

СЪДЪРЖАНИЕ:

VII. РЕГУЛИРАНЕ НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ	143
1. Предоставяне на универсалната пощенска услуга през 2005 г.	147
2. Предоставяне на неуниверсални пощенски услуги през 2005 г.	151

VII. РЕГУЛИРАНЕ НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ

През 2005 г. Комисията за регулиране на съобщенията продължи да осъществява активно функциите си, за да осигури условия за извършване на универсалната пощенска услуга (УПУ) на територията на цялата страна, равнопоставеност на пощенските оператори и ефективна конкуренция на пощенския пазар. Дейността на Комисията беше насочена едновременно към създаване на възможности за по-нататъшно либерализиране на пощенския пазар и защита на интересите на потребителите.

Приоритет на КРС в областта на пощенските услуги беше контролът за спазване на изискванията за пощенска сигурност и качество на услугата - във връзка с вече разработената наредба за пощенската сигурност и одобрените нормативи за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване.

През посочения период продължи работата с операторите във връзка със задълженията им за разработване и спазване на вътрешно ведомствени документи, които се отнасят до пощенската сигурност. За изискването към пощенските оператори да създават условия за наблюдение и контрол върху пощенските услуги, от страна на компетентните органи и МВР се получиха множество коментари и критики. КРС и за в бъдеще ще продължи да анализира разработваните вътрешно ведомствени актове на пощенските оператори и ще следи да бъдат представени поетапно необходимите документи от всички действащи пощенски оператори.

Изпълнявайки контролните си функции за спазване на Нормативите за качество на УПУ и ефикасността на обслужване (Нормативи), Комисията възложи на Агенция „Развитие на съобщенията и на информационните и комуникационните технологии“ (Агенция „РСИКТ“) към бившето Министерство на транспорта и съобщенията, която беше включена от началото на 2006 г. в новосъздадената Държавна агенция за информационни технологии и съобщения (ДАИТС), реализацията на проект „Измерване на качеството на универсалната пощенска услуга“. Проектът, чието начало бе през октомври 2005 г., се изпълнява от Колежа по телекомуникации и пощи и ще бъде завършен в края на май 2006-а. Измерването се извършва съобразно стандарт БДС EN 13850:2004 г.

В стремежа на КРС да бъде медиатор между оператори и потребители се състоя среща с операторите на пощенски услуги, на която беше обсъден годишният доклад на Комисията за 2004 г. в областта на пощенските услуги. Бяха обменени мнения, препоръки и коментари относно информацията, съдържаща се в доклада, както и проблеми, свързани с ежегодно разпращания въпросник до операторите, предоставящи неуниверсална пощенска услуга (НПУ).

През годината КРС реализира семинар на тема „Условия за взаимен достъп до мрежите на пощенските оператори“, осъществен по проект на ТАИЕХ. На него бяха обсъдени законови и икономически аспекти относно взаимното свързване на мрежи на пощенските оператори и беше анализирана съществуващата практика в някои европейски страни. Поради появили се вече оператори с взаимен достъп до мрежите си семинарът беше изключително навременен и ползотворен за експертите на КРС.

През ноември стартира проект на Комисията чрез Агенция РСИКТ - „Проучване и анализ на потребителското търсене на пощенски услуги на вътрешния пощенски пазар“.

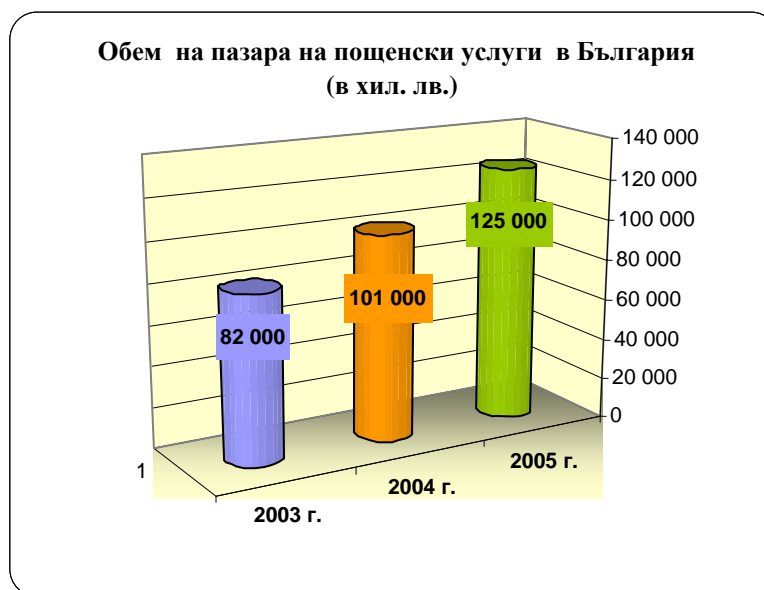
Основните изводи и препоръки, които се налагат от мнението на потребителите, сочат не толкова недостатъци в нормативната уредба, колкото необходимост от гъвкави мениджърски решения от страна на операторите на пощенски услуги.

През последните години пазарът на пощенски услуги търпи силното влияние на новите информационни и комуникационни решения, базирани на компютърни и мрежови технологии. Това налага предприемането на действия за осъвременяване на някои пощенски услуги и пренасочване на ресурси към разработването на нови. В тази връзка следва да се отбележи, че желаното от потребителите е свързано с прилагането на средствата на модерното управление и обслужване, което да спомогне за:

- съкращаване на времето при приемането на поръчки и пратки;
- удължаване на работното време за приемане и получаване на колетни пратки и парични преводи;
- приемане и доставяне на пратки през почивните и празничните дни;
- електронизация на процедурите, свързани с пощенски услуги;
- възможност за online заявяване на услуга, проследяване на нейното изпълнение и контрол от страна на потребителя;
- осигуряване на директна връзка с потребителя при проблем със заявената от него услуга;
- предлагане на услуги, отговарящи на специфични нужди на фирмите;
- предоставяне на специални услуги за инвалиди и др.

Състоянието, развитието и тенденциите в предоставянето на пощенски услуги в България се проследява и анализира ежегодно от регулаторния орган чрез набиране на данни от изпълнението на условията по индивидуалните лицензии и от разпрашаните въпросници до регистрираните оператори за извършване на НПУ.

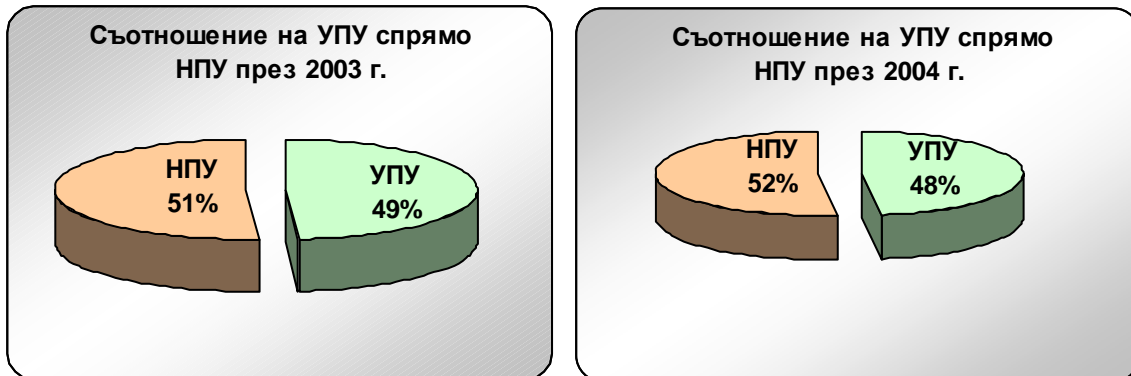
През годината бе разработен анализ за тенденциите, състоянието на пазара на УПУ и НПУ за 2004 г., както и дългосрочните перспективи за развитието му. Анализът беше изготвен като експертна оценка на база предоставените данни за дейността от основния пощенски оператор и от близо 94 на сто от регистрираните оператори за НПУ. През 2004 г. пазарът на пощенските услуги (УПУ и НПУ) се оценяваше приблизително на 101 000 хил. лв., докато през 2005 г. обемът на пазара е нараснал с 24% и е за близо 125 000 хил. лева.



Източник: Данни, предоставени в КРС

Фиг. 96

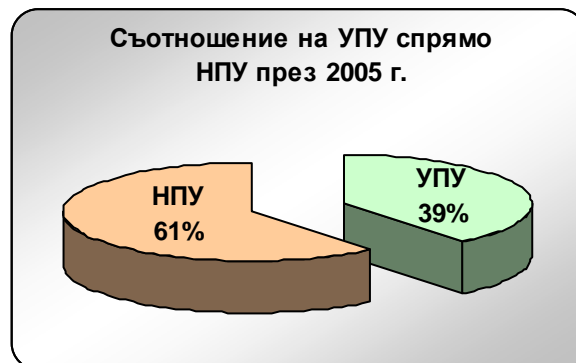
През последните три години се налага тенденция на стабилно нарастване на пощенския пазар с около 23% годишно. Ръстът е вследствие на непрекъснатото увеличение на реализираните приходи от предоставянето на НПУ. От 2003 г. насам темпът на нарастване на приходите от НПУ изпреварва приходите от УПУ. За сравнение през 2003 г. и 2004 г. лицензираният оператор и регистрираните оператори формират почти равни части от целия обем на пазара, като НПУ са с лек превес. През изминалата 2005 г. съотношението между приходите от НПУ и УПУ в общия обем вече е 1,5 към 1.



Източник: Данни, предоставени в КРС

Фиг. 97

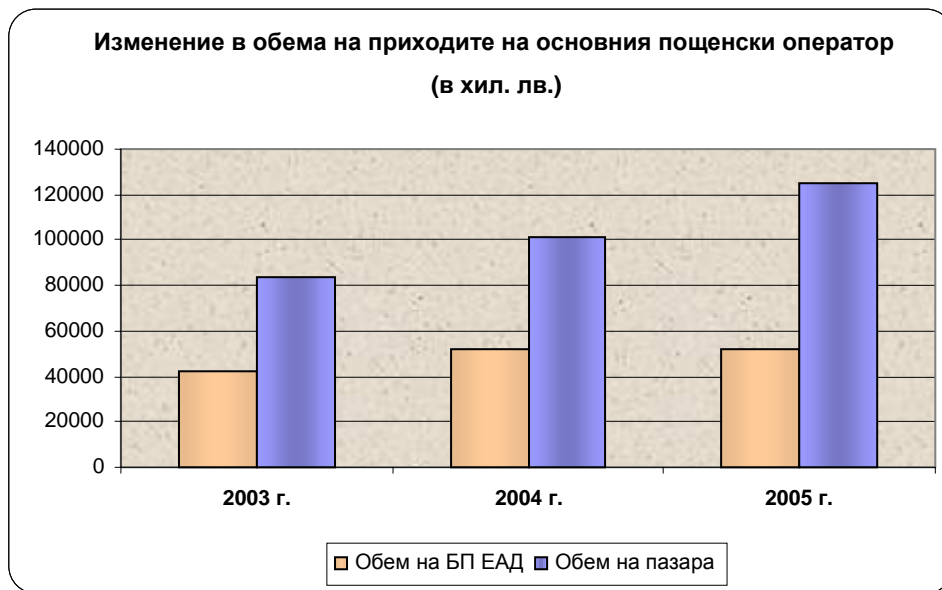
Фиг. 98



Източник: Данни, предоставени в КРС

Фиг. 99

Основните закономерности в развитието на вътрешния пощенски пазар през последните три години се отразяват върху пазарния дял на основния пощенски оператор. През 2003 г. и 2004 г. "БЪЛГАРСКИ ПОЩИ" ЕАД (БП ЕАД) успява да запази своя пазарен дял в размер на около 50%, като между двете години операторът увеличава приходите си с 23%. През изминалата 2005-а приходите на основния пощенски оператор от извършаването на пощенски услуги са се увеличили незначително спрямо 2004 г. и вследствие на по-бързия темп на нарастване на приходите на пазара на НПУ, пазарният дял на БП ЕАД намалява на 42% от целия пазар.



Източник: Данни, предоставени в КРС

Фиг. 100

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:

- Измени Нормативите за определяне гъстотата на местата за достъп до пощенски мрежи на оператори на УПУ;
- Измени Мерки за опазване тайната на кореспонденцията;
- Утвърди списък на селищата, намиращи се в труднодостъпни райони в мрежата на БП ЕАД;
- Издаде две лицензии за извършване на част от универсалната пощенска услуга - пощенски парични преводи;
- Съгласува закриването на 19 и откриването на 2 и отказа да съгласува закриването на 12 пощенски станции на БП ЕАД;
- Регистрира 15 оператора и издаде четири броя удостоверения за настъпили промени в идентификационни данни на оператори за извършване на неуниверсални пощенски услуги;
- Прие доклад в областта на пощенските услуги;
- Одобри, регистрира и заличи над 1655 броя пощенски отпечатъка от служебни печати на оператори на УПУ;
- Съгласува Общи условия на договора с потребителите на "ФИНАНС ИНЖЕНЕРИНГ" АД;
- Съгласува списъците на длъжностите, които подлежат на задължително застраховане на БП ЕАД и "ФИНАНС ИНЖЕНЕРИНГ" АД;
- Измени и допълни индивидуалната лицензия на БП ЕАД;
- Прие експертни становища за отчетения дефицит от изпълнението на УПУ при икономически неизгодни условия за първото, второто и третото тримесечия на 2005 г.;
- Утвърди размера на представения БП ЕАД дефицит от изпълнението на УПУ за 2006 г.;

- Определи стойността на коригиращия индекс по чл. 7, ал.2 от Методиката за определяне на достъпността на УПУ;
- Съгласува промяна на цените, включени в УПУ, на основния пощенски оператор БП ЕАД.

Във връзка с осъществяването на контролните функции от служителите на КРС бяха извършени общо 41 проверки на предоставянето на УПУ от основния пощенски оператор. Съставен е един акт за установяване на административно нарушение на БП ЕАД. Двадесет оператора, регистрирани за извършване на НПУ, са проверени за спазването на ЗПУ и са съставени 3 акта за установяване на административно нарушение. През годината са съставени 8 акта за констатираните нарушения по Закона за административните нарушения и наказания. Администрирани са 16 жалби по прилагането на ЗПУ.

И през изтеклата година продължи участието на експерти от КРС в работата на Технически комитет (ТК 80) „Електронен обмен на данни в администрацията, търговията и услугите” към Българския институт по стандартизация (БИС). С оглед присъединяването на България към Европейския съюз и необходимостта от хармонизиране на стандартите бяха разработени като БДС 4 нови стандарта в областта на пощенските услуги. За отбелязване е също така участието в организирания от БИС с подкрепата на ТАИЕХ международен семинар на тема „Ролята на стандартизацията за увеличаване на икономическия растеж в обединена Европа”.

Експерти по регулирането на пощенски услуги взеха участие в работата на комитет „Добри регулаторни практики” и в пленарните заседания на CERP. Изнесените на тези форуми презентации и информация, възможностите за дискусии и директни неформални контакти са от полза за запознаване с най-добрите регулаторни практики, споделяне на опит при практическото решаване на проблеми, с които и други страни са се сблъскали, както и във връзка с предстоящото присъединяване на България към Европейския съюз.

1. Предоставяне на универсалната пощенска услуга през 2005 г.

През 2005 г. КРС лицензира два нови оператора за предоставяне на част от УПУ – пощенски парични преводи, с което броят на лицензираните оператори нарасна на четири. През разглеждания период част от тях не осъществяваха дейност, като съгласно лицензионните условия бяха в процес на поетапно изграждане на мрежите си.

Увеличеният брой на лицензираните оператори доведе до засилване на конкуренцията при извършването на услугата „пощенски парични преводи”. Останалите услуги от обхвата на УПУ се предоставят само от основния пощенски оператор.

Съгласно § 6 ал. 1, т. 1 и 2 от ЗПУ е установен държавен монопол за предоставяне изпълнението на услугите от резервиран сектор от УПУ на БП ЕАД със срок до 31 декември 2005 г. Въпреки наличието на резервиран сектор през изминалата година се наблюдава лек спад в реализираните приходи от предоставянето на УПУ, като изменението на обемите и приходите при отделните услуги в обхвата на УПУ за страната и чужбина е различно.



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 101



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 102

Пратките от резервирания сектор (кореспондентски пратки до 350 грама – непрепоръчани и препоръчани) представляват 84,2 на сто от обема и 89,0 на сто от приходите на групата на кореспондентски пратки, малки пакети, печатни произведения и пряка пощенска реклама (непрепоръчани и препоръчани). Спрямо 2004 г. обемите

намаляват незначително, с 0,2 на сто, при ръст на приходите от резервирани услуги 5,7 на сто.

При препоръчаните кореспондентски прати, печатни произведения и малки пакети за страната и чужбина, за разлика от 2004 г. се отбелязва нарастване на потребителското търсене. Значителен ръст отбелязва и предлаганата от 2004 г. универсална услуга „пряка пощенска реклама”, която постепенно се налага на пощенския пазар.

Най-голямо намаление на обемите - с 12,8% спрямо 2004 г., се наблюдава в групата на най-масово използваните пратки – непрепоръчани кореспондентски пратки, печатни произведения, пряка пощенска реклама и малки пакети за страната. Значителното намаление се дължи на намалените обеми подадени пратки от големи клиенти. Приходите от услугите, включени в групата, отчитат незначително намаление от 0,6%. Продължава тенденцията към по-малки обеми и приходи и при колетните пратки.

Посочените тенденции на изменение при групите услуги от обхвата на УПУ се запазват и при извършването на УПУ за чужбина: намалява обемът на непрепоръчаните кореспондентски пратки, печатни произведения, пряка пощенска реклама и малки пакети спрямо 2004 г. с 5,6%, респективно приходите с 6,4%. Намалява и потреблението на колетни пратки с 10%, а приходите от тях - с 8,6%.



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 103



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 104

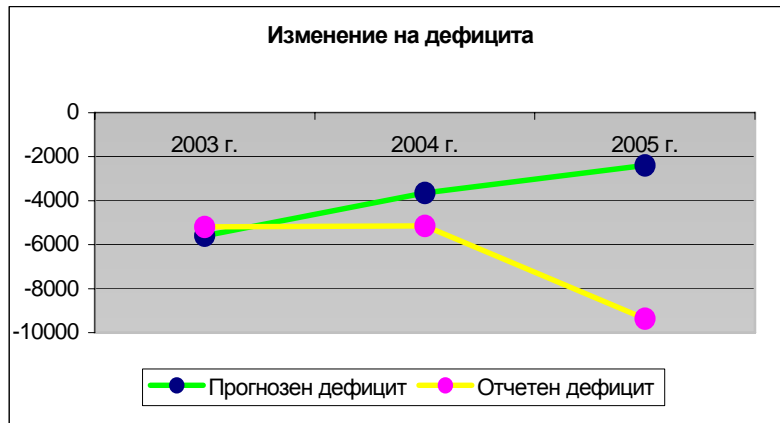
При услугата „пощенски парични преводи“ за страната се наблюдава запазване на търсенето. На българския пощенски пазар не се предоставя услугата „изходящи международни пощенски парични преводи“. Пощенските оператори в повечето страни на ЕС предоставят този вид услуги и са в състояние да предложат силно конкурентна цена на услугата „международни парични преводи“. У нас основният пощенски оператор има значителна и нереализирана досега възможност за увеличаване на приходите от пощенските преводи за и от чужбина.

През 2005 г. услугата „пощенски парични преводи“ за страната се предлага от още един лицензиран оператор, като трафикът и приходите от услугата като цяло се запазват и не бележат забележим растеж.

Делът на приходите от пощенски парични преводи в приходите от универсална пощенска услуга е едва 9%.

БП ЕАД, съгласно изискванията на издадената му индивидуална лицензия, е задължено да предоставя чрез пощенската си мрежа универсалната пощенска услуга на територията на цялата страна, включително при икономически неизгодни условия, съгласно разпоредбите на чл. 23а, чл. 29 и чл. 29а от ЗПУ. Операторът получава компенсация от държавния бюджет за доказани от него пред Комисията и утвърден от нея дефицит от изпълнението на УПУ при горните условия. КРС утвърди прогнозния дефицит за 2006 г. от изпълнението на УПУ, който възлиза на 5 305 хил. лв. (пет милиона и триста и пет хил. лв.).

През 2003 г. и 2004 г. отчетените дефицити от изпълнението на УПУ почти са съвпадали с утвърдените от КРС прогнозираните дефицити. През изминалата 2005 г. се наблюдава разминаване между отчетен и прогнозен дефицит. За разглеждания период операторът е прогнозировал намаление на дефицита, но е отчетел дефицит от предоставянето на УПУ в размер на 9373 хил. лв., което с 82% повече спрямо този от 2004 г.



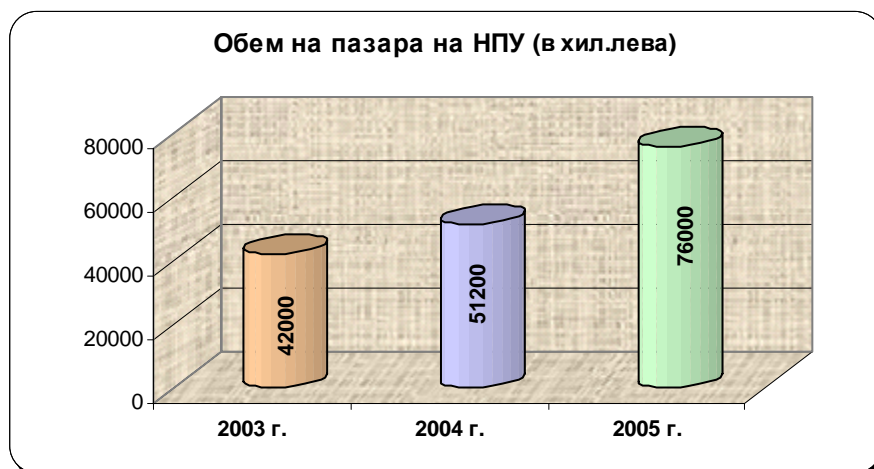
Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 105

2. Предоставяне на неуниверсални пощенски услуги през 2005 г.

През 2005 г. пазарът на НПУ продължи да се разраства. Положителната тенденция в развитието на този пощенски сектор е свързана с увеличаващия се брой оператори, предоставящи НПУ, както и стабилно нарастващият обем на обработените пощенски пратки и реализираните от тях приходи. За една година на пазара на НПУ се появиха 15 нови оператора и в края на 2005-а общият им брой достигна 51. Динамичното изменение на пазара налага операторите непрекъснато да инвестират и модернизират процесите. Направените капиталовложения с технологично значение в сектора са се повишили два пъти спрямо 2004 г.

През годината обемът на пазара на НПУ, изчислен като експертна оценка на база постъпилите данни от 94% от регистрираните оператори към края на изминалата година, е близо 76 милиона лева. През последните три години пазарът на НПУ ежегодно нараства с все по-голям процент. За сравнение пазарът на НПУ през 2004 г. спрямо 2003 г. е нараснал с 22%, а през 2005 г. спрямо 2004 г. предоставянето на НПУ се е увеличило с 48%.



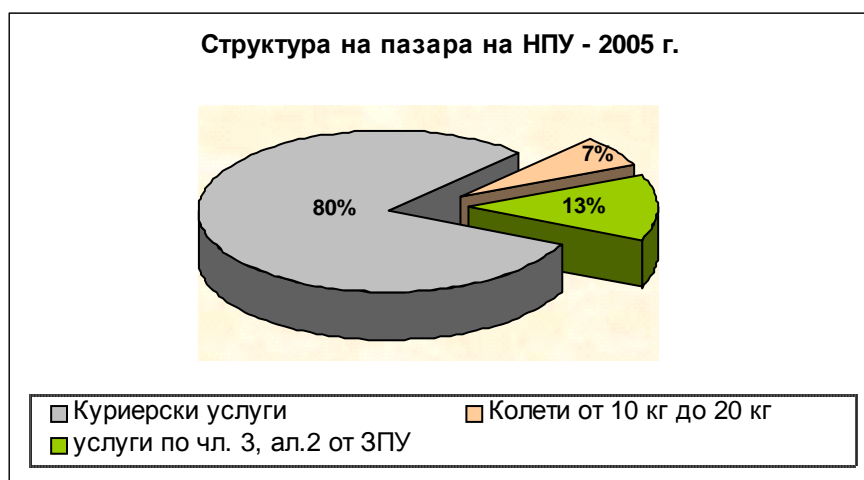
Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. № 106

През разглеждания период се е увеличил и общият брой на обработените пощенски пратки от регистрираните оператори. Между 2003 г. и 2004 г. е било отчетено увеличение на пощенските пратки близо два пъти, докато през изминалата година спрямо 2004 г. броят им е нараснал 7 пъти.

Разрастването на пазара на НПУ води до засилване на конкуренцията при услугите, които са най-привлекателни за операторите. Този процес налага участниците на пазара да се стремят да атакуват нови пазарни сегменти и да разширяват обхвата на предоставяните от тях услуги.

През 2005 г. все още по-голямата част от регистрираните оператори бяха насочили дейността си основно към куриерските услуги, но се наблюдаваше и подем в предоставянето на услугата “хибридна поща”. В тази връзка през изминалата година се наблюдава изменение в структурата на пазара на НПУ.



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. № 107

С най-голям относителен дял в общата сума на реализираните приходи от НПУ през 2005 г. (както и през 2004 г.) бяха куриерските услуги, като между двете години приходите от тези услуги са нараснали с 42%. Въпреки съществуващата тенденция на растеж, дялът на куриерските услуги в целия обем на пазара на НПУ е намалял от 86% през 2004 г. на 80% през 2005-а. Това намаление до голяма степен се дължи на бързите темпове, с които услугата “хибридна поща” се развива на пазара сега. Приходите от услугите по чл. 3, ал. 2 от ЗПУ – “приемане на съобщения, подадени във физическа или електронна форма от подателя, предаването им чрез далекосъобщителни средства и доставяне на тези съобщения на получателя като пощенски пратки”, към които спада услугата “хибридна поща”, са нараснали близо 27 пъти. Дялът на тези услуги в общия обем на НПУ се е увеличил от 1% през 2004 г. на 13% през 2005 г. За периода се наблюдава намаляване на приходите от предоставяне на услугата „колетни пратки от 10 кг до 20 кг” с 20%, като дялът на тези услуги в общия обем на пазара също е намалял от 12% през 2004 г. на 7% през 2005 г.

Прогресивно нарастващият брой на регистрираните оператори, увеличаващият се обем на пазара на НПУ, както и прогнозите на действащите оператори характеризират този пазар в дългосрочен аспект като стабилно нарастващ и привлекателен. Показателен за бъдещите очаквания на участниците на пазара е и фактът, че над 70% от действащите оператори на НПУ планират да направят

инвестиции с технологично значение през 2006 г. За да завоюват нови пазарни позиции и да отговорят на потребителското търсене, куриерските фирми планират по-високо качество на предоставяните услуги, разширяване на географското покритие, окрупняване на мрежите чрез сключване на договори помежду си или разширяване на обхвата от предоставяните НПУ.