



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

Обраќање на директорката Билјана Аврамоска Гореска – Рекапитулација на активностите во 2022 година

Почитувани членови на Комисијата на Агенцијата за пошти,

Почитувани преставници на Министерството за транспорт и врски,

**Почитуван Генерален директор на А.Д. „Пошта на Северна Македонија“,
г-дин Васко Стефанов,**

Почитувани членови на УО на АД „Пошта на Северна Македонија,

Почитувани претставници на давателите на поштенски услуги,

Почитувани соработници, претставници на медиумите, колеги,

Дами и господа,

Дозволете да ве поздравам во име на Агенцијата за пошти и во мое лично име и воедно, да изразам искрена и преголема благодарност за Вашето присуство.

Агенцијата за пошти како независно регулаторно тело од областа на поштенските услуги, прерасна во отворена, транспарентна и современа институција која е во функција на сите чинители во поштенскиот сектор. Агенцијата на најдобар можен начин ги извршува своите законски функции и надлежности. Доказ за успешната работа е високиот степен на реализирани активности, значителен број на донесени стратешки документи, извештаи и анализи кои се однесуваат на регулација и развој на поштенскиот пазар.

Во таа насока, дозволете ми накратко да направам рекапитулација на тоа што Агенцијата сработи во годината што измина. Подетално ќе се задржам само на оние активности кои се од особена важност за пошироката јавност и за вас како чинители во поштенскиот сектор. Се она за што нема да



АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ СКОПЈЕ

биде презентирано на јавниов состанок ќе биде јавно достапно во Годишниот извештај за работа на Агенцијата за 2022 година.

Лиценцирањето, следењето и анализата на пазарот, заштитата на корисниците, надзорот, транспарентноста и информирањето како и соработката беа и останаа во фокусот на активностите на Агенцијата и оваа година.

Поконкретно, вкупната бројка на предмети кои Агенцијата за пошти ги водеше оваа 2022 година во управна постапка изнесува 81 (80 започнати во 2022 година и 1 пренесен од минатата 2021 година), и сите 81 се завршени заклучно со одржување на овој јавен состанок.

- 64 се поведени по службена должност - (решенија за годишен надоместок, предмети од надлежност на лиценцирање, надзори, предмети по управни преговори.....), и
- 17 се по барање од заинтересирани субјекти (за добивање /одземање на Општо овластување, информации од јавен карактер и сл.).

Во однос на состојбата со лиценцирани даватели на поштенски услуги, која заклучно со денот на одржување на јавниот состанок, вкупно има 36 даватели на поштенски услуги од кои:

- 35 правни лица со Општо овластување за обезбедување на поштенски услуги, и
- АД „Пошта на Северна Македонија“ – Скопје со индивидуална дозвола за обезбедување на универзална услуги.

Во однос на подрачјето на обезбедување на поштенски услуги:

- 13 даватели обезбедуваат поштенски услуги на одредено географско подрачје, и
- 23 даватели обезбедуваат поштенски услуги на целата територија на Република Северна Македонија.
 - 9 од нив обезбедуваат поштенски услуги и во меѓународен поштенски сообраќај.

Споредбено: 2020 година ја завршивме со 41 давател на поштенски услуги, 2021 година со 44 даватели на поштенски услуги.

Со цел следење на пазарот на поштенските услуги, Агенцијата изработи Анализа на постапката на лиценцирање, трендот за влез на поштенскиот пазар и причините за „излегување од пазарната трка“. За појасно да се разбере во текот на излагањето ќе користам споредбени показатели за изминатите 3 години.

Во однос на влезот на поштенскиот пазар во:

- 2020 година имавме 6 нови даватели на поштенските услуги,
- 2021 година 8 нови даватели на поштенски услуги,
- додека во 2022 година издадени се 3 Општи овластувања за обезбедување на поштенски услуги – (*Оваа 2022 година се издадени вкупно 5 Општи овластувања, од кои само 3 се за нови старт-ап компании, другите 2 за проширување на мрежата и услугите. Но и интересот за влез е драстично намален годинава, имаме само 2 отфрлени нотификациии поради откажување на подносителите во текот на постапката*).

Споредбено со досегашното работење, последна година во која Агенцијата имаше лиценцирано само 3 нови даватели на поштенски услуги беше 2012 година. Додека, на пример 2011 година беше забележан најмал број односно, само 2 нови лиценцирани старт-ап (за потсетување: двете години беа години на светска економска криза).

Губење на статусот на даватели на поштенски услуги: Во 2020 и 2021 година вкупно 12 правни субјекти го изгубиле статусот на даватели и се избришани од регистарот (по 6 годишно). Додека во 2022 година 10 даватели го изгубиле статусот и се избришани од регистарот на лиценци.

Што значи, во последните три години (2020, 2021 и 2022 година) вкупно 22 правни субјекти го изгубиле статусот на даватели на поштенски услуги. Од овие 22 правни субјекти 2 обезбедувале поштенски услуги над 10 години, еден 9 години, 4 имале просечен век на поштенско економска активност од 5 до 7 години, 9 имале просечен век на поштенско економска активност од 2 до

4 години, а со најмал просечен век од 1 до 1.5 години на поштенско економска активност биле 6 даватели. Карактеристично за овие 22 даватели, без оглед на годините на економска активност и основот по кој го изгубиле Општото овластување, е тоа што во последните 6 месеци воопшто не обезбедувале (или со незначителен обем обезбедувале) поштенски услуги.

Имајќи ги во предвид овие показатели, поткрепени со мониторингот и шестмесечните извештаи, кај 3 до 4 даватели на поштенски услуги (меѓу кои 2 старт-ап) забележан е намален обем на обезбедување на услуги и проценката на Агенцијата е дека на почетокот на 2023 година со голема веројатност ќе им престане поштенско економска активност.

Анализата покажа дека причините за излегување од пазарната трка се должат на два предизвици и тоа:

1. намалената економска активност на стопанството како резултат на пост ковид 19 и војната во Украина, како и порастот на цените и енергетската криза,
2. конкуренцијата која подразбира потреба од одржување на проектирано ниво на рентабилност, квалитет на услуги и задржување на клиентите. Од просечно 47 даватели на годишно ниво сите не ја издржуваат оваа трка и притисок на пазарот.

Последиците од овие предизвици се видливи и најмногу изразени кај послабо екипираните даватели кои немаат доволно инвестиции во развојот на сопствените мрежи кои се со ограничен капацитет и не можат долгорочно да се одржат на пазарот со ниски цени и високи трошоци.

Само за илустрација - просечната цена за национален пакет до 5 кг изминатата година не се промени и кај приватната конкуренција се движеше од 100-150 денари, со два модалитети во услугата кои воглавно доминираат: достава до врата или до база, со или без откуп. Цената на национален пакет од универзалната услуга до 5 кг изнесува од 136 до 147 ден, во зависност од тоа во која од двете зони се доставува.

Цената на основната услуга за единечно писмо до 50 грама исто така од универзалната услуга, веќе трета година изнесува 25 денари – по последното одобрување од страна на регулаторот во март 2020 година.

Европскиот тренд покажува дека постои континуитет и умерен пораст на цените на услугите. Профитабилноста на давателите на универзална услуга се одржува со намалување на трошоците (главно работна сила), зголемување на продуктивноста преку технолошки иновации (на пример автоматизирани системи за сортирање), потпирајќи се на понудата на повеќе основни производи и услуги и/или зголемување на цените. На пример во евро зоната, цените за писмата во домашен сообраќај кои спаѓаат во универзалната услуга постојано се зголемуваат од 2008 година. Цената на најчесто употребуваните писма, писмо од 20 грама во домашен сообраќај, кај овие земји номинално се зголемува за 7% годишно. За испораките на пакети кои спаѓаат во универзалната услуга, во истиот период кај овие земји има умерен пораст на цените и покрај зголемувањето на обемот. Помеѓу 2014 и 2019 година, во земјите од евро зоната домашните цени за стандардниот пакет од 2 килограми се зголемле во просек за 1% годишно, а номиналната цена на најевтината и најскапата меѓународна дестинација се зголемила за соодветни 2,6% и 0,3%.

Бројната конкуренција во поштенскиот сектор е сериозен предизвик за давателите да ги следат современите техничко – технолошки трендови и да ја воведуваат постепено автоматизацијата и дигитализацијата во поштенскиот сектор за обезбедување поквалитетна услуга на клиентите. Оние даватели на поштенски услуги кои нема да го следат овој тренд се соочуваат со предизвикот на застареност и низок квалитет на услуги со голема веројатност да бидат постепено отфрлени од клиентите и воопшто од поштенскиот сектор. Затоа слободно може да се каже дека технолошките достигнувања го ставаат поштенскиот сектор пред само две опции: реформа или застареност.

Заштита на корисници

Во сегментот на корисниците, Агенцијата за пошти континуирано и посветено остваруваше комуникација со корисниците на поштенските услуги со цел заштита на нивните права и интереси.

Во 2022 година се примени и евидентирани вкупно **29 претставки и 2 управни приговори** од корисници на поштенски услуги, по кои Агенцијата за пошти постапи соодветно и во законски пропишан рок.

Во текот на 2022 година, Агенцијата за пошти одговараше по поднесоците, информираше, насочуваше и беше достапна за сите корисници на поштенски услуги на кои им беше потребна информација и насока.

Претставки

Во 2022 година, 11 подносители го одбрале електронскиот начин на поднесување претставки преку електронските адреси на Агенцијата за пошти, 16 подносители го одбрале писмениот начин на поднесување претставки, а 2 се поднесени по усно известување со сочинување на записник.

Од вкупниот број на поднесени претставки, 22 од нив се поднесени од физички лица, а 7 од правни лица. Повеќето од подносителите, односно 18 биле во својство на примачи на пратки, а останатите 11 како испраќачи.

Во 2022 година, најголем дел од претставките односно 9 се однесуваа за услугите на давателот на универзалната услуга А.Д. „Пошта на Северна Македонија“, 7 претставки се однесуваа за услугите на давателот „ХЕЛЛО ПОСТ ДООЕЛ СКОПЈЕ“ (кој од септември 2022 година го губи статусот на давател на поштенски услуги), и останатите 13 претставки се поднесени за услугите на други давателите на поштенски услуги.

Како најчест основ за поднесување е евидентирана несоодветната достава на пратки, начинот на вршење на доставата на нотарски платен налог, оштетување на пратки, неисплатена откупнина и сл.

Споредбено во 2020 година беа примени 34 претставки и 3 управни приговори, во 2021 година во Агенцијата беа примени и евидентирани вкупно 49 претставки и 2 управни приговори. Во 2022 година примени се и евидентирани вкупно 29 претставки и 2 управни приговори од корисници на поштенски услуги. Податоците од оваа година укажуваат на тоа дека корисниците за одредени проблеми со доставата успеваат да пронајдат заедничко решение со давателите и не поднесуваат претставки до Агенцијата за пошти. Овој напредок се должи пред се на зголемената транспарентност и во зголеменото ниво на информираност на корисниците на услугите за рекламирационите постапки. Наша цел и

заложба е уште повеќе да работиме на подигање на јавната свест и информираност за правата на корисниците на поштенските услуги.

Увиди кај давателите на поштенски услуги

Во согласност со Годишната програма за работа на Агенцијата за пошти за 2022 година, Агенцијата, реализираше активност која е од голема важност за транспарентноста и правата на корисниците на поштенски услуги, а се однесува на право на достапност на информациите кои се однесуваат на видовите и цените на услуги, начинот и рокови на достава, рекламирационите постапки, контактните информации и други податоци донесени од давателите на поштенски услуги.

За таа цел, Агенцијата изврши увид и проверка на достапност на наведените информации кај 37 даватели на поштенски услуги, за што беше пополнет прашалник со концизно изгответи параметри за таа намена. Анализата покажа дека давателите на поштенски услуги делумно ја почитуваат обврската содржана во Законот за поштенски услуги, која се однесува на објава на цените и општите услови и рекламирационите постапки во деловните простории.

Од вкупно 37 даватели на поштенски услуги кај кои е извршена посета, кај 32 од нив е затекнат уредно објавен ценовник на видно место, а само кај 5 од нив истиот не е достапен во деловните простории.

Потоа, 21 давател на поштенски услуги има јавно и на видно место објавено информации за рекламирациони постапки во деловните простории, согласно донесените општи услови за работа, додека останатите 16 немаат јавно и на видно место објавено информации за рекламирациони постапки во деловните просториите, но истите ги поседуваат во хартиена форма заедно со друга документација или пак се објавени на службените веб страници.

На овие работни средби, Агенцијата за пошти им препорача на давателите да го продолжат и подобрят трендот на транспарентното работење, кој придонесува за градење на позитивна перцепција кај корисниците на поштенските услуги, кој на долг рок гради доверба и лојалност кон брендот на компаниите.

Од оваа активност произлезе и брошура „Транспарентност при обезбедувањето на поштенските услуги“, која ќе биде достапна на веб-страницата на Агенцијата за пошти.

Либерализација - “Пазарот на поштенски услуги беше во 2 наврати накратко отворен за целосна конкуренција од 1 јануари до 14 јули 2021 и од 1 јануари до октомври 2022 година , кога беше повторно воведена законска измена со која последователно се врати поштенскиот монопол.

Во оваа прилика сакам да го реафирмирам ставот на Агенцијата за пошти, со кој во континуитет укажуваме дека со цел промовирање на конкуренцијата и отварање на пазарот на поштенски услуги, неопходно е укинување на резервираните поштенски услуги. Уназадувањето на отворањето на пазарот и обновувањето на монополот, создава правна неизвесност за деловните субјекти, операторите и граѓаните.

Следење и анализа

Во годинава што изминува Агенцијата за пошти како независно регуляторно тело од областа на поштенските услуги, во делот на следење и анализа на пазарот спроведе “Истражување за потребите на корисниците на универзалната услуга“. Резултатите од истражувањето ќе бидат презентирани согласно агенцата на овој јавен состанок и истите ќе бидат објавени на веб страницата на Агенцијата.

Остануваме доследни и на големиот исчекор и во европски рамки, и на праксата која ја воспоставивме во 2021 година, двапати годишно да презентираме Статистички извештаи. На тој начин овозможуваме навремено согледување на резултатите од работењето на поштенскиот пазар и навремено планирање на идните активности на сите чинители на пазарот. Во повеќе наврати истакнувам дека статистичките податоци се клучни, за да развиеме подобар систем на регулација и да создадеме соодветни политики кои ќе бидат реални и ќе се базираат на вистинската слика за поштенскиот сектор.

Надзор

Оваа година, ја зајакнавме надзорната и контролната функција и Агенцијата согласно своите надлежности, изврши 13 надзори.

Од нив, 5 се вонредни и кај 4 се констатирани прекршоци и за правните лица и за одговорните лица, 2 завршиле со плаќање на глобата во постапката за порамнување, а за другите 2 се поведени прекршочни постапки пред надлежниот Кривичен суд.

Во делот на редовните надзори извршени се вкупно 8 и со тоа Агенцијата целосно ја реализираше Годишната програма за вршење на надзор за 2022 година.

Споредбено: Во 2020 година извршени беа 4 надзори од кои 1 редовен и 3 вонредни, додека во 2021 година беа извршени 10 надзори од кои 7 вонредни и 3 редовни.

Имено, во 2022 година со зголемување на бројот на овластени лица за вршење на надзор и со унапредување на механизмите кои ни стојат на располагање, ја зајакнавме ефективната контрола и надзор над работата, како врз дивите даватели, така и врз лиценцираните даватели. Целта на зголемените надзори е заштита на пазарниот интегритет и намалување на можните злоупотреби и измами на “дивите даватели на поштенски услуги”.

Во таа насока Агенцијата го зајакна следењето на активностите на терен и на социјалните мрежи и навремено преку известувања до јавноста и до надлежните институции, реагираше на појавите на неовластено нудење на поштенски услуги од страна на нелиценцирани субјекти и најразлични интернет платформи.

Донесувањето на значаен број на стратешки документи е една од придобивките, која Агенцијата ја постигна во своето работење.

- Донесен е Годишен извештај за работата на Агенцијата за пошти за 2021 година;

- Изработен е Годишен Извештај за вршење на надзор на Агенцијата за пошти за 2021 година;
- Донесена Годишка програма за работата на Агенцијата за пошти за 2023 година;
- Донесена Годишка програма за вршење на надзор во 2023 година;
- Донесен Годишен план за вработување за 2023 година;
- Изработен е Извештај за спроведени јавни набавки во 2021 година;
- Изработен е Извештај за посетеноста на веб-страницата на Агенцијата за пошти за 2021 година;
- Изготвен Статистички извештај за поштенските активности во Република Северна Македонија за 2021 година и истиот беше презентиран на 08 јуни 2022 на 18-от јавен состанок на Агенцијата за пошти;
- Изработена е Комуникациската стратегија Агенцијата за пошти 2022 – 2025 година;
- Агенцијата за пошти, со цел заштита и безбедност на личните податоци кои се обработуваат како и оценката на нивната адекватност со видот и обемот на работните процеси што ги врши Агенцијата како контролор, го усогласи системот за заштита на личните податоци со одредбите од Законот за заштита на лични податоци со донесување на 32 документи;
- Изработен е Прирачник за издавање на Општо овластување за обезбедување на поштенски услуги;
- Изработени се три Квартални извештаи и истите се усвоени од страна на Комисијата на Агенцијата за пошти;
- Изработен и склучен Меморандум за соработка со Комисијата за заштита на конкуренцијата.

Во насока на почитување и примена на принципот на транспарентност и активна комуникација одржани се 2 јавни состаноци, 16 состаноци на Комисијата на Агенцијата за пошти.

Агенцијата за првпат се здоби со ISO 9001:2015 сертификат со што го потврди високиот квалитет во своето работење.

Завршени 13 јавни набавки од вкупно 17, што значи 77 % реализација на Планот на јавни набавки за 2022 година.

Во делот на меѓународната соработка ја продолживме соработката со Канцеларијата на Обединетите нации за дрога и криминал, која што имаше за цел вклучување на дел од поштенскиот сектор во актуелниот проект на UNODC за откривање на илегална трговија преку поштенски пратки, пред се мало и лесно оружје, негови делови и компоненти, муниција и експлозиви.

Во 2022 година го завршивме TAIEX проектот за подобрување на капацитетите на Агенцијата за пошти во делот на анализа на пазарот на поштенските услуги, со експерти од националниот давател на поштенски услуги La Poste France и експерти од Националната Комисија за конкуренција и пазар на Шпанија (регулаторно тело од областа на поштенските услуги) и од Министерството за транспорт, мобилност и урбани работи на Кралството Шпанија.

Бележиме зајакнато учество во рамки на процесот на спроведување на реформите за трговија и конкурентност во земјите на ЦЕФТА - Централноевропски договор за слободна трговија.

Активното учество на сите состаноци на работните групи и пленарни сесии на Европскиот Комитет за поштенска регулација, ЦЕРП, како и на Светскиот Поштенски Сојуз, не направи препознатливи на меѓународен план.

На крај дозволете ми да го завршам ова мое излагање со благодарност до членовите на Комисијата и вработените за нивниот придонес кон јакнење на доброто управување и максималната транспарентност, и професионалност во соработката со сите чинители, кое на крајот резултира со остварување на зацртаните цели и активности во Годишната програма за работа на Агенцијата.