

ГОДИШЕН ДОКЛАД

на

**КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА
СЪОБЩЕНИЯТА**

за 2022 година

АНАЛИЗ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ

юни 2023 г.

СЪДЪРЖАНИЕ	
ВЪВЕДЕНИЕ	стр. 3
I. СЪСТОЯНИЕ, РАЗВИТИЕ И ПЕРСПЕКТИВИ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ И НА УНИВЕРСАЛНАТА ПОЩЕНСКА УСЛУГА	стр. 5
1. Пазар на пощенските услуги	стр. 5
1.1 Участници на пазара	стр. 5
1.2 Обем и структура на пощенския пазар в България	стр. 6
2. Предоставяне на НПУ	стр. 11
2.1. Участници на пазарния сегмент НПУ	стр. 10
2.2. Обем и структура на пазарния сегмент НПУ	стр. 12
2.3. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент НПУ	стр. 17
3. Предоставяне на УПУ и услуги от обхвата на УПУ	стр. 20
3.1. Обхват и участници на пазарния сегмент УПУ	стр. 20
3.2. Обем и структура на пазарния сегмент УПУ	стр. 21
3.3. Потребители на услуги в пазарния сегмент УПУ	стр. 24
3.4. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент УПУ	стр. 25
4. Перспективи за развитие на пазара на пощенски услуги	стр. 27
5. Анализ на състоянието на УПУ в съответствие с изискванията на ЗПУ	стр. 27
5.1. Извършване на УПУ на територията на цялата страна	стр. 27
5.2. Достъпност на цените на пощенски услуги от обхвата на УПУ	стр. 28
5.3. Оценка за наличието на несправедлива финансова тежест от извършването на УПУ	стр. 30
II. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА НОРМАТИВИТЕ ЗА КАЧЕСТВОТО НА УПУ	стр. 31
III. ОБЕЗПЕЧАВАНЕ НА ПОЩЕНСКАТА СИГУРНОСТ	стр. 36
IV. КОНТРОЛНА ДЕЙНОСТ, ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И ОПАЗВАНЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА	стр. 39
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	стр. 46

ВЪВЕДЕНИЕ

През 2022 г. Комисията за регулиране на съобщенията (КРС, Комисията) продължи да изпълнява стратегическите си цели за осигуряване на устойчив конкурентен пощенски пазар, защита интересите на потребителите, ефективна регулация и контрол в сектора.

Постигането на заложената стратегическа цел на Комисията за устойчив конкурентен пощенски пазар изисква непрекъснат мониторинг на факторите, които оказват влияние върху предоставянето на пощенски услуги – от европейските регулаторни механизми, технологичните нововъведения и иновации до появата на нови бизнес модели на пазара на пощенски услуги.

Дигитализацията в сектора на пощенски услуги и тенденцията за определяне доставката на стоки, генерирани от електронната търговия, като една от най-бързоразвиващите се и ефективни пощенски услуги, както и променените потребителски нагласи, създадоха предпоставки за появата на нови участници в пощенския сектор - онлайн платформите.

С цел повишаване на ефективността на регулаторната дейност през 2022 г. КРС извърши анализ на европейските практики и мониторинг на онлайн платформите в България и със свое Решение № 16/12.01.2023 г. прие позиция относно критерии за определяне на онлайн платформите като пощенски оператори¹.

С приемането на позицията се цели да се повиши ефективността от регулаторната дейност на КРС по отношение на пазарния сегмент на неуниверсалните пощенски услуги (НПУ), като се осигури:

- равнопоставеност между участниците, които предоставят услуги по доставка на пощенски пратки, генерирани от онлайн търговията по отношение на изпълнението на регулаторните изисквания;
- справедливи конкурентни условия;
- повишаване на прозрачността за крайните потребители по отношение на цените на услугите по доставка на пощенски пратки, генерирани от електронната търговия и условията по доставка.

През 2022 г. КРС регистрира първата онлайн платформа в България – „ЕМАГ Интернешънъл“ ООД, която отговаря на заложените критерии за определяне на онлайн платформите като пощенски оператори.

Следвайки стратегическата си цел да осигурява конкурентна среда в сектора, КРС е регистрирала 10 нови оператора за извършване на НПУ по чл. 38, т. 1-3 от Закона за пощенските услуги (ЗПУ) и е издала три индивидуални лицензии за извършване на услугата „пощенски парични преводи“. Общият брой на пощенските оператори през 2022 г. е 178.

При изпълнение на своите правомощия за защита интересите на потребителите Комисията работи в тясно сътрудничество с всички заинтересовани страни и институции, като е разгледала 440 бр. жалби и сигнали от потребители на пощенски услуги, извършила е 230 инспекторски проверки и е съставила 13 наказателни постановления за нарушения на законодателството в областта на пощенските услуги.

¹ https://crc.bg/files/Pozition_CRC_on_line_platforms_za_Web_CRC_fine.pdf

Водещ аспект в дейността на КРС като държавен орган, изпълняващ политиката в областта на пощенските услуги, е гарантиране предоставянето на универсалната пощенска услуга (УПУ) на територията на цялата страна, в рамките на определено работно време и с определено качество, на достъпни цени и възможността за ползване на услугата от всеки потребител на територията на страната, независимо от географското му местоположение.

КРС ежегодно възлага на външен изпълнител измерване на изпълнението на нормативите за качество на УПУ, предоставяна от задължения пощенски оператор „Български пощи“ ЕАД, резултатите от които са представени в основната част към настоящия доклад.

Дейностите на Комисията в областта на пощенските услуги се осъществяват чрез непрекъснато сътрудничество и обмен на информация с държавите членки на Групата на европейските регулатори на пощенски услуги (ERGP).

Докладът е изготвен в изпълнение на чл. 17 от ЗПУ и съдържа информация за развитието на пощенския пазар у нас през изминалата година, както и информация за дейността на КРС съобразно нейните законови функции и правомощия.

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

1. Пазар на пощенските услуги в България

1.1 Участници на пазара

Методологически бележки

Представената информация е на база постъпили в КРС към 31-ви май 2023 г. данни от 89 % от регистрираните към 31.12.2022 г. оператори.

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

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

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

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

Пощенските оператори са лица, които извършват една или повече пощенски услуги и са регистрирани по законодателството на Република България, друга държава - членка на ЕС, или държава - страна по Споразумението за ЕИК и извършват пощенски услуги въз основа на издадени индивидуални лицензии за извършване на услуги, включени в обхвата на УПУ и/или за извършване на пощенски парични преводи (ППП) по реда на чл. 39, т. 1, 2 и/или 3 от ЗПУ, докато за извършване на неуниверсални пощенски услуги по чл. 38, т. 1 – 3 от ЗПУ се изисква надлежно подадено писмено уведомление.

Към края на 2022 г. общият брой на лицензираните/регистрираните по ЗПУ пощенски оператори е 178, представени по услуги по-долу в таблица 1.

Таблица 1

Издадени лицензии и удостоверения по ЗПУ	Брой лицензирани/регистрирани оператори през 2022 г.
Лицензии за УПУ и услугите от обхвата на УПУ	13
Лицензии за пощенски парични преводи	36
Вписани в регистъра на оператори, извършващи неуниверсални пощенски услуги	163

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2022 г. 81 броя пощенски оператори реално са предоставяли пощенски услуги.

1.2 Обем и структура на пощенския пазар в България

За целите на анализа на пощенския пазар са обособени два основни сегмента - УПУ и НПУ. Сегментът УПУ обхваща универсалната пощенска услуга, възложена за извършване на „Български пощи“ ЕАД (БП/задължен пощенски оператор/исторически оператор)² по силата на ЗПУ, и услугите от обхвата на УПУ, предоставяни от другите лицензирани оператори. Сегментът НПУ включва пощенските парични преводи, куриерските услуги, пряката пощенска реклама и услугата „хибридна поща“³.

В таблицата по-долу е дадена информацията относно разпределението на приходите от пощенски услуги в двата сегмента през последните три години.

Таблица 2

Пощенски услуги	Приходи (млн. лв.)		
	2020 г.	2021 г.	2022 г.
1. Универсална пощенска услуга и услуги от обхвата на УПУ	43,2	36,1	31,7
2. Неуниверсални пощенски услуги	558,4	646,9	744,5
ОБЩО	601,6	683,0	776,2

Източник: Данни, подадени в КРС

Обемът на пазара, измерен чрез показателя приходи от предоставяне на пощенски услуги, през 2022 г. достига до 776,2 млн. лв., поддържайки сравнително стабилен темп на растеж неизменно от 2012 г. насам и спрямо предходната година бележи ръст от 13,7 %. На фиг. 1 е представено нарастването на обема на пазара през последните три години.

² Съгласно чл. 24 от ЗПУ и специалната разпоредба на § 70 от ПЗР към ЗИД на ЗПУ (Обн, ДВ, бр. 102 от 2010 г.).

³ Пощенска услуга по приемане на съобщения, подадени във физическа или електронна форма от подателя, обработването и предаването им чрез електронни средства и доставяне на тези съобщения на получателя като кореспондентски пратки, дефинирана в §1, т. 35 от Допълнителната разпоредба на ЗПУ.



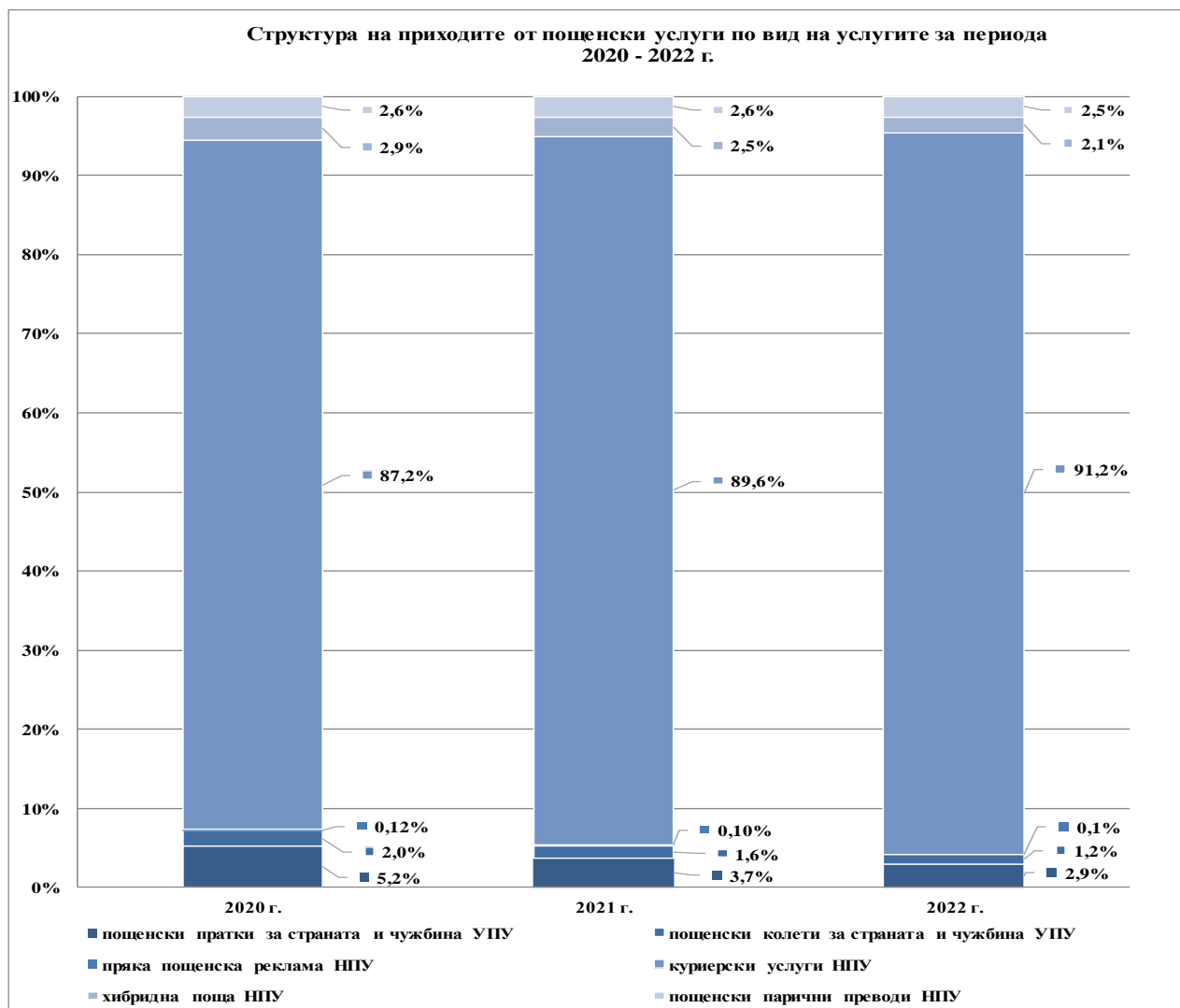
Фиг. 1

Източник: Данни, подадени в КРС

Темпът на растеж през 2022 г. се запазва почти непроменен спрямо предходната година, като регистрираният ръст е в размер на 0,2 процентни пункта.

Разгледан по услуги, общият обем на пазара се определя основно от приходите, генерирани от сегмента НПУ. През 2022 г. сегментът НПУ формира 96 % от пазара на пощенските услуги, като делът му в общия пазар нараства с един процентен пункт спрямо 2021 г., за сметка на дела на сегмента УПУ, а в абсолютна стойност нарастването е с 15,1%. При сегмента УПУ продължава тенденцията на спад, като през 2022 г. приходите намаляват с 12,3 % спрямо предходната година, заемайки относителен дял от 4 на сто в общия пазар.

На фигура 2 е представена структурата на приходите на пазара на пощенски услуги за последните три години.



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 2022 г. спрямо 2021 г. дялът на приходите от куриерски услуги нараства с 1.6 процентни пункта и достига 91,2% от общите приходи, като се наблюдава спад при почти всички останали услуги (единствено приходите от „пряка пощенска реклама запазват дела си от 2021 г.). Доминиращата роля на куриерските услуги се засилва от увеличението на приходите в абсолютна стойност с 15,7% през 2022 г. спрямо предходната година, при запазване структурата на пазара.

Приходите от пощенски пратки за страната и чужбина, които заемат второ място по относителен дял в общите приходи от 2,9%, бележат намаление в абсолютна стойност от 10,6 % спрямо 2021 г., а относителният им дял в общия обем на пазара през 2022 г. спада с 0.8 процентни пункта.

Приходите от услугата „пощенски парични преводи“, чиито относителен дял в общите приходи през 2022 г. намалява с 0.4 процентни пункта спрямо 2021 г., бележат нарастване от 12,1% в абсолютно изражение.

Приходите от услугата „хибридна поща“ през 2022 г. запазват относителния си дял от 2,5% в общите приходи, но бележат намаление от 4,7% в абсолютна стойност спрямо 2021 г.

Приходите от услугата „пряка пощенска реклама“, които заемат най-малък относителен дял от 0,1%, през 2022 г. бележат ръст от 15,9% в абсолютна стойност спрямо 2021 г.

Обемът на пазара на пощенски услуги, измерен чрез показателя „брой пратки“, през 2022 г. възлиза на 248,9 млн. броя и спрямо предходната година бележи намаление от 6,7%, обусловено основно от намалението в броя на пратките от сегмента УПУ и броя на пратките, подадени като хибридна поща. Лек спад от 1,2% е регистриран и при броя на пратките, реализирани от куриерски услуги. Ръст в броя на реализираните услуги от сегмента НПУ се наблюдава при услугите „пряка пощенска реклама“ и „пощенски парични преводи“, но той не компенсира общото намаление през разглеждания едногодишен период.

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

Таблица 3

Брой пощенски услуги	брой (млн. бр)		
	2020 г.	2021 г.	2022 г.
Пощенски пратки УПУ	25,0	18,2	14,8
в т.ч. пощенски пратки за страната и чужбина УПУ	22,4	16,2	13,6
в т.ч. колетни пратки за страната и чужбина УПУ	2,5	1,9	1,2
пряка пощенска реклама НПУ	2,7	2,6	2,9
куриерски услуги НПУ	102,4	129,3	127,8
хибридна поща НПУ	94,6	95,3	81,6
пощенски парични преводи НПУ	18,7	21,3	21,8
Общо	243,2	266,7	248,9

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2022 г., спрямо предходната година, се наблюдават следните промени в броя пратки и услуги на пощенския пазар:

- ✓ Ръст в броя на пратките „пряка пощенска реклама“ от 10,1%;
- ✓ Ръст в броя на пощенските парични преводи от 2 %;
- ✓ Спад в броя на пощенските пратки за страната и чужбина с 15,9 %;
- ✓ Спад в броя на пощенските колети за страната и чужбина с 38,5%.

- ✓ Спад в броя на пратките хибридна поща с 14,3%.

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

2. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА НПУ

2.1. Участници на пазарния сегмент НПУ

Към 31.12.2022 г. броят на операторите, регистрирани за предоставяне на неуниверсални пощенски услуги по чл. 38, т. 1-3 от ЗПУ⁴, са 163, като от тях 73 са отчели дейност през разглеждания период.

Дружествата, предоставящи услугата „хибридна поща“ през изминалата година, са „Български пощи“ ЕАД, „Дайрект Сървисис“ ООД, „ДВ Пост“ ООД, „Европът 2000“ АД, „МИБМ Експрес“ ООД и „Тип Топ Куриер“ АД, като се наблюдава спад с 1 оператор спрямо предходния период.

През 2021 г., услугата „пряка пощенска реклама“ се е предоставяла само от „Български пощи“ ЕАД, докато през изминалата година към историческия оператор в този подсегмент на пазара се присъединява и „МИБМ Експрес“ ООД.

КРС е издала 3 нови индивидуални лицензии за извършване на ППП⁵ на „Новатио“ ООД, „Фаст Пей ХД“ АД и „Деливъри Солюшънс“ ЕООД. С посочените новолицензирани дружества броят на пощенските оператори, лицензирани за извършване на ППП, достига 36. От тях през 2022 г. дейност са извършвали 20 пощенски оператори, които са посочени в таблица 4.

⁴ Съгласно чл. 38, т. 1-3 от ЗПУ в обхвата на НПУ попадат пряката пощенска реклама, хибридната поща и куриерските услуги.

⁵ По смисъла на "§ 1 от Допълнителната разпоредба на ЗПУ „Пощенски паричен превод" е пощенска услуга, при която в точка за достъп до мрежата на пощенски оператор, подателят подава парична сума в брой и нарежда по електронен път или писмено на хартиен носител пълната сума да бъде изплатена в брой на получателя без никаква удръжка.

Таблица 4

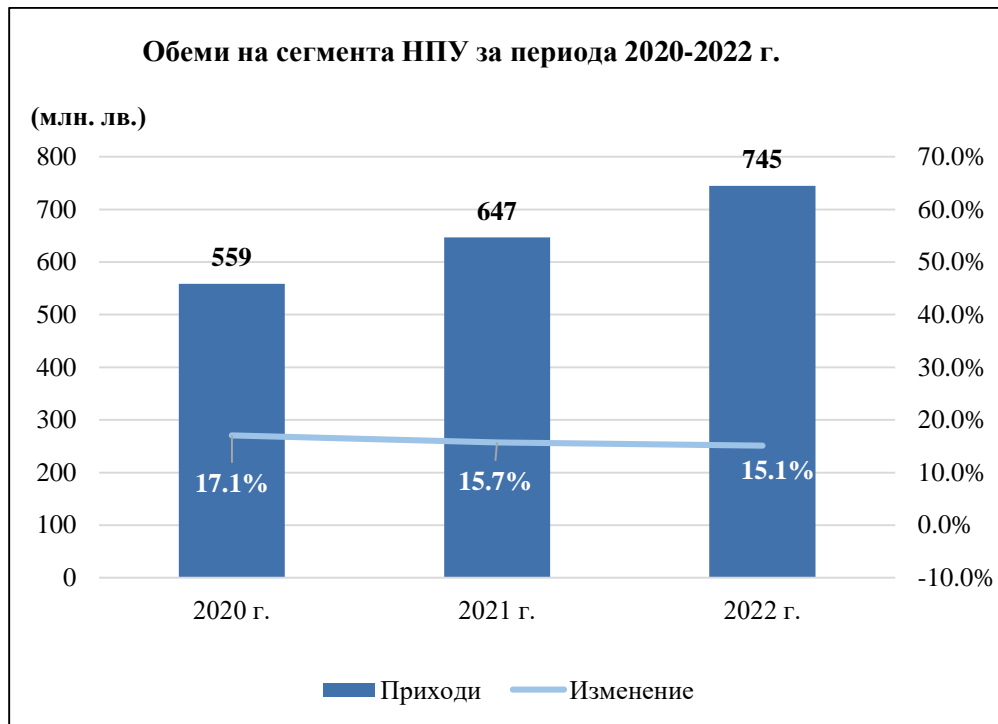
Оператори, които са извършвали услугата ППП през 2022 г.		
1	"БЪЛГАРСКИ ПОЩИ"	ЕАД
2	"ДЕЛИВЪРИ СОЛЮШЪНС"	ЕООД
3	"ЕВРОПЪТ 2000"	АД
4	"ЕКОНТ ЕКСПРЕС"	ООД
5	"ЕКСПРЕС ПЕЙ"	ЕООД
6	"ЕУРОВЕТ БЪЛГАРИЯ"	ЕООД
7	"ИЗИПЕЙ"	АД
8	"ИН ТАЙМ"	ООД
9	"ИНТЕРКАПИТАЛ ГРУП"	АД
10	"ИНТЕРНЕТЪНЪЛ МЕЙЛ ЕНД ПАРСЕЛ"	ЕООД
11	"КЕШ КРЕДИТ"	ЕАД
12	"ЛЕО ЕКСПРЕС"	ЕООД
13	"М и БМ ЕКСПРЕС"	ООД
14	"ПОСТАБИЛ"	ЕООД
15	"СИ ВИ СИ"	ЕООД
16	"СПИДИ"	АД
17	"ТИП-ТОП КУРИЕР"	АД
18	"ТОЙОТА ТИКСИМ"	ЕООД
19	"ТРАНСПРЕС ДЕЛИВЪРИ"	ЕООД
20	"ФАКТОР И.Н."	АД

2.2. Обем и структура на пазарния сегмент НПУ

През 2022 г. обемът на пазарния сегмент НПУ, измерен чрез показателя приходи⁶ от предоставяне на НПУ, възлиза на 744,5 млн. лв., като спрямо 2021 г. е наблюдаван ръст от 15,1% (фигура 3).

На фигура 3 е представена структурата на реализираните приходи за периода 2020 – 2022 г.

⁶ Включва приходи от предоставяне на куриерски услуги за страната и чужбина, хибридна поща, пряка пощенска реклама и пощенски парични преводи.



Фиг. 3

Източник: Данни, подадени в КРС

Данните, представени на фигура 3, през 2022 г. потвърждават наблюдаваната през последните години тенденция на ръст в обема на сегмента (с 15,1%), което се дължи най-вече на увеличението в абсолютно изражение на приходите от куриерски услуги за страната, спрямо 2021 г.

През 2022 г. общият брой на обработените пратки и услуги в сегмента НПУ е 234,1 млн., като тенденцията на постоянен ръст по този показател е нарушена и в сравнение с 2021 г. се отчита спад с близо 5,8%. Основната причина за това отстъпление е регистрираният спад в броя на обработените пратки и услуги в подсегмента хибридна поща, които намаляват с цели 14,3% спрямо предходния период (от 95,3 млн. през 2021 г. до 81,6 млн. през 2022 г.).

Информация за разпределение на приходите от НПУ по услуги за периода 2020 - 2022 г. е представена в таблица 5.

Таблица 5

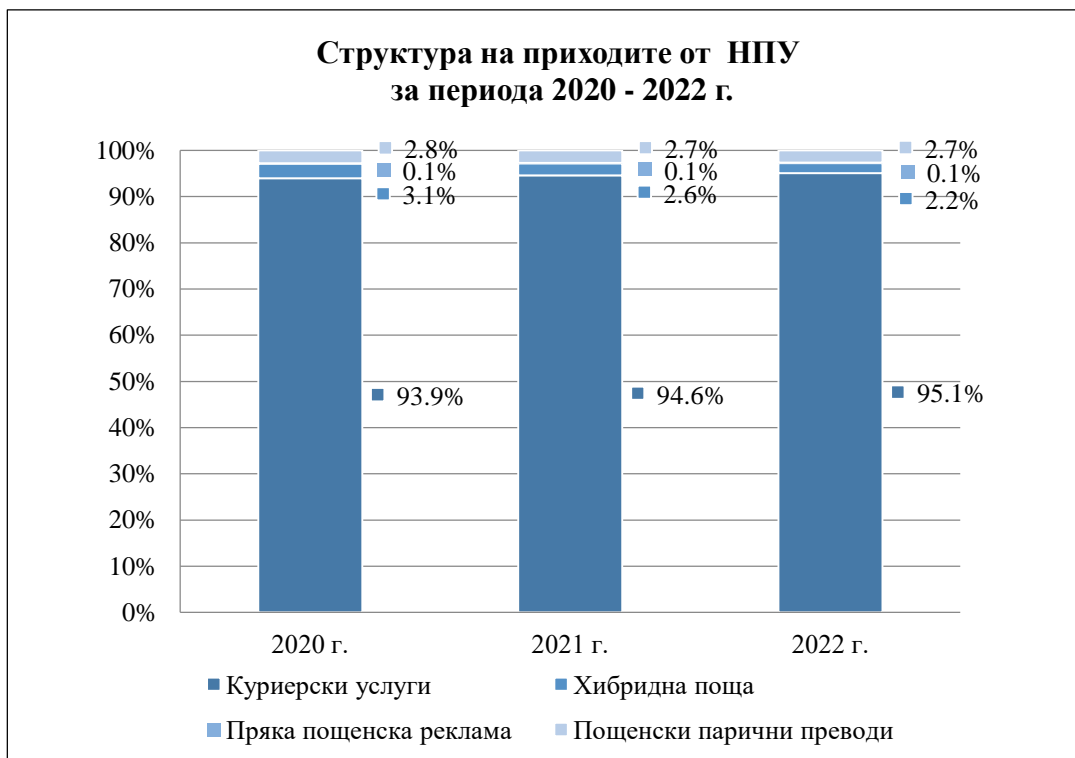
НПУ	Приходи (млн. лв.)		
	2020 г.	2021 г.	2022 г.
1. Куриерски услуги	525.1	611.7	707.9
1.1. Куриерски услуги за страната	389.5	453.7	536.0
1.2. Куриерски услуги за чужбина	135.6	158.0	171.9
2. Хибридна поща	17.6	16.8	16.0
3. Пряка пощенска реклама*	0.72	0.71	0.83
4. Пощенски парични преводи	15.5	17.6	19.8
ОБЩО	558.9	646.9	744.5

Източник: Данни, подадени в КРС

Спрямо предходната година през 2022 г. се наблюдават следните промени в приходите в сегмента „НПУ“:

- ✓ Ръст в приходите от куриерски услуги от 15,7%;
- ✓ Ръст в приходите от пощенските парични преводи от 12,1%;
- ✓ Ръст в приходите от пряка пощенска реклама с 15,9%;
- ✓ Спад в приходите от хибридна поща с 4,7%.

Разпределението (структурата) на приходите от НПУ за периода 2020 – 2022 г. е представено на следващата фигура 4.



Фиг. 4

Източник: Данни, подадени в КРС

Към края на 2022 г. не се наблюдава съществено изменение в общата структура на приходите в сегмента, като тя се запазва относително постоянна през разглеждания тригодишен период. През 2022 г., както и през предходните две години, приходите от куриерски услуги продължават да затвърждават доминираща си роля, формирайки цели 95,1% от сегмента и регистрирайки ръст от 0,5 процентни пункта спрямо 2021 г.

На фигура 5 е представено изменението на приходите от куриерски услуги за периода 2020 - 2022 г.



Фиг. 5

Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от фигурата за разглеждания период размерът на приходите от куриерски услуги се формира основно от куриерски услуги за страната, като делът им в общия размер на приходите от куриерските услуги се увеличава с 1,5 процентни пункта спрямо 2021 г. През изминалата година приходите от куриерски услуги за страната бележат ръст от 18,1%, а приходите от куриерски услуги за чужбина нарастват с 8,8%, докато при общия брой на обработените пратки и услуги се регистрира лек спад с 1,2% на годишна база. Наблюдаваните тенденции за промяна в броя и приходите в едногодишен период до голяма степен са в резултат на проблемите с веригите за доставки, причинени от войната в Украйна, така и от високите нива на инфлация, което неизбежно дава своето отражение и върху потребителското поведение. През 2022 г. е налице ръст на цените в подсегмента, като според данни на НСИ средногодишната инфлация в сферата на пощенските услуги е 10,8%⁷.

Основен двигател за развитието на куриерските услуги и през 2022 г. продължава да бъде пазаруването онлайн. По данни на пощенските оператори, през 2022 г. приходите от пратки, генерирани от електронната търговия, са нараснали с приблизително 23% спрямо данните за 2021 г. Според прогнозни данни на European Ecommerce Report 2022, публикувани от Българската Е-комерс Асоциация (БЕА)⁸, делът на електронната търговия от БВП на страната през 2022 г. е 2,14%, достигайки до 1,64 млрд. евро⁹, като нивото на развитие на електронната търговия се определя от съотношението на обема на електронната търговия спрямо БВП на страната.

⁷ <https://nsi.bg/bg/content/2518/средногодишни-ипц-предходната-година-100>

⁸ https://mcusercontent.com/e9e6352adc573daf690ebf78f/files/1403cf2b-c2c2-d4c3-0e59-2d6444cbbea8/BookletBEA_BOOKLET_2022_ready.pdf

⁹ Общия обем от приходи на годишна база, генериран от продажба на стоки/услуги посредством интернет.

През отчетния период, според данни от Националния статистически институт, 40,5% от всички потребители са пазарували онлайн¹⁰, което е ръст от 7 процентни пункта спрямо 2021 г., като от тях 94,4% са пазарували¹¹ от български онлайн търговци, 32% от електронни търговци в ЕС и 18% от търговци извън ЕС, като тук тенденцията е в посока увеличаване на дела на стоките, закупени от чужбина.

Въпреки наблюдаваното увеличение в абсолютно изражение на приходите от услугата ППП (с 12,1%) спрямо 2021 г., относителният им дял от общия размер на приходите от НПУ се запазва без промяна в разглеждания едногодишен период. Съгласно обобщените в КРС данни, отчетените приходи от ППП през 2022 г. възлизат на близо 19,8 млн. лв., като услугата заема относителен дял от 2,7% от приходите в сегмента НПУ.

През 2022 г. приходите от услугата „хибридна поща“ продължават с отрицателния си темп на растеж, заемайки дял от 2,2% в общия размер на приходите от НПУ, като отчетеният спад е в размер на 0,4 процентни пункта спрямо предходната година.

Приходите от услугата „пряка пощенска реклама“ запазват дела си от 2021 г., като заемат незначителен дял от 0,1% от общия размер на приходите от НПУ. Развитието на тази услуга през разглеждания тригодишен период зависеше до голяма степен от въведените мерки за социално дистанциране с цел борба с пандемията от Covid 19, в резултат на които бизнесът пренасочи рекламните си дейности основно онлайн, като премахването на строгите рестриктивни мерки през 2022 г. се отрази благоприятно на подсегмента, който за пръв път от дълги години насам регистрира ръст с 15,9% в абсолютно изражение спрямо предходната година.

2.3. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент НПУ

В таблица 6 е показано развитието на пазарните дялове на първите трима пощенски оператори в сегмента на НПУ (с изключение на услугата ППП) и всички останали оператори общо.

Таблица 6

Оператори в сегмента НПУ	Пазарен дял (на база приходи)		
	2020 г.	2021 г.	2022 г.
"Еконт Експрес" ООД	37,4%	37,9%	38,4%
"Спиди" АД	30,9%	32,6%	34,6%
"Ди Ейч Ел Експрес България" ЕООД	8,7%	8,0%	8,2%
Всички останали	23,0%	21,4%	18,8%

Източник: Данни, подадени в КРС

¹⁰ <https://www.nsi.bg/bg/content/2831/лица-които-са-купували-стоки-и-услуги-по-интернет-за-лични-цели-през-последните-12-месеца>

¹¹ <https://www.nsi.bg/bg/content/2835/закупуване-на-стоки-от-лицата-по-местонамиране-на-продавача>

През изминалата година определяща роля при формиране на обема в сегмента, измерен на база приходи от НПУ, имат основните конкуренти при куриерските услуги „Еконт Експрес“ ООД и „Спиди“ АД, които увеличават пазарния си дял съответно с 0,5 и 2 процентни пункта. След тях се нарежда „Ди Ейч Ел Експрес България“ ЕООД с пазарен дял от 8,2%. През 2022 г. броят на пощенските оператори с пазарен дял над 1% е 10 и се запазва без промяна спрямо 2021 г. В едногодишен период делът на историческия оператор „Български пощи“ ЕАД се запазва почти без изменение в размер на 1,6%.

Горепосоченото намира отражение върху състоянието на конкуренцията на пазарния сегмент на НПУ (с изключение на услугата ППП), оценявана чрез коефициента за концентрация CR5¹². Стойността на показателя CR5 отбелязва ръст от 2 процентни пункта спрямо 2021 г., достигайки 85%, което е индикация за високо ниво на концентрация в пазарния сегмент на НПУ. През 2022 г. куриерски услуги са предоставяли 72 броя пощенски оператори, което е с пет компании по-малко в сравнение с 2021 г. Участниците в този пазарен сегмент са инвестирали с 8% по-малко за развитие на пощенските мрежи и за въвеждане на нови услуги в сравнение с 2021 г., като това отстъпление може да се обясни с непредвидените инвестиции, които пощенските оператори бяха принудени да направят през пандемичната 2020 г. и 2021 г. и нормализирането на сегмента през изминалата година. Въпреки гореизложеното, през следващите години се очаква в подсегмента на куриерските услуги, в резултат от разрастването на електронната търговия, да навлязат нови участници. Променените потребителски нагласи създават нови бизнес модели – онлайн платформи, които комбинират технологичните решения с куриерски услуги. Първите предпоставки за промяна са налице – през 2022 г. „ЕМАГ Интернешънъл“ ООД се превърна в първата онлайн платформа, регистрирана като пощенски оператор, а „Деливъри Солюшънс“ ЕООД за кратко време успя да се превърне в пощенския оператор с най-голяма мрежа от шкафове за доставка на куриерски пратки.

По отношение на услугата ППП, трите оператори с най-голям дял през 2022 г. в приходите са „Еконт Експрес“ ООД (53,6%), следван от „Спиди“ АД (32%) и „Български пощи“ ЕАД (9,4%). Лидерите на пазара на пощенски парични преводи „Еконт Експрес“ ООД и „Спиди“ АД, които имат определяща роля при формирането на обема в сегмента, измерен на база приходи, продължават с възходящия си темп на развитие, като относителният им дял от общия размер на приходите от ППП се увеличава съответно с 1,6 и 2,8 процентни пункта на едногодишна база. Приходите на „Еконт Експрес“ ООД регистрират ръст в абсолютно изражение с 15%, а тези на „Спиди“ АД с 22%. Приходите от предоставянето на ППП, генерирани от „Български пощи“ ЕАД запазват отрицателния си темп на растеж, като намаляват в абсолютно изражение с 21,3%, което води и до намаление на относителния им дял в общия размер на приходите от ППП (с 3,9 процентни пункта). 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

¹² (CR - Concentration Ratio) - показател за концентрация, който характеризира не целия пазар, а само позицията на най-големите участници в него. При изчисляване на CR5 са взети пазарните дялове на първите пет оператора, съгласно данни, представени в КРС с годишните въпросници за дейността на операторите през 2022 г.

правата на потребителите и контрол за спазването на задълженията, произтичащи от Закона за мерките срещу изпирането на пари (ЗМИП).

Обобщение:

През 2022 г. по отношение на сегмента НПУ се наблюдават следните изменения:

- ✓ Ръст в общия обем на приходите от НПУ, което се дължи основно на нарастването на реализираните приходи от куриерски услуги;
- ✓ Основен двигател за развитието на куриерските услуги е разрастването на електронната търговия;
- ✓ Ръст в броя и приходите от пощенските парични преводи;
- ✓ Спад в броя пратки и приходите, генерирани от хибридна поща;
- ✓ Ръст в пратките и приходите, генерирани от услугата „пряка пощенска реклама“;
- ✓ Навлизане на нови участници в сегмента, ситуирани като онлайн платформи, които комбинират технологичните решения на онлайн платформите със стандартните куриерски услуги;
- ✓ Нарастване на броя на автоматизираните точки за достъп до пощенските мрежи на операторите (шкафовете за доставка) с цел оптимизиране на приемането и доставката на пратките и увеличаване на екологичната устойчивост в пощенския сектор.

3. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УПУ И УСЛУГИ ОТ ОБХВАТА НА УПУ

3.1. Обхват и участници на пазарния сегмент УПУ

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

- приемане, пренасяне и доставяне на следните вътрешни и международни пощенски пратки: кореспондентски пратки до 2 кг; малки пакети до 2 кг; печатни произведения до 5 кг; пратки за незрящи и слабовиждащи лица до 7 кг; вътрешни и международни пощенски колетни до 20 кг;
- допълнителни услуги „препоръка” и „обявена стойност”.

Тринадесет е броят на пощенските оператори¹³, лицензирани за извършване на услугите по чл. 39, т. 1 и т. 2 от ЗПУ, които са вписани в Публичния регистър¹⁴ към 31.12.2022 г. От тях следните шест броя: „Тойота Тиксим” ЕООД, „Фасто Куриер“ ЕООД, „А1 Трейд“ ЕООД, „Арии“ ЕООД, „Джи ти Логистикс“ ООД, „Спиди“ АД са декларирали, че през изминалата 2022 г. не са осъществявали дейност съгласно издадените им индивидуални лицензии.

Таблица 7

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

Забележка:

¹³ 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.

¹⁴ <https://crc.bg/ords/f?p=723:90:6719594838111::90::>

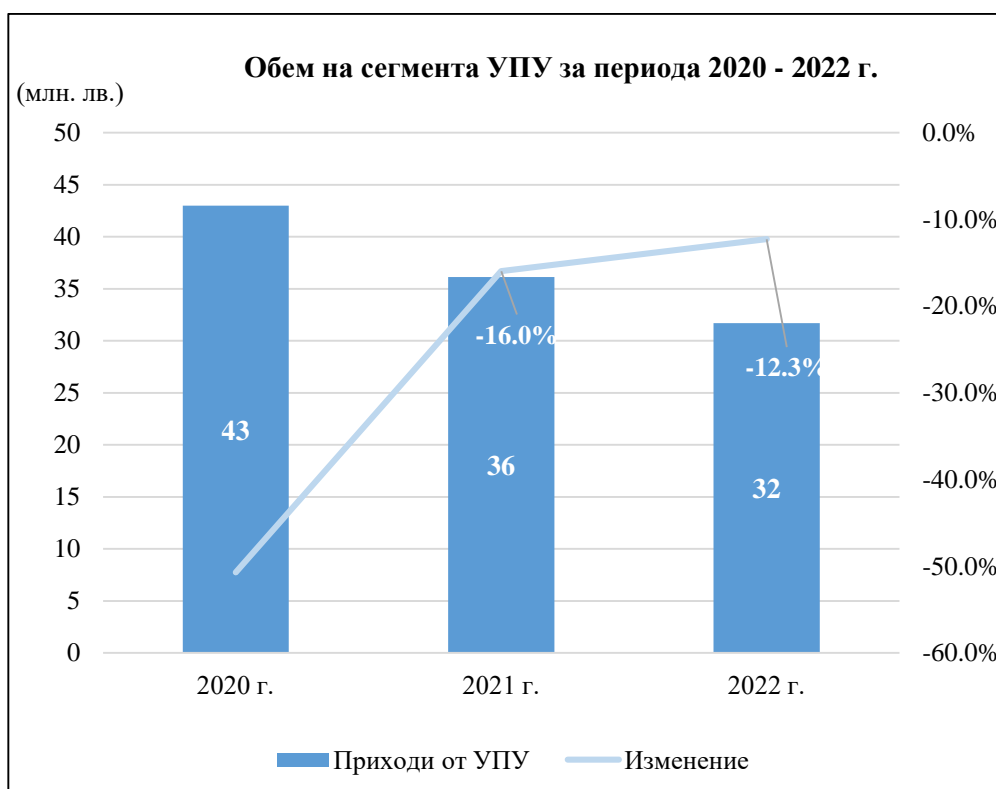
* прилагат разпоредбите на чл. 32, чл. 33, чл.65, ал.2 и ал.3, както и правилата по чл. 66 на ЗПУ.

** Приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски колетти 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; пратки за незрящи и слабовиждащи лица до 7 кг и допълнителните услуги „препоръка” и „обявена стойност“.

3.2. Обем и структура на пазарния сегмент УПУ

През 2022 г. обемът на пазарния сегмент УПУ, измерен чрез показателя приходи от УПУ и услуги от обхвата на УПУ, възлиза на близо 32 млн. лв. На фигура 6 е показано изменението на приходите от услугите, включени в сегмента УПУ в тригодишен период.



Фиг. 6

Източник: Данни, подадени в КРС

Данните, представени на фигурата, показват запазване на тенденцията на спад, като регистрираното намаление спрямо 2021 г. е 12,3 %.

Тенденцията за негативен растеж на приходите в сегмента УПУ до голяма степен е в резултат на промяната в нагласите на потребителите на пощенски услуги, чиито предпочитания са насочени към неуниверсалните пощенски услуги, осигуряващи по-голяма бързина и гъвкава доставка на пощенските пратки. Наблюдава се и липса на интерес за навлизане в този сегмент. През изминалата година няма нови издадени индивидуални лицензии за извършване на услуги от обхвата на УПУ, а едва 7 от всички лицензирани оператори са декларирали, че са извършвали дейност по предоставяне на услугите. През последните три години приходите в този сегмент са формирани основно от оператора със задължение за извършване на УПУ. Ключов фактор за промяна в тенденциите за развитие в

този сегмент е определяне на нов обхват на УПУ¹⁵, който е достатъчно гъвкав, за да отговори на променените нужди на потребителите.

През 2022 г. общият брой на обработените пратки и услуги в сегмента УПУ е 14,8 млн., като в сравнение с 2021 г. е намалял с 18,3 %.

Информация за структурата на приходите от извършване на услуги в обхвата на УПУ е представена в таблица 8.

Таблица 8

УПУ	Приходи (млн. лв.)		
	2020 г.	2021 г.	2022 г.
Пощенски пратки за страната	23,9	17,7	16,7
1. Кореспондентски пратки до 2 кг	13,7	10,1	10,7
2. Малки пакети до 2 кг	1,2	0,9	1,0
3. Печатни произведения до 5 кг	0,08	0,07	0,08
4. Пратки за незрящи и слабовиждащи лица до 7 кг	0,002	0,001	0,001
5. Пощенски колети до 20 кг	9,0	6,7	4,9
Пощенски пратки за чужбина	19,2	18,4	15,0
1. Пощенски пратки с и без предимство	16,2	14,1	10,7
2. Пощенски колети за чужбина до 31,5 кг	3,0	4,3	4,3
ОБЩО	43,2	36,1	31,7

Източник: Данни, подадени в КРС

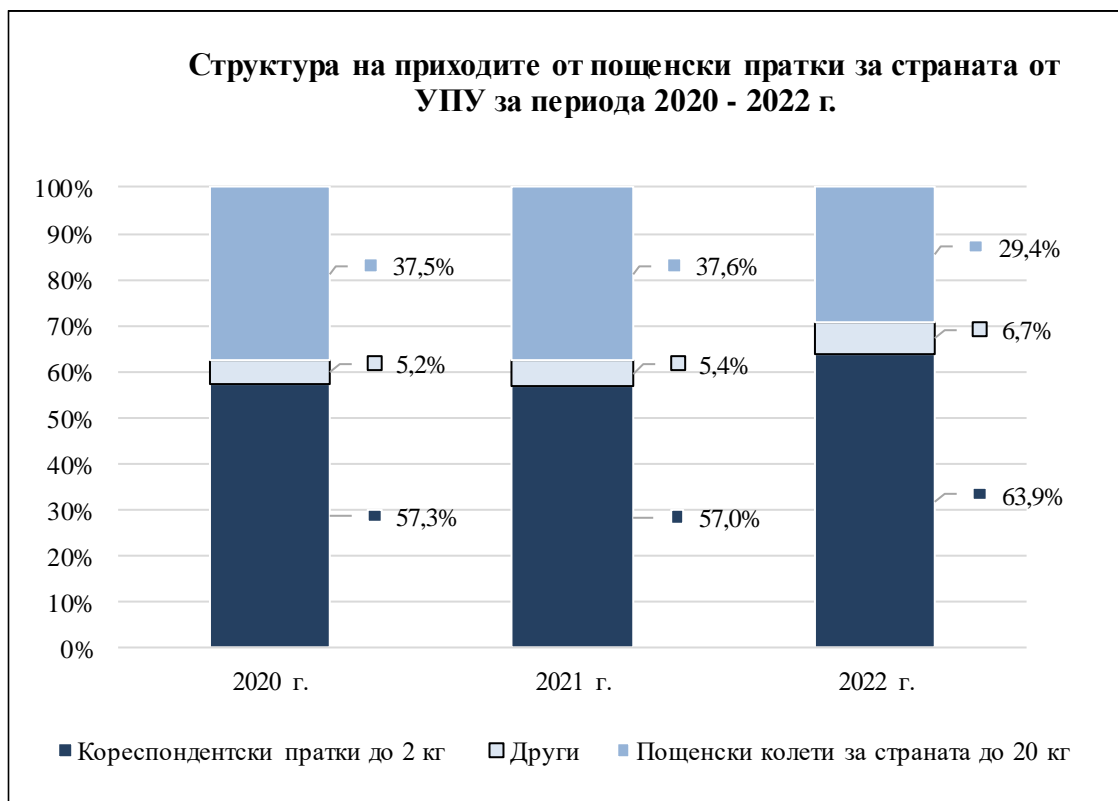
Основните изменения, по отношение на приходите от услугите в пазарния сегмент УПУ през 2022 г. са, както следва:

- ✓ ръст от 5,7 % на приходите от кореспондентските пратки до 2 кг;
- ✓ ръст от 16,8 % на приходите от малки пакети до 2 кг за страната;
- ✓ спад от 26,3 % на приходите от пощенски колети до 20 кг за страната;
- ✓ спад от 24,1 % на приходите от пощенски пратки с и без предимство за чужбина;
- ✓ запазване без промяна на приходите от пощенски колети за чужбина до 31,5 кг;
- ✓ запазване без промяна на приходите от печатни произведения до 5 кг, които през последните години формират незначителен относителен дял от приходите в сегмента.

¹⁵ Обхватът на УПУ в България не е променян от началото на възлагането на задължението за извършване на услугата – от 30.12.2010 г.

3.2.1. Структура на приходите от пощенски пратки за страната

На следващата фигура 7 е представена структурата на реализираните приходи от пощенски пратки за страната за периода 2020 - 2022 г.



Фиг. 7

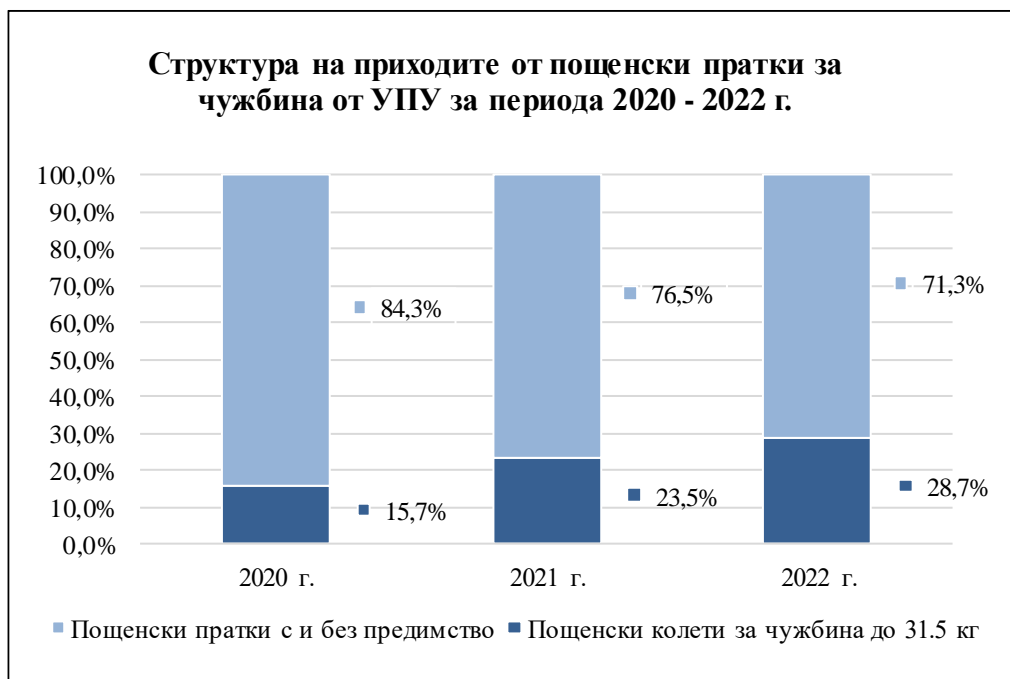
Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от фигурата, през периода 2020 – 2022 г. не се наблюдава промяна в структурата на приходите от пощенски пратки за страната. Делът на приходите от кореспондентски пратки до 2 кг нараства с 6,9 процентни пункта и достига 63,9%.

Приходите от пощенски колети до 20 кг, заемат второ място в общите приходи от пощенски пратки за страната, като спрямо предходната година техният относителен дял намалява с 8,2 процентни пункта. Делът на приходите от малки пакети до 2 кг, печатни произведения до 5 кг и секограми до 7 кг е показан в сектор „Други“ и заема 6,7 %.

3.2.2. Структура на приходите от пощенски пратки за чужбина

На фигура 8 по-долу е представена структурата на приходите, реализирани от пощенски пратки за чужбина за периода 2020 – 2022 г.



Фиг. 8

Източник: Данни, подадени в КРС

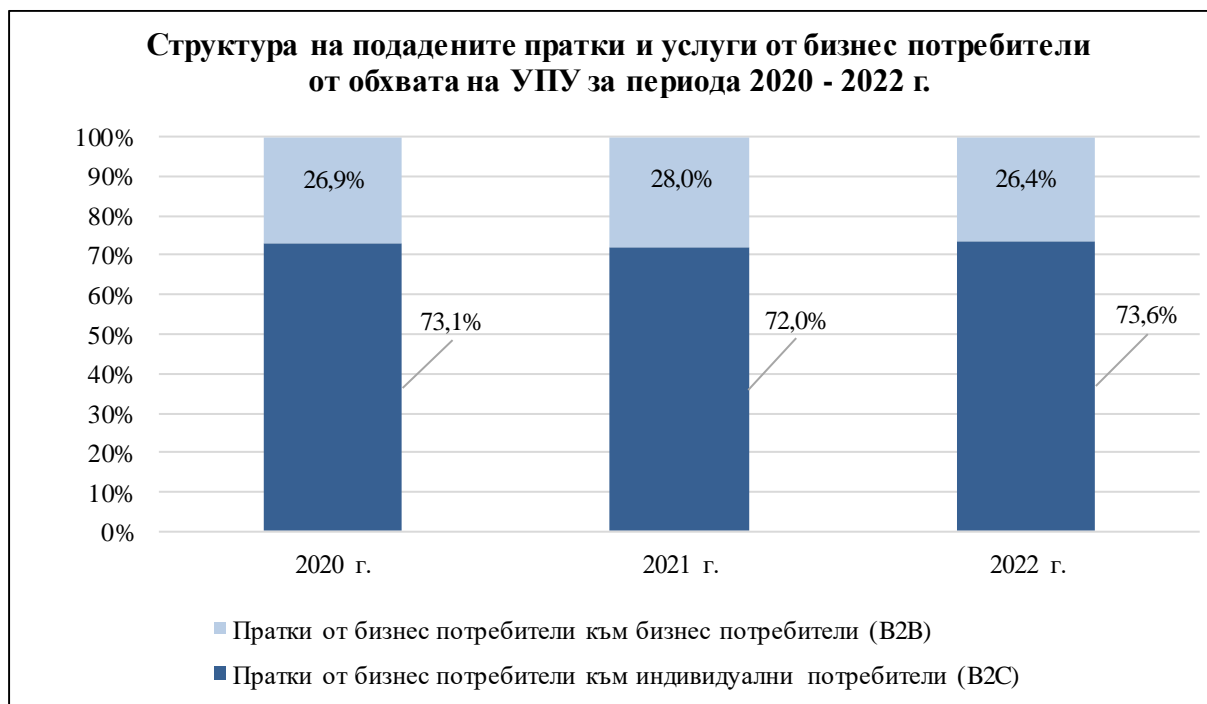
От фигурата е видно, че структурата на приходите от пощенски пратки за чужбина се запазва без изменение през периода 2020 - 2022 г., като приходите от тези пратки се формират основно от пощенските пратки с и без предимство. Делът на приходите от пощенски колетти за чужбина запазват второто си място с дял от 28,7 %.

3.3. Потребители на услуги в пазарния сегмент УПУ

Съгласно § 1, т. 13 от Допълнителните разпоредби на ЗПУ, „потребител“ е всяко физическо или юридическо лице, което ползва пощенски услуги като подател или получател. За целите на настоящия доклад потребителите на услугите в пазарния сегмент УПУ са класифицирани като индивидуални и бизнес потребители.

Съгласно представените данни в КРС за 2022 г. в този пазарен сегмент делът на пратките, подадени от индивидуални потребители, е намалял с 1,7 процентни пункта и достига 40,8 %.

На фигура 9 е показана структурата на общо пратки и услуги УПУ, подадени от бизнес потребители.



Фиг. 9

Източник: Данни, подадени в КРС

Данните, представени на фигура 9 показват, че за разглеждания период по-голям дял формират услугите от обхвата на УПУ, предоставени от бизнес потребители към индивидуални потребители (business to consumer B2C). Делът на пратките, подадени от бизнес потребители към други бизнес потребители (business to business B2B) през 2022 г., заема 26,4 % и през отчетния период е намалял с 1,6 процентни пункта спрямо 2021 г.

От внесените данни за 2022 г. количествата пощенски пратки УПУ, предоставени от „Български пощи“ ЕАД на потребители, са съответно: 70% дял за B2C услугите към 30% дял за B2B. Индивидуалните потребители на задължения оператор най-често са употребявали непрепоръчани кореспондентски пратки до 2 кг, малки пакети до 2 кг, пощенски колети до 20 кг „с и без обявена стойност“, а бизнес потребителите на УПУ са предпочели услугите непрепоръчани и препоръчани вътрешни и международни кореспондентски пратки.

За същия период услугите, които е извършвало „Еконт Експрес“ ООД, са били използвани от бизнес потребители в съотношение съответно: B2C – 67 % към B2B – 33%.

3.4. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент УПУ

На база отчетени приходи за 2022 г., в таблицата по-долу са показани пазарните дялове на „Български пощи“ ЕАД и „Еконт Експрес“ ООД, които основно са предоставяли услуги в този пазарен сегмент.

Таблица 9

Оператори в сегмента УПУ	Пазарен дял (на база приходи)		
	2020 г.	2021 г.	2022 г.
"Български пощи" ЕАД	79,1%	81,2%	82,5%
"Еконт Експрес" ООД	17,6%	15,2%	13,8%
Всички останали	3,3%	3,6%	3,6%

Източник: Данни, подадени в КРС

Данните от отчетените приходи в сегмента УПУ показват, че през периода 2020-2022 г. БП остава лидер в предоставените услуги от сегмента УПУ. Пазарният дял на „Български пощи“ ЕАД в сегмента УПУ нараства до 82,5 % в сравнение с 2021 г., с ръст от 1,3 процентни пункта. Делът на „Еконт Експрес“ ООД бележи намаление от 1,4 процентни пункта. Съвкупният пазарен дял на останалите пощенски оператори, отчетили приходи в сегмента УПУ през 2022 г. („Тип-Топ Куриер“ АД, „МИБМ Експрес“ ООД, „Стар Пост“ ООД, „Тавекс“ ЕООД и „ДВ Пост“ ЕООД), е 3,6 %.

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

„Еконт Експрес“ ООД заема най-голям дял при предоставяне на услугата пощенски колети за страната до 20 кг – 85 % от всички отчетени приходи от тази услуга за страната.

Обобщение:

По отношение на пазарния сегмент УПУ през разглеждания период се наблюдава:

- ✓ Спад от 12,3 % на приходите от УПУ спрямо предходната година;
- ✓ За трета поредна година БП е лидер при предоставянето на УПУ;
- ✓ Промяна в нагласите на потребители на пощенски услуги по посока заменяне на услугите от обхвата на УПУ с неуниверсални пощенски услуги;
- ✓ Липса на интерес за предоставяне на услугите по чл. 39, т. 1 и т. 2 от ЗПУ от нови участници в този пазарен сегмент.

4. Перспективи за развитие на пазара на пощенски услуги

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

- Пазарът на пощенски услуги бележи устойчив ръст, като негов основен двигател е електронната търговия и в частност – куриерските услуги;
- Променените потребителски нагласи създават нови бизнес модели – онлайн платформи, които комбинират технологичните решения с куриерски услуги;
- 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);
- Липса на интерес за предоставяне на услугите по чл. 39, т. 1 и т. 2 от ЗПУ от нови участници в този пазарен сегмент;
- Предприемане на мерки за осигуряване на устойчивост в пощенския сектор.

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

- Ръст в обема на пощенския пазар;
- Ръст в броя и приходите от куриерски услуги;
- Ръст на броя и приходите от пратки, генерирани от електронната търговия, особено в сегмента B2C;
- Нарастване на броя на участниците на пощенския пазар в сегмента на куриерските услуги и при предоставяне на услугата „пощенски парични преводи“;
- Развитие на инфраструктурата на пощенските оператори и на предлаганите от тях услуги, с цел подобряване доставката на пощенски пратки и използването на автоматични пощенски шкафове, като изгодно решение в икономическо, логистично и екологично отношение;
- Запазване на лидерската позиция на БП в пазарния сегмент УПУ;
- Намаление на обемите и приходите в сегмента УПУ;
- Предприемане на различни инициативи от пощенските оператори по посока намаляване на вредните въглеродни емисии при предоставяне на пощенски услуги.

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

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

5.1. Извършване на УПУ на територията на цялата страна

По смисъла на специална разпоредба на ЗПУ (чл. 24 от ЗПУ и § 70 от ПЗР на ЗИД на ЗПУ, Обн., ДВ, бр. 102 от 2010 г.) и наложено задължение на БП за срок от 15 години, което

изтича на 31.12.2025 г., 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 изключение от честотата за доставяне и събиране на пощенски пратки за населените места, които отговарят на приетите от КРС на основание чл. 15, ал. 1, т. 10 от ЗПУ Критерии за определяне на трудностъпност на районите в страната и селищата в тях.

На база разпоредбите на ЗПУ и определените изисквания по отношение извършването на УПУ от страна на БП, КРС следи за изпълнението на:

- извършване на УПУ на територията на цялата страна, осигуряваща възможност за ползването ѝ от всеки потребител, независимо от географското му местоположение;
- осигуряване на УПУ в точките за достъп до пощенската мрежа на задължения оператор в рамките на работното време и с периодичност на събирането и доставките, съответстващи на изискванията на чл. 33 от ЗПУ;
- извършване на УПУ с качество, отговарящо на нормативите по чл. 15, ал. 1, т. 7 от ЗПУ;
- предоставяне на услугите от УПУ на достъпни цени, еднакви за еднаквите услуги на територията на цялата страна, включително извършване на УПУ безплатно в случаите по чл. 80 от ЗПУ.

Към 31.12.2022 г., по данни на задължения оператор, броят на пощенските станции на дружеството е 2972. От тях 632 са градски, а 2340 се намират в селата. От пощенските станции в селата - 777 са в селища с население над 800 жители, 1304 се намират в селища с население над 150 и под 800 жители и 259 са в населени места с население под 150 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 5119. В експлоатация са 4533 пощенски кутии за събиране на непрепоръчани кореспондентски пратки. Обслужваното население от една пощенска кутия средно за страната е 1580 жители.

През 2022 г. има промяна в броя и разположението на точките за достъп до пощенската мрежа на БП спрямо 2021 г. С решение на КРС № 347 от 20.10.2022 г. е закрыта пощенска станция София 1377¹⁶.

В КРС са постъпили предложения от задължения оператор за промени в броя на работните дни, в които се предоставя УПУ в общо 2 населени места, отговарящи на критериите за трудностъпност, съгласно разпоредбата на чл. 33, ал 1, т. 2 на ЗПУ. В резултат Комисията е приела решение за изменение на работните дни, в които се предоставя УПУ в тези населени места, включени в Списъка на населените места и селищни образувания, намиращи се в трудностъпни райони. Този списък е достъпен на интернет страницата на КРС на адрес: <https://crc.bg/bg/rubriki/226/regulirane-naposhtenskite-uslugi>

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

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

¹⁶ Станцията се намира в Централни хали, бул."Княгиня Мария Луиза" № 25.

изискванията на Наредбата за определяне на правила за образуване и прилагане на цената на универсалната пощенска услуга (Наредбата), на Методиката за определяне достъпността на цената на универсалната пощенска услуга (Методиката) и чл. 6б, ал. 2 от ЗПУ.

През изминалата година БП внесе в КРС предложение за изменение на цените на услугите от УПУ, като изменението обхваща:

- писмовни пратки „с/без предимство“ за страната, формат Р, G и Е;
- писмовни пратки „с/без предимство“ за чужбина, формат Р, G и Е;
- допълнителната универсална услуга „препоръка“ за страната и чужбина;
- допълнителната универсална услуга „обявена стойност“ за страната и чужбина;
- пощенски колети за страната до 20 кг.

КРС с решение № 204 от 23.06.2022 г. съгласува цените на услугите от УПУ.

В изпълнение на чл. 6 от Регламента на Европейския парламент и на Съвета относно услуги за трансгранична доставка на колетни пратки (ЕС) 2018/644 (Регламента), през 2022 г., КРС за четвърта поредна година извърши оценка за съответствие на трансграничните тарифи за единични колетни пратки на задължения оператор с принципите в чл. 12 от Пощенската директива.

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

С решение от 30.06.2022 г. КРС прие направената оценка, че посочените цени за петте услуги покриват всеки един от елементите, включени в чл. 6, ал. 2 от Регламента и че няма основание да счита, че тези цени са необосновано високи.

При спазване на изискванията на Регламента оценката на Комисията беше изпратена своевременно на ЕК.

В изпълнение на една от стратегическите си цели за периода 2022 г.- 2024 г. (подцел 2.2 „Мониторинг на пазара и осигуряване на подходящо ниво на прозрачност“) КРС извърши проучване¹⁷ на нивото на прозрачност и яснота за цените на доставка на пощенски пратки, съгласно Регламента. В рамките на проучването беше извършен преглед и анализ на съществуващата национална практика по прилагане на чл. 5 и чл. 6 от Регламента и европейската практика (на страните членки на ЕС) в частта на изпълнение на разпоредбите на чл. 6 от Регламента. В резултат беше изготвена оценка относно: приложимостта на уеб базираното приложение „PARCEL”¹⁸; нивото на прозрачност относно прилаганите цени за трансгранични пратки на европейско ниво от пощенските оператори; предложения за изменение и допълнение на уеб базираното приложение „PARCEL” и оценка на прилагания механизъм от КРС за изготвяне на оценка на цените на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 6 от Регламента.

¹⁷ Възложено с договор № 03-08-80/18.11.2022 г., сключен между КРС и „Глобал Метрикс“ ЕООД

¹⁸ https://crc.bg/files/PARCEL_PRICE_Transparency_Tool_Page_CRC_2022-1.pdf

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

УПУ е услуга от общ икономически интерес и се предоставя при условия, различни от обичайните търговски условия. Поради това в ЗПУ е предвидено задълженият оператор „Български пощи“ ЕАД да получава компенсация от държавния бюджет, когато задължението води до нетни разходи и представлява несправедлива финансова тежест за него.

В съответствие с разпоредбата на чл. 29а от ЗПУ, през 2022 г. „Български пощи“ ЕАД представи в КРС заявление за получаване на компенсация на нетните разходи и несправедливата финансова тежест от предоставяне на услугата през 2021 г.

В изпълнение на правомощията си по чл. 29а, ал. 4 и ал. 5 от ЗПУ, КРС сключи договор с „КПМГ ОДИТ“ ООД с предмет: „Проверка за прилагане на системата за разпределение на разходите на БП и одит на внесените документи, свързани с изчислението на нетните разходи от извършване на универсалната пощенска услуга за 2021 г.“. Въз основа на фактическите констатации от извършения одит, КРС прие следните решения:

Решение № 331 от 13.10.2022 г. за съгласуване на получените резултати от прилагане на системата за разпределение на разходите по видове услуги на „Български пощи“ ЕАД през 2021 г.;

Решение № 332 от 13.10.2022 г. относно общия размер на нетните разходи от предоставянето на универсалната пощенска услуга и наличието на несправедлива финансова тежест за „Български пощи“ ЕАД от извършване на УПУ през 2021 г.

Резюме на доклада 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“ в рубрика „Регулиране на пощенските услуги“ – „Резултати от проверки на независими одитори“.

Въз основа на одиторския доклад и извършения анализ, в съответствие с разпоредбата на чл. 29а, ал. 7 от ЗПУ, решението относно размера и наличието на несправедлива финансова тежест от извършване на УПУ през 2021 г. и материалите към него бяха представени на министъра на транспорта и съобщенията за включване на размера на средствата за компенсиране на несправедливата финансова тежест в проекта на закон за държавния бюджет на Република България за следващата година.

II. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА НОРМАТИВИТЕ ЗА КАЧЕСТВОТО НА УПУ

В съответствие с разпоредбата на чл. 15, ал. 1, т. 7 от ЗПУ, след проведена обществена процедура КРС определи „Глобал Метрикс“ ЕООД за изпълнител на обществена поръчка с предмет: „Измерване на изпълнението на нормативите за качество на универсалната пощенска услуга и ефективността на обслужване, на основание чл. 15, ал. 1, т. 7 от Закона за пощенските услуги” през 2022 г.

Резултатите от измерването на времето за пренасяне „от край до край” на единични вътрешни пощенски пратки „с/без предимство“ и на пощенски колетни в мрежата на оператора със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга в периода 2020-2022 г. показват увеличаване на дела на пратките, които са доставени в норма. По данни на изпълнителя тази тенденция е свързана с намаляване на общия брой подадени пратки от УПУ, което показва, че при по-ниска натовареност, мрежата на БП успява да достави съответния дял пратки в норма.

Вътрешни пощенски пратки с предимство

Видно от таблица 10, при норматив за качество по отношение на времето за пренасяне „от край до край“ на пощенски пратки с предимство за Д+1 – не по-малко от 80% и за Д+2 – не по-малко от 95%, резултатите от измерването за 2022 г. са съответно 67,1% и 91%.

Таблица 10

Време за пренасяне от край до край на пощенски пратки с предимство	Нормативи за качество на услугата ¹⁹	Резултати 2020 г.	Резултати 2021 г.	Резултати 2022 г.
Д+1 ²⁰	Не по-малко от 80% от пощенските пратки	53,4%	50,0%	67,1%
Д+2	Не по-малко от 95% от пощенските пратки	79,6%	80,6%	91,0%

Източник: *Данни, получени в КРС*

В тригодишен период при тази категория пратки се наблюдава подобрене в изпълнението на норматива, което е по-значително при втората цел (доставка до Д+2). Въпреки това все още целта от 80 % от пратките с предимство да пристигнат до Д+1 и 95% от тази категория пратки да бъдат доставени до втория ден от тяхното подаване не е постигната.

¹⁹ Нормативи за качество на универсалната пощенска услуга са приети с решение на КРС № 655 от 14.07.2011 г., Обн. ДВ бр. 64 от 19.08.2011г., изменени и допълнени с решение на КРС № 154 от 9 април 2020 г., ДВ брой: 39 от 28.4.2020 г.;

²⁰ Д+n е времето за пренасяне от край до край, където Д е датата на подаване, а n - броят на работните дни, които изтичат между датата на подаване и тази на получаване.

Време за пренасяне на вътрешни непрепоръчани пощенски пратки без предимство

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

Таблица 11

Време за пренасяне от край до край на пощенски пратки без предимство	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2020 г.	Резултати 2021 г.	Резултати 2022 г.
Д+2	Не по-малко от 80% от пощенските пратки	80,01%	83,1%	86,1%
Д+3	Не по-малко от 95% от пощенските пратки	89,5%	93,5%	95,3%

Източник: Данни, получени в КРС

При пощенските пратки без предимство се наблюдава отчетливо изпълнение на първия норматив (до Д+2 да бъдат доставени 80 % от пратките), но вторият норматив е убедително достигнат едва през 2022 г. (95,3% от пратките са доставени до Д+3).

Време за пренасяне на вътрешни пощенски колети

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

Таблица 12

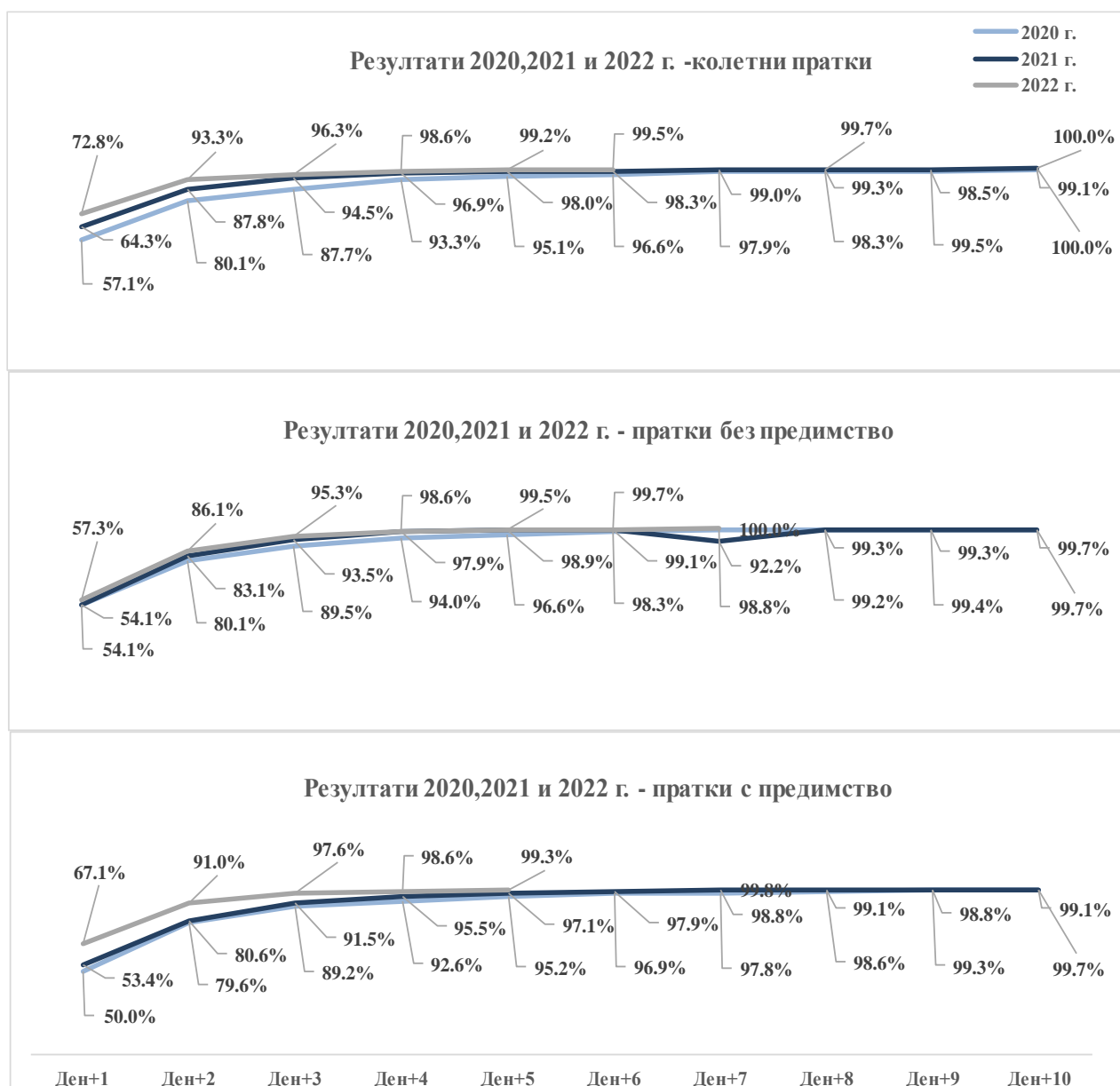
Време за пренасяне от край до край на пощенски колети	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2020 г.	Резултати 2021 г.	Резултати 2022 г.
Д+1/Д+2	Не по-малко от 80% от пощенските колети	74,4%	87,8%	93,3%
Д+2/Д+3	Не по-малко от 95% от пощенските колети	85,0%	94,5%	96,3%

Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от данните, след смяната на норматива за качество²¹ през 2020 г. е отчетено подобрене при доставката на тази категория пратки, като през 2022 г. 93,3% от пощенските колети са доставени на втория ден от тяхното подаване. По данни на изпълнителя освен на намаленото потребление на колетни пратки и на промяната в норматива, това подобрене се дължи и на въведени оптимизации в работата на БП, като например известяване с електронно съобщение.

На фигура 10 е показан кумулативния процент на пратките, доставени в рамките на Д+1 до Д+10 - сравнение 2020/2021/2022 г.

Кумулативен процент на пратките, доставени в рамките на Д+1 до Д+1



Фиг. 10

Източник: Данни, подадени в КРС

²¹ С решение на КРС № 154 от 9 април 2020 г., ДВ брой: 39 от 28.4.2020 г. са изменени Нормативите за качество на универсалната пощенска услуга, по отношение времето за понасяне на пощенски колети.

Видно от фигурата, в тригодишен период при всички измерени видове пощенски пратки се наблюдава подобрене при процентите на доставка за Д+3 (индикатор за скорост) и при Д+5 (индикатор за надеждност)²². Данните по отношение на индикаторите за скорост и надеждност показват, че качеството на УПУ се повишава, като на практика до третия ден през 2022 година са доставени над 95% от всички пратки, а до петия ден са доставени над 99% от пратките.

Обобщение:

От изложените по-горе резултати е видно, че изпълнението покрива заложените цели в чл. 4 и чл. 5 на Нормативите по отношение на времето за пренасяне на пратки без предимство и времето за пренасяне на пощенски колети. Резултатите показват, че не са постигнати само целите, заложи в разпоредбата на чл. 3 от Нормативите, относно времето за пренасяне от край до край на пощенски пратки с предимство, където обаче се наблюдава значително подобрене.

В рамките на измерването бяха проведени три виртуални срещи на експертно ниво с участие на представители от „Глобал Метрикс“ ЕООД и БП, по време на които бяха представени и обсъдени междинните резултати по тримесечия през 2022 г.

След приключване на измерването, БП беше запознато с финалните получени резултати от измерване на качеството за цялата 2022 г., както и с направите препоръки от „Глобал Метрикс“ ЕООД за подобряване качеството.

С цел постигане на нормативно определения срок бяха направени следните препоръки към „Български пощи“ ЕАД:

- да се постави на вниманието на служителите, извършващи дейностите по разнос на пратки съгласно установените стандарти на работа, като им се подчертае важноста на покриване на стандартите и нормативите за качество;
- да се проведат допълнителни инструктажи на служителите ангажирани с разноса на пощенските пратки по отношение на проверка и доставяне на точно посочените адреси за доставка;
- да се проведат допълнителни инструктажи на пощенските служители по отношение на това какви са изискванията за предоставяне на услугата доставяне на вътрешни непрепоръчани пощенски пратки с предимство и на вътрешни непрепоръчани пощенски пратки без предимство;
- да се осъществява периодичен мониторинг по спазване на процедурите по уведомяване на получателите на пощенски колети за получена пратката;
- да се извършва текущ мониторинг на спазване на дните за събиране на пощенските пратки от пощенски кутии, които се намират на територията на по-малки населени места и на пощенски кутии, които не са територията на дадена пощенска станция;
- да се въведе система за стимулиране на пощенските служители за спазване на стандартите и вътрешните правила на работа.

²² Международната пощенска корпорация (International Post Corporation – IPC) определя Д+3, като (индикатор за скорост) и Д+5 като (индикатор за надеждност).

Време за пренасяне на международни приоритетни пратки

Времето за пренасяне от „край до край“ на международните приоритетни пратки се измерва чрез системата UNEX на Международната пощенска корпорация (International Post Corporation – IPC), към която БП е присъединено от началото на 2008 г. През 2020 г. системата е обхванала в измерванията си пощенските оператори със задължение за извършване на УПУ от всички страни-членки на ЕС. Организирана е съгласно разпоредбата на Пощенската директива за независимо измерване на времето за пренасяне „от край до край“, а измерванията са осъществени съобразно изискванията на действащият стандарт на Европейския комитет за стандартизация CEN стандарт EN13850 „Пощенски услуги“.

Получените резултати са официални за всички оператори на държавите - членки на ЕС и са обобщени в документ „Международно външно проучване на качеството на услугата приоритетни пратки с предимство“, резултати за 2022 г.

Проучването е достъпно на следния адрес: <https://www.ipc.be/services/operational-performance-services/unex/results>.

III. ОБЕЗПЕЧАВАНЕ НА ПОЩЕНСКАТА СИГУРНОСТ

1. Спазване на разпоредбите на Наредба № 6 от 1 ноември 2011 г. за изискванията за пощенската сигурност

„Пощенска сигурност“ е съвкупност от мерки и действия за охрана и опазване на пощенските пратки, паричните средства, имуществото на пощенските оператори, живота и здравето на пощенските служители и потребителите на пощенски услуги, гарантиране тайната на кореспонденцията и неприкосновеността на пощенските пратки, защита на личните данни и за съдействие за разкриване на нарушения и престъпления, извършвани срещу или чрез пощенската мрежа.

Общите изисквания, свързани с осигуряването на пощенската сигурност, както и санкциите при тяхното нарушаване, са регламентирани чрез ЗПУ.

В подзаконов нормативен акт – Наредба № 6 от 1 ноември 2011 г. за изискванията за пощенската сигурност²³ (Наредба № 6) се прецизират действията, които пощенските оператори следва да предприемат относно:

- охраната и опазването на пощенските пратки, паричните средства и ценните пратки, имуществото на пощенските оператори, живота и здравето на пощенските служители и на потребителите на пощенски услуги, опазване тайната на кореспонденцията, осигуряване неприкосновеността на пощенските пратки, защита на личните данни и предотвратяване изпирането на пари чрез пощенската мрежа;
- защита на пощенския трафик и недопускане приемането, пренасянето и доставянето чрез пощенската мрежа на забранени предмети и вещества;
- недопускане приемането, пренасянето и доставянето на пощенски пратки, за които цената на услугата е предплатена с подправени или извадени от употреба пощенски марки или с невалидни пощенски отпечатащи, както и на подправени пощенски продукти;
- съхранението, опазването и унищожаването на служебните документи, пощенските печати и датните клейма.

Контролът по спазването и прилагането на изискванията за пощенската сигурност се осъществява от КРС по реда на ЗПУ, с изключение на глава трета²⁴ и на глава шеста²⁵ от Наредба № 6. Контролът и спазването на прилагането на горепосочените изисквания за пощенската сигурност се осъществява съвместно с други компетентни държавни органи.

В изпълнение на разпоредбата на чл. 10 на Наредба № 6, пощенските оператори, съобразно изискванията на компетентните държавни органи, определят пощенските служби, в които е необходимо отделянето и оборудването на специални гишета за приемане на ценни пратки и за извършване на парични дейности. Достъпът до гишетата задължително се наблюдава със записващи технически средства за видеонаблюдение. Пощенските служби задължително се оборудват и със система за физическа защита.

²³ обн., ДВ, бр. 90 от 15.11.2011 г., изм. и доп. ДВ.бр. 78 от 4 октомври 2019 г.

²⁴ Наредба № 6, Глава трета „Охрана и опазване на паричните средства и ценните пратки. предотвратяване изпирането на пари чрез пощенската мрежа“;

²⁵ Наредба № 6, Глава шеста „Защита на пощенския трафик и недопускане приемането, пренасянето и доставянето чрез пощенската мрежа на забранени предмети и вещества“

Пощенските оператори изготвят и прилагат и вътрешни правила за охраната и опазването на паричните средства и ценните пратки (Вътрешни правила) в изпълнение на разпоредбата на чл. 6 от Наредба 6, съдържащи:

- изисквания към сградите, помещенията и оборудването за съхранение на парични средства и ценни пратки;

- ред за съхранение, предаване и периодична промяна на кодовете и/или ключовете на касите и сейфовете, както и ред за предаване и промяна на кодовете и/или ключовете на касите и сейфовете при смяна на служителите, имащи достъп до тях, или при други случаи, когато това се налага;

- изисквания за сигурността при приемане, пренасяне и предаване на парични средства и ценни пратки;

- изисквания за оборудването, проследяването и връзките с транспортните средства, превозващи парични средства и ценни пратки, както и за цялостната организация на охраната при пренасянето им;

- изисквания към служителите, които отговарят за приемането, пренасянето, съхранението и предаването на парични средства и ценни пратки;

- реда и начина за взаимодействие с компетентните органи;

- изисквания за спазване на касовите лимити.

Съгласно внесените данни в КРС за 2022 г.²⁶, голяма част от пощенските оператори са въвели система за наблюдение и контрол в помещенията за обработка и съхранение на вътрешни и международни пощенски пратки и/или за ППП. Достъпът до помещенията се наблюдава със записващи технически средства за видеонаблюдение. Също така, пощенските оператори са посочили, че са изготвили и прилагат Вътрешни правила за охраната и опазването на паричните средства и ценните пратки.

В изпълнение на разпоредбите на Наредба № 6 за пощенските оператори е налице задължение писмено да информират КРС за констатирани от тях нарушения на изискванията за пощенската сигурност. През 2022 г. такава информация не е постъпвала в Комисията.

2. Спазване на разпоредите на Закона за мерките срещу изпирането на пари (ЗМИП) и Закона за мерките срещу финансирането на тероризма (ЗМФТ)

Съгласно разпоредбата на чл. 102 на ЗМИП и във връзка с изпълнение на условията на издадените индивидуални лицензия, пощенските оператори, лицензирани за извършване на услугата ППП, са длъжни да изготвят и приемат вътрешни правила за контрол и предотвратяване изпирането на пари и финансирането на тероризма, съгласно изискванията на разпоредбите на ЗМИП и ЗМФТ.

КРС, като орган по надзор по смисъла на §1, т.11 от допълнителните разпоредби на ЗМИП, през 2022 г. извърши 68 броя планови проверки на всички пощенски оператори лицензирани за предоставяне на услугата ППП за спазване на изискванията на ЗМИП и ЗМФТ. Резултатите от проверките показваха, че няма допуснати нарушения на ЗМИП и ЗМФТ. Информация за извършените проверки и резултатите от тях своевременно бяха изпратени към Държавна Агенция „Национална сигурност“.

На 18.05.2022 г. в рамките на 63-то Пленарно заседание на Комитета на експертите за оценка на мерките срещу изпирането на пари (Комитета MONEYVAL) към Съвета на Европа

²⁶ С годишните въпросници за дейността на пощенските оператори

в гр. Страсбург, Франция, е приет Доклад за Република България от Пети оценителен кръг. Предвид необходимостта от предприемане на действия за адресиране на установените слабости, с Решение № 998 от 12 декември 2022 г. Министерският съвет на Република България одобри План за изпълнение на препоръчаните действия, включени в посочения доклад. В Плана се предвижда приемане на ЗИД на ЗМИП, с което да бъдат преодолени идентифицираните празноти в националното законодателство и в частност в ЗПУ. В тази връзка, съвместно с Държавна Агенция „Национална сигурност“ и други държавни органи по надзор, експерти от КРС взеха участие в семинари-обучения организирани от представители на Съвета на Европа, с цел изпълнение на бъдещото разширяване на контролната дейност на КРС и правомощията ѝ по ЗМИП и ЗМФТ.

IV. КОНТРОЛНА ДЕЙНОСТ, ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И ОПАЗВАНЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА

1. Контролна дейност на КРС

В изпълнение на законовото задължение за контрол по спазването на нормативните актове в областта на пощенските услуги, изискванията за извършване на УПУ, условията по изпълнение на издадените индивидуални лицензии и задълженията на операторите, извършващи НПУ, оправомощени по чл. 95 от ЗПУ служители на КРС са извършили общо 230 инспекторски проверки и са съставили 23 броя актове за установяване на административни нарушения (АУАН), от които:

- 67 броя планови проверки в пощенски станции от III-та, IV-та и V-та категории на БП, относно спазване на задължението по чл. 33 от ЗПУ за предоставяне на универсалната пощенска услуга през всички работни дни, „най-малко пет дни в седмицата”, както и за „най-малко едно събиране” и „на една доставка” на пощенски пратки през всеки работен ден, с изключение на населените места, отговарящи на критериите за трудностъпност. Проверките са извършени в пощенски станции в населени места, които не са включени в Списъка на населените места, отговарящи на критериите за трудностъпност, одобрен от КРС. В хода на проверките не са констатирани нарушения на ЗПУ;
- 47 броя проверки на пощенски оператори за спазване на ЗПУ във връзка с постъпили сигнали в КРС, като преобладаващата част от тях касаят недоставени пощенски пратки или пратки с проблеми в доставката;
- 9 броя проверки на пощенски оператори, които не са представили на КРС отчет за дейността си през 2021 г., в резултат на които е съставен 1 брой АУАН на „Пост Уан Груп ООД“ за нарушение на чл. 105, ал. 1 от ЗПУ, във връзка с т. 5, във връзка с т. 4, от Решение № 44/26.01.2022 г.; 68 броя планови проверки на всички пощенски оператори лицензирани за предоставяне на ППП за спазване на Закона за мерките за изпирането на пари и на Закона за мерките срещу финансирането на тероризма. При извършените проверки не са констатирани нарушения;
- извършена е комплексна проверка (състояща се от 39 броя проверки) на 1 пощенски оператор, относно предоставяне на услуги от обхвата на универсалната пощенска услуга. При проверките са констатирани нарушения на условията на издадената му индивидуална лицензия, за което са съставени и са му връчени 20 броя АУАН за нарушение на чл. 100, ал.1 от ЗПУ.

Съставен и връчен 1 брой АУАН за нарушение на чл. 105, буква „г“, ал. 6 от ЗПУ, във връзка с неизпълнение на разпоредбата на чл. 5, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2018/644 на Европейския парламент и на Съвета от 18 април 2018 година относно услугите за трансгранична доставка на колетни пратки (непубликуван публичен списък с тарифите, приложим към 01.01.2022 г. година за доставката на единични колетни пратки, различни от кореспондентски пратки). Съставен е и 1 брой АУАН за нарушение на разпоредбата на чл. 100, ал. 1 от ЗПУ, във връзка с нарушение на лицензионно условие по т. 8.7 от индивидуална лицензия (за непопълнена графа „неоснователна рекламация“ за всички постъпили рекламации в регистъра за рекламации).

С решение № 289/18.08.2022 г. КРС отне индивидуална лицензия № 2-003/25.03.2010 г., изм. № 2-003-1/14.12.2010 г., изм. № 2-003-01/09.06.2011 г. изм. 2-003-02/14.11.2013 г., изм. 2-003-03/26.07.2018 г., изм. 2-003-003/16.07.2020 г. за извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга на територията на Република България, издадена на „Стар пост“ ООД. Законосъобразността на решението на КРС е потвърдена на първа съдебна инстанция с решение № 979/16.02.2023 г. на Административен съд София-град, Второ отделение, 48-ми състав по административно дело № 9314/2022 г.

2. Защита на потребителите на пощенски услуги

Пощенските оператори осигуряват равнопоставен достъп на потребителите до точките за достъп за ползване на пощенски услуги и задължително изготвят общи условия на договора с потребителите. Подписване на индивидуални договори с потребителите не е необходимо. Те задължително включват в общите си условия на договора с потребителите информация относно: обхват и характеристики на услугите, които извършват, изисквания за форма, размери, тегло и опаковка на пощенските пратки; условия за достъп и условия за приемане и доставяне на пощенски пратки и пощенски парични преводи; срок на доставяне на пощенските пратки и пощенските парични преводи; срок за възстановяване на сумата на наложения платеж на подателя; начин на заплащане; права и задължения на потребителите и на пощенските оператори; информация за забранените за поставяне в пощенските пратки вещества и предмети; процедури по рекламации и обезщетения с конкретни размери и срок за изплащане на обезщетения за счетените за основателни рекламации за забавени, изгубени, изцяло или частично повредени или ограбени пощенски пратки и пощенски колети и върнати пощенски колети, когато липсват мотиви за недоставянето им, и невръщане на сумата на наложения платеж на подателя, ред за решаване на спорове между тях и потребителите на пощенски услуги и други съществени условия по извършването и ползването на пощенските услуги. Проектите на „Общи условия на договора с потребителите“ (Общи условия) се представят от пощенските оператори за съгласуване от КРС, като преди това вземат становище по тях от Комисията за защита на потребителите. Съгласуваните от КРС Общи условия следва да са поставени на видни и достъпни места във всички стационарни пощенски станции и да са публикувани на интернет страницата на оператора.

През 2022 г. КРС е съгласувала общо 19 броя Общи условия, предоставяни от различни пощенски оператори. В изпълнение на разпоредбата на чл. 21, ал. 9 от ЗПУ, КРС изпраща информация за съгласуваните Общи условия за сведение в Комисията за защита на потребителите.

3. Рекламации, отчетени от пощенските оператори по отношение на услугите УПУ

КРС внимателно следи причините за направените оплаквания от потребителите на пощенски услуги и анализира тенденциите в изменението на подадените сигнали срещу пощенските оператори.

Съгласно данни от внесените годишни въпросници за 2022 г. от БП и от оператори, извършващи услуги от обхвата на УПУ, общият брой рекламации за предоставени пощенски пратки и услуги от обхвата на УПУ през 2022 г. е 7617, като от тях 1983 броя са били

основателни. В едногодишен период, общият брой на подадените рекламации е намалял с 36 %, а с 43 % е намалял броя на рекламациите, които са приети за основателни.

Както през 2021 г., така и през 2022 г., сигналите с най-голям относителен дял от общия брой основателни рекламации са тези, които се отнасят до загубени пратки. Това в основната си част са загубени международни пратки, подадени в мрежата на БП, експедирани от БП, които не могат да бъдат локализирани от чуждите пощенски администрации, които впоследствие са дали съгласие за изплащане на обезщетения на получателите.

3.1. Рекламации, постъпили в КРС

През 2022 г. в Комисията са постъпили и разгледани общо 440 броя рекламации. В сравнение с 2021 г. техният брой се запазва. От общо постъпили в КРС рекламации за различни пощенски услуги, около половината от тях са удовлетворени. Анализът на разгледаните рекламации показва, че около 30 % от сигналите касаят забавени или недоставени пратки, около 27 % са във връзка с повредени или изгубени пратки, около 30 % са във връзка с обслужването на клиентите или митническо представителство и такси, а останалите оплаквания са свързани с други казуси.

Налице са случаи на ангажирана административно-наказателна отговорност във връзка с постъпили сигнали за пощенски услуги и вследствие на извършени проверки по ЗПУ от оправомощени служители на КРС през 2022 г. са издадени 13 броя наказателни постановления – 12 срещу „Стар пост“ ООД и 1 срещу друг пощенски оператор.

4. Опазване на околната среда

В изпълнение на чл. 20, ал.1, т. 9 от ЗПУ, пощенските оператори са длъжни да спазват изискванията за опазване на околната среда, живота и здравето на хората.

4.1 Зелената сделка в ЕС и постигане на устойчива околна среда в пощенския сектор

Целта на „Зелената сделка на Европа“ (Зелената сделка, Зеления пакт) е политиките в Европейския съюз (ЕС) в областта на климата, енергетиката, транспорта, индустрията и данъчното облагане да бъдат трансформирани, така че до 2030 г. нетните емисии на парниковите газове да бъдат намалени с до 55 % в сравнение с равнищата от 1990 г. и Европа да стане първият континент постигнал климатична неутралност до 2050 г.²⁷

Постигането на климатична неутралност на континента до 2050 г. налага нова индустриална стратегия в държавите членки на ЕС относно използването на по-малко суровини в производството, повторно използване на ресурсите, възможност за рециклиране, повишаване на енергийната ефективност и трансформиране на всички отрасли в посока намаляване на вредните парникови емисии. Постигането на климатична неутралност на Европа ще изисква значителен принос от всички сектори на икономиката, включително и от пощенския сектор. Зелената сделка ще окаже огромно въздействие върху пощенския бранш,

²⁷ https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/european-green-deal_bg

тъй като мерките за декарбонизация на транспортния сектор, енергийната ефективност и кръговата икономика, ще окажат пряко въздействие върху начина на работа в сектора.²⁸

Пощенският сектор управлява най-голямата дистрибуторска мрежа на Земята от 600 хил. офиси, приблизително 660 хил. автомобила, 250 хил. мотоциклета и самолети за ежедневна доставка на пощенски пратки, изминавайки милиарди километри всяка година²⁹. Пощенските станции и около 5,5 мил. пощенски служители консумират ежедневно изчерпаеми природни ресурси, като електроенергия, вода и хартия. Всички тези аспекти от предоставянето на пощенски услуги в световен мащаб и успешната реализацията на Зелената сделка поставят необходимостта от трансформация на работните процеси в сектора.

През 2022 г. Групата на европейските пощенски регулатори изготви доклад за устойчивостта на околната среда в пощенския сектор (ERGP PL II (22) 16), който има за цел да проучи мерките, прилагани от пощенските оператори в държавите членки в посока намаляване на вредните въглеродни емисии при предоставяне на пощенски услуги. Основните действия, предприети от пощенските оператори в ЕС за намаляване на вредните въглеродни емисии, са свързани с въвеждането на електрически превозни средства, опаковки за многократна употреба, зелени сгради и образователни материали за служителите в пощенската сфера.

Според доклада на ERGP всички задължени пощенски оператори в страните членки са заменили голяма част от превозните средства с електрически, някои от тях са въвели използването на възобновяема енергия за пощенските си офиси, създали са програми за управление на отпадъците, използват технологиите за планиране на маршрута „до последна миля“³⁰, разработват системи за управление на околната среда. При куриерските компании освен всички тези мерки, за експресните доставки в същия работен ден, при които се генерират най-много вредни емисии, поради времето на изчакване на адреса за приемане и/или предаване на пратката и не винаги прилагането на най-ефективния и комбиниран маршрут, се предлага използването на велосипеди или електрически мотопеди.

Извършено проучване на ЕК за околната среда и анализ на въздействието на транспорта и доставката на колети, генерирани от електронната търговия, върху замърсяването на въздуха³¹ разглежда доставката на пратки „до последна миля“ като един от значимите фактори за отделяне на вредни въглеродни емисии в сектора. Този процес обаче не зависи само от пощенските оператори, а и от избора на потребителите къде да бъде извършена доставката на пощенските им пратки. Това решение на потребителите на пощенски услуги обуславя необходимостта, както от ангажираност със зеления процес, така и с информираност, че могат да допринесат за опазване на околната среда чрез избор на доставка чрез така наречения „колективен метод“ - в автоматична пощенска станция/сортировъчен шкаф или друг събирателен пункт за приемане или предаване на пратки.

По отношение на автоматичните пощенски шкафове и зелената трансформация, следва да бъдат анализирани възможностите за ползване на един и същ автоматичен

²⁸ PL II (22)16 “ERGP Report on environmental sustainability in Postal sector”

²⁹ Проект GreenPost “Зелени умения и практики за пощенски услуги за изпълнение на „Европейския зелен пакт“ – Бюлетин №1

³⁰ Финализиране на доставката до адреса на получателя

³¹ <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/49415?locale=en>

пощенски шкаф от различни оператори, като ползите от подобно решение могат да бъдат не само екологични, но и икономически.

Въвеждането в секторното законодателство на мерки за изпълнение на Зелената сделка неминуемо ще предизвика редица трудности пред пощенските оператори. Предизвикателствата и перспективите в тази насока както за операторите, така и за Националните регулаторни органи (НРО) в страните членки са свързани с:

- Изграждане на ясна регулаторна рамка, която да позволява на НРО да се намесват в екологичната устойчивост на пощенския пазар и да осигурят стимули за пощенските оператори да приемат конкретни мерки;
- Извършване на анализ и оценка на въздействието на мерките за екологична устойчивост върху развитието на конкуренцията в сектора;
- Информираност на потребителите на пощенски услуги, относно опцията за избор на екологична доставка (до пощенски шкаф, събирателен пункт и т.н.);
- Адаптиране на регулаторните режими в страните членки към ускоряването на технологичните иновации в пощенската сфера и проблемите с околната среда.

4.2. Зелената сделка в България и постигане на устойчива околна среда на пощенския сектор

Водещите пощенски компании у нас, аналогично на европейските пощенски оператори, са предприели действия по зелена трансформация на процесите, свързани с предоставянето на пощенски услуги и стартирането на различни проекти за осъществяване на целите, заложи в Европейската зелената сделка.

През 2022 г. стартира проект „Зелени умения и практики за пощенски услуги за изпълнение на Европейския зелен пакт“, в който участва историческият пощенски оператор „Български пощи“ ЕАД, като част от международен консорциум. Проектът е финансиран по програма „Еразъм+“ на Европейската комисия, а основната му цел е предоставяне на рамка за развитие на специфични умения и знания, които ще допринесат за прилагане на Зеления пакт и постигане на заложените в него намерения на местно ниво³². Реализирането на основната цел на проекта ще се постигне чрез обучение на служителите в пощенския сектор относно практическото приложение на Зелената сделка чрез подобряване на техническия капацитет, придобиване на знания и ценности, подкрепа на устойчиви социални дейности за постигане на икономически и екологични резултати.

Пощенския оператор „Еконт Експрес“ ООД е разработил петгодишна програма „Доставяме с грижа за природата“, с която да се подобрят практиките по отношение на околната среда³³. Заложените цели за реализиране на програмата са оптимизиране на процесите по осъществяване на пощенски услуги чрез намаляване изразходването на ресурси, повторна употреба на всеки материал или продукт, използване на рециклируеми материали, разделно събиране и рециклиране на отпадъци.

В процесите по предоставяне на пощенски услуги дружеството е включило десет дигитализирани процеса, 147 обекта на „Еконт Експрес“ ООД използват енергия от

³² <https://www.bgpost.bg/bg/643>

³³ <https://www.econt.com/with-care-for-nature>

възобновяеми източници, 575 офиса на оператора подкрепят каузи, свързани с околната среда, в които имат възможност да се включат хора от цялата страна.

Дружеството е подменило 70% от лекотоварния си транспорт с атомобили, притежаващи Евростандарт 5 и 6, а 90% от тежкотоварните камиони притежават Евростандарт 4, 5 и 6. Пощенският оператор разполага с 34 броя Еконтوماتи (автоматични пощенски шкафове), като делът на пратките, подадени през Еконтوماتи, е 0,22% от всички услуги (или 127 144 бр. пратки), а делът на доставените пратки чрез Еконтوماتи е 0,14% от всички услуги (или 78 902 бр. пратки)³⁴.

Като компонент на зелените градове на бъдещето, пощенският оператор „Спиди“ АД е стартирал пилотен проект за използване на електрически средства за доставка на пратки. Посочените превозни средства, проектирани и създадени от норвежката „Raxster AS“, се използват в няколко големи града, с което допринасят за по-чиста околна среда и по-ефективни доставки на пощенски пратки.³⁵ Дружеството е член на „Зеления кръг“ на сп. Мениджър, който обединява социално отговорни компании в областта на опазването на околната среда.

Използването на електромобили без вредни емисии, биоразградими пликосе за опаковане на пратките, рециклирана хартия и Paperless решения при предоставянето на пощенски услуги са част от развитието на корпоративната устойчивост на дружеството.

Пощенският оператор „Спиди“ АД разполага с 85 броя автоматични пощенски шкафа в 32 населени места³⁶.

Българските пощенски оператори, които са част от международни пощенски компании, като „Ди Ейч Ел Експрес България“ ЕООД, имат изградена групов корпоративна стратегия за устойчивост, която предвижда инвестиции в размер над 7 милиарда евро в климатична неутрална логистика до 2030 г.³⁷ Това включва въвеждане в експлоатация на 80 000 електромобила за крайни доставки, което ще доведе до електрификация на 60% от транспорта на корпорацията в глобален мащаб. Дружеството разполага с два броя автоматични пощенски шкафа.

Неразделна част от визията за развитие на бизнеса на „Транспрес Деливъри“ ЕООД е грижата за околната среда, чрез изграждане на модерен и ефективен автопарк и постоянна оптимизация за намаляване разходите за гориво и съответно на въглеродните емисии³⁸. През последните години дружеството посочва, че е намалило разхода на гориво с повече от 30 %, което се очертава като устойчива тенденция. Пощенският оператор планира внедряване и прилагане на енергия от възобновяеми енергийни източници, софтуерни решения и мониторинг в процесите на работа, иновативни решения за собствени олекотени композиции в превоза, повишаване информираността и мотивацията на служителите за личен принос в опазването на околната среда чрез обучение и прилагане на бонус система.

Съгласно информация, подадена в Комисията от пощенският оператор „Деливъри Солюшънс“ ЕООД, дружеството разполага с най-много автоматични пощенски шкафа на територията на страната - 90 броя, като това е една от добрите практики за намаляване на

³⁴ Въпросник за отчет на дейността за 2022 г.

³⁵ сп. Логистика 4/20

³⁶ Въпросник за отчет на дейността за 2022 г.

³⁷ Годишен въпросник за отчет на дейността за 2022 г.

³⁸ Въпросник за отчет на дейността през 2022 г. на „Транспрес Деливъри“ ЕООД

вредните въглеродни емисии, свързани с основните елементи на пощенската услуга - приемане и доставяне.

Предизвикателствата и перспективите пред пощенските оператори у нас по прилагане на Зелената сделка на ЕС са свързани с:

- Липса на ясна европейска регулаторна рамка в пощенския сектор по отношение на мерките свързани със Зелената сделка, която да подпомага устойчивото развитие на пощенските оператори;
- Запазване конкурентоспособността на пощенските оператори в следствие прилагането на мерките по Зеления пакт за декарбонизация на транспортния сектор, енергийната ефективност, кръговата икономика;
- Необходимост от внедряване в дейността на пощенските оператори на иновации във всички етапи по осъществяване на процеса на дейност, ограничаване на разходите, креативни решения за подобряване ефективността на доставките.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Отчитането на изпълнените дейности, заложи в Стратегическия план на КРС през 2022 г. по отношение на пощенския сектор е добра отправна точка за надграждането и оптимизирането им през 2023 г. Извършеното през изминалата година и посочените в настоящия доклад резултати, дават основание за извода, че в по-голямата си част, поставените със Стратегическия план цели за отчетната година са постигнати.

През изминалата година бяха реализирани водещите дейности в работата на КРС за осигуряването на конкурентноспособен пазар на пощенските услуги, гарантиране на достъпна и качествена УПУ, устойчиво развитие на пощенския пазар.

КРС, като независим специализиран държавен орган, изпълняващ функциите свързани с регулирането в областта на пощенските услуги, определи своите приоритети и цели през 2023 година.

Важен приоритет през 2023 г. за КРС е повишаване на удовлетвореността на гражданите и бизнеса от качеството и бързината на предоставяните им услуги – от публичните институции, от пощенските оператори и от доставчиците на други услуги. В тази връзка КРС ще продължи дейностите си, по разработване на система за образуване на пощенски кодове, с цел точно идентифициране на местоположението на ползвателите на пощенски услуги.

Друг аспект от дейностите на КРС е привеждане на нормативна уредба, относно надзорните правомощия на КРС по прилагане на ЗМИП и ЗМФТ с цел постигане на съответствие с изискванията на Съвета на Европа в областта на мерките срещу изпиране на пари и финансиране на тероризма.

Предстояща задача за КРС е изготвяне на анализ относно необходимостта от промяна в Тарифата за таксите, които се събират от КРС по ЗПУ за да се обоснове съответствието, респективно съобрази техния размер, с действащото след приемането на тарифата законодателство.

Предвид предстоящият през 2023 г. извънреден Конгрес на Всемирния пощенски съюз, в рамките на своите правомощия Комисията ще участва и в изготвянето на официалната позиция на Република България по точките от дневния ред на Конгреса.

Информацията в доклада отразява, както постигнатото през 2022 година, така и насоките за бъдеща усилена работа за постигане на ефективна и ориентирана към бъдещето регулаторна среда, устойчив конкурентен пазар, защита на потребителите и осигуряване на все по-бързи и надеждни доставки на пратките от онлайн пазаруването.