

**ГОДИШЕН ДОКЛАД**  
**НА**  
**КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА**

*АНАЛИЗ НА ПАЗАРА*  
*НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ ЗА 2007 г.*

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

## СЪДЪРЖАНИЕ

<b>Въведение</b>	<b>стр. 3</b>
<b>I. Анализ на пазара на пощенските услуги</b>	<b>Стр. 5</b>
1. Състояние на пощенския пазар в България и перспективи за развитие	Стр. 5
2. Състояние на конкуренцията на пощенския пазар в България	Стр. 7
<b>II. Универсална пощенска услуга</b>	<b>Стр. 10</b>
1. Състояние на универсалната пощенска услуга	Стр. 10
1.1. Видове бизнес потребители на универсална пощенска услуга	Стр. 12
1.2. Предоставяне на универсалната пощенска услуга за страната	Стр. 13
1.3. Предоставяне на услугата „пощенски парични преводи“	Стр. 14
1.4. Универсална пощенска услуга за чужбина	Стр. 15
1.5. Финансов резултат от предоставяната УПУ при икономически неизгодни условия	Стр. 15
1.6. Перспективи за развитие на УПУ	Стр. 16
<b>III. Неуниверсални пощенски услуги</b>	<b>Стр. 16</b>
1. Състояние на НПУ	Стр. 16
2. Перспективи за развитие	Стр. 19
<b>IV. Информация, свързана с регулаторните и контролните функции на КРС</b>	<b>Стр. 21</b>
1. Отчет за контролната дейност на КРС	Стр. 21
2. Информация във връзка с изпълнението на индивидуалните лицензии	Стр. 21
2.1. Пощенски мрежи на операторите, предоставящи УПУ или част от нея	Стр. 21
3. Качество на УПУ през 2007 г	Стр. 23
3.1. Време за пренасяне на вътрешни кореспондентски пратки	Стр. 23
3.2. Време за пренасяне на вътрешни колетни пратки до 10 кг	Стр. 23
3.3. Време за пренасяне на вътрешни пощенски парични преводи	Стр. 24
3.4. Време за пренасяне на международни кореспондентски пратки	Стр. 24
3.4.1. Международни непрепоръчани пратки с предимство от географски зони в рамките на Европа	Стр. 24
3.4.2. Международни непрепоръчани пратки с предимство от географски зони извън рамките на Европа	Стр.24
3.4.3.Международни непрепоръчани пратки без предимство от географски зони в рамките на Европа	Стр.24
3.4.4.Международни непрепоръчани пратки без предимство от географски зони извън рамките на Европа	Стр.25
3.4.5. Редовност на събиране на пощенските пратки и парични преводи – брой събирания от пощенски кутии и пощенски станции	Стр.25
3.5. Редовност на доставка на пощенските пратки и паричните преводи – брой на доставките	Стр. 25
3.6. Срокове за обработка на рекламации	Стр. 26
3.7. Качество на услугата „парични преводи“	Стр. 27
3.8. Рекламации за услуги от обхвата на универсалната пощенска услуга	Стр. 27
3.9. Рекламации за неуниверсални пощенски услуги	Стр. 28
4. Предприети мерки за спазване на изискванията за пощенска сигурност	Стр. 29
<b>V. Заключение. Перспективи за развитие на пощенския пазар</b>	<b>Стр. 30</b>

## ВЪВЕДЕНИЕ

Пощенският сектор е съществен компонент на глобалната икономика. Той играе съществена роля за развитието на търговията, на социалния и на икономическия сектори. Европейското измерение на пощенския пазар е 39 милиарда евро, скромна част от които е българският пощенски пазар – 106 милиона евро. В областта на пощенските съобщения в България заетите са над 20 000 души.

Основният акт, от който се ръководи Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) в тази област, е Законът за пощенските услуги (ЗПУ), чийто разпоредби са хармонизирани с изискванията на Директива 97/67/ЕС и нейното последващо изменение Директива 2002/39/ЕС.

Съгласно ЗПУ, пощенските услуги се разделят на:

- ✓ универсална пощенска услуга (УПУ), за предоставянето на която КРС издава индивидуални лицензии и
- ✓ неуниверсални пощенски услуги (НПУ), за предоставянето на които се издава удостоверение за регистрация.

От 01.01.2007 г., с изменението и допълнението на ЗПУ, услугата „приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски колети до 20 кг” премина в обхвата на УПУ. Услугите, които останаха в обхвата на НПУ, са „куриерска услуга” и „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”).

На основание чл. 18, ал. 4 от Конституцията на Република България, до 31.12.2008 г. е установен държавен монопол в полза на основния пощенски оператор „Български пощи” ЕАД върху резервиран сектор от УПУ. От 01.01.2007 г. влезе в сила промяна на ЗПУ, съгласно която се намаляват границите за тегло и цена на услугите от резервирания сектор - 50 г и цена, която не превишава повече от 2,5 пъти цената на стандартна кореспондентска пратка с предимство на основния пощенски оператор.

Лицензираните оператори за предоставяне на всички услуги от обхвата на универсалната пощенска услуга (УПУ) са „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ” ЕАД, „ТИП ТОП КУРИЕР” АД и „ЕКОНТ ЕКСПРЕС” ООД. И трите дружества са утвърдени оператори на пазара на неуниверсалните пощенски услуги.

През изминалата година КРС издаде една индивидуална лицензия за предоставяне на всички услуги от обхвата на УПУ (без пощенски парични преводи), една индивидуална лицензия за извършване на пощенски парични преводи и 12 нови удостоверения за извършване на НПУ, с което броят на лицензираните пощенски оператори към края на 2007 г. е 9, а на регистрираните - 71.

Следва да се отбележи, че „ТИП ТОП КУРИЕР” АД и „ЕКОНТ ЕКСПРЕС” ООД бяха лицензирани през 2006 г., поради което техните мрежи все още са в процес на изграждане и развитие. Отчитайки ресурсоемкостта и продължителността на процеса, КРС, съвместно с Комисията за защита на конкуренцията, разработи „Наредба за общи правила за взаимен достъп до мрежите на пощенските оператори на УПУ или на част от нея”, която урежда нормативно възможността на операторите, чрез сключване на договори помежду си, да осигурят пренасянето и доставянето на пратките на своите потребители върху територията на цялата страна.

НПУ обхваща следните видове услуги, които се предоставят от 71 пощенски оператори:

- ✓ куриерска услуга;

- ✓ 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.

През 2007 г. са регистрирани 12 нови оператори на НПУ.

В нормативно отношение през изминалата година КРС прие два подзаконови акта:

- ✓ 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 колетки и изплащане на пощенските парични преводи.

Един от важните приоритети за предоставянето на пощенски услуги е да се защитят интересите на потребителите. Тази дейност намира реализация главно в две направления:

- чрез законово изискване операторите на пощенски услуги да внасят за съгласуване Общите условия на договора с потребителите;

- чрез възможността потребителите да подават жалби и рекламации до КРС.

През 2007 г. КРС е разгледала и съгласувала над 30 Общи условия на лицензирани и регистрирани оператори. Разгледани са и 17 жалби, по които е извършена проверка, за да бъде отговорено на подателите.

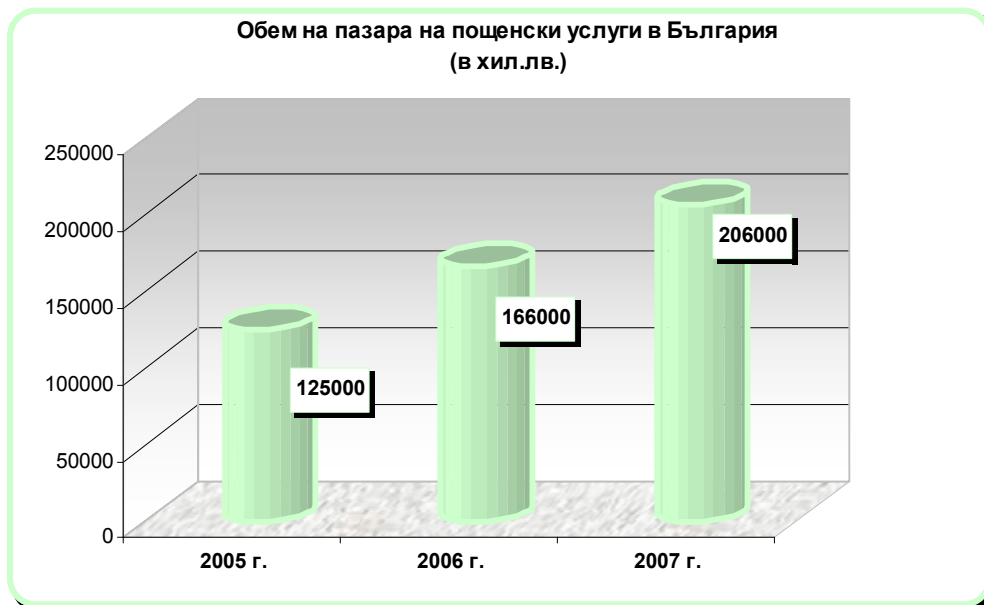
В изпълнение на законовите си задължения да осигурява условия за конкуренция на пощенския пазар и равнопоставеност на пощенските оператори, КРС се произнесе по спорове между оператори.

В международен аспект Комисията продължава сътрудничеството си с Европейския комитет на пощенските регулатори (СЕРП), като през декемврийската пленарна сесия представи презентация на тема: „Развитие на българския пощенски пазар (2004-2006) – тенденции, постижения и проблеми”.

## I. Анализ на пазара на пощенски услуги

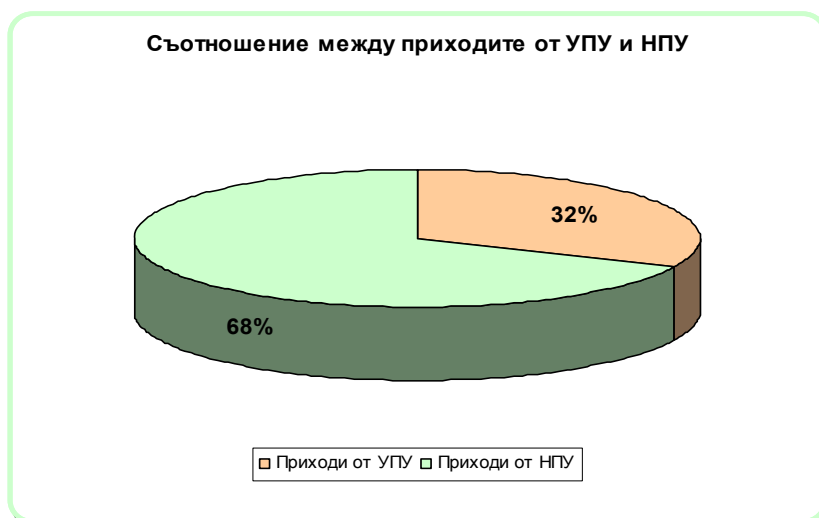
### 1. Състояние на пощенския пазар в България и перспективи за развитие

Обемът на пощенския пазар в България, оценен на база реализираните приходи от пощенски услуги, е близо 206 млн. лв, като в сравнение с 2006 г. е нараснал с 24%. Обемът на пазара е изчислен като експертна оценка въз основа на предоставените данни от 93% от действащите пощенски оператори към 31.12.2007 г. През последните три години се наблюдава трайна тенденция за устойчиво нарастване на приходите, реализирани от предоставяне на пощенските услуги - годишно с над 20%.



Фиг. 1 Източник: Данни, предоставени в КРС

През последните 3 години разрастването на пощенския пазар се свързва със стабилното увеличаване на приходите, реализирани от НПУ, като от 2006 г. съотношението между приходите от НПУ и УПУ в общия обем на пазара е 2 към 1.



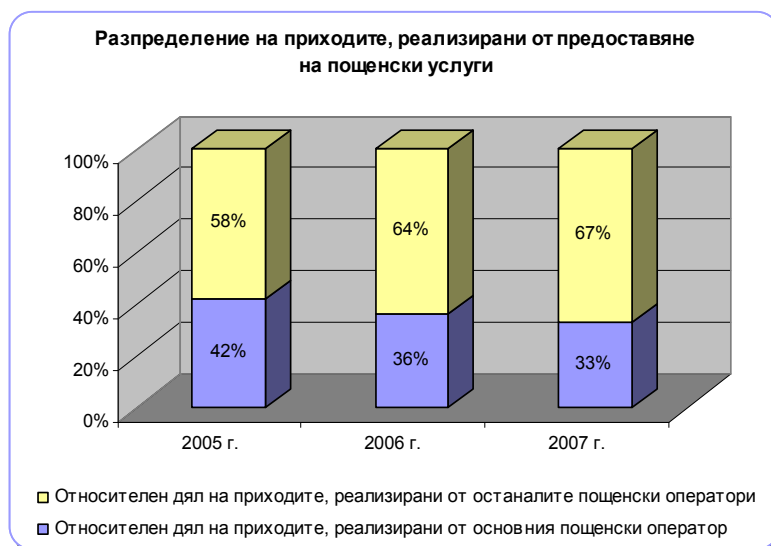
Фиг. 2 Източник: Данни, предоставени в КРС

Спрямо 2006 г. приходите, реализирани от УПУ, са нараснали със 17%, но в тяхната структура не се наблюдава съществена промяна. За изминалата година приходите от УПУ основно са формирани от предоставяне на услугата за страната, като 61 % от тях са от потребление на кореспондентски пратки до 2 кг.

Приходите от НПУ формират 68% от обема на националния пощенски пазар и са нараснали с 27% спрямо 2006 г. За изминалата година, както и през 2006 г., приходите от НПУ основно са формирани от предоставянето на куриерски услуги.

Относителният дял на приходите на основния пощенски оператор от общия им размер от УПУ е 97%. Приходите от извършване на услугите в резервирания сектор формират 55% от общия размер на приходите от УПУ.

През последните две години основният пощенски оператор е формирал приблизително еднакъв относителен дял от общия размер на приходите, реализирани от НПУ, което, заедно с изпреварващия темп на нарастване на приходите от НПУ спрямо този на приходите от УПУ, се отразява върху пазарния дял на дружеството от националния пощенски пазар.

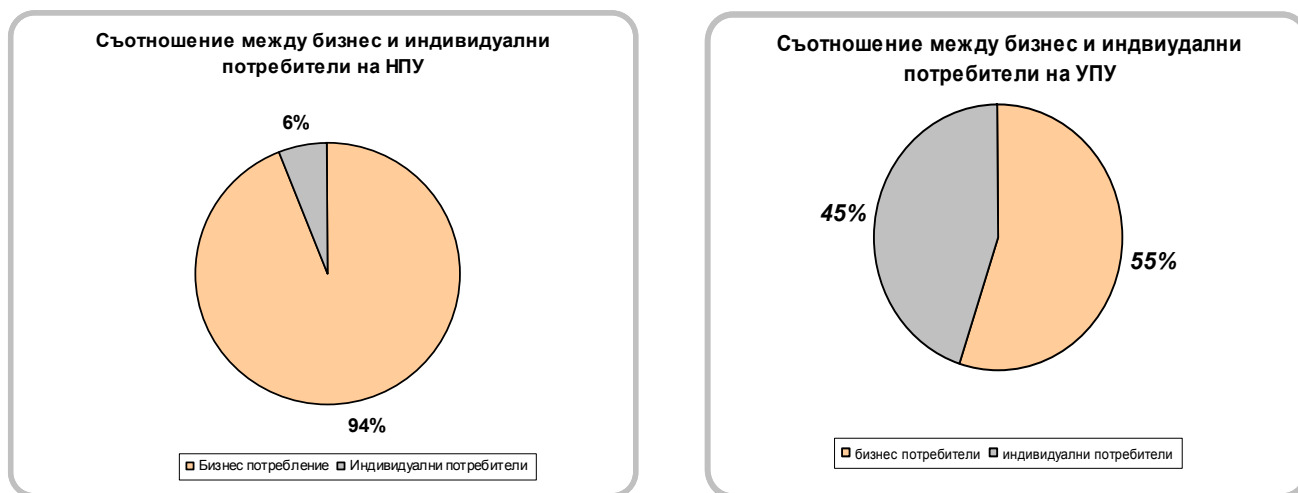


**Фиг. 3** Източник: Данни, предоставени в КРС

През последните три години се наблюдава тенденция за намаление на пазарния дял на БП ЕАД от националния пощенски пазар, която продължава и през 2007 г. За изминалата година пазарният дял на БП ЕАД от националния пощенски пазар е 33%, като, сравнен с този за 2006 г., е намалял с 3%.

Съгласно разпоредбата на § 6 от ЗПУ, от началото на 2009 г. ще отпадне установения държавен монопол върху резервиран сектор от УПУ. Премахването на резервирания сектор, от една страна, би се отразило върху размера на приходите на БП ЕАД от извършване на УПУ, респективно върху пазарния дял на дружеството от националния пощенски пазар, а от друга страна, би се отразило негативно върху качеството на услугата, най-вече по отношение на малките и труднодостъпни населени места и слабо населени области, към обслужването на които определено няма интерес от страна на конкурентните пощенски оператори.

Структурата на потреблението на пощенски услуги през 2007 г. се различава по отношение на УПУ и НПУ, като за целта на анализа потребителите на пощенски услуги са разделени условно на индивидуални потребители и бизнес потребители, в които се включват фирми от публичния, финансовия и търговския сектор.



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

Изискването за предоставяне на УПУ постоянно, в рамките на определено работно време, с качество, отговарящо на определени нормативи и при достъпни цени, характеризира УПУ като услуга, насочена в голяма степен към индивидуалните потребители. В тази връзка, по данни на лицензираните оператори, броят на потребените пратки и услуги от индивидуални потребители през 2007 г. се е увеличил близо три пъти спрямо 2006 г. През изминалата година 45% от общия брой предоставени пощенски пратки и услуги от УПУ са били подадени от индивидуални потребители и съответно 80% от подадените пощенски пратки и услуги от бизнес потребители са били насочени към индивидуални потребители. Най-голям дял в бизнес потреблението имат фирмите от публичния сектор, като основно те са подавали не препоръчани и препоръчани кореспондентски пратки до 2 кг.

През 2007 г. дялът на подадените куриерски пратки от индивидуални потребители от общия брой предоставени НПУ е едва 6%. По данни на регистрираните пощенски оператори, по-голямата част от подадените пратки от бизнес потребители са били насочени към други бизнес потребители, предимно от търговския сектор. С навлизането и развитието през последните години на хибридна поща и разрастването на електронната търговия се очаква през следващите години да нараства дялът на подадените НПУ от бизнес към индивидуални потребители.

## 2. Състояние на конкуренцията на пощенския пазар в България

Съгласно разпоредбите на ЗПУ, Комисията ежегодно анализира състоянието на конкуренцията на пощенския пазар в България. За да изследва това състояние през 2007 г., регулаторът взе под внимание два основни индикатора:

- ✓ Съществуващи бариери за навлизане на пазара;
- ✓ Изменение на приходите от УПУ и НПУ.

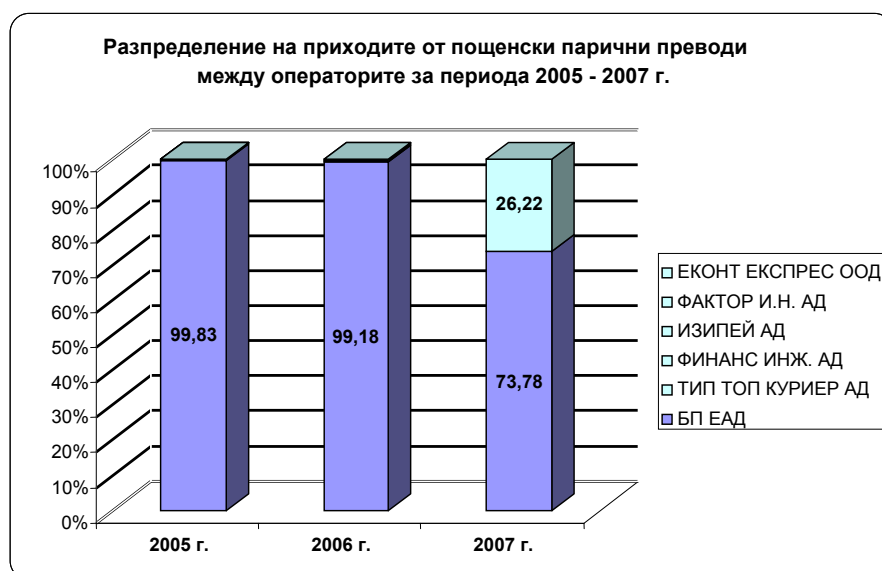
Различията в спецификата и динамика на развитие на УПУ и НПУ налага състоянието на конкуренцията да бъде анализирано поотделно за двата вида услуги, като за тази цел националният пощенски пазар условно бъде разделен на пазар на УПУ и НПУ.

Съществуващите бариери пред потенциалните пощенски оператори 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 или на наличието на правни ограничения като лицензионни режими и други.

Наличието на позната търговска марка, добре развита мрежа и съответно възможността за осъществяване на икономии от мащаба и обхвата са стратегически бариери както за навлизане на пазара на УПУ, така и на НПУ. При предоставянето на универсалната пощенска услуга всеки нов участник трябва да се конкурира с основния пощенски оператор, който е добре познат на потребителите, има изградена мрежа на територията на цялата страна и може лесно да изпълнява законовите разпоредби по отношение на УПУ. Подобна е ситуацията и на пазара на неуниверсалните пощенски услуги, на който оперират вече наложили се от десет години куриерски фирми, които ежегодно увеличават реализираните си приходи, имат мрежа на територията на страната и предлагат на потребителите атрактивни цени и богата гама от допълнителни услуги.

От правна гледна точка по-съществени бариери съществуват пред потенциалните участници на пазара на УПУ, а именно наличието на резервиран сектор за основния пощенски оператор, както и определения, съгласно законовите разпоредби, лицензионен режим, с които се налагат редица задължения при предоставянето на услугите от обхвата на УПУ.

През 2007 г. на пазара на УПУ се наблюдаваше засилена конкуренция само при извършване на услугата „пощенски парични преводи”.



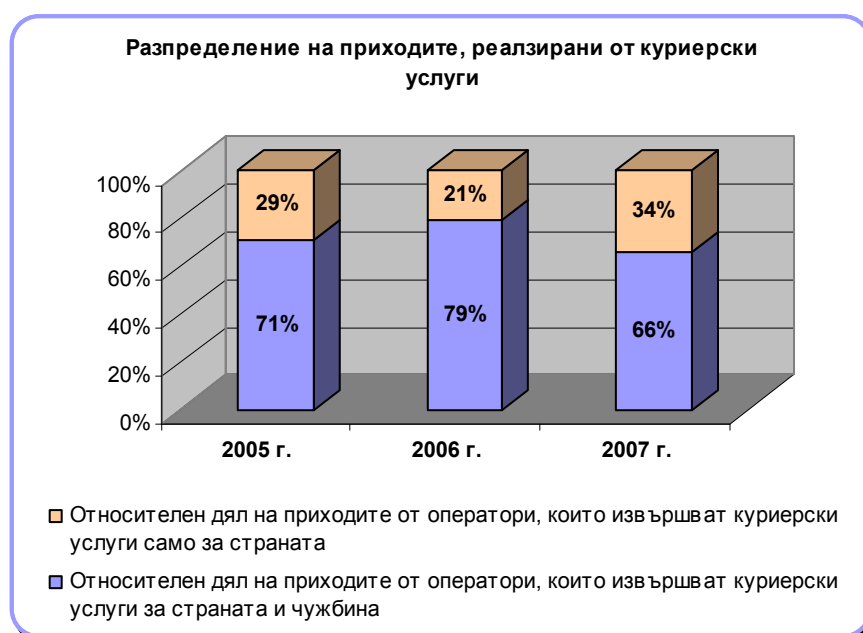
**Фиг. 5** *Източник: Данни, предоставени в КРС*

През изминалата година приходите, реализирани от извършването на тази услуга, са се увеличили с 66% спрямо 2006 г. , а делът на БП ЕАД от общата сума на приходите от тази услуга е намалал от 99% през 2006-а на 74% за 2007 г.



Стартирането на дейността на двете лицензирани дружества „Тип Топ Куриер“ АД и „Еконт Експрес“ ООД през изминалата година е предпоставка за поява на конкуренция и при останалите услуги от обхвата на УПУ, която през 2007 г. не може да бъде определена като ефективна. Потвърждение за това е и фактът, че през 2007 г., както и през 2006 г. над 99% от приходите, реализирани от извършване на тези услуги са формирани от основния пощенски оператор.

Обемът на пазара на НПУ устойчиво нараства през последните три години, като ежегодно се увеличава и броят на регистрираните пощенски оператори. Куриерските услуги, които основно формират обема на този пазар, през последните три години се извършват в условията на ефективна конкуренция, въз основа на търсенето и предлагането.



**Фиг. 6** Източник: Данни, предоставени в КРС

През 2007 г. 83% от приходите от НПУ са формирани от извършването на куриерски услуги, като тези приходи са реализирани от две големи групи оператори.

Първата се състои от около 17 куриерски фирми, които предоставят куриерски услуги за страната и чужбина, и за 2007 г. формират 66% от общия размер на приходите от куриерски услуги. Във втората група попадат около 50 оператори, които са насочили дейността си към предоставяне на куриерски услуги само за страната. През последните три години първата група оператори формира основно общия размер на приходите от куриерски услуги и ежегодно увеличава размера на реализираните приходи от дейността си. Въпреки това, спрямо 2006 г. относителният дял на приходите, реализирани от операторите в разглежданата група, от общия размер на приходите от куриерски услуги е намалял с 13%, което показва засилване на конкуренцията сред фирмите, извършващи куриерски услуги у нас.

В подкрепа на това е и фактът, че близо две трети от регистрираните оператори са характеризирали конкуренцията при куриерските услуги като силна и са определили

своите водещи пазарни амбиции по отношение на различните разновидности на куриерските услуги за страната, като бързите градски куриери, доставките „от врата до врата” и други.

През 2007 г. на пазара на НПУ се наблюдава засилване на борбата и при услугата „хибридна поща”. През изминалата година тази услуга се е извършвала от 6 пощенски оператори, а приходите, реализирани от нея, са нараснали с 17% спрямо 2006 г.

## **II. Универсална пощенска услуга**

Универсалната пощенска услуга 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.

Съгласно чл. 34 от ЗПУ, в 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 20 кг.

3. Пощенски парични преводи.

4. Допълнителни услуги “препоръка” и “обявена стойност”.

Пощенските пратки по т. 1 могат да бъдат „пратки с предимство” и „пратки без предимство”.

### **1. Състояние на УПУ**

През 2007 г. всички услуги от обхвата на УПУ се предоставяха от операторите „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ” ЕАД, „ТИП ТОП КУРИЕР” АД, „ЕКОНТ ЕКСПРЕС” ООД, а шест доставчици на пощенски услуги предлагаша на потребителите услугата „парични преводи”.

Обработени, приети и доставени през годината са общо 85 880 хил. броя пощенски пратки и услуги от обхвата на УПУ и са реализирани приходи в размер на 65 050 хил. лева.



**Фиг. 7** Източник: Данни, предоставени в КРС

Броят пратките от УПУ е нараснал с около 9% спрямо 2006 г. С това се наблюдава промяна в тенденцията на намаление на потреблението на пратките от УПУ през 2006 г. спрямо 2005 г. и през 2005 г. спрямо 2004 г.

Приходите, реализирани от изпълнението на УПУ, са се увеличили със 17% спрямо 2006 г.



**Фиг. 8** Източник: Данни, предоставени в КРС

Приходите от УПУ за страната за формират 82% от общите приходи от УПУ, като в сравнение с 2006 г. делът им нараства с 4%.

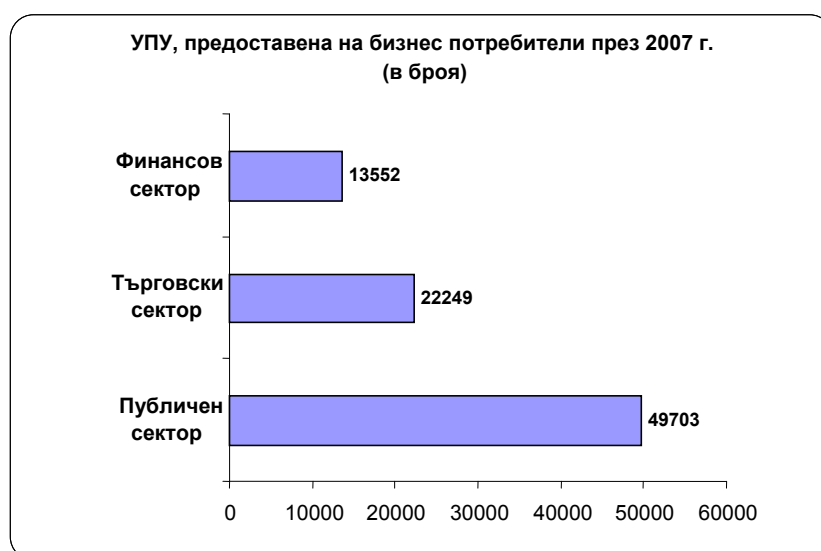
Данните от графиката сочат, че структурата на разпределение на приходите от предоставянето на УПУ през отчетния период следва структурата от предходната година. С най-голям дял остават приходите за страната, следвани от реализираните приходи за чужбина.

### 1.1. Видове бизнес потребители на УПУ

През отчетния период с най-голямо потребление на услугите от обхвата на УПУ са големите фирми от публичния сектор – 58%, следват ги клиентите от търговския сектор – 26% и финансовия сектор – 16%.

Към публичния сектор са включени бизнес потребителите от държавна администрация и фирмите, които предоставят услуги от обществен интерес.

Потреблението на пратки и услуги от този сектор формират 58 на сто от общия брой пратки от обхвата на УПУ. Най-широко използваните услуги от фирмите от публичния сектор са препоръчани и препоръчани кореспондентски пратки за страната, както и пощенски парични преводи.



Фиг. 9 Източник: Данни, предоставени в КРС

Към търговския сектор са отнесени фирми за каталожна търговия, директен маркетинг, издателства и други търговци, които заемат 26 на сто от общия брой пратки от УПУ. Най-широко в този сектор се използват услугите „пряка пощенска реклама”, „непрепоръчани” и „препоръчани кореспондентски пратки” и „малки пакети” за страната. Фирмите за директния маркетинг прибягват предимно до услугата „пряка пощенска реклама”.

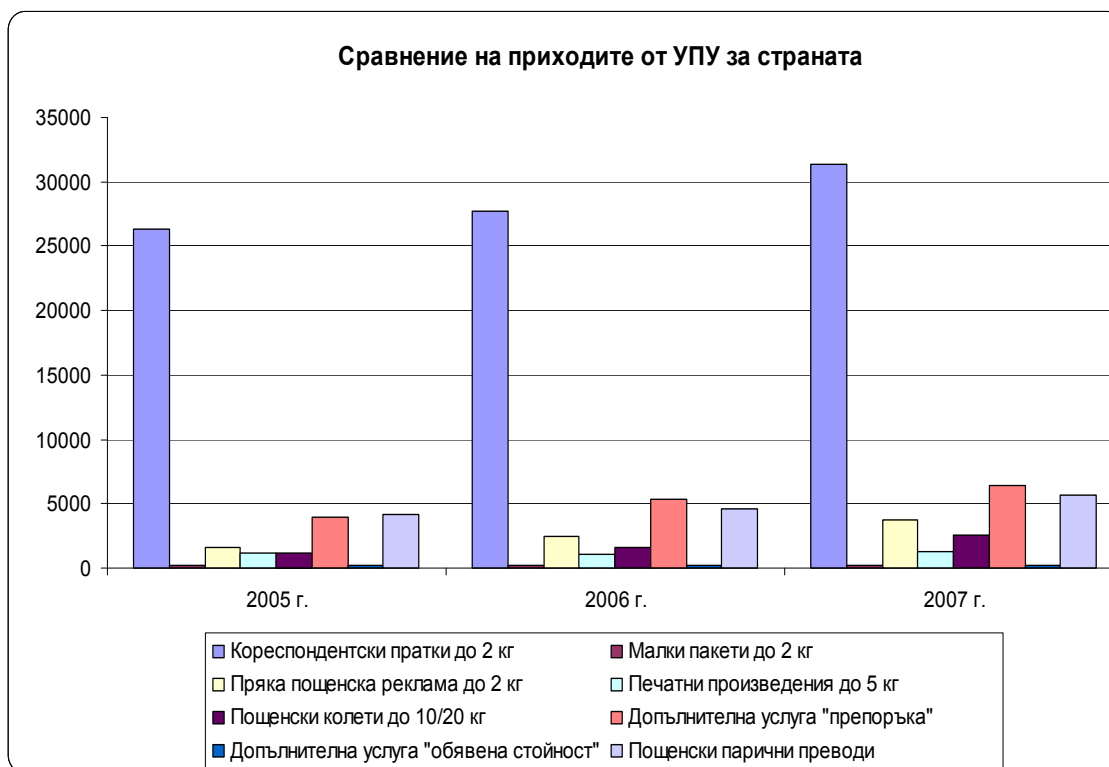
Финансовият сектор е трети по потребление на УПУ. Той заема 16% от общия брой на тези услугите и е образуван главно от банкови и други финансови институции.

Най-често използваните услуги от обхвата на УПУ в сектора са „непрепоръчани” и „препоръчани кореспондентски пратки” за страната, „пощенски парични преводи” за страната и „препоръчани пратки с предимство” за чужбина.

## 1.2. Предоставяне на универсалната пощенска услуга за страната

Общият брой пратки и услуги от обхвата на УПУ през годината, предоставени на територията на страната, е 81 940, което представлява 95% от всички реализирани услуги от обхвата на УПУ.

Приходите, реализирани от изпълнението на УПУ са 53 622 хил. лева и се наблюдава ръст от 24% спрямо 2006 г.



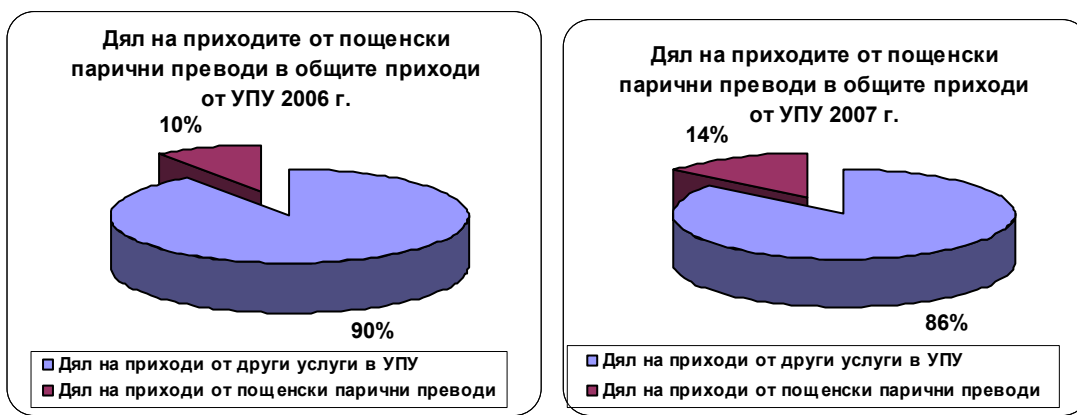
**Фиг. 10** Източник: Данни, предоставени в КРС

- Кореспондентските пратки до 2 кг заемат най-голям дял в общия брой пратки и реализират 61% от общите приходи от УПУ за страната. Спрямо предходната година приходите, реализирани от тези пратки, нарастват с 13%, което се дължи предимно на увеличеното потребление от страна на бизнес потребителите.
- Малките пакети са малка част в общите приходи от УПУ за страната (0,5%), но бележат ръст спрямо 2006 г. с 32,3%.
- През 2007 г. услугата „пряка пощенска реклама до 2 кг“, която заема едва 7,28 % от общите приходи, се увеличава с 54,75% на приходите спрямо 2006 г.
- Печатните произведения до 5 кг заемат 2,43 % от приходите на УПУ и нарастването им спрямо 2006 г. е 15,8%.
- Пощенските колети до 20 кг заемат близо 5% от приходите от УПУ. Спрямо 2006 г. увеличението им е 57,4%, което се дължи на преминаването на колетите от 10 до 20 кг в обхвата на УПУ от началото на 2007 г.
- Приходите от допълнителната услуга „препоръка“ нарастват с 20% спрямо 2006 г. и заемат 12,5% от приходите от УПУ.
- Допълнителната услуга „обявена стойност“ заема незначителен дял в приходите и се увеличава от 15%.

- През 2007 година пратките от резервирания сектор са 69% от общия брой пратки и реализираните приходи от предоставянето им формират 58% от общите приходи за страната. Спрямо 2006 година броят на кореспондентските пратки до 50 г нараства с 1,8%, а реализираните приходи от тях са се увеличили с 5,1%.

### 1.3. Предоставяне на услугата „пощенски парични преводи”

Услугата „парични преводи” е предлагана от шестима пощенски оператори. Броят на извършените пощенски парични преводи е нараснал с 12% спрямо 2006 г., а приходите, реализирани от предоставянето на услугата - с 66% г. Делът на тези приходи формира 14% от общите за страната.



Фиг. 11 Източник: Данни, предоставени в КРС

Това е единствена услуга от обхвата на УПУ, която се предоставя от две години в условия на конкуренция. И през 2007 г. по-голямата част от приходите, реализирани от пощенските парични преводи за страната, са на основния пощенски оператор, като БП ЕАД отчита ръст от 23,7% на приходите, при по-голям брой на предоставени услуги от 1,9%.

Делът на приходите на БП ЕАД г. намалява спрямо предходните години и формира 74% от общите, реализирани от услугата. Най-напред сред останалите оператори е „ИЗИПЕЙ” АД, който е на пазара от 2005 г. и все още доизгражда мрежата си.

За да запази лидерските си позиции и поради конкурентния натиск в този сегмент, основният пощенски оператор е подписал споразумение за предоставяне на услугата „изходящи международни парични преводи”, която се предоставя от няколко конкурентни оператори.

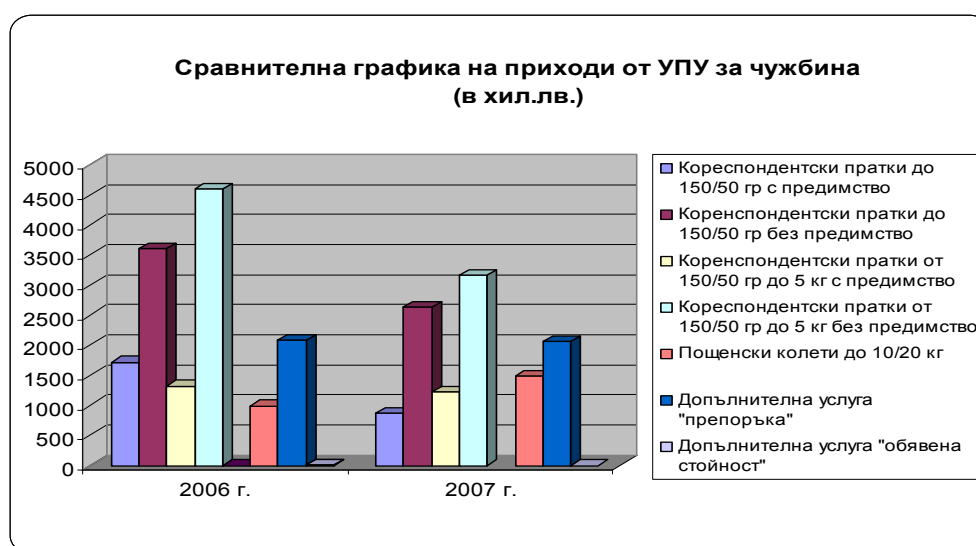
„ИЗИПЕЙ” АД стартира дейността си през 2006 г. и през 2007-ма отбелязва ръст в броя на реализираните услуги и приходите от тях. Операторът продължава изграждането на пощенската си мрежа и през 2008 г. възнамерява да предложи на потребителите нови, допълнителни услуги, като включване на нови доставчици на комунално-битови услуги, както и достъп до обща информация чрез телефонни линии и електронна поща.

Операторите „ФИНАНС ИНЖЕНЕРИНГ” АД и „ФАКТОР И.Н.” АД държат минимален дял от приходите от пощенски парични преводи и при тях не се наблюдава развитие в предоставянето на услугата.

„ТИП ТОП КУРИЕР” АД и „ЕКОНТ ЕКСПРЕС” ООД, които започнаха дейност през годината, са с незначителна част пощенски парични преводи и реализирани приходи от тях.

#### 1.4. Универсална пощенска услуга за чужбина

Приходи от предоставяне на УПУ за чужбина през 2007 г. са реализирани само от основния пощенски оператор и са в размер на 11 428 хил. лв. Спрямо 2006 г. се наблюдава намаление с 6,5%. Приходите от предоставяната УПУ за чужбина заемат 18% от общите и съответно 5% от общия брой пратки в УПУ. Спрямо 2006 г. приходите спадат с 6,5%, а броят на потребените пратки - с 5,4%.



**Фиг. 12** Източник: Данни, предоставени в КРС

Намалението при отделните услуги е следното:

- Приходите от кореспондентски пратки до 50 г с предимство и без предимство бележат спад, съответно с 49% пратките с предимство и 27% при пратките без предимство.
- Понижение се наблюдава в приходите и на кореспондентските пратки от 50 г до 5 кг с предимство и без предимство.
- Ръст от 50 % спрямо 2006 г. бележат изходящите колетни пратки до 20 кг, което се дължи на преминаването от началото на годината на колетните пратки от 10 до 20 кг в обхвата на универсалната пощенска услуга.

Спадът в приходите се дължи на общото намаление на подадените пратки и услуги от обхвата на УПУ за чужбина. Тенденцията е обусловена от по-ниския интерес от страна на потребителите към традиционните пощенски услуги, в следствие на все по-масовото навлизане на алтернативни методи за комуникация и развитието на информационните технологии.

#### 1.5. Финансов резултат от предоставяната УПУ при икономически неизгодни условия

Съгласно изискванията на издадената му лицензия, задължението да предоставя чрез пощенската си мрежа универсалната пощенска услуга на територията на цялата

страна има основният пощенски оператор „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД, включително и при икономически неизгодни условия, съгласно разпоредбите на чл. 23а, чл. 29 и чл. 29а от ЗПУ.

През 2007 г. операторът е реализирал положителен финансов резултат от изпълнението на УПУ в размер на 9 905 хил. лв. и не е ползвал компенсации от държавата, не е подавал заявление за компенсация на дефицита и за включване в проекта на държавния бюджет за 2008 г.

Новите оператори „ТИП ТОП КУРИЕР“ АД и „ЕКОНТ ЕКСПРЕС“ ООД са стартирали дейността си през 2007 г. Те отчитат отрицателен резултат от дейността си през периода, тъй като изграждат мрежите си. Относителното тегло на обемите и приходите им са незначителни и не дават видимо отражение в сравнителния анализ на УПУ.

### **1.6. Перспективи за развитие на УПУ**

Като се отчитат постигнатите резултати през 2007-ма и предходните години и се анализират развитието на пазара на пощенски услуги, могат да се начертаят следните тенденции през 2008 г.:

- Обемът на пазара на УПУ се очаква да нарасне през 2008 г.;
- По данни на операторите общият брой на предоставените пратки и услуги ще се увеличат през 2008 г. спрямо 2007-ма с повече от 7%;
- Делът на новите лицензирани оператори от обема на пазара на УПУ през 2008 г. се очаква да се нарасне;
- Предвижда се броят на лицензираните оператори за част от УПУ да се уголеми;
- През 2008 г. се очаква да бъдат сключени договори за взаимен достъп до мрежите на лицензираните оператори, с което ще се стимулира нарастването на конкуренцията на пазара на УПУ;
- Подобряването на условията за развитие на бизнеса в страната, развитието на каталожната търговия и Интернет търговията ще дадат отражение върху развитието на услугите „пряка пощенска реклама“ и „малки пакети до 2 кг“.

## **III. Неуниверсални пощенски услуги**

### **1. Състояние на НПУ**

С разширяването на вътрешния пазар на ЕС се увеличиха възможностите и на националния пазар на пощенски услуги. Търсенето на бързи и качествени пощенски услуги до все повече точки в Европа (а и извън нея) от индивидуалните потребители и бизнеса като цяло, доведоха до издаването на 12 нови удостоверения за регистрация от КРС.

Предоставянето на услугите от обхвата на НПУ, съгласно ЗПУ, се осъществява с регистрационен режим, който е значително по-облекчен от лицензионния за предоставяне на услуги от обхвата на УПУ.

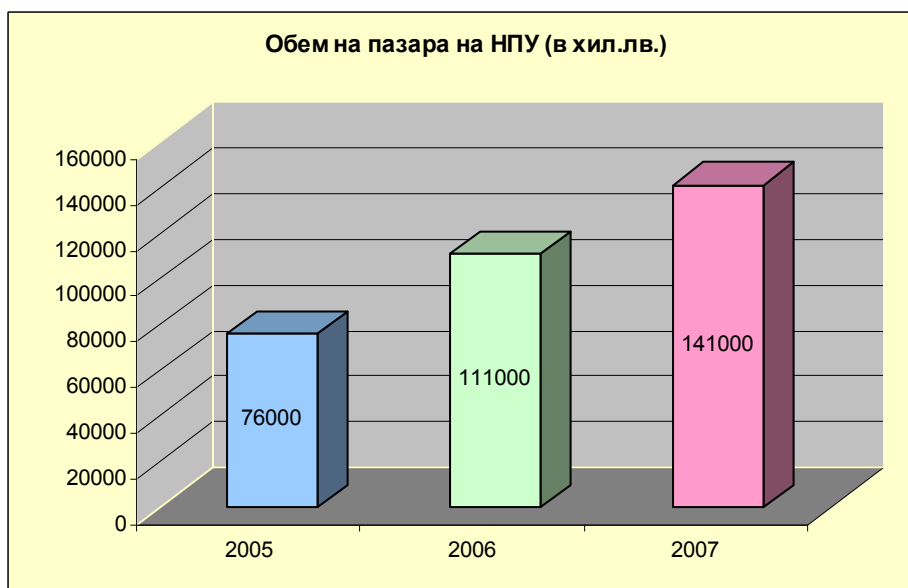
Съгласно чл.38 от ЗПУ, НПУ включват: куриерски услуги и приемане на съобщения, подадени във физическа или електронна форма от подателя, предаването



им чрез електронни средства и доставяне на тези съобщения на получателя като пощенски пратки (т.нар. „хибридна поща“).

През изминалата година 71 оператори предоставяха НПУ, като 17 от тях извършват и международни куриерски услуги, а трима приемат, пренасят и доставят само международни пощенски пратки.

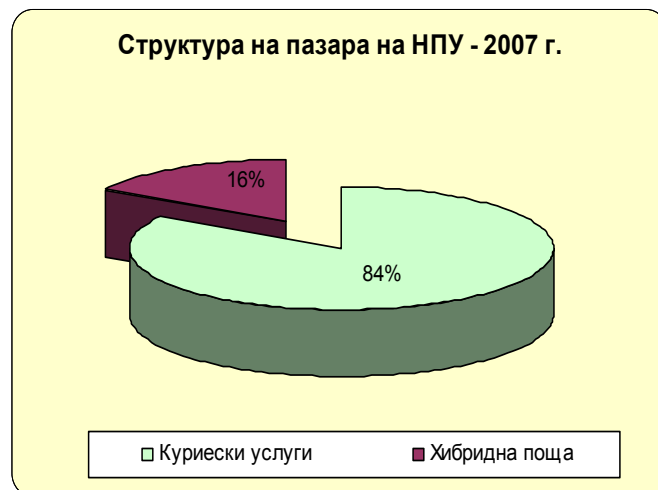
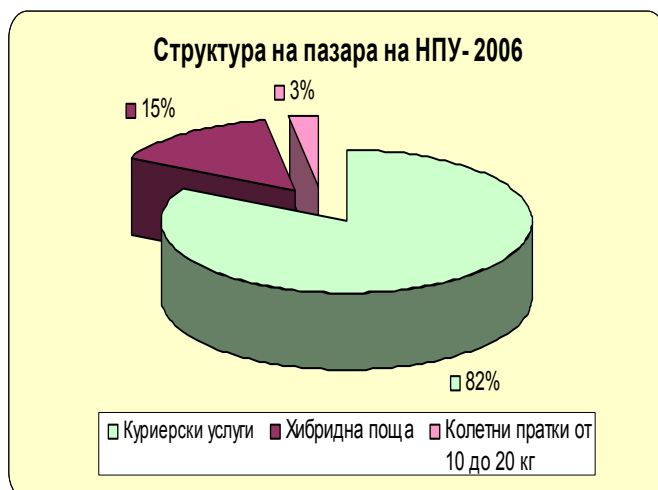
Обемът на пазара на НПУ, оценен на база реализираните приходи, е 141 млн. лв., като в сравнение с 2006 г. е нараснал с 27%. Обемът на пазара е изчислен като експертна оценка на база предоставените данни от 93% от регистрираните оператори към 31.12.2007 г.



Фиг. 13 Източник: Данни подадени в КРС

През последните години пазарът на НПУ устойчиво се разраства, като обемът му ежегодно прогресира с приблизително същия процент, с който се увеличават приходите от куриерски услуги.

От началото на 2007 г., съгласно разпоредбите на ЗПУ, обхватът на НПУ беше намален, след като услугата „приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни колетни до 20 кг“ беше включена в обхвата на УПУ. Тази промяна не се отрази съществено върху структурата на пазара за изминалата година.



**Фиг. 14** Източник: Данни подадени в КРС

През 2007 г. 84% от обема на пазара на НПУ са формирани от приходите от куриерски услуги, а относителният дял на приходите от хибридна поща в общия размер на приходите от НПУ се е увеличил спрямо 2006 г. с 1%.

През изминалата година приходите, реализирани от куриерски услуги, са нараснали с 28% спрямо 2006 г., като около 70% от тях са формирани от предоставянето на услуги за страната. Относителният дял на приходите от международни изходящи куриерски услуги от общия размер на приходите от куриерски услуги е намалял спрямо 2006 г. от 44% на 30%.

През изминалата година над 80% от общия размер на приходите от куриерски услуги са реализирани от 15 регистрирани оператори, които са се наложили на пазара на НПУ и са добре познати на потребителите.

С най-големи пазарни дялове от пазара на НПУ, според предоставени данни в КРС от попълнени въпросници от операторите, предоставяли НПУ през 2007 г., са: <sup>1</sup>

**Таблица № 1**

1. „БЛУ ЕКСПРЕС МЕЙЛ” ООД	6. „ИНТЕРЛОГИСТИКА КУРИЕР” ООД	11. „СПРИДЕР КУРИЕР” ЕАД
2. „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ” ЕАД	7. „МИБМ ЕКСПРЕС” ООД	12. „СПИДИ” АД
3. „ДИ ЕЙЧ ЕЛ БЪЛГАРИЯ” ЕООД	8. „ПОЛИПОСТ – ПОЩА И ЛОГИСТИКА” ЕАД	13. „ТИП ТОП КУРИЕР” АД
4. „ЕКОНТ ЕКСПРЕС” ООД	9. „ЛЕО ЕКСПРЕС” ЕООД	14. „ТНТ БЪЛГАРИЯ” ЕООД
5. „ИН ТАЙМ” ООД	10. „СИТИ ЕКСПРЕС” ООД	15. „ФЛАЙНГ КАРГО БЪЛГАРИЯ” ООД

Преимуществото на тези оператори са както установените вече позиции на пазара и познатите търговски марки, така и обширната мрежа от офиси на територията на страната и широката гама от услуги, които предоставят.

За 2007 г. куриерските оператори, които предоставят НПУ за страната и чужбина, формират 58% от обема на пазар на НПУ и 66% от общите приходи от куриерски услуги.

През изминалата година приходите, реализирани от услугата „хибридна поща”, формират 16% от обема на НПУ пазара, като спрямо 2006 г. те се нараснали с 17%. През 2007 г. приходите от тази услуга са формирани от шестима оператори, като трима от тях предоставят и куриерски услуги.

<sup>1</sup> Операторите са подредени по азбучен ред, а не по пазарен дял.



**Фиг. 15** Източник: Данни подадени в КРС

През последните три години предоставянето на услугата „хибридна поща” се увеличава, като ежегодно нарастват както приходите от тази услуга, така и относителният им дял от обема на пазара на НПУ.

Разликата в спецификата на куриерските услуги и „хибридна поща”, заедно с факта, че хибридна поща навлезе на пазара на НПУ през 2005 г., обуславят различния им темп на растеж през последните три години.

Поради своята същност хибридна поща става все по-атрактивна за операторите на НПУ, услугата е цялостен процес по трансформиране на електронно подадени бази данни, съдържащи променлива информация за крайни получатели във физически пощенски пратки, които се доставят на адресите им. Тя се предпочита поради комплексния си характер и ефективността си. Клиентите на тази услуга са банкови институции, застрахователни и пенсионни дружества, маркетингови и рекламни агенции, ютилити секторът и др. Някои от ползите за клиентите на хибридна поща са: намаляване на производствените разходи; рационално използване на ресурсите; гарантирано постоянно качество.

## 2. Перспективи на развитие

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

През 2007 г. операторите на НПУ не са направили значителни инвестиции с технологично значение в сектора, но са заложили на въвеждането на нови актуални услуги и на оптимизиране на разходите си чрез:

- сключването на договори помежду си с цел разширяване на географското покритие;
- предоставяне на услуги, чрез т.нар. „мобилна поща”, която води до оптимизация на разходите за поддържане на постоянни офиси в по-отдалечените райони и по-слабо населените места.

Една от водещите перспективи за развитие на този пазар за следващите няколко години е използване възможностите на Интернет чрез въвеждането на нови услуги като:

- Подаване на заявки от потребителите *он лайн*;
- Проследяване на пратките от потребителите *он лайн*;
- Предоставяне на *он лайн* информация за тарифите и пратките чрез въвеждане на специфични параметри за пратката и др.

Сътрудничеството между сходни браншове и пазара на експресните доставки подобри ефикасността на обслужване. Много водещи куриерски фирми сключиха договори с телекомуникационни компании за въвеждане на единен кратък номер за бърза и постоянна връзка от цялата страна на достъпна цена, което е добро решение за ефективната работа на операторите в този пазарен сегмент.

Обща прогноза за пазара на НПУ в страните от източноевропейския регион в следващите пет години е развитието на всички или на някои от следните услуги, ориентирани от бизнеса към крайния потребител:

- Наложен платеж;
- Електронната търговия;
- Взимане на пратките от куриер, от адрес, посочен от потребителя.

Тези услуги все още не са достатъчно добре развити в региона и въпреки че крайните потребители са по-малко атрактивни за пощенските оператори от бизнес потребителите, очакванията са този сегмент да се увеличи и развие в дългосрочна перспектива.

В международен аспект най-голям пазар на НПУ в източна Европа има Полша. Нейното предимство се изразява в добре развит транспортен капацитет, а основното предизвикателство пред страната е усъвършенстването на въздушния. След челната позиция на Полша се нареждат Чехия и Унгария.

През следващите пет години влияние върху развитието на НПУ у нас се очаква да окаже електронната търговия и развитието на индустриалните сектори като цяло, а като предизвикателство ще продължи да бъде подобряването на пътната инфраструктура в страната.

Следвайки тенденциите, които се наблюдават в развитието на пазара на НПУ през последните три години и според направените прогнози от пощенските оператори, може да се обобщи, че през 2008 г.:

- Обемът на пазара на НПУ се очаква да нарасне спрямо 2007 г. приблизително със същият процент, с които ще се увеличат приходите от куриерски услуги;
- Броят на регистрираните оператори за предоставяне на НПУ ще надмине 80;
- Очаква се броят на предоставените пратки от НПУ да се увеличи спрямо 2007 г. с около 21%;
- Услугите от обхвата на НПУ ще се предоставят в условията на ефективна конкуренция, като тя ще продължи да се засилва при куриерските услуги за страната и при услугата „хибридна поща“.

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

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

Във връзка с изпълнението на законовото задължение за упражняване на контролни функции, през 2007 г. оправомощени служители на Комисията извършиха общо 116 проверки, по-голямата част планови, като 66 от тях са на „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД. Заради подадени сигнали и оплаквания от предоставяната от оператора универсална пощенска услуга са изпълнени други 6 проверки, при които не са констатирани нарушения на ЗПУ или на условията на индивидуалната лицензия.

Осъществени са 12 проверки на лицензирани за предоставяне на част от УПУ („пощенски парични преводи“) оператори, като е съставен един акт за неизпълнение на лицензионни условия.

Служители на регулатора извършиха 24 проверки на оператори, регистрирани за предоставяне на неуниверсални пощенски услуги, но не са констатирани нарушения. Други 7 проверки са вследствие от подадени жалби от потребители. Не са констатирани нарушения на ЗПУ, даващи основание за ангажиране на административнонаказателна отговорност на операторите.

При една проверка е констатирано предоставяне на неуниверсални пощенски услуги без необходимата регистрация, за което е съставен акт за установяване на административно нарушение.

### **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. Тази 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 2007 г., броят на пощенските станции на „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД е 2986, като 636 от тях се намират в градовете и 2350 в селата. Отчетено е, че една пощенска станция обслужва средно 2570 жители и 36.95 кв. км площ. Освен чрез станции, пощенски услуги се предоставят чрез 141 агентства и 2420 междуселищни пощальони.

В експлоатация са 5332 пощенски кутии за събиране на непрепоръчани кореспондентски пратки. Обслужваното население от една пощенска кутия средно за страната е 1:1521 жители. Достигнатото ниво на този показател е по-добро от приетия от Комисията норматив, съгласно който една пощенска кутия трябва да обслужва 2000 българи.

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 през последните 3 години:

Таблица № 2

	2005 г.	2006 г.	2007 г.
<b>1. Брой на пощенските станции</b>	2990	2986	2986
В градовете	633	636	636
В селата	2357	2350	2350
<b>2. Обслужвано население от една пощенска станция, бр.</b>	2596	2596	2570
В градовете	8581	8581	8517
В селата	988	988	959
<b>3. Обслужвана територия от една пощенска станция, км<sup>2</sup></b>	36,9	36.95	36.95
<b>4. Брой на пощенските агентства</b>	146	144	141
<b>5. Брой на пощенските кутии за събиране на кореспондентски пратки</b>	5306	5391	5332
В градовете	2014	2299	2015
В селата	3292	3092	3317

*Източник: Доклад за изпълнението на УПУ за 2007 г. от БП ЕАД*

Времето за предоставяне на универсалната пощенска услуга в станциите надвишава приетите от КРС изисквания. Съгласно този норматив, в населено място с население до 3000 жители времето за обслужване на потребителите е минимум два часа. В действителност, в селищата с население до 3000 жители е най-голям броят – 867 - на пощенските станции с работно време от 8 часа, по 6 часа дневно практикуват 713 пощенски станции, а по 4 часа – 294 станции. В останалите пощенски станции служителите се трудят от 7 или 5 часа. Началният и крайният час на работното време на всички пощенски станции са съобразени с графици на размяна на пощата по съответните вътрешно районни маршрути.

Съгласно приетия от Комисията норматив, времето за обслужване на потребителите от селища с над 3000 жители е минимум четири часа. Сега с работно време от 8 часа са 426 от градските пощенски станции, а с удължено (дневно и сменно) - 211 от тях.

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 2007 г., „ФАКТОР И.Н.” АД разполага с 63 места за достъп, 9 от които са на територията на София, а ФК „КЕШ ЕКСПРЕС СЪРВИС” ЕООД – със 166, от които 26 в София. „ФИНАНС ИНЖЕНЕРИНГ” АД оперира с мрежа от 35 офиса в 18 града, като 7 офиса са базирани в София. Най-голяма динамика в изграждането на мрежа се наблюдава при „ИЗИПЕЙ” АД с регистрирани над 600 пункта. Дружеството работи с партньорски организации – банки, бизнес центрове и големи търговски вериги. Техни офиси, клонове и представителства формират основно пощенската мрежа на фирмата, която има и 12 собствени офиса.

Лицензираният за цялата универсална пощенска услуга оператор „ТИП ТОП КУРИЕР” АД, при когото също се вижда известно изоставане в изграждането на собствена пощенска мрежа, има 7 центъра за пощенски услуги и 20 офиса за доставка на пратки. Поставени са 2 пощенски кутии за подаване на кореспондентски пратки.

Другият лицензиран за цялата универсална пощенска услуга оператор „ЕКОНТ ЕКСПРЕС” ООД е представен със 127 офиса, 7 от които на територията на София, а останалите покриват по-голямата част от градовете у нас. В цялата страна са поставени 709 пощенски кутии пред всеки офис, а също и на удобни за посещение места с голяма концентрация на потребители. 450 пощенски кутии са поставени по бензиностанции на „Петрол” и „Лукойл-Петрол”. Въпреки цитираните данни, и при този оператор темпът на изграждане на пощенска мрежа е забавен.

### 3. Качество на универсалната пощенска услуга през 2007 г.

През октомври 2007 г. е въведен в експлоатация “Български разменно сортировъчен център”, като комплексът включва съвременна многофункционална сграда, в която са обединени сортировъчните служби за обработка на вътрешни и международни писмовни и колетни пратки, битова сграда, техническа сграда, паркинги и други. Обработката на стандартните писмовни пратки е автоматизирана чрез две сортировъчни машини - за груба и детайлна сортировка. Очаква се изграждането на центъра да подобри качеството на услугите и да засили позициите на „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ” ЕАД на либерализирания се пощенски пазар.

Както е видно от представените в таблиците резултати за тригодишния период, въвеждането в експлоатация на новия разменно-сортировъчен център поне в първите месеци не дава желанния ефект, тъй като резултатите от измерване на качеството са по-ниски в сравнение с предходната 2006 г., а понякога и в сравнение с тези през 2005 г.

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

Таблица № 3

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2005 г.	Резултати 2006 г.	Резултати 2007 г.
Д+1	Не по-малко от <b>78%</b> от кореспондентските пратки	87,78%	88,70%	80,48%
Д+2	Не по-малко от <b>90%</b> от кореспондентските пратки	98,09%	97,95%	94,00%
Д+3	Не по-малко от <b>95%</b> от кореспондентските пратки	99,66%	99,79%	98,44%

#### 3.2 Време за пренасяне на вътрешни колетни пратки до 10 кг

Таблица № 4

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2005 г.	Резултати 2006 г.	Резултати 2007 г.
Д+1	Не по-малко от <b>70%</b> от колетните пратки	80,68%	88,54%	86,34%
Д+2	Не по-малко от <b>80%</b> от колетните пратки	98,26%	98,21%	97,55%
Д+3	Не по-малко от <b>95%</b> от колетните пратки	99,22%	99,71%	99,60%

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

Таблица № 5

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2005 г.	Резултати 2006 г.	Резултати 2007 г.
Д+1	Не по-малко от <b>85%</b> от пощенските парични преводи	88,45%	88,43%	85,96%
Д+2	Не по-малко от <b>92%</b> от пощенските парични преводи	98,72%	98,51%	97,55%
Д+3	Не по-малко от <b>98%</b> от пощенските парични преводи	99,79%	99,68%	99,73%

### 3.4 Време за пренасяне на международни кореспондентски пратки

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

Таблица № 6

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2006 г.	Резултати 2007 г.
Д+3	Не по-малко от <b>60%</b> от пощенските пратки	59,29%	50,89%
Д+5	Не по-малко от <b>80%</b> от пощенските пратки	83,95%	84,03%

#### 3.4.2. Международни непрепоръчани пратки с предимство от географски зони извън рамките на Европа

Таблица №7

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2005 г.	Резултати 2006 г.	Резултати 2007 г.
Д+6	Не по-малко от <b>58%</b> от пощенските пратки	57,84%	61,47%	54,73%
Д+7	Не по-малко от <b>75%</b> от пощенските пратки	80,71%	84,98%	80,64%
Д+8	Не по-малко от <b>90%</b> от пощенските пратки	93,01%	95,32%	94,73%

#### 3.4.3. Международни непрепоръчани пратки без предимство от географски зони в рамките на Европа

Таблица № 8

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2005 г.	Резултати 2006 г.	Резултати 2007 г.
------------------------------------	-----------------------------------	-------------------	-------------------	-------------------



Д+4	Не по-малко от <b>55%</b> от пощенските пратки	53,31%	53,31%	51,85%
Д+6	Не по-малко от <b>80%</b> от пощенските пратки	79,27%	83,11%	81,44%

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

Таблица № 9

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2005 г.	Резултати 2006 г.	Резултати 2007 г.
Д+10	Не по-малко от <b>60%</b> от пощенските пратки	63,35%	70,59%	67,02%
Д+14	Не по-малко от <b>85%</b> от пощенските пратки	87,29%	96,29%	93,59%

### 3.4.5. Редовност при събирането на пощенски пратки и парични преводи – брой събирания от пощенски кутии и пощенски станции

Таблица № 10

Населено място	Дни от седмицата	Брой събирания на ден	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2005 г.	Резултати 2006 г.	Резултати 2007 г.
София	От понеделник до петък	2	95%	99,87%	98,82%	99,06%
	Събота и неделя	1				
С РСЦ	От понеделник до събота	1				
Без РСЦ	От понеделник до петък	1				

### 3.5. Редовност при доставката на пощенски пратки и парични преводи – брой на доставките

Таблица № 11

Населено място	Дни от седмицата	Брой събирания на ден	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2005 г.	Резултати 2006 г.	Резултати 2007 г.
София	От понеделник до събота	2	95%	99,52%	99,30%	98,81%
С РСЦ	От понеделник до събота	1				
Без РСЦ	От понеделник до петък	1				

### 3.6 Срокове за обработка на рекламации

Таблица № 12

Нормативен срок за обработване на рекламациите	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2005 г.	Резултати 2006 г.	Резултати 2007 г.
30 дни за вътрешни пощенски услуги	Не по-малко от <b>90%</b> от рекламациите	93%	90,32%	86,81%
90 дни за международни пощенски услуги	Не по-малко от <b>90%</b> от рекламациите	94%	88,73%	91,31%

Независимо че резултатите от измерване на качеството през 2007 г. надхвърлят фиксираните нормативи, с изключение на 4 от тях, отстъплението от постигнатите през 2006-а резултати налага извода, че съществуват слабости в организация на работата. Отстраняването на тези слабости е една от задачите на новосъздадената дирекция „Качество” в Централно управление на „БЪЛГЪРСКИ ПОЩИ” ЕАД. Друга основна задача е включването в системата за независимо измерване на качеството UNEX.

„БЪЛГЪРСКИ ПОЩИ” ЕАД получи международно признат Сертификат за съответствие на Системата за Управление на Качеството с изискванията на международния стандарт БДС EN ISO 9001:2000.

През годината КРС не е организиран измерване на качеството на УПУ от независима външна организация, която няма връзка с предоставящите УПУ.

В приложената таблица се съдържа информация за постиженията на някои европейски страни в областта на качеството на услугата за 2007 г.<sup>2</sup>

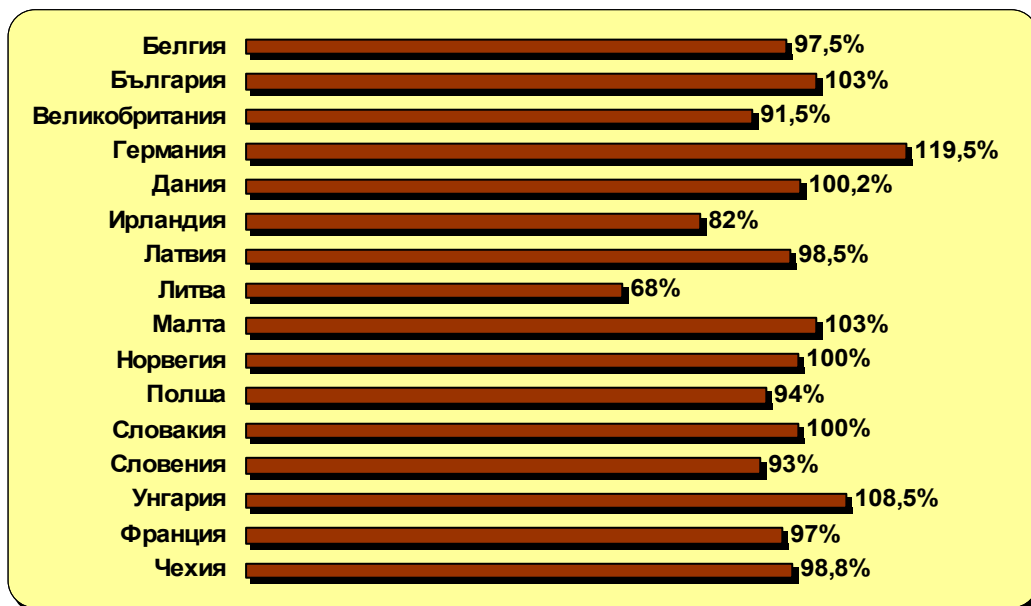
Таблица № 13

Страна	Норматив за качество (Д+1)	Резултат 2007 г.
Белгия	95%	92.6%
България	78%	80,5%
Великобритания	93%	85.1%
Германия	80%	95.6%
Дания	93%	93,2%
Ирландия	94%	77%
Латвия	97%	95,6%
Литва	85%	57,8%
Малта	92%	94.8%
Норвегия	85%	85.1%
Полша	82%	77,2%
Словакия	96%	96.2%
Словения	95%	88.4%
Унгария	85%	92.3%
Франция	85%	82.5%
Чехия	90%	89.1%

<sup>2</sup> Информацията е от собствено проучване

Половината от задължените да извършват универсалната пощенска услуга оператори от представените в таблицата 16 страни не са изпълнили набелязаните цели за качество на услугата.

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



Фиг. 16

Източник: Данни, подадени в КРС

### 3.7. Качество на услугата „парични преводи”

През 2007 г. от СП ”Инспекторат” към БП ЕАД са издадени общо 422 броя предписания срещу 433 броя за 2006 г. и 469 броя за 2005 г. По-малкият брой предписания е показател за по-доброто качество на услугата „парични преводи”. Сега едно предписание е издадено на 14 816 броя операции, докато през 2006 г. - на 14 786 операции, а през 2005 г. - на 13 628.

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

### 3.8. Рекламации за услуги от обхвата на универсалната пощенска услуга

През 2007 г. са подадени общо 2828 рекламации за услуги от обхвата на УПУ, които се разпределят по следния начин<sup>3</sup>:

<sup>3</sup> Данните са от годишните въпросници за оператори, предоставящи УПУ или част от нея

Таблица № 14

Подадени писмени рекламации за 2007 г.	Брой	
	вътрешни	международни
<b>6.1. Рекламации (общо)</b>	<b>468</b>	<b>2360</b>
<i>6.1.1. Рекламации, сметнати за основателни</i>	86	224
6.2. Разпределение на рекламациите според причинителите:		
<i>6.2.1. Загубена пратка</i>	20	86
<i>6.2.2. Пратка, доставена със закъснение</i>	26	22
<i>6.2.3. Повредена или с липсващо съдържание (изцяло или частично) пратка</i>	31	106
<i>6.2.4. Погрешно доставена пратка</i>	4	5
<i>6.2.5. Върнат пощенски колет с липсващ мотив за недоставяне</i>	2	4
<i>6.2.6. Неизплатени или неправилно изплатени суми по пощенски парични преводи</i>	3	
<i>6.2.7. Обща рекламация (рекламация, основаваща се на общо неудовлетворение от услугите на оператора)</i>	2	
<i>6.2.8. Относно поведението и компетентността на пощенски служители</i>		1
<i>6.2.9. Относно обработването на рекламация</i>		
<b>6.3. Рекламации, приключили с изплащане на обезщетение</b>	<b>бр.</b>	<b>лв.</b>
	<b>366</b>	<b>28471</b>

Следва да се отбележи, че посоченият брой рекламации почти изцяло се отнася за „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД. Незначителна част от тях са на другите двама оператори, лицензирани за цялата УПУ – „ТИП ТОП КУРИЕР“ и „ЕКОНТ ЕКСПРЕС“. Операторите, лицензирани за част от УПУ – „пощенски парични преводи“ са декларирали, че при тях няма постъпили данни за рекламации. Сметнатите за основателни рекламации съставляват 11% от общия брой.

### 3.9 Рекламации за неуниверсални пощенски услуги

Постъпилите данни за рекламации сочат, че през изтеклата година са били подадени 2296 основателни рекламации срещу 2427 за 2006 г. и са изплатени обезщетения в размер на 83718 лв. срещу 44 511 лв. за 2006 г. За разлика от тогава, когато най-много са били подадените рекламации поради забавеното доставяне, през 2007-ма рекламации е имало най-вече за повредени пратки.

Рекламациите за 2007 г. се разпределят по брой и според причинителите, както следва<sup>4</sup>:

**Таблица № 15**

<b>6.1. Рекламации (общо)</b>	<b>8154</b>	
в това число <i>рекламации, сметнати за основателни</i>	2296	
6.1.1. Разпределение на рекламациите според причинителите:		
6.1.1.1. Повредена пратка (целостта на пратката е нарушена)	789	
6.1.1.2. Загубена пратка (пратката не е доставена на потребителя)	203	
6.1.1.3. Ограбена пратка (липсва част или цялото съдържание на пратката)	130	
6.1.1.4. Унищожена пратка (пратката е така увредена, че не може да бъде използвана по предназначение)	30	
<i>Други</i>	142	
<b>6.2. Рекламации, приключили с изплащане на обезщетение</b>	<b>бр.</b>	<b>лв.</b>
	<b>1103</b>	<b>83718</b>

Сметнатите за основателни рекламации за неуниверсални пощенски услуги представляват 28% от общия брой, като този процент значително превишава процентът на основателните рекламации за пратки и услуги от обхвата на УПУ.

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

Предоставянето на качествени и надеждни услуги е неразделно свързано с пощенската сигурност. Тя се постига чрез съвкупност от мерки и оперативни действия за охрана и опазване на живота и здравето на служителите и клиентите, пощенските пратки, паричните средства, имуществото, гарантиране тайната на кореспонденцията, съдействие за разкриване на нарушения, извършвани срещу или чрез пощенската мрежа.

За по-добра организация на работата и обхващане на всички направления 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.

<sup>4</sup> Данните са от годишните въпросници за оператори, предоставящи НПУ

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, изисквани съгласно разпоредбите на Наредба № 6 за пощенската сигурност и Мерките за опазване тайната на кореспонденцията.

#### **V. Заключение. Перспективи за развитие на пощенския пазар**

През 2008 г. за пощенския пазар у нас като цяло, както и за услугите, които го формират (универсална и неуниверсални), се очертават следните тенденции на развитие:

- ✓ Увеличен обем на националния пощенски пазар с повече от 20% спрямо 2007 г.;
- ✓ Съотношението 2 към 1 между приходите от НПУ и УПУ в общия обем на пазара да се запази без промяна;
- ✓ Броят на пощенските оператори да премине 80, като се увеличи и числото на лицензираните оператори за пощенски парични преводи;
- ✓ Броят на предоставените пратки от УПУ да нарастне спрямо 2007 г. с над 7%, а на НПУ - с около 21%;
- ✓ Да бъдат сключени първите договори за вазимен достъп между лицензираните пощенски оператори, което ще допринесе за засилена конкуренция на УПУ пазара;
- ✓ Пазарът на НПУ да запази своя устойчив темп на растеж, като конкуренцията при тези услуги ще продължи да бъде ефективна.

Като регулатор в областта на пощенските услуги, КРС ще продължи да работи за поддържане на лоялна конкуренция на пазара, защита на потребителите и за осигуряване, чрез законите си правомощия, на качествени и достъпни пощенски услуги на територията на цялата страна.