

**Г О Д И Ш Е Н Д О К Л А Д**  
**НА КОМИСИЯТА**  
**ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА**  
**ЗА 2005 г.**

**АНАЛИЗ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ ЗА 2005 г.**

**Дирекция “Пазарно регулиране”**  
**Сектор “Регулиране на пощенските услуги”**

## СЪДЪРЖАНИЕ

<b>Въведение.....</b>	<b>стр. 4</b>
<b>I. Анализ на пазара на пощенските услуги.....</b>	<b>стр. 6</b>
1.1. Развитие на пазара на пощенските услуги.....	стр. 6
1.2. Състояние на конкуренцията на пощенския пазар.....	стр. 9
1.3. Проучване и анализ на потребителското търсене на пощенски услуги.....	стр. 10
<b>II. Универсална пощенска услуга.....</b>	<b>стр. 12</b>
1. Финансов анализ на изпълнението на универсалната пощенска услуга.....	стр.13
1.1. Предоставяне на универсалната пощенска услуга за страната .....	стр. 14
1.2 Предоставяне на универсалната пощенска услуга за чужбина.....	стр. 16
1.3 Приходи от предоставени входящи международни пощенски услуги от основния пощенски оператор.....	стр. 18
1.4. Големи клиенти на универсалната пощенска услуга, предоставяна от БП ЕАД.....	стр. 18
1.4.1. Регистрирани клиенти на универсалната услуга за страната.....	стр. 18
1.4.2. Регистрирани клиенти на универсалната услуга за чужбина.....	стр. 20
1.4.3. Изменение на приходите от универсалната пощенска услуга.....	стр. 21
1.4.4. Изменение на разходите за универсалната пощенска услуга.....	стр. 21
1.4.5. Цени на услугите, включени в универсалната пощенска услуга.....	стр. 22
1.4.6. Дефицит от изпълнение на универсалната пощенска услуга и анализ на ефективността на изразходваните средства по отчет, за компенсиране на дефицита.....	стр. 22
<b>III. Неуниверсални пощенски услуги.....</b>	<b>стр. 24</b>
1. Анализ, състояние и тенденции в предоставянето на неуниверсални пощенски услуги.....	стр. 24
1.1. Структура на пазара на неуниверсални пощенски услуги.....	стр. 25
1.2. Развитие на неуниверсални пощенски услуги.....	стр. 26
<b>IV. Информация, свързана с регулаторните и контролни функции на КРС.....</b>	<b>стр. 27</b>
1. Отчет за контролната дейност на КРС.....	стр. 27
2. Информация във връзка с изпълнението на индивидуалните лицензии.....	стр. 27
2.1. Пощенски мрежи на операторите, предоставящи УПУ или част от нея....	стр. 27
3. Качество на УПУ през 2005 г.....	стр. 29
3.1. Време за пренасяне на вътрешни кореспондентски пратки.....	стр. 29
3.2. Време за пренасяне на вътрешни кореспондентски пратки до 10 кг.....	стр. 30
3.3. Време за пренасяне на вътрешни пощенски парични преводи.....	стр. 30
3.4. Време за пренасяне на международни кореспондентски пратки.....	стр. 30
3.5.Редовност на събиране на пощенските пратки и парични преводи – брой събирания от пощенски кутии и пощенски станции.....	стр. 31
3.6. Редовност на доставка на пощенските пратки и парични преводи – брой на доставките.....	стр. 31
3.7. Срокове за обработка на рекламации.....	стр. 31
3.8. Качество на услугата парични преводи.....	стр. 34
3.9. Рекламации за услуги от обхвата на универсалната пощенска услуга.....	стр. 35
3.10. Рекламации за неуниверсални пощенски услуги.....	стр. 35

- 4. Предприети мерки за спазване на изискванията за пощенска сигурност..... стр. 35
- 4.1 Основни направления и дейности, осъществявани от БП ЕАД за гарантиране сигурността при изпълнението на универсалната пощенска услуга..... стр. 36
- 4.2. Основни направления и дейности, осъществявани от „Финанс инженеринг” АД за гарантиране сигурността при изпълнението на универсалната пощенска услуга..... стр. 37
- 4.3. Основни направления и дейности, осъществявани от операторите на НПУ за гарантиране на пощенската сигурност и опазване тайната на кореспонденцията..... стр. 37

## Въведение

Основните задачи на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) като секторен регулатор в областта на пощенските услуги са, от една страна, осигуряване на условия за извършване на универсалната пощенска услуга (УПУ) на територията на цялата страна и защита интересите на потребителите, а от друга страна – стимулиране на конкуренцията на пощенския пазар и равнопоставеност на пощенските оператори.

Приоритет на КРС в областта на пощенските услуги беше контрола 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 УПУ и ефикасността на обслужването.

През посочения период продължи работата с операторите във връзка със задълженията им да разработват и спазват 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 получи множество коментари и критики. Комисията 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 тях.

В изпълнение на контролните си функции по спазване на Нормативите за качество на УПУ и ефикасността на обслужване (Нормативи), КРС започна реализацията на проект<sup>1</sup> „Измерване на качеството на универсалната пощенска услуга” през периода октомври 2005 г. - май 2006 г. За да се изпълнят изискванията на Нормативите, измерването се извършва по 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 бе обсъден годишният доклад на КРС за 2004 г. в областта на пощенските услуги. Бяха обменени мнения, препоръки и коментари за информацията, съдържаща се в доклада, както и за проблеми, свързани с ежегодно разпращания въпросник до операторите, предоставящи НПУ.

През 2005 г. в КРС се проведе семинар по първата част от проект на тема „Условия за взаимен достъп до мрежите на пощенските оператори”, осъществен със съдействието на ТАЕХ. По време на семинара бяха обсъдени законови и икономически аспекти за 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 бе изключително навременен и ползотворен за експертите на Комисията.

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

Стартиралият през ноември 2005 г. проект<sup>2</sup> „Проучване и анализ на потребителското търсене на пощенски услуги на вътрешния пощенски пазар” задоволи необходимостта да се анализира потребителското търсене на различните пощенски услуги (универсални и неуниверсални) в страната. Проектът допринесе да се очертаят състоянието и перспективите в потреблението на пощенски услуги,

---

<sup>1</sup> Проект „Измерване на качеството на универсалната пощенска услуга”, октомври 2005 г. - май 2006 г., изследване, извършено от Колежа по Телекомуникации и пощи, по поръчка на КРС

<sup>2</sup> Проект „Проучване и анализ на потребителското търсене на пощенски услуги на вътрешния пощенски пазар”, ноември 2005 г. – април 2006 г., изследване извършено от Стопанския факултет на Софийски университет, по поръчка на КРС

възможността за предлагането на съвременни услуги, а така също оцени състоянието на конкуренцията в сектора. Получените резултати ще бъдат използвани за изработването на адекватни политики за регулиране и стимулиране на пазара на пощенски услуги. С това ще се подпомогне прилагането на механизми за стимулиране на неговото развитие, оптимизиране и възможности за либерализиране, както и въвеждането на ефективна политика за защита на потребителите.

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

През последните години пазарът 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 онлайн 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 разпращаните въпросници до регистрираните оператори за извършване на неуниверсални пощенски услуги (НПУ).

## I. Анализ на пазара на пощенските услуги.

### 1.1. Развитие на пазара на пощенски услуги

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 разпращаните въпросници до регистрираните оператори за извършване на НПУ.

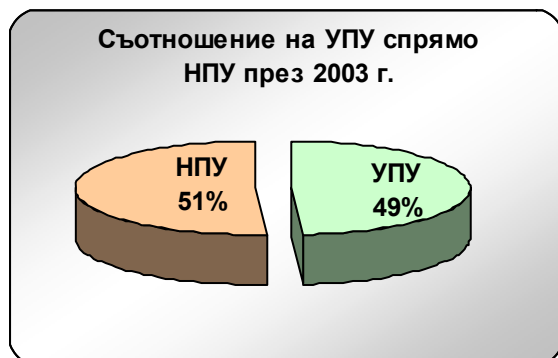
През 2005 г. пощенският пазар се оценява на близо 125 мил. лева и е изчислен като експертна оценка на база предоставената информация от 92% от регистрираните и от действащите през 2005 г. лицензирани оператори. Между 2005-а и 2004 г. предоставянето на пощенски услуги се е увеличило с 24 на сто.

През последните три години се налага тенденция на нарастване на пощенския пазар с над 23% годишно.



Източник: Данни, предоставени в КРС  
Фиг. 1

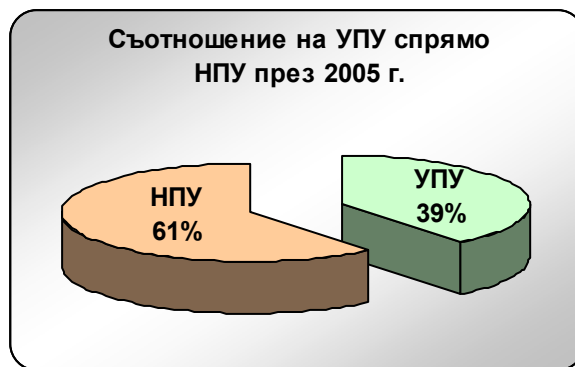
Разрастването на този пазар е следствие на непрекъснатото увеличение на реализираните приходи от предоставянето на НПУ.



Източник: Данни, предоставени в КРС  
Фиг. 2



Фиг. 3

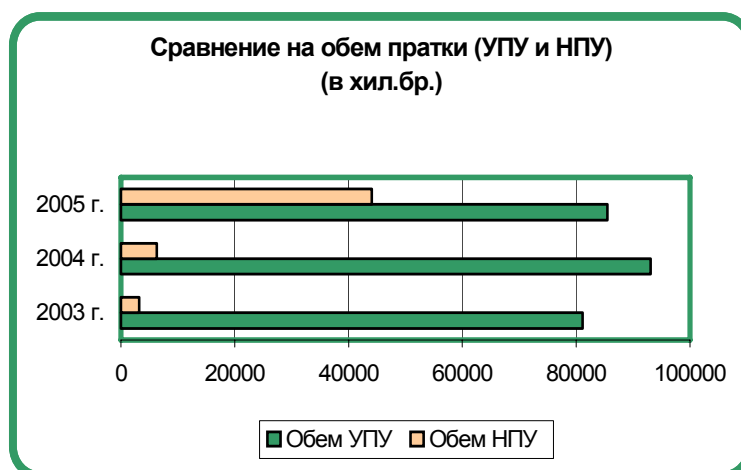


Източник: Данни, предоставени в КРС  
Фиг.4

От 2003 г. насам темпът на нарастване на приходите от НПУ изпреварва темпа на приходите от УПУ. За сравнение през 2003-а и 2004 г. лицензираният оператор „Български пощи“ ЕАД (БП ЕАД) и регистрираните оператори са формирали почти равни части от целия обем на пазара, като НПУ са били с лек превес. През изминалата година съотношението между приходите от НПУ и УПУ в общия обем вече е 1,5 към 1.

Основните закономерности в развитието на вътрешния пощенски пазар през последните три години се отразяват върху пазарния дял на основния пощенски оператор. През 2003-а и 2004 г. БП ЕАД успява да запази своя пазарен дял на около 50%, като между двете години операторът увеличава реализираните приходи от предоставяне на пощенски услуги с 23%.

През изминалата година приходите на основния пощенски оператор от извършването на пощенски услуги са се увеличили незначително спрямо 2004 г. и вследствие на по-бързия темп на нарастване на приходите от НПУ пазарният му дял от целия пазар е намалял на 42%.



Източник: Данни, предоставени в КРС  
Фиг. 5

Трайното разрастване на пощенския пазар е свързано с увеличаване брой на обработените пратки от пощенските оператори. През 2005 г. обработените пощенски пратки са с 30% повече спрямо тези от 2004 г.

Формираните трафични обеми от лицензираните оператори и регистрираните оператори имат различен темп на изменение. Пратките от

извършване на НПУ са нараснали 7 пъти спрямо 2004 г., докато при УПУ се наблюдава намаление в трафика с 8 на сто.

За да бъде анализирано състоянието на пощенския пазар у нас, той може условно да се раздели на два пазара: пазар на УПУ и пазар на НПУ. Те се характеризират с различна степен на либерализация и състояние на конкуренцията.

Пазарът на НПУ може да се определи като либерализиран, динамичен и привлекателен; в него навлизат все повече нови участници и всяка година стабилно нараства общият брой обработени пратки и реализирани приходи. За една година на пазара на НПУ се появиха 15 нови оператора и в края на 2005-а общият им брой достигна 51. В тази връзка може да се обобщи, че НПУ се предлагат в условията на силна конкуренция.

Пазарът на УПУ от своя страна е в процес на либерализация, като постепенно нараства броя на лицензираните оператори за предоставяне част от универсалната пощенска услуга. Този пазар е по-тромав в сравнение с пазара на НПУ, като трафикът бележи спад спрямо 2004 г., а реализираните приходи не се променят съществено между двата периода. Големите разходи за изграждане и поддръжка на мрежа, както и установения с § 6 от ЗПУ държавен монопол върху резервиран сектор от УПУ, са сред най-важните фактори, които обуславят липсата на желание от страна на регистрираните оператори или на нови участници да навлязат на пазара. Единствено извършването на услугата “Парични преводи”, която е част от обхвата на УПУ, може да бъде характеризирана като привлекателна. През 2005 г. от КРС бяха лицензирани два нови оператора за предоставяне на част от УПУ – пощенски парични преводи, с което услугата се извършва в условията на засилваща се конкуренция.

С развитието на пощенския пазар се появиха и първите сключени договори за взаимен достъп до мрежите между пощенските оператори. През 2005 г. тези договори бяха сключвани предимно между регистрирани оператори за извършване на НПУ и основния пощенски оператор.

По голяма част от договорите с основния пощенски оператор за взаимно свързване в мрежи са за етапите „пренасяне” и „доставка”. Интересът за сключването на тези договори се оправдава с развитата мрежа на БП ЕАД и възможността за осигуряване на достъп до всички потребители. Основният пощенски оператор може да реализира допълнителни приходи от използването на мрежата на всеки един от етапите по приемане, обработка, сортировка, пренасяне и доставка на пратки. С оглед на това се очаква в бъдеще броят на договорите за взаимен достъп между основния и другите пощенски оператори да нараства.

През разглеждания период продължи процесът на сключване на договори за свързване на мрежи между оператори, предоставящи НПУ, с цел разширяване на териториалното покритие на предоставяните услуги.

КРС и в бъдеще ще продължи да следи и анализира сключваните договори за взаимен достъп и процесите на трансформиране и окрупняване на мрежите, които са показател за развитието на конкуренцията в пощенския сектор.

## **1.2. Състояние на конкуренцията на пощенския пазар**



В изпълнение на регулаторните си задължения да стимулира развитието на пощенския пазар, като от една страна осигурява условия за конкуренция и равнопоставеност на пощенските оператори, а от друга защитава интересите на потребителите, КРС ежегодно анализира състоянието в сектора. Пазарът на пощенски услуги се разраства и от регулаторна гледна точка е необходимо да се акцентира върху връзката между наличието на ефективна конкуренция и удовлетворяването на потребителските интереси.

Процесът на предоставяне на пощенски услуги в условията на конкурентен пазар води до предлагането на надеждни, ефикасни и качествени услуги, които високо се оценяват от потребителите.

Комисията анализира състоянието на конкуренцията на пощенския пазар, като наблюдава следните симптоми: навлизане на пазара и съществуващи бариери; изменение на реализирани приходи от УПУ и НПУ; нагласа на потребителите и тяхната осведоменост за ползване на пощенски услуги; прогноза и оценката на операторите за развитието на пазара.

### ***Навлизане на пощенския пазар и съществуващи бариери***

Основните бариери за навлизане на пазара според подадените данни от операторите могат да бъдат разделени формално в две големи групи: правни и финансови. Според две трети от действащите оператори установения с § 6 от ЗПУ държавен монопол върху резервиран сектор от универсалната пощенска услуга оказва съществено влияние при навлизане на пазара. Предоставянето на услугите от обхвата на УПУ (за разлика от НПУ) е свързано с по-големи разходи за изграждане, поддържане на мрежа и осъществяване на дейността. Не на последно място трябва да се отбележи, че на пощенския пазар оперират вече утвърдили се оператори, които всяка година увеличават пазарните си дялове. Тези куриерски фирми, заедно с БП ЕАД в качеството му на основен пощенски оператор, могат да се възползват от предимството на познатата търговска марка и да реализират при осъществяване на дейността си икономии от обхвата и мащаба, което е сериозно предизвикателство спрямо новите участници на пазара. Тук е необходимо да се обърне внимание на факта, че много от операторите посочват като бариера за навлизане на пощенския пазар наличието на силна нелоялна конкуренция от фирми, които предоставят НПУ, без да имат регистрация за извършване на такива услуги. В тази връзка КРС, изпълнявайки контролните си функции, анализира и проверява всяка подадена жалба от страна както на потребителите, така и на пощенските оператори.

### ***Изменение на реализирани приходи от УПУ и НПУ***

Разрастването на пазара на НПУ води до засилване на конкуренцията при услугите, които са най-привлекателни за операторите.

През 2005 г. най-силна конкуренция се наблюдава при предоставянето на куриерските услуги. През последните години приходите от тях са с най-голям относителен дял към общите приходи от НПУ. С развитието на конкуренцията операторите на пазара се стремят да атакуват нови пазарни сегменти, като за 2005 г. сериозен ръст и засилена конкуренция се констатира и при извършването на услугата “хибридна поща”, която спада към услугите по чл. 3, ал. 2 от ЗПУ.

Услугите от обхвата на УПУ се характеризират с по-бавен темп на развитие, като през периода постепенно се наблюдава засилване на конкуренция при услугата „пощенски парични преводи».

Анализирайки конкуренцията на пазара на пощенски услуги става интересен фактът, че 2/3 от анкетираните фирми и близо 1/3 от гражданите ползват услугите

на куриерските фирми, а 84% от фирмите и 95% от гражданите не ползват услугите на новите лицензирани оператори.

Получените резултати до голяма степен потвърждават, че куриерските фирми са добре познати на потребителите. Конкуренцията при тези услуги е силно развита, като основната група потребители са бизнес клиенти. Повечето индивидуални потребители все още се доверяват на основния пощенски оператор.

От друга страна, за повечето потребители все още не са известни новите лицензирани оператори за услугата “пощенски парични преводи”. Предоставянето на УПУ по традиция е приоритет на БП ЕАД и направеното проучване е стъпка напред към запознаване на потребителите с новите участници на пазара на УПУ. Засилването на позициите на новите лицензирани оператори ще повиши конкуренцията при извършването на пощенски парични преводи, тъй като останалите услуги от обхвата на все още се предоставят от БП ЕАД в качеството му на единствен лицензиран оператор за предоставяне на цялата УПУ.

И през изминалата 2005 г. пощенските оператори, предоставящи НПУ, продължават да характеризират този пазар като стабилно нарастващ и привлекателен. Показателен за бъдещите очаквания на участниците е и фактът, че над 70% от действащите оператори на НПУ планират да направят инвестиции с технологично значение през 2006 г. Същевременно близо 40% от действащите регистрирани оператори оценяват пазара на куриерските услуги като сектор с много силна конкуренция.

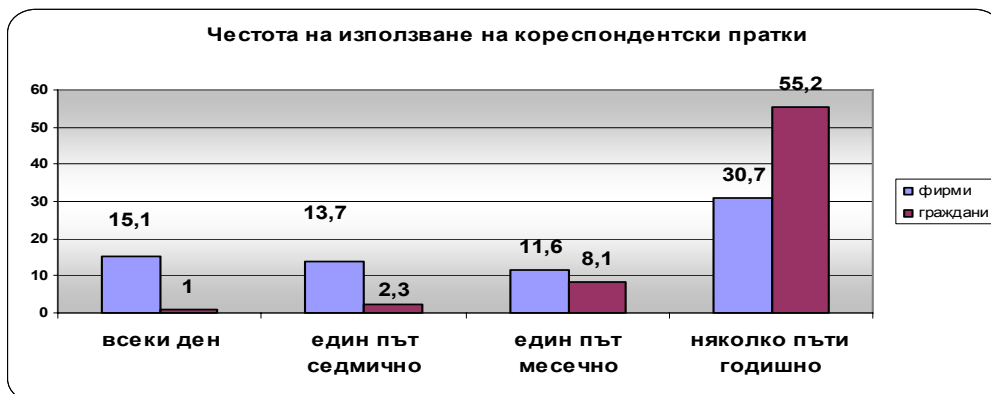
### 1.3 Проучване на потребителското търсене

За да се получи по-ясна картина за състоянието на пощенския пазар, търсенето на пощенски услуги от обхвата на НПУ и УПУ, както и мнението на потребителите за качеството и цените на тези услуги в България, КРС за първи път проучи потребителското търсене на пазара на пощенски услуги. Проучването беше осъществено в периода ноември 2005 г. - март 2006 г. на база на извадка от 2 000 фирми и 200 неправителствени организации от цялата страна.

Анализът на потребителското търсене на пощенски услуги на вътрешния пазар даде възможност да се очертаят и перспективите в потреблението на тези услуги. Важен фактор за състоянието на този пазар е нагласата на клиентите и тяхната осведоменост.

Резултатите от проучването показват, че кореспондентските пратки са най-често използваната пощенска услуга у нас.

Според данните от изследването:



*Източник: Проект „Проучване и анализ на потребителското търсене на пощенски услуги на вътрешния пощенския пазар”*

Фиг.6

Или общо 71,1% от фирмите, както и 66,6% от гражданите, използват този метод на кореспонденция.

След кореспондентските пратки, пощенските колетти са втората „класическа“ пощенска услуга с най-голямо разпространение. Съгласно проучването 0,9% от фирмите изпращат колетти за страната с тегло до 10 кг всекидневно, а 2,6% – веднъж седмично; 0,4% от тях изпращат колетти с тегло между 10 и 20 кг всекидневно, а 1,8% – веднъж седмично; и 0,5% – колетти с тегло над 20 кг (стокови пратки) – всекидневно, а 2,5% – веднъж седмично.

Все повече си пробива път и услугата „пряка пощенска реклама“, тъй като разпространението на рекламни материали със средствата на пощата е дейност, която е с голям потенциал и предстои да се развива. Близко 70% от фирмите не ползват пряката пощенска реклама, други 15% я ползват само няколко пъти в годината.

**Резултати от проучването на предпочитанията на фирмите и гражданите потребители към различните доставчици на пощенски услуги**

От направеното проучване е видно, че 72% от анкетиранияте фирми и близо 81% от гражданите са изразили предпочитание към пощенските услуги, предлагани от БП ЕАД. Причините да се харесват услугите на БП ЕАД са приемливите цени, следвани от другите характеристики на услугите като коректност и надеждност, удобно място и работно време.

Общо 4% от анкетиранияте фирми и 5 % от гражданите са посочили други лицензирани оператори. Посочени са отново приемливите цени като причина за това предпочитание, бързата доставка, коректността и надеждността на тези оператори.

**Таблица 1**

Оператори на НПУ	Предпочитани оператори на НПУ от гражданите	Предпочитани оператора на НПУ от фирми
<i>Първа група</i>	Спиди; DHL; Еконт Експрес	Спиди (11%); Еконт Експрес (9%); DHL (6%)
<i>Втора група</i>	Сити Експрес; In Time; FedEx	TNT (2); In Time (2%); Лео Експрес (1,4%); Сити Експрес (1%)
<i>Трета група</i>	TNT; Сибитер; UPS; Лео Експрес; Полипост	UPS (0,9%); Булпост (0,7%); D&D (0,7%); FedEx (0,7%); Леон Ама (0,7%); Интерлогистика (0,5%) и Полипост (0,4%)

**Източник:** Проект „Проучване и анализ на потребителското търсене на пощенски услуги на вътрешния пощенския пазар“

Трите групи са формирани в зависимост от следните фактори: коректност, надеждност, доброто обслужване и бързината на доставките.

Налага се общият извод, че БП ЕАД е предпочитано предимно поради приемливите си цени, докато куриерските фирми и другите оператори са търсени главно заради коректността, надеждността и бързината на доставката.

Сред услугите, които гражданите биха желали да ползват, но местният пощенски клон не предоставя, преобладават доставката след работно време и в почивни дни,

достъпът до Интернет в пощата и ползването на електронна поща; онлайн обслужването и по-бързите доставки.

Основните препоръки, които могат да бъдат открити в предпочитанията на изследваните фирми и граждани както във връзка с качеството на обслужване, така и по отношение на желаните нови услуги, начините за подобряване на пощенските услуги в страната, очертават няколко групи от необходими мерки в следните направления:

- усъвършенстване методите на управление на операциите, а така също и на персонала, най-вече относно неговата квалификация и качеството на обслужване;
- оптимизиране на предлаганите до момента услуги, както и въвеждането на нови;
- прилагане на съвременни информационни технологии за достъп до пощенски услуги;
- прилагане на съвременни маркетингови подходи;
- усъвършенстване на нормативната уредба, най-вече за отговорността на операторите, стимулирането на конкуренцията и защита правата на потребителите.

Изследването е регистрирало и други проблеми, свързани с качеството на пощенските услуги, които са намерили израз в свободните отговори и препоръки на анкетираните. Като пример може да се посочи предложението на един от анкетираните: „да се махне писането на бланки”. Това е повод основният пощенски оператор да анализира оформлението на някои от задължителните за попълване бланки, като например декларация за колет, която включва покана за колет, талон за колет, данни от документа за самоличност на подателя, пълномощно и др. Зоната от декларацията „данни от документа за самоличност на подателя” се отнася предимно за гражданите, но не и за фирмите, макар да се изисква попълването им и от тях. От друга страна, исканите данни очевидно не са съобразени с нормативната уредба за личните данни на гражданите и тяхното споделяне.

## **II. Универсална пощенска услуга**

През 2005 г. КРС лицензира два нови оператора за предоставяне на част от универсалната пощенска услуга «пощенски парични преводи», с което броят на лицензираните оператори нарастна на четири. През разглеждания период част от тях не осъществяваха дейност, като съгласно лицензионните условия бяха в процес на поэтапно изграждане на мрежите си. Повечето лицензирани оператори на пощенския пазар 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 предоставянето на БП ЕАД със срок до 31 декември 2005 г. на услугите от резервиран сектор от УПУ. Въпреки наличието на резервиран сектор през 2005 г., през изминалата година се наблюдава лек спад в реализираните приходи от

предоставянето на УПУ, като изменението на обемите и приходите при отделните услуги за страната и чужбина е различно.

С решение № 647 от 21.04.2005 г. КРС измени и допълни Индивидуална лицензия № 01 / 14.06.2001 г. на търговско дружество БП ЕАД, което съгласно ЗПУ е основен пощенски оператор и задължително предоставя чрез пощенската си мрежа универсална пощенска услуга на територията на цялата страна, включително при икономически неизгодни условия.

Универсалната пощенска услуга се предоставя постоянно, в рамките на определено работно време, с качество, отговарящо на нормативите, при достъпни цени и възможност за ползването им от всеки потребител на територията на страната, независимо от географското му местоположение.

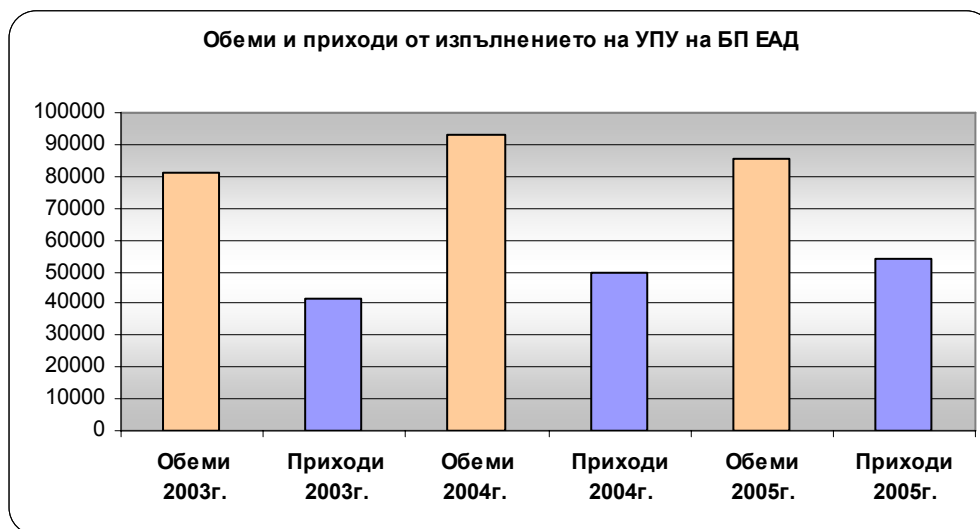
УПУ включва следните услуги:

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”.

През 2005 г., освен от основния пощенски оператор, универсална пощенска услуга беше предоставяна и от “Финанс Инженеринг” АД с издадена лицензия за извършване «пощенски парични преводи».

## 1. Финансов анализ на изпълнението на УПУ

Приходите от предоставяната универсална пощенска услуга от БП ЕАД през 2005 г. са 54 379 хил. лв.(всичко приходи от УПУ, извършена на територията на страната, изходящи и входящи международни пратки).



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 7

Нарастването на приходите през 2005 г. е 9,3 на сто спрямо 2004 г.

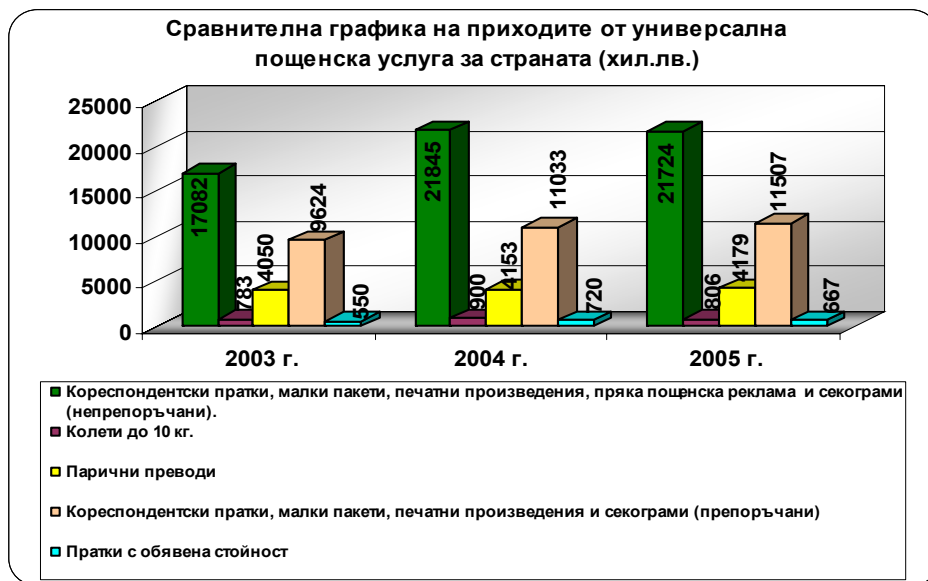
Реализираните обеми пратки за 2005 г. са намалели с 8%, което вероятно се дължи на намеленото потребителско търсене на услугите и отлив на големи клиенти на дружеството. Спадът в потреблението на УПУ влияе съответно и върху реализираните приходи, които бележат незначително увеличение основно от предоставянето на международни изходящи пратки. При сравнение на реализираните приходи и обеми пратки през 2004 г. с тези през 2003 г. се установява, че те са се увеличили съответно с 20 на сто и 15 на сто. Това нарастване вероятно се дължи на влезлите в сила нови цени на УПУ и наличието на договори с големи потребители.

Общите разходи за дейността на БП ЕАД са се увеличили с 13,5% спрямо 2004 г. Делът на разходите за УПУ на територията на страната в общите разходи за разпределение се запазва от предходния отчетен период и е 52,6 на сто. Разходите по предоставянето на универсалната пощенска услуга през 2005 г. са нараснали спрямо предходния период с 6 на сто, разходите от услугите от резервирания сектор - с 9 на сто.

### 1.1 Предоставяне на УПУ за страната

Реализираните приходи от УПУ за страната са в размер на 39 000 хил. лева, като спрямо 2004 г. отчитат незначително нарастване. За сравнение между 2003 г. и 2004 г. приходите са нараснали с 20 на сто.

През 2005 г., приходите от УПУ за страната формират 72 % от общите приходи от УПУ.



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 8

Подадените пратки УПУ за страната образуват 94 % от общия обем пратки УПУ. През последните три години се наблюдава следното изменение в потреблението на УПУ за страната: през 2003 г. потреблението сравнено с 2004 г. се е увеличило 16 на сто, но между 2004 г. и 2005 г. е намаляло с 8,4 на сто.



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 9

○ Непрепоръчаните кореспондентски пратки, печатни произведения, пряка пощенска реклама и малки пакети представляват 74,0 на сто от обема и 55,9 на сто от приходите от универсална пощенска услуга за страната. През 2005 г. обемът на тези пратки намалява с 12,8 на сто спрямо 2004 г. Приходите от услугите, включени в тази група, отчитат незначително намаление от 0,6 на сто.

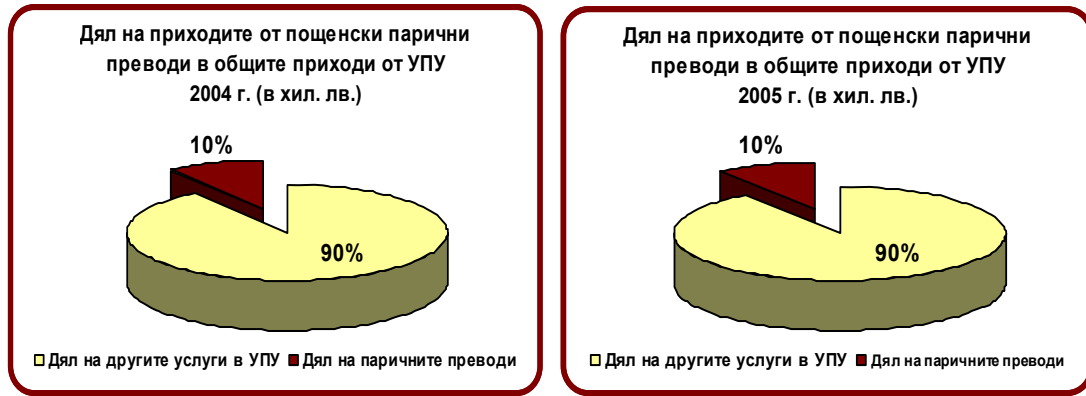
Като основна причина за значителното намаление на обемите на тези пратки основният оператор посочва намалените обеми подадени пратки, подавани от големи клиенти. По различни причини през отчетния период са прекратени някои от договорите с големи клиенти, основни потребители на тези услуги, вследствие на което от февруари 2005 г. намалението в обемите е 14,0 на сто и са подадени по-малко 11 570 хил. броя пратки.

Предлаганата от 2004 г. нова услуга “пряка пощенска реклама” отчита значителен ръст от 88,2 на сто, като бележи развитие и през 2005 г.

○ Подадените през 2005 г. препоръчани кореспондентски пратки, печатни произведения и малки пакети представляват 22,1 на сто от обема и 29,6 на сто от приходите от универсалната услуга за страната. През отчетния период се наблюдава тенденция на нарастване на потреблението на услугите от групата, като спрямо 2004 г. то е 8,8%. Ръст на обемите се отчитат във връзка с някои нови договори с големи клиенти. Услугите “печатни произведения” и “кореспондентски пратки” показват повишено потребителско търсене. През отчетния период се наблюдава намаление на малките пакети.

○ Тенденцията при колетите до 10 кг без обявена стойност и през 2005 г. е към намаляване на потребителско търсене. В обемите то е 11,6 на сто, а на приходите - 10,4 на сто спрямо 2004 г. Относителният дял на обемите е незначителен, едва 0,5 на сто и 2,1 на сто от приходите от УПУ за 2005 г.

○ През 2005 г. се наблюдаваше засилен интерес към «пощенски парични преводи», имаше нови желаещи да предоставят тази универсалната пощенска услуга. Лицензираните опертори продължиха да изграждат мрежите си и да се подготвят за услугата. През отчетния период тя беше предоставяна освен от БП ЕАД и от още един лицензиран оператор.



Източник: Данни, подадени в КРС *фиг. 11*

*Фиг. 10*

Трафикът и приходите от услугата като цяло не се промениха, независимо че услугата се предлагаше от двама оператора. Делът на приходите от пощенски парични преводи в приходите от универсална пощенска услуга е около 10%.

○ При пратките с обявена стойност, основна част от които са колетите, се наблюдава намаление от 9,7 на сто на обемите и 7,4 на сто от приходите. Относителният дял на обема на тези пратки е едва 0,3% и 1,7% на приходите от УПУ за страната.

○ Пратките от резервирания сектор (кореспондентски пратки до 350 грама – непрепоръчани и препоръчани) през 2005 г. 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.

## 1.2 Предоставяне на универсалната пощенска услуга за чужбина

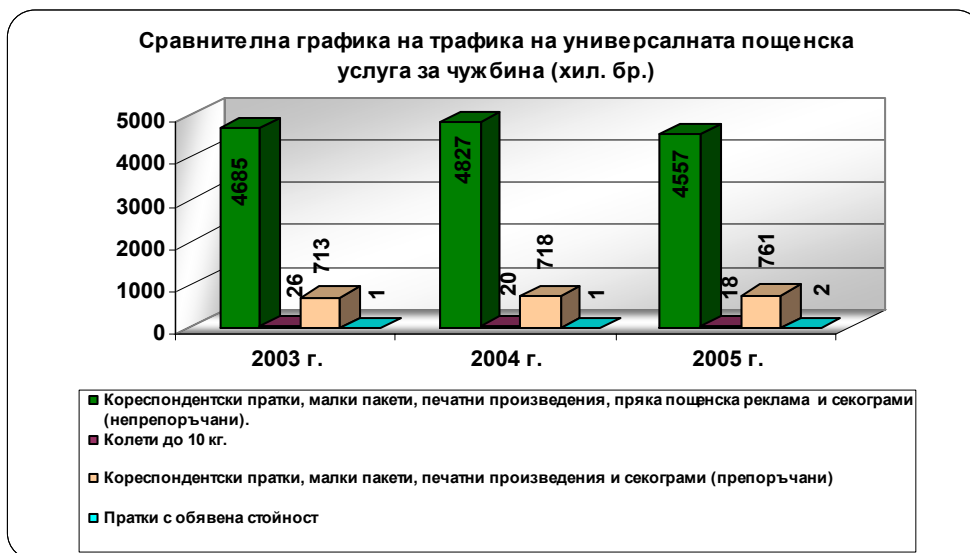


Източник: Данни, подадени в КРС

*Фиг.12*

Относителният дял на подадените пратки за чужбина през 2005 г. е 6,2 на сто от общия обем на УПУ. Спрямо 2004 г. обемите намаляват с 4,1 на сто.





*Източник: Данни, подадени в КРС*

**Фиг. 13**

Реализираните приходи от предоставяната УПУ за чужбина през 2005 г. са 9 920 хил.лева и представляват 18,2 на сто от общите приходи от универсална пощенска услуга. Спрямо 2004 г. приходите са намалели с 3,7 на сто, но сравнени с 2003 г. се увеличават с 41%.

- През 2005 г. при пратките от групата на непрепоръчаните кореспондентски пратки и приходите от тях също се наблюдава намаление съответно с 5,6 и 6,4 на сто. През отчетния период спад се отчита и в обемите на кореспондентските пратки и печатните произведения.

Пратките “пряка пощенска реклама” през 2005 г. са се увеличили около 4 пъти спрямо 2004 г., но все още дялът на тези пратки е малък, едва 0,3 на сто. Тези пратки от групата са с най-висок относителен дял в обема и приходите от международни пратки, съответно 85,4 и 43,0 на сто.

- При изходящите колети до 10 кг без обявена стойност за чужбина е налице намаление в потребителското търсене. Спрямо 2004 г. обемите на подадените пратки намаляват с 10,0%, а на приходите - с 8,6%. Относителния дял на тези пратки в обема на пратките за чужбина е 0,3 на сто от обема и 8,7 на сто на приходите.

- Групата на препоръчаните кореспондентски пратки, печатни произведения и малки пакети са втората по големина група от международните изходящи пратки за 2005 г. Относителният им дял в обемите е 14,3 на сто, а на приходите - 47,8 на сто. Спрямо 2004 г. обемите нарастват с 6,0 на сто, при незначително намаление на приходите от 0,4 на сто.

- Относителният дял в общия обем пратки на тези с обявена стойност за чужбина е под 1,0 на сто. Преобладаващите пратки в групата са колети с обявена стойност, които през 2005 г. нарастват със 70,4 на сто при ръст на приходите от 27,0 на сто.

- Пратките от резервирания сектор (кореспондентски пратки до 350 грама – непрепоръчани и препоръчани) през 2005 г. представляват 85,5 на сто от обема и 46,4 на сто от приходите на писмовните пратки за чужбина.

### **1.3. Приходи от предоставени входящи международни пощенски услуги от основния пощенски оператор**

Това са сумите, заплатени от чужди пощенски администрации на българския основен пощенски оператор за доставените в страната входящи международни кореспондентски пратки, печатни произведения, малки пакети и колетни, както и приходите от разчитането за изплатени международни записи. По данни на оператора относителния им дял в общите приходи от универсалната пощенска услуга за 2005 г. е 10,3 на сто. Спрямо 2004 г. нарастването на тези приходи е над 7 пъти, което се дължи на промяна в осчетоводяването. През 2004 г. приходите от входящи международни писмовни и колетни пратки са отчитани на салдов принцип (разлика между изходящи и входящи пратки), а през 2005 г. се прилагат принципите за текущо начисляване на приходите (от входящи пратки) и разходите (за изходящи пратки) по предоставяне на международните услуги. Направените промени са резултат от прилагане на международните счетоводни стандарти.

Приходите от международни записи през 2005 г. са намалели поради слабата конкурентноспособност на основния оператор, който не предлага извършването на изходящи международни парични преводи и не е атрактивен партньор за сключване на договори за размяна на международни пощенски записи.

### **1.4. Големи клиенти на УПУ, предоставяна от БП ЕАД**

Средният брой на регистрираните големи клиенти, реализирали повече от 1,5 на сто от приходите за дадена универсална услуга е 158, като от тях 36 ползват освен УПУ за страната и универсална пощенска услуга за чужбина.

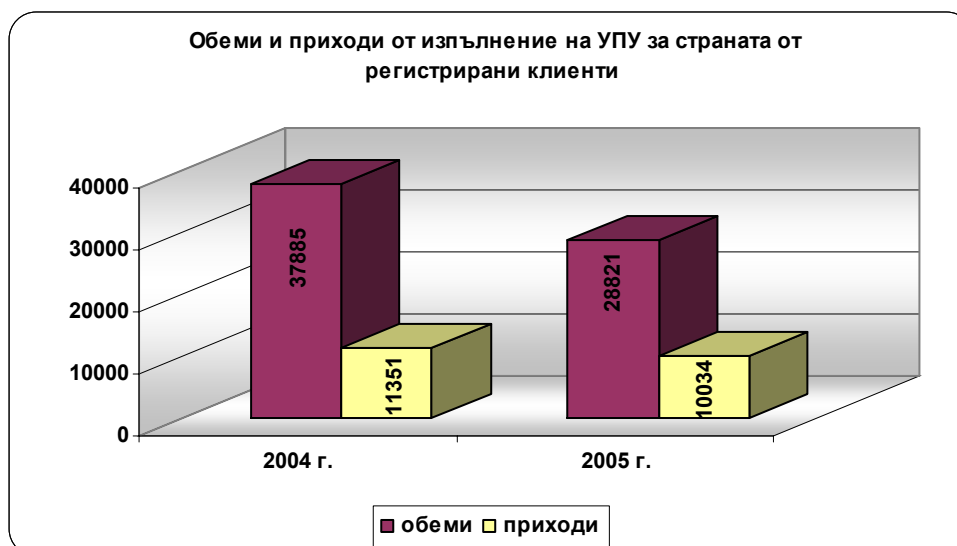
Броят на регистрираните клиенти, ползващи УПУ според вида на извършваната от тях дейност е, както следва:

- финансов сектор, в който попадат всички банки и застрахователни фирми - общо 28 клиента;
- каталожна търговия, в която са регистрирани 7 клиента;
- публичен сектор, в който попадат държавната и общинската администрации, както и някои фирми, предлагащи услуги за населението. Средно през годината са регистрирани 44 клиента, което е с 9 повече от 2004 г.;
- търговски сектор, в който са регистрирани средно 79 клиента. Всички те са различни търговски дружества от средния и дребен бизнес. В сравнение с 2004 г. големите клиенти в този сектор се запазват.

#### **1.4.1. Регистрирани клиенти на универсалната услуга за страната**

Регистрираните големи клиенти, ползващи универсалната пощенска услуга за страната, са реализирали приходи в размер на 57,0 на сто от приходите от универсалната услуга у нас.

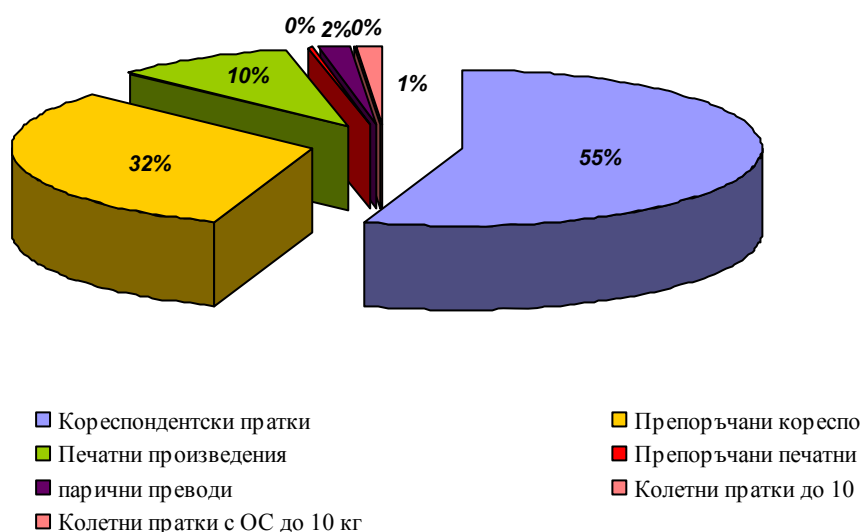
С най-голям относителен дял на приходите са тези от кореспондентски пратки (непрепоръчани и препоръчани) и непрепоръчани печатни произведения. През 2005 г. обемите на тези пратки представляват 36,0 на сто от обема и 25,8 на сто от приходите от УПУ за страната. Спрямо 2004 г. обемите намаляват с 23,9%, а на приходите – с 11,6%. Намалението на приходите е от по-малкото подадени пратки от някои големи клиенти.



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. № 14

**Потребление на услугите от универсалната пощенска услуга за страната от големи клиенти на основния пощенски оператор за 2005 г.**



Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2005 г. на „Български пощи“ ЕАД

фиг. 15

През 2005 г. продължава налагането на услугата пряка пощенска реклама, като част от универсалната пощенска услуга. Услугата е предназначена за бизнес клиенти. Реализираните приходи от тази дейност са в размер на 568 958 лева (32 хил. лева за 2004 г.), което представлява 5,07 на сто от приходите от универсалната пощенска услуга за страната. Като клиенти на пряка пощенска реклама през 2005 г. са регистрирани представители на големи търговски вериги, оператори, извършващи далекосъобщителни услуги и други.

#### 1.4.2. Регистрирани клиенти на универсалната услуга за чужбина

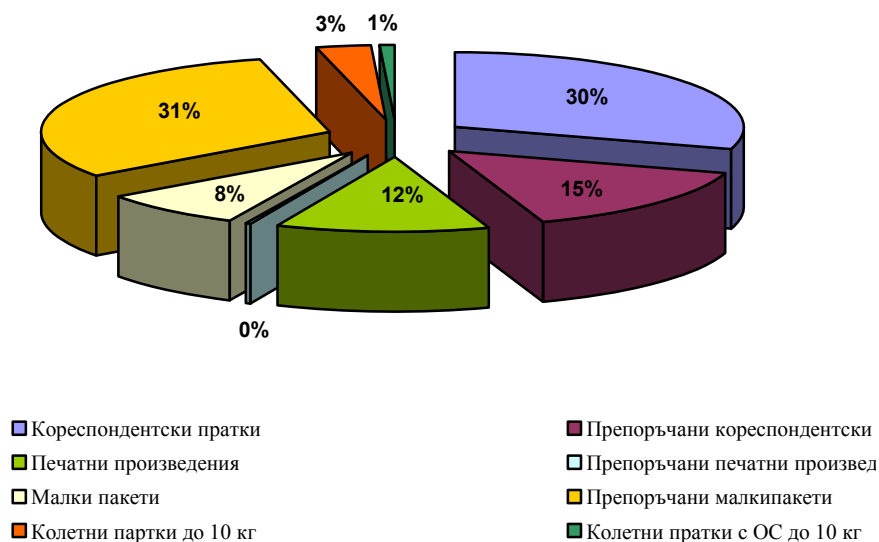
През 2005 г. няма промяна в средния брой на регистрираните големи клиента, ползващи универсалната пощенска услуга за чужбина. Реализираните приходи от тях са в размер на 288 хил. лева (195 хил. лева за 2004 г.), което представлява 2,06 на сто от приходите от универсалната пощенска услуга за чужбина (1,9 на сто за 2004 г.)

От регистрираните големи клиента на универсалната пощенска услуга за чужбина най-много са във финансовия сектор - 14 клиента. В публичния и търговския сектори те са по 9.

Продължава тенденцията за локализиране на клиентите, използващи универсалната пощенска услуга за чужбина в София и Пловдив.

През 2005 г. най-често използваните услуги от УПУ за чужбина също са препоръчаните и препоръчани кореспондентски пратки и печатни произведения, както и препоръчани малки пакети.

Потребление на услугите от универсалната пощенска услуга за чужбина от големи клиенти на основния пощенски оператор за 2005 г.



Източник: Доклад от изпълнението на УПУ за 2005 г. на БП ЕАД  
фиг. 16

### 1.4.3. Изменение на приходите от УПУ

В общите приходи от универсалната пощенска услуга през 2005 г. не се наблюдава значителна промяна. С най-голям относителен дял са приходите от препоръчани и препоръчани кореспондентски пратки и препоръчани печатни произведения. Най-малко е търсенето на услугите „препоръчани малки пакети” и „препоръчани печатни произведения”. Запазването на общите приходи от универсалната пощенска услуга се дължи на увеличените приходи с 3% от препоръчаните пратки, дължащо се на пратки по договорите с някои от големите клиенти, което компенсира значителното намаление на приходите от колетите до 10 кг без обявена стойност, препоръчаните пратки и пратките с обявена стойност. Запазването се дължи и на по-високия относителен дял на приходите на пратките по договорите с някои регистрирани клиенти.

Приходите от международни записи през 2005 г. бележат спад поради силната конкуренция на пазара от фирми, които използват компютърни системи за размяна на международни парични преводи по електронен път. Намалването на входящите международни записи се дължи и на това, че чуждестранните пощенски администрации, които са в договорни отношения с БП ЕАД, предпочитат да извършват електронен паричен превод, използвайки преносната мрежа на “Евроджиро”. Липсата на изходящи международни записи е причина, поради която не могат да се сключат договори за двустранна размяна на международни пощенски записи. През 2005 г. пощенските администрации на Румъния и Беларус са отказали сключването на договори за едностранна размяна на международни пощенски записи с оператора.

Изплатените международни записи през 2005 г. са 6 182 на сума 3 340 хил. лева, срещу 7 987 на сума 4 152 хил. лева за 2004 г. Повече са входящите международни записи от Бразилия, Полша, Япония и Чехия.

### 1.4.4 Изменение на разходите за УПУ

В доклада за изпълнението на универсалната пощенска услуга за 2005 г., БП ЕАД отчита увеличаване на общите разходи за дейността с 13,5%. Делът на разходите за УПУ на територията на страната в общите разходи за разпределение се запазва от предходния отчетен период и е 52,6 на сто. Разходите по предоставянето на универсалната пощенска услуга през 2005 г. са нараснали спрямо предходния период с 6 на сто, което, според оператора, се дължи предимно на по-малките обеми на услугите.

Разходите на БП ЕАД по предоставяне на УПУ са в размер на 56 602,0 хил. лева и представляват 51,9 на сто от общите разходи за дейността на дружеството.

През годината отрицателното салдо от разплащанията с чужди пощенски администрации нараства с 897,2 хил. лева. Основна причина за този резултат е изменението на съотношението между приходите и разходите по предоставянето на международните пощенски услуги.

От направения анализ на финансовите резултати по отделни видове услуги е видно, че през 2005 г. положителен финансов резултат отчита групата на препоръчаните кореспондентски пратки, печатни произведения, пратки пряка пощенска реклама и секограми (вътрешни и международни). Основна причина за този резултат е незначителното намаление на приходите от 2,0 на сто при запазване размера на разходите от 2004 г. Обемът на тези пратки представлява 74,7 на сто от общия обем на пратките от универсалната пощенска услуга.

При останалите групи услуги финансовият резултат е отрицателен.

Нарастването на изходящия международен трафик за сметка на входящия доведе до увеличение на отрицателното салдо по международните разчети с 897,2 хил. лева.

#### **1.4.5 Цени на услугите, включени в УПУ**

Регулирането на цените на услугите, включени в УПУ, се извършва в съответствие на чл. 5 от Методиката за определянето на достъпността на цената на универсалната пощенска услуга (Методиката) въз основа на следните критерии: разходоориентирани цени; еднаква цена на територията на цялата страна за дадена услуга и взаимозаменяемост на УПУ с алтернативни услуги. Цените на УПУ следва да се образуват и прилагат съгласно правила, определени в “Наредба за определяне на правила за образуване и прилагане на цените на услугите, включени в универсалната пощенска услуга” и при спазване на Методиката, приети с ПМС №158 от 7 юли 2004 г. При образуване на цените на международните пощенски услуги БП ЕАД следва да спазва и решенията, заложи в актовете на Всемирния пощенски съюз, ратифицирани от Република България.

През ноември 2005 г. БП ЕАД внесе в КРС предложение за промяна в цените на услугите от УПУ. Предложението за влизане в сила на новите цени бе одобрено с решение № 2388 от 21.12.2005 г. Цените са в сила от 02.01.2006 г.

В новите цени за писмовните пратки за чужбина е предвидено преминаване от система за образуване на цени на база съдържание, към система за образуване на цени в зависимост от бързината на обработката, пренасяне и доставка на пратките, като цени на “пратки без предимство” и “пратки с предимство”.

Тази система се прилага от значителен брой европейски държави: Швейцария, Унгария, Австрия, Италия, Германия, Гърция, Франция, Великобритания, Белгия, Швеция, Холандия, Чехия, Полша, Беларус, Латвия, Словакия и други.

По нов начин държавите са групирани в три ценови зони: съседни, европейски и извъневропейски. Според основния пощенски оператор новите стойности са образувани на база действителни разходи за кг поща за всяка от трите групи държави.

Основа за образуване на цените на “пратки без предимство” са действащите цени за кореспондентски пратки, изпращани по земен път.

Новите стойности на услугите се определят при задължително спазване на Методиката. Максималното им нарастване за услугите, участващи в потребителската кошница, неразделна част от методиката, е 1,13. За международните пощенски услуги нарастването на цената отчита изменението на началните разходи по предоставянето на услугите у нас.

#### **1.4.6. Дефицит от предоставяната УПУ през 2005 г. и анализ на ефективността на изразходваните средства по отчет за компенсиране на дефицита от изпълнението на УПУ при икономически неизгодни условия**

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. За целта операторът получава компенсация от държавния бюджет за доказвания от него пред КРС и утвърден от нея дефицит от изпълнението на УПУ при горните условия. През 2005 г. КРС утвърди прогнозния размер на дефицита от изпълнението на УПУ за 2006 г., който възлиза на 5 305 хил. лв.

През изминалата година, в изпълнение на разпоредбата на чл.7, ал.1 от Методика за доказване на дефицита от изпълнение на УПУ при икономически неизгодни условия, БП ЕАД представи в КРС данни за отчетения дефицит от изпълнението на УПУ по тримесечия и за цялата 2005 г.

Основният пощенски оператор отчита отрицателен финансов резултат от изпълнението на УПУ в размер на 7805,9 хил.лв., който е получен от 48796,1 хил.лв. приходи и 56602 хил.лв. разходи. Салдото по финансови разчети с чужди пощенски администрации е отрицателно и е в размер на 1567,2 хил.лв. и в резултат формираният годишен дефицит е от 9373,1 хил.лв.

Финансовият резултат от предоставянето на УПУ през 2005 г. в частта на резервирания сектор е отрицателен и е в размер на 6763,6 хил. лв., салдото от международни финансови разчети в резервирания сектор е отрицателно и е 2440,7 хил.лв., в следствие на което се получава годишен дефицит в резервирания сектор в размер на 9204,3 хил. лв.

Формираният дефицит от УПУ през 2005 г. е с 82 на сто повече спрямо този от предходната 2004 г. и с 4 пъти повече от утвърдения от КРС прогнозен размер на дефицита за 2005 г.



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 17

През всяко от четирите тримесечия на 2005 г. се наблюдаваше несъответствие между отчетения дефицит от предоставяне на УПУ и прогнозата за съответния период.

През изминалата година дефицитът от предоставяне на УПУ се формираше основно от групите на “кореспондентски пратки и малки пакети до 2 кг, печатни произведения до 5 кг, секограми до 7 кг (препоръчани)” и “колети до 10 кг без обявена стойност”, чиито дял в размера на годишния дефицит е съответно 60% и 31%. Между 2004-та и 2005 г. най-много нарасна формирания дефицит от предоставяне на пощенски парични преводи, който се е увеличил 7 пъти.

След анализиране на представените данни от БП ЕАД по отношение на получения дефицит от УПУ беше направена оценка на ефективността на приходите и разходите за цялата УПУ и по групи услуги за 2004 г. и 2005 г.

Данните от направената оценка показват, че предоставяната УПУ през 2005 г. е била по-малко ефективна от тази през 2004 г. Между двете години разходите на всеки лев приходи са се увеличили с 6,3% и съответно ефективността на всеки лев разход е намаляла с 5,9%. През 2005 г. спрямо 2004 г. разходите за извършване на УПУ нарастват по-бързо от реализираните приходи. При анализирание на изменението на разходите от УПУ е необходимо да се уточни, че между двете години те са се увеличили с 6 на сто, което е в рамките на отчетената годишна инфлация от 6,5% към края на 2005-а. Оценката на ефективността при всички групи услуги не се различава от оценката за цялата УПУ. Най-малко ефективна е била услугата “колет до 10 кг – без обявена стойност”, при която разходите за един лев приход са нараснали с 40%.

През 2005-а и 2004 г. основният пощенски оператор е получил еднаква по размер компенсация от държавния бюджет за извършване на УПУ при икономически неизгодни условия.

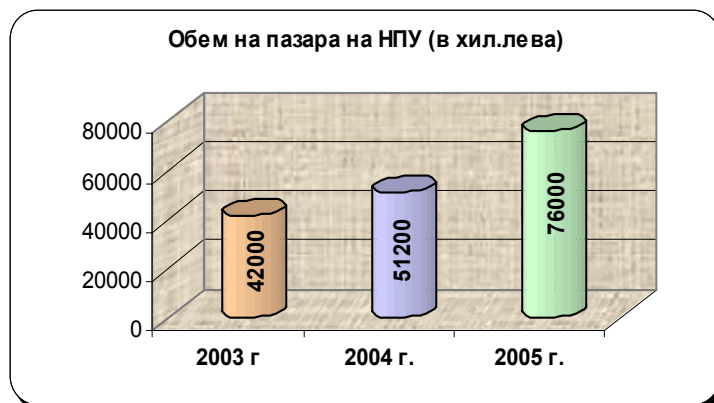
Нарастването на отчетения дефицит и по-ниската ефективност на УПУ между 2004 г. и 2005 г. показва намаляване на ефективността от изразходваните средства по отчет за компенсиране на дефицита. Съотношението между формирания дефицит от предоставянето на УПУ и получената компенсация от държавния бюджет през 2005 г. се е увеличило и е -9,4, докато през 2004 г. е било -5,1.

### III. Неуниверсални пощенски услуги

#### 1. Анализ, състояние и тенденции в предоставянето на НПУ

Развитието на вътрешния пазар на НПУ се проследява и анализира от регулаторния орган чрез набиране на данни от ежегодно разпращани въпросници до регистрираните оператори.

През 2005 г. 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.



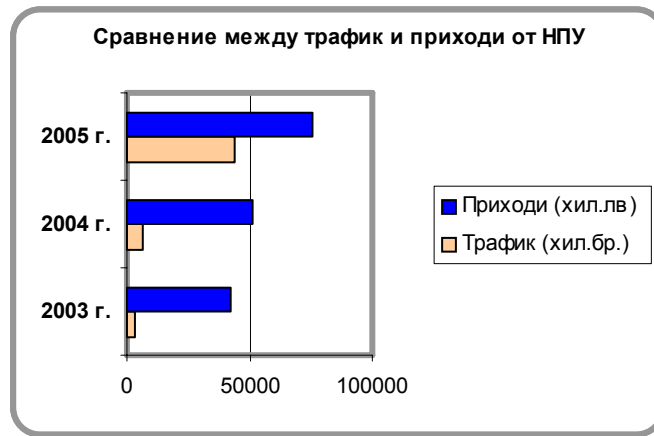
Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг.18

През последните три години пазарът на НПУ ежегодно нараства с все по-голям процент спрямо предходния период. За сравнение през 2004 г. той е се е увеличил с 22% спрямо 2003 г., докато през 2005 г. спрямо 2004 г. предоставянето на НПУ е нараснало с 48%.



Динамичното развитие на пазара налага операторите непрекъснато да инвестират и модернизират процесите. За 2005 г. направените капиталовложения с технологично значение в сектора са се повишили два пъти спрямо 2004 г.



Източник: Данни, подадени В КРС

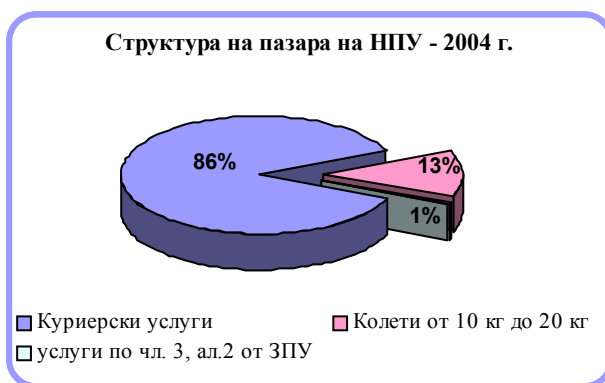
Фиг.19

Голямото нарастване на приходите е свързано и с увеличаване брой на обработените пощенски пратки от регистрираните оператори. Между 2003 г. и 2004 г. той е близо два пъти по-голям, докато спрямо 2004 г. през изминалата 2005 г. обработените пратки са 7 пъти повече.

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

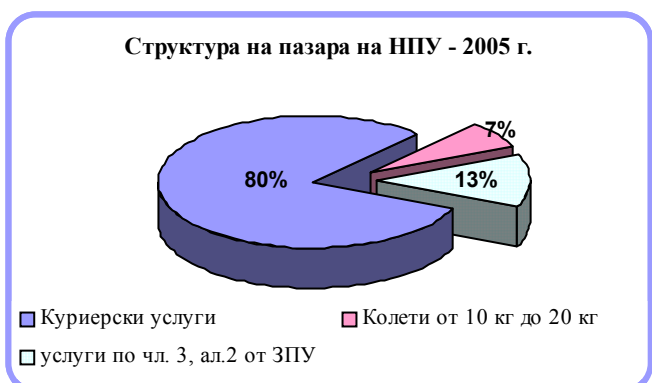
### 1.1. Структура на пазара на НПУ

Действията на операторите, породени от промяна в потребителското търсене, през 2005 г. доведоха до промяна в структурата на пазара.



Източник: Данни, подадени В КРС

Фиг. 20



Фиг. 21

През 2005 г. все още по-голямата част от регистрираните оператори бяха насочили дейността си основно към куриерските услуги. В тази връзка приходите от куриерски услуги и през 2005 г. (както и през 2004 г.) са с най-голям относителен дял в общата сума. През изминалата година от тези услуги са формирани приходи в размер на 61 милиона лева, като спрямо 2004 г. са нараснали с 42%. Но въпреки съществуващата тенденция на растеж, техният относителен дял

в целия обем на пазара е намалял от 86% през 2004 г. на 80% през 2005 г. Това намаление до голяма степен се дължи на бързите темпове, с които услугата “хибридна поща” навлезе на пазара през 2005 г. 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. Делът на тези услуги в общия обем на НПУ се е увеличил от 1% през 2004 г. на 13% през 2005 г. Във връзка със засиления потребителски интерес към услугата “хибридна поща” се очаква през 2006 г. нейният дял в обема на пазара да се увеличава. За периода между 2004 г. и 2005 г. се наблюдава намаление от 20 % на приходите от предоставяне на услугата „колетни пратки от 10 кг до 20 кг”, като делът на тези услуги в общия обем на пазара също е намалял от 12% през 2004 г. на 7% през 2005 г.

През изминалата година броят на изходящите международни куриерски и колетни пратки от 10 кг до 20 кг. се запазва почти без промяна. Размерът на реализираните приходи от тези пратки е почти равен с този през 2004 г.

Фактът, че между 2004 г. и 2005 г. предоставянето на международни пратки не се изменя, води до намаляване на относителния им дял обема на пазара.



Източник: Данни, подадени в КРС

Фиг. 22

Според очакванията през 2006 г. куриерските услуги ще продължат да формират основен дял от обема на пазара. Като цяло може да се очаква нарастване на обработените пратки от НПУ с близо 21 %.

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 проучванията по-късно.

## 1.2. Развитие на НПУ

През 2005 г. в потреблението на НПУ се запазва тенденцията от 2002 г. за превес на бизнес клиентите над индивидуалните потребители. През последните години на вътрешния пощенски пазар куриерските форми са предпочитани от бизнес потребителите, докато крайният клиент все още остава верен на БП ЕАД и ползва предимно услугите от обхвата на УПУ. Въпреки наложилата се традиция, от 2003 г. насам интересът на индивидуалния потребител към НПУ расте.

В реализирания проект за проучване на потребителското търсене през 2005 г. близо 35% от гражданите се изразили предпочитания за ползване на услугите, предоставяни от куриерски фирми. Над 60% от бизнес потребителите са предпочели услугите на регистрираните оператори, като най-много НПУ са ползвали фирмите от сектора на производството - 71,4%, следвани от секторите на търговията - 67,2% и на услугите - 62%.

Направените проучвания от регистрираните оператори поставят на първо място в потреблението финансовите учреждения, следвани от компаниите от ютилити сектора и търговския сектор.

В следствие на налагането на услугата “хибридна поща” може да се очаква, че през следващата година нейните клиенти ще повишат своя дял в общото потребление на НПУ. Към потенциалните клиенти на хибридна поща могат да се включат финансовите учреждения, компаниите от ютилити сектора и др.

Прогресивно растящият 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 повишено качеството на предоставяните услуги, разширено географско покритие, окрупняване на мрежите чрез сключване на договори помежду си или разширяване на обхвата от предоставяните НПУ.

#### **IV. Информация, свързана с регулаторните и контролни функции на КРС**

##### **1. Отчет за контролната дейност на КРС**

Във връзка с осъществяването на контролните функции КРС, от служители на регулатора през 2005 г. бяха извършени общо 41 проверки за 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 неуниверсални пощенски услуги, са проверени за спазването на ЗПУ и са съставени три акта за административни нарушения. През 2005 г. са съставени осем акта за констатираните нарушения по Закона за административните нарушения и наказания. Администрирани са шестнадесет жалби за прилагането на ЗПУ.

##### **2. Информация във връзка с изпълнението на индивидуалните лицензии**

###### **2.1. Пощенски мрежи на операторите, предоставящи УПУ или част от нея**

Съгласно чл. 5 от ЗПУ, пощенските услуги се осъществяват чрез пощенски мрежи. Пощенската мрежа е съвкупност от организационно и технологично свързани помежду си звена и средства, включващи пощенски служби, разменни и сортировъчни възли, транспортни средства и технически съоръжения, изградени и използвани за приемане, пренасяне и доставяне на пощенски пратки и извършване на пощенски парични преводи.

През 2005 г. открити са 2, а са закрити 19 пощенски станции, свързани с мрежата на БП ЕАД, при спазване на изискванията на индивидуалната лицензия за съгласуване с КРС, като след закриването им е осигурено обслужването на районите под друга форма. Закриването на пощенски станции се извършва и в

съответствие с приетото с решение на КРС № 1614/25.08.2005 г. изменение на Нормативите за определяне гъстотата на местата за достъп до пощенските мрежи, предназначени за предоставяне на УПУ, така че да съответстват по брой и гъстота на нуждите на потребителите.

Към 31.12.2005 г. общият брой на пощенските станции в страната е 2990, 633 от които са в градовете и 2357 - в селата. Средно за страната една станция обслужва 2596 жители и 36.9 км<sup>2</sup> площ.

В сравнителната таблица са посочени и други средни за страната данни, характеризиращи промените в пощенската мрежа:

**Таблица 2**

	2003 г.	2004 г.	2005 г.
<b>1. Брой на пощенските станции</b>	3 018	3 008	2990
В градовете	641	639	633
В селата	2377	2369	2357
<b>2. Обслужвано население от една пощенска станция, бр.</b>	2 630	2 633	2596
В градовете	8 502	8 612	8581
В селата	1 041	1 021	988
<b>3. Обслужвана територия от една пощенска станция, км.<sup>2</sup></b>	36.50	36.7	36,9
<b>4. Брой на пощенските агентства</b>	152	143	146
<b>5. Брой на пощенските кутии за събиране на кореспондентски пратки</b>	5 454	5 347	5306
В градовете	2 061	2 034	2014
В селата	3 393	3 313	3292

*Източник: Доклад за изпълнението на УПУ за 2005 г. от БП ЕАД*

С решение № 647 от 21.04.2005 г. КРС измени и допълни, като преиздаде под № 1-001-01/21.04.2005 г., индивидуалната лицензия за предоставяне на универсалната пощенска услуга на БП ЕАД. В тази връзка са актуализирани списъците на селищата, намиращи се в труднодостъпни райони. Общият брой на тези селища е 1895.

Времето за обслужване на потребители в пощенските станции е съобразено с изискванията на Нормативите за определяне гъстотата на местата за достъп. Съгласно тези нормативи, в населено място с население до 3000 жители времето за обслужване на потребителите е минимум два часа. В действителност, в селищата с население до 3000 жители е най-голям броят на пощенските станции с времеедействие от 8 часа – 882, по 6 часа дневно работят 675 пощенски станции, по 4 часа – 256 станции. Останалите пощенски станции са с времеедействие от 7 или 5 часа. Началният и крайният час на работното време на всички пощенски станции са съобразени с графици на размяна на пощата по съответните вътрешнорайонни маршрути.

За селища с население над 3000 жители времето за обслужване на потребителите е минимум четири часа. С дневно работно време са 452 от градските пощенски станции, а с удължено (дневно и сменно) - 181 от тях.

В края на 2005 г. в експлоатация са 5306 пощенски кутии за събиране на непрепоръчани кореспондентски пратки. Обслужваното население от една пощенска кутия средно за страната е 1:1432 жители при показател средно по една пощенска кутия на всеки 2000 жители.

Сортировъчната и транспортна мрежа на БП ЕАД е основният фактор, свързан с обработката и пренасянето на пощенските пратки. Тя се състои от 11 разменно-сортировъчни центрове и 17 обработващи възли към териториалните поделения. Международните кореспондентски пратки се обработват в международната разменна пощенска станция, международните колетни пратки - в разменната пощенска станция при столична митница, а куриерските пратки - в експедицията за обработка на вътрешни и международни куриерски пратки.

През изтеклата година от автомобилите за технологични нужди са изминавани ежедневно маршрути с обща дължина 65 404 км, а от пощенските вагони – 1 986 км.

През 2005 г. са извършени съществени промени, свързани с мрежата от пощенски офиси на „Финанс инженеринг” АД, лицензиран оператор за предоставяне на част от универсалната пощенска услуга – пощенски парични преводи. Открити са 25 офиса в градовете София, Варна, Бургас, Благоевград, Дупница, Плевен, Пловдив, Стара Загора, Сапарева баня, Козлодуй, Рила, Монтана. Сключено е споразумение с Националния съюз на трудово-производителните кооперации, обединяващ 296 кооперации, за ползването им за представителства на „Финанс инженеринг” АД.

Останалите оператори, лицензирани за предоставяне на част от УПУ пощенски парични преводи - „Фактор И.Н.” АД, „Изипей” АД и „Кеш експрес сървис” ЕООД - все още не са започнали да осъществяват дейност. Съгласно лицензионните условия те поэтапно изграждат мрежите си.

### 3. Качество на УПУ през 2005 г.

Основният пощенски оператор БП ЕАД отчита състоянието на качеството на универсалната пощенска услуга през 2005 г. чрез наблюдение на реалните пощенски пратки, използване на специални кореспонденти и на контролни карти, прикрепени към пощенски пратки. Цитираните по-долу данни са от доклада на БП ЕАД за 2005 г. Достигнатото равнище на качеството, в сравнение с Нормативите за качеството на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване (ДВ. 71/13.08.2004 г.), както и в сравнение с постигнатото през 2004 г., е следното:

#### 3.1 Време за пренасяне на вътрешни кореспондентски пратки

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2004 г.	Резултати 2005 г.
Д+1	Не по-малко от 78% от кореспондентските пратки	86%	87,78%
Д+2	Не по-малко от 90% от кореспондентските пратки	98%	98,09%
Д+3	Не по-малко от 95% от кореспондентските пратки	99%	99,66%

### 3.2 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.	Резултати 2005 г.
Д+1	Не по-малко от 60% от колетните пратки	87%	80,68%
Д+2	Не по-малко от 75% от колетните пратки	98%	98,26%
Д+3	Не по-малко от 95% от колетните пратки	99%	99,22%

### 3.3 Време за пренасяне на вътрешни пощенски парични преводи

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2004 г.	Резултати 2005 г.
Д+1	Не по-малко от 78% от паричните преводи	87%	88,45%
Д+2	Не по-малко от 90% от паричните преводи	98%	98,72%
Д+3	Не по-малко от 95% от паричните преводи	99%	99,79%

### 3.4 Време за пренасяне на международни кореспондентски пратки

#### 3.4.1 Проконтролирани пратки от географски зони в рамките на Европа, пренесени по въздушен път

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2004 г.	Резултати 2005 г.
Д+4	Не по-малко от 60% от кореспондентските пратки	53%	59,25%
Д+5	Не по-малко от 78% от кореспондентските пратки	79%	83,08%
Д+6	Не по-малко от 90% от кореспондентските пратки	93%	95,56%

#### 3.4.2 Проконтролирани пратки от географски зони извън рамките на Европа, пренесени по въздушен път

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2004 г.	Резултати 2005 г.
Д+6	Не по-малко от 55% от кореспондентските пратки	49%	57,84%
Д+7	Не по-малко от 70% от кореспондентските пратки	74%	80,71%
Д+8	Не по-малко от 85% от кореспондентските пратки	90%	93,01%

### 3.4.2 Проконтролирани пратки от географски зони в рамките на Европа, пренесени по земен път

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2004 г.	Резултати 2005 г.
Д+4	Не по-малко от 55% от кореспондентските пратки	52%	53,31%
Д+6	Не по-малко от 80% от кореспондентските пратки	81%	79,27%

### 3.4.4 Проконтролирани пратки от географски зони извън рамките на Европа, пренесени по земен път

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2004 г.	Резултати 2005 г.
Д+10	Не по-малко от 50% от кореспондентските пратки	64%	63,35%
Д+14	Не по-малко от 75% от кореспондентските пратки	88%	87,29%

### 3.5 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 2004 г.	Резултати 2005 г.
София	От понеделник до петък Събота и неделя	2 1	93%	99%	99,87%
С РСЦ	От понеделник до събота	1			
Без РСЦ	От понеделник до петък	1			

### 3.6 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 2004 г.	Резултати 2005 г.
София	От понеделник до събота	2	90%	99%	99,52%
С РСЦ	От понеделник до събота	1			
Без РСЦ	От понеделник до петък	1			

### 3.7 Срокове за обработка на рекламации

#### 3.7.1 Рекламации за вътрешни пощенски услуги

Нормативен срок за обработване на рекламациите	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2004 г.	Резултати 2005 г.
30 дни	Не по-малко от 90% от рекламациите	93%	93%

### 3.7.2 Рекламации за международни услуги

Нормативен срок за обработване на рекламациите	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2004 г.	Резултати 2005 г.
90 дни	Не по-малко от 85% от рекламациите	94%	94%

За да проследи качеството на международните непрепоръчани кореспондентски пратки, БП ЕАД участва в постоянния контрол, организиран от Международното бюро на ВПС с Турция, Македония, Швейцария, Русия и Румъния. Ежеседмично към всяко наблюдавано направление се изпращат контролни карти от кореспонденти на територията на страната. Данните за подадените и получени контролни карти се въвеждат ежеседмично в страница на ВПС в Интернет.

От подадените данни могат да се направят два основни извода:

1. Нормативите за качество на услугата се изпълняват, с изключение на два показателя: времето за пренасяне на кореспондентски пратки от географски зони в рамките на Европа по въздушен и земен път Д+4;

2. Като цяло, през 2005 г. се отчита ръст в изпълнението на нормативите в сравнение с 2004 г., с изключение на следните показатели:

- Д+1 за пренасяне на вътрешни колетни пратки, като все пак постигнатият резултат е по-висок от зададения норматив;

- Д+6 за пренесени кореспондентски пратки от географски зони в рамките на Европа по земен път, като резултатът е отстъпление не само от постигнатия през 2004 г., но и от норматива;

- Време за пренасяне на кореспондентски пратки от географски зони извън рамките на Европа по земен път, където резултатите бележат незначителен спад (под 1%), но нормативите са изпълнени.

Във връзка с приоритета за качеството на УПУ, през април 2005 г. с ограничен човешки и финансов ресурс КРС извърши собствено наблюдение за спазването на нормативите. Поради ограничения характер на наблюдението (проконтролирани са 600 броя кореспондентски пратки, разменени между панелисти от цялата страна), то не би могло да се счита за представителна извадка, но все пак дава известна представа за изпълнението на нормативите за качество. Данните са обработени по изискванията на стандарт БДС EN 13850:2004. Получените резултати, обобщени в таблицата по-долу, макар и по-ниски от посочените в доклада на БП ЕАД за изпълнението на УПУ за 2005 г., показват, че с постигнатото ниво се изпълняват нормативите за качество на услугата.

Таблица 3

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Констатирано ниво на услугата
Д+1	Не по-малко от 78% от кореспондентските пратки	81,63%
Д+2	Не по-малко от 90% от кореспондентските пратки	94,93%
Д+3	Не по-малко от 95% от кореспондентските пратки	97,82%



**Източник:** Данни от наблюдение на КРС

Буди тревога обаче фактът, че около 2% от подадените пратки не са достигнали до получателите. БП ЕАД своевременно са уведомени за резултатите от проведеното наблюдение, като на оператора са дадени предписания за отстраняване на констатираните нарушения.

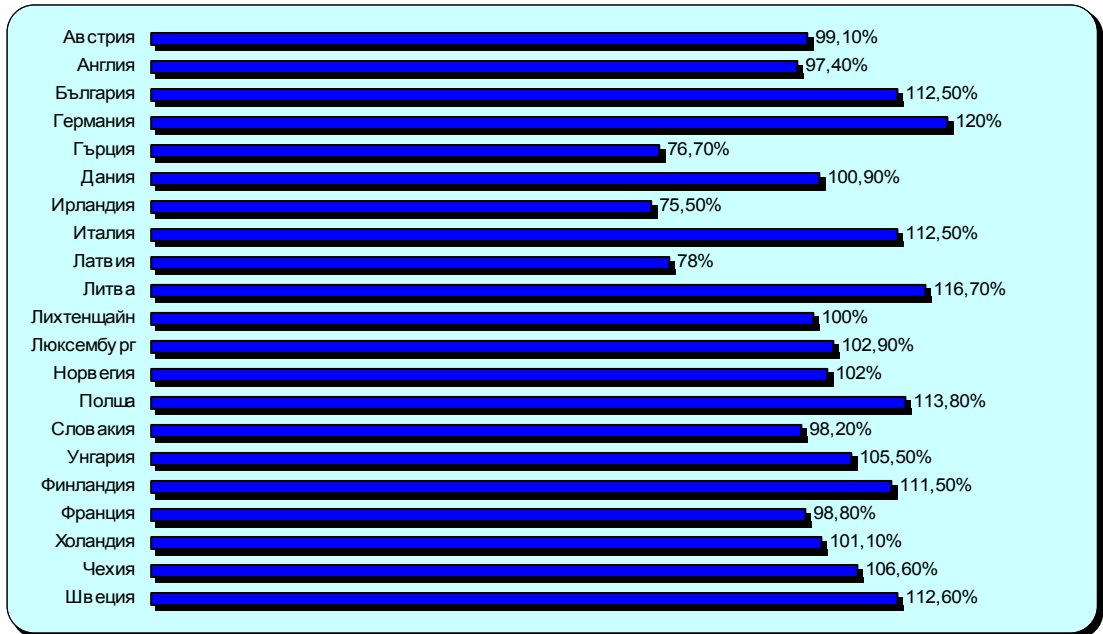
В приложената таблица се съдържа информация за постиженията на някои европейски страни в областта на качеството на услугата за 2005 г.<sup>3</sup>

Страна	Норматив за качество (Д+1)	Резултат 2005 г.
Австрия	95,8%	95%
Англия	92,5%	90,1%
България	78%	87,8%
Германия	80%	96%
Гърция	82%	62,9%
Дания	93%	93,9%
Ирландия	94%	71%
Италия	88%	99%
Латвия	80%	62,4%
Литва	72,8%	85%
Лихтенщайн	97%	97%
Люксембург	95%	97,8%
Норвегия	85%	86,7%
Полша	82%	93,3%
Словакия	96%	94,3%
Унгария	85%	89,7%
Финландия	85%	94,8%
Франция	80%	79,1%
Холандия	95%	96,1%
Чехия	90%	96%
Швеция	85%	95,7%

За отбелязване е, че задължените да извършват универсалната пощенска услуга оператори в 7 (или 1/3) от предоставилите информация 21 страни не са изпълнили набелязаните цели по отношение качеството на услугата.

Графиката по-долу представя процентното изпълнение на нормативите за качество в съответните страни.

<sup>3</sup> Информацията е от проведено през м. май 2006 г. проучване на Postcomm и представя отговорите, получени от някои страни-членки на CERP.



Фиг. 23

В изпълнение на контролните функции на КРС по спазване на нормативите за качество и изискването на Директива 97/67/ЕС за независим контрол на постиженията в областта на качеството от външна организация, която няма връзка с предоставящите универсална услуга, през октомври 2005 г. започна проект „Измерване на качеството на универсалната пощенска услуга”. Реалното измерване на качеството се извършва през март – април 2006 г. Данните ще бъдат представени в доклада за дейността на КРС в областта на пощенските услуги през 2006 г.

### 3.8 Качество на услугата „парични преводи”

И през 2005 г. БП ЕАД продължи 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 в експлоатация на нови версии на софтуерните продукти за приемане и изплащане на записите създава условия за повишена ефективност на упражнявания контрол по отношение на издадените и изплатени записи, особено от пощенски станции на едно и също териториално поделение. Едновременно с това се създава възможност за управление на паричните потоци и чувствително се съкращава времето за технологичен контрол, като се създава и допълнителна възможност за ограничение на технологичните пропуски.

През 2005 г. в СП “КИП” са издадени 469 предписания от проверени 6 391 671 записи, срещу издадени 627 предписания за 2004 г. от проверени 6 407 537 записи. Средният резултат за качеството за 2005 г. е едно предписание на 13 628 операции, срещу едно предписание на 10 219 операции за 2004 г., което е подобрение на качеството с около 33%. През последните години се наблюдава тенденция към по-малко предписания, а това обуславя и по-високите резултати за нивото на качество на услугата “парични преводи” и доказва ефективността от въведените в експлоатация нови версии на софтуерните продукти за приемане и изплащане на записи.

Технологията на процеса и организацията на работа при другия вече действащ оператор „Финанс инженеринг” АД, лицензиран за извършване на част от универсалната пощенска услуга – пощенски парични преводи, позволяват

напълно автоматично приемане, трансфер и изплащане на преводите, както и обработката и контрола им в Централния клиентски офис. Чрез изградената мрежа и приложената технология пощенските парични преводи се извършват директно за период от 2 до 12 часа.

### **3.9 Рекламации за услуги от обхвата на УПУ**

През 2005 г. в БП ЕАД са постъпили 552 рекламации, от които основателните са 100. Те се разпределят по следния начин:

1. За кореспондентски пратки – 76, от които:
  - за препоръчани пратки - 21, 16 за вътрешни и 5 за международни пратки;
  - за препоръчани пратки - 43, 28 за вътрешни и 15 за международни пратки;
  - за пратки с ИД - 12, 10 за вътрешни и 2 за международни пратки.
2. За колетните пратки с тегло до 10 кг броят на основателните рекламации е 11, от които за вътрешни колетни пратки се отнасят 7 рекламации, а за международни – 4 рекламации.
3. За парични преводи са постъпили 13 основателни рекламации - всички за вътрешни парични преводи.

Причините за постъпилите основателни рекламации през 2005 г. са свързани с неправилна доставка на пратки, извършена доставка със съществено закъснение, погрешна сортировка, нарушена цялост на опаковката, повредено при транспортирането съдържание, нарушения на технологичните инструкции и др.

През 2005 г. е разработен и внедрен единен формуляр за подаване на рекламации, с цел създаване на предпоставки за автоматизиране на дейността, свързана с обработката на рекламациите.

### **3.10 Рекламации за НПУ**

По отношение на данните за подадени от потребителите рекламации, операторите на неуниверсални пощенски услуги се разделят почти поравно на три групи: към първата се причисляват операторите, които изобщо не са посочили данни за рекламации; друга група оператори са отбелязали, че при тях не са постъпвали рекламации; третата и сравнително най-многобройна група включва оператори, които са изразили в конкретни цифри основателното недоволство на своите клиенти. Общата цифра на основателните рекламации за 2005 г. е 1385. За близо половината от тези рекламации не са посочени причини. Най-често срещаните поводи (където са известни) за подаване на рекламации са забавена доставка, повредени пратки, недоставени пратки, загубени пратки.

## **4. Предприети мерки за спазване на изискванията за пощенска сигурност**

Предоставянето на качествени и надеждни услуги е неразделно свързано с пощенската сигурност. Тя се постига чрез съвкупност от мерки и оперативни действия за охрана и опазване на живота и 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.

#### **4.1 Основни направления и дейности, осъществявани от БП ЕАД за гарантиране сигурността при изпълнението на УПУ**

Всички предприети мерки от страна на БП ЕАД за повишаване на сигурността се базират върху анализа на престъпността във всичките ѝ сфери и форми на проявление. Те са съобразени с изискванията на чл. 90, 91, 92 и 93 от Закона за пощенските услуги, Закона за МВР, Закона за частна охранителна дейност, Наредба № 6 за пощенската сигурност и Наредба I-121 за реда за организиране охраната при транспортиране на ценни пратки и товари, както и Общите условия на договора с потребителите на пощенски услуги, предоставени от БП ЕАД и Националната стратегия за противодействие на престъпността, приета с Решение № 726 от 07.11.2002 г. от МС.

Разработената и приета от Съвета на директорите на БП ЕАД “Стратегия за сигурност 2003-2006 г.” набелязва целите, задачите и приоритетните направления на работа в областта на сигурността.

##### **4.1.1. Охрана и опазване на пощенските пратки (писмовни и колетни) при приемане, пренасяне и размяна чрез:**

- 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 БП 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.

##### **4.1.2 Охрана и опазване на служителите, клиентите, информацията и имуществото на пощенския оператор:**

- застраховани са работници и служители, заемащи длъжности, определени в списък, съгласуван с КРС;
- 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 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.

##### **4.1.3 Предотвратяване на приемането, пренасянето и доставката на пратки с подправени или излезли от употреба пощенски марки, чрез:**

- анализ на получаваната информация от териториалните и специализирани поделения на БП 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.

#### **4.1.4 Изграждане на системи за физическа защита с цел:**

- намаляване обема (брой часове) на охраната на имущество;
- намаляване финансовите загуби от кражби на писмовни и колетни пратки;

- доизграждане на системите за физическа защита в съответствие с нормативната база.

#### **4.1.5 Оптимизиране на условията и редът за организиране на охраната при транспортиране на ценни пратки и товари, в изпълнение изискванията на Наредба № 1-121, чл. 9.**

#### **4.1.6 Организиране на целево обучение на служители, ангажирани с осигуряване сигурността на универсалната пощенска услуга.**

### **4.2 Основни направления и дейности, осъществявани от „Финанс инженеринг” АД за гарантиране сигурността при изпълнението на УПУ**

Разработен и внедрен е софтуер, който, освен че извършва дейността по приемане, трансфер и изплащане на парични преводи, отчита във всеки момент всяка извършена операция (както оперативно, така и счетоводно) с възможност за извършване на справки в указано време.

Въведеният в експлоатация софтуер изключва субективни финансови злоупотреби, а компютърните конфигурации, мрежата и средата са дублирани. Софтуерът е тестван и сертифициран и за международен трансфер на пари. Основно негово качество е сигурността.

От оператора са разработени:

- вътрешноведомствени документи, определящи структурата и статута на звената по пощенска сигурност;

- вътрешноведомствени документи, определящи правата и задълженията на служителите по пощенска сигурност;

- вътрешни инструкции за охрана и опазване на паричните средства;

- правила за вътрешния ред и охрана на сградите и помещенията;

- правилник за контрол и предотвратяване изпирането на пари;

- вътрешнонормативни документи за привеждане на мрежата от мирно във военно положение и ликвидиране на последствия от криза.

В съответствие с разпоредбата на чл. 20, ал. 2 от ЗПУ е извършена застраховка на служители на „Финанс инженеринг” АД по утвърден списък, съгласуван с КРС.

### **4.3 Основни направления и дейности, осъществявани от операторите на НПУ за гарантиране на пощенската сигурност и опазване тайната на кореспонденцията**

В съответствие с разпоредбите на Наредба № 6 за изискванията на пощенската сигурност и Мерките за опазване тайната на кореспонденцията, през отчетния период в КРС продължиха да постъпват изготвените от операторите вътрешноведомствени актове.

Част от тези документи засягат охраната и опазването на служебната документация и имуществото на операторите, както и на живота и здравето на техните служители, други са пряко свързани с интересите на потребителите – опазване тайната на кореспонденцията, а също и охрана и опазване на пощенските пратки. Някои оператори предлагат на вниманието на клиентите специални указания за превоз на специфични товари.

Освен това се разработват и вътрешни правила за контрол и предотвратяване изпирането на пари, за недопускане приемането, пренасянето и доставката на забранени предмети и вещества, както и за действие в случай на кризи от невоенен характер, режим „военно положение”, режим „положение на война” и режим „извънредно положение”.

Голяма част от пощенските оператори изказват резерви относно прилагането на чл. 18 от Наредбата за изискванията на пощенската сигурност, тъй като е свързано с големи разходи, които особено по-малките фирми намират за неоправдани, а и не могат да си позволят.