

ГОДИШЕН ДОКЛАД
НА КОМИСИЯТА
ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА
ЗА 2006 г.

АНАЛИЗ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ ЗА 2006 г.

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

СЪДЪРЖАНИЕ

Въведение.....	3 стр.
I. Анализ на пазара на пощенските услуги.....	4 стр.
1.1. Развитие на пазара на пощенските услуги.....	4 стр.
1.2. Състояние на конкуренцията на пощенския пазар.....	6 стр.
1.3. Иновации в развитието на пощенските услуги на българския и световния пазар.....	8 стр.
II. Универсална пощенска услуга.....	9 стр.
1. Предоставяне на универсалната пощенска услуга.....	10 стр.
1.1. Финансов резултат от предоставяната универсална пощенска услуга при икономически неизгодни условия през 2006 г.....	10 стр.
1.2. Предоставяне на универсална пощенска услуга за страната.....	12 стр.
1.3. Предоставяне на услугата пощенски парични преводи.....	14 стр.
1.4. Предоставяне на универсална пощенска услуга за чужбина.....	16 стр.
1.5. Видове потребители на универсална пощенска услуга.....	17 стр.
III. Неуниверсални пощенски услуги.....	18 стр.
1. Анализ, състояние и тенденции в предоставянето на неуниверсални пощенски услуги.....	18 стр.
2. Структура на пазара на неуниверсални пощенски услуги.....	19 стр.
IV. Информация, свързана с регулаторните и контролните функции на КРС.....	20 стр.
1. Отчет за контролната дейност на КРС.....	20 стр.
2. Информация във връзка с изпълнението на индивидуалните лицензии.....	20 стр.
2.1. Пощенски мрежи на операторите, предоставящи УПУ или част от нея.....	20 стр.
3. Качество на УПУ през 2006 г.....	22 стр.
3.1. Време за пренасяне на вътрешни кореспондентски пратки.....	22 стр.
3.2. Време за пренасяне на вътрешни колетни пратки до 10 кг.....	22 стр.
3.3. Време за пренасяне на вътрешни пощенски парични преводи.....	22 стр.
3.4. Време за пренасяне на международни кореспондентски пратки.....	22 стр.
3.5. Редовност на събиране на пощенските пратки и парични преводи – брой събирания от пощенски кутии и пощенски станции.....	24 стр.
3.6. Редовност на доставката на пощенските пратки и парични преводи – брой на доставките.....	24 стр.
3.7. Срокове за обработка на рекламации.....	24 стр.
3.8. Качество на услугата парични преводи.....	27 стр.
3.9. Рекламации за услуги от обхвата на универсалната пощенска услуга.....	27 стр.
3.10. Рекламации за неуниверсални пощенски услуги.....	28 стр.
4. Предприети мерки за спазване на изискванията за пощенска сигурност.....	28 стр.

ВЪВЕДЕНИЕ

Основополагащ за пощенския сектор е Законът за пощенските услуги (ЗПУ). Във връзка с присъединяването на България към Европейския съюз на 01.01.2007 г., в началото на 2006 г. бяха приети изменения на ЗПУ, чиято цел беше да се завърши транспонирането на втората директива за пощенските услуги. С едно от приетите изменения, от 01.01.2006 г. намаляват границите за тегло (до 150 гр) и цена (не повече от три пъти цената на стандартна кореспондентска пратка с предимство до 20 гр) на услугите в резервирания сектор, върху които е установен държавен монопол в полза на „Български пощи“ ЕАД (БП ЕАД) до 31 декември 2008 г. От началото на 2007 г. е предвидено ново редуциране на резервирания сектор.

Тази промяна в ЗПУ даде тласък за появата на конкурентни оператори за извършване на универсалната пощенска услуга (УПУ). Широко отразено в медиите беше издаването на индивидуална лицензия за първата частна поща на „Тип Топ Куриер“ АД, последван от „Еконт Експрес“ ООД, който също получи лицензия за цялата универсална пощенска услуга. За отбелязване е, че и двете дружества са утвърдени оператори на пазара на неуниверсални пощенски услуги (НПУ). Така потребителите на УПУ у нас за пръв път ще имат възможността да избират между услугите на Основния пощенски оператор „Български пощи“ ЕАД и още двама алтернативни оператори.

Лицензирането на двама нови оператори за цялата УПУ е важна крачка в посока към пълната либерализация на пазара на пощенските услуги.

През 2006 г. е издадена и една индивидуална лицензия за част от УПУ – пощенски парични преводи. Регистрирани са и седем оператори за извършване на неуниверсални пощенски услуги.

Друго изменение на ЗПУ, рефлектиращо върху дейността на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) в посока засилване правомощията на регулатора за защита интересите на потребителите, се отнася до съгласуване на представените от операторите на пощенски услуги общи условия на договорите с потребителите. Изготвени бяха „Препоръчителни общи условия на договора с потребителите за операторите, предоставящи НПУ“, което предоставя възможност на регулаторния орган, от една страна, да защитава интересите на потребителите, а от друга - да осигурява условия за равнопоставеност на операторите. За улеснение на работата и създаването на ясни правила, КРС прие Процедура за реда и сроковете за съгласуване на общи условия на договорите с потребителите на пощенски услуги.

В съответствие с приети изменения на ЗПУ, през 2006 г. КРС изготви следните подзаконови нормативни актове:

- Система за образуване на пощенските кодове на мрежите на операторите на УПУ;
- Наредба за общи правила за взаимен достъп до мрежите на пощенските оператори на УПУ или на част от нея;
- Процедура за реда и сроковете за съгласуване на представените от операторите на УПУ (или на част от нея) системи за разпределение на разходите по видове услуги;
- Общи правила за условията за доставяне на пощенските пратки, пощенските колети и изплащането на пощенските парични преводи.

Промените, настъпили на пазара на пощенските услуги с лицензирането на двамата нови оператори на УПУ, наложиха преработката на първите два подзаконови нормативни акта.

В изпълнение на поети ангажменти в процеса на преговорите за присъединяване на България към Европейския съюз, КРС прие Изменение и допълнение на Нормативи за качеството на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване.

През изтеклата година, в съответствие с постановките на Директива 97/67/ЕС, за пръв път КРС организира извършването на измерване от „трета страна“, независима от регулаторния орган и пощенския оператор (БП ЕАД), за да се оцени съответствието на качеството на предоставяната универсална услуга на Нормативите за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване.

През февруари 2006 г. със съдействието на TAIEХ се проведе работно обучение по проект „Либерализиране на пощенския пазар“. По време на обучението бяха обсъдени аспекти, касаещи защитата на потребителите, конкуренцията на пазара и качеството на услугите при пълно либерализиране на пощенския пазар, какъвто от 01.01.2006 г. е пазарът на пощенски услуги във Великобритания. Друга съществена тема от дискусиите по проекта засегна степента на регулиране на пощенския пазар и упражняване на правомощията на регулатора при неизпълнение на задълженията на Основния пощенски оператор, рефлектиращи негативно върху потребителите.

И през 2006 г. КРС взе участие в пленарните заседания на СЕРП. На 34-то пленарно заседание на СЕРП беше изнесена презентация от КРС на тема „Хибридна поща – практика и проблеми“, в която бяха поставени някои въпроси, с които българският регулатор се сблъсква, и бе представено кратко изследване на европейски регулаторни практики.

В края на 2005-а и началото на 2006 г. Европейската комисия проведе обществено допитване за състоянието и развитието на пощенските услуги във връзка с новата политика на общността в пощенския сектор, в което бе поканена да участва и България. КРС организира участието в допитването на българските потребители на пощенски услуги: физически лица и корпоративни клиенти, потребителски асоциации, както и оператори на пощенски услуги, които за пръв път имаха възможност да изразят своето мнение, наред с гражданите на Обединена Европа.

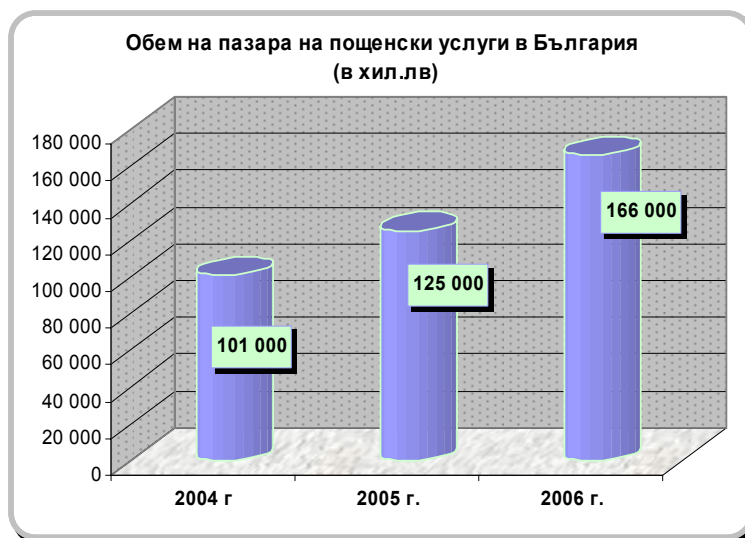
I. Анализ на пазара на пощенските услуги

1.1. Развитие на пазара на пощенските услуги

През 2006 г. пощенският пазар в България се оценява на близо 166 млн. лева, които са формирани от трафика на около 161 млн. пощенски пратки.

Към края годината реално са предоставяли неуниверсални пощенски услуги 45 оператори от общо 56 регистрирани, четирима са лицензираните оператори за предоставяне на част от универсалната пощенска услуга - „пощенски парични преводи“, като един все още не е стартирал дейността си. Само основният пощенски оператор е предоставял всички услуги от обхвата на УПУ.

Обемът на вътрешния пощенски пазар е изчислен като експертна оценка на база предоставените данни от 92% от действащите лицензирани и регистрирани пощенски оператори към 31.12.2006 г.

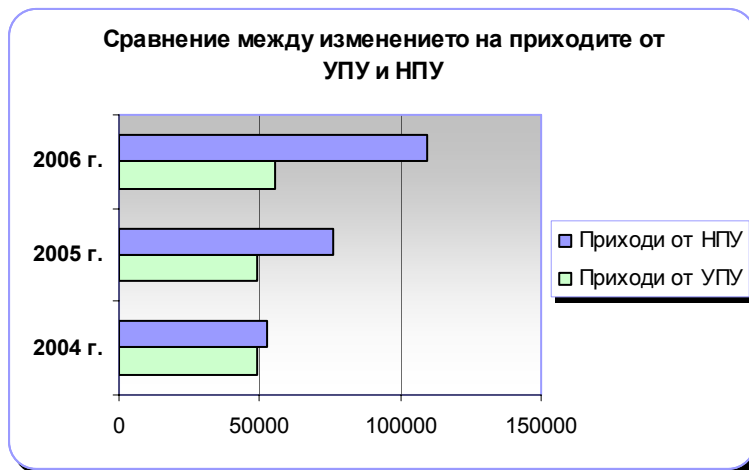


Фиг. 1 Източник: Данни, представени в КРС

Спрямо предходната година, през 2006-а предоставянето на пощенски услуги се е увеличило с 33 на сто.

През последните три години се наблюдава тенденция за стабилно нарастване на вътрешния пощенски пазар.

Развитието на пазара е свързано и с по-големия брой на приетите, обработени и доставени пощенски пратки, чиито брой през 2006 г. е нараснал с 24 на сто спрямо 2005 г.



Фиг. 2 Източник: Данни, представени в КРС

Темпът, с който нарастват приходите от НПУ, през последните три години изпреварва темпа на приходите от УПУ.

През изминалата година приходите от НПУ са формирали 67% от обема на пощенския пазар.

През 2005 г. съотношението между приходите от НПУ и УПУ в общия обем е било 1,5 към 1, а през 2006 г. се е променило на 2 към 1.

В следствие на изпреварващия темп на нарастване на приходите от НПУ спрямо приходите от УПУ, пазарният дял на основния пощенски оператор спрямо целия пощенски пазар стабилно намалява. През последните три години търговското дружество БП ЕАД е имало пазарен дял в размер, съответно, на 50%, 42% и 36%.

Факторите, повлияли на постигнатите приходи от двата вида услуги, са различни и до голяма степен са свързани с тяхната специфика.

Прилагането на значително по-гъвкави мениджърски решения от операторите на НПУ при предоставяне на услугите и подобряване на тяхното качество, влягането на инвестиции с технологично значение, значително по-малките разходи за изграждане и поддържане на мрежа (в сравнение с операторите на УПУ), кореспондира пряко върху реализираните приходи от двата вида пощенски услуги.

Изискването за предоставяне на УПУ постоянно, в рамките на определено работно време, с качество, отговарящо на определени нормативи, и при достъпни цени, даващи възможност за ползването ѝ от всеки потребител на територията на страната, е един от факторите, оказващи влияние върху тези приходи. По традиция през последните години, включително и през 2006-а цялата УПУ се предоставяше от БП ЕАД, като конкуренция се наблюдаваше само при услугата „пощенски парични преводи“, за която има лицензирани още четирима оператори. В тази пазарна ситуация общият размер на приходите от УПУ се формира под влиянието на промените в цените на основния пощенски оператор. Цените на услугите от УПУ подлежат на регулация, като през разглеждания период БП ЕАД въведе нови стойности от началото на 2006 г. Промяната в цените на основния пощенски оператор се отрази на реализираните приходи, които през изминалата година нараснаха с 14 на сто спрямо 2005 г.

Услугите от обхвата на НПУ (куриерски услуги, колетни пратки от 10 до 20 кг и хибридна поща) се извършват в условията на силна конкуренция и динамична пазарна среда, в която промяната на потреблението оказва съществено влияние върху размера на приходите. При НПУ нарастването им задължително е свързано и с по-голямото потребление. За сравнение - през 2005-а спрямо 2004 г. обемът на пощенските пратки от НПУ е нараснал близо 7 пъти, а приходите са се увеличили с 45 на сто. През 2006-а спрямо 2005 г., потреблението на НПУ е нараснало с 87 на сто, а приходите - с 46 на сто. Влияние върху приходите на операторите, предоставящи НПУ, оказва силната конкуренция в сектора, рефлектираща върху ценовата политика.

Във връзка с различията в спецификата на УПУ и НПУ, при анализиране на състоянието на вътрешния пощенски пазар е необходимо той основно да бъде разделен на две: пазар на УПУ и пазар на НПУ.

През 2006 година оценката за пазара на НПУ не се различава от предишната. Пазарът на НПУ през последните три години стабилно нараства и се характеризира като

либерализиран, динамичен и привлекателен, в който навлизат все повече нови участници. През изминалата година КРС е издала удостоверения за регистрация за извършване на неуниверсални пощенски услуги на 7 нови оператори. Услугите от НПУ се предлагат в условията на силна конкуренция, като операторите се стремят да отговорят на потребностите на потребителите чрез индивидуални подходи към своите клиенти и като усъвършенстват технологията на предоставяните услуги.

С издаването на две нови индивидуални лицензи за предоставяне на цялата УПУ се ускори процесът на либерализация на пазара на УПУ. Във връзка с факта, че двамата нови лицензирани оператори "ТИП-ТОП КУРИЕР" АД и "ЕКОНТ ЕКСПРЕС" ООД ще започнат да предоставят услугите от обхвата на УПУ през 2007 г., като цяло състоянието на пазара на УПУ през 2006 година не се различава съществено от предишната. С изключение на слабо нарастване на реализираните приходи от УПУ, дължащо се на увеличените цени на основния пощенски оператор, тенденциите от 2005 г. за спад в потреблението на услугите от УПУ и за засилване на конкуренцията при извършването на услугата "пощенски парични преводи" се запазват и през 2006-а.

Въз основа на тенденциите, формирани през последните три години, се очаква следното развитие на пощенския пазар в България през 2007 г.:

- ✓ Нарастване обема на пощенския пазар и запазване на съотношението между приходите от НПУ и УПУ спрямо 2006 г.;
- ✓ Повече оператори, предоставящи НПУ, като техният брой ще надмине 60;
- ✓ По-голям брой на пощенските пратки от НПУ с около 17 на сто, сравнено с 2006 г.;
- ✓ Увеличен брой на лицензираните оператори, както за цялата УПУ, така и за услугата „пощенски парични преводи“, въпреки значителните средства, необходими за изграждане, развитие и поддръжка на мрежа, както и установения с § 6 от ЗПУ държавен монопол върху резервиран сектор от УПУ;
- ✓ След реалното навлизане на новите участници на пощенския пазар всички услуги от обхвата на УПУ ще се предоставят в условията на засилваща се конкуренция, което ще създаде условия за по-голям избор на доставчици на УПУ и би могло да промени негативната тенденция за намаление в потреблението на тези услуги през последните три години.

1.2. Състояние на конкуренцията на пощенския пазар

Като секторен регулатор в областта на пощенските съобщения КРС ежегодно анализира състоянието на конкуренцията на пазара. Тенденцията към все по-голям брой оператори на НПУ през последните години се запазва и през 2006-а. Актуален момент е лицензирането на двама нови оператора за предоставяне на целия обхват от услуги, включен в УПУ, което е сериозна стъпка към засилване на конкуренцията. Услугите от обхвата на УПУ по традиция се свързват с основния пощенски оператор и навлизането на двама нови участници на пазара ще допринесе за повишаване на надеждността, качеството и ефикасността на предлаганите услуги.

За да анализира състоянието на конкуренцията на вътрешния пощенски пазар през 2006 г., КРС е взела под внимание следните индикатори:

- Съществуващи бариери за навлизане на пазара;
- Изменение на приходите от УПУ и НПУ;
- Планирано разширяване на обхвата на предоставяните услуги;
- Нагласа на потребителите и тяхната осведоменост за ползване на пощенските услуги.

Съществуващи бариери за навлизане на пощенския пазар

Основно бариерите за навлизане на пазара могат да се разделят в две големи групи: структурни, произтичащи от основните характеристики на отрасъла като технология, разходи и търсене и стратегически, които възникват в резултат на поведението на съществуващите участници в отрасъла. Също така не маловажни за стартиране на дейността са и правните бариери.

Потенциалните участници на пощенския пазар са изправени пред различни структурни и стратегически бариери. На пазара освен основния пощенски оператор съществуват утвърдени куриерски фирми и лицензирани оператори, с добре познати на потребителите търговски

марки, които реализират при осъществяване на дейността си икономии от мащаба и обхвата. Дългогодишните играчи познават добре своята пазарна сила и могат да я използват като бариера срещу новите участници с различни ценови и маркетингови стратегии, влияещи върху потребителите. Голяма част от операторите посочват като бариера за навлизане на пазара на НПУ окрупняване на големите фирми с изградена структура, включваща мрежа от офиси и широка гама от услуги, които могат да предложат изключително кратки срокове за доставка. От друга страна, предоставянето на услугите от обхвата на УПУ е свързано с големи разходи за изграждане и поддръжка на мрежа, които могат да се превърнат в невъзвръщаеми при прекратяване на дейността.

От правна гледна точка, като съществена бариера е установеният с § 6 от ЗПУ държавен монопол върху резервиран сектор от УПУ.

Не на последно място проблем за навлизане на пазара е и наличието на нелоялна конкуренция от фирми, които предоставят НПУ, без да имат регистрация за извършването на такива услуги.

За да противодейства на незаконното предоставяне на пощенски услуги, КРС извършва наблюдение на пазара и проследява внимателно всеки подаден сигнал за пощенски услуги без регистрация или лицензия, като при потвърждение предприема съответните мерки за санкциониране.

Изменение на приходите от УПУ и НПУ

През 2006 г. реализираните приходи от НПУ са нараснали с 46%, а от УПУ с 13 на сто спрямо 2005 г. При УПУ през изминалата година конкуренция се наблюдаваше само при услугата „пощенски парични преводи“, тъй като останалите услуги се предоставяха само от основния пощенски оператор. През 2006 г. реализираните приходи от извършване на пощенски парични преводи са нараснали с 10 на сто спрямо 2005 г., а КРС е лицензирала още един оператор за тази услуга.

От 2005 г. се наблюдава засилен интерес на операторите към „пощенски парични преводи“ като услуга с голям потенциал за развитие. Във връзка с факта, че цените на пощенските парични преводи подлежат на регулиране, лицензираните оператори се стремят да са конкурентоспособни чрез подобряване на качеството, намаляване на времето за извършване на услугата и предлагане на различни допълнителни услуги, свързани с навлизането на модерни технологии.

При НПУ през 2006 г. приходите от куриерски услуги са нараснали с 56% сто спрямо 2005 г. През последните три години потреблението на куриерски услуги стабилно се разраства, като прогресивно се увеличава и броят на операторите, които ги предоставят. Тези два фактора характеризират конкуренцията при куриерските услуги като най-съществена в сравнение с останалите пощенски услуги. Направената характеристика се потвърждава и от нагласата на регистрираните оператори. Повече от половината от тях прогнозира нарастване на трафикните обеми през 2007 г. В стремежа си да завоюват нови пазарни ниши, куриерските фирми залагат на гъвкави мениджърски решения, оптимизиране на технологията и по-високо качество на предлаганите услуги. Засилването на конкуренцията с всяка година налага операторите на НПУ да разнообразяват маркетинговите си стратегии, за да удовлетворят потребителското търсене и да анализират своите финансови резултати не само като дял от пазара, но и в сравнение с определени от тях „водещи пазарни конкуренти“. В подкрепа на това твърдение е и фактът, че близо две трети от регистрираните оператори са определили своите водещи конкуренти на пазара и са анализирали нивото на конкуренцията както по отношение на всяка от услугите от НПУ, така и за различните разновидности на куриерските услуги като бързите градски куриери, доставките „от врата до врата“ и др.

През разглеждания период спрямо предишната година реализираните приходи от услугата „хибридната поща“ са нараснали най-много (67 на сто) в сравнение с приходите от другите две услуги в обхвата на НПУ. Тази услуга набра инерция през 2005 г. и през 2006-а продължи да се разраства, като постепенно се засилва и конкуренцията при извършването ѝ.

През 2006 г. най-несъществена конкуренция се наблюдаваше при услугата „пощенски колетти от 10 до 20 кг“. Тази оценка се потвърждава както от реализираните приходи от услугата, които са намалели с 41% спрямо 2005 г., така и от мненията на операторите. От началото на 2007 година тази услуга преминава в обхвата на УПУ и се очаква трафикът от нея да се влее в куриерските услуги.

Планирано разширяване на обхвата на предоставяните услуги. Нагласа на потребителите и тяхната осведоменост за ползване на пощенските услуги

През 2006 г. двама оператори – „Еконт Експрес“ ООД и „Тип Топ“ АД - разшириха обхвата на дейността си с получаването на индивидуални лицензии за извършване на УПУ. С предстоящото навлизане на двама нови участници на пазара на УПУ основният пощенски оператор е поставен пред предизвикателството за първи път от своето създаване да оперира в конкурентна среда. Новите лицензирани оператори трябва да се изправят пред нелеката задача да бъдат разпознати от потребителите и предпочетени като доставчици на УПУ. Въпреки че и двамата оператори са се утвърдили на пазара на НПУ и са свикнали да оперират в условията на силна конкуренция, що се касае до УПУ търговската марка на „Български пощи“ ЕАД е добре позната на потребителите и дава сериозно предимство на основния пощенски оператор.

Четиримата лицензирани оператори за услугата „пощенски парични преводи“ все още са в процес на утвърждаване на пазара и не предвиждат за 2007 г. да променят обхвата на дадените им индивидуални лицензии.

По-голямата част от регистрираните оператори през 2007 г. ще насочат своите инвестиции към модернизиране на предлаганите услуги и повишаване на тяхното качество и ефективност. Въпреки, че от 01.01.2007 г. услугата „колето от 10 до 20 кг“ влиза в обхвата на УПУ, нито един регистриран оператор не е заявил, че планира да разширява обхвата на дейността си чрез кандидатстване за индивидуална лицензия.

Увеличеното потребление на НПУ през 2006 г. показва, че потребителите добре се ориентират спрямо куриерските фирми и предлаганите от тях услуги.

Съществена промяна в нагласата на потребителите се наблюдава по отношение на пощенските парични преводи. Данните от направеното проучване на потребителското търсене през 2005 г. показваха, че другите лицензирани оператори (освен „Български пощи“ ЕАД) не са познати на пощенския пазар. През 2006 г. потребителите не само ги познават, но и ползват техните услуги. Доказателство за това е, че 90% от приетите и доставени пощенски парични преводи от алтернативните лицензирани оператори са от индивидуални потребители.

Съгласно предоставените със ЗПУ правомощия, КРС се стреми както да насърчава конкуренцията на пощенския пазар, така и да защитава интересите на потребителите и да повишава тяхната осведоменост.

В тази връзка комисията разглежда и съгласува съдържанието на Общите условия на договорите с потребителите на пощенските оператори, като при необходимост дава задължителни препоръки и указания.

За да бъде потребителят максимално запознат със своите права и задължения, с видовете услуги, размерите на обезщетенията и други параметри на предоставяните услуги, пощенските оператори са длъжни да поставят Общите условия на договора с потребителите и Тарифата на предлаганите услуги на видно и достъпно място във всеки свой офис.

1.3. Иновации в развитието на пощенските услуги на българския и световния пазар

За запазване на съществуващите пазарни дялове и утвърждаване на търговските марки, на пазара на пощенски услуги се налага регистрираните оператори да оптимизират утвърдените си организационни схеми за доставка чрез въвеждането на иновационни технологии и създаването на гъвкави структури. В засилената конкурентна среда предлагането на иновационни решения на потребителите с ефективни и качествени услуги е задължително.

Внедряването на нови информационни технологии за проследяване на пратките е все по-често явление при операторите, които държат на своята търговска марка.

За да удовлетворят потребителското търсене, предлаганите услуги през последните години търпят силно развитие: по-кратки срокове за доставка, широка мрежа на покритие, електронно насочване и проследяване, бързи градски куриери със срок на доставка до 60 минути от момента на заявяването и др.

Традиционните куриерски услуги се диференцират по посока на адекватно задоволяване на специфичните нужди на клиентите си с развитието и внедряването на бизнес програми от услуги, адресирани до конкретни клиенти и подобряване културата на обслужване, изразяваща се в засилване на връзката между отделните оператори и техните клиенти.

Създаването на единен европейски пазар в глобален аспект и присъединяването на България към него наложи в частност промени и в предоставянето на пощенските услуги. В тази насока, за да отговорят на предизвикателствата на бизнеса някои пощенските оператори

въведоха ежедневни доставки до Европа от врата до врата с кратки срокове и автоматично застраховане на пратките.

Въпреки че по-голямата част от операторите са насочили своята сфера на дейност към бизнес клиентите и институциите, тяхните търговски марки стават все по-популярни и сред обикновените потребители, доскоро традиционно ползващи услугите на основния пощенски оператор.

Следвайки тенденцията от предходната година и значително нарасналия интерес на потребителите към услугата „хибридна поща“, през 2006 г. може да се прогнозира потенциалните клиенти на този вид услуга (финансовите учреждения и ютилити сектора) да са сред сферите с най- голямо потребление на НПУ.

В средата на засилена конкуренция при пренасянето на пощенски пратки и съобщения, качеството, бързината и ефективността имат изключително важно значение.

В световен мащаб нововъведение в подобряване качеството на обслужване при предоставянето на пощенски услуги е въвеждането на системата Radio Frequency Identification Device (RFID) в пощенския бранш, която успешно доказва своите предимства в редица страни от Северна Америка, Европа и Азия, като Корея, Испания, Швеция, Германия, САЩ и др.

В основата на системата RFID е възможността за електронно проследяване на пощенски пратки и писма с помощта на радиочестотни етикети в реално време. Етикетите излъчват радиосигнали, които се улавят от антени, установени в центрове за обработка на пощенските пратки. Електронен четец изпраща данни за датата, часа и идентификационния номер до компютър, който предава информацията до централния сървър в пощенския офис.

Предимствата на тази система са, че пратките могат не само да се контролират на всеки етап от доставянето им, но и да се отстраняват евентуални проблеми в движение.

Прогнозите за RFID са, че изцяло ще замени действащия досега метод за проследяване на пратките чрез баркод и ще се наложи като система, редуцираща разходите, грешките и водеща до повишаване бързината и надеждността на пощенските услуги. Много фирми, работещи със системата за проследяване GPS, инвестират значителни средства в развитието на RFID, гарантиращи си челно място при все по-голямото ѝ навлизане в практиката.

II. УНИВЕРСАЛНА ПОЩЕНСКА УСЛУГА

Универсалната пощенска услуга (УПУ) е услуга, която 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. Операторите на УПУ са задължени да я осигуряват през всички работни дни, най-малко 5 дни в седмицата с изключение на труднодостъпните райони. В обхвата на УПУ са включени 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”.

С промяната на Закона за пощенските услуги (ЗПУ), (ДВ, бр. 37 от 2006 г.), пратките по т. 1 могат да бъдат пратки с предимство и пратки без предимство.

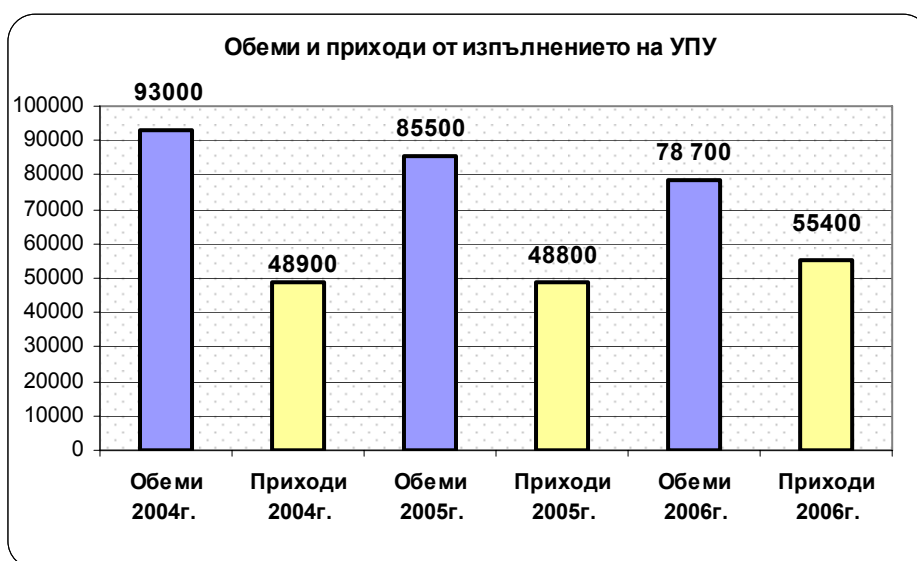
На основание чл. 18, ал. 4 от Конституцията на република България, до 31.12.2008 г. се установява държавен монопол върху резервиран сектор от УПУ, предоставяна чрез пощенската мрежа на „Български пощи“ ЕАД (БП ЕАД).

Услугите в резервиран сектор включват приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни кореспондентски пратки и на международни изходящи и входящи кореспондентски пратки. От 01.01.2006 г. границите за тегло и цена на услугите от резервиран сектор се намаляват до 150 гр и цена, която не превишава повече от три пъти (но не е равна на три пъти) цената за стандартна вътрешна или международна кореспондентска пратка с предимство до 20 гр, прилагана от основния пощенски оператор.

И през 2006 година цялата УПУ беше предоставяна само от основния пощенски оператор „БП“ ЕАД. Услугата „пощенски парични преводи“, като част от УПУ, се предоставяше на потребителите от още трима лицензирани доставчици: „Финанс Инженеринг“ АД, „Фактор И.Н.“АД и „Изипей“ АД.

1. Предоставяне на УПУ

На българския пощенски пазар през 2006 г. са приети обработени и доставени общо 78 707 хил. броя пощенски пратки и услуги от обхвата на УПУ и са реализирани приходи в размер на 55 400 хил. лева.



Фиг. 3 Източник: Данни, представени в КРС

През 2006 г. се наблюдава намаляване на обемите на УПУ с около 8,0 на сто спрямо 2005-а, като се запазва тенденцията от предходните две години.

Приходите от изпълнението на УПУ за 2006 г. бележат покачване с 14,0 на сто в сравнение с 2005 г. Ръстът на приходите е обясним с увеличените цени на УПУ, предоставяна от БП ЕАД, които са в сила от началото на годината.

1.1. Финансов резултат от предоставяната УПУ при икономически неизгодни условия през 2006 г.

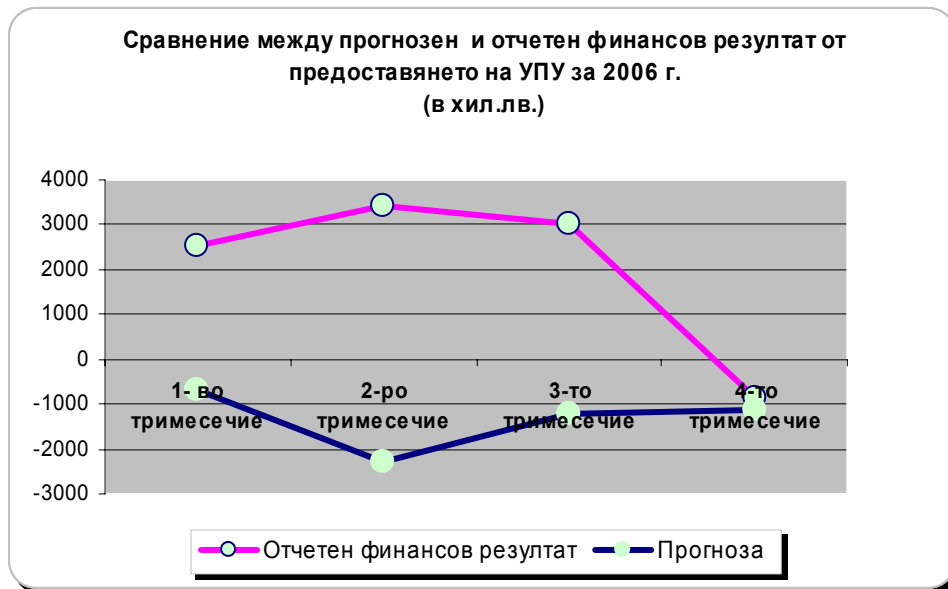
БП ЕАД, съгласно изискванията на издадената му индивидуална лицензия, е задължено да предоставя чрез пощенската си мрежа универсалната пощенска услуга на територията на цялата страна, включително при икономически неизгодни условия, съгласно разпоредбите на чл. 23а, чл. 29 и чл. 29а от ЗПУ. За целта операторът получава компенсация от държавния бюджет за доказани от него пред КРС и утвърден от нея дефицит от изпълнението на УПУ при горните условия. През 2006 г. КРС утвърди прогнозния размер на дефицита от изпълнението на УПУ за 2007 г., който възлиза на 1130 хил. лв.

През изминалата 2006 г., в изпълнение на разпоредбата на чл. 7, ал. 1 от Методиката 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 година.

За цялата 2006 г. основният пощенски оператор е реализирал приходи в размер на 55362 хил. лв и е отчел 47634,2 хил. лв. разходи от предоставянето на УПУ, като в резултат е формиран положителен финансов резултат от 7727,8 хил. лв. Салдото по финансови разчети с чужди пощенски администрации също е положително, дефицит няма, а дружеството е на печалба от 8082,2 хил. лв.

Резултатът в частта на резервирания сектор е положителен и е в размер на 3730,7 хил. лв., а салдото от международни финансови разчети е отрицателно и е в размер на 317 хил. лв., следствие на което се получава крайният положителен финансов резултат от УПУ в частта на резервирания сектор от 3413,7 хил. лв.

Положителен финансов резултат от предоставянето на УПУ се наблюдава и през първите три тримесечия на 2006 г., като само през четвъртото тримесечие БП ЕАД е на загуба. През 2006 г. (както и през 2005 г.) се наблюдава разминаване между прогнозен и отчетен финансов резултат.



Фиг. 4 *Източник: Данни, представени в КРС*

Във връзка с промяната на финансовия резултат от предоставянето на УПУ от дефицит към печалба, БП ЕАД не е усвоило включената в Закона за устройство на държавния бюджет субсидия за 2006 г.

Основните фактори, оказали влияние върху размера на финансовия резултат от извършването на УПУ за цялата година, са следните:

- ✓ Спрямо 2005 г. приходите от предоставяне на УПУ са нараснали с 13%, а разходите са намалели с 16 на сто;
- ✓ Сравнено с 2005 г., през 2006-а общият обем на пощенските пратки е намалял с 8 на сто;
- ✓ Спад в потреблението на международни писмовни пратки, следствие на промяна в системата на ценообразуването им;
- ✓ Салдото по международните разчети за цялата година е положително;
- ✓ Увеличението на приходите от УПУ до голяма степен е в резултат от промяната на цените на услугите от УПУ, в сила от 02.01.2006 г.

През годината от предоставянето на отделните видове услуги от УПУ е формиран различен финансов резултат, като:

- ✓ Дефицит се наблюдава от предоставяне на пощенските пратки от следните групи: „Кореспондентски пратки и малки пакети до 2 кг, печатни произведения до 5 кг, секограми до 7 кг (с обявена стойност)” и “колети до 10 кг - без обявена стойност”.
- ✓ “Кореспондентски пратки и малки пакети до 2 кг, пряка пощенска реклама до 2 кг, печатни произведения до 5 кг, секограми до 7 кг. (препоръчани и не препоръчани)”

са достигнали реалната си себестойност. Тези две групи услуги заемат най-големи относителни дялове в обема на УПУ.

- ✓ Услугата „пощенски парични преводи“ също е достигнала реалната си себестойност. Въпреки че делът на тази услуга в общия обем на УПУ е едва 3%, формираният положителен финансов резултат и нарасналият брой на приетите пощенски парични преводи от БП ЕАД е напредък пред вид факта, че услугата се предоставя в условията на засилена конкуренция.

В заключение, след анализ на предоставените данни от основния пощенски оператор за реализираните приходи и отчетените разходи за извършването на УПУ през 2006 г. може да се обобща следното:

- ✓ БП ЕАД за първа година е на печалба от извършването на УПУ.
- ✓ Сравнено с 2005 г., УПУ се е предоставяла по-ефективно. Разходите за всеки лев приходи като относително число са намалели с 26% и съответно ефективността на всеки лев разход е нараснала с 35%.
- ✓ С изключение на групата пощенски пратки с обявена стойност, при която разходите за всеки лев приходи като относително число са се увеличили с 5,5%, при всички останали услуги от обхвата на УПУ се вижда подобряване на ефективността.

1.2. Предоставяне на УПУ за страната

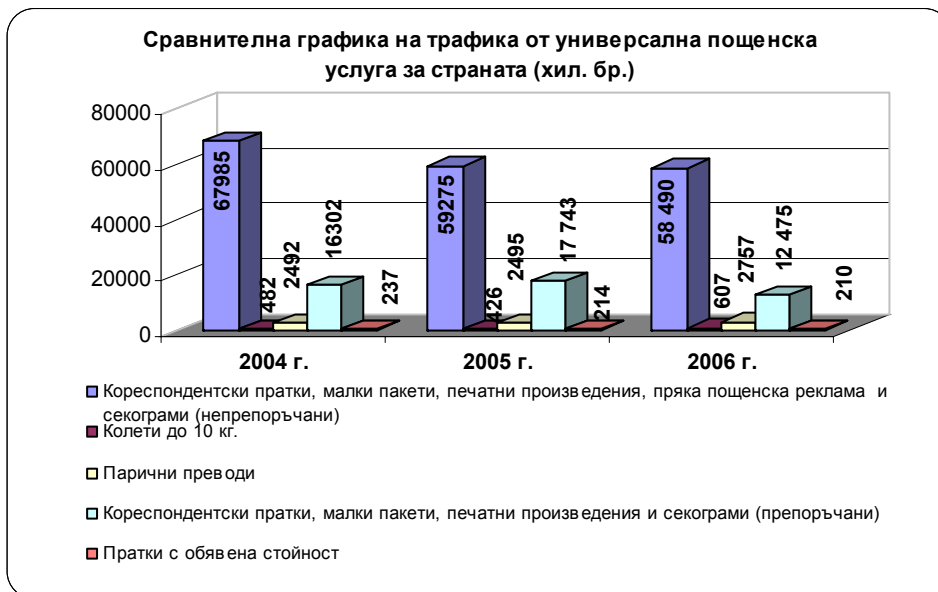
Приходите, реализирани от изпълнение на УПУ за страната, са в размер на 43 177 хил. лв. и бележат ръст от 11,0 на сто спрямо предходния период. През 2006 г. приходите за страната от УПУ формират 78% от общите приходи от УПУ, като през 2005-а те са били 80% от общите приходи от УПУ.



Фиг. 5 Източник: Данни, представени в КРС

През годината общият брой пратки и услуги от обхвата на УПУ, предоставени на територията на страната, са 74 528 хил. бр., което представлява 95,0 на сто от общия обем пратки УПУ. В сравнение с 2005 г. обемите от изпълнение на УПУ са намалели със 7 на сто и се повтаря тенденцията на намаление с почти еднакъв темп, като за сравнение през 2005 г. спрямо 2004 г. намалението на обемите е било 8 на сто.

Спадът в обемите е обусловен от по-малкото потребителско търсене на УПУ и промяна на договорите с големите клиенти на основния пощенски оператор.



Фиг. 6 Източник: Данни, представени в КРС



Фиг. 7 Източник: Данни, представени в КРС

Групата на непрепоръчаните кореспондентски пратки, печатни произведения, пряка пощенска реклама и малки пакети, формират 78,5% от обема на УПУ за страната, следват ги препоръчаните кореспондентски пратки, печатни произведения и малки пакети, които представляват 16,7% от обема. Запазва се структурата на потребление в най-голямата по обем група, като намаление в обемите от 34,0 на сто се наблюдават единствено при пратките „печатни произведения“. Тези пратки са преминали в обемите на „пряка пощенска реклама“.

През годината подадените препоръчани пратки са със 5 268 хиляди по-малко, или се наблюдава намаление от 29,7 на сто спрямо 2005 г. То е свързано с пониженото търсене на услугата от големи клиенти и подаване на пратките като непрепоръчани.

При пощенските колетни до 10 кг се наблюдава значителен ръст на обемите (от 42,4 на сто), като те и заемат относителен дял от 0,8 на сто в обема на УПУ за страната.

При пратките с обявена стойност се наблюдава намаление на обемите спрямо 2005 г. с 2 на сто, където основна част са колетни пратки. Колетите с обявена стойност са само 1% от обема на УПУ за страната.

През 2006 година пратките от резервиран сектор (кореспондентски пратки до 150 гр, непрепоръчани и препоръчани), представляват 78,5 на сто от обема и 81,0 на сто от приходите на групата на кореспондентските пратки, малки пакети, печатни произведения и пряка пощенска реклама (непрепоръчани и препоръчани). Обемите са намалели с 14,1% спрямо 2005 г. предимно от намалената теглова граница на пратките от резервирания сектор (от 350 на 150 гр). Приходите отчитат незначителен ръст от 1,0 на сто, спрямо предходния отчетен период, което се дължи на новите действащи цени от 02.01.2006 г.



Фиг. 8 Източник: Данни, представени в КРС

Приходите от най-голямата група на непрепоръчаните кореспондентски пратки, малки пакети, печатни произведения, пряка пощенска реклама и секограми, нарастват със 16,1 на сто в сравнение с предходния период и заемат дял от 58%.

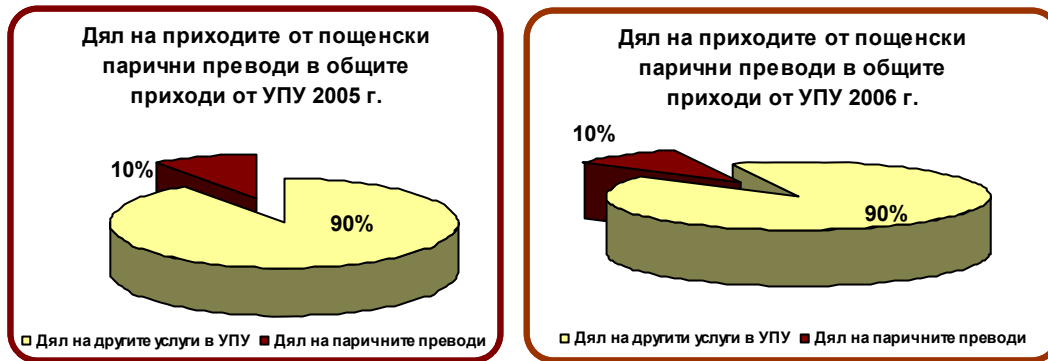
Делът на втората по големина група, (препоръчаните кореспондентски пратки, малки пакети, печатни произведения, пряка пощенска реклама и секограми) е 27%. Отчетеното намаление на обемите се отразява и върху реализираните приходи, като компенсиращо влияние са оказали действащите от началото на периода нови цени, поради което приходите са намалели само с 0,3 на сто спрямо 2005 г.

1.3. Предоставяне на услугата пощенски парични преводи

Услугата пощенски парични преводи беше предоставяна на пазара на пощенските услуги от четири пощенски оператора и бележи ръст с около 10,0 на сто в обемите. Паричните преводи формират около 4% от обемите на УПУ за 2006 г.

Приходите от пощенски парични преводи в общите приходи от УПУ заемат дял от около 10% и отчитат ръст от 11% спрямо предходния отчетен период.

Около 97,0 на сто от приходите от пощенски парични преводи за страната са реализирани от БП ЕАД. Основният пощенски оператор отчита ръст на обеми и приходи от 10,0 на сто спрямо 2005 г. при непроменени цени.



Фиг. 9

Източник: Данни, представени в КРС

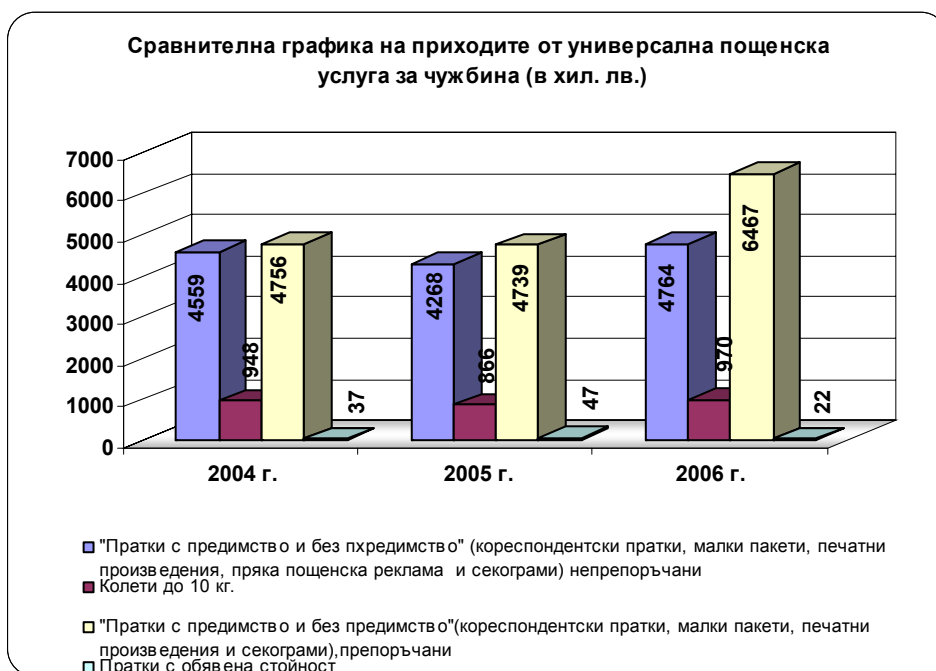
През годината продължава тенденцията на по-малки приходи на основния пощенски оператор от услугата „пощенски парични преводи“ от чужбина, а БП ЕАД отчита като основание за това силната конкурентна среда, в която се предлага услугата. Липсата на предоставяне на услугата „изходящи международни пощенски парични преводи“ от оператора е причината, поради която няма сключени нови договори с международни пощенски оператори за размяна на международни парични преводи. Изплатените международни входящи пощенски парични преводи през 2006 г. са 5 165 броя, като в сравнение с 2005 г. са намалели със 16,0 на сто. Намаленото потребление на услугата „международни пощенски парични преводи“ се дължи и на това, че чуждестранните пощенски администрации, с които БП ЕАД е в договорни отношения, изключват хартиен носител на информацията и преминават изцяло на електронен паричен превод чрез импулсен превод на информацията, използвайки преносната мрежа „Евроджиро“.

През 2006 г. „Финанс инженеринг“ АД, първият лицензиран за извършване на пощенски парични преводи частен пощенски оператор, не отчита промени в обемите на услугата „пощенски парични преводи“.

„Фактор И.Н.“ АД стартира предоставянето на пощенски парични преводи и прогнозира да увеличи обемите на услугата с около 4 пъти през 2007 г.

През август 2006 г. „Изипей“ АД започна предоставянето на услугата „пощенски парични преводи“, но демонстрира поведение и заявка за по-нататъшно динамично развитие. Чрез прилагане на средства на модерно управление и обслужване на потребителското търсене, операторът възнамерява да предложи на купувачите удължено работно време, предоставяне на услугата и през почивните и празнични дни, възможност за online инициране и получаване на парични преводи и осигуряване на директна връзка с потребителя при проблем със заявената от него услуга.

1.4. Предоставяне на УПУ за чужбина



Фиг. 10

Източник: Данни, представени в КРС

Реализираните приходи от предоставянето на УПУ за чужбина през 2006 г. са 12 223 хил. лв., с 2 303 хил. лв. повече в сравнение с 2005 г. и ръст на нарастване на приходите 23,2%. Приходите заемат относителен дял от 20,0 на сто от общите приходи от предоставяне на УПУ.



Фиг. 11

Източник: Данни, представени в КРС

През 2006 г. пратките от УПУ за чужбина са 4 169 хил. бр., като са намалели с 21,9 на сто. Относителният дял на подадените пратки за чужбина е 5,3% от обема на УПУ.

От началото на 2006 г. БП ЕАД въведе нова система за образуване на цените на международните писмовни пратки на базата на обработване и доставяне на пощенските пратки. Прилаганата до момента от оператора система за образуване на цените на базата на съдържание (цени за кореспондентски пратки, печатни произведения, малки пакети, пряка

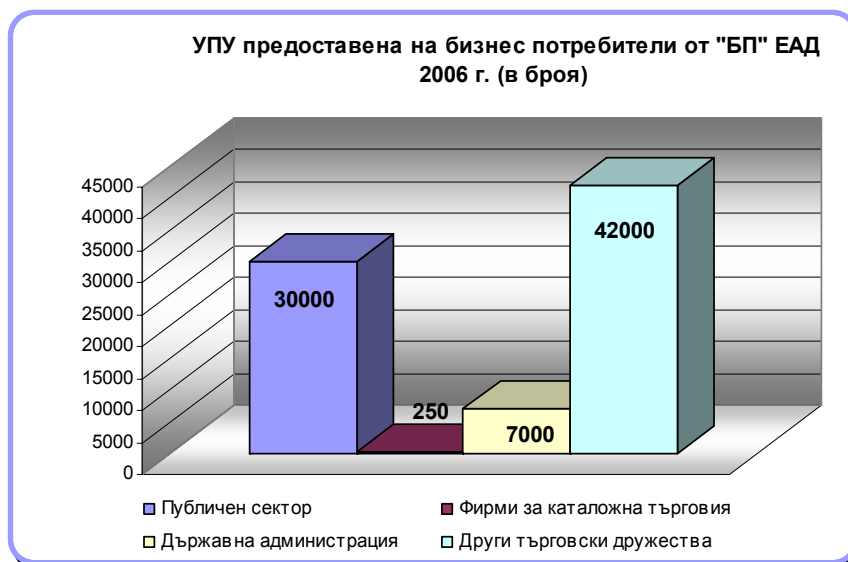
пощенска реклама), беше заместена от система, при която цените се образуват за „пратки с предимство” и „пратки без предимство”. При новата система операторът е образувал цените на база разходи за килограм поща, като държавите са групирани в три групи – съседни, европейски, и извън европейски държави и територии.

Новата система на ценообразуване е основната причина за намаленото потребителско търсене на тези услуги през 2006 г.

- Пратките от групата на непрепоръчаните писмовни пратки за чужбина са с най-висок относителен дял в обема 82,8% и приходите 39,0% от УПУ за чужбина. Обемът на тези пратки е 3 454 хил.бр. и 4 764 хил. лв. приходи, реализирани от тях. Спрямо 2005 г. обемите намаляват с 24,2 на сто, а приходите бележат ръст от 11,6%.
- Втора по големина група от международните изходящи пратки е групата на препоръчаните „пратки с предимство” и „пратки без предимство” (кореспондентски пратки, печатни произведения и малки пакети). Относителният им дял в обемите е 16,6 на сто, а на приходите - 52,9%. Обемите са намалели с 8,8 на сто, при ръст на приходите от 36, 5%.
- При изходящите колети до 10 кг без обявена стойност се наблюдава увеличено потребителско търсене и обемите са нараснали с 11,0 на сто, а приходите - с 12,0% спрямо 2005 г. Относителният дял на колетите е едва 0,5 на сто в обема на УПУ за чужбина и формират 7,9% на сто от приходите.
- Пратките с обявена стойност за чужбина са с относителен дял в общия обем 0,1 на сто и 0,2 на сто в приходите. Преобладават колетите с обявена стойност в групата, при които се отчита намаление със 64,0%.
- Пратките от резервиран сектор за чужбина (кореспондентски пратки до 150 гр – непрепоръчани и препоръчани) представляват 87,2 на сто от обема и 47,4 на сто от приходите на писмовните пратки за чужбина.

1.5. Видове потребители на УПУ

С най-голямо потребление на пощенски пратки от обхвата на УПУ през годината са големите клиенти от търговския сектор (търговски дружества, търговски вериги, финансови учреждения), следвани от клиенти от публичния сектор.



Фиг. 12

Източник: Данни, представени в КРС

Според вида на извършваната дейност и обемите подадени пратки и услуги, видовете бизнес потребители, клиенти на БП ЕАД, ползващи УПУ, могат да се класифицират по следния начин:

- Публичен сектор - към него са отнесени фирми от ютилити сектора, здравни заведения, Националният статистически институт, Националният осигурителен институт, различни

структури на съда и прокуратурата - общо 62-ма клиенти. Потреблението на пратки и услуги от този сектор формират около 38% от общия брой пратки и услуги от обхвата на УПУ, реализирани от бизнес потребители през 2006 г.

- Фирмите с каталожна търговия са 7. Тези клиенти са използвали 0,32% на брой пратки и услуги от всички УПУ, предоставени на бизнес потребителите през годината.
- Обемите на подадени пратки и услуги от УПУ, използвани от държавната администрация, заемат около 9% от общия брой на подадените пратки и услуги от УПУ.
- Други търговски дружества - това са различни търговски дружества от средния и дребен бизнес, търговски вериги, финансови учурждения и др., общо 89. Те формират най-голям, около 53%, от общия обем използвани услуги от УПУ.

След обобщаване и анализиране на данните от получените въпросници от операторите на УПУ, се наложи следното процентно съотношение на видовете потребители на УПУ:

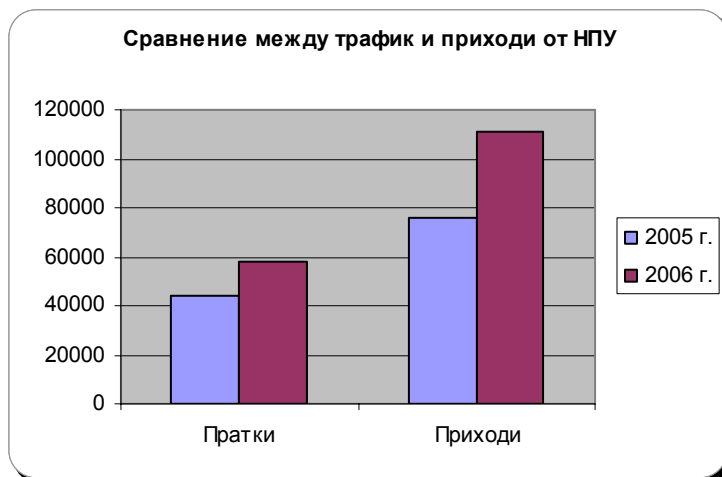
- Около 83,4 на сто от всичко реализирани пратки и услуги от УПУ са подадени от бизнес потребители, от които 78,21% са били предназначени за индивидуални потребители и 21,79% за други бизнес потребители.
- 16,36 на сто от всичко пратки и услуги от УПУ са използвани от индивидуални потребители.
- При пощенските парични преводи около 90% са индивидуалните потребители и само 10% бизнес потребителите.

III. Неуниверсални пощенски услуги

1. Анализ, състояние и перспективи в предоставянето на НПУ

За четвърта поредна година КРС проследява развитието на вътрешния пазар на НПУ чрез набиране на данни от ежегодно разпращани въпросници до регистрираните оператори.

През 2006 г. обемът на пазара е изчислен като експертна оценка на база постъпили данни от 91% от регистрираните оператори и е в размер на близо 111 000 млн. лева.

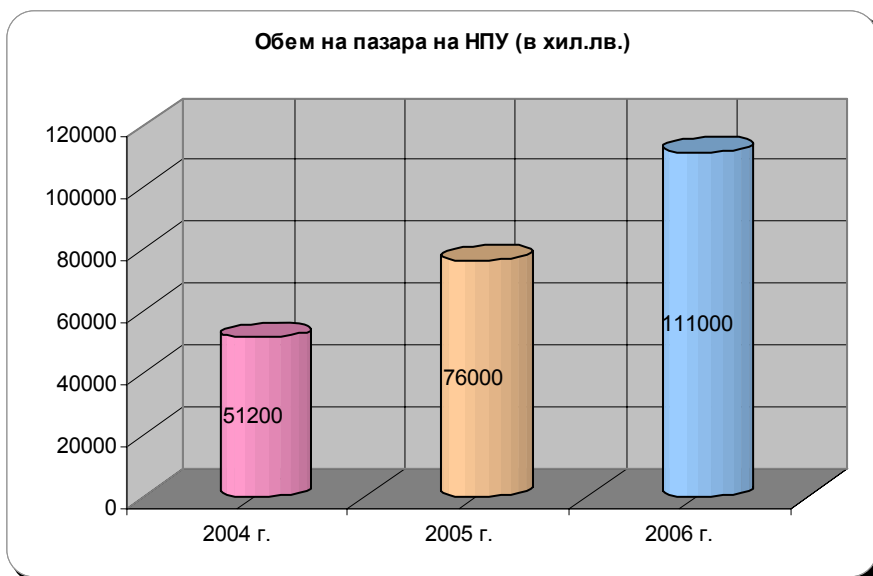


Фиг.13

Източник: Данни подадени в КРС

Тенденцията на прогресивното нарастване на пазара на НПУ през последните три години се запази и сега, като спрямо 2005 г. предоставянето на НПУ е нараснало с 46%.

Относително същият процент на нарастване на пазара за 2005 г. и 2006 г. рефлектира и върху броя на обработените пратки, като процентът на нарастване на обработени пратки спрямо 2005 г. е 87 на сто.



Фиг.14 Източник: Данни подадени в КРС

Развитието на НПУ в България е отражение на бизнеса в глобален аспект и отразява покупателната способност на населението като цяло.

Въпреки силната конкуренция в сектора през 2006 г. са регистрирани седем нови оператора.

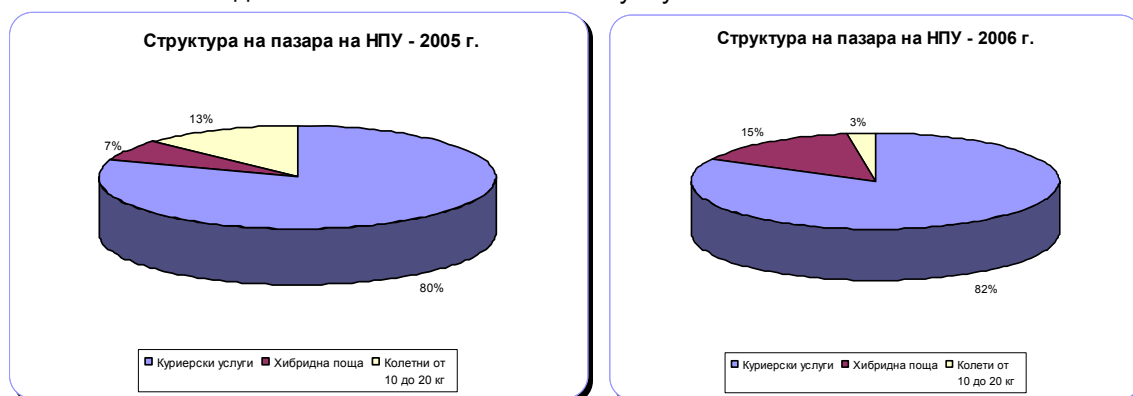
Засилването на конкуренцията и запазването на даден пазарен сегмент налага предоставяне на широкообхватни услуги - от доставката на пратки, месечни извлечения, сметки и рекламни брошури до продажби на стоки с инкасиране на суми в брой или подпомагане на дистрибуторските мрежи.

Разрастването на пазара налага операторите да предлагат все по-кратки срокове за доставка, ефективни и модерни услуги, влагането на инвестиции за подобряване и модернизиране на технологичните процеси.

За периода направените капиталовложения с технологично значение в сектора са се повишили с 31% спрямо 2005 г.

2. Структура на пазара

Предоставянето на куриерските услуги и през 2006 г. е най-предпочетената услуга от операторите на НПУ. Продиктувани от потребителското търсене, те остават с най-голям относителен дял от всички услуги в обхвата на НПУ.



Фиг.15 Източник: Данни подадени в КРС

За сравнение увеличението на приходите от куриерски пратки за 2005 г. спрямо 2004 г. е с 42 на сто, за да достигне нарастване от 56 на сто за 2006 г. спрямо 2005 г. През изминалата година куриерските услуги са формирали 82% от обема на НПУ.

Интересен е фактът, че хибридната поща е увеличила своя обем с 67 на сто и е формирала 15% от общите приходи на НПУ. Делът на хибридната поща е нараснал най-много спрямо дяловете на другите две услуги.

Най-нисък дял в обема на пазара на НПУ (едва 3%) заема услугата „колетни пратки от 10 до 20 кг“. С промените в ЗПУ (ДВ, бр.37/2006 г.) и преминаването на услугата в обхвата на УПУ се очаква трафикът от колетни пратки да се влее в куриерските услуги. Това се потвърждава и от обстоятелството, че нито един от операторите, регистрирани за услугата „колетни пратки от 10 до 20 кг“, не планира разширяване обхвата на дейността си чрез кандидатстване за индивидуална лицензия.

Международните куриерски пратки също са увеличили своя ръст с 26 на сто, като операторите са реализирали 63% повече приходи в сравнение с 2005 г.

Като цяло регистрираните оператори прогнозира нарастване на броя на пощенските пратки през текущата година спрямо 2006-а със 17 на сто.

При отчитане на изменението в обема на пратките трябва да се вземе пред вид факта, че не винаги прогнозите на операторите за увеличаване на пазарните обеми са реалистични.

IV. Информация, свързана с регулаторните и контролните функции на КРС

1. Отчет за контролната дейност на КРС

КРС по закон изпълнява контролни функции и в тази връзка през 2006 г. нейни оправомощени служители са извършили общо 49 различни проверки. По-голямата част от тях са планови. Част от проверките са извършени след подадени сигнали и оплаквания, а има и случаи на самосезиране във връзка с фирми, рекламиращи извършването на куриерски услуги в Интернет, без да имат регистрация за такава дейност съгласно ЗПУ. Съставени са 33 констативни протокола, а за констатирани нарушения на ЗПУ, свързани с ангажиране на административно-наказателна отговорност, са изготвени 3 Акта за установяване на административни нарушения (АУАН). Администрирани са 10 жалби, които се отнасят до прилагането на ЗПУ.

КРС обръща сериозно внимание на подадените жалби от потребители на пощенски услуги, като по всяка от тях извършва проверка за да се установи причинителят.

Във връзка с издаването на индивидуални лицензии за част от УПУ – пощенски парични преводи, Главна дирекция „Контрол на съобщенията“ изготви образец на Констативен протокол за проверки по спазване на изискванията от издадените Индивидуални лицензии и Закона за пощенските услуги.

Създадена е база данни за всички направени проверки на лицензирани и регистрирани пощенски оператори.

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.

В края на 2006 г. броят на пощенските станции на „Български пощи“ ЕАД е 2986, като 636 от тях се намират в градовете и 2350 в селата. През годината, при спазване на законоустановените изисквания и след съгласуване с КРС, са закрити 4 пощенски станции. Отчетено е, че една пощенска станция обслужва средно 2585 жители и 36.95 кв. км площ. Освен чрез пощенски станции, пощенски услуги се предоставят чрез 144 пощенски агенства и 2571 междуселищни пощальони.

В експлоатация са 5391 пощенски кутии за събиране на препоръчани кореспондентски пратки. Обслужваното население от една пощенска кутия средно за страната е 1432 жители. Достигнатото ниво на този показател е по-добро от приетия от КРС норматив, съгласно който една пощенска кутия трябва да обслужва 2000 души.

Гъстотата на местата за достъп до пощенската мрежа надхвърля изискванията, определени от КРС с решение №703/26.06.2003 г.

В сравнителната таблица са посочени и други средни за страната данни, характеризиращи промените в пощенската мрежа за период от 3 години:

	2004 г.	2005 г.	2006 г.
1. Брой на пощенските станции	3 008	2990	2986
В градовете	639	633	636
В селата	2369	2357	2350
2. Обслужвано население от една пощенска станция, бр.	2 633	2596	2596
В градовете	8 612	8581	8581
В селата	1 021	988	988
3. Обслужвана територия от една пощенска станция, км.²	36.7	36,9	36.95
4. Брой на пощенските агентства	143	146	144
5. Брой на пощенските кутии за събиране на кореспондентски пратки	5 347	5306	5391
В градовете	2 034	2014	2299
В селата	3 313	3292	3092

Източник: Доклад за изпълнението на УПУ за 2006 г. от БП ЕАД

Времето за предоставяне на универсалната пощенска услуга в пощенските станции надвишава приетите от КРС изисквания. Съгласно този норматив, в населено място до 3000 жители времето за обслужване на потребителите е минимум два часа. В действителност, в селищата с население до 3000 жители броят на пощенските станции с времеедействие от 8 часа е най-голям - 870, по 6 часа дневно работят 729 пощенски станции, а по 4 часа – 273 станции. Останалите пощенски станции са с времеедействие от 7 или 5 часа. Началният и крайният час на работното време са съобразени с графици на размяна на пощата по съответните вътрешно районни маршрути.

Съгласно приетият от КРС норматив, за селища с население над 3000 жители времето за обслужване е минимум четири часа. Сага с времеедействие от 8 часа са 452 от градските пощенски станции, а с удължено (дневно и сменно) работно време - 184 от тях.

Лицензираните към края на 2006 г. двама оператори за извършване на УПУ все още не са започнали да осъществяват дейност, като, съгласно лицензионните условия, поетапно създават мрежите си. Продължава изграждането на мрежите на лицензираните за част от УПУ (пощенски парични преводи) оператори, като при някои от тях се наблюдава забавяне на темповете. Към края на годината „Фактор И.Н.“ АД разполага с 56 места за достъп, а ФК „Кеш Експрес Сървис“ ЕООД – със 150. „Изипей“ АД работи с партньорски организации: банки, бизнес центрове и големи търговски вериги. Техни офиси, клонове и представителства формират пощенската мрежа на дружеството, която наброява над 500 места за достъп.

3. Качество на универсалната пощенска услуга през 2005 г.

В изпълнение на поети ангажименти в процеса на преговорите за присъединяване на България към Европейския съюз и с оглед на промените в ЗПУ, КРС, с решение № 1859/21.09.2006 г., прие Изменение и допълнение на нормативите за качество на УПУ и ефикасността на обслужване (Нормативи). Изменението на Нормативите отчита добавената в чл. 34 на приетия ЗИД на ЗПУ (обн. ДВ, бр. 37/05.05.2006 г.) нова алинея 2, която дава възможност за класифициране на пощенските пратки от обхвата на УПУ както по системата за съдържание, така и по системата за бързина на обработката на пратките, и е насочено и към хармонизирането им с Приложението към Директива 97/67/ЕС.

Както е видно от представените в таблицата резултати за тригодишен период, основният пощенски оператор БП ЕАД подобрява качеството на универсалната пощенска услуга, поради което с изменението на Нормативите са поставени по-високи цели. Достигнатото равнище на качеството, в сравнение с приетото Изменение и допълнение на нормативите за качество на УПУ и ефикасността на обслужване, както и в сравнение с предходните две години, 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.	Резултати 2006 г.
Д+1	Не по-малко от 78% от кореспондентските пратки	86%	87,78%	88,70%
Д+2	Не по-малко от 90% от кореспондентските пратки	98%	98,09%	97,95%
Д+3	Не по-малко от 95% от кореспондентските пратки	99%	99,66%	99,79%

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.	Резултати 2006 г.
Д+1	Не по-малко от 70% от колетните пратки	87%	80,68%	88,54%
Д+2	Не по-малко от 80% от колетните пратки	98%	98,26%	98,21%
Д+3	Не по-малко от 95% от колетните пратки	99%	99,22%	99,71%

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.	Резултати 2006 г.
Д+1	Не по-малко от 85% от пощенските парични преводи	87%	88,45%	88,43%
Д+2	Не по-малко от 92% от пощенските парични преводи	98%	98,72%	98,51%
Д+3	Не по-малко от 98% от пощенските парични преводи	99%	99,79%	99,68%

3.4 . Време за пренасяне на международни кореспондентски пратки

3.4.1 Международни препоръчани пратки с предимство от географски зони в рамките на Европа

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2006 г.
Д+3	Не по-малко от 60% от пощенските пратки	59,29%
Д+5	Не по-малко от 80% от пощенските пратки	83,95%

3.4.2 Международни препоръчани пратки с предимство от географски зони извън рамките на Европа

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2004 г.	Резултати 2005 г.	Резултати 2006 г.
Д+6	Не по-малко от 58% от пощенските пратки	49%	57,84%	61,47%
Д+7	Не по-малко от 75% от пощенските пратки	74%	80,71%	84,98%
Д+8	Не по-малко от 90% от пощенските пратки	90%	93,01%	95,32%

3.4.3 Международни препоръчани пратки без предимство от географски зони в рамките на Европа

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2004 г.	Резултати 2005 г.	Резултати 2006 г.
Д+4	Не по-малко от 55% от пощенските пратки	52%	53,31%	53,31%
Д+6	Не по-малко от 80% от пощенските пратки	81%	79,27%	83,11%

3.4.4 Международни препоръчани пратки без предимство от географски зони извън рамките на Европа

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2004 г.	Резултати 2005 г.	Резултати 2006 г.
Д+10	Не по-малко от 60% от пощенските пратки	64%	63,35%	70,59%
Д+14	Не по-малко от 85% от пощенските пратки	88%	87,29%	96,29%

3.5. Редовност на събиране на пощенските пратки и парични преводи – брой събираня от пощенски кутии и пощенски станции

<i>Населено място</i>	<i>Дни от седмицата</i>	<i>Брой събираня на ден</i>	<i>Нормативи за качество на услугата</i>	<i>Резултати 2004 г.</i>	<i>Резултати 2005 г.</i>	<i>Резултати 2006 г.</i>
София	От понеделник до петък Събота и неделя	2 1	95%	99%	99,87%	98,82%
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

<i>Населено място</i>	<i>Дни от седмицата</i>	<i>Брой събираня на ден</i>	<i>Нормативи за качество на услугата</i>	<i>Резултати 2004 г.</i>	<i>Резултати 2005 г.</i>	<i>Резултати 2006 г.</i>
София	От понеделник до събота	2	95%	99%	99,52%	99,30%
С РСЦ	От понеделник до събота	1				
Без РСЦ	От понеделник до петък	1				

3.7. Срокове за обработка на рекламации

Нормативен срок за обработване на рекламациите	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2004 г.	Резултати 2005 г.	Резултати 2006 г.
30 дни за вътрешни пощенски услуги	Не по-малко от 90% от рекламациите	93%	93%	90,32%
90 дни за международни пощенски услуги	Не по-малко от 90% от рекламациите	94%	94%	88,73%

Относно рекламациите за международни пратки следва да се отбележи, че тези от тях, подадени и заведени през месеците ноември и декември 2006 г., не са приключени до края на същата година, срокът за обработването им продължава и през 2007-а, откъдето произтича и неизпълнението на зададения норматив.

Основният пощенски оператор и през 2006 г. продължава практиката за провеждане на тематични, планови и текущи проверки по спазване технологията, организацията, качеството и

културата на обслужване при предоставянето на услугите, включени в УПУ. Констатациите от проверките са, че основен проблем е недостатъчната автоматизация при производствените процеси, свързани с предоставянето на услугите.

През изтеклата година “Български пощи” ЕАД започна работа във връзка с присъединяването към ЕС и подписване на споразумението REIMS за разплащания за крайни такси, както и по въвеждането на системата за отчитане качеството на предоставяните услуги UNEX, неразделна част от системата за разплащане.

Изпълнявайки разпоредбата на чл. 15а, ал. 2 от ЗПУ за годишно отчитане на равнището на изпълнение на Нормативите за качество на УПУ и ефикасността на обслужването, КРС инициира реализацията на проект „Измерване на качеството на универсалната пощенска услуга”. Проектът е осъществен от независим измерител - екип от Колежа по телекомуникации и пощи (КТП), при пълно съобразяване с изискванията на европейския стандарт, приет и за БДС – стандарт БДС EN 13850:2004.

Измерването обхваща потоците от пощенски пратки на и между териториите на шест градски района - страти - по смисъла на БДС EN 13850:2004: Бургас, Варна, Плевен, Пловдив, София-град и Стара Загора. Общият брой на изпитвателите е 60, а общият брой на изпитвателните пратки - 2 000.

Измерването се проведе в два етапа, както следва:

- I етап – от 20 март до 02 април вкл.
- II етап – от 10 до 23 април вкл.

Резултатите от измерването са следните:

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати от измерването
Д+1	Не по-малко от 78% от кореспондентските пратки	75,55%
Д+2	Не по-малко от 90% от кореспондентските пратки	93,25%
Д+3	Не по-малко от 95% от кореспондентските пратки	97,25%

Анализът на обобщените данни за времето за пренасяне от край до край по страти и за страната показва:

- Нормативите за пренасяне, отнасящи се до Д+2 и Д+3, се изпълняват успешно както по страти, така и за страната като цяло. За Д+2, при норматив 90% средно за страната, 93,25% от пратките са доставени в този срок (между 92,59% и 96,03% за отделните страти). За Д+3, при норматив 95% средно за страната, 97,25% са доставени в този срок (между 96,88% и 98,30% за отделните страти).

- Нормативът за пренасяне, отнасящ се за Д+1 (78%), не се изпълнява както по страти, така и за страната. Процентът на получените за Д+1 изпитвателни пратки в страната е 75,55. По отделните страти процентът варира от 75,07 до 77,05.

- Нормативите допускат до 5% от пратките да бъдат доставени за повече от Д+3. При измерването този процент е 1,20% – напълно задоволителен резултат.

- Общо 31 (1,55%) от всички 2000 изпитвателни пратки не са получени от адресатите.

От гледна точка на резултатите за нивото на качеството на универсалната пощенска услуга, предоставяна от БП ЕАД на потребителите в страната, могат да се направят следните изводи: като цяло качеството на предоставяната универсална услуга е добро, като нормативите за процентите на пратките, доставени за Д+2 и Д+3, се преизпълняват; необходимо е да бъдат взети мерки за изпълнение на норматива за пратки, доставени за Д+1, а също и да се намали процентът на недоставените пратки, с оглед свеждането му практически до нула. Представители на основния пощенски оператор бяха поканени при приемане на резултатите от измерването, за да получат по-подробна информация за проблемните точки при преодоляване на слабостите.

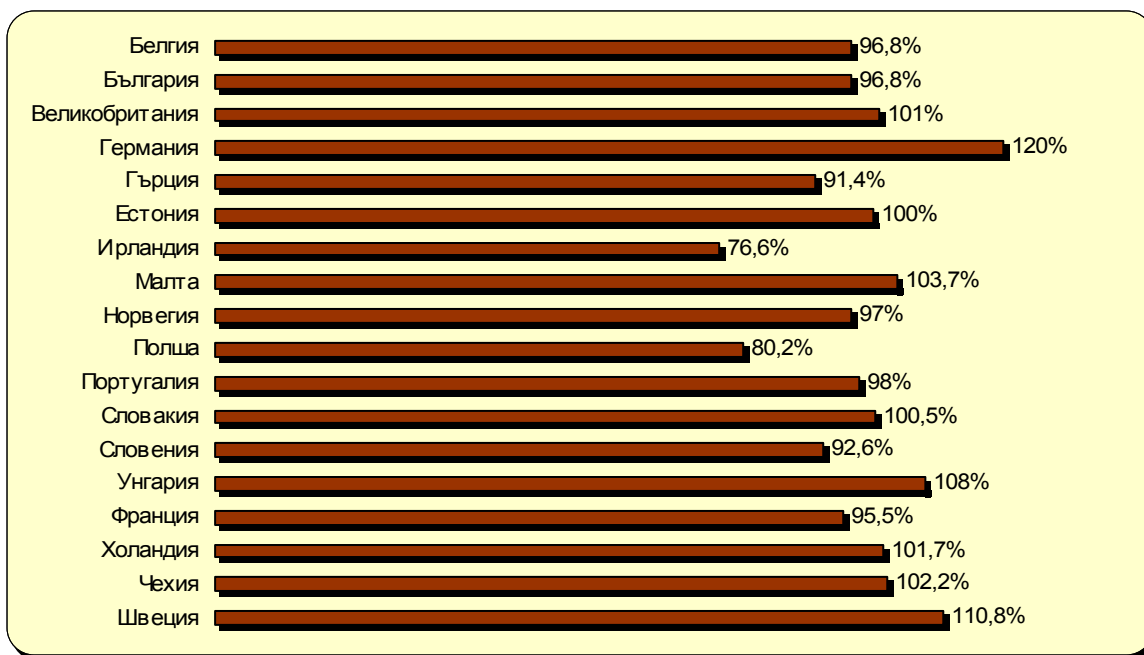
В приложената таблица се съдържа информация за постиженията на някои европейски страни в областта на качеството на услугата за 2006 г.¹

Страна	Норматив за качество (Д+1)	Резултат 2006 г.
Белгия	95%	92%
България	78%	75,5%
Великобритания	93%	94,1%
Германия	80%	95,9%
Гърция	85%	77,7%
Естония	90%	90%
Ирландия	94%	72%
Малта	90%	93,4%
Норвегия	85%	82,4%
Полша	85%	68,2%
Португалия	94,5%	92,6%
Словакия	96%	96,5%
Словения	95%	88%
Унгария	85%	91,8%
Франция	85%	81,2%
Холандия	95%	96,6%
Чехия	90%	92%
Швеция	85%	94,2%

Половината от задължените да извършват УПУ оператори от представените в таблицата 18 страни не са изпълнили набелязаните цели за качеството на услугата.

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

¹ Информацията е от собствено проучване



Фиг.16

Източник:Проучване на КРС

3.8. Качество на услугата „парични преводи”

През 2006 г. от СП "Инспекторат" към БП ЕАД са издадени общо 433 предписания, срещу 469 за 2005 г. и 627 за 2004 г. По-малкият брой предписания за 2006 г. е ясен показател за подобряване качеството на услугата „парични преводи” спрямо предходните две години. През годината едно предписание е издадено на 14 786 операции, през 2005 г. е отчетено едно предписание на 13 628 операции, а през 2004 г. - на 10 219 операции.

През последните години се наблюдава тенденция към по-малък брой на предписанията, а това обуславя и по-високото качество на услугата "парични преводи" и доказва ефективността от въведените в експлоатация нови версии на софтуерните продукти за приемане и изплащане на записи.

За плащания към бюджета е разработен нов формуляр за пощенски запис (обр. 702 НАП), който ще се използва за изплащане на данъци. Същият е одобрен от Министерство на финансите.

Продължава работата по модулите „Контролни функции" и „Пренос на информацията" на програмния продукт за новата финансова услуга "Експресни пощенски парични преводи".

3.9. Рекламации за услуги от обхвата на универсалната пощенска услуга

През 2006 г. в БП ЕАД са постъпили общо 2779 рекламации, които се разпределят по следния начин:

Подадени писмени рекламации за 2006 г.	Брой	
	вътрешни	международни
Рекламации (общо)	438	2341
Рекламации, счетени за основателни	92	350
Разпределение на рекламациите според причинителите:		
загубени пратки	36	281
пратки, доставени със закъснение	21	56

повредени или с липсващо съдържание (изцяло или частично) пратки	27	13
погрешно доставени пратки	8	
	бр.	лв.
Рекламации, приключили с изплащане на обезщетение	53	3277

Прави впечатление, че международните пратки представляват проблем за основния пощенски оператор, тъй като преценените за основателни рекламации за тях са близо четири пъти повече, отколкото за вътрешните пратки. Особено остро стои въпросът за загубените пратки, които представляват 80% от всички рекламации за международни пратки. При съотношение на международните към вътрешните пратки приблизително 1:15 и предвид настъпващата конкуренция, която неминуемо ще отнеме от клиентите им, БП ЕАД набелязват мерки за борба с нередностите.

За операторите, лицензирани за част от УПУ - пощенски парични преводи, няма постъпили данни за рекламации.

3.10. Рекламации за неуниверсални пощенски услуги

Постъпилите данни за подадени рекламации сочат, че през изтеклата година са били подадени 2427 основателни рекламации и са изплатени обезщетения в размер на 44 511 лв. Предмет на най-много рекламации е забавеното доставяне; доста по-малко са рекламациите за повредени или с липсващо (изцяло или частично) съдържание; следват рекламациите за погрешно доставени пратки и за загубени пратки. Новост са рекламациите за поведението и компетентността на пощенските служители, което говори за повишени изисквания към качеството на обслужване и нарастнала потребителска култура.

4. Предприети мерки за спазване на изискванията за пощенска сигурност

Предоставянето на качествени и надеждни пощенски 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.

Някои от основните дейности, осъществявани от "Български пощи" ЕАД за гарантиране сигурността при изпълнението на универсалната пощенска услуга, са:

- Организирано и проведено е целево обучение на служители от Главна Дирекция „Корпоративна сигурност“, с цел по-добрата сигурност на УПУ.
- Във връзка с Изменение и допълнение на Наредба № 6 за пощенската сигурност (обн. ДВ, бр. 93 от 17.11.2006 г.) и в съответствие с нейните изисквания са разработени и утвърдени от Главния изпълнителен директор на БП ЕАД вътрешноведомствени актове, които са предоставени на КРС за сведение.
- Внедрена е GPS-система за проследяване на автомобили на БП ЕАД; пломбират се трактовите автомобили.

За по-надежна и цялостна организация на работата е създадена координация и се осъществява взаимодействие с Министерството на транспорта, Министерството на вътрешните работи, Министерството на отбраната, Агенцията за ядрено регулиране, Хигиенно-епидемичния институт и Гражданската защита.

В съответствие с разпоредбата на чл. 20, ал. 2 от ЗПУ, оператори на УПУ са застраховали срещу злополука свои работници и служители, заемащи длъжности по списък, съгласуван с КРС.

През годината продължиха да постъпват изготвените от операторите вътрешноведомствени актове, които се изискват съгласно разпоредбите на Наредба № 6 за пощенската сигурност и Мерките за опазване тайната на кореспонденцията.