

СЪДЪРЖАНИЕ

II. Анализ и перспективи за развитие на пазара на неуниверсални пощенски услуги	21 стр.
1. Анализ на пазара на неуниверсалните пощенски услуги	21 стр.
1.1. Териториално покритие на услугите, предоставяни от операторите на неуниверсални пощенски услуги	21 стр.
1.2. Обем и тенденции в развитието на пазара на неуниверсални пощенски услуги през последните две години	22 стр.
2. Оценка на пазара на неуниверсални пощенски услуги	23 стр.
2.1. Качество на услугите	24 стр.
2.2. Перспективи за развитието на пазара на неуниверсални пощенски услуги	24 стр.

II. Анализ и перспективи за развитие на пазара на неуниверсалните пощенски услуги

1. Анализ на пазара на неуниверсални пощенски услуги (НПУ)

Неуниверсалните пощенски услуги на територията на Република България през 2003 г. се предоставяха от 32 регистрирани пощенски оператора.

Съгласно предписанията на чл. 38 от ЗПУ, неуниверсалните пощенски услуги включват:

- пощенски колети с тегло над 10 до 20 кг;
- куриерски услуги;
- приемане и/или доставяне като пощенски пратки на съобщения, предавани чрез далекосъобщителни средства.

Бързите темпове на внедряване и развитие на нови пощенски услуги на европейския и световен пазар наложиха предлагането на модерни пощенски услуги и на българския пазар. Куриерските фирми все повече залагат на индивидуалните решения, специфични за всеки клиент: приоритетни доставки, персонално проследяване на документи, закупуване на стоки или плащане на услуги от името на клиента, хибридна поща и др.

Операторите дават гаранция за качеството и сигурността на предлаганите пощенски услуги на своите клиенти, което безспорно се свързва с присъствието на българския пазар на куриерски фирми, доказали се в световен мащаб.

През 2003 г. КРС е издала 7 нови удостоверения за регистрация на оператори за извършване на неуниверсални пощенски услуги и е преиздала 2 удостоверения на регистрирани вече оператори, поради настъпили промени в идентификационните им данни.

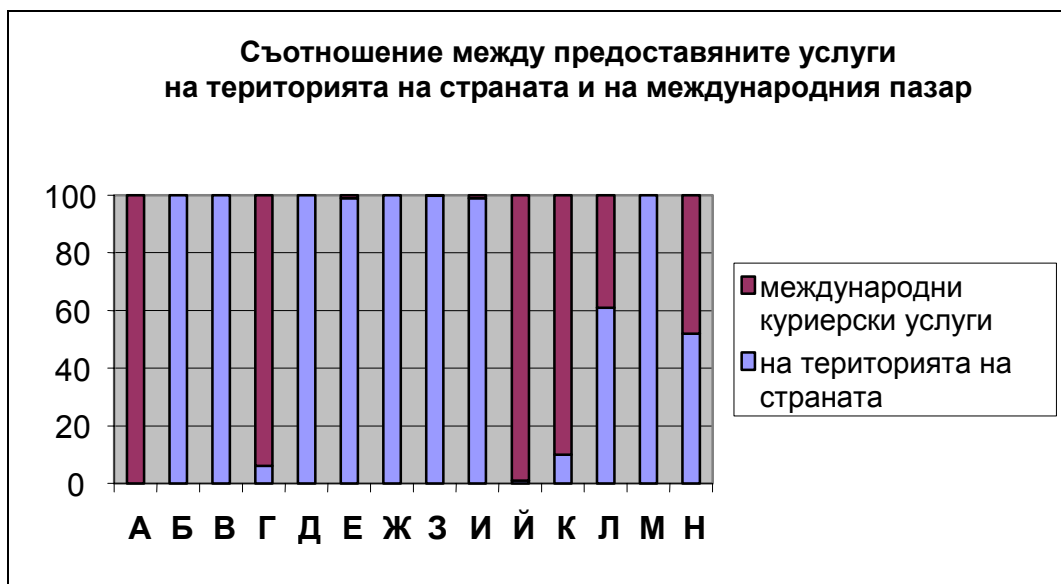
Съгласно чл. 59б от ЗПУ, когато настъпи промяна в идентификационните данни на регистрирани оператори на НПУ, те уведомяват регулатора в срок от 10 дни, след което КРС издава ново удостоверение за регистрация, в което отразява настъпилите промени. Това дава възможност регулаторът да поддържа актуална база данни за всички регистрирани оператори и да осъществява възложените му регулаторни и контролни функции. Актуалната база данни се съдържа в регистър, който е публичен и е достъпен на интернет страницата на КРС.

1.1. Териториално покритие на услугите, предоставяни от операторите на НПУ

След анализ и обработка на данни, получени от операторите на неуниверсални пощенски услуги чрез попълване на разработен и приет с протоколно решение №1 от 15.04.2004 г. от КРС въпросник, се наблюдава следната тенденция:

Операторите, чиято дейност е съсредоточена извън столицата, се стремят към лидерство на съответния регионален пазар на пощенски услуги, като за пълно покритие на територията на страната сключват договори с други оператори, а за международни куриерски услуги се ползват мрежите на водещите куриерски фирми, предоставящи международни куриерски услуги (фиг.10).

Съотношението на куриерските фирми, предоставящи пощенски услуги на територията на страната и тези, предоставящи международни услуги, е съответно 73,35% към 26,64%. Малък е процентът на операторите, които правят опити за излизане и на международния пазар, където конкуренцията е много голяма.



Източник : КРС

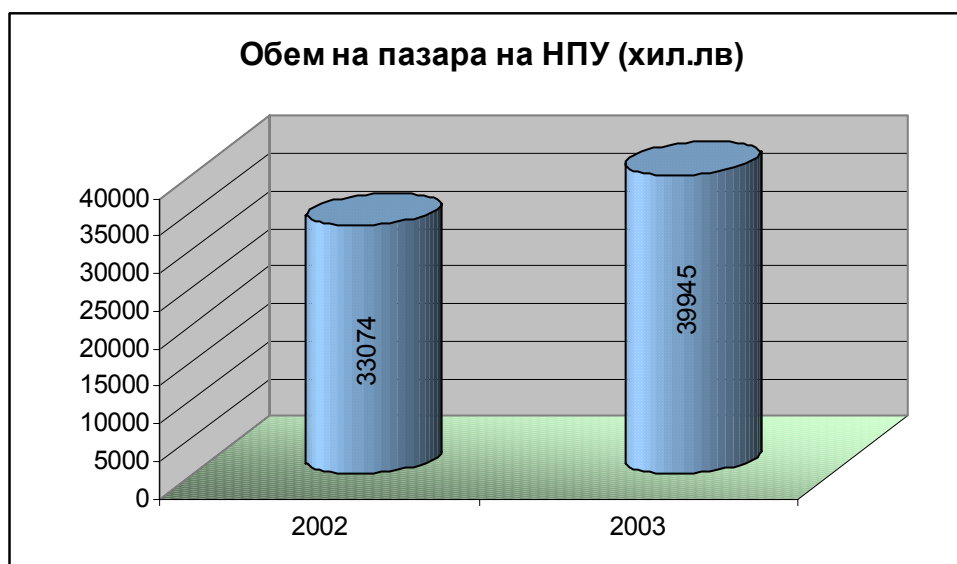
Фиг.10

1.2. Обем и тенденции в развитието на пазара на неуниверсални пощенски услуги през последните две години

Обемът на пазара на НПУ през 2003 г., получен на база на общите приходи по видове пратки и услуги, възлиза на около 40 млн. лв. и е нараснал с 21% спрямо 2002 г. Той е изчислен като експертна оценка, изготвена върху предоставени данни от близо 60 на сто от регистрираните оператори.

Съгласно тази оценка, пазарът на НПУ през последните две години може да бъде определен като нарастващ (Фиг. 11). Темпът на изменение на обема на пазара през разглеждания период го характеризира като динамичен и привлекателен.

Регистрираните 7 нови оператора през 2003 г. очертават тенденция към нарастване на конкуренцията в сектора. Това потвърждава благоприятната ситуация на пазара и възможностите за завладяване на нови пазарни сегменти.



Източник: КРС

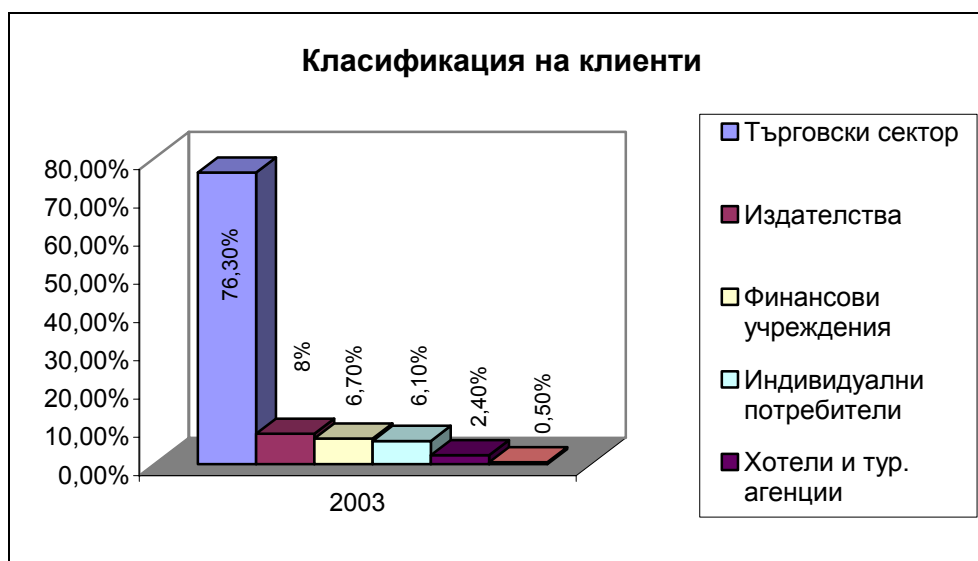
Фиг. 11

Тенденцията на нарастване се запазва и според направените прогнози от операторите относно очаквания брой пратки за 2004 г. За сравнение: броят на обработените пратки за 2003 г. е 3 219 587 бр., а прогнозният брой за 2004 г. е 3 799 722 бр. - очаква се увеличение с 580 135 броя.

Пазарът на НПУ е либерализиран, основан изцяло на конкурентен принцип, в който операторите се стремят да предоставят по-голямо разнообразие от услуги, за да задоволят нарастващите изисквания на потребителите.

В следствие на разнообразието на пощенските пратки по видове и тегло, по-голямата част от регистрираните оператори са подали обобщени данни за обработените пратки по години. Това не позволява да бъде показана структурата на пазара по видове пратки и услуги.

Пазарният анализ, скициран на фиг. 12 показва, че преобладаващите клиенти на операторите, предоставящи НПУ, са от търговския сектор (търговски дружества от средния и малък бизнес) , следвани от издателствата и на трето място от финансовия сектор. Индивидуалните потребители съставляват едва 6%. Запазва се тенденцията от 2002 г. на превес на бизнес-потребителите над индивидуалните потребители на НПУ. През 2002 г. бизнес-клиентите най-често са ползвали услугите на куриерските фирми, докато индивидуалното потребление е заемало между 2% и 10% от цялото потребление. През 2003 г. процентното съотношение на бизнес-клиенти и индивидуални потребители се запазва почти на същото ниво.



Източник : КРС

Фиг. 12

2. Оценка на пазара на неуниверсални пощенски услуги

При оценяване на пазара на НПУ влияние оказват следните фактори:

- присъствие или отсъствие на силни и многобройни конкуренти;
- стабилност на пазара;
- поведение на потребителите;
- големи капиталовложения за разрастване на пазарния дял;
- високи постоянни разходи;
- големи начални инвестиции.

Оценката на пазара на НПУ до голяма степен е свързана с очертаната в горната точка тенденция за неговото стабилно нарастване.

Прогнозите относно привлекателността на пазара на НПУ и неговите потенциални възможности в дългосрочен план, направени от операторите, са оптимистични - около 53,3% дават добра оценка, 40,0% - задоволителна и 6,7% - дават лоша оценка.

Направените капиталовложения с технологично значение в сектора нарастват за последните три години, като за 2003 г. те възлизат на около 1 535 031 лв. Показателен за очакванията спрямо пазара на НПУ е фактът, че по-голямата част от операторите планират да увеличат своите капиталовложения през следващата година.

Друг показател за оценката на пазара са използваните инструменти за стимулиране на потребителското търсене. Около 86,7% от операторите залагат в основата на фирмената си политика спрямо потребителите въвеждане на нови услуги и увеличаване на качеството на

предоставяните услуги. Едва 13,3% възнамеряват да използват като инструмент за увеличаване на потребителското търсене намалението на цените на предлаганите услуги.

Целите, които си поставят по-голямата част от операторите спрямо потенциалните потребители са: запазване, респективно засилване на позициите и развитие чрез проникване в нови пазарни сегменти, което потвърждава добрата оценка за пазара.

2.1. Качество на услугите

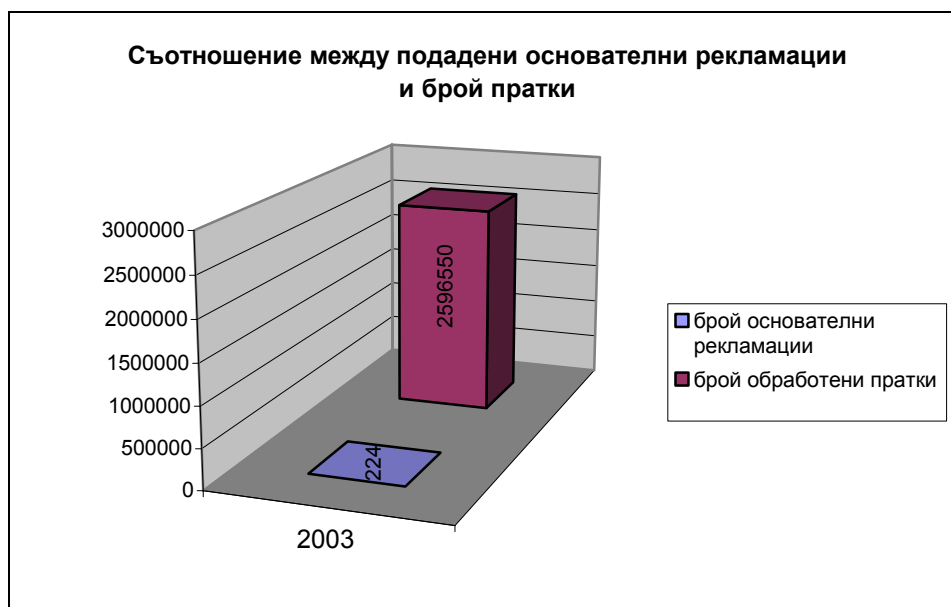
Операторите на НПУ свързват качеството на предоставяните пощенски услуги с оптимизиране сроковете на доставка на пощенските пратки и с въвеждането на нови услуги.

Увеличената конкуренция на пазара води до необходимостта от изграждане на адекватна организационна и бизнес култура за покриване на европейските стандарти за качество.

По данни на регистрираните оператори, за изминалата 2003 г. са подадени общо 553 рекламации, от които 224 са основателни.

Тенденцията за предлагане на услуги с високо качество се доказва и от съотношението между брой пратки и брой подадени рекламации. (фиг.13)

Най-честите поводи за рекламации от страна на клиентите са забавена доставка, повредени пратки при транспорт и клиентска грешка (непълен или неточен адрес).



Източник : КРС

Фиг.13

2.2. Перспективи за развитие на пазара на неуниверсални пощенски услуги

С навлизането на доказали се на международния пазар куриерски фирми, се засилва конкуренцията между операторите и стремежа за запазване на пазарния сегмент и завоюване на нови клиенти чрез различни маркетингови инструменти.

Конкуренцията между операторите на НПУ води до по-благоприятни условия за ползване на услугите от потребителите, конкурентноспособни ценови листи, внедряване на нови услуги, подобряване на качеството на предлаганите такива, нарастване на обезщетенията, сигурност на пратките и т.н.

Бъдещите предизвикателства за куриерските фирми ще са насочени към по-рационалното използване на съвременните информационни и комуникационни технологии, за да отговорят на все по-нарастващите изисквания на потребителите.