



Uber е революционна услуга за споделяне на превозни средства и шофиране, базирана на приложение. Бързо се разширява, действа в световен мащаб в 500 града и може напълно да наруши съществуващите утвърдени таксиметрови услуги

### Описание на проблема

Uber действа по цял свят и предлага транспорт, подобен на таксиметровия и базиран на приложение, често с по-добри услуги и по-ниски цени от установените таксиметрови. Това е сериозен конкурент, който е заменил до 50% от традиционните таксиметрови услуги в рамките на няколко години в големите градове по света

Uber е глобална компания с много пари, големи правни отдели, силни маркетингови инструменти и голяма гъвкавост. Когато започне операция в град, тя обикновено започва ударно и пробивът е масивен. Често, традиционните таксиметрови услуги работят в силно регулиран и защитен пазар и услугата не е много добра. Uber често игнорира или заобикаля тази защита и тези правила, но предлага идеални услуги. Също така по този начин се осигурява по-добър имидж: дигитален, международен, част от икономиката на споделянето, лесен за използване, с грижа за клиента чрез смартфон - екстри, стимули, информация. Тези работят в огромно разнообразие от услуги: UberX, UberGo, Ubertaxi, UberPop, UberPool и непрекъснато обновяват с експериментални услуги като UberChopper и UberfreSH. Традиционните таксиметрови служби и градските администрации често са претоварени и не знаят как да реагират: трябва ли да приветстват този предприемачески подход, ако те защитават пазара, трябва ли да отрегулират поне частично, как да се справят с (понякога дори агресивни) протести, как да се справят с пренебрегващата закона Uber.



### Как работи

Uber е световна компания за онлайн транспортна мрежа със седалище в Сан Франциско, Калифорния. Разработва, продава и експлоатира мобилното „приложение“ на Uber, което позволява на потребителите със смартфони да подават заявка за пътуване, която софтуерната програма автоматично изпраща на Uber драйвера, който е най-близък до потребителя, като предупреждава водача за местоположението на клиента. Приложението Uber показва пътя на автомобила на смартфон-карта, като по този начин предоставя много точна информация за чакащия, докато шофьорът вече знае къде ще пътува. Няма касови транзакции, тъй като приложението Uber автоматично изчислява цената и превежда плащането на водача. По принцип всеки с автомобил може да стане шофьор на Uber и не трябва да отговаря на стандартите за качество на таксито - само за стандартите, определени от Uber - и те могат да варират в широки граници от град на град. Ценообразуването на Uber се контролира централно чрез алгоритми, зададени от Uber,

и по този начин може гъвкаво да реагира на пазарното търсене, общата пазарна ситуация и дори на ситуацията на трафика. Така че те могат гъвкаво да участват в ценова война с конкурентите. Във време на високи нива на търсене, цената може да нарасне, но след това и офертите се увеличават, тъй като водачите имат по-голям стимул да предлагат пътувания. Ценообразуването е толкова ефективно, че времето за изчакване е почти винаги под 5 минути, независимо от обстоятелствата. Потребителите на приложението могат да оценяват драйверите; от своя страна водачите могат да оценяват потребителите. Това осигурява още по-голяма лоялност на клиентите. От август 2016 г. услугата беше достъпна в над 66 страни и 507 града по целия свят. Стойността на компанията се оценява на 68 млрд. долара (септември 2016), годишните приходи за 2016 г. се оценяват на поне 4 млрд. долара, почти 8 пъти повече от 2014 г. Въпреки това, компанията все още прави огромни загуби, но тъй като тя е събрала толкова много капитал, тя може да инвестира в иновации и развитие на фирмите.

## Ползи - и за кого са

В краткосрочен план, ползата определено е за клиента: предлага се много по-добра и по-гъвкава таксиметрова услуга - лесна за използване, лесна за плащане, лесна за управление. Перспективата е по-нататъшно разширяване на услугите от Uber, които могат безпроблемно да се използват. Не е необходимо адаптиране към други страни / градове - приложението е еднакво навсякъде, където работи Uber. В по-дългосрочен план, чрез споделяне на пътувания, както е осигурено от UberPool, и по-голяма конкуренция от страна на подобни на Uber компании като Lyft или в Китай Didi Chuxing, услугата може да стане повсеместна: просто изваждате смартфона си и имате сравнително евтини пътувания в рамките на няколко минути почти навсякъде и почти по всяко време в града.

Това е възможност да се прекъсне монопола на таксиметровите услуги, установени в много градове, които предлагат лоши услуги за високи цени.

В краткосрочен план има интересни нови местни работни места за водачите - те имат много гъвкаво работно време и могат да работят на непълен работен ден или на пълен работен ден. Всеки, който притежава свидетелство за управление на МПС и автомобил, може да кандидатства (въпреки че това е ограничено от стандартите за качество от Uber, а често и от законовите изисквания).

В дългосрочен план Uber осигурява мрежова и повсеместна транспортна опция като алтернатива на собствеността на частните автомобили. В идеалния случай хората вече няма да купуват кола, а вместо това ще се движат пеша, с колело, обществен транспорт или ще споделят автомобили. Елементът Ridesharing (Споделяне на возило) ще бъде предоставен от Uber (или други компании). Ако е ефективно организиран, потенциалът за замяна на пътувания с кола е огромен (симулация на екстремния сценарий, международният транспортен форум показва потенциал за 97% намаляване на пътуванията с кола).

Uber експериментира с автомобили за самостоятелно управление (с водач, който следи пътуването и присъства, за да действа в случай, че автоматизираната система не може да се справи). Това е възможност за градовете да тестват тази технология.

Uber също експериментира с други нововъведения - подобно на сътрудничеството с куриерите на велосипеди, с разработчиците на приложения, дори с полетните услуги - и поради тяхната пазарна мощ може да бъде в състояние бързо да внесе такива иновации в градовете.

## Недостатъци, опасности

»В дългосрочен план Uber може да достигне монополно положение (подобно на Google, Amazon или Facebook на техните пазари) и по този начин да диктува пазара: контролиране на клиенти, драйвери, данни от водачи и клиенти, продажби, цени, иновации, зависими доставчици, кооперации с обществен транспорт и дори до известна степен законодателство.

- Uber е компания, базирана в САЩ, и значителна част от приходите ще отидат в чужбина.
- Uber може да убие традиционните местни таксиметрови услуги.
- Uber може да не отговаря на целите за устойчивост.

## Анализ на заинтересованите страни - кои са водачите, които са опоненти

**Водачи:** като цяло, това са организации, които се интересуват от свободните пазари и по-доброто обслужване на клиентите. В организации като търговските камари обаче интересите могат да бъдат противоречиви: някои искат иновации, други искат да защитят интересите на таксиметровите компании. **Опоненти:** това могат да бъдат местни таксиметрови организации, които не искат конкуренция, синдикатите, които искат да защитят шофьорите от договори с малки права.»

## Правна рамка

»Най-често законите, регулиращи дейността на Uber, са предимно на национално ниво, тъй като попадат в общите правила за лицензиране, разрешителни и трудови закони - както е определено за транспортната и таксиметровата индустрия. Често съществуват някои местни разпоредби. Когато Uber стигне до един град, тя обикновено анализира местната правна рамка, за да бъдат подготвени за евентуални проблеми, но обикновено не иска разрешение да работи, ако няма изрична необходимост. Институции като синдикати, търговска камара или местната гилдия или асоциация на таксиметровите компании наблюдават ситуацията и обикновено са първите, които реагират.»

## Варианти на политика за градовете

«По принцип съществуват четири основни варианта на политика за градовете: **Игнориране:** До голяма степен оставяне на пазарните сили и съществуващата съдебна

система да реагират на въвеждането на Uber. Лица или институции, които имат нещо срещу Uber, могат да подават иск. На пазара, други компании са оставени да реагират на новия конкурент, вероятно с по-добро обслужване, различни цени, конкурентни приложения. **Спиране:** Чрез постановления или дори закони за проектиране или изцяло като град да се съди Uber, всичко с цел да се спре действието ѝ в града. Това не е много успешно, тъй като Uber гъвкаво реагира с различни услуги, или като игнорира такива постановления и плаща глоби, или като обжалва решенията. **Регулиране:** регулациите могат да принудят Uber да използва само лицензирани шофьори - или да извършва правилни проверки на водачите, или да не третира шофьорите като независими изпълнители, а като служители. Тя може да направи операцията по-скъпа за Uber и да улесни конкуренцията с таксиметровите услуги. **Приспособяване:** Някои градове (като Едмонтън в Канада) приветстваха Uber като нова услуга, но въведоха известна нормативна уредба, за да защитят шофьорите от нечестни договори и потребители от опасностите и несправедливото ценообразуване - например чрез определяне на услугите за возене и изискване за търговско застраховане. По този начин те създават справедливи условия за таксиметрови и други подобни услуги.»

## Кой (в градската администрация) трябва да се справи с проблема

Обикновено не се подхожда към градската администрация, тъй като нормативната уредба е предимно на национално ниво и тъй като съществуват разпоредби за транспорт и таксиметрови услуги. В градската администрация може първо да се справи със ситуацията икономическият отдел (например в случая с Виена - те разработиха подход за AirBNB и други участници в икономиката на споделянето). Подобно на транснационалните автомобилни оператори като Car2go, Uber може да се обърне към отдела за трафик или към други отдели на града, за да има редовни



преговори, някакъв обмен на данни, някакво сътрудничество с местния оператор на обществения транспорт и да разреши евентуални проблеми с регулирането. Обикновено търговската камара или местният съюз са първите, които се активизират. Градът е в не-обичайната ситуация, в която всъщност не трябва да действа, тъй като Uber е търговска операция, основно се основава на приложение и не струва директно на града нищо. Но тъй като Uber има голямо въздействие и расте много бързо, препоръчително е отделът за трафик на града да не игнорира напълно ситуацията и вместо това да има по-активен подход, като проверява ситуацията, мисли чрез политически варианти и активно комуникира с Uber.

### Добри/лоши практики (Кратки примери)

Във Франция, особено в Париж, има реални „войни на такситата“, тъй като Uber се възприема като отнемане на работа от съществуващите таксиметрови услуги. Организираните протести бяха широко разпространени и в национален мащаб, а някои се превърнаха в насилие с участието на полицията. UberPop беше забранен за известно време, но услугата беше просто продължена от Uber и други услуги като UberPool, UberX, UberGreen и Ubervan бяха въведени като алтернатива. Според такси-съюза, приходите от редовни таксиметрови шофьори са спаднали с 30-40 процента.

**Лондон:** всъщност е много добър пример - тъй като това е огромен пазар, на който Uber започна много рано (това беше 11-ият град, в който се използва Uber и първият град в Европа) и досега е достигнала доминираща позиция. Стартира през 2012 г. като услуга за луксозни автомобили. Основната цел по това време беше да изкара колкото се може повече шофьори на улицата, за да предоставят на клиентите чувството, че имат добре достъпна услуга. Бързо стана много популярен сред

шофьорите, тъй като Uber „изгаряше пари“ и просто плащаше на водачите по 25 паунда на час независимо дали шофират или не. Това бяха лесни пари и бърза експанзия. Тогава, на определено ниво, Uber започна услугата UberX: цените на возене бяха по-ниски от типичното „черно такси“. Имаше организирана, национална стачка на традиционните таксиметрови шофьори срещу Uber, която беше суперпродуктивна: тя получи много публичност и увеличи свалянето на приложението с 850%! Шофьорите са платени по-малко, но все още значително повече от шофьорите за други услуги. Тъй като мрежата на Uber ставаше по-гъста и по-плътна, шофьорите получавали все повече клиенти на час и по-малко и по-малко време на престой. Средното време на изчакване за клиентите е 172 секунди, водачът трябва да реши да вземе работата в рамките на 15 секунди. Uber твърди, че водачите печелят повече, но печелят по-малко на клиент. Uber все още намалява цените и увеличава плътността на мрежата - в тяхната терминология - „ликвидност“. Следващата стъпка е, че Uber представи UberPool, в който возилата могат да се споделят с други клиенти. Тогава оптимално ще бъде, че водачите карат почти през цялото време. Услугата е станала фантастична - евтина, има статистически данни за всичките си пътувания, само високо оценените шофьори остават в системата - но натискът върху шофьорите нараства неумолимо и Uber вече постигна пазарно господство - само за 4 години. (Вижте: <https://www.theguardian.com/technology/2016/apr/27/how-uber-conquered-london> retrieved 8 nov 2016)

### Времева рамка

След като Uber стане активен в един град, тя развива операцията доста бързо - тя може да бъде на улицата в рамките на няколко месеца и да вземе стабилен дял от пазара в рамките на няколко години. По този начин градът трябва да се подготви, така че да има възможност да действа с подобна скорост.

## Разходи

Uber е търговска услуга и по този начин не причинява никакви преки разходи за града - напротив, може да доведе до приходи под формата на данъци или лицензионни такси.

## Отворени въпроси

“Тъй като Uber все още е много нова компания, има много отворени въпроси.

**Регулиране:** ще има ли европейски или национален регламент за Uber?

**Конкуренция:** Много конкурентни услуги са се развили, някои сравнително местни, някои глобални. Те често имат различни бизнес модели. На някои пазари има силна ценова конкуренция. Примери за конкуренция са Lyft в САЩ, Didi Chuxing в Китай, Grab в Югоизточна Азия и Ola в Индия. В Европа не се е развила истинска конкуренция (с изключение на много местни). Въпросът е дали тези конкуренти също ще опитат късмета си в Европа или ще се развие силен европейски конкурент. В противен случай Uber почти ще има монопол.

**Вечното пътуване:** Ще стане ли реалност? Uber предвижда да има шофьори като част от безкрайна верига на качване и слизване на клиенти - и наричат това „Вечно пътуване“. С UberPool те са на път да постигнат това. Шофьорите на Uber в Ню Йорк забелязват намаляване на времето за престой на час от 36 минути на 20 минути в рамките на три години. Това би довело до революция в градския транспорт и евентуално до премахване на общественя транспорт, индивидуалния автомобилен транспорт и дори пътуването с велосипеди или пеша. Потенциалът е налице.”

## Възможни бъдещи развития

»**Самоуправляващи се автомобили:** Uber експериментира с автомобили за самостоятелно шофиране (все още има шофьор на борда за извънредни ситуации и наблюдение, но по принцип автомобилът се управля-

ва самостоятелно) и постоянно подобрява технологията. Целта е ясна: да се премахнат ниската надеждност, ограничените часове и факторът на разходите на водача. Това е идеалната технология за Uber. Може да има тежка конкуренция от други технологични играчи като Google, Tesla и дори Apple.

**Логистика:** Uber също експериментира на логистичния пазар с услуги като UberEats - осигуряване на доставка на храна от ресторанти до вкъщи - поръчано с приложението. В една тестова фаза в няколко града има и UberCargo - разширяване на пазара за превоз на стоки. Летене: Най-екстремна е концепцията, която е публикувана едва през октомври 2016 г.: Uberelevate. В рамките на пет години Uber възнамерява да въведе напълно електрически, вертикално излитащ и кацащ самолет, който може да прелети 150 км с около 240 км/ч, като превозва множество пътници и пилот. Утопичен? Може би. Но Uber планира iPo, а с вероятно 60 млрд. в брой можете да направите много неща.

**Данни на Big:** Uber събира огромно количество данни за градските пътувания, градския транспорт и поведението на водача и клиента. Все още е неясно какво ще направи с това, освен да оптимизира собствените си услуги. Разглеждайки развитието на Uber в краткото време на нейното съществуване от 2009 г., може да се очаква, че тези данни ще бъдат използвани, може би за много необичайни и неочаквани цели.»

## Как и къде се вписва в Плана за устойчива градска мобилност (ПУГМ)

Uber (и подобни услуги) имат огромен потенциал и могат да повлияят на града в периода от няколко години. Досега Uber се фокусира върху големите градове. В Европа (включително Русия) от ноември 2016 г., тя присъства в почти 100 града - най-малкият от които има около 400 000 жители. Следователно трябва да бъдат подготвени градове с повече от 100 000 жители.

Добрите таксиметрови услуги и споделянето на автомобили могат да заменят собствеността на автомобила. Uber е потенциално нова форма на транспорт като хибрид между споделяне на автомобил и такси. При автомобили без водачи тези услуги по същество стават идентични. За да се приспособят и да бъдат подготвени за тази иновация, градовете трябва да разгледат законите и разпоредбите, регулиращи всички тези видове транспорт, и да бъдат подготвени да ги модифицират и адаптират. Градовете трябва да разработят сценарии за това как Uber може да повлияе на градските пътувания и как може да бъде контролиран и канализиран. Градовете биха могли да си поставят конкретни цели за такива услуги: брой на водачите, гъстота на мрежата, маркетинг, сътрудничество с обществения транспорт. Има смисъл да бъдат поканени заинтересованите страни да обсъдят своите интереси, притеснения, надежди.

## Автор

**Karl-Heinz Posch**

Tel: +43 316 810 451 26

E-mail: posch@fgm.at

Internet: www.fgm.at

[www.sump-network.eu](http://www.sump-network.eu)



Финална бележка: името “Uber” идва от немската дума über (което означава “над” или “отвъд” в зависимост от контекста) и е жаргонна дума в американски английски, което означава “хипер-” или “супер-”.

СНИМКА: Uber inc. y BidnessEtc.

ОТКАЗ ОТ ПРАВНА ОТГОВОРНОСТ: Единствената отговорност за съдържанието на тази публикация носят авторите. Тя не отразява непременно мнението на Европейския съюз. Европейската комисия не носи отговорност за използването на информацията, съдържаща се в нея. Всички изображения се предоставят от съответните партньори (освен ако не е отбелязано друго) и са одобрени за възпроизвеждане в тази публикация.



CIVITAS PROSPERITY е получило финансиране от програмата за научни изследвания и иновации на Европейския съюз „Хоризонт 2020“ по споразумение за отпускане на безвъзмездни средства № 690636.