

ГОДИШЕН ДОКЛАД

НА

КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА ЗА 2011 г.

АНАЛИЗ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ ЗА 2011 г.

Дирекция "Пазарно регулиране"

Отдел "Регулиране на пощенските услуги"

СЪДЪРЖАНИЕ

I. Състояние на пощенския пазар в България	Стр. 4
1. Пазар и участници на пазара на пощенски услуги в България	Стр. 4
2. Обем и структура на пощенския пазар в България	Стр. 5
2.1 Обем на пощенския пазар	Стр. 5
2.2. Структура на пощенския пазар	Стр. 6
2.2.1 Разпределение на приходите по оператори и видове пощенски услуги.	Стр. 7
Пазарни дялове на пощенските оператори.	
II. Предоставяне на универсалната пощенска услуга	Стр. 9
1. Обем и структура на услугите от обхвата на УПУ	Стр. 9
1.1. Брой пратки/услуги и приходи от обхвата на УПУ, реализирани за страната	Стр. 10
1.2. Брой пратки/услуги и приходи от обхвата на УПУ, реализирани за чужбина	Стр. 10
2. Цени на услугите от обхвата на УПУ	Стр. 11
2.1. Сравнение между цените на операторите в България	Стр. 12
2.2. Сравнение на цените в Европейския съюз (ЕС)	Стр. 12
3. Достъп до мрежата на задължения пощенски оператор	Стр. 13
4. Потребители на услугите от обхвата на УПУ	Стр. 13
5. Финансов резултат на „Български пощи“ ЕАД от предоставяне на УПУ	Стр. 14
III. Предоставяне на неуниверсалните пощенски услуги	Стр. 15
1. Обхват на пазара на НПУ	Стр. 15
1.1. Обем и структура на услугите от обхвата на НПУ	Стр. 15
1.1.1. Разпределение на приходите от извършване на услугите от обхвата на НПУ	Стр. 16
1.2. Състояние на куриерските услуги	Стр. 16
1.3. Състояние на услугите „хибридна поща“ и „пряка пощенска реклама“	Стр. 17
1.4. Състояние на услугата „пощенски парични преводи“	Стр. 18
IV. Състояние на конкуренцията на пощенския пазар в България	Стр. 19
1. Индикатори за оценка на състоянието на конкуренцията на пощенския пазар в България	Стр. 19
1.1. Състояние на конкуренцията при УПУ	Стр. 20
1.2. Състояние на конкуренцията при НПУ	Стр. 20
1.3. Състояние на конкуренцията при услугата „пощенски парични преводи“	Стр. 20
V. Информация, свързана с регулаторните и контролни функции на КРС	Стр. 20
1. Създаване на подзаконова нормативна уредба	Стр. 20
2. Информация във връзка с изпълнението на индивидуалните лицензии	Стр. 22
2.1. Пощенска мрежа	Стр. 22
2.1.1. Пощенска мрежа на оператора със задължение за извършване на УПУ	Стр. 22
2.1.2. Пощенски мрежи на оператори, лицензирани за извършване на услуги, включени в обхвата на УПУ и на оператори, лицензирани за извършване на пощенски парични преводи	Стр. 22
3. Качество на УПУ през 2011 г.	Стр. 22
3.1 Време за пренасяне на вътрешни препоръчани пратки с предимство	Стр. 23
3.2. Време за пренасяне на вътрешни препоръчани пощенски пратки без предимство	Стр. 23
3.3 Време за пренасяне на вътрешни колетни пратки	Стр. 23
3.4. Време за пренасяне на международни пощенски пратки	Стр. 23
3.4.1 Международни препоръчани пратки с предимство от географски зони в рамките на Европа	Стр. 24
3.4.2 Международни препоръчани пратки без предимство от географски зони в рамките на Европа	Стр. 25
3.5. Срокове за обработка на рекламации	Стр. 25
3.6. Рекламации за услуги от обхвата на УПУ	Стр. 25

3.7. Рекламации за НПУ	Стр. 27
4. Анализ на мерките за обезпечаване на пощенската сигурност	Стр. 28
5. Резултат от извършена проверка на прилагане на системата за разпределение на разходите от УПУ на задължения оператор	Стр. 29
5.1. Заключение на Консорциума	Стр. 30
6. Контролна дейност на КРС	Стр. 31
VI. Заключение	Стр. 32
1. Перспективи за развитие на пазара на УПУ	Стр. 32
2. Перспективи за развитие на пазара на НПУ	Стр. 33

I. Състояние на пощенския пазар в България

Директива 2008/6/ЕС очерта рамката за пълното изграждане на единния вътрешен пазар на пощенски услуги в Общността при условия на пълна либерализация на пазара. Една от основните цели на директивата е чрез пълното отваряне на пазарите на пощенски услуги да спомогне за увеличаване на общия им обем, което от своя страна да способства за появата на нови участници на пазара, с оглед засилване на конкуренцията, за създаване на нови работни места и в интерес на потребителите на пощенски услуги.

В съответствие с изискванията на Директивата, в 16 европейски страни, сред които и България, от 01.01.2011 г. либерализирането на пощенския пазар вече е факт. От тази дата Законът за пощенските услуги (ЗПУ) постановява пълното премахване на държавният монопол на пазара на пощенските услуги, в т.ч. върху резервиран сектор от универсалната пощенска услуга (УПУ). С премахването и на последната правна бариера се създават равни условия за навлизане на пощенския пазар.

1. Пазар и участници на пазара на пощенски услуги в България

Пазарът на пощенски услуги в България обхваща универсалната пощенска услуга и неуниверсалните пощенски услуги (НПУ), предоставянето на които е подробно разгледано в съответните раздели на настоящия доклад.

Пощенските услуги се предоставят в условията на два режима – лицензионен и уведомителен. Съгласно чл. 39 от ЗПУ се издават три вида индивидуални лицензии: за извършване на УПУ на цялата територия на Република България от оператор, на когото чрез ЗПУ е възложено задължение за извършването на УПУ; за извършване на услуги от обхвата на УПУ; за извършване на услугата „пощенски парични преводи“. Услугите „хибридна поща“, пряка пощенска реклама и куриерските услуги се предоставят в условията на уведомителен режим. Операторите, извършващи тези услуги, се вписват в специален регистър след подаване на уведомление в КРС.

През 2011 г. общият брой на пощенските оператори е 102, като е нараснал с 6% спрямо 2010 г.

През изминалата година КРС е издала една индивидуална лицензия за извършване на услугата „пощенски парични преводи“. Така към 31.12.2011 г. 12 пощенски оператори притежават лицензии за предоставяне на УПУ, както следва

- „Български пощи“ ЕАД, в качеството му на оператор, на когото със закона е наложено задължение¹ за извършване на УПУ (задължен оператор), за срок от петнадесет години, считано от 30.12.2010 г.;
- „Еконт Експрес“ ООД, „Тип-Топ Куриер“ АД, „МИБМ Експрес“ ООД, „Стар Пост“ ООД и „Терра пост Сървисес“ ЕООД - за извършване на услуги от обхвата на УПУ;
- „Български пощи“ ЕАД, „Еконт Експрес“ ООД, „Кеш Офис“ АД, „Тип Топ Куриер“ АД, „Фактор И.Н.“ АД, „Финанс Инженеринг“ АД, „Кеш Експрес Сървис“ ЕООД, „Терра Пост Сървис“ ЕООД, „Тойота Тиксим“ ЕООД, „Изипей“ АД, „МИБМ Експрес“ ООД, „Телепайд България“ ООД - за извършване на услугата „пощенски парични преводи“.

Общият брой на регистрираните пощенски оператори към 31.12.2011 г. е 96, като през разглеждания период КРС е регистрирала 12 нови оператора за извършване на НПУ.

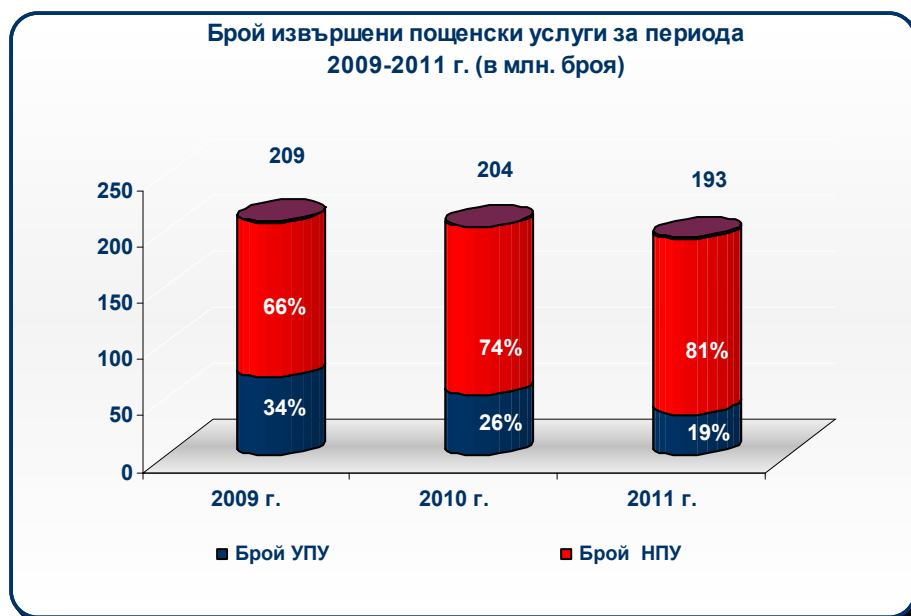
¹ Задължението за извършване на УПУ включва предоставянето ѝ постоянно, в рамките на определено работно време с качество, отговарящо на изискванията на нормативите по чл. 15, ал. 1, т. 7 от ЗПУ, при достъпни цени и възможност за ползването им от всеки потребител на територията на страната, независимо от географското му местоположение. Задълженият оператор осигурява УПУ през всички работни дни, най-малко 5 дни в седмицата, освен в населени места и селищни образувания, намиращи се в труднодостъпни райони. Извършването на УПУ включва най-малко едно събиране на пощенски пратки през всеки работен ден от точките за достъп и една доставка на получателите в нормативно определените срокове. Броят и разположението (гъстотата) на точките за достъп отчитат нуждите на потребителите с изключение на населени места и селищни образувания, намиращи се в труднодостъпни райони

2. Обем и структура на пощенския пазар в България

2.1 Обем на пощенския пазар

През 2011 г. обемът на пощенския пазар в България е оценен на база предоставените данни от 92% от лицензираните и регистрирани пощенски оператори към 31.12.2011 г.

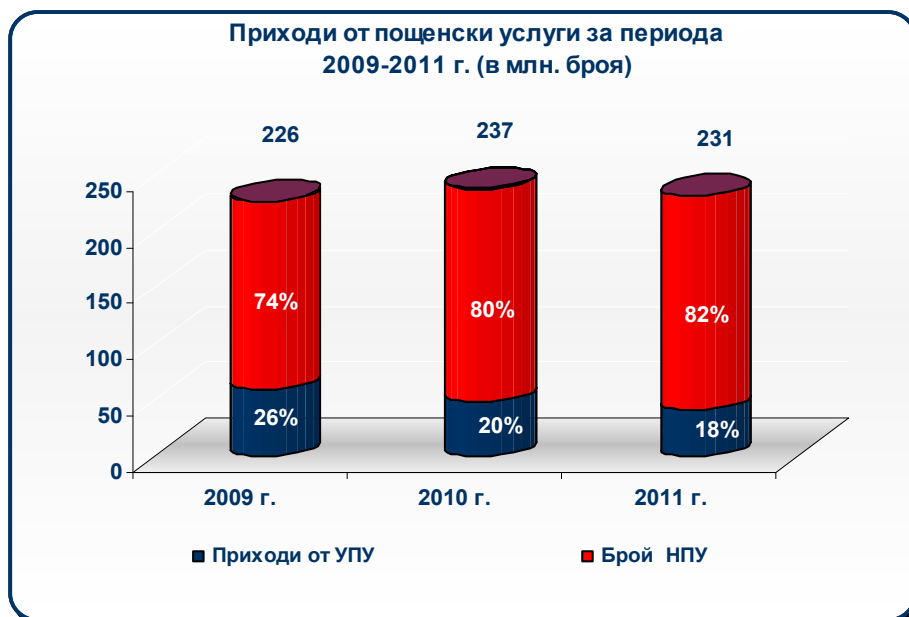
Тенденциите в развитието на обема на пощенския пазар, измерен чрез броя на пощенските пратки и услуги, са илюстрирани на фиг. 1.



Фиг. 1 Източник: Данни, подадени в КРС

Данните сочат, че е налице устойчива тенденция на намаляване на относителния дял на УПУ за сметка на НПУ, чийто дял през 2011 г. достига до 81% от обема на пазара, измерен чрез броя на предоставените пратки и услуги.

Тенденциите в развитието на обема на пощенския пазар, измерен чрез реализираните приходи от всички пощенски услуги, са представени на фиг. 2.



Фиг. 2 Източник: Данни, подадени в КРС

През 2011г. обемът на целия пощенския пазар в България, оценен на база реализираните приходи от всички пощенски услуги, възлиза на около 231 млн.лв., като спрямо 2010 г. се отчита намаление от близо 3%.

Видно от данните, обемът на пощенския пазар се формира основно от приходите от НПУ, като относителният дял на тези услуги в общия размер на приходите от пощенски услуги нараства ежегодно. Въпреки че през 2011 г. спрямо 2010 г. в абсолютна стойност са отчетени по-малко приходи от извършване на НПУ, относителният дял на тези услуги е нараснал с 2 процентни пункта.

Намалението на обема на пощенския пазар в едногодишен период е свързано както с отчетения спад в броя на предоставените пощенски услуги, така и с намалението на приходите от извършване на НПУ.

2.2. Структура на пощенския пазар

Видно от фиг. 3, в периода 2009-2011 г. структурата на приходите от пощенски услуги се запазва почти без промяна.



Фиг. 3 Източник: Данни, подадени в КРС

Куриерските услуги заемат най-голям относителен дял в структурата на пощенския пазар, като реализираните приходи от тях формират годишно около 60% от общия размер на приходите от пощенски услуги. През изминалата година спрямо 2010 г. техният относителен дял от обема на пощенския пазар е нараснал с 2 процентни пункта.

През 2011 г. е налице значително нарастване на броя на предоставените куриерски услуги. Същевременно приходите, реализирани от тях, намаляват незначително с 0,7%, което се дължи на преориентиране на потребителското търсене от по-скъпи и експресни услуги към по-бавни, но по-икономични услуги.

Сегментът „Пощенски пратки“² запазва второ място в структурата на пощенския пазар в България, като през 2011 г. спрямо 2010 г. относителният дял на приходите от него в обема на пощенския пазар е намалел с едни процентен пункт. През 2011 г. спрямо 2010 г. приходите от предоставяне на услуги от сегмента пощенски пратки са намалели с 6%, а броя на пратките - с 5,7%.

Относителните дялове на останалите пощенски услуги в структурата на пазара за 2011 г. са, както следва:

- 15% формират приходите от услугата „хибридна поща“, като нейният дял се запазва без промяна спрямо 2010 г. Услугата „хибридна поща“ се характеризираше през

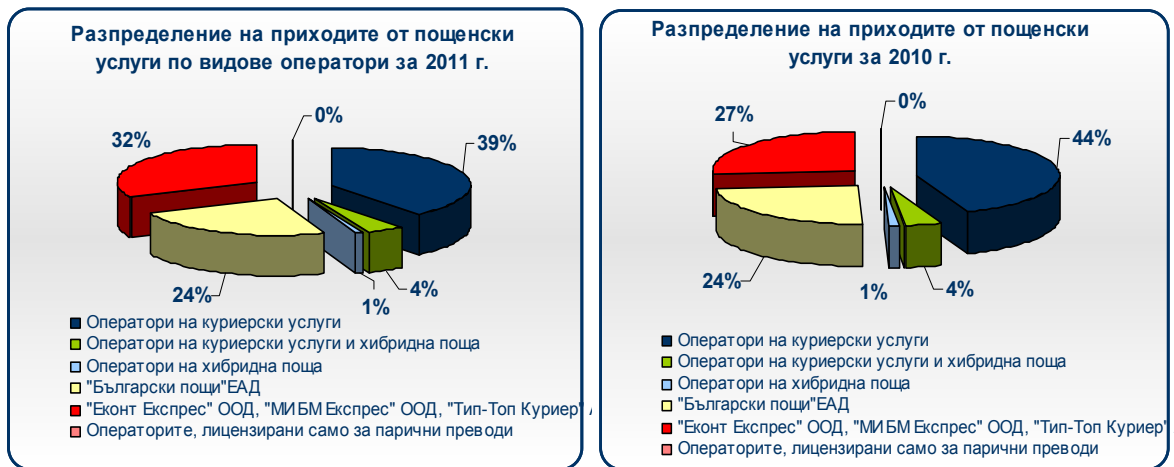
² Сегментът „Пощенски пратки“ включва вътрешни и международни изходящи пощенски пратки, препоръчани, не препоръчани, с и без обявена стойност, с и без предимство

предходните години със стабилен темп на нарастване, но в едногодишен период се наблюдава намаление, както на броя, така и на приходите от услугата, съответно с 6,2% и 7,5%;

- 3% съставляват приходите от извършване на услугата „пощенски парични преводи“, като техният дял е нараснал с един процентен пункт спрямо 2010 г.;
- 2% е делът на приходите от предоставяне на колети до 20 кг, които се запазва без промяна спрямо 2010 г.;
- незначителен относителен дял от 1% формират приходите от услугата „пряка пощенска реклама“, като той е намалял с един процентен пункт спрямо 2010 г.

2.2.1 Разпределение на приходите по оператори и видове пощенски услуги. Пазарни дялове на пощенските оператори.

Видно от фиг. 4 и фиг. 5 за периода 2010-2011 г. не се наблюдава значителна промяна относителните дялове на отделните видове пощенски оператори от обема на пазара.



Фиг. 4 и Фиг. 5 Източник: Данни, подадени в КРС

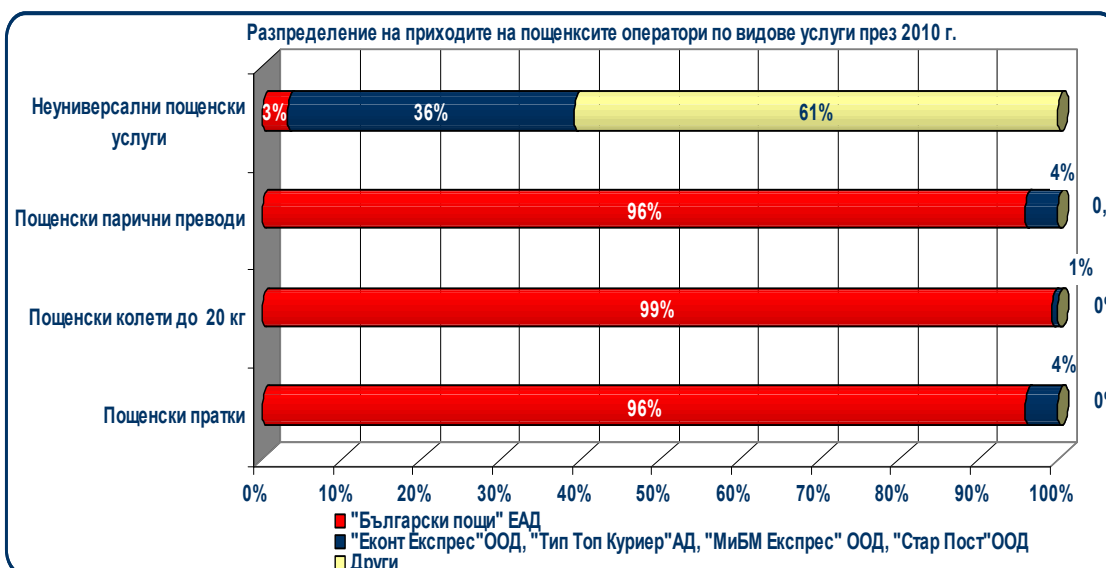
В съответствие с развитието на пазара, най-голям е делът на операторите, извършващи само куриерски услуги. През 2011 г. този дял възлиза приблизително на 39%, което представлява намаление с 5 процентни пункта спрямо 2010 г.

Пазарният дял на „Български пощи“ ЕАД (от целия пощенски пазар) за 2011 г. се е запазил без промяна спрямо този от 2010 г. и за изминалата година е в размер на 24%.

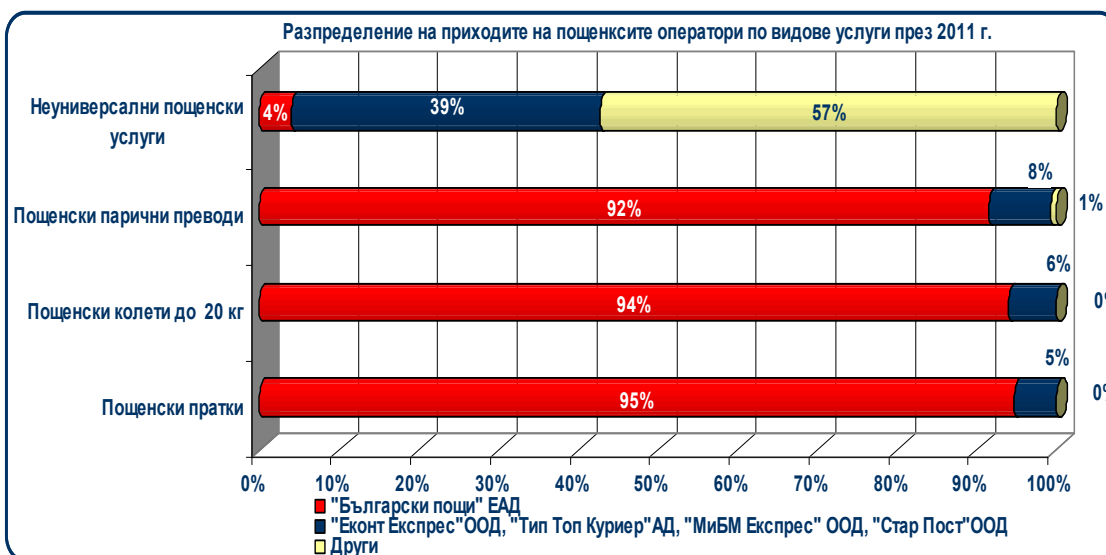
Пазарният дял на операторите "Еконт Експрес" ООД, "МИБМ Експрес" ООД, "Тип-Топ Куриер" АД, които са лицензирани за извършване на услугите от обхвата на УПУ, но предоставят и НПУ, през 2011 г. достига 32%, като за едногодишния период (2010-2011 г.) се е увеличил с 5 процентни пункта. Повишаването на пазарния дял на тази група пощенски оператори е свързано и с факта, че през 2011 г. операторът „Стар Пост“ ООД за първа година (след получаване на индивидуалната лицензия за извършване на услуги от обхвата на УПУ) отчита дейност по извършване на услуги от УПУ.

На фиг.6 и Фиг.7 е представено разпределението на формираните приходи от различните видове пощенски оператори по пощенски услуги³.

³По отношение на услугата „пощенски парични преводи“ в групата „други“ са отчетени приходите, реализирани от останалите лицензирани оператори аз извършване на услугата. По отношение на НПУ в групата „други“ са отчетени приходите на: оператори на куриерски услуги, оператори на куриерски услуги и хибридна поща и оператори на хибридна поща.



Фиг. 6 Източник: Данни, подадени в КРС



Фиг. 7 Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от представените данни за периода 2010 - 2011 г., задълженият пощенски оператор формира над 95% от приходите от УПУ (пощенски пратки и пощенски колети до 20 кг). За едногодишния период относителният дял на приходите му от приходите от предоставяне на пощенските пратки и пощенски колети намалява съответно с 1 процентен пункт и с 5 процентни пункта.

При изчисление дела на „Български пощи“ ЕАД от УПУ основно влияние оказват приходите, реализирани от предоставяне на пощенски пратки, защото те формират над 85% от общия размер на приходите от УПУ.

Останалите лицензирани пощенски оператори са увеличили относителния дял на приходите си от приходите от пощенски пратки и пощенски колети съответно с 1 и с 5 процентни пункта и в резултат техният дял от сегмента на УПУ е нараснал спрямо 2010 г. с 1 процентен пункт.

Относително малък (4%), е делът на приходите на „Български пощи“ ЕАД от предоставяне на НПУ през 2011 г., въпреки че той е нараснал спрямо 2010 г. с 1 процентен пункт. Това нарастване до голяма степен се дължи на прехвърлянето от началото на 2011 г. на услугата „пряка пощенска реклама“ в обхвата на НПУ.

Тенденциите, наблюдавани при предоставяне на различните пощенски услуги, очертават няколко съществени закономерности по отношение на пощенския пазар в България. На първо място, развитието на пазара се предопределя от развитието на НПУ и конкретно на куриерските услуги, докато услугите от обхвата на УПУ остават на заден план. Търсенето им

ежегодно намалява за сметка на навлизащите нови услуги, базирани на интернет технологиите, като хибридна поща, електронна търговия и др. В първата година на пълна либерализация все още не се наблюдават значителни промени в сегмента на УПУ, където приходите основно се формират от оператора със задължение за извършване на УПУ, докато останалите лицензирани оператори се стремят да увеличават пазарното си присъствие, формирайки приходи както от УПУ, така и от целия пощенски пазар.

II. Предоставяне на УПУ

1. Обем и структура на услугите от обхвата на УПУ

През 2011 г. УПУ и услуги от обхвата ѝ са извършвали „Български пощи“ ЕАД, „Еконт Експрес“ ООД, „Тип Топ Куриер“ АД, „МИБМ Експрес“ ООД, „Стар Пост“ ООД.

Дружество „Терра Пост Сървисис“ ЕООД, лицензирано за извършване на услуги от обхвата на УПУ в края на 2010 г. не отчита да е извършвало дейност през 2011 г.

Услугите от УПУ могат да бъдат разделени в две основни групи - пощенски пратки и пощенски колетети. В допълнение към някои от видовете пратки и колетети се предлагат услугите „препоръка“ и „обявена стойност“, които не могат да се предоставят самостоятелно.

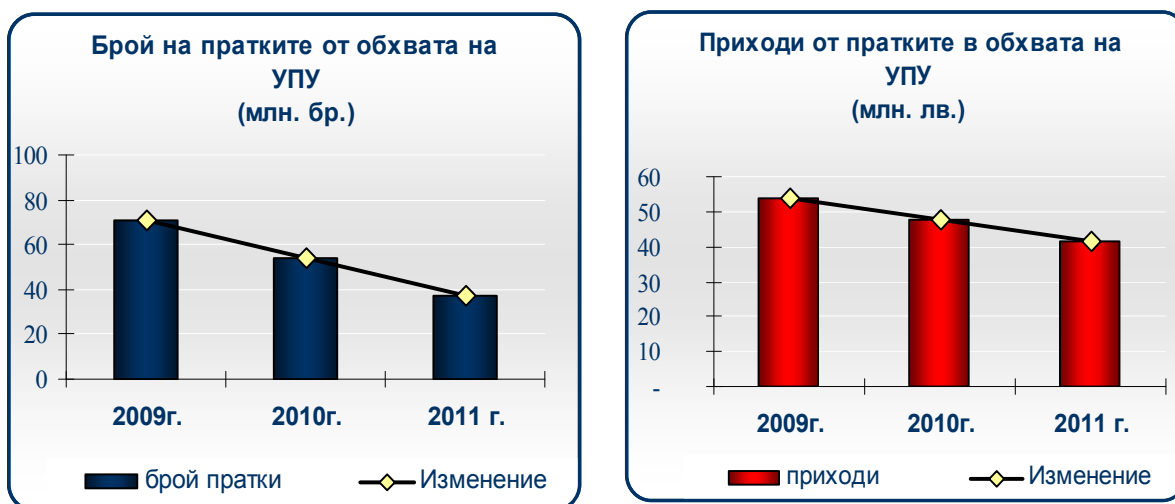
Пощенските пратки се класифицират въз основа на бързината на пренасяне на пратките (пратки „с/без предимство“) и в зависимост от вложеното съдържание на: кореспондентски пратки, малки пакети и печатни произведения. Пощенските колетети могат да бъдат обикновени и с „обявена стойност“.

Международните пощенски услуги и пратки от обхвата на УПУ се разделят на пратки „с/без предимство“ и международни колетни пратки до 31,5 кг, докато услугите от обхвата на УПУ за страната освен по съдържание (кореспондентски пратки, малки пакети и печатни произведения) могат да бъдат и „с/без предимство“.

Според постъпилите данни в КРС, общо за страната и чужбина са реализирани около 37 млн. бр. пратки и услуги от обхвата на УПУ, а формираните приходи от тях са 41 млн. лв.

През 2011 г. приходите от УПУ представляват 18 % от всички приходи на пощенския пазар, като 95 % от тях са формираны от „Български пощи“ ЕАД. Формираните приходи от УПУ се разпределят както следва: 68 % са приходите от вътрешни пратки и услуги и 32 % са от международни пощенски услуги.

На фигури № 8 и № 9 са представени данни за брой пратки и получени приходи от извършване на услугите от обхвата на УПУ.



Фиг. 8 и Фиг. 9 Източник: Данни, подадени в КРС

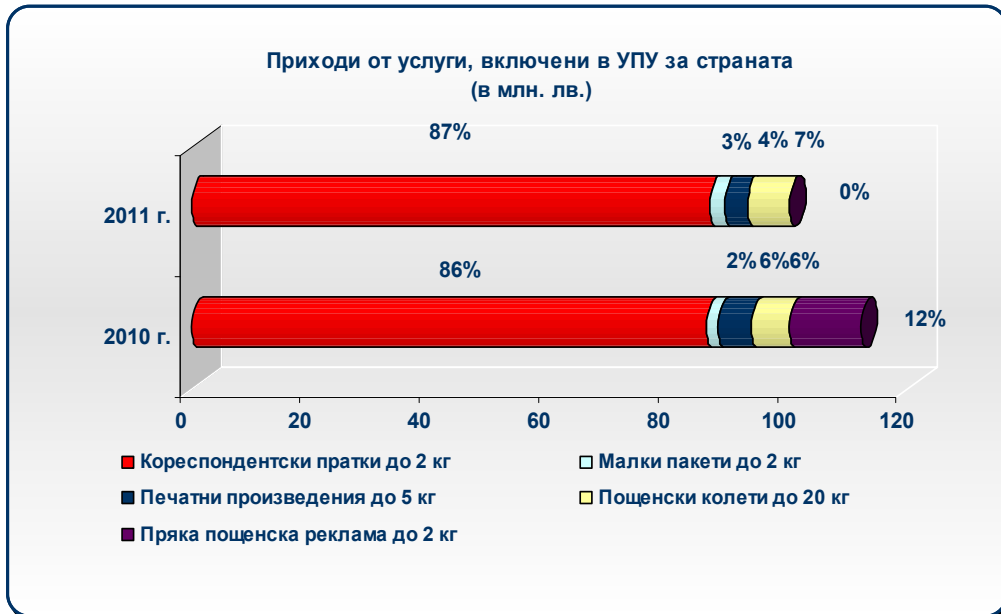
Данните от фигурите показват запазване на тенденцията на намаление в броя пратки/услуги от обхвата на УПУ и реализираните приходи от тях. През 2011 г. спрямо 2010 г. е отчетен по-малък брой пратки/услуги с 32 %, което е довело до намаление от 13 % в приходите от УПУ.

Намалението може да се обясни от една страна с изключването на услугата „пряка пощенска реклама“ от обхвата на УПУ, а от друга с промяната в потреблението на някои от услугите от обхвата на УПУ и заменянето им с други видове пощенски услуги.

1.1. Брой пратки/услуги и приходи от обхвата на УПУ, реализирани за страната

По данни, постъпили от лицензирани пощенски оператори, осъществявали дейност през изминалата 2011 г., общият брой вътрешни пратки и услуги от УПУ е около 33 млн.бр., а реализираните приходи от тях - приблизително 28 млн. лв. В сравнение с 2010 г. намалението в този сегмент е 35 % при брой пратки и услуги и 21 % при формираните приходи.

На фигура № 10 са представени данни за приходите по видовете пратки от обхвата на УПУ за страната за периода 2010 г. - 2011 г.



Фиг. 10 Източник: Данни, подадени в КРС

Приходите от кореспондентски пратки до 2 кг („с /без предимство“) заемат дял от 87 % от общите приходи от УПУ за страната. Почти половината от тези приходи са постъпили от препоръчани кореспондентски пратки без предимство, а другата половина - от неепоръчани кореспондентски пратки без предимство. Колетните пратки, печатните произведения и малките пакети формират оставащите отчетени през 2011 г. приходи.

„Български пощи“ ЕАД отчита намаление от 13 % при приходите от кореспондентските пратки в сравнение с 2010 г., като намалението отчасти се дължи и на отпадналия от държавния монопол резервиран сектор за кореспондентски пратки до 50 гр.

Отчетените приходи от „МИБМ Експрес“ ООД за кореспондентски пратки до 2 кг са около единнадесет пъти повече в сравнение с предходния отчетен период. За първа година след издаване на индивидуалната лицензия, приходи от кореспондентски пратки отчита „Стар Пост“ ООД.

В сравнение с предходната година при малките пакети се наблюдава ръст от 14 % на отчетените приходи, резултат най-вече от увеличени брой малки пакети на „Български пощи“ ЕАД и „Еконт Експрес“ ООД.

Печатните произведения до 5 кг заемат около от 4 % от общия брой и приходи от УПУ за страната, като при тези пратки се регистрира намаление в броя от 37 % и в приходите 41 %.

Отчетените бройки и приходи от колетните пратки до 20 кг за страната запазват постигнатите равнища от предходния отчетен период. Наблюдава се намаление от 13 % в броя и 14 % в приходите при колетните пратки с обявена стойност, което се компенсира от отчетено увеличение като брой и приходи на колетните пратки без обявена стойност.

1.2. Брой пратки/услуги и приходи от обхвата на УПУ, реализирани за чужбина

През изминалата година общият брой изходящи международни пратки от обхвата на УПУ е около 4 млн.бр., а реализираните приходи от тях приблизително 13 млн. лв. Основно

това са пратки/услуги и приходи, отчетени от задълженията пощенски оператор „Български пощи“ ЕАД. От останалите оператори, „МИБМ Експрес“ ООД и „Тип Топ Куриер“ АД са извършвали международни услуги, но отчетените от тях приходи са под 1 % от всички приходи за чужбина.

В сравнение с 2010 г., при международни пратки и услуги от обхвата на УПУ се наблюдава ръст от 10 % в отчетените бройки и 9 % съответно във формираните приходи.

Изходящите международни пратки и услуги от обхвата на УПУ заемат 10 % от общия брой и 31 % от общите приходи от УПУ.

На фигура № 11 са представени данни за приходите, постъпили от видовете пратки от обхвата на УПУ за чужбина за периода 2010 г. - 2011 г.



Фиг. 11 Източник: Данни, подадени в КРС

Отчетените от „Български пощи“ ЕАД за 2011 г. пратки „без предимство“ заемат най-голям дял – 76 % от всички пратки и услуги от обхвата на УПУ за чужбина, а постъпилите приходи за тях са около 60 % от общо приходите на тази група. Препоръчаните пратки са генерирани 58 % от приходите в този сегмент. В сравнение с 2010 г. се наблюдава ръст от 11 % при пратките „с предимство“, с 8 % са нараснали пратките „без предимство“, пощенските колетки за чужбина са увеличени с 12 %.

2. Цени на услугите от обхвата на УПУ

Цените на услугите, обхванати в УПУ, се образуват от пощенския оператор със задължение за извършване на УПУ, „Български пощи“ ЕАД при спазване изискванията на Наредбата⁴ по чл. 66, ал. 1 и на Методиката⁵ по чл. 15, ал. 1, т. 13. от ЗПУ. Цените се регулират от КРС. Останалите лицензирани оператори формират цените за услугите от УПУ съобразно търсенето и предлагането.

Отчитайки намаляващото потребление на услугите от обхвата на УПУ, както и пълното либерализиране на пазара на УПУ, „Български пощи“ ЕАД, считано от 01.08.2011 г., промени цените на някои услуги от обхвата на УПУ. Бяха намалени цените за писмовни пратки „с предимство“ за страната от 10 до 20 %, с цел стимулиране на потреблението. От друга страна, причина за промените на цените от „Български пощи“ ЕАД, е стремежът да доближи в максимална степен цените по тегловите стъпки и самите стъпки в групата на пощенските пратки (кореспондентски пратки, печатни произведения и малки пакети) и да премине изцяло към ценообразуване на цените на пратките за страната само на база бързина при обработка и доставяне, подобно на пратките за чужбина, които се разделят само на пратки „с“ и „без“ предимство.

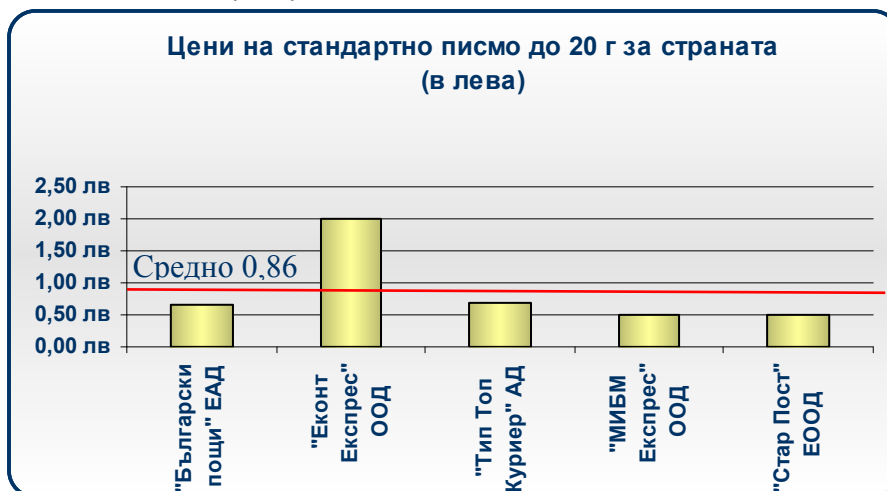
⁴ Наредба за определяне на правила за образуване и прилагане на цената на универсалната пощенска услуга

⁵ Методика за определяне на цената на универсалната пощенска услуга

2.1. Сравнение между цените на операторите в България

Премахването на резервирания сектор доведе до големи промени в ценовите листи на пазарните участници в най-ниската теглова стъпка (до 50 г), като през 2011 г. единствено задълженият оператор не е предлагал промяна на тарифите си за този пазарен сегмент. „Еконт Експрес“ ООД и „Тип Топ Куриер“ АД намаляват цените си за услугата кореспондентски пратки до 50 г. Особено чувствителна е промяната при втория пощенски оператор - с 0,81 лв. или 53,6 %, докато при „Еконт Експрес“ ООД намалението е с 0,40 лв. или 16,7 %. Въпреки намалението през изминалата година „Еконт Експрес“ ООД запазва най-високата цена в сегмента (Фиг. 9).

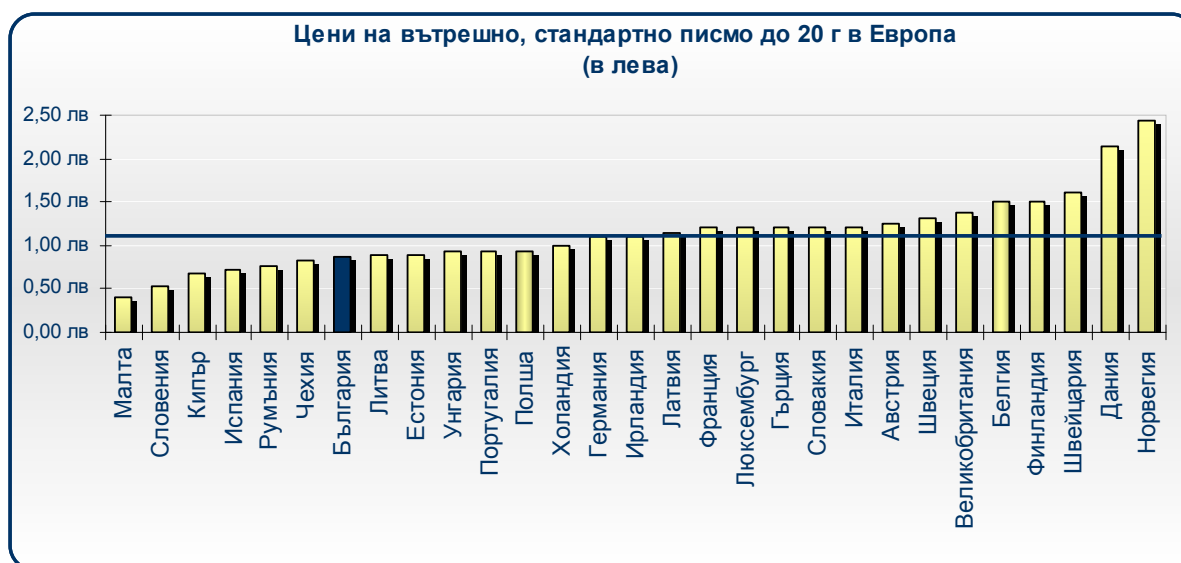
Другите два оператора („МиБМ Експрес“ ООД и „Стар Пост“ ЕООД) предлагат услугата от 2011 г., като цените им са по-ниски от тези на „Български пощи“ ЕАД – съответно 0,55 лв. и 0,50 лв. Като цяло се наблюдава стремеж за конкурентно предлагане на услугата в този досега доминиран от задължения оператор сегмент.



Фиг. 12 Източник: Данни, подадени в КРС

2.2. Сравнение на цените в Европейския съюз (ЕС)

В международно сравнение направено от „Deutsche Post“ AG, включващо страните от ЕС плюс Швейцария и Норвегия, България има една от най-ниските средни цени в евро за стандартно вътрешно писмо до 20 г – 0,43 евро. По-ниски са цените само в още шест страни. Данните са представени на фиг. № 13



Фиг. 13 Източник: "Letter Prices in Europe", изследване на Deutsche Post AG

От друга страна сравнението изследва достъпността на цената на пощенската услуга по отношение на покупателната способност в съответната страна и разходите за труд. По тези параметри цената на стандартното писмо до 20 г у нас е най-висока и съответно най-малко достъпна в сравнение с всички други участници в изследването.

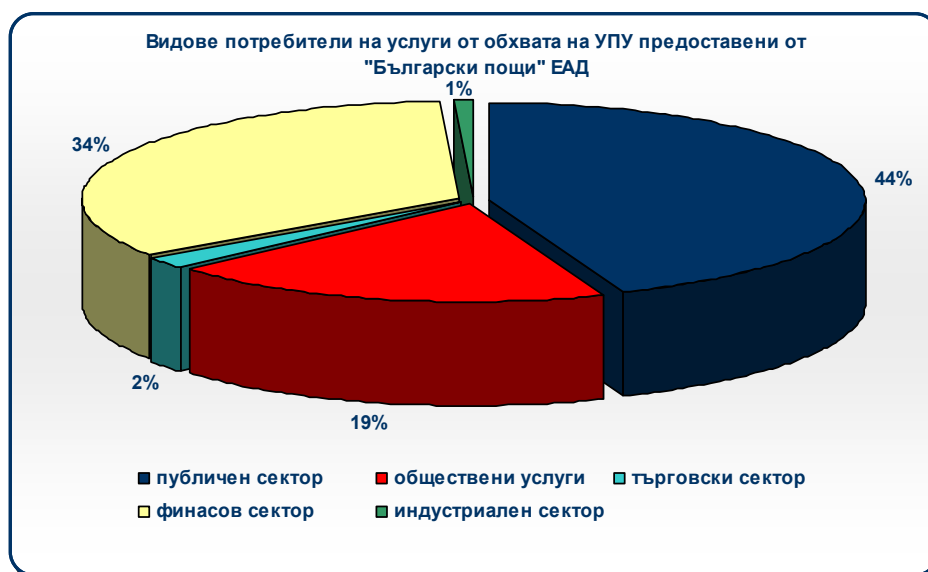
3. Достъп до мрежата на задължения пощенски оператор

Според представените данни в КРС, „МиБМ“ Експрес“ ООД и „Тип Топ Куриер“ АД са договорили достъп до мрежата на Български пощи“ ЕАД. Предмет на договорите са вътрешни и международни кореспондентски пратки, печатни произведения, малки пакети с/без предимство, допълнителни услуги „препоръка“, „обявена стойност“ и „известие за доставяне“. Задълженият пощенски оператор отчита от договори за достъп общо от вътрешни и международни пратки 142 хил.бр. и приходи от тях 254 хил. лв. „Български пощи“ ЕАД притежава най-голямата и развита пощенска мрежа на територията на цялата страна и услугата достъп до мрежата на задължения пощенския оператор има потенциал да се развива.

4. Потребители на услугите от обхвата на УПУ

Съгласно подадените данни от „Български пощи“ ЕАД, по-голям дял в потреблението на услугите от УПУ заемат бизнес потребителите - 57 %, към 43 %, използвани от индивидуалните потребители. В сравнение с предходната 2010 г. това съотношение е леко променено в посока увеличение на бизнес потребителите за сметка на индивидуалните потребители. „МиБМ Експрес“ ООД отчита почти 100 % потребление от бизнес клиентите на услугите от обхвата на УПУ.

На графиката по-долу е показано потреблението на услугите от обхвата на УПУ за страната и чужбина от бизнес потребителите на „Български пощи“ ЕАД през 2011 г.



Фиг. 14 Източник: Данни, предоставени в КРС

Според вида на извършваната от клиентите дейност потребителите условно са групирани по сектори. Съгласно внесените данни, с най-голямо потребление на пратки и услуги от обхвата на УПУ е публичния сектор с 44 %. Към този сектор са отнесени министерства, общини организации, агентства. Втори по дял с 34 % са клиентите от финансовия сектор, като банкови и други финансови институции. Компаниите, извършващи обществени услуги, са класифицирани към общественения сектор и формират 19 % потребление. Към този сектор са разпределени телекомуникационни и електроразпределителни компании, ВиК и топлофикации. Оставашите 3 % се разпределят между търговския - 2 % и индустриален сектор - 1 %.

5. Финансов резултат на „Български пощи“ ЕАД от представяне на УПУ

Финансовият резултат от изпълнението на УПУ през 2011 г. е загуба в размер на 18,3 млн.лв., образувана от 39,2 млн. лв. приходи и 57,5 млн.лв. разходи. Салдото от международни финансови разчети с чужди пощенски администрации е в размер на 1,8 млн. лв. Отчетената загуба на територията на страната, коригирана с положителното салдо от международните разплащания, формира отрицателен финансов резултат от извършването на УПУ през 2011 г. в размер на 16,5 млн. лв.

През 2011 г. за първа година от последните три финансови години „Български пощи“ ЕАД отчита отрицателен финансов резултат от извършването на УПУ. Резултатът от предоставянето на УПУ на територията на страната през последните три финансови години е загуба, с постоянен темп на нарастване през посочения период. Положителното салдо от разплащания с чужди пощенски администрации оказваше влияние върху отрицателния резултат от предоставянето на УПУ. В резултат, през 2009 г. и 2010 г., крайният финансов резултат от предоставянето на УПУ като цяло остана положителен.

На фиг. 15 по-долу са проследени измененията във финансовия резултат за посочения период.



Фиг. 15 Източник: Данни, предоставени в КРС

Съгласно разпоредбата на чл. 29 от ЗПУ, задълженият пощенски оператор получава компенсация от държавния бюджет, когато задължението за извършване на УПУ води до нетни разходи и представлява несправедлива финансова тежест за него. Размерът на несправедливата тежест се определя въз основа на нетните разходи от извършване на УПУ, които се изчисляват съгласно Методика за изчисляване на нетните разходи от извършване на УПУ, приета от Министерски съвет с Постановление № 199/11.07.2011 г.

В съответствие с изискванията на чл. 29а от ЗПУ, задълженият пощенски оператор представя в КРС заявление за компенсиране на несправедливата финансова тежест от извършване на УПУ за предходната година заедно с необходимите доказателства до 31 май на текущата година. Заявлението съдържа размера на исканата компенсация за наличието на несправедлива финансова тежест, определен съгласно Методика за изчисляване на нетните разходи от извършване на УПУ.

През 2012 г. „Български пощи“ ЕАД за пръв път е внесло заявление за компенсиране на несправедливата финансова тежест през 2011 г., определена по реда на Методиката за изчисление на нетните разходи.

III. Предоставяне на НПУ

1. Обхват на пазара на НПУ

С последното изменение и допълнение на ЗПУ от 30.12.2010 г., услугата „приемане, пренасяне и доставяне на пряка пощенска реклама” преминава от обхвата на универсалната пощенска услуга към неуниверсалните пощенски услуги. Така в обхвата на НПУ се включват следните услуги:

- ✓ куриерски услуги;
- ✓ приемане на съобщения, подадени във физическа или електронна форма от подателя, предаването им чрез електронни съобщителни средства и доставяне на тези съобщения на получателя като пощенски пратки (*т.нар. хибридна поща*);
- ✓ пряка пощенска реклама;
- ✓ пощенски парични преводи, като за целите на настоящия доклад посочените услуги са разделени в две групи - куриерските услуги, „хибридна поща” и „пряка пощенска реклама”, предоставяни въз основа на уведомителен режим и пощенски парични преводи, предоставяни въз основа на лицензионен режим.

Развитието на услугата „пощенски парични преводи”, въпреки че е в обхвата на НПУ, в настоящия доклад е проследено отделно и не е включено в изчисляване на общия размер на приходите и пратките от предоставяне на НПУ.

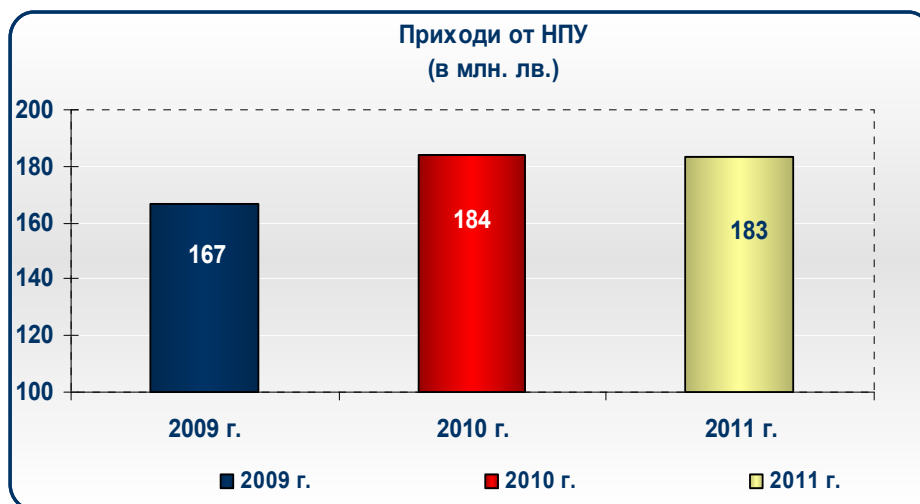
През 2011 г. броят на регистрираните пощенски оператори, които предоставят куриерски услуги, услугата „хибридна поща” и „пряка пощенска реклама” нараства до 96, като 24 от тях са декларирали, че не са извършвали дейност през изминалата година. Операторите, подали молби за заличаване регистрацията им в „Регистъра на операторите предоставящи НПУ” са 6, с което реално предоставящите услуги от обхвата на НПУ за 2011 г. са 67.

1.1. Обем и структура на услугите от обхвата на НПУ

Общият брой на обработените пощенски пратки за 2011 г. е 154 млн.бр. и бележи ръст от 4,17% спрямо 2010 г.

Куриерските услуги формират 80%, хибридна поща 18%, а пряката пощенска реклама 2% от общия размер на приходите реализирани от трите услуги.

На фиг. 16 са представени данни за приходите от извършване на куриерски услуги, услугата „хибридна поща” и услугата „пряка пощенска реклама” за периода 2009-2011 г.



Фиг. 16 Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от данните, приходите от извършването на трите услуги са в размер на 183 млн. лв., като в сравнение с 2010 г. са намалели с около 0,5%.

Намаляващите приходи, съпоставени с увеличения обем на пратките, могат да се обяснят с икономическата криза, която според проучване на 15-те водещи оператора в бранша,

преориентира потребителското търсене от по-скъпи и експресни услуги към по-бавни, но по-икономични услуги.⁶

1.1.1. Разпределение на приходите от извършване на услугите от обхвата на НПУ

Групата на операторите с най-големи пазарни дялове, предоставящи куриерски услуги и услугата „хибридна поща“, според предоставени данни в КРС, през 2011 г. се променя спрямо 2010 г.⁷

1. „Български пощи“ ЕАД	6. „Експресо“ АД	11. „Полипост – поща и логистика“ ЕАД
2. „Д и Д Експрес“ ЕООД	7. „Ин Тайм“ ООД	12. „Спиди“ АД
3. „Ди Ейч Ел България“ ЕООД	8. „Интерлогистика Куриер“ ЕООД	13. „Стар Пост“ ООД
4. „Европът – 2000“ АД	9. „Лео Експрес“ ЕООД	14. „Тип Топ Куриер“ АД
5. „Еконт Експрес“ ООД	10. „МИБМ Експрес“ ООД	15. „ТНТ България“ ЕООД

В групата на операторите с най-големи пазарни дялове от предоставянето на куриерските услуги, хибридна поща и пряка пощенска реклама през 2011 г. попадат „Експресо“ АД и „Полипост – поща и логистика“ ЕАД, който е възстановил позициите си от 2009 г., за сметка на операторите „Сити Експрес“ ООД и „Флаинг Карго България“ ООД, които са изгубили пазарни дялове.

Посочените оператори са формирали над 93% от приходите от предоставянето на НПУ. Както и през предходните години, повечето от тези оператори са се наложили на пазара на пощенски услуги и през 2011 г. запазват позициите си на водещи оператори в бранша.

1.2. Състояние на куриерските услуги

През изминалата година общият брой на приетите, пренесените и доставените куриерски пратки е в размер на 23,5 млн. През 2011 г. спрямо 2010 г. общият брой на куриерски пратки се е увеличил с 21%.

Приходите от куриерски услуги са в размер на 146 млн. лв., като в едногодишен период са намалели с 0,7%.

На фиг. 17 са представени данни за структурата на приходите от извършване на куриерски услуги за периода 2009-2011 г.

⁶ сп. „Логистика“, бр.4/2011

⁷ Операторите са подредени по азбучен ред, а не по големина на пазарния дял.



Фиг. 17 Източник: Данни, подадени в КРС

През 2011 г. приходите от куриерски услуги за страната формират 74% от общия размер на приходите от куриерски услуги. Техният относителен дял от общия размер на приходите от куриерски услуги е намалял с 2 процентни пункта спрямо 2010 г. От друга страна, при международните изходящи куриерски услуги се наблюдава увеличение на относителния дял в едногодишен период с 2 процентни пункта.

Според публикувано проучване в интернет на водещи куриерски фирми, опериращи на международните пазари, най-големият партньор на българският бизнес е Германия, която е крайна дестинация за 47% от всички изходящи куриерски пратки. Увеличава се и делът на компаниите, които изпращат пратки до Италия, който бележи ръст от около 30% в сравнение с 2010 г.⁸

1.3. Състояние на услугите „хибридна поща“ и „пряка пощенска реклама“

През изминалата 2011 г. услугата „хибридна поща“ се е предоставяла от 6 пощенски оператора, като приходите от нея са в размер на 33,6 млн. лв., което е с 8% по-малко от реализираните приходи за 2010 г. Обработените пратки са 120 млн. броя, като спрямо 2010 г. те са намалели с 6%.

На фиг. 18 са представени данни за приходи и брой пратки от извършване на услугата „хибридна поща“ за периода 2009-2011 г.

⁸ <http://econ.bg> „Пазарът на куриерски услуги се възстановява“ от 28.03.2012 г.



Фиг. 18 Източник: Данни, подадени в КРС

Хибридната поща вече не е нова за потребителите, нейните предимства от икономия на време, ниски разходи за предоставяне на услугата и съответно ниски цени за потребителите са я направили все по-предпочитана услуга, най-вече от бизнеса.

Възможностите на хибридната поща са големи и варират от приемане, отпечатване и доставяне на текстова информация под формата на лични и бизнес кореспондентски пратки, фактури и извлечения по сметки до графични файлове, информационни бюлетини и списания. Доставката им се извършва до пощенската кутия на получателите като стандартна пощенска пратка. Големите разстояния се преодоляват посредством електронното подаване на информация, за време, което нито една пощенска служба не може да постигне. Потенциалът за развитие на услугата в бъдеще е чрез инвестиране в по-мощни софтуери, с огромен капацитет на разпечатване на информацията и увеличаване броя на пощенските офиси, ситуирани в същото населено място, в което са и получателите.

През изминалата година услугата „приемане, пренасяне и доставяне на пряка пощенска реклама“ за първи път е в обхвата на НПУ. Регистрираните оператори за извършване на услугата „пряка пощенска реклама“ са 10, но само двама оператори са декларирали, че са предоставяли услугата през 2011 г. - дружеството „Български пощи“ ЕАД и „МиБМ Експрес“ ООД.

Приходите от предоставянето на услугата „пряка пощенска реклама“ за 2011 г. възлизат на приблизително 2,8 млн.лв., а броят на обработените пратки е близо 10 млн.бр.

Пряката пощенска реклама по своята същност е пощенска пратка, състояща се само от рекламни или маркетингови материали и съдържаща идентични съобщения, с изключение на името, адреса и идентификационния номер на получателя.

1.4. Състояние на услугата „пощенски парични преводи“

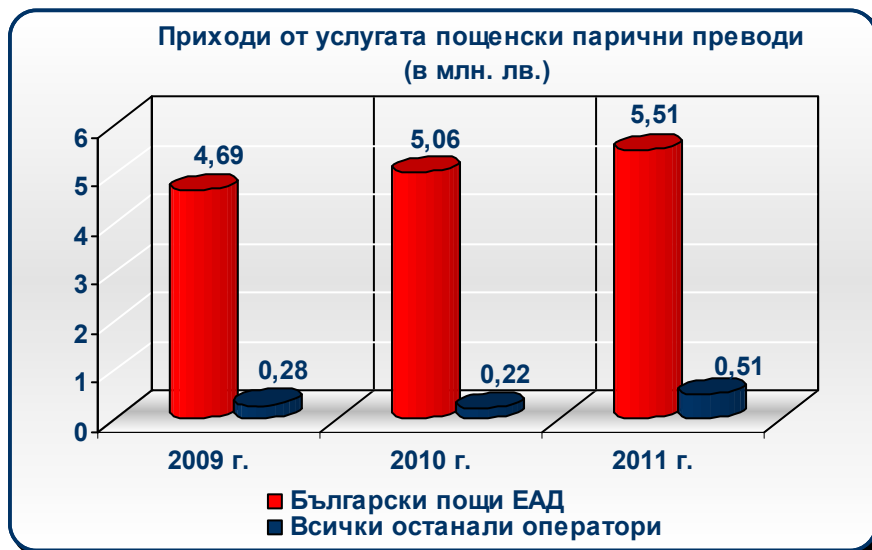
През месец февруари 2011 г. беше лицензиран още един оператор за извършване на услугата пощенски парични преводи – „Тойота Тиксим“ ЕООД. С него общият брой на лицензираните оператори за извършване на услугата „пощенски парични преводи“ стана дванадесет. От тях само шест са отчетли дейност: „Български пощи“ ЕАД, „Еконт Експрес“ ООД, „Кеш Офис“АД, „Тип Топ Куриер“АД, „Фактор И.Н.“ АД, „Финанс Инженеринг“АД.

За 2011 г. са отчетени общо 2 млн. и 600 хил. бр. пощенски парични преводи и са реализирани около 6 млн. лв. приходи от тях. При сравняването на тези данни с предходния отчетен период се регистрира ръст на броя на паричните преводи от 22 % и 14 % при приходите от тази услуга.

„Еконт Експрес“ ООД, „Кеш Офис“АД, „Тип Топ Куриер“АД, „Фактор И.Н.“ АД, „Финанс Инженеринг“АД отчитат приходи с 50 % повече в сравнение с 2010 г., поради което се

наблюдава намаление на дела на приходите на историческия пощенски оператор „Български пощи“ ЕАД.

На фиг. 19 са представени данни за приходите от извършване на услугата „пощенски парични преводи“ за страната.



Фиг. 19 Източник: Данни подадени в КРС

В зависимост от сроковете за извършване на услугата, пощенските оператори са предоставяли на потребителите два вида пощенски парични преводи - обикновени и експресни. „Български пощи“ ЕАД отчита извършени пощенски парични преводи съответно 70% обикновени към 30 % експресни парични преводи, като това съотношение остава непроменено в сравнение с 2010 г. „Еконт Експрес“ ООД и „Кеш Офис“ АД отчитат 100 %, обикновени парични преводи, а „Тип Топ Куриер“ АД е извършвал 100 % експресни пощенски парични преводи.

„Български пощи“ ЕАД отчита ръст от 8,8 % при извършените брой преводи, като запазва размера на приходите, което се дължи на променени нови цени за пощенски парични преводи за страната до 500 лв., представляващи 96 % от средното месечно потребление.

Приходите от пощенски парични преводи, отчетени от „Български пощи“ ЕАД заемат дял от 92 % от отчетните всички приходи от услугата, „Еконт Експрес“ ООД, „Кеш Офис“ АД, „Тип Топ Куриер“ АД, „Фактор И.Н.“ АД, „Финанс Инженеринг“ АД формират оставащите 8 %.

От 01.08.2011 г. „Български пощи“ ЕАД е стартирало извършване на международни изходящи пощенски парични преводи на хартиен носител и електронни парични преводи, реализирани чрез системата Eurogiro.

IV. Състояние на конкуренцията на пощенския пазар

1. Индикатори за оценка на състоянието на конкуренцията на пощенския пазар в България

КРС ежегодно анализира състоянието на конкуренцията при извършването на различните пощенски услуги в изпълнение на разпоредбата на чл. 17, ал.1, т. 4 от ЗПУ.

Съгласно принципите на конкурентното право, степента на концентрация се оценява чрез индекса на Херфиндал-Хиршман (ННН), както и чрез коефициент на концентрацията (CR). Индексът ННН се изчислява на база сбора от квадратите на пазарните дялове на участниците на пазара, докато коефициентът CR отразява дяловете на най-големите участници. Според стойностите на двата показателя е възможно пазарът да се определи като: нормален конкурентен пазар с ниско ниво на концентрация, сравнително конкурентен пазар със средно ниво на концентрация и слабо конкурентен пазар с високо ниво на концентрация.

1.1. Състояние на конкуренцията при УПУ

В условията на напълно либерализиран пазар „Български пощи“ ЕАД определя като основни свои конкуренти „МиБМ Експрес“ ООД и „Стар Пост“ ЕООД.

Въпреки премахването на предимството „резервиран сектор“, „Български пощи“ ЕАД и през този отчетен период заема пазарен дял от 95 % в общия размер приходи от услугите от обхвата на УПУ. „Еконт Експрес“ ООД, „Тип-Топ Куриер“ АД, „Стар Пост“ ЕООД и „МиБМ Експрес“ ООД формират оставащите 5 % пазарен дял.

Делът на приходите на „Български пощи“ ЕАД по видове услуги е както следва: кореспондентски пратки – 95 %, малки пакети – 88 %, печатни произведения – 95 % и пощенски колетти – 88 %.

Изчислената стойност на коефициента CR4, който е променен незначително в сравнение с предходната 2010 г., е 99,65 %. В тази връзка може да се направи изводът, че се запазва определението от предходните години за пазара на услугите от УПУ, като слабо конкурентен с високо ниво на концентрация.

1.2. Състояние на конкуренцията при НПУ

През последните пет години от 2007 г. до 2011 г. броят на регистрираните оператори за извършване на двете услуги се е увеличил от 71 на 96. През 2011 г. този пазарен сегмент се запазва като ефективен, сравнително конкурентен, като се характеризира със средна към умерена концентрация. За измерване на концентрацията е използван индекса на Херфиндал – Хиршман, като неговата стойност за 2011 г. е 1 136 и е изчислена на база предоставените данни от 82% от регистрираните пощенски оператори към края на 2011 г. Коефициентът CR5 в размер на 66 % също доказва относително средно ниво на концентрация при сравнително конкурентен пазар. През 2011 г. петте оператора с най-големи приходи от извършване на куриерските услуги и услугата „хибридна поща“ са формирали пазарни дялове между 5 % и 22 %.

1.3. Състояние на конкуренцията при услугата пощенски парични преводи

През разглеждания отчетен период се наблюдава намаление от 4 пункта на пазарния дял на приходите от пощенски парични преводи на „Български пощи“ ЕАД, от 96 % през 2010 г. на 92 % за 2011 г.

При изчисляване стойността на коефициента CR4 са взети пазарните дялове на първите четири участника с най-големи дялове приходи от тази услуга – на „Български пощи“ ЕАД „Еконт Експрес“ ООД, „Кеш Офис“ АД, „Тип Топ Куриер“ АД.

Стойностите на коефициента CR4 и на индекса на Херфиндал - Хиршман определят пазара на пощенските парични преводи все още като слабо конкурентен.

V. Информация, свързана с регулаторните и контролни функции на КРС

1. Създаване на подзаконова нормативна уредба

Дейността на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) през последните две години (2010-2011 г.) беше насочена основно към създаване на адекватна подзаконова нормативна уредба, завършваща изграждането на ефективна регулаторна рамка, която да е хармонизирана с изискванията на Директива 2008/6/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 20 февруари 2008 г. за изменение на Директива 97/67/ЕО относно общите правила за развитието на вътрешния пазар на пощенските услуги в Общността и за подобряването на качеството на услугата.

Установяването на регулаторна рамка на пощенския сектор, хармонизирана с тази на общностно равнище, е необходимо условие от първостепенна важност за либерализирането на пощенския пазар, което е факт от 01.01.2011 г. с премахването на държавния монопол върху резервиран сектор от универсалната пощенска услуга.

Регулаторът посрещна предизвикателствата на новите условия със засилени правомощия по отношение на оператора със задължение за извършване на УПУ и със

следните основни приоритети: осигуряване на условия за извършване на УПУ на територията на цялата страна с отговарящо на определени нормативи качество, осигуряване на равни условия за пощенските оператори с цел развитие на ефективна конкуренция при отворени пощенски пазари и защита интересите на потребителите на пощенски услуги.

В изпълнение на законовото си задължение, КРС разработи Методика за изчисляване на нетните разходи от извършване на универсалната пощенска услуга, която беше приета с постановление на Министерския съвет.

След проведено обществено обсъждане, КРС прие изменения на следните нормативни документи:

- Нормативи за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване;
- Система за образуване на пощенските кодове на мрежите на пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга и на пощенските оператори, извършващи услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга.

С постановления на Министерския съвет са приети разработените от КРС

- Наредба за определяне на правила за образуване и прилагане на цената на универсалната пощенска услуга и
- Методика за определяне на достъпността на цената.

Изготвени са проекти за:

- Изменение на Нормативи за определяне на гъстота на точките за достъп до пощенската мрежа на пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга, така че да съответстват по брой и гъстота на нуждите на потребителите;
- Изменение на Мерки за опазване тайната на кореспонденцията;
- Наредба за правила за осигуряване на достъп до мрежата на пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга и за образуване на цените за осигуряване на достъпа;
- Процедура за съдържанието, начина на разпределение на разходите, реда и сроковете за съгласуване на системата за разпределение на разходите на пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга;

Издадена е 1 индивидуална лицензия за извършване на пощенски парични преводи и 12 броя удостоверения за извършване на неуниверсални пощенски услуги. Изменени са, като са приведени в съответствие със Закона за пощенските услуги (ЗПУ), всички индивидуални лицензии и част от удостоверенията за извършване на неуниверсални пощенски услуги.

Експерти от КРС взеха участие в междуведомствени работни групи за изменение на Наредба № 6 за изискванията за пощенската сигурност и на Закона за българските лични документи.

В областта на пощенските услуги се използват немалко стандарти – български и международни. С цел хармонизиране на българските стандарти с европейските, както и успешното им прилагане, КРС участва в работата на Технически комитет (ТК) 80 „Електронен обмен на данни в администрацията, търговията и услугите” към Българския институт за стандартизация.

В международен план КРС взе участие в пленарните сесии на Европейския комитет на пощенските регулатори (CERP) и на Европейската регулаторна група по пощенски услуги (ERGR), в среща с експерти от Европейската Комисия и в срещи на Комитета по пощенска директива. Също така, КРС участва активно в дейността на създадените работни групи към ERGR.

Друга важна международна проява е участието на КРС като партньор на Министерството на транспорта и обществените работи на Испания в туининг проект „Подкрепа на хърватската агенция за електронни съобщения и пощи (НАСОМ) в областта на разделното счетоводство при пощенските услуги”. През изтеклата година се проведеха първите две дейности от проекта, които бяха посветени на преглед на регулаторната рамка, регламентираща образуването на цената на УПУ, разпределението на разходите от извършване на УПУ и изчисляване на нетните разходи от УПУ и на основния пощенски

оператор в Хърватия – Хърватска поща. Проектът, чиято крайна цел е изготвянето на проект на финален документ - Наръчник за разделно счетоводство, продължава и през следващата година.

2. Информация във връзка с изпълнението на индивидуалните лицензии

2.1. Пощенска мрежа

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 стационарни и/или мобилни пощенски станции, пощенски агентства и изнесени пощенски гшетета, разменни и сортировъчни центрове и възли, транспортни и технически средства, изградени и използвани с цел приемане, пренасяне и доставяне на пощенски пратки и извършване на пощенски парични преводи.

2.1.1. Пощенска мрежа на оператора със задължение за извършване на УПУ

През 2011 г. пощенският оператор със задължение за извършване на УПУ „Български пощи“ ЕАД не е внасял предложения, нито уведомления за промяна на броя и разположението на точките за достъп до пощенската си мрежа. Така в края на 2011 г. броят на стационарните пощенски станции остава непроменен - 2979, като 636 от тях се намират в градовете и 2343 - в селата. От пощенските станции в селата, 201 се намират в селища с население под 150 жители, а 1354 - в населени места с население над 150 и под 800 жители.

Обслужваното население от 1 пощенска станция средно за страната е 2471 човека.

Освен чрез пощенски станции, пощенски услуги се предоставят чрез пощенски агентства и междуселищни пощальони. През годината са разкрити и 13 изнесени пощенски гшетета в големи търговски вериги и на други стратегически разположени места в областни градове.

В експлоатация са 4902 пощенски кутии за събиране на непрепоръчани кореспондентски пратки.

На разположение на потребителите в пощенските станции са 42802 абонаментни пощенски кутии.

2.1.2. Пощенски мрежи на оператори, лицензирани за извършване на услуги, включени в обхвата на УПУ и на оператори, лицензирани за извършване на пощенски парични преводи

При лицензираните оператори за извършване на услуги от обхвата на УПУ и лицензираните оператори за извършване на пощенски парични преводи се наблюдава динамика в развитието на мрежите, която се изразява не само в увеличаване на точките за достъп, но и в промяна на тяхното разположение. Част от тези оператори поддържат минимален брой собствени офиси за сметка на по-голям брой офиси във връзка с договори, сключени съгласно чл. 22 от ЗПУ. Обикновено броят на собствените офиси се запазва непроменен, а динамично се променят броят и разположението на точките за достъп по договори. Това е едно гъвкаво решение, което позволява на операторите бързо да реагират на променящите се икономически условия и инфраструктура и им спестява разходи.

3. Качество на УПУ през 2011 г.

Във връзка с измененията в ЗПУ, в сила от 30.12.2010 г., по отношение изпълнението на нормативите за качество на УПУ и ефикасността на обслужване (Нормативи)⁹, изискващи КРС да осигури за своя сметка ежегодно извършване на измерване на изпълнението на нормативите от независима организация, КРС обяви процедура за възлагане на обществена поръчка в съответствие със Закона за обществени поръчки. За изпълнител на обществената поръчка с предмет “Измерване на времето за пренасяне „от край до край” на единични вътрешни пощенски пратки с предимство в мрежата на оператора със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга, съгласно изискванията на стандарт БДС 13850:2002+A1:2007” беше избран ПрайсютърхаусКупърс Бизнес Солюшънс С.А. (PwC). В рамките на изтеклата 2011 г. изпълнителят представи контролни резултати от тестването на системата за наблюдение на качеството. От своя страна задълженият оператор извършва

⁹ Отнасят се за оператора със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга „Български пощи“ ЕАД

целогодишно наблюдение на качеството съгласно съществуващата „Инструкция за прилагане на нормативите за качество на универсалната пощенска услуга”. Резултатите, според измерванията на изпълнителя на обществената поръчка и на задължения оператор, са дадени за сравнение в таблицата по-долу:

3.1 Време за пренасяне на вътрешни препоръчани пратки с предимство

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати РwC	Резултати БП ЕАД
Д+1	Не по-малко от 80% от пощенските пратки	68,2%	88,1%
Д+2	Не по-малко от 95% от пощенските пратки	95%	97,5%

3.2 Време за пренасяне на вътрешни препоръчани пощенски пратки без предимство

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2009 г.	Резултати 2010 г.	Резултати 2011 г.
Д+2	Не по-малко от 80% от кореспондентските пратки	90,5%	92,4%	91,7%
Д+3	Не по-малко от 95% от кореспондентските пратки	98%	98,9%	99%

3.3 Време за пренасяне на вътрешни колетни пратки

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2009 г.	Резултати 2010 г.	Резултати 2011 г.
Д+1	Не по-малко от 80% от колетните пратки	85,4%	85,8%	90,3%
Д+2	Не по-малко от 95% от колетните пратки	97%	98,1%	99,3%

Резултатите за времето за пренасяне на вътрешни препоръчани пощенски пратки без предимство и на вътрешни колетни пратки са от измервания на задължения оператор. Видно от горните две таблици, нормативите се изпълняват.

3.4 Време за пренасяне на международни пощенски пратки

Времето за пренасяне от „край до край” на международните приоритетни пратки се измерва чрез системата UNEX, към която „Български пощи” ЕАД е присъединено от началото на 2008 г. Към 2011 г. системата обхваща пощенските оператори със задължение за извършване на УПУ от 27-те страни-членки на ЕС, както и Исландия, Норвегия, Швейцария, Босна и Херцеговина (част), Хърватия, Македония, Турция и Сърбия. Организирана е съгласно разпоредбата на Директива 97/67ЕО за независимо измерване на времето за пренасяне “от край до край”, а измерванията се осъществяват съобразно изискванията на действащия към дадения период стандарт EN 13850. Получените резултати са официални за всички оператори и са база за разчитанията между тях.

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 2009 г.	Резултати 2010 г.	Резултати 2011 г.
Д+3	Не по-малко от 85% от пощенските пратки	71,4%	63,8%	59,1%
Д+5	Не по-малко от 97% от пощенските пратки	95,5%	92,4%	89,7%

Сравнението на резултатите за тригодишен период показва не само неизпълнение на нормативите, но и системно влошаване на показателите, особено по отношение на норматива за бързина Д+3. Като причини, които оказват отрицателно влияние върху резултатите, обикновено се посочват външни фактори: сключени договори на повечето ключови авиопревозвачи с друг наземен оператор, чиито изисквания не позволяват експедиране на пощата с ранни полети, прекратяване полетите на някои авиокомпаниии от летище София и др.

В издадена от International Post Corporation¹⁰ брошура External Quality of Service Monitoring – 2011 Results са публикувани усреднените резултати за участващите в измерването 35 страни, които са, както следва:

Д + 3 ⇒ 93,0%

Д + 5 ⇒ 98,1%

В графиката по-долу са показани усреднените резултати за Д + 3 за участващите в измерването страни от 1997 г., когато са създадени нормативите за качество за вътреобщностната презгранична поща (като приложение към Директива 97/67/ЕО), до 2011 г.



Фиг. 20 Източник: Данни, подадени в КРС

¹⁰ IPC извършва измерване на времето за пренасяне „от край до край“ на международни приоритетни пратки чрез системата UNEX

3.4.2 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 2010 г.	Резултати 2011 г.
Д+5	Не по-малко от 80% от пощенските пратки	69,6%	72,7%
Д+7	Не по-малко от 95% от пощенските пратки	92,2%	91,3%

Резултатите в горната таблица показват неизпълнение на нормативите.

По отношение редовността на събиране и доставяне на пощенските пратки има трайна тенденция за изпълнение на нормативите, като постигнатите резултати са устойчиви.

3.5 Срокове за обработка на рекламации

Нормативен срок за обработване на рекламациите	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2009 г.	Резултати 2010 г.	Резултати 2011 г.
30 дни за вътрешни пощенски услуги	Не по-малко от 90% от рекламациите	91,39%	93,44%	98,39%
90 дни за международни пощенски услуги	Не по-малко от 90% от рекламациите	94,67%	94,45%	93,16%

Видно от резултатите в горната таблица нормативите се изпълняват.

3.6. Рекламации за услуги от обхвата на УПУ

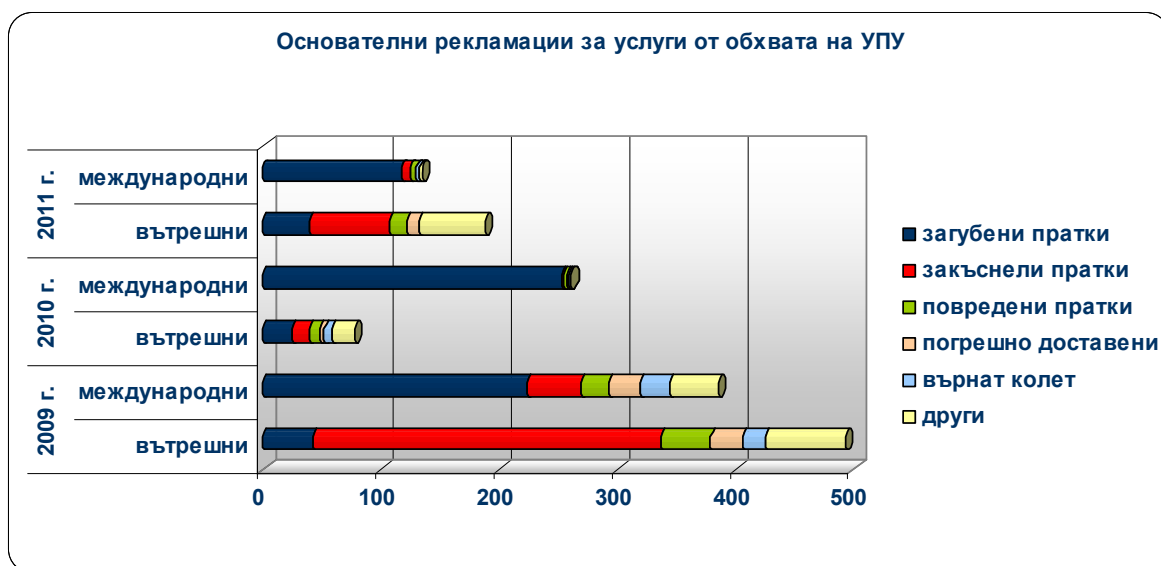
През 2011 г., по данни от годишните въпросници за оператори, предоставящи УПУ или част от нея, са подадени общо 2459 броя рекламации, от тях 323 основателни, които се разпределят по следния начин:

Подадени писмени рекламации за 2011 г.	Брой	
	вътрешни	международни
Рекламации (общо)	300	2159
Рекламации, счетени за основателни	188	135
<i>Разпределение на рекламациите според причинителите:</i>		
1. загубена пратка	39	117
2. пратка, доставена със закъснение	68	8
3. повредена или с липсващо съдържание (изцяло или частично) пратка	15	5
4. погрешно доставена пратка	10	

Подадени писмени reklamации за 2011 г.	Брой	
	вътрешни	международни
5. върнат пощенски колет с липсващ мотив за недоставяне		3
6. обща reklamация (reklamация, основаваща се на общо неудовлетворение от услугите на оператора)	50	2
7. относно поведението и компетентността на пощенски служители	6	
8. относно обработването на reklamация		
Reklamации, приключили с изплащане на обезщетение	бр.	лв.
	149	8994

Общият брой на подадените reklamации за 2011 г. е намалял наполовина спрямо 2010 г., но броят на счетените за основателни reklamации, които съставляват 13% от общия брой на подадените reklamации, остава почти непроменен. Двойно е увеличен броят на приключилите с изплащане на обезщетение reklamации, а сумата на изплатените обезщетения е увеличена с 67%. Най-голям дял от счетените за основателни reklamации имат тези за загубени пратки – те съставляват 52% от общия брой основателни reklamации, като от тях 75% са reklamациите за загубени международни пратки. Видно и от графиката по-долу, броят на този вид reklamации остава неизменно висок. В сравнение с предходната година почти 5 пъти са се увеличили reklamациите за пратки, доставени със закъснение. 3 пъти се е увеличил и броят на общите reklamации, основаващи се на общо неудовлетворение от услугите на даден оператор, включително относно поведението и компетентността на пощенските служители.

В графиката по-долу е представено изменението в броя на основателните reklamации според причините за подаването им за тригодишен период.



Фиг. 21 Източник: Данни, представени в KPC

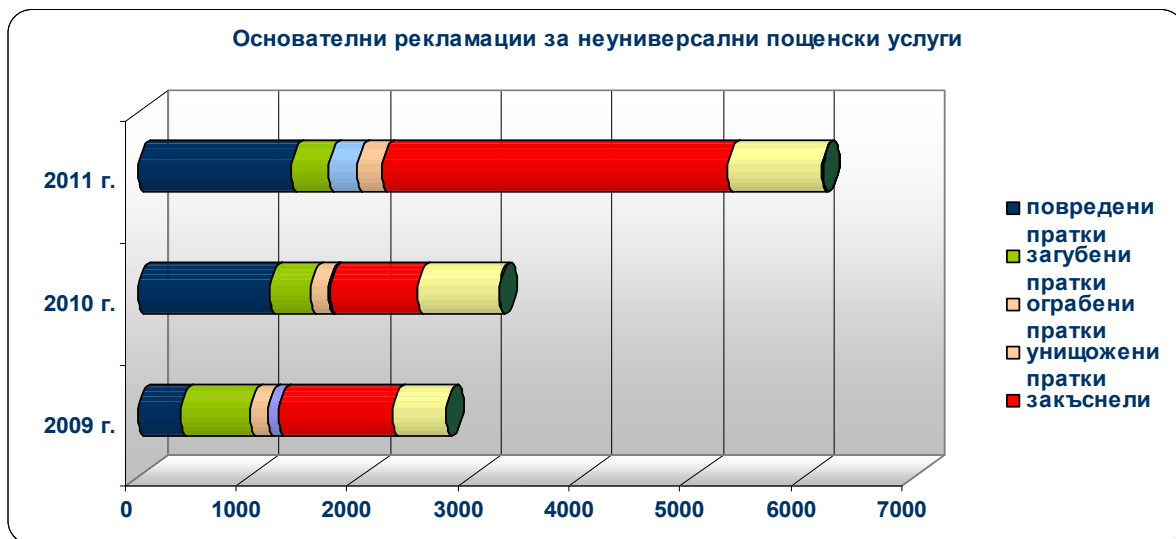
3.7 Рекламации за НПУ

Рекламациите за НПУ за 2011 г. се разпределят по брой според причинителите както следва¹¹:

Рекламации (общ брой)	8770	
в т.ч. рекламации, счетени за основателни	6173	
Разпределение на рекламациите според причинителите:		
1. повредена пратка (целостта на пратката е нарушена)	1377	
2. загубена пратка (пратката не е доставена на потребителя)	342	
3. ограбена пратка (липсва част или цялото съдържание на пратката)	255	
4. унищожена пратка (пратката е така увредена, че не може да бъде използвана по предназначение)	223	
5. пратка, доставена със закъснение от посочения срок за доставяне	3116	
6. други	849	
7. рекламации за пощенски парични преводи (ППП)	11	
Рекламации, приключили с изплащане на обезщетение	бр.	лв.
	2391	299 113

В сравнение с 2010 г. общият брой на подадените рекламации се е увеличил с 56%, а броят на счетените за основателни рекламации се е увеличил почти двойно. Броят на приключилите с изплащане на обезщетение рекламации е нараснал с 9%, но сумата на изплатените обезщетения се е увеличила незначително.

¹¹ Данните са от годишните въпросници за оператори, предоставящи НПУ.



Фиг. 22 Източник: Данни, представени в КРС

Графика 22, представяща изменението на броя на основателните рекламации според причините за подаването им за тригодишен период, показва, че с най-голям дял и през трите години са рекламациите за забавено доставяне, повредени пратки, загубени пратки и „други”. През последната година най-драстично се е увеличил броят на рекламациите за доставени със закъснение пратки – 4 пъти, като това е най-големият брой рекламации не само по този показател, но и въобще, през последните пет години.

4. Анализ на мерките за обезпечаване на пощенската сигурност

Пощенската сигурност е съвкупност от мерки и действия, свързани с охраната и опазването на пощенските пратки, парични средства и ценните пратки, имуществото на пощенските оператори, живота и здравето на пощенските служители и на потребителите на пощенски услуги, опазване тайната на кореспонденцията, осигуряване неприкосновеността на пощенските пратки, защита на личните данни и предотвратяване изпирането на пари чрез пощенската мрежа. Чрез пощенската сигурност се осъществява защитата на потока от пощенски пратки и се възпрепятства попадането в пощенската мрежа на забранени предмети и вещества. Не трябва да се допуска приемането, пренасянето и доставянето на пощенски пратки, за които цената на услугата е предплатена с подправени или извадени от употреба пощенски марки, или с невалидни пощенски отпечатъци. Областта на пощенската сигурност е нормативно уредена с Наредба № 6 за изискванията за пощенската сигурност (Наредбата), Мерки за опазване тайната на кореспонденцията и Закона за пощенските услуги (ЗПУ). Техните разпоредби важат за всички оператори, които извършват пощенски услуги на територията на Република България, като всеки един оператор е задължен да изгради структура по сигурността в своята организационна форма, която да съблюдава спазването на гореспоменатите изисквания.

Вземането на превантивни мерки за недопускане в пощенската мрежа на пратки, съдържащи забранени предмети и вещества, е друго важно задължение. Когато при приемане на дадена пратка възникнат съмнения, че тя съдържа забранени предмети или вещества, се изисква съгласие за отварянето ѝ от подателя, при липса на такова, тя не се приема. Когато има достатъчно основания да се смята, че вече приета пратка съдържа забранени предмети или вещества, тя се задържа, като се изисква писмено съгласие от подателя или получателя за отварянето ѝ. При отказ или липса на отговор се уведомяват съответните компетентни органи, които предприемат последващи действия. Целта е да се гарантира високото ниво на сигурност на съдържанието на пратките, като в същото време не се нарушава тайната на кореспонденцията на потребителите.

Наредбата бе изменена през 2011 г., като за целта беше създадена междуведомствена работна група с представители от страна както на КРС, така и на Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията, МВР, Държавната агенция „Национална сигурност” и „Български пощи” ЕАД. Целта на работната група беше да предложи мерки за подобряване нивото на пощенската сигурност, да се разпределят оптимално

контролните функции между различните ведомства и да се облекчи работата на пощенските оператори. Преработената наредба беше обнародвана в Държавен вестник в края на 2011 г. Контролът върху охраната и опазване на паричните средства и ценните пратки, предотвратяване изпирането на пари чрез пощенската мрежа, както и върху защитата на пощенския трафик и недопускането на приемането, пренасянето и доставянето на забранени предмети и вещества чрез пощенската мрежа отпадат от правомощията на КРС, което я освобождава от несвойствени за нея дейности.

В същото време продължителната процедура за съгласуване на необходимите технически устройства и софтуер за наблюдение, притежавани от пощенските оператори, с компетентните органи на МВР, е прецизирана. Отменено е и действието на глава девета от наредбата, което вмениява на операторите задължения, свързани с дейности за оказване на съдействие за осигуряване на пощенски услуги при кризи и режимите „Военно положение“, „Положение на война“ и „Извънредно положение“. Тези задължения, изисквания и ограничения остават уредени единствено в лицензиите на операторите (чл. 12, ал. 3 от ЗПУ). Това от своя страна означава, че те не важат за операторите на неуниверсални пощенски услуги (с изключение на тези, извършващи услугата „пощенски парични преводи“).

Като цяло Наредбата изисква разработването и въвеждането на следните инструкции и правила от страна на операторите:

- вътрешни инструкции за охраната и опазването на паричните средства и ценните пратки – съгласуват се с компетентните органи;
- вътрешни правила за контрол и предотвратяване изпирането на пари на основание чл. 16, ал. 1 от Закона за мерките срещу изпирането на пари - утвърждават се от председателя на Държавна агенция „Национална сигурност“;
- правила за вътрешния ред и охраната на пощенските служби - съгласуват се с компетентните държавни органи;
- вътрешни правила за действие на служителите при съмнение за наличие в пощенските пратки на оръжия, боеприпаси, пиротехнически изделия, взривни, запалителни или други опасни вещества и предмети – съгласуват се с компетентните органи на МВР и ДАНС;
- вътрешни правила за действие на служителите при съмнение за наличие на пощенски пратки, за които цената на услугата е предплатена с подправени или извадени от употреба пощенски марки или с невалидни пощенски отпечатъци, както и за наличие на подправени пощенски продукти – съгласуват се с компетентните държавни органи;

Във връзка с контролните си функции по отношение на пощенската сигурност КРС е извършила 76 инспекторски проверки през 2011 г.. В резултат на това и на направените констатации са предприети административнонаказателни действия срещу всички пощенски оператори с изключение на двама и са съставени 80 акта за установяване на административнонаказателна отговорност (АУАН).

По отношение на тайната на кореспонденцията за нарушения на чл. 106, във връзка с чл. 105 от ЗПУ и т. 4 от Мерките за опазване на тайната кореспонденцията е ангажирана административнонаказателна отговорност на три оператора и са наложени парични санкции в размер между 500 и 700 лв.

5. Резултат от извършена проверка на прилагане на системата за разпределение на разходите от УПУ на задължения оператор

Съгласно изискванията на чл. 29б от ЗПУ, задълженият пощенски оператор организира и осъществява отчитане на дейността си в съответствие с приложимите счетоводни стандарти и прилагане на система за разпределение на разходите както общо за търговското дружество, така и аналитично и поотделно за: УПУ по видове услуги; пощенските парични преводи; неуниверсалните пощенски услуги по чл. 38, т. 1 – 3 и други търговски дейности. Приходите от УПУ не могат да се използват за покриване на разходи за неуниверсални пощенски услуги или за други дейности. КРС ежегодно назначава проверки за прилагането на системата за разпределение на разходите от пощенския оператор със задължение за извършване на УПУ, които се извършват от независим одитор. Резултатите от проверките са обществено достъпни.

През 2011 г. за пръв път беше открита обществена поръчка с предмет: „Проверка за прилагането на системата за разпределение на разходите на пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга“.

С решение № 1097 от 1 декември 2011 г. КРС определи Консорциум „Проверка на разходите на пощенския оператор със задължение за УПУ“ (Консорциум) за изпълнител на обществена поръчка за проверка на прилагането на системата за разпределение на разходите на пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска поръчка за годината, приключваща на 31 декември 2010 г.

Проверката беше извършена на два етапа, в резултат на което Консорциумът изготви следните доклади:

- Доклад за констатации от 10 февруари 2012 година, относно извършените договорени процедури по отношение на Етап I – изготвяне на оценка относно съответствието на системата за разпределение на разходите на пощенския оператор със задължение за извършване на УПУ с изискванията на чл. 1, т. 15 от Директивата 2008/6/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и на чл. 29б от Закона за пощенските услуги, за годината приключваща на 31 декември 2010;
- Доклад за констатации от 29 март 2012 година, относно извършените договорени процедури по отношение на Етап II – проверка на правилното отчитане на системата за разпределение на разходите от пощенския оператор със задължение за извършване на УПУ през 2010 г.

5.1. Заключение на Консорциума

➤ *По отношение на оценката на прилагането на системата за разпределение на разходите и отчетените резултати през 2010 година, въз основа на констатациите Консорциумът не е успял да се увери относно правилното разпределение на разходите и формираната себестойност за 2010 година на продуктите от универсалната пощенска услуга.*

➤ *Относно оценката на нивото на детайлност на получените резултати от системата за разпределение на разходите, с оглед прилагането им при формиране на цената на УПУ по видове услуги, съгласно Наредбата за определяне на правилата за образуване и прилагане на цената на УПУ и Методиката за определяне достъпността на цената на УПУ, поради направените констатации, Консорциумът не е бил в състояние да потвърдим, че формирането на цената на УПУ по видове услуги и извършено в съответствие с подзаконовите нормативни актове.*

Определените от Дружеството услуги според Приложение 5 „Универсална пощенска услуга по видове услуги в това число резервиран сектор – брой пратки, размер на разходи и приходи, разходи и приходи на единица услуга“ към Доклада не са достатъчно детайлни. В тази връзка, Консорциумът не е в състояние да потвърди, че цените по видове услуги от УПУ се образуват според изискванията на Наредбата за определяне на правила за образуване и прилагане на цената на Универсалната пощенска услуга.

➤ *С оглед на направените констатации, Консорциумът счита, че рискът от крос-субсидиране между услугите е значителен. За да се намали този риск, препоръката е Дружеството да подобри организацията и контрола върху входните данни.*

➤ *Изготвяне на препоръки и предложения за промяна в системата за разпределение на разходите в случай, че нивото на детайлност на получените резултати от прилагането и не съответства на подзаконовите актове, регламентиращи формирането на цената на УПУ и изчисляване на нетните разходи от извършването ѝ;*

Във връзка с констатациите по Етап I, Консорциумът препоръчва Дружеството да извърши цялостен анализ и съответните преизчисления, за да се определи влиянието върху разпределението на разходите и възможното отклонение в себестойността на универсалната пощенска услуга по съответни продукти.

В заключение Консорциумът препоръчва „Български пощи“ ЕАД да разработи детайлни политики, правила и процедури за целите на събирането, съхраняването, обработката на информацията във връзка с разпределянето на разходите. Тези правила трябва да съдържат и конкретни инструкции за попълване на съответните форми и запазването на документална следа. В допълнение към това, следва да се извършват съответните контролни суми, сборове, анализи и засечки, които също да бъдат документирани.

Консорциумът препоръчва Дружеството да извърши цялостен анализ на установените процедури за събиране на входна информация от Териториалните поделения, както и установените контроли. В резултат на този анализ Дружеството ще бъде в състояние да установи основните стъпки от процесите по събиране и обобщаване на информацията, които биха могли да бъдат подобрили. Също така, за да установи подходящо детайлни политики, правила и процедури, Дружеството следва да извършва регулярно проверки относно спазването им. Тези проверки следва да акцентират както върху проверка на извадкова база на първичните и вторичните документи, от които се ползват входните данни, така и върху проверка на установените контроли.

Консорциумът е предложил форма и съдържание на регулаторни отчети на оператора със задължение за извършване на УПУ, които да подпомогнат КРС при регулиране на цените на УПУ, включително одобряване на цените на услугите за осигуряване на достъп до мрежата на оператора, а също така при оценка на конкурентни проблеми, като равнопоставеност, крос-субсидиране, ценова преса и др.

В резултат от проверката КРС прие задължителни указания за изменение в системата, които бяха изпратени на „Български пощи“ ЕАД, с оглед отразяването им през отчетната 2011 година.

6. Контролна дейност на КРС

В изпълнение на законовото задължение за контрол по спазването нормативните актове в областта на пощенските услуги, изискванията за извършване на УПУ, условията по изпълнение на издадените индивидуални лицензии и задълженията на операторите, извършващи НПУ, през 2011 г. от оправомощени служители на КРС са извършени планови проверки и проверки във връзка с постъпили писма и сигнали.

Извършени са 12 инспекторски проверки на пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга „Български пощи“ ЕАД основно във връзка с отказа на КРС да съгласува закриването на пощенски станции, поради необходимостта да се осигурят алтернативни форми на обслужване на населението, гарантиращи извършване на УПУ.

Осъществени са 3 инспекторски проверки на оператори, лицензирани за извършване на услугата „пощенски парични преводи“. Не са констатирани съществени нарушения на ЗПУ.

Извършени са 6 инспекторски проверки на оператори на неуниверсални пощенски услуги относно непредоставяне на информация, изисквана от КРС за дейността им през 2010 г.

По отношение защитата интересите на потребителите, КРС използва два инструмента – съгласуването на Общите условия на договора с потребителите на пощенски услуги (Общи условия) и правото на потребителите да подават жалби и сигнали до Комисията. През изтеклата 2011 г. Комисията съгласува Общите условия на 6 пощенски оператори. Разгледани са 96 жалби/сигнали относно нарушения на ЗПУ. При извършените 42 проверки е констатирано, че жалбите са основателни. От подадените, най-много са жалбите, касаещи забавяне или недоставяне на международни и вътрешни пощенски пратки. В болшинството случаи, с оглед естеството на оплакванията, не е имало нормативни основания за намеса на КРС. Има и случай на ангажирана административнонаказателна отговорност на пощенски оператор с издадено наказателно постановление.

VI. Заключение

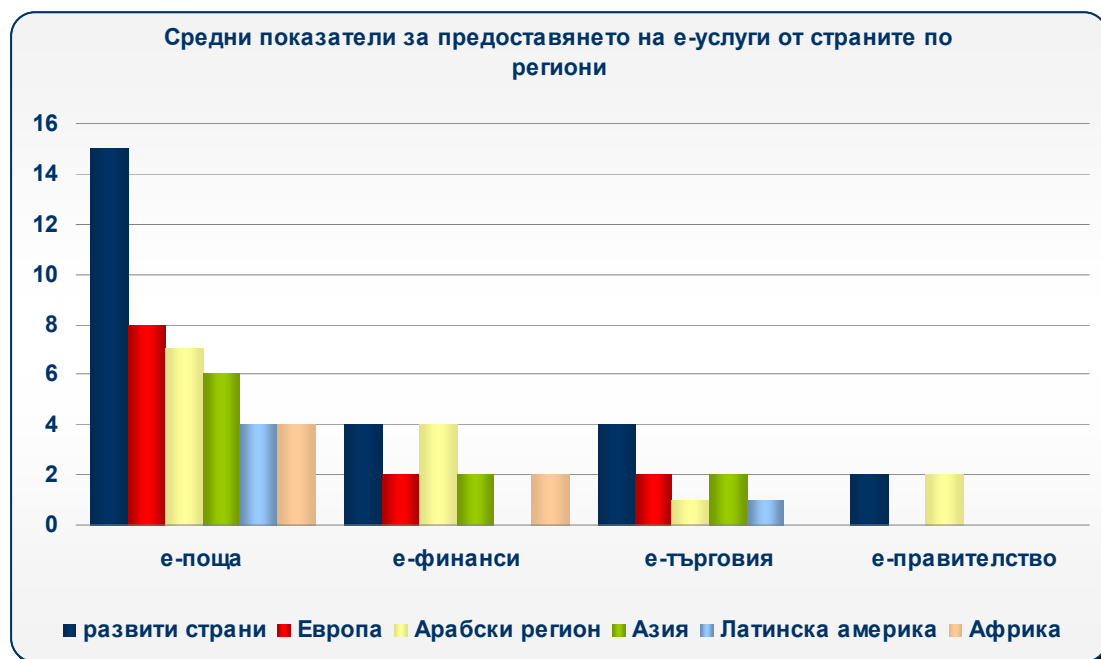
1. Перспективи за развитие на пазара на УПУ

През последните 5 години в световен мащаб се наблюдава тенденция на спад в потребителския интерес към услугите от обхвата на УПУ. Много пощенски оператори по целия свят отчитаха загуби и то най-вече по отношение на пощенските колети.

Днес ситуацията е съвсем различна - този неатрактивен пощенски пазарен сегмент се радва на изключителен интерес и това изцяло се дължи на интернет и възможностите, които дава електронната търговия, въпреки че именно интернет е причината за значителния спад на потреблението на обикновените кореспондентски пратки.

В направено проучване на Всемирния пощенски съюз (Universal Postal Union- UPU) между 93 пощенски оператори по целия свят се разграничават 55 различни типа електронни пощенски услуги. Проучването обхваща различните страни и региони и специфичните фактори, които въздействат върху развитието на тези услуги. То категоризира електронните пощенски услуги в следните глобални области: електронна поща (е-поща), електронна търговия (е-търговия), електронни финанси (е-финанси) и електронно правителство (е-правителство). Електронните пощенски услуги най-общо представляват обществен достъп до интернет в пощенските офиси, електронни пощенски кутии, онлайн пряка пощенска реклама и точно тези услуги са най-разпространени в развитите страни. На следващо място по популярност се нарежда електронното банкиране включващо е-фактури, е- парични преводи, онлайн плащане на сметки, плащане към обществени институции и ютилити сектора. На трето място се нареждат електронните търговски услуги, които включват онлайн пазаруване на пощенски филателни продукти, онлайн абонамент за периодични печатни изделия и др.

Фиг. 23 показва развитието на различните е-услуги, предлагани в пощенските офиси, разпределени по географски райони.



Фиг. 23 Източник: Списание Union Postale

Логично следва въпроса за бъдещето на традиционните пощенски услуги като стандартните кореспондентски пратки например. Според проучване на UPU кореспондентските пратки си остават най-предпочитано средство за комуникация между бизнес компаниите и техните клиенти в Европа. Потребителите от своя страна също предпочитат да получават

фактурите си, извлечения по сметки, а дори и рекламни материали по пощата.¹² Една от причините за това е по-голямата сигурност на физическата поща.

В развитите страни пощенските оператори, задължени да предоставят универсалната пощенска услуга, които са се възползвали от електронните услуги, проявили са гъвкавост и са направили необходимите структурни промени в организацията си на работа, генерират около 30% от приходите си именно от електронните услуги. Това са перспективите и пред българските оператори на универсална пощенска услуга, в това число и дружеството „Български пощи“ ЕАД. Ако пощенските оператори разработят конкурентна електронна стратегия за развитие, те ще успеят да просъществуват, дори в днешния дигитален век.

2. Перспективи за развитие на НПУ

Проучване между 15 водещи куриерски фирми у нас очертава някои от основните проблеми, както и перспективите за развитие на куриерския бизнес.¹³ Влияние върху този пазар оказват редица фактори като финансовите затруднения на Гърция, които дават отражение върху икономиката на страната ни, страдащите сектори на строителството и услугите, лошата инфраструктура и растящите цени на горивата, което за куриерите означава по-големи разходи.

Според предоставени данни в КРС от куриерските фирми по отношение развитието на дейността им, през 2012 г. се наблюдава тенденция, при която операторите с по-големи пазарни дялове и завоювани пазарни ниши смятат да развиват дейността си, а разходите си да оптимизират чрез промени в инвестиционната си политика. От друга страна, по-малките оператори планират да свият дейността си през 2012 г., а плановете за оптимизация на разходите включват съкращение на персонала, намаляване на възнагражденията или намаляване на точките за достъп.

За оптимизиране на разходите си куриерските фирми използват различни похвати като франчайзинг, електронни приложения за проследяване на пратките, сключване на договори с фирми със сходен бизнес за аутсорсване към куриерските оператори на транспорта и логистиката.

Бавното нарастване на износа от страната през изминалата година е добър знак за куриерските фирми, като развитието на пазара, според операторите от бранша, ще продължи в посока на гъвкави логистични решения, които отговарят на потребностите на клиентите от услуги на местния и международния пазар. Услугите, които имат най-голям ръст през изминалата година, са скоростните доставки на пратки същия ден или веднага на следващия, а също и такива, за които е необходим специален режим на транспортиране.

Възможностите за развитие на куриерския пазар е основно в две направления – предлагане на индивидуализирани решения на клиенти (B2B, бизнес към бизнес) и развитие на електронната търговия, която изисква от пощенските оператори повече гъвкавост при предоставяне на услугата (B2C, бизнес към клиент). След продължителен застой у нас на електронната търговия, днес тя бързо набира скорост чрез сайтовете за електронна търговия, а техните ползватели са потенциални клиенти за куриерските компании. Някои от куриерските фирми у нас генерират над 75% от приходите си само от е-търговия.

Като цяло куриерските фирми са по-гъвкави и иновативни, по-бързо се ориентират към потребностите на клиентите и пазара, но и именно в това е спецификата на техния бизнес и това определя просперитането им в бъдеще.

При отчитане на прогнозите на пощенските оператори и тенденциите по отношение на развитие на пощенските услуги, в глобален аспект през 2012 г. се очаква:

- ✓ Развитието на пощенския пазар в значителна степен да се определя от изменението на приходите, реализирани от куриерски услуги;
- ✓ Броят на пощенските оператори, регистрирани за извършване на НПУ, да се увеличи;
- ✓ Приходите от предоставяне на НПУ плавно да нарастват;
- ✓ Потреблението на услуги от обхвата на УПУ, в това число и на най-масовата услуга „кореспондентски пратки до 2 кг“, да намалее спрямо 2011 г.;
- ✓ Пазарният дял на операторите, извършващи услуги от обхвата на УПУ, от целия пощенски пазар да нарасне;
- ✓ Да бъдат сключени нови договори за достъп до мрежата между оператора със задължение за извършване на УПУ и останалите лицензирани оператори;

¹² „Union Postale“, бр.4, 2011 г. от Шантал Брит

¹³ сп.„Логистика“, бр.4/2011 г.

- ✓ Конкуренцията при услугите от обхвата на УПУ постепенно да се засилва;
- ✓ В дългосрочен план електронната търговия да оказва все по-съществено влияние върху развитието на пощенския пазар.