

ГОДИШЕН ДОКЛАД
НА КОМИСИЯТА
ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА
ЗА 2004 г.

АНАЛИЗ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ ЗА 2004 г.

Дирекция "Пазарно регулиране"
Отдел "Регулиране на пощенските услуги"

СЪДЪРЖАНИЕ

	стр.
Въведение	4
I. Анализ и перспективи на развитие на универсалната пощенска услуга	8
1. Предоставяне на универсалната пощенска услуга през 2004 г.	8
1.1. Финансов анализ на изпълнението на универсалната пощенска услуга през 2004 г.	9
1.1.1. Състояние на универсалната пощенска услуга през 2004 г.	9
1.1.2. Предоставяне на универсалната пощенска услуга за страната	9
1.1.3. Предоставяне на универсалната пощенска услуга за чужбина	11
1.2. Големи клиенти на универсална пощенска услуга, предоставяна от “Български пощи” ЕАД	12
1.3. Основни направления в работата на “Български пощи” ЕАД по предоставянето на универсалната пощенска услуга	14
2. Цени на услугите, включени в универсалната пощенска услуга	15
3. Разходи по предоставяне на универсалната пощенска услуга	15
4. Дефицит от предоставяне на универсалната пощенска услуга	16
4.1. Нормативна основа	16
4.2. Дефицит от универсалната пощенска услуга за 2004 г.	16
4.3. Дефицит от резервиран сектор на универсалната пощенска услуга за 2004 г.	17
4.4. Фактори, оказали влияние върху размера на дефицита за 2004 г.	18
5. Информация във връзка с изпълнението на индивидуалната лицензия на “Български пощи” ЕАД. Пощенска мрежа на оператора	19
6. Качество на универсалната пощенска услуга през 2004 г.	20
6.1. Време за пренасяне на вътрешни пощенски пратки и парични преводи	20
6.1.1 Време за пренасяне на вътрешни кореспондентски пратки	20
6.1.2 Време за пренасяне на вътрешни колетни пратки	20
6.1.3 Време за пренасяне на вътрешни пощенски парични преводи	21
6.2. Време за пренасяне на международни кореспондентски пратки	21
6.2.1 Проконтролирани пратки от географски зони в рамките на Европа, пренесени по въздушен път	21
6.2.2 Проконтролирани пратки от географски зони извън рамките на Европа, пренесени по въздушен път	21
6.2.3 Проконтролирани пратки от географски зони в рамките на Европа, пренесени по земен път	22
6.2.4 Проконтролирани пратки от географски зони извън рамките на Европа, пренесени по земен път	22
6.3. Редовност на събиране на пощенските пратки и парични преводи	22
6.4. Редовност на доставка на пощенски пратки и парични преводи	23
6.5. Срокове за обработка на рекламации	23
6.5.1 Рекламации за вътрешни пощенски услуги	23
6.5.2 Рекламации за международни услуги	23
6.6. Качество на услугата парични преводи	23
7. Предприети мерки за спазване на изискванията за пощенска сигурност от ОПО	24
7.1. Основни направления и дейности, осъществявани от “Български пощи” ЕАД за гарантиране сигурността при изпълнението на универсалната пощенска услуга	24
7.1.1 Охрана и опазване на пощенските пратки (писмовни и колетни) при приемане, пренасяне и размяната им	24
7.1.2 Охрана и опазване на служителите, клиентите, информацията и имуществото на ОПО	24
7.1.3 Предотвратяване приемането, пренасянето и доставката на пратки с подправени или излезли от употреба пощенски марки	25
8. Перспективи за развитие на универсалната пощенска услуга	25

8.1.	Тенденции за развитие на универсалната пощенска услуга	25
8.2.	Проекти за развитие на универсалната пощенска услуга	25
II.	Състояние, развитие и перспективи на пазара на неуниверсални пощенски услуги	26
1.	Анализ на пазара на неуниверсални пощенски услуги	26
1.2.	Прогнози и тенденции в развитието на пазара на неуниверсални пощенски услуги	26
2.	Навлизване на нови услуги на пазара на неуниверсални пощенски услуги	29
3.	Подобряване мерките за опазване сигурността на пощенските пратки и тайната на кореспонденцията	29
4.	Тенденции в развитието на международните неуниверсални пощенски услуги	30

Въведение

Регулаторните и контролни правомощия на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) в областта на пощенските услуги произтичат от Закона за пощенските услуги (ЗПУ), Секторната пощенска политика и Директиви 97/67/ЕС и 2002/39/ЕС.

През 2004 г. КРС продължи да работи активно по изготвяне на подзаконовни нормативни актове с цел осигуряване на условия за извършване на универсалната пощенска услуга (УПУ) на територията на цялата страна, равнопоставеност на пощенските оператори и условия за конкуренция на пощенския пазар.

Съгласно дадените й правомощия по чл.15, ал.4 от ЗПУ, КРС извърши обществено допитване по следните проекти на подзаконовни актове: Методика за доказване на дефицита от изпълнението на УПУ при икономически неизгодни условия, Методика за определяне достъпността на цената на УПУ, Нормативи за качество на УПУ и ефикасността на обслужване (Нормативи) и проект за изменение на Тарифа за таксите, които се събират от КРС по ЗПУ и по Закона за електронния документ и електронния подпис (ЗЕДЕП). След отразяване на постъпилите становища по проектите, Нормативите бяха приети с решение на КРС, а двете Методики – с постановления на Министерския съвет.

С изготвянето на тези документи, КРС изпълни задълженията си по разработване на вторичното законодателство съгласно разпоредбите на чл. 15, ал. 1 от ЗПУ. Цитираните по-горе подзаконовни актове, както и определените с решение на КРС Мерки за опазване тайната на кореспонденцията, са публикувани в Интернет страницата на КРС, съгласно чл.15, ал.2 от ЗПУ. Всички подзаконовни актове са публикувани в Интернет страницата на КРС и в превод на английски език.

С цел прозрачност, публичност и достъпност до дейността на КРС в областта на пощенските услуги, в Интернет страницата й са публикувани също така годишният доклад за дейността на КРС в областта на пощенските услуги за 2003 г., регистрите за операторите на УПУ и неуниверсални пощенски услуги (НПУ), както и изготвените образци на заявление за издаване на индивидуална лицензия за извършване на УПУ или на част от УПУ.

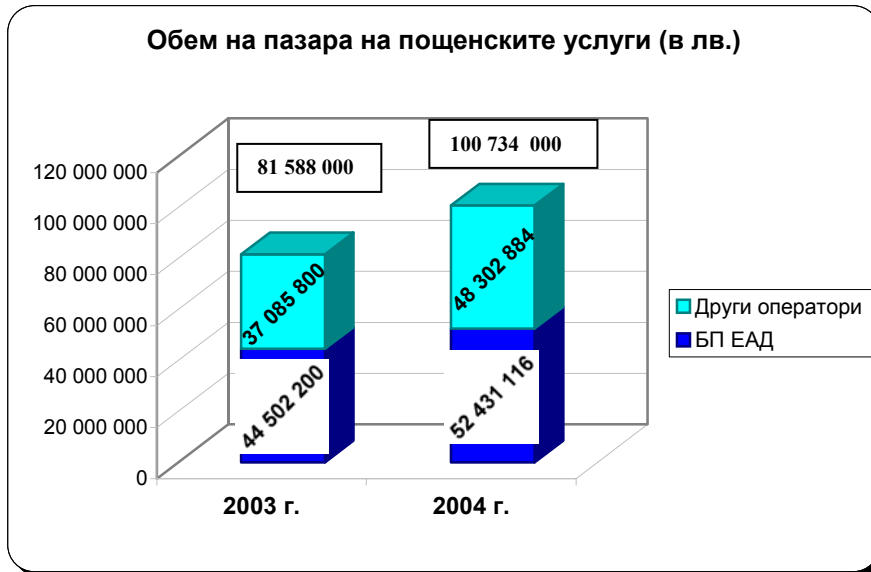
Дейността на комисията беше насочена едновременно към създаване на условия за по-нататъшно либерализиране на пощенския пазар и защита на интересите на потребителите.

В тази връзка усилията й бяха насочени към контрол на определените от КРС Мерки за опазване тайната на кореспонденцията и изискванията на Наредба № 6 за пощенската сигурност.

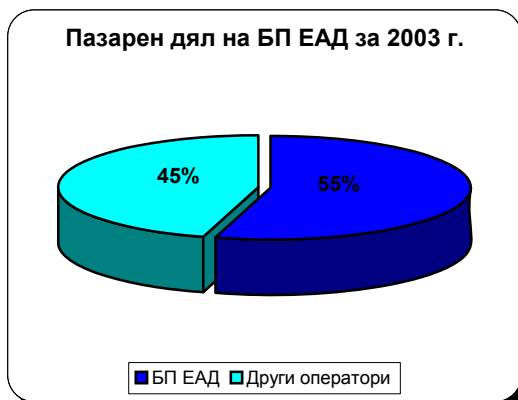
Повечето от операторите, предоставящи пощенски услуги, разработиха вътрешни правила за опазване тайната на кореспонденцията, като предприемат всички организационни и технически действия за това.

С приетите от КРС Нормативи за качество на УПУ и ефикасността на обслужване УПУ се цели гарантиране на потребителите на качество, съобразено с изискванията на пощенските директиви 97/67/ЕО и 2002/39/ЕО на Европейския парламент и на Съвета на Европейския съюз за предоставяне на пощенски услуги на обединения пазар.

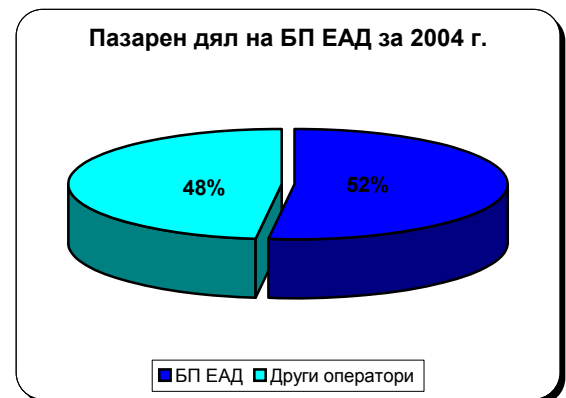
Проучването на пощенския пазар и развитието на конкуренцията също беше сред важните аспекти от дейността на КРС. През 2004 г. се разработи годишен анализ за състоянието на пазара на УПУ и НПУ за 2003 г., тенденциите и дългосрочните перспективи. Анализът беше изготвен като експертна оценка на база предоставените данни за дейността от "Български пощи" ЕАД и от близо 60 на сто от регистрираните оператори на НПУ. През 2003 г. пазарът на пощенските услуги (УПУ и НПУ) се оценява приблизително на 81 588 000 лв., а делът на основния пощенски оператор "Български пощи" ЕАД съставлява 54,54% от този пазар. През 2004 г. пазарът на пощенските услуги се оценява вече на 100 734 000 лв., което е увеличение с 23,47%, като делът на "Български пощи" ЕАД намалява на 52,04%. Намалението на дела на основния пощенски оператор, въпреки увеличението на обемите и приходите от УПУ, се дължи на по-интензивното разрастване на пазара на НПУ и намаляване участието в него на "Български пощи" ЕАД.



Източник: Данни, подадени в КРС
Фиг. 1



Източник: Данни, подадени в КРС
Фиг. 2



Източник: Данни, подадени в КРС
Фиг. 3

Във връзка със стимулирането на конкуренцията при предоставянето на пощенските услуги, беше изготвен и проект за промяна на Тарифата на таксите, които се събират от КРС по ЗПУ и по ЗЕДЕП. Разработеният проект се базира върху формирането на отделни такси по видове услуги, като всяка такса е разходоориентирана и е образувана на основата на пазарен принцип.

През изминалата година КРС продължи да изпълнява и прилага ефективна регулаторна политика в областта на пощенските услуги, като на свои редовни заседания взе следните по-важни решения по отношения на пощенските услуги:

- Определи Мерки за опазване тайната на кореспонденцията;
- Прие проект на Методика за доказване на дефицита от изпълнението на УПУ при икономически неизгодни условия;
- Прие проект на Методика за определяне достъпността на цената на УПУ;
- Прие проект на Наредба за определяне на правила за образуване и прилагане на цените на УПУ;
- Определи Нормативи за качеството на УПУ и ефикасността на обслужване;
- Прие доклад за дейността си в областта на пощенските услуги;
- Прие критерии за утвърждаване на дефицита от изпълнението на УПУ при икономически неизгодни условия за 2005 година;
- Прие експертно становище за отчетения дефицит от изпълнението на УПУ при икономически неизгодни условия за третото тримесечие на 2004 г.;

- Прие индивидуална лицензия образец за извършване на част от УПУ – пощенски парични преводи;
- Утвърди образци на бар-код на “Български пощи” ЕАД за международни препоръчани кореспондентски пратки и международни пощенски колетети;
- Лицензира “Финанс Инженеринг” АД за изпълнение на част от УПУ - пощенски парични преводи;
- Съгласува цените на “Финанс Инженеринг” АД за част от УПУ – пощенски парични преводи ;
- Даде указания за корекция в Общите условия на договора с потребителите на “Финанс Инженеринг” АД;
- Регистрира 5 нови оператора за извършване на НПУ;
- Отрази настъпилите промени в идентификационните данни на 7 регистрирани оператора;
- Заличи регистрацията за предоставяне на НПУ на ЕТ “Васил Върбанов”.

Във връзка с разпоредбата на чл. 77 ал. 3 от ЗПУ и т. 4.4 от Индивидуална лицензия за предоставяне на УПУ, издадена на “Български пощи” ЕАД, голяма част от решенията на КРС бяха свързани с регулярно внасяните предложения от “Български пощи” ЕАД за одобряване и регистриране или заличаване на отпечатьци от клейма и служебни печати, и съгласуване на промени в мрежата.

През разглеждания период от КРС бяха одобрени и регистрирани или заличени над 2800 броя пощенски отпечатька от служебни печати, беше съгласувано откриването на 2, закриването на 10 и отказано закриването на 4 пощенски станции в различни териториални поделения на оператора.

Всяко конкретно решение, касаещо извършването на промяна в мрежата на “Български пощи” ЕАД, беше детайлно разглеждано с цел броят и разположението на пощенските служби на оператора максимално да задоволява нуждите на потребителите.

През 2004 г. се наложи ролята на КРС на медиатор в отношенията между регистрираните оператори, Основният пощенски оператор (ОПО) и новолицензирания оператор за част от УПУ и на своеобразен гарант за равнопоставеност между тях и за защита интересите на потребителите. Доверието в комисията от страна на регистрираните оператори се увеличи, като през изминалата година все повече от тях предоставяха данни относно дейността си и отправяха въпроси и жалби към регулатора.

За изминалата година в КРС са постъпили десет жалби от потребители и оператори, свързани с ползването и предоставянето на пощенски услуги, като по всяка жалба е извършена проверка от експерти на комисията. Преобладаващите мотиви са некоректно предоставяне на услугата и навлизане в резервирания сектор.

Във връзка с осъществяването на контролните функции, от служителите на Главна дирекция “Контрол на съобщенията” при КРС през 2004 година бяха извършени проверки на 12 териториални поделения на ОПО и бяха съставени 41 броя констативни протокола, касаещи предоставянето на УПУ. През разглеждания период бяха проверени 25 оператора, регистрирани за извършване на НПУ, като бяха съставени 13 акта за установяване на административно нарушение.

Експертите от отдел “Регулиране на пощенските услуги” в дирекция “Пазарно регулиране” на КРС системно следяха дейността на европейските регулатори в областта на пощенските услуги и участваха в международен проект по ФАР “Засилване капацитета на КРС в областта на пощенско регулиране”.

Най-същественият международен форум в областта на пощенските услуги през 2004 година беше 23-тия Конгрес на ВПС. Той се състоя в Букурещ от 15 септември до 5 октомври, като в състава на делегацията на пощенската администрация на Република България взеха активно участие председателят на КРС – г-жа Гургана Сърбова и експерти от отдел “Регулиране на пощенските услуги”.

Едно от най-важните решения на конгреса беше приемането на Букурещката световна пощенска стратегия, която през следващите четири години ще е водеща за правителствата, пощенските оператори и органите на ВПС. Стратегията съдържа следните 5 цели:

- УПУ – увеличаване на териториалното покритие и дефиниране на услугата в националното законодателство на всяка страна-членка;
- Качество на услугата и ефикасност на пощенската мрежа – прилагане на световна норма;
- Висока степен на познаване на пазарите и все по-пълно задоволяване на нарастващите нужди на клиентите;

- Пощенска реформа и трайно развитие – модернизация на структурите и нарастване на капацитета;
- Сътрудничество и взаимодействие между заинтересованите страни.

Експерти на КРС от отдел “Регулиране на пощенските услуги” и от дирекция “Правна” взеха участие в работни групи и пленарни заседания на CERP (Комитет на Европейските пощенски регулатори). Изнесените на тези форуми презентации и информация, провежданите дискусии и т.н. “кръгла маса”, с цел обмяна на опит и запознаване с най-добрите практики и реалностите в европейските страни, са от голямо значение за практическото решаване на проблеми, с които други страни вече са се сблъскали, както и във връзка с бъдещото присъединяване на страната към Европейския съюз.

Пример за ползотворно сътрудничество е участието на експерти от отдел “Регулиране на пощенските услуги” в работата на Технически комитет (ТК) 80 “Електронен обмен на данни в администрацията, търговията и услугите” към Български институт по стандартизация. С цел хармонизиране на българските стандарти с европейските, с оглед присъединяването на България към ЕС, през изтеклата 2004 г. бяха разработени като български държавни стандарти (БДС) 4 стандарта в областта на пощенските услуги, а други 15 бяха одобрени чрез потвърждаване за прилагане като БДС.

I. Анализ и перспективи на развитие на УПУ

1. Предоставяне на УПУ през 2004 година

На основание Закон за пощенските услуги и Индивидуална лицензия № 01/14.06.2001 година, "Български пощи" ЕАД е ОПО, който задължително предоставя на територията на цялата страна УПУ, включително и при икономически неизгодни условия.

УПУ се предоставя постоянно, в рамките на определено работно време, при спазване на изисквания за качество, достъпни цени и възможност за ползването ѝ от всеки потребител на територията на страната, независимо от географското му местоположение.

УПУ включва следните услуги:

1. приемане, пренасяне и доставка на вътрешни и международни пощенски пратки, както следва:

- кореспондентски пратки до 2 кг;
- малки пакети до 2 кг;
- пряка пощенска реклама до 2 кг;
- печатни произведения до 5 кг;
- секограми до 7 кг.

2. приемане, пренасяне и доставка на вътрешни и международни пощенски колети до 10 кг;

3. пощенски парични преводи;

4. допълнителни услуги "препоръка" и "обявена стойност".

На основание чл.18, ал. 4 от Конституцията на Република България до 31 декември 2005 година се установява държавен монопол върху резервиран сектор от УПУ, предоставяна чрез пощенска мрежа. Услугите в резервирания сектор включват приемане, пренасяне и доставка на:

- вътрешни кореспондентски пратки с тегло до 350 грама и цена, която не превишава повече от 5 пъти цената за стандартна вътрешна кореспондентска пратка до 20 грама, прилагана от ОПО;

- международни входящи и изходящи кореспондентски пратки с тегло до 350 грама и цена, която не превишава повече от 5 пъти цената за въздушна международна кореспондентска пратка с тегло до 20 грама, прилагана от ОПО.

С решение № 1634 от 02.09.2004 г. КРС е издала Индивидуална лицензия № 02-001 на "Финанс инженеринг" АД за предоставяне на част от УПУ – пощенски парични преводи на територията на цялата страна. До края на 2004 г. дружеството не е започнало извършването на услугата, а е в процес на поетапно изграждане на мрежата си, съгласно лицензионните условия.

1.1. Финансов анализ на изпълнението на УПУ през 2004 година

1.1.1. Състояние на УПУ през 2004 година

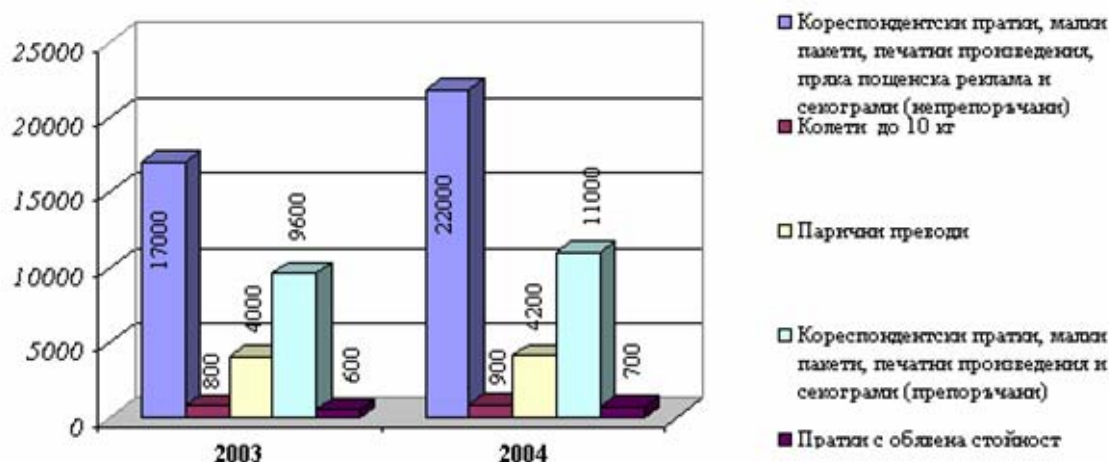
№	Показатели	2003 година		2004 година		индекс наизменени е на обема	индекс на изменение на приходи
		обем (хил.бр.)	приходи (хил.лв.)	обем (хил.бр.)	приходи (хил.лв.)		
1	УПУ за страната	75 700	32 089	87 498	38 651	1,16	1,20
2	УПУ за чужбина	5 425	7 006	5 566	10 300	1,03	1,47
			39 095		48 951		1,25
3	Приходи от входящи международни пратки		2 493		783		-69,0
	УПУ - общо	81 125	41 588	93 064	49 734	1,15	1,20

Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2004 г. от "Български пощи" ЕАД

През 2004 година приходите на "Български пощи" ЕАД от предоставената УПУ са в размер на 49 734 хил. лева. Спрямо 2003 година, приходите от УПУ отчитат ръст от 20 на сто или в стойност са с 8 146 хил. лева повече. Нарастването на обемите е 15 на сто, преди всичко от увеличените обеми за страната.

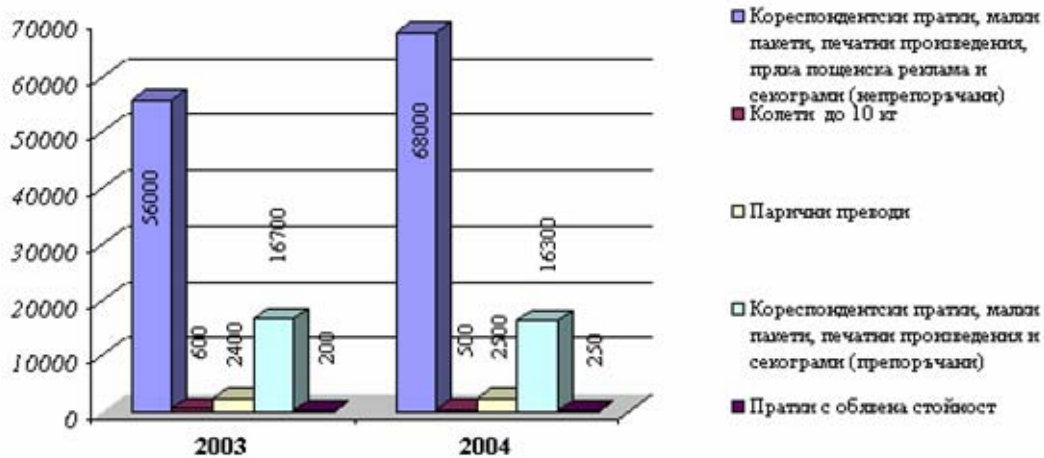
1.1.2. Предоставяне на УПУ за страната

Сравнителна графика на приходите от универсална пощенска услуга за страната 2003-2004 година (хил. лв.)



През 2004 година реализираните приходи от УПУ за страната са в размер на 38 651 хил. лева, като спрямо 2003 година отчитат ръст 20 на сто или са с 6 562 хил. лева повече. Относителният дял на тези приходи в общите приходи от УПУ за отчетния период е 77,7 на сто и са реализирани по цени на услугите, в сила от 5.01.2004 година.

Сравнителна графика на трафика от универсална пощенска услуга за страната 2003-2004 година (хил. бр.)



Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2004 г. от "Български пощи" ЕАД
Фиг. 5

Аналогично на приходите и обемът на подадените пратки за страната през 2004 година има висок относителен дял и представлява 94 на сто от общия обем пратки от УПУ. Спрямо 2003 година те отчитат ръст от 15 на сто, главно от увеличени обеми на кореспондентски пратки, печатни произведения и малки пакети за страната. Групата на **непрепоръчаните кореспондентски пратки, печатни произведения, пряка пощенска реклама и малки пакети** представлява 77,7 на сто от обема и 56,5 на сто от приходите от УПУ за страната. За 2004 година обемът на тези пратки нараства с 22 на сто спрямо 2003 година, а приходите с 28 на сто, което е резултат от увеличени обеми и влиянието на новите цени от месец януари 2004 година.

По данни на ОПО, през отчетния период нарастват обемите на кореспондентските пратки, печатните произведения и малките пакети. По-съществени изменения отчитат обемите, подавани от големи клиенти, поради промени в условията или в срока на действие на договора.

Подадените през 2004 година **препоръчани кореспондентски пратки, печатни произведения и малки пакети** представляват 18,5 на сто от обема и 28,6 на сто от приходите от предоставяната универсална услуга за страната. През 2004 година тези пратки намаляват с 2 на сто спрямо 2003 година. При останалите услуги от групата се наблюдава запазване на потребителското търсене.

Намалено потребителско търсене се наблюдава при **колетните пратки до 10 кг** без обявена стойност. Намалението в обемите е 17 на сто спрямо 2003 година. Приходите по показателя нарастват с 15 на сто, резултат преди всичко от увеличението на цените. Тези пратки имат незначителен дял от 0,6 на сто от обема и 2,3 на сто от приходите от УПУ за страната.

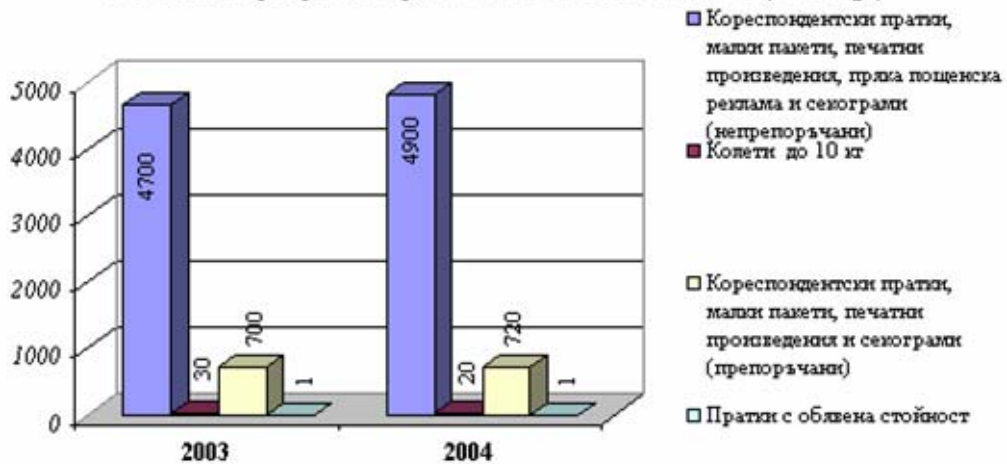
При услугата **парични преводи** се наблюдава запазване на търсенето и незначително нарастване на обемите от 2 на сто и на приходите с 3 на сто спрямо 2003 година, въпреки силната конкуренция на пазара от страна на банковия сектор.

През 2004 година при **пратките с обявена стойност**, основна част от които са колети, се наблюдава нарастване на обемите с 12 на сто. Спрямо 2003 година, приходите нарастват с 31 на сто, резултат от увеличени обеми и нови цени.

Пратките от резервирания сектор (кореспондентски пратки до 350 грама – непрепоръчани и препоръчани) през 2004 година представлява 77,1 на сто от обема и 85 на сто от приходите на кореспондентските пратки до 2 кг (непрепоръчани и препоръчани). Спрямо 2003 година нарастване от 10 на сто отчитат обемите на непрепоръчаните кореспондентски пратки до 350 г и 34 на сто - приходите от тях, като резултат от разширяване пазарния дял на "Български пощи" ЕАД и промяна на цените.

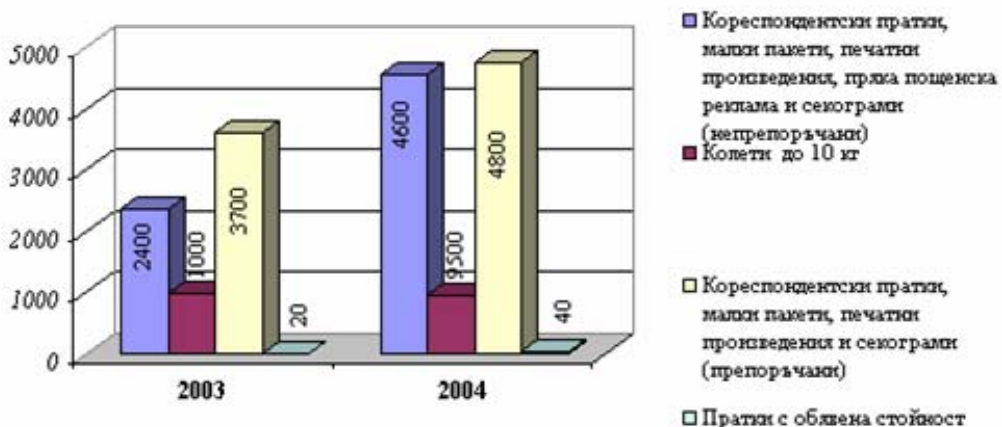
1.1.3. Предоставяне на УПУ за чужбина

Сравнителна графика на графика от универсална пощенска услуга за чужбина 2003-2004 година (хил. бр.)



Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2004 г. от "Български пощи" ЕАД
Фиг. 6

Сравнителна графика на приходите от универсална пощенска услуга за чужбина 2003-2004 година (хил. лв.)



Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2004 г. от "Български пощи" ЕАД
Фиг. 7

Реализираните приходи от предоставяната УПУ за чужбина през 2004 година са 10 300 хил. лева и представляват 20,7 на сто от общите приходи от УПУ. Спрямо 2003 година приходите имат ръст от 47 на сто.

Подадените пратки през 2004 година за чужбина са с малък относителен дял и представляват 6 на сто от общия обем на УПУ. Спрямо 2003 година нарастването на тези пратки е 3 на сто.

По данни на ОПО през 2004 година пратките за чужбина от групата на непрепоръчаните кореспондентски пратки, печатни произведения, пряка пощенска реклама и малки пакети имат ръст от 3 на сто спрямо 2003 година, като нарастване се отчита при обемите на всички видове пратки. Значителното нарастване на приходите от 93 на сто е резултат преди всичко от новите цени на услугите.

През отчетния период при изходящите колети до 10 кг без обявена стойност за чужбина се наблюдава намаление в потребителското търсене, като спрямо 2003 година обемите на подадените пратки намаляват с 23 на сто при минимално намаление на приходите от 6 на сто;

Групата на препоръчаните кореспондентски пратки, печатни произведения и малки пакети отчита незначително нарастване на обемите от 1 на сто, при ръст на приходите от 32 на сто спрямо 2003 година. Увеличение на обемите се наблюдава при всички пратки от групата.

При пратките с обявена стойност за чужбина се наблюдава запазване на обема при ръст на приходите от 54 на сто, резултат от променени цени на услугите.

Пратките от резервирания сектор (кореспондентски пратки до 350 грама – непрепоръчани и препоръчани) през 2004 година представляват 84,4 на сто от обема и 42,5 на сто от приходите на кореспондентските пратки до 2 кг (непрепоръчани и препоръчани) за чужбина.

1.2. Големи клиенти на УПУ, предоставяна от “Български пощи” ЕАД

Възприетият критерий от “Български пощи” ЕАД, по който един клиент се определя за “голям клиент”, е реализираните от него приходи от дадена услуга да не са по-малко от 1,5 на сто от общите приходи за съответната услуга.

През 2004 година регистрираните големи клиенти на УПУ в маркетинговата информационна система на „Български пощи” ЕАД са 149.

От регистрираните клиенти 57 са клиенти на национално ниво, т.е. имат офиси в повечето градове, където са седалищата на териториалните поделения на “Български пощи”.

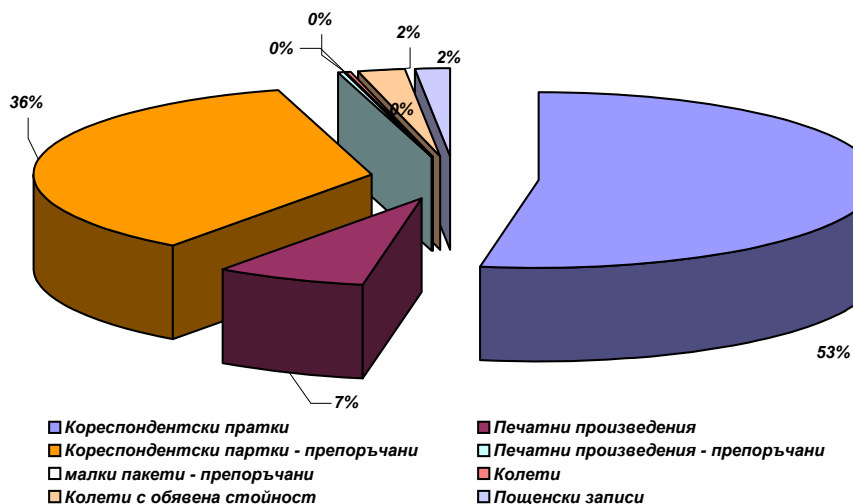
Регистрираните големи клиенти, според предмета им на дейност се разделят в четири основни групи: банки и други финансови институции, каталожна търговия, публичен сектор и търговски сектор. В търговския сектор попадат всички фирми, които не биха могли да се отнесат към първите три.

По данни на ОПО броя на регистрираните клиенти, според вида на извършваната от тях дейност е:

- **финансов сектор**, в който попадат всички банки и застрахователни фирми - 28 клиента;
- **каталожна търговия**, в който са регистрирани 7 клиента;
- **публичен сектор**, в който попадат държавната и общинска администрация, както и някои фирми, предлагащи услуги за населението - 35 клиента, което е с 4 повече от 2003 година;
- **търговски сектор**, в който са регистрирани 79 клиента. Всички те са различни търговски дружества от средния и дребен бизнес. В сравнение с 2003 година големите клиенти в този сектор намаляват с 10.

По данни на оператора, през 2004 година като клиенти на универсална услуга за страната са регистрирани 129 клиента, които са реализирали приходи, представляващи 48,1 на сто от приходите от универсалната услуга за страната.

Потребление на услугите от УПУ за страната от големи клиенти на "Български пощи" ЕАД за 2004 година



Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2004 г. от "Български пощи" ЕАД
Фиг. 8

С най-голям относителен дял на приходите са тези от непрепоръчани и препоръчани кореспондентски пратки и непрепоръчани печатни произведения.

Най-малко е търсенето на услугите препоръчани малки пакети и препоръчани печатни произведения.

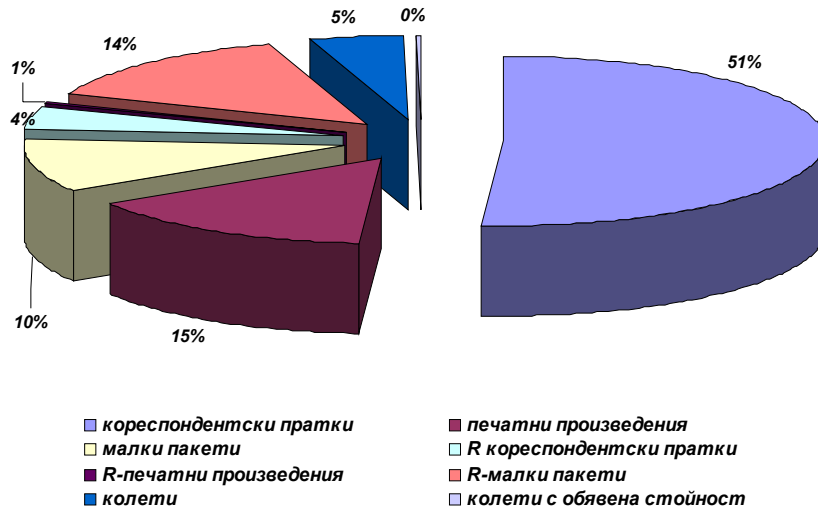
През 2004 година, след промяната в Закона за пощенските услуги от 2003 г., се разширява обхватът на УПУ с въвеждане на услугата "пряка пощенска реклама". Услугата е насочена изцяло към бизнес клиенти. Общите приходи от услугата за 2004 година са 169 хил. лева.

През разглеждания период средно са регистрирани 32 клиента на УПУ за чужбина. Реализираните приходи от тях представляват 1,9 на сто от приходите от универсалната услуга за чужбина.

От регистрираните големи клиента на УПУ за чужбина, най-много са тези в търговския и финансовия сектор, съответно 12 и 10. В публичния сектор те са 9, а в сектор каталожната търговия - 1.

През 2004 година най-често използваните услуги от УПУ за чужбина са непрепоръчаните и препоръчани кореспондентски пратки и печатни произведения, както и препоръчани малки пакети.

Потребление на услугите от УПУ за чужбина от големи клиенти на “Български пощи” ЕАД за 2004 година



Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2004 г. от “Български пощи” ЕАД
Фиг. 9

1.3. Основни направления в работата на “Български пощи” ЕАД по предоставяне на УПУ през 2004 година

През 2004 година е продължила работата на “Български пощи” ЕАД за подобряване качеството и технологията по предоставянето на УПУ. Приоритетите при предоставяне на УПУ са:

- оптимизация на технологията на работа при кореспондентските пратки и колетите, в съответствие с изискванията на ЗПУ и Общите условия на договора с потребителите на пощенски услуги, предоставяни от “Български пощи” ЕАД;
- провеждане на тематични, планови и текущи проверки по спазване технологията, организацията, качеството и културата на обслужване при реализацията на услугите, свързани с кореспондентските и колетните пратки. Основен проблем при предоставянето на посочените услуги е недостатъчната автоматизация при производствените процеси, свързани с приемането на вътрешните и международните пощенски пратки;
- изготвяне на технология и въвеждане на новата УПУ “пряка пощенска реклама”;
- продължаване работата по оптимизиране организацията и контрола на работа при софтуерните продукти за автоматизирана обработка на записите “на гише” и в звено “Контрол на паричната дейност” (КПД) за записите от немеханизираните пощенски станции;
- във връзка с изпълнение на решения на КРС са актуализирани: списъците на селищата, намиращи се в труднодостъпни райони, отговарящи на критериите за труднодостъпност и данните за местата за достъп до пощенската мрежа на “Български пощи” ЕАД.

2. Цени на услугите, включени в УПУ

Цените на пощенските услуги, включени в УПУ, са разработени на основание Закон за пощенските услуги и решения, заложи в актовете на Всемирния пощенски съюз, ратифицирани от Република България.

От 5.01.2004 година "Български пощи" ЕАД прилага нови цени на услугите, включени в УПУ, образувани при спазване на правила, заложи в "Наредба за определяне на правила за образуване и прилагане на цените на услугите, включени в УПУ, извършвана от ОПО", приета с ПМС № 287 от 28.12.2000 г.

С ПМС №158 от 7 юли 2004 година е приета "Наредба за определяне на правила за образуване и прилагане на цените услугите, включени в УПУ" и "Методика за определяне достъпността на цената на УПУ".

През 2004 година, приходите от УПУ, реализирани от приетите вътрешни и международни пратки отчитат значителен ръст от 25 на сто спрямо 2003 година, при ръст на трафика от 15 на сто. Фактор за този ръст са и новите цени от месец януари 2004 година със среден индекс на изменение 1,20. При отделните групи услуги, прилаганите индекси са различни и са определени в зависимост от единичните разходи и като се отчита потреблението на услугите.

При образуване цените на услугите от УПУ, "Български пощи" ЕАД спазва и принципите, заложи в чл.66 от Закона за пощенските услуги. Един от основните принципи е формиране на цени, ориентирани към разходите, осигуряващи на оператора икономически обоснована печалба.

С последните изменения на цените, "Български пощи" ЕАД се стреми да постигне покриване на единичните разходи по услуги.

Цените на международните пощенски услуги се определят в зависимост от разхода за кг поща, включващ начални разходи на територията на страната, транспортни, транзитни и крайни разходи, съгласно действащо разписание за експедиране на поща и разпоредбите на Всемирния пощенски съюз. Съобразявайки се с разходите, цените на международните писмовни пратки от януари 2004 година са променени със среден индекс от 1,26, като с новите цени се постига покриване на разходите единствено за кореспондентските пратки в първата теглова стъпка от 20 грама.

При колетите за чужбина, цените са на база действителни разходи, като спрямо действащите цени индексът им на изменение е 1,42.

Предишното изменение на цените на услугите от УПУ е от 12.08.2002 г. През 2003 година цените не са променени, поради пропуски в нормативната база.

3. Разходи по предоставянето на УПУ

Задължението на "Български пощи" ЕАД да предоставя УПУ в рамките на определено работно време при възможност за ползването ѝ от всеки потребител на територията на страната, независимо от географското му местоположение, е свързано с поддръжката на широка пощенска мрежа и инфраструктура.

По данни на ОПО, разходите по предоставяне на УПУ през 2004 година представляват 49,35 на сто от общо разходите за дейността на дружеството. Спрямо 2003 година, разходите по предоставянето на УПУ нарастват с 22 на сто. При формирането на общия размер на разходите по предоставянето на УПУ за 2004 година, влияние оказват следните фактори:

- достигнат ръст на пратките от УПУ от 15 на сто спрямо 2003 година. Значителните обеми на подадените пратки през 2004 година са резултат от променени условия по договорите с големи клиенти на "Български пощи" ЕАД;
- при разпределянето на разходите за дейността на дружеството през 3-то и 4-то тримесечие на 2004 година не участват следните разходи: командировки в чужбина, разходите за изложби и панаири, членски внос, представителните разход, данък представителни разходи, разходите по НСС 19, както финансови и извънредни разходи. Изключването на тези разходи е съгласно чл.10, ал.2 от Методика за доказване на дефицита от изпълнение на УПУ при икономически неизгодни условия;
- при разпределяне на разходите за дейността на дружеството по видове услуги, общите разходи са намалени с тези на Специализирано поделение "Българска филателия и нумизматика", тъй като разходите за дейността по отпечатване на пощенски ценности и формуляри се поемат и осчетоводяват от териториалните поделения по вътрешни разчети;

- през 2004 година разходите на Специализирано поделение “Контролна инспекция по пощи” (КИП) са изключени от общите разходи за дейността на дружеството и не участват в разпределението по видове услуги. Дейността на специализираното поделение се отнася само и единствено за услугата “парични преводи”. По тази причина към разпределените разходи по услугата “парични преводи” се добавят общите разходи на КИП;
- нарастване на общите разходи за дейността, от които се определят тези за УПУ. През 2004 година, разходите за дейността на дружеството нарастват с 4.5 на сто спрямо 2003 година, което отразява развитието на дейността и отчита инфлационните процеси.

4. Дефицит от предоставяне на УПУ през 2004 година

4.1. Нормативна основа

- Закон за пощенските услуги

На основание чл. 24 от Закона за пощенските услуги и Индивидуална лицензия № 1/ 14.06.2001 година, “Български пощи” ЕАД, задължително предоставя чрез пощенската си мрежа УПУ на територията на цялата страна, включително при икономически неизгодни условия.

Съгласно чл. 29, ал.1 от Закон за пощенските услуги, ОПО получава компенсация от държавния бюджет за доказвания от него пред КРС и утвърден от нея дефицит от изпълнението на УПУ при икономически неизгодни условия, при спазване на методиката по чл.15, ал.1, т.12 от Закона за пощенските услуги.

- Методика за доказване на дефицита от изпълнение на УПУ при икономически неизгодни условия, приета с ПМС № 230 от 2.09.2004 година.

С методиката се регламентира начинът за доказване на дефицита от изпълнението на УПУ за следващата календарна година от операторите, задължени да извършват УПУ или част от нея чрез организирана и управлявана от тях пощенска мрежа.

Операторите на УПУ представят на КРС данни за дефицита и по отчет, придружени с икономически анализ за трафика, приходите и разходите, които характеризират финансовия резултат, получен от изпълнението на УПУ.

4.2. Дефицит от УПУ за 2004 година

По данни на ОПО общият размер на дефицита от предоставянето на УПУ през 2004 година е в размер на 5 147,2 хил.лева, като спрямо 2003 г. дефицитът намалява с 1 на сто. Намалението на дефицита през 2004 година е резултат от изменението на обеми, приходи и разходи, свързани с предоставяната УПУ.

Обемите на подадените пратки от УПУ през 2004 година отчитат ръст от 15 на сто спрямо 2003 година, резултат от промени в договорите с големите клиенти на “Български пощи” ЕАД и от естественото развитие на услугите.

И през 2004 година се наблюдава изпреварващ ръст на приходите спрямо този на разходите. Отчетеният висок ръст на приходите от УПУ през 2004 година от 25 на сто спрямо 2003 година е в резултат на увеличените обеми подадени пратки. Влияние върху формирането на тези приходи имат и новите цени на услугите, в сила от 5.01.2004 година.

Разходите по предоставянето на УПУ през 2004 година нарастват с 22 на сто спрямо 2003 година, при ръст на общите разходи на дружеството от 4,5 на сто. Основна причина за нарасналите разходи по предоставянето на услугите от УПУ са новите обеми постъпили пратки, които черпят и допълнителни разходи за предоставяне на услугите.

През 2004 година, отрицателното салдо от разплащанията с чуждите пощенски администрации нараства с 337 хил. лева спрямо 2003 година. Основна причина за това е изменението на съотношението между приходите и разходите по предоставянето на международните пощенски услуги.

Анализът на финансовите резултати по отделни видове услуги показва, че през 2004 година положителен финансов резултат се отчита при групата на непрепоръчаните кореспондентски пратки, печатни произведения, пратки пряка пощенска реклама и секограми (вътрешни и международни). Основна причина за този резултат е високият ръст на приходите от 36 на сто спрямо този на разходите от 18 на сто. Обемът на тези пратки представлява 78,2 на сто от общия обем на пратките от УПУ.

При останалите групи услуги финансовият резултат е отрицателен.

№	Показатели	2003 година (хил. лева)			2004 година (хил. лева)			изменение на дефицита
		приходи	разходи	дефицит к.2-к.3	приходи	разходи	дефицит к.5-к.6	
	1	2	3	4	5	6	7	к.7-к.4
1	Всичко УПУ:	39 095,0	43 954,0	- 4 859,0	48 950,7	53 427,9	-4 477,2	381,8
	Коригиран дефицит с:							
2	Салдо от международни разчети			-333,0			-670,0	-337,0
3	Дефицит от УПУ:			-5 192,0			-5 147,2	44,8

Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2004 г. от "Български пощи" ЕАД.

4.3. Дефицит от резервиран сектор на УПУ за 2004 година

През 2004 година общият размер на дефицита от резервирания сектор на "Български пощи" ЕАД е в размер на 5 741,1. Спрямо 2003 година отрицателният финансов резултат е намален с 1 522,9 хил. лева. Основните фактори, оказали влияние за този резултат са:

- високият ръст на приходите от 28 на сто спрямо ръста на разходите от 20 на сто, достигнат през отчетния период, спрямо 2003 година;
- достигната средна приходна такса общо за резервирания сектор от 0,46 лева, при 0,56 лева среден разход за пратка;
- отрицателното салдо от международните разчети, представляващо разлика между приходите от входящи кореспондентски пратки до 350 г и разходите за международните изходящи кореспондентски пратки до 350 грама.

Анализът на състоянието на отделните групи пратки в резервирания сектор показва, че непрепоръчаните кореспондентски пратки до 350 грама (вътрешни и международни) отчитат положителен финансов резултат.

	Показатели	2003 година (хил. лева)			2004 година (хил. лева)			изменение на дефицита
		приходи	разходи	дефицит к.2-к.3	приходи	разходи	дефицит к.5-к.6	
		1	2	3	4	5	6	
1	Всичко резервиран сектор до 350 грама:	24 894,0	30 978,0	-6 084,0	31 914,8	37 027,2	-5 112,4	971,6
	Коригиран дефицит с:							
2	Салдо от международни разчети			-1 180,0			-628,7	551,3
3	Дефицит от резервиран сектор до 350 грама:			-7 264,0			-5 741,1	1 522,9

Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2004 г. от "Български пощи" ЕАД

4.4. Фактори, оказали влияние върху размера на дефицита за 2004 година

- с изключение на групата на непрепоръчаните кореспондентски пратки, печатни произведения, пратки пряка пощенска реклама, малки пакети и секограми, останалите групи услуги се предоставят под реалната им себестойност;
- при непрепоръчаните кореспондентски пратки, печатни произведения, пратки пряка пощенска реклама, малки пакети и секограми се отчита положителен финансов резултат;
- макроикономическите условия в страната се характеризират с наличието на слаб регионален пазар и намалено търсене на услугите от частни лица;
- нарастване на отрицателното салдо от разплащанията с чуждите пощенски администрации, свързано с предоставянето на международните пощенски услуги;
- променени цени на услугите от УПУ, в сила от 05.01.2004 година.
- забавяне при приввеждането на цените в договорите, действащи към 05.01.2004 г., в съответствие с променените цени на услугите от УПУ.

5. Информация във връзка с изпълнението на лицензията на “Български пощи” ЕАД. Пощенска мрежа.

Пощенската мрежа на територията на страната е изградена от организационно и технологично свързани помежду си звена и средства, включващи пощенски станции, разменни и сортировъчни възли, транспортни средства и технически съоръжения, изградени и ползвани с цел приемане, пренасяне и доставка на пощенски пратки.

“Български пощи” ЕАД в качеството си на ОПО, въз основа на ЗПУ и на Индивидуална лицензия, предоставя достъп до пощенската си мрежа на територията на страната, в рамките на определено работно време и с осигурена възможност за ползване от всички потребители на УПУ.

През 2004 година не са извършени съществени промени, свързани с мрежата от пощенски станции. Открити са 2 и са закрити са 10 пощенски станции, като след закриването им е осигурено обслужване на районите под друга форма.

Към 31.12.2004 г. общият брой на пощенските станции в страната е 3008, от които в градовете 639, а 2369 - в селата, като средно за страната една пощенска станция обслужва 2633 жители и 36.7 км² площ.

В таблицата са посочени и други средни за страната данни, характеризиращи пощенската мрежа през 2004 година.

Показатели/Период	2003 г.	2004 г.
1. Брой на пощенските станции	3 018	3 008
<i>От тях:</i>		
Пощенски станции в градовете	641	639
Пощенски станции в селата	2377	2369
2. Обслужвано население от една пощенска станция, бр.	2 630	2 633
Обслужвано население от една пощенска станция в градовете	8 502	8 612
Обслужвано население от една пощенска станция в селата	1 041	1 021
3. Обслужвана територия от една пощенска станция, км.²	36.50	36.7
4. Брой на пощенските агентства	152	143
5. Брой на пощенските кутии за събиране на кореспондентски пратки	5 454	5 347
<i>От тях:</i>		
Пощенски кутии в градовете	2 061	2 034
Пощенски кутии в селата	3 393	3 313

Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2004 г. от “Български пощи” ЕАД

Всички промени в пощенската мрежа на ОПО през изминалия период, внесени в КРС за съгласуване, са разгледани и комисията се е произнесла с решения.

С цел оптимизиране на пощенската мрежа на “Български пощи” ЕАД, КРС възложи на оператора да актуализира списъците на селищата, намиращи се в труднодостъпни райони, така, че да отговарят на критериите за труднодостъпност на районите и да актуализира данните за местата за достъп до пощенската си мрежа.

6. Качество на УПУ през 2004 година

С решение 1546 от 29.07.2004 г. КРС прие Нормативи за качеството на УПУ и ефикасността на обслужване (ДВ. 71/2004 г.).

КРС не е осъществявала контрол и не е организираща през 2004 година независимо измерване на качеството и ефикасността на обслужване на населението.

ОПО чрез наблюдение на реалните пощенски пратки, използване на специални кореспонденти и на контролни карти, прикрепени към пощенски пратки, отчита достигнатото ниво на качеството на УПУ.

6.1. Време за пренасяне на вътрешни пощенски пратки и парични преводи

6.1.1. Време за пренасяне на вътрешни кореспондентски пратки

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2004 г.
Д+1	Не по-малко от 78% от кореспондентските пратки	86%
Д+2	Не по-малко от 90% от кореспондентските пратки	98%
Д+3	Не по-малко от 95% от кореспондентските пратки	99%

Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2004 г. от "Български пощи" ЕАД

6.1.2. Време за пренасяне на вътрешни колетни пратки до 10 кг

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2004 г.
Д+1	Не по-малко от 60% от колетните пратки	87%
Д+2	Не по-малко от 75% от колетните пратки	98%
Д+3	Не по-малко от 95% от колетните пратки	99%

Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2004 г. от "Български пощи" ЕАД

6.1.3. Време за пренасяне на вътрешни пощенски парични преводи

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2004 г.
Д+1	Не по-малко от 78% от паричните преводи	87%
Д+2	Не по-малко от 90% от паричните преводи	98%
Д+3	Не по-малко от 95% от паричните преводи	99%

Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2004 г. от "Български пощи" ЕАД

6.2. Време за пренасяне на международни кореспондентски пратки

6.2.1. Проконтролирани пратки от географски зони в рамките на Европа, пренесени по въздушен път.

Географски зони в рамките на Европа		
Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати
Д+4	Не по-малко от 60% от кореспондентските пратки	53%
Д+5	Не по-малко от 78% от кореспондентските пратки	79%
Д+6	Не по-малко от 90% от кореспондентските пратки	93%

Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2004 г. от "Български пощи" ЕАД

6.2.2. Проконтролирани пратки от географски зони извън рамките на Европа, пренесени по въздушен път.

Географски зони извън рамките на Европа		
Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати
Д+6	Не по-малко от 55% от кореспондентските пратки	49%
Д+7	Не по-малко от 70% от кореспондентските пратки	74%
Д+8	Не по-малко от 85% от кореспондентските пратки	90%

Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2004 г. от "Български пощи" ЕАД

6.2.3. Проконтролирани пратки от географски зони в рамките на Европа, пренесени по земен път.

Географски зони в рамките на Европа		
Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати
Д+4	Не по-малко от 55% от кореспондентските пратки	52%
Д+6	Не по-малко от 80% от кореспондентските пратки	81%

Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2004 г. от "Български пощи" ЕАД

6.2.4. Проконтролирани пратки от географски зони извън рамките на Европа, пренесени по земен път.

Географски зони извън рамките на Европа		
Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати
Д+10	Не по-малко от 50% от кореспондентските пратки	64%
Д+14	Не по-малко от 75% от кореспондентските пратки	88%

Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2004 г. от "Български пощи" ЕАД

6.3. Редовност на събиране на пощенските пратки и парични преводи – брой събирания от пощенски кутии и пощенски станции.

Населено място	Дни от седмицата	Брой събирания на ден	Нормативи за качество на услугата	Резултати
София	От понеделник до петък и Събота	2 1	93%	99%
С РСЦ	От понеделник до събота	1		
Без РСЦ	От понеделник до петък	1		

Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2004 г. от "Български пощи" ЕАД

6.4. Редовност на доставка на пощенските пратки и парични преводи – брой на доставките

Населено място	Дни от седмицата	Брой доставки на ден	Нормативи за качество на услугата	Резултати
София	От понеделник до събота	2	90%	99%
С РСЦ	От понеделник до събота	1		
Без РСЦ	От понеделник до петък	1		

Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2004 г. от "Български пощи" ЕАД

6.5. Срокове за обработка на reklamации

6.5.1. Reklamации за вътрешни пощенски услуги

Нормативен срок за обработване на reklamациите	Нормативи за качество на услугата	Резултати
30 дни	Не по-малко от 90% от reklamациите	93%

Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2004 г. от "Български пощи" ЕАД

6.5.2. Reklamации за международни услуги

Нормативен срок за обработване на reklamациите	Нормативи за качество на услугата	Резултати
90 дни	Не по-малко от 85% от reklamациите	94%

Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2004 г. от "Български пощи" ЕАД

За получаване на по-обективни и достоверни резултати по отношение спазването на нормативите за УПУ, през месец декември е приет съвместен проект между "Български пощи" ЕАД и Португалските пощи за внедряване на система за вътрешно измерване.

6.6. Качество на услугата парични преводи

И през 2004 година продължава оптимизирането на организацията и контрола на работа при софтуерните продукти за автоматизирана обработка на записите "на гише" и в звено "Контрол парични дейности" (КПД) за записите от немеханизираните пощенски станции.

Въвеждането на тези софтуерни продукти създава условия за повишаване ефективността на упражнявания контрол по отношение на издадените и изплатени записи, особено от пощенски станции на едно и също териториално поделение.

Въведеният в експлоатация софтуерен продукт "Обработка и контрол на вътрешните пощенски записи – трета верига в СП "Контролна инспекция на пощи" (СП "КИП"), разкрива възможности за повишаване ефективността на упражнявания контрол по приемане и изплащане на записите и наблюдение движението на паричните потоци от

ниво каса в пощенска станция (ПС) - Районна пощенска станция (РПС) до ниво териториално поделение на "Български пощи" (ТП "БП"). Едновременно с това, чувствително се съкращава времето за технологичен контрол и се създава допълнителна възможност за ограничаване на технологичните пропуски.

7. Предприети мерки за спазване на изискванията за пощенска сигурност от ОПО

Едно от условията за гарантиране на надеждни и качествени пощенски услуги е състоянието на пощенската сигурност.

Пощенската сигурност се постига чрез съвкупност от мерки и оперативни действия за охрана и опазване живота, здравето на служителите и клиентите, пощенските пратки, паричните средства, имуществото, гарантиране тайната на кореспонденцията, съдействие за разкриване на нарушения, извършвани срещу или чрез пощенската мрежа.

Оптимизирането на разходите за физическа и техническа охрана на имуществото и ценните пратки и товари е от съществено значение за намаляване на общите разходи, формиращи дефицита от изпълнението на УПУ.

Всички предприети мерки от страна на "Български пощи" ЕАД за повишаване на сигурността са съобразени с изискванията на чл.90, 91, 92 и 93 от ЗПУ и Наредба № 6 за пощенската сигурност.

7.1. Основни направления и дейности, осъществявани от "Български пощи" ЕАД за гарантиране сигурността при изпълнението на УПУ

По данни на оператора, усилията му за гарантиране сигурността при изпълнение на УПУ през 2004 година са били насочени в следните направления:

7.1.1. Охрана и опазване на пощенските пратки (писмовни и колетни) при приемането, пренасянето и размяната им:

- използване на съществуващите технически средства за контрол на технологичния процес в обекти на поделенията на "Български пощи" ЕАД;
- внедряване на нови технологии – GPS-система за проследяване, система "MARIA-2001" за контрол на въздушния пощенския трафик;
- проверки за стриктно спазване на технологичния процес;
- пломбиране на трактовите автомобили;
- анализ на информацията, получавана от териториалните и специализирани поделения на "Български пощи" ЕАД за кражби и нарушаване целостта на пощенските пратки;
- видеонаблюдение за технологичен контрол в борбата срещу посегателствата върху пощенския трафик, за наблюдение на конфликтните места и набелязване на мерки за противодействие.

7.1.2. Охрана и опазване на служителите, клиентите, информацията и имуществото на пощенския оператор

- разработени са инструкции и правила в съответствие с изискванията на Наредба № 6 за пощенската сигурност;
- инсталирани са рентгенови апарати (във връзка с изпълнение чл.20, ал.1, т.5 от ЗПУ);
- разработена е система за признаците, пораждащи съмнения за вложени забранени предмети и вещества в пощенските пратки;
- разработени са указания за действия и поведение на служителите при анонимна заплаха за поставено взривно устройство в пощенски обект или пратка;
- частично са осигурени индивидуални средства за защита на персонала от биологична зараза.

Взетите мерки за защита целят създаване на добра координация и взаимодействие със специализираните служби на Министерство на вътрешните работи, Министерство на отбраната, Хигиенно-епидемиологичен институт и Гражданска защита по изясняване на възникналите случаи.

7.1.3. Предотвратяване приемането, пренасянето и доставката на пратки с подправени или излезли от употреба пощенски марки

- анализ на получаваната информация от териториалните и специализирани подразделения на “Български пощи” ЕАД за поява в пощенската мрежа на подправени или излезли от обръщение пощенски марки;
- осъществени внезапни проверки със съдействие на Регионалните дирекции на вътрешните работи в регионите на разпространение.

8. Перспективи за развитие на УПУ

8.1. Тенденции

Анализът на потреблението на УПУ през 2004 година ни дава основание да направим следните изводи по отношение тенденциите за развитие:

- увеличаване обема на вътрешните непрепоръчани и препоръчани кореспондентски пратки и печатни произведения, вследствие на сключени договори с настоящи и нови клиенти;
- налагане на услугата “пряка пощенска реклама” и реализиране на нови обеми пратки, след въвеждане на услугата в номенклатурата от услуги на “Български пощи” ЕАД от 2004 година;
- намаляване обема от колетни пратки и парични преводи вследствие на скрита конкуренция от операторите на НПУ и банките;
- увеличаване изискванията на клиентите за предоставяне на допълнителни услуги към УПУ, което ще доведе до комплексното им обслужване.

8.2. Проекти за развитие на УПУ

“Български пощи” ЕАД осъществява дейността си в условията на пазарна икономика и предстоящо либерализиране на пощенския пазар. Новите условия налагат и изискването за предоставяне на услуги с високо качество, относно: достъп до пощенската мрежа, бързина при обслужването на клиентите, доставка на пощенските пратки в определените нормативни срокове. За осигуряването на високо качество, съответстващо на световните и европейски изисквания, “Български пощи” ЕАД насочва дейността си към реализиране на проекти, свързани преди всичко с качеството на услугите и заложили в “Стратегия за развитие на дружеството 2003 – 2006 година”:

- реорганизация на сортировъчната мрежа в съответствие с Националната сортировъчна и транспортна концепция на “Български пощи” ЕАД и изграждане на разменно-сортировъчен център на територията на София;
- автоматизация на сортировъчните процеси, което да доведе до автоматизиране и механизирание на дейностите в основните разменно-сортировъчни центрове в страната;
- обновяване авто-парка на “Български пощи” ЕАД, с което да се намалят разходите за ремонти и повиши сигурността при превозването на пощенските пратки;
- автоматизиране на услугите на гише, чрез изграждане на автоматизирани интегрирани гишета;
- изграждане на комуникационната инфраструктура на “Български пощи” ЕАД, свързваща най-големите териториални подразделения;
- внедряване на системата “Simple” IPC с цел създаване на ефективна система за предаване и обработка на пощенските митнически документи CN22 и CN23;
- присъединяване на “Български пощи” ЕАД към системата за измерване на качеството от край до край - UNEX - 2005;
- въвеждане на система за измерване на качеството на вътрешните непрепоръчани кореспондентски пратки;
- внедряване на система за проследяване Track & Trace за вътрешните препоръчани пратки;
- изграждане на регионални центрове за работа с клиенти.

II. Състояние, развитие и перспективи на пазара на НПУ

1. Анализ на пазара на НПУ

През изминалата 2004 година пазарът на НПУ продължи своята еволюция. Положителната тенденция в развитието на този пощенски сектор е свързана с увеличаващия се брой оператори, предоставящи НПУ и стабилно нарастващия обем на обработените пощенски пратки и реализираните от тях приходи.

За една година на пазара на НПУ се появили пет нови оператора и в края на 2004 г. броят на регистрираните оператори достигна 35.

Основните фактори, под въздействието на които ще продължи развитието на пазара на НПУ, са повишаването на потребителските изисквания към избора, качеството и цената на предлаганите услуги, засилване на конкуренцията между операторите в условията на либерализиран пазар.

По отношение на регулирането на пазара на НПУ основните усилия са насочени към подобряване на нормативната рамка, която да стимулира развитието на конкуренцията и насърчаване на инвестициите в сектора, защита на потребителските интереси, стимулиране предлагането на нови технологични решения.

През миналата година завърши и международен проект по програма ФАР в областта на пощенския сектор, а именно: "Засилване капацитета на КРС в областта на пощенските услуги".

Наред с ползите от проекта за развитието на регулатора и УПУ, бяха извлечени ценни препоръки и в сектора на НПУ.

С помощта на проекта бяха усъвършенствани ежегодните въпросници до операторите, регистрирани за извършване на НПУ, чрез които КРС извършва проучване на този пазарен сегмент. Получените данни са един своеобразен инструмент, чрез който ще може да се работи за подобряване на конкурентната среда, която от своя страна рефлектира положително върху потребителите, създавайки голямо разнообразие от услуги.

1.2. Прогнози и тенденции в развитието на пазара на НПУ

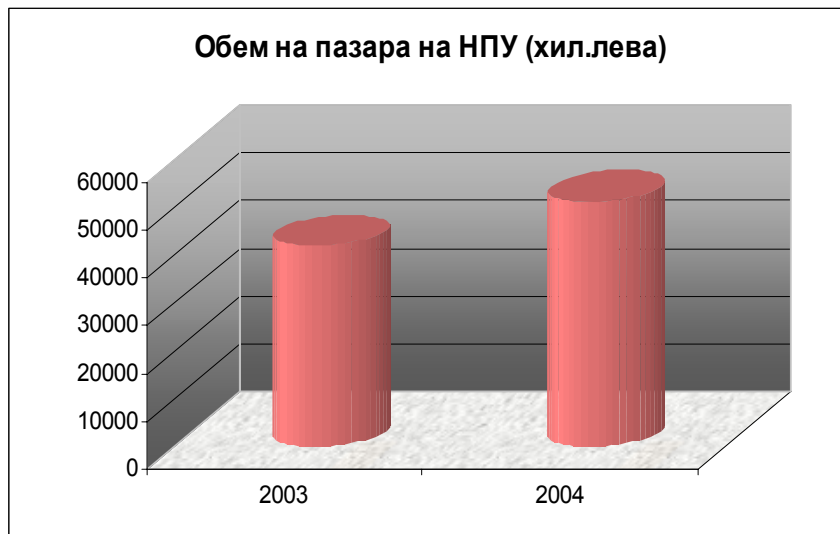
Изменението на тенденциите в развитието на вътрешния пазар на НПУ се проследява и анализира от регулаторния орган чрез набиране на данни от ежегодно разпращаните въпросници до регистрираните оператори за извършване на НПУ.

По данни на 94 % от регистрираните оператори към 2004 г. беше изготвена експертна оценка за състоянието на пазара.

Продължи и процеса на увеличаване на конкуренцията в този сектор и с основание той може да бъде характеризирани като привлекателен за потенциални оператори.

Тенденцията от 2002 г. на стабилно и постоянно нарастване на пазара остава непроменена.

За изминалата година общият брой обработени пощенски пратки е около 6000 хил. броя, а реализираните приходи са в размер на около 51000 хил. лева. За сравнение през 2003 г. по експертна оценка общият размер на получените приходи от предоставянето на НПУ е надвишавал 40 000 хил. лева, като между двата периода обемът на този пазар е нараснал с над 22%.



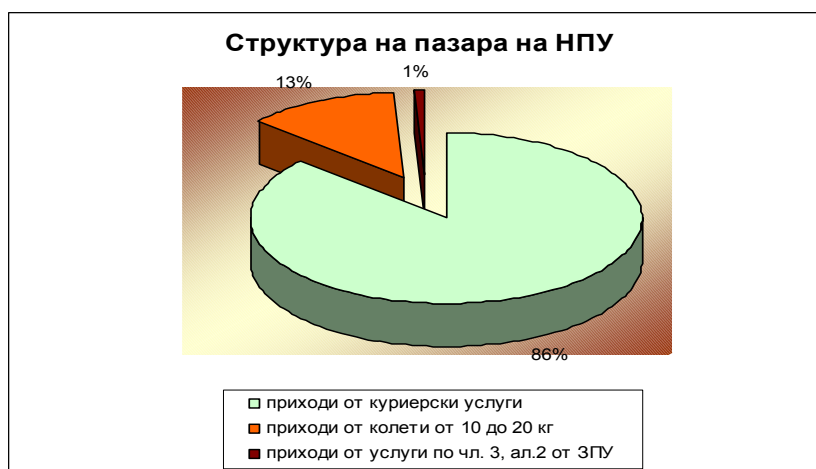
Източник : Данни, подадени в КРС
Фиг. 10

Динамичното развитие на пазара налага операторите непрекъснато да инвестират и модернизират процесите. За 2004 г. направените капиталовложения с технологично значение в сектора са се повишили с около 80% спрямо 2003 г.

Еволюцията на пазара на пощенски услуги е свързана с нарастването на конкуренцията, което поставя регистрираните оператори изцяло в зависимост от пазарните условия.

За изминалата година състоянието на пазара на НПУ се оценява като добро от 68% от отговорилите оператори и като задоволително от 21 %. Повечето от действащите оператори прогнозираят разрастване на пазара и планират навлизане в други пазарни сегменти с въвеждането на нови услуги и увеличаване на качеството. С цел да намерят оптималната пазарна ниша и да отговорят на потребителското търсене, през 2004 г. по-голямата част от регистрираните оператори са насочили дейността си основно към куриерските услуги.

В тази връзка приходите от куриерски услуги са с най-голям относителен дял в общата сума на реализираните приходи за разглеждания период .



Източник : Данни, подадени в КРС
Фиг. 11

От предоставянето на куриерски услуги са формирани приходи в размер на около 43 000 хил. лева, което е близо 86% от целия обем на НПУ. Относителните дялове на приходите от колетите от 10 до 20 кг и услугите по чл. 3, ал. 2 от ЗПУ към общите приходи са съответно 13% и 1%.

През 2004 г. в потреблението на НПУ се запазва тенденцията от 2002 г. за превес на бизнес клиентите над индивидуалните потребители. Въпреки че дялът на индивидуалното потребление все още е към 12%, той се е увеличил спрямо 2003 година.

Показаната класификация на предоставените НПУ по видове потребители на фиг. № 12 извежда през 2004 г. на първо място по потребление на НПУ малките и средни фирми от търговския сектор. За разлика от 2003 г. обаче, те са следвани почти по равно от: оператори от телекомуникационния сектор; индивидуални потребители; фирми за каталожна търговия и финансови учреждения. Това съотношение между бизнес потребителите потвърждава наличието на засилена конкуренция в този сектор на пазара и стремежа на операторите да проявяват гъвкавост, като откриват и проникват в нови пазарни ниши.



Източник : Данни, подадени в КРС
Фиг. 12

Прогресивно нарастващият брой на операторите, желаещи да предоставят НПУ, характеризира очакванията към този пазар в дългосрочен аспект като благоприятни. Тази прогноза за развитие на пазара се потвърждава и от планираните инвестиции на действащите оператори.

Около 95% от тях планират бъдещи инвестиции и прогнозираят по-голям обем пощенски пратки за 2005 г., а очакванията са между двата периода той да нарасне с близо 27%.

При отчитане на изменението в обема на пратките трябва да се вземе под внимание факта, че повечето пощенски оператори прогнозираят увеличение на обемите в бъдещи периоди, но това не винаги се потвърждава от последващи проучвания.

Състоянието на пазара на НПУ и перспективите за неговото развитие са свързани с настъпващите изменения в останалите сектори на икономиката на страната.

Променящите се пазарни условия представляват предизвикателство за операторите, които непрекъснато търсят нови възможности за реализация, предлагат нови услуги, увеличават качеството и оптимизират мрежите си.

2. Навлизане на нови услуги на пазара на НПУ

В световен мащаб съществува тенденция за реорганизиране на компаниите и оптимизиране на инвестициите чрез концентрация върху основния им бизнес. Като резултат, съпътстващите бизнес дейности постепенно се изнасят извън компаниите и се предоставят на специализирани оператори.

Всичко това е особено благоприятно за пощенските оператори, тъй като те имат както опит, така и добър имидж, който им дава предимство в разработването и внедряването на нови модерни услуги.

Куриерските фирми предлагат широка и разнообразна гама от пощенски услуги, сред които са сравнително новите са българския пощенски пазар услуги като: “хибридна поща”, “мобилна поща” и “безадресна доставка”.

Актуално съревноваваща се с новите услуги в комуникациите е т.нар. “хибридна поща”. Все повече оператори заявяват намеренията си за предоставяне на този вид услуга.

Хибридна поща представлява цялостен процес по трансформиране на електронно подадени бази данни, съдържащи променлива информация за крайни получатели, във физически пощенски пратки, които се доставят на адресите на получателите. Услугата се предпочита от клиентите поради комплексния си характер и ефективността си. Клиентите на тази услуга са банкови институции, застрахователни и пенсионни дружества, маркетингови и рекламни агенции и др. Някои от ползите за клиентите на хибридна поща са: намаляване на производствените разходи; рационално използване на ресурсите; гарантиране производството на пощенски пратки с постоянно качество.

Другата актуална услуга за българския пощенски пазар е “мобилната поща”. Куриерите, предлагащи тази услуга, освен че обслужват население от по-отдалечени райони, си спестяват и разходите за постоянни офис центрове в по-малките населени места.

Предлагана в много европейски страни “безадресната доставка” е услуга, намираща приложение и на нашия пазар. Ориентирана главно към голям брой получатели, “безадресната доставка” може да носи големи приходи за фирмите, които я предоставят.

С развитието на търговията “online” у нас, все повече куриерски фирми се специализират в доставката на стоки, поръчани и закупени по електронен път.

Запазва се тенденцията от 2003 г., при която куриерските фирми при работата си с клиентите залагат на индивидуалните решения: приоритетни доставки, персонално проследяване на документи, закупуване на стоки или плащане на услуги от името на клиента и т.н.

Наред с въвеждането на нови услуги, оферирани от куриерските фирми, през 2004 г. се обърна внимание и на един значим аспект от предоставянето на пощенски услуги, а именно: опазване тайната на кореспонденцията и гарантиране сигурността на пратките.

3. Подобряване мерките за опазване сигурността на пощенските пратки и тайната на кореспонденцията

Тайната на кореспонденцията се гарантира от Конституцията на Република България.

На основание чл.15 ал.1 т.7 от ЗПУ, КРС с решение № 646 от 22.01.2004 год. определи Мерки за опазване тайната на кореспонденцията. С тези мерки се установиха изискванията към опаковките на пощенските пратки, правата и задълженията на пощенските оператори и лицата сключили договор с тях.

Тайната на кореспонденцията обхваща вида, съдържанието на пощенската пратка и всички данни свързани с предоставяне на услугата.

Пощенските оператори са длъжни да гарантират опазване тайната на кореспонденцията, като предприемат всички необходими технически и организационни мерки, разработват специални изисквания към опаковките на пощенските пратки и вътрешни правила за действие.

Около 37,5% от операторите на НПУ са въвели в организационната си структура редица мерки за опазване тайната на кореспонденцията и са разработили и правила за опазване сигурността на пратките. Цитираните вътрешноведомствени актове са представени своевременно за сведение в КРС.

По отношение на сигурността на пратките решенията на всеки оператор са индивидуални и засягат реда и действието на обработката им, транспортирането до

клиентите, охраната и опазването на паричните средства, имуществото на пощенските оператори, живота и здравето на служителите и потребителите.

Разгледаните правилата за сигурността на пратките са съобразени с Наредба № 6 за изискванията за пощенската сигурност и спецификата на дейността на отделните оператори, като тези които предоставят международни куриерски услуги са въвели европейски стандарти за сигурност ISO 9001: 2000, QP 10-00 Политика за сигурност.

4. Тенденции в развитието на международните НПУ

Приоритет в областта на регулирането на пощенски услуги е осигуряване на равнопоставеност на операторите и засилване на конкуренцията, а една от основните цели в политиката на ЕС по отношение предоставянето на пощенски услуги е уеднаквяване на техническите стандарти в общността и въвеждане на нови технологии.

Тенденцията за засилване на конкуренцията в пощенския пазар се наблюдава във всички региони на света, като тя е по-развита между операторите, предоставящи НПУ.

Съгласно изнесени данни от Всемирния пощенски съюз относно състоянието на пощенския пазар за 2004 година, само 6% от основните пощенски оператори в страните членки на съюза не са в условията на конкуренция.

Състоянието на конкуренцията в глобален аспект се влияе както от различните географски особености и икономически параметри на страните членки, така и от участието на операторите на НПУ в предоставянето на отделните пощенски услуги. (Особен засилен е интересът на куриерските фирми към колетните пратки.)¹

Във връзка с горното, в ЕС се наблюдава тенденция на развитие и увеличаване на услугите по отношение на колетните и експресните доставки, чрез партньорство с други оператори от бранша или чрез създаване на собствена мрежа. Операторите, специализирани в колетните и експресните доставки, имат решаваща роля за бизнеса в световен мащаб. Чрез предоставяне на такива услуги, те подпомагат процесите на доставка на стоки от бизнеса, намаляват времето и отговарят адекватно на нуждите на клиентите да получат бързо своя продукт.

В този аспект е интересно да се отбележи, че през последните години експресните доставки се развиха от доставката на документи и колети до ценни пратки с ниско тегло (документите съставляват в момента около 20% от всички пратки), като подател и получател на тези пратки е основно бизнеса.

Европейската куриерска индустрия се доминира от няколко ключови играча, като в парично измерение тя може да се оцени на около 35 млрд. евро с 250 000 служители на пълен работен ден и около 280 000 служители не пряко изпълняващи, но свързани с дейността.²

В глобален аспект тази индустрия се разраства, а факторите, стимулиращи нейното развитие оказват влияние и върху пазара на НПУ в България. Предоставянето на НПУ у нас все повече се стимулира от конкуренцията, като куриерските услуги и колетните пратки стабилно увеличават обемите си и генерират по-големи приходи.

² http://www.europa.eu.int/comm/internal_market/post/doc/studies/sec-2005-388_en.pdf