

## **СЪДЪРЖАНИЕ**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>X. РЕГУЛИРАНЕ НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ</b> .....                    | <b>72</b> |
| 1. Предоставяне на универсална пощенска услуга през 2002 г. ....   | 72        |
| 2. Анализ на пазара на неуниверсалните пощенски услуги .....       | 73        |
| 3. Перспективи за развитие на неуниверсалните пощенски услуги..... | 75        |

## **Х. РЕГУЛИРАНЕ НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ**

С приемането в края на 2001 г. на Закон за изменение и допълнение на Закона за пощенските услуги (ЗПУ), в сила от 5 февруари 2002 г. (ДВ, бр.112 от 2001г.) се осъществи институционално отделяне на функциите по държавното управление и регулирането на пощенските услуги като съответно всички регулаторни функции се прехвърлиха от Министерството на транспорта и съобщенията към КРС.

Чрез преминаването на регулаторните и контролните функции към КРС се постигна пълно хармонизиране с чл.22 на Директива 97/67/ЕС относно създаването на независим национален регулаторен орган за пощенския сектор.

През 2002 г. в КРС периодично се извършваха анализи на оперативна информация от Основния пощенски оператор "Български пощи" ЕАД и куриерските фирми, предоставящи неуниверсални пощенски услуги по Закона за пощенските услуги.

За посочения период на свои редовни заседания членовете на Комисията приеха следните важни решения за сектора :

- Съгласуване на "Общите условия на договора с потребителите на пощенски услуги, предоставяни от "Български пощи"ЕАД";
- Утвърждаване на използваните пощенски кодове за мрежата на лицензирания пощенски оператор;
- Съгласуване промяната на цените на услугите, включени в универсалната пощенска услуга, предоставяна от "Български пощи"ЕАД;
- Приемане на процедура за регистриране на оператори, извършващи неуниверсални пощенски услуги, с цел прозрачност и достъпност на всички кандидати, желаещи да се регистрират в КРС за извършване на неуниверсални пощенски услуги и да получат удостоверение;
- Приемане на процедура за регистриране на пощенските отпечатъци, използвани от Основния пощенски оператор;
- Одобряване на проект за Наредба за изискванията за пощенската сигурност.

### **1. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УНИВЕРСАЛНА ПОЩЕНСКА УСЛУГА ПРЕЗ 2002 ГОДИНА**

През 2002 година универсалната пощенска услуга се предоставя в 3021 пощенски станции и 158 пощенски агентства и включва следните услуги:

- Приемане, пренасяне и доставка на вътрешни и международни пощенски пратки, както следва:
  - кореспондентски пратки и малки пакети до 2 кг, печатни произведения до 5 кг;
  - секограми до 7 кг;
  - колети до 10 кг;
- Парични преводи;
- Допълнителни услуги "препоръка" и "обявена стойност".

#### **1.1 Финансов анализ на изпълнението на универсалната пощенска услуга през 2002 година**

Предоставяната от "Български пощи" ЕАД универсална пощенска услуга през 2002 година е с най-висок относителен дял - 37.0 на сто от общите приходи на дружеството.

Най - масово използваните услуги от универсалната пощенска услуга през 2002 година са вътрешните и международни кореспондентски пратки, печатни произведения и малки пакети. Тези пратки представляват 95.7 на сто от обема и 81.7 на сто от прихода, реализиран от универсалната пощенска услуга.

#### **1.2 Големи клиенти на универсалната пощенска услуга, предоставяна от "Български пощи" ЕАД**

В сравнение с 2001 година се наблюдава увеличение на приходите, реализирани от големи клиенти от всички услуги включени в универсалната пощенска услуга, с изключение на паричните преводи. При тях се наблюдава намаление на приходите с 19.0 на сто.

Увеличението на приходите от големи клиенти, използващи универсалната пощенска услуга се дължи на:

- привличането на нови клиенти – “Мобилтел” ЕАД;
- увеличеното потребление на услугата от страна на стари клиенти – “Национален осигурителен институт”, “Българска телекомуникационна компания” ЕАД, “РААБЕ България” и други.

### **1.3 Фактори, влияещи върху размера на дефицита от предоставянето на универсалната пощенска услуга за 2002 година**

По данни на “Български пощи” ЕАД, дефицитът от предоставената универсална пощенска услуга през 2002 година е в размер на 6 214 хил. лева. Спрямо 2001 година, през 2002 година размерът на дефицита е намален с 252 хил. лева. Основна причина за незначителното му намаление е изменението на приходите и разходите, касаещи изходящите и входящи международни пратки.

Факторите, които оказват влияние върху размера на дефицита са следните:

- Задължението на “Български пощи” ЕАД да предоставя универсалната пощенска услуга на територията на цялата страна, включително и при икономически неизгодни условия, не позволява управление на разходите на търговски принцип;
- Пощенските услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга се предоставят под реалната им себестойност. Особено силно изразено е това при услугите с най-голям относителен дял в универсалната услуга – препоръчаните и не препоръчани кореспондентски пратки, печатни произведения и малки пакети;
- Макроикономическите условия в страната се характеризират с наличието на слаб регионален пазар и намалено търсене на услугите от частни лица;
- Измененията в съотношенията на изходящите и входящи международни писмовни пратки, водещи до намаляване на международните приходи и увеличение на разходите.

### **1.4. Перспективи за развитие на универсалната пощенска услуга.**

Анализът на потреблението на универсалната пощенска услуга през 2002 година ни дава основание да направим следните изводи по отношение тенденциите за развитие:

- увеличаване обема на кореспондентските пратки, в следствие на сключени нови договори за доставка на кореспондентски пратки;
- преразпределение обемите на кореспондентските пратки и печатните произведения чрез преливане на част от тях в обема от пряка пощенска реклама след въвеждане на услугата в номенклатурата от услуги, предлагани от “Български пощи” ЕАД от 2003 година;
- увеличаване обемите на малките пакети и колетните пратки в следствие развитието на електронната и каталожна търговия.

## **2. АНАЛИЗ НА ПАЗАРА НА НЕУНИВЕРСАЛНИТЕ ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ**

Неуниверсалните пощенски услуги на територията на Република България се предоставят от 30 регистрирани пощенски оператора. Съгласно чл.38 от Закона за пощенските услуги неуниверсалните пощенски услуги (НПУ) включват:

- Пощенски колети с тегло над 10 кг до 20 кг;
- Куриерски услуги;
- Услуги по чл. 3, т. 2 от ЗПУ.

Засилената конкуренция между регистрираните оператори и потребностите на потребителите са обособили водеща роля на пощенския пазар на НПУ на куриерските услуги.

## 2.1 Пазарен анализ на резултатите от дейността на фирмите, извършващи неуниверсални пощенски услуги

В предоставените данни от операторите на неуниверсални пощенски услуги сегментирането на пощенския пазар е спрямо териториален обхват на действие на различните фирми и процентно съотношение на потребителското търсене между индивидуални потребители и бизнес клиенти.

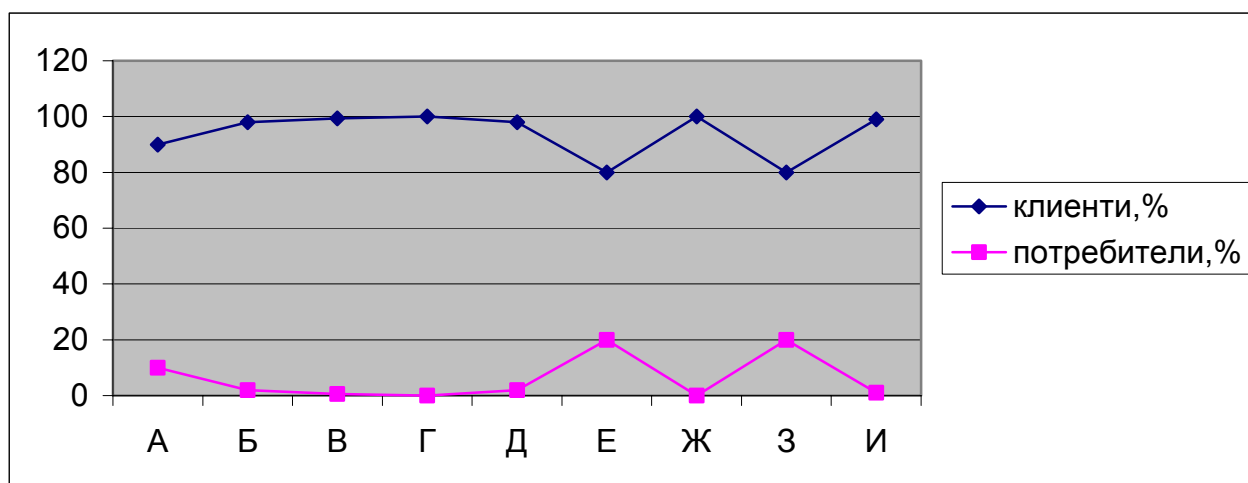
Операторите със седалище и действие извън столицата се стремят към лидерство на съответния регионален пощенски пазар, като за пълно покритие на страната сключват договори с други оператори, а за международни куриерски услуги ползват мрежите на водещите куриерски фирми с по-голям пазарен обхват, като ползват и техните ценови листи.

В големите градове като София, Варна и други, съществува силна конкуренция в областта на предлагане на куриерските услуги и постоянно преразпределение на пазарни дялове. Тук влияние оказва динамичното развитие на предлаганите услуги, което цели максималното задоволяване потребностите на клиентите.

Като фирми с по-големи пазарни дялове могат да бъдат посочени : “Ди Ейч Ел Интернешънъл България” ЕООД, “ТНТ Експрес Уърлдуайд Куриер” ЕООД, “Български пощи” ЕАД.

При цитираните оператори основен обем от общите приходи заемат международните пратки.

Съотношението между бизнес потребителите на куриерски пощенски услуги и индивидуалните потребители е показано на фиг 52



Източник: Комисията за регулиране на съобщенията

Фиг. 52

Графиката показва, че бизнес клиентите са със значителен превес над индивидуалните потребители. Фирмите и бизнес организациите най-често ползват услугите на куриерските фирми, докато индивидуалните потребители представляват от 2% до 10% от цялото потребление.

### 2.1.1 Качество на предоставяните услуги от оператори, извършващи неуниверсални пощенски услуги

Съгласно предоставената информация в КРС, по-голямата част от операторите свързват качеството на извършване на пощенските услуги с оптимизирането на сроковете за доставка на пощенските пратки и обработката на рекламациите. Работата е максимално облекчена по отношение нивото на обслужване на клиентите. Изключение правят куриерските фирми “ТНТ” ЕООД и “Ди Ейч Ел” ЕООД, които поставят като акцент във фирмената си политика управление на качеството. И двете фирми притежават стандарт за управление на качеството ISO 9001:2000 и 9002:1994.

### **2.1.2 Пощенска сигурност**

Куриерските фирми използват собствени транспортни средства. Куриерите пътуват по двама в автомобилите и гарантират присъствието поне на един служител постоянно в превозното средство. Приетите пратки се съхраняват в специални собствени складови помещения в охранявана сграда.

При приемане на пратките се извършва физически контрол на пощенските пратки в присъствието на подателя, който подписва декларация за съдържанието на пратката. Използват се общоприети документи – товарителници, протоколи за приемо - предаване, декларация за безопасен товар, съобразно изискванията на JATA и въздушните терминали на страната ни, както и декларации за безопасност на товара и не съдържание на забранени вещества.

При водещите куриерски фирми на пазара на пощенските услуги, мерките които се предприемат за опазване на пратките са разработени корпоративни стандарти за сигурност на пратките и полетите на основание Наредба №2320/2002 на Европейския парламент и на Съвета на ЕС за сигурността на гражданската авиация и изискванията за сигурност за транспортираните във фирмите пратки.

## **3. ПЕРСПЕКТИВИ ЗА РАЗВИТИЕ НА НЕУНИВЕРСАЛНИТЕ ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ**

### **3.1. “Български пощи” ЕАД**

В отговор на повишените изисквания на потребителите на куриерски услуги за подобряване на качеството, през 2003 г. се предвижда следното:

- Да се подготви проект за многостранен договор за куриерската услуга EMS .
- Да се направят постъпки за членство на “Български пощи” ЕАД в кооператива за EMS, с което ще се създаде възможност за използване на преференциалните цени;
- Да се предложат договори за услугата EMS на пощенските администрации, от които има входящ трафик ;
- Да се внедри системата IPS за проследяване на пратките;
- Да се въведат нови услуги за EMS пратки:
  - “обявена стойност”;
  - застраховка на пратките;
  - пратки за “сметка на получателя”;
  - програмирани пратки;
- Да се извърши проучване за доставка на входящ трафик на куриерски фирми.
- Да се увеличи броят на пощенските офиси и на работните места, предлагащи куриерски услуги.
- Да се извършва периодично реклама на куриерските услуги, предлагани от “Български пощи” ЕАД.

### **3.2 Частни оператори, предоставящи неуниверсални пощенски услуги**

Стремежът към задоволяване изискванията на потребителите на куриерски услуги рефлектира към подобряване на обслужването, качеството, сигурността на пратките, изплащане на рекламации и не на последно място поддържане на конкурентни цени. Основна и водеща цел е максималното задоволяване изискванията на клиентите.

Въвеждането на нови услуги и покриването на по-голяма територия от страната и чужбина е друга тенденция при куриерските фирми.

Във връзка с Директиви 97/67/ЕС и 2002/39/ЕС и приетата от МС Секторна пощенска политика, някои от операторите предвиждат въвеждането до края на 2004 г. на нови допълнителни услуги, свързани с повишаване качеството на обслужване на клиентите и по-рационалното използване възможностите на съвременните информационни и комуникационни технологии, а именно:

- Разширяване на възможностите за подаване на заявка за посещение на куриер и приемане на пратка, като се предоставя възможност на клиентите да извършват това и по електронна поща, освен по телефона;
- Увеличаване размера на обезщетенията, изплащани на клиентите в случай на непълно или неправилно изпълнение на договора за куриерска услуга;
- Въвеждане на услугата “обявена стойност”;
- Въвеждане на система за електронно проследяване движението на пратките чрез бар код обозначение на товарителниците, с цел увеличаване на пощенската сигурност;
- Предлагане на клиентите на услугата “хибридна поща”;
- Закупуване или депониране на тръжни книжа;
- Взимане на входящи номера в институции и фирми.