщетение	2017 г.		2018 г.		Изменение (2018 г./2017 г.)	
	бр.	лв.	бр.	лв.	бр.	лв.
	7644	605961	6597	271540		

Източник: Данни, подадени в КРС

Броят на рекламациите, счетени за основателни през 2018 г. спрямо 2017 г. се е увеличил с 40%. В едногодишен период е намалял броят на рекламациите, приключили с изплащане на обезщетение, а сумата на изплатените обезщетения е намаляла с 55%.

Както през 2017 г., така и през 2018 г., жалбите с най-голям относителен дял от общия брой основателни жалби са тези, които се отнасят до загубени пратки. Това в основната си част са загубени международни пратки, подадени в мрежата на БП. По данни на оператора това са пратки, експедирани от БП, които не могат да бъдат локализиращи от чуждите пощенски администрации, които впоследствие са дали съгласие за изплащане на обезщетения на получателите. Делът на тези жалби от общия брой на основателните жалби през 2018 г. спрямо 2017 г. е намалял с 18 процентни пункта. Съгласно представената информация от лицензираните пощенски оператори, спрямо 2017 г. се е увеличил броят на жалбите, касаещи закъснение в доставката, повредени (изцяло или частично), или погрешно доставени пратки, върнати пощенски колети. Близо 5 пъти е нараснал броят на жалбите относно общо неудовлетворение от

услугите на оператора. Прави впечатление нарастването от 11 пъти на броя на жалбите относно поведението и компетентността на пощенски служители. Както и през 2017 г. така и през 2018 г., най-много подадени рекламации за вътрешни пратки са отчетени от „Еконт Експрес” ООД и БП.

Като положителен знак може да се приеме фактът, че през 2018 г. лицензираните пощенски оператори не са отчели жалби по отношение на въведените процедури за тяхното обработване, което показва, че на потребителите е осигурена възможност да декларират своето неудовлетворение от предоставяните им пощенски услуги.

По данни от годишните въпросници на операторите, лицензирани за извършване на услугата ППП и регистрирани за извършване на НПУ, през 2018 г. общият брой на подадените рекламации е 18133 и той се е увеличил спрямо 2017 г. със 74%. Броят на счетените за основателни рекламации през изминалата година е 12040 и в едногодишен период е нараснал два пъти. Броят на рекламациите, приключили с изплащане на обезщетение се е увеличил, а сумата на изплатените обезщетения се е запазила почти без изменение спрямо 2017 г.

В таблицата по-долу е показано разпределение на основателните рекламации според причинителите им през 2017 г. и 2018 г.

Таблица 15

Разпределение на основателните рекламации за според причинителите	Брой срещу подадени жалби срещу операторите, лицензирани за извършване на услугата ППП и регистрирани за извършване на НПУ					
	2017 г.		2018 г.		Изменение (2018 г./2017 г.)	
Подадени рекламации (общо), в това число:	6037		12040			
за повредена пратка	2016		3630			
за загубена пратка	635		2248			
за ограбена пратка	68		79			
за пратка, доставена със закъснение от посочения срок	1926		4140			
обща рекламации (рекламации, основаващи се на общо неудовлетворение от услугите на оператора)	1373		1572			
относно поведението и компетентността на пощенски служители			346			
относно обработването на рекламация			10			
за пощенски парични преводи	19		15			
Рекламации, приключили с изплащане на обезщетение	2017 г.		2018 г.		Изменение (2018 г./2017 г.)	
	бр.	лв.	бр.	лв.	бр.	лв.
	4397	746080	5734	746719		

Източник: Данни, подадени в КРС

Данните в горната таблица показват, че в едногодишен период подадените жалби по всички причинители са нараснали, като с най-голям брой през 2018 г. са жалбите за пратки, доставени със закъснение. През изминалата година по отношение на жалбите, подадени срещу оператори, предоставящи НПУ, е включена допълнителна разбивка, в която са добавени жалби относно общо неудовлетворение от услугите на оператора, поведението и компетентността на пощенски служители и обработването на рекламации. Получената допълнителна информация от операторите показва, че близо 16% от общия брой на основателните рекламации касаят неудовлетвореността на потребителите от услугите на оператора, или от поведението и компетентността на пощенски служители.

През 2018 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 тенденциите в изменението на подадените жалби срещу пощенските оператори, както и техните причинители. През 2018 г. Комисията е разгледала общо 406 бр. жалби и сигнали от потребители на пощенски услуги, като подробна информация за подадените жалби срещу пощенските оператори по месеци е представена в таблицата по-долу.

Таблица 16

Месец	Брой подадени жалби по оператори					
	„Спиди” АД	БП	„Еконт Експрес” ООД	„Стар Пост” ООД	други оператори	Общо
1	20	8	7	2	8	45
2	27	16	9	0	8	60
3	25	13	1	2	7	48
4	11	5	0	0	7	23
5	10	5	3	2	4	24
6	3	4	4	0	3	14
7	17	6	5	2	2	32
8	15	3	3	2	6	29
9	13	9	4	0	2	28
10	18	6	3	0	1	28
11	29	4	2	1	4	40
12	22	5	2	0	6	35
общо	210	84	43	11	58	406

Източник: Данни, подадени в КРС

От общия брой разгледани жалби и сигнали се установява, че:

- за УПУ са 84 бр., а за услуги от обхвата на УПУ и НПУ са 310 бр.
- общо 228 бр. са счетени за основателни (уважена рекламация).

• от анализа на жалбите се установява, че близо 70% от жалбите, касаят забава при доставката на пощенските пратки. На следващо място около 20% са свързани с недоставени и загубени пратки. Около 5% са свързани с увреждане на пощенските пратки, а останалата част касаят различни проблеми, свързани с неправилно таксуване, качеството на обслужване на потребителите и др.

През 2018 г. 52% от подадените жалби в КРС са срещу „Спиди” АД. В тази връзка бяха инициирани срещи с оператора, като в резултат „Спиди” АД представи в КРС мерки, с които се ангажира да повиши: клиентската удовлетвореност по повод разходи за връзка с оператора по телефон, достъпността на процедурите по подаване на рекламация и при доставка на пратки от онлайн магазини.

Паралелно с анализа на подадените жалби и извършването на проверки, свързани с тях през изминалата година, КРС, с оглед защита на интересите на потребителите, изготви предложения за включване на нови правомощия на комисията в ЗПУ по посока съгласуване на ОУ и разработване на правила за приемане, пренасяне и доставяне на пощенски пратки, както и други правомощия на КРС.

VII. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дигитализацията и използването на електронните съобщения в ежедневието през последните години постави пред сериозно изпитание традиционните пощенски услуги в световен мащаб. Предпочитаната комуникация от потребителите основно се осъществява електронно чрез използване на разнообразни уеб базирани съобщения, като значително по-бърз и евтин аналог на комуникацията чрез кореспондентски пратки. От друга страна, именно дигитализацията отвори нова ниша пред пощенските оператори за реализация посредством развиващата се с бързи темпове електронна търговия.

Необходимостта от въвеждане на нови услуги от пощенските оператори, които да отговарят на промененото потребителско търсене доведе до реструктуриране на бизнес моделите и концепциите за развитие на пощенския бранш.

Все повече оператори на пазара инвестират в софтуер и инфраструктура, така че да отговарят на нуждите на електронните търговци и да бъдат максимално гъвкави по отношение на техните клиенти.

Бързият ръст на развитие на електронната търговия наложи приемането от ЕК на Регламент (ЕС) 2018/644 относно услугите за трансгранична доставка на колетни пратки. Основната цел на Регламента е да се подобрят услугите от трансгранична доставка на колетни пратки за крайните потребители, малките предприятия, включително и тези в слабо населените райони. Той осигурява прозрачност и достъпност по отношение на цените и времето за доставка, разглеждането на жалби и рекламации, изплащането на обезщетения и предлага политика за връщане на закупен онлайн продукт.

КРС като орган, отговорен за регулацията, контрола и правоприлагането на законодателството в областта на пощенските услуги, активно участва в диалог със заинтересованите страни, онлайн търговци, пощенски оператори и потребителски организации. Целта е своевременно да се намират работещи решения на възникващите трудности в сектора.

Направените изводи и фокусирането върху проблемните точки формулираха насоките за работа на КРС съвместно с други институции като Комисията за защита на потребителите, Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщения, потребителски организации и други компетентни органи, свързани с предоставянето на пощенски услуги и защита правата на потребителите.

Създаването на условия за насърчаване на конкуренцията, развитието на сектора и едновременно с това осигуряването на равнопоставен достъп на потребителите до пощенски услуги не е възможно без тясното сътрудничество с националните и европейските органи в областта на пощенските услуги. За да кореспондира с промените в сектора на европейско и национално ниво, предстои приемането на изменение и допълнение на Закона за пощенските услуги.

Направеният анализ в доклада очертава следните основни тенденции в развитието на пощенския пазар през последните години:

1. Разрастването на електронната търговия е основен двигател за развитието на пазара на пощенски услуги;
2. Налице е преход от традиционния модел на пощенския пазар „ориентиран към подателя“ към пощенски пазар „ориентиран към получателя“;
3. Спад в потреблението на традиционните пощенски услуги (приемане, пренасяне и доставяне на кореспондентски пратки до 2 кг., малки пакети до 2 кг и печатни произведения до 5 кг);
4. Нарастване на потреблението на вътрешни и международни колетни пратки;
5. Засилване на конкуренцията и ежегодно намаление на пазарния дял на историческия пощенски оператор.

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

- Нарастване на броя на участниците на пощенския пазар в сегмента на куриерските услуги и при предоставяне на услугата „пощенски парични преводи“;

- Увеличаване на броя на международните входящи и изходящи колетни пратки, генерирани, което ще е свързано и с разрастване на мрежите на пощенските оператори посредством сключване на договори за достъп до мрежите на други оператори в съседни държави;

- Ръст на броя и приходите от пратки, генерирани от електронната търговия, особено в сегмента B2C;

- Развитие на инфраструктурата на пощенските оператори и на предлаганите от тях услуги, с цел подобряване на доставката на колетни пратки, например: обновяване на сортировъчните центрове, развитие на системите за проследяване и оптимизация на транспорта. Внедряване от операторите на нови технологии, усъвършенстване на софтуер за приемане и обработване на пратки и прилагане на иновации;

- Намаление на броя на традиционните пощенски услуги;

- Ръст в броя и приходите от услугата „пощенски парични преводи“.