

**ГОДИШЕН ДОКЛАД**

**НА**

**КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА ЗА 2010 г.**

***АНАЛИЗ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ ЗА 2010 г.***

*Дирекция "Пазарно регулиране"*

*Отдел "Регулиране на пощенските услуги"*

## СЪДЪРЖАНИЕ

<b>Въведение</b>	Стр. 4
<b>I. Състояние на пощенския пазар в България</b>	Стр. 6
<b>1. Правна и регулаторна рамка</b>	Стр. 6
<b>2. Обем на пощенския пазар в България</b>	Стр. 7
2.1 Структура и приходи на пощенския пазар в България	Стр. 7
<b>II. Състояние на универсалната пощенска услуга</b>	Стр. 9
1. Брой пратки и приходи от изпълнението от универсалната пощенска услуга	Стр. 9
2. Услуги от обхвата на универсалната пощенска услуга за страната	Стр. 10
3. Услуги от обхвата на универсалната пощенска услуга за чужбина	Стр. 11
4. Потребители на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуги	Стр. 12
5. Финансов резултат от предоставяната универсална пощенска услуга през 2010 г.	Стр. 13
5.1 Финансов резултат от предоставяне на УПУ от „Български пощи“ ЕАД през 2010 г.	Стр. 13
5.2. Финансов резултат от предоставяне на услугите от обхвата на универсалната пощенска услуга от останалите оператори	Стр. 14
5.3. Фактори, оказали влияние върху финансовия резултат от предоставяне на УПУ от „Български пощи“ ЕАД	Стр. 14
5.4. Ефективност на предоставяната универсална пощенска услуга	Стр. 14
<b>III. Състояние на неуниверсалните пощенски услуги</b>	Стр. 15
1. Състояние на куриерските услуги и услугата „хибридна поща“	Стр. 15
2. Разпределение на приходите от извършване на куриерски услуги и услугата хибридна поща	Стр. 15
3. Развитие на куриерските услуги	Стр. 16
4. Развитие на услугата „хибридна поща“	Стр. 17
5. Състояние на услугата „пощенски парични преводи“ през 2010 г.	Стр. 18
<b>IV. Състояние на конкуренцията на пощенския пазар в България</b>	Стр. 19
1. Индикатори за оценка на състоянието на конкуренцията на пощенския пазар в България	Стр. 19
2. Състояние на конкуренцията при услугите, включени в обхвата на УПУ	Стр. 19
3. Състояние на конкуренцията при неуниверсалните пощенски услуги	Стр. 20
3.1. Състояние на конкуренцията при куриерските услуги и услугата „хибридна поща“	Стр. 20
3.2. Състояние на конкуренцията при услугата „пощенски парични преводи“	Стр. 20
<b>V. Информация, свързана с регулаторните и контролни функции на КРС</b>	Стр. 20
<b>1. Отчет за контролната дейност на КРС</b>	<b>Стр. 20</b>
<b>2. Информация във връзка с изпълнението на индивидуалните лицензии</b>	<b>Стр. 21</b>

2.1. Пощенска мрежа	Стр. 21
2.1.1. Пощенска мрежа на оператора със задължение за извършване на УПУ	Стр. 21
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
<b>3. Качество на универсалната пощенска услуга през 2010 г.</b>	<b>Стр. 22</b>
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. 24
3.5. Редовност на събиране на пощенските пратки – брой събирания от пощенски кутии и пощенски станции	Стр. 25
3.6 Редовност на доставяне на пощенските пратки – брой на доставките	Стр. 25
3.7 Срокове за обработка на рекламации	Стр. 25
3.8 Рекламации за услуги от обхвата на УПУ	Стр. 25
3.9 Рекламации за НПУ	Стр. 27
<b>4. Анализ на мерките за обезпечаване на пощенската сигурност</b>	<b>Стр. 28</b>
<b>Заклучение. Перспективи за развитие на пощенския пазар</b>	<b>Стр. 30</b>

## ВЪВЕДЕНИЕ

Законът за изменение и допълнение на Закона за пощенските услуги (ЗИД на ЗПУ) въведе в българското законодателство разпоредбите 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. С влизане в сила на новите законови разпоредби, в сила от 3 ноември 2009 г., се установи регулаторна рамка на пощенския сектор, хармонизирана с тази на общностно равнище, включваща мерки за гарантиране на универсалната услуга и за по-нататъшното отваряне на пазара за конкуренция с цел създаване на вътрешен пазар на пощенските услуги.

Допълването и усъвършенстването на законовата рамка чрез подзаконовни актове, съобразяване на действащите актове с изменената нормативна база и прилагането на изменената законова уредба, бяха сред основните приоритети в работата на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) през изтеклата 2010 г.

В изпълнение на посочените приоритети, със заповед на министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията беше създадена междуведомствена работна група с участие на експерти от КРС със задача изготвяне на проект на ЗИД на ЗПУ, чрез който да бъде законово уредено финансирането на универсалната пощенска услуга след отпадането на резервирания сектор от 1 януари 2011 г. Изменението и допълнението на Закона за пощенските услуги беше прието и влезе в сила, считано от 30.12.2010 г.

С решения на КРС, след проведено обществено обсъждане, са приети изменения на следните нормативни документи:

- Общи правила на условията за доставяне на пощенските пратки и пощенските колетети;
- Нормативи за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване;
- Критерии за трудностъпност на районите в страната и селищата в тях;
- Нормативи за определяне гъстотата на местата 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;
- Тарифа за таксите, които се събират от Комисията за регулиране на съобщенията по Закона за пощенските услуги и по Закона за електронния документ и електронния подпис;
- 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;
- Процедура за реда и сроковете за съгласуване на система за разпределение на разходите по видове услуги на оператора със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга.

Изготвени са проекти за:

- Изменение и допълнение на наредба за определяне на правила за образуване и прилагане на цената на универсалната пощенска услуга;
- Изменение и допълнение на методика за определяне на достъпността на цената на универсалната пощенска услуга;
- 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.

Изготвени и публикувани на страницата на КРС в интернет са: типови лицензии за извършване на пощенски услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга на територията на Република България или на част от нея и за извършване на пощенски парични преводи на територията на Република България или на част от нея; заявлението за издаване на индивидуална лицензия за извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга и/или за извършване на пощенски парични преводи; формулярите за уведомяване за извършване на неуниверсални пощенски услуги и на удостоверение за

вписване в публичния регистър; преиздадени са 15 броя индивидуални лицензии и 81 броя удостоверения за извършване на неуниверсални пощенски услуги.

Най-важното събитие в пощенския сектор през 2010 г. на европейско ниво е създаването на Група на европейските регулатори на пощенски услуги<sup>1</sup> (Групата). Целта на Групата, в чийто състав влизат националните регулаторни органи в областта на пощенските услуги, представлявани от техните ръководители, е да съветва и подпомага Европейската комисия по всякакви въпроси, свързани с пощенските услуги, относно развитието на вътрешния пазар на пощенски услуги и последователното прилагане на регулаторната рамка за пощенските услуги във всички държави-членки. Председател на Групата е г-жа Жоел Толедано – комисар във френския регулатор ARCEP. В първото пленарно заседание, състояло се в Брюксел на 1 декември 2010 г., взе участие председателят на КРС д-р Веселин Божков.

В международен план КРС взе участие в пленарните сесии на Европейския комитет на пощенските регулатори (CERP), в среща с експерти от Европейската Комисия и в среща на Комитета по пощенската директива. В рамките на участие в работата на проектен екип „Счетоводство и система на мониторинг на цените“ към CERP е представена презентация на тема „Изграждане на нова регулаторна рамка“.

Друга важна международна проява е участието на КРС в туининг проект с партньор Генерална дирекция „Пощенска система“ при Министерство на транспорта и обществените работи на Испания на тема “Ролята на КРС в контекста на либерализиран пощенски пазар”. В хода на проекта са направени преглед и оценка на ефективността на институционалната рамка в сферата на пощенското регулиране и контрол в двете страни. Направен е преглед на съществуващите и получена подкрепа при разработване на нови подзаконови нормативни актове, свързани с практическото приложение на регулаторните и контролните функции на КРС и е предоставена документация, покриваща правни и икономически аспекти на пощенското регулиране.

---

<sup>1</sup> Групата на европейските регулатори на пощенски услуги е създадена с Решение на Европейската комисия от 10 август 2010 г.

## I. Състояние на пощенския пазар в България

### 1. Правна и регулаторна рамка

КРС ежегодно анализира състоянието на пощенския пазар в България, който, в съответствие със ЗПУ, през 2010 г. включва следните пощенски услуги:

в обхвата на универсалната пощенска услуга (УПУ):

- ✓ приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски пратки, както следва: кореспондентски пратки (в т.ч. пощенска карта) до 2 кг; малки пакети до 2 кг; печатни произведения до 5 кг; секограми до 7 кг;
- ✓ приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски колети до 20 кг;
- ✓ допълнителни услуги "препоръка" и "обявена стойност".

Кореспондентските пратки, малките пакети, печатните произведения и секограмите могат да бъдат „с предимство“ и „без предимство“.

в обхвата на неуниверсалните пощенски услуги (НПУ):

- ✓ 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);
- ✓ пощенски парични преводи.

Пощенските услуги се предоставят в условията на два режима – лицензионен и уведомителен. Съгласно измененията от 2009 г. в 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“. Следователно на пощенския пазар в България оперират лицензирани и регистрирани пощенски оператори, като лицензиите на пощенски оператори са три вида:

- за извършване на УПУ на територията на цялата страна – операторът, на когото със закона е наложено задължение за извършване на УПУ, за срок от петнадесет години, считано от 30.12.2010 г., е "Български пощи" ЕАД. Задължението за извършване на УПУ включва предоставянето й 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;
- за извършване на услуги от обхвата на УПУ – лицензираните оператори са „Еконт Експрес“ ООД, „Тип-Топ Куриер“ АД, „МИБМ Експрес“ ООД, „Стар Пост“ ООД и „Терра пост Сървисес“ ЕООД;
- за извършване на услугата „пощенски парични преводи“ – лицензирани са 11 броя пощенски оператори.

Услугата „хибридна поща“ 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.

Към края на 2010 г. общият брой на лицензираните и регистрирани пощенски оператори е 96, като спрямо 2009 г. са регистрирани 10 нови оператора за извършване на НПУ. През 2010 г. КРС е издаде 2 нови индивидуални лицензии – за извършване на услугите от обхвата на УПУ и за услугата „пощенски парични преводи“.

## 2. Обем на пощенския пазар в България

През изминалата година общият брой предоставени пратки и услуги е 204 милиона, като се наблюдава намаление с около 2% в едногодишен период.

През 2010 г. обемът на целия пощенския пазар в България, оценен на база реализираните приходи от всички пощенски услуги (за страната и международни изходящи), е близо 237 млн.лв. Експертната оценка е извършена въз основа на предоставените данни от 85% от лицензираните и регистрирани пощенски оператори към 31.12.2010 г. Спрямо 2009 г. през 2010 г. общият размер на приходите от пощенски услуги е нараснал с 5%. На фиг. 1 са представени данни за приходите от извършване на пощенски услуги, формирали обема на пазара за периода 2006-2010 г.



**Фиг. 1**  
**Източник:**

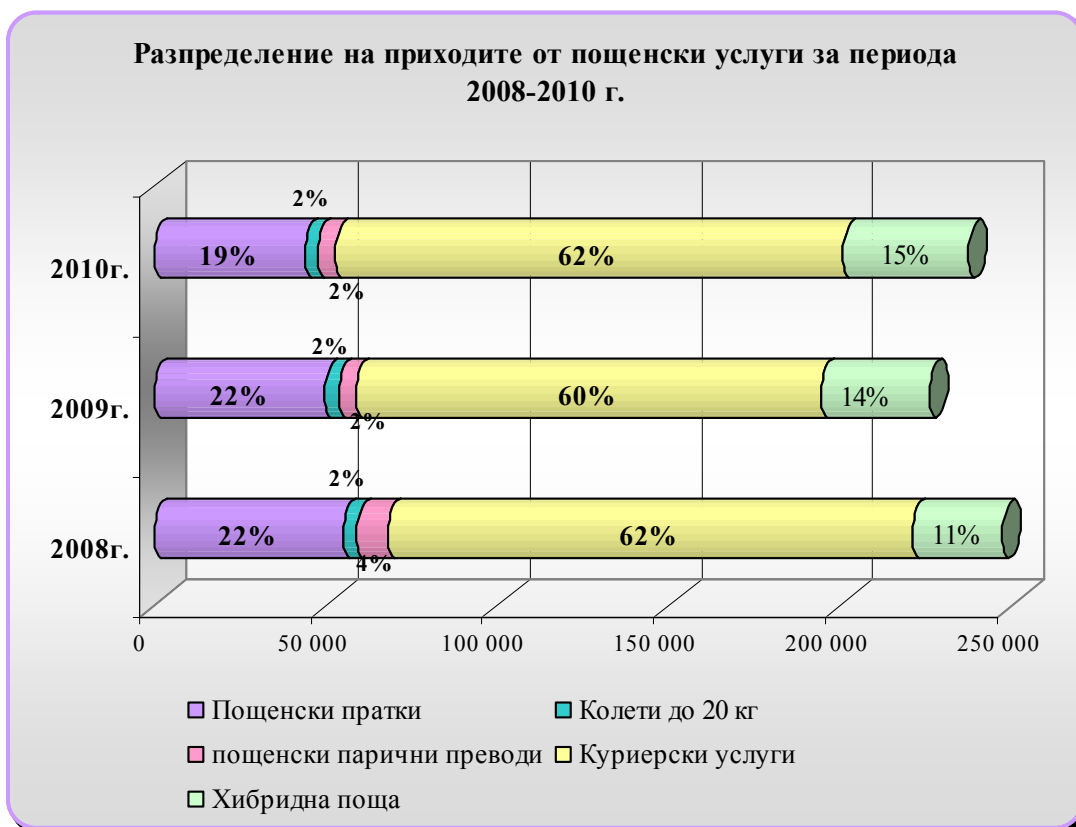
*Данни, подадени в КРС*

Видно от данните на фиг. 1 от 2006 г. основен дял в обема на пощенския пазар имат приходите от НПУ, като изменението в обема на пазара се определя основно от реализираните приходи от куриерски услуги. Тенденцията на ежегодно нарастване на относителния дял на приходите от НПУ от общия размер на приходите от пощенски услуги до голяма степен отразява основните закономерности, които се наблюдават при предоставянето на различните пощенски услуги. Търсенето на традиционните пощенски услуги все повече намалява за сметка на навлизащите нови услуги, базирани на интернет технологиите, като хибридна поща, мрежа за виртуални доставки, дигитална пощенска кутия и др. Същевременно УПУ се възлага и се извършва в условията на регулирани цени, като изискването за достъпност на цените ограничава нарастването на приходите от УПУ, които през 2010 г. са формирани основно от оператора със задължение за извършването ѝ.

От своя страна НПУ се предоставят в условията на засилена конкуренция, като цените им се формират според търсенето и предлагането. Регистрираните оператори, следвайки нагласите на потребителите, се стремят да предлагат все по-разнообразни и качествени услуги, поради което обемът на този сегмент от пощенския пазар нараства.

### 2.1 Структура и приходи на пощенския пазар в България

Структурата на приходите от пощенски услуги за периода 2008-2010 г. се запазва почти без промяна. Данните са представени на фиг. 2.



**Фиг. 2 Източник: Данни, подадени в КРС**

Данните на фиг. 2 сочат, че за разглеждания период приходите от извършване на куриерски услуги за страната и за чужбина формират около 60% от общия размер на приходите от пощенски услуги. Техният относителен дял от обема на пощенския пазар се увеличава спрямо този през 2009 г. с 2 процентни пункта. През 2010 г. спрямо 2009 г. се наблюдава нарастване на потреблението на тези услуги, като приходите от куриерски услуги са се увеличили с 9%, а броят на подадените пратки - с 13%.

Групата „Пощенски пратки“ (вътрешни и международни изходящи) заема второ място в структурата на пощенския пазар в България. През разглеждания период се наблюдава тенденция на спад в потреблението на най-масовата услуга от тази група „кореспондентски пратки до 2 кг“, годишно с около 15%. Приходите от предоставяне на кореспондентски пратки до 2 кг формират годишно над 80% от приходите от цялата група и съответно определят развитието ѝ. В резултат относителният дял на приходите от предоставяне на пощенски пратки от обема на пощенския пазар намалява през 2010 г. спрямо 2009 г. с три процентни пункта, достигайки 19%.

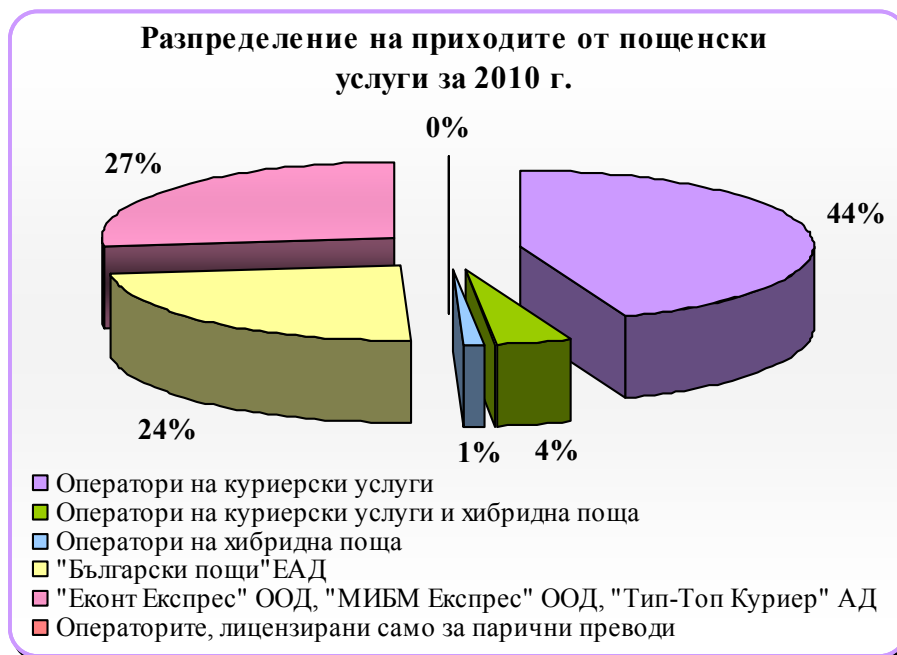
През 2010 г. приходите от извършване на услугата „хибридна поща“ формират 15% от обема на пощенския пазар. През разглеждания период се наблюдава тенденция за увеличаване на потреблението на услугата, но с незначителен темп на нарастване на относителния дял на услугата в общия обем на приходите от пощенски услуги. Причината е в същността на услугата, която от една страна позволява на бизнес потребителите да спестят време и средства, а от друга - да достигнат до голям брой свои клиенти. През 2010 г. спрямо 2009 г. относителният дял на приходите от услугата от обема на пощенския пазар се увеличава с 1 процентен пункт.

През 2010 г. услугата предоставяне на колети до 20 кг формира едва 2% от общия размер от приходите от пощенски услуги. При тази услуга не се наблюдава развитие спрямо 2009 г. и на практика през изминалата година тя е била предоставяна само от „Български пощи“ ЕАД.

Относителният дял на приходите от извършване на услугата „пощенски парични преводи“ в общия размер на приходите от пощенски услуги се запазва без промяна през 2010 г. спрямо 2009 г.

На фиг. 3 са представени приходите на пощенските оператори, реализирани през 2010 г.





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

И през изминалата година с най-голям относителен дял от обема на пощенския пазар са приходите, реализирани от оператори, извършващи само куриерски услуги, като през 2010 г. спрямо 2009 г. техният относителен дял от обема на пазара е нараснал с 1 процентен пункт. С 2 процентни пункта през 2010 г. спрямо 2009 г. се е увеличил и относителният дял на приходите на операторите, извършващи едновременно куриерски услуги и услугата „хибридна поща“.

Пазарният дял на „Български пощи“ ЕАД за 2010 г. е намалял спрямо този от 2009 г. с 4 процентни пункта, като реализираните от оператора приходи формират 24% от целия пощенски пазар. През 2010 г. 96% от общия размер на приходите от УПУ са на „Български пощи“ ЕАД, като относителният дял на тези приходи нараства с 1 процентен пункт спрямо 2009 г. Относителният дял на приходите на оператора от НПУ от общия размер на приходите от НПУ се запазва без промяна, което до голяма степен води до намалението на пазарният му дял от целия пощенски пазар за 2010 г.

Операторите "Еконт Експрес" ООД, "МИБМ Експрес" ООД, "Тип-Топ Куриер" АД, които са лицензирани за извършване на услугите от обхвата на УПУ и предоставят и НПУ, са формирали през 2010 г. 27% от обема на пощенския пазар. Относителният дял на тези оператори в общия размер на приходите от пощенски услуги се е увеличил за едногодишен период с 2 процентни пункта. Това нарастване се дължи на факта, че и трите оператора отчитат увеличение на реализираните приходи от предоставяне на НПУ, докато на практика техният дял от общия размер на приходите от УПУ се запазва без промяна.

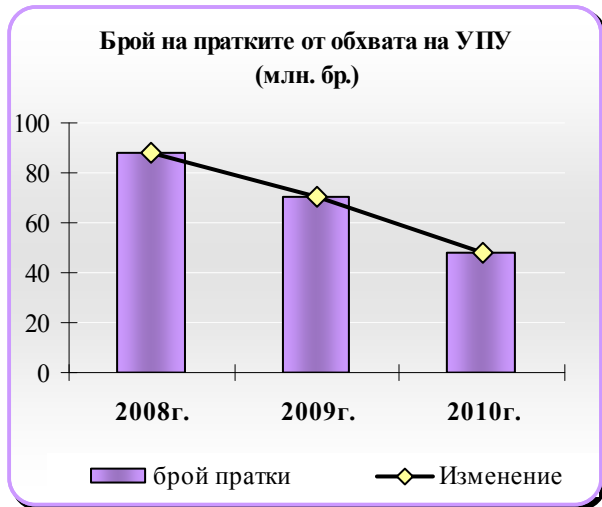
## II. Състояние на УПУ

### 1. Брой пратки и приходи от изпълнението на УПУ

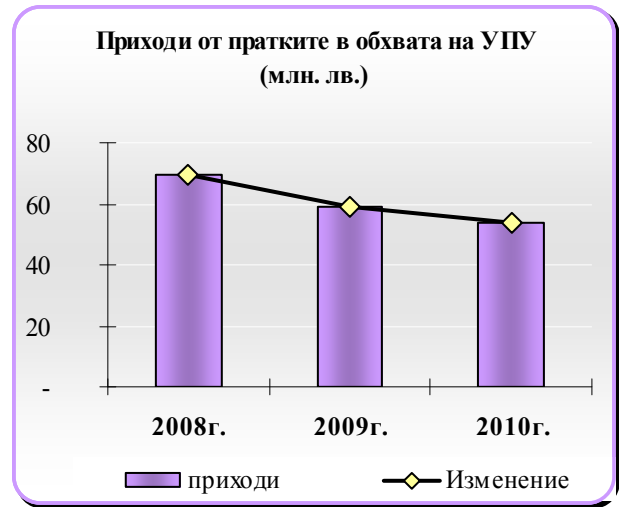
Съгласно представените отчетни данни, през 2010 г. услуги от обхвата на УПУ са извършвали „Български пощи“ ЕАД, „Еконт Експрес“ ООД, „Тип-Топ Куриер“ АД и „МИБМ Експрес“ ООД. „Стар Пост“ ООД все още не е стартирало дейност по издадената през 2009 г. индивидуална лицензия за извършване на услугите от обхвата на УПУ. В края на 2010 г. беше издадена още една лицензия за извършване на всички услуги от обхвата на УПУ на „Терра пост Сървисес“ ЕООД.

Общият брой пратки и услуги от обхвата на УПУ за страната и чужбина са приблизително 54 млн. бр., а реализираните приходи - почти 47 млн. лв. В сравнение с 2009 г. се наблюдава намаление от 23 % в броя и от 12 % в отчетените приходи от извършване на услугите от обхвата на УПУ. Отчетените приходи от УПУ формират 20 % от всички приходи, реализирани на пощенския пазар, а от тях 96 % са формирани от „Български пощи“ ЕАД.

На фигури 4 и 5 са представени данни за брой подадени пратки и реализирани приходи от извършване на УПУ за периода 2008-2010 г.



Фиг. 4 Източник: Данни, подадени в КРС



Фиг. 5 Източник: Данни, подадени в КРС

Данните на фиг. 4 и фиг. 5 сочат тенденция на намалено потребление на услуги от обхвата на УПУ като цяло. Една от причините за намаления брой пратки от обхвата на УПУ е промяната в потреблението на УПУ от големи клиенти. Наблюдава се тенденция на пренасочване на големите потребители към използване на услугата „хибридна поща“.

## 2. Услуги от обхвата на УПУ за страната

Броят на предоставените пощенски пратки и пощенски колети до 20 кг за страната е 50 милиона, а постъпилите приходи – 36 млн. лв. В съответствие с тенденцията на общото намаление на брой пратки и реализирани приходи от изпълнение на УПУ и в този сегмент се наблюдава спад в отчетените бройки и приходи в едногодишен период. Бройките са намалели с 22 %, а приходите - със 17 %.

Операторът със задължение за извършване на УПУ предоставя пощенски пратки за страната, които са класифицирани въз основа на бързина при обработката на пратките („пратки с предимство“ и „пратки без предимство“) и на база вложено съдържание (кореспондентски пратки, в т. число и пощенски карти, малки пакети, печатни произведения и секограми). За 2010 г. пратките с предимство формират едва 0,6 % от общия брой пощенски пратки за страната.

Допълнителните услуги „препоръка“ и „обявена стойност“ се предоставят заедно с пощенските пратки. Препоръчаните пратки за страната през 2010 г. заемат дял от около 25 % от общия брой и 43 % от приходите от УПУ за страната. Спрямо предходния отчетен период не се забелязва промяна, както в броя, така и в реализираните приходи от тази услуга.

Услугата „обявена стойност“ заема дял 0,2 % от общия брой УПУ за страната, а приходите, реализирани от тази услуга, са 0,1 %.

Делът на подадените пощенски колети за страната с обявена стойност до 20 кг е 1,5 % от всички пощенски колети.

На фиг. № 6 са представени данни за приходите от предоставяне на пощенски пратки и пощенски колети до 20 кг за периода 2009-2010 г.



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

Приходите, реализирани от предоставяне на кореспондентски пратки до 2 кг и пощенски колети до 20 кг за страната са с най-голям дял – 75 % от всички приходи от УПУ. С най-голям дял в приходите от тези услуги са кореспондентските пратки - 77 %, пряката пощенска реклама формира 12 % от тези приходи, приходите от пощенските колети заемат дял от 6 %, печатните произведения - 5 %.

### 3. Услуги от обхвата на УПУ за чужбина

През 2010 г. общия брой услуги от обхвата на УПУ за чужбина е около 3 милиона, а постъпилите приходи от тях са 12 млн. лв., като това са бройки и приходи преди всичко реализирани от „Български пощи“ ЕАД. Спрямо 2009 г. се наблюдава нарастване на броя пратки с близо 2 % и ръст на приходите с 11 % от приетите пощенски пратки за чужбина.

Приходите от извършената през този отчетен период УПУ за чужбина представляват 25 % от всички приходи на УПУ.

На фиг. 7 са представени данни за приходите от пощенски пратки и пощенски колети до 31,5 кг за чужбина за периода 2009-2010 г.



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

Услугите от УПУ за чужбина, извършвани от „Български пощи“ ЕАД, са класифицирани въз основа на бързината при обработката на пратките. Пратките се подразделят на пратки с предимство, (пратки, пренасяни по най-бързия път въздушен или земен с предимство) и пратки без предимство - пратки, за които подателят е избрал по-ниска цена, която предполага по-дълъг срок на доставяне. Отчетените пратките с и без предимство запазват броя и приходите спрямо предходната година.

През 2010 г. около 26 % е дялът на препоръчаните пощенски пратки за чужбина, а постъпилите приходи от тях формират дял от 57 % от всички приходи от УПУ за чужбина. В сравнение с 2009 г. се наблюдава увеличение на приходите от препоръчани пратки за чужбина с 16 %.

Пратките с обявена стойност са 0,3 % от общия брой подадени пратки и формират 0,1 % от приходите, постъпили от подадени пратки с за чужбина през 2010 г.

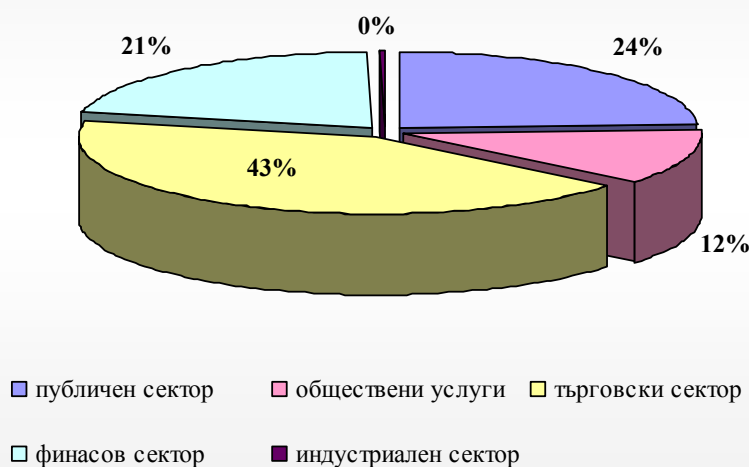
През 2010 г. се забелязва ръст от 7 % в броя пратки и от 10,6 % в приходите от международни пощенски колетки, спрямо 2009 г.

#### **4. Потребители на услуги, включени в обхвата на УПУ**

Предоставяната от „Български пощи“ ЕАД УПУ по-често е била използвана от бизнес потребители - 53 % пратки от общия брой подадени пощенски пратки и услуги, докато 47 % от индивидуалните потребители са ползвали услуги от обхвата на УПУ. При „МИБМ Експрес“ ООД това съотношение е 75 % към 25 %, а при „Тип-Топ Куриер“ АД е съответно 77 % към 23 %.

На фигура № 8 е показано потреблението на услугите от обхвата на УПУ за страната и чужбина от клиентите на задължения оператор „Български пощи“ ЕАД.

**Разпределение на брой пратки и услуги от обхвата на универсалната пощенска услуга, в зависимост от дейността на потребителите предоставена от "Български пощи" ЕАД**



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

Клиентите условно са групирани според извършваната от тях дейност. Съгласно представените от пощенския оператор данни, с най-голямо потребление на услуги от обхвата на УПУ са клиентите от търговския сектор - 43 %. Към този сектор са отнесени фирмите за каталожна търговия, директен маркетинг, издателства и други търговци. Търговският сектор най-често е ползвал услугата „пряка пощенска реклама без предимство” и препоръчани и не препоръчани кореспондентски пратки без предимство.

Клиентите от публичния сектор - министерства, общини и други, заемат дял от 24 %, следват ги фирмите с финансова дейност с 21 %.

Компаниите, предоставящи обществени услуги (оператори от телекомуникационния сектор, електрически компании, ВиК, топлофикации и др.) заемат 12 % от общо използваните услуги от обхвата на УПУ.

## **5. Финансов резултат от предоставяната УПУ през 2010 г.**

### **5.1 Финансов резултат от предоставяне на УПУ от „Български пощи” ЕАД през 2010 г.**

През 2010 г. „Български пощи” ЕАД отчита отрицателен финансов резултат от предоставянето на УПУ на територията на страната, в размер на 2,67 млн. лв., формиран от 45,85 млн.лв. приходи и 48,52 млн. лв. разходи. Коригиран с положителното салдо от международни разчети с чужди пощенски администрации, крайният резултат от изпълнението на универсалната пощенска услуга през отчетната година е печалба в размер на 0,207 млн. лв. През 2009 г. и 2010 г. универсалната пощенска услуга на територията на страната е предоставяна на загуба, която е компенсирана от положителната разлика от международни разчети с чужди пощенски администрации.

Финансовият резултат от извършване на услугите от обхвата на резервирания сектор (кореспондентските пратки до 50 г) оказва съществено влияние върху общия финансов резултат от УПУ. Пратките от резервирания сектор формират 67,11% от общия брой пратки, 57,83% от приходите и 65,29% от разходите за всички услуги от УПУ.

През 2010 г. от предоставянето на вътрешни кореспондентските пратки до 50 г е отчетена загуба в размер на 5,161 млн. лв., която, коригирана с положителното салдо от разчети по международни разплащания с чужди администрации в размер на 1,306 млн. лв., формира отрицателен финансов резултат в размер на 3,85 млн. лв.

През 2010 г. спрямо 2009 г. загубата от извършване на услугите от резервирания сектор е нараснала с 3,156 млн. лв., което е довело до увеличение на загубата от предоставяне на услугите от УПУ с 1,307 млн.лв. в едногодишен период.

## **5.2. Финансов резултат от предоставяне на услугите от обхвата на УПУ от останалите оператори**

През 2010 г. положителен финансов резултат от предоставянето на услугите от обхвата на УПУ са реализирали операторите „Тип Топ куриер“ ЕАД и „МиБМ ЕКСПРЕС“ ООД. Според представените данни от „Еконт Експрес“ ООД, извършените разходи превишават реализираните приходи, което се дължи на намалението в обемите на предоставените услуги и запазване на постоянните разходи.

С изключение на „МиБМ ЕКСПРЕС“ ООД всички оператори отчитат спад в потреблението на услугите и намаление на приходите, реализирани от услугите от обхвата на УПУ през 2010 г. спрямо 2009 г.

## **5.3. Фактори, оказали влияние върху финансовия резултат от предоставяне на УПУ от „Български пощи“ ЕАД**

- ✓ През 2010 г. броят на предоставените пощенски пратки и услуги от УПУ бележи спад от 23% спрямо предходната година. Основните причини, посочени от оператора, са:
  - Намаление на броя пратки, подавани от големи клиенти;
  - Изключване на услугата „пощенски парични преводи“ от обхвата на УПУ.
- ✓ Реализираният брой пратки в частта на резервирания сектор на УПУ през 2010 г. намалява с 16% спрямо предходната година;
- ✓ Приходите от предоставянето на УПУ през 2010 г. спрямо 2009 г. са намалели с 18%. По услуги значително увеличение се наблюдава в групата на кореспондентските пратки до 50 г (с обявена стойност) от 70% и при препоръчаните пратки - от 4%;
- ✓ През 2010 г. приходите от пратките в частта на резервирания сектор на УПУ намаляват с 14% спрямо 2009 г.;
- ✓ Разходите за предоставяне на универсалната пощенска услуга през 2010 г. спрямо 2009 г. са намалели с 16%. По данни на оператора, основните причини за това са:
  - Намаляване на общите разходи за дейността с 10%, предвид предприети антикризисни мерки;
  - Изключване на паричните преводи от обхвата на УПУ;
  - Намаление на относителния дял на разходите от УПУ на територията на страната в общите разходи от 38% през 2009 г. на 36% през 2010 г.
- ✓ През 2010 г. операторът отчита отрицателен финансов резултат в размер на 2,89 млн.лв. от предоставянето на услугите в групата на „Кореспондентски пратки и малки пакети до 2 кг, печатни произведения до 5 кг, секограми до 7 кг., международни пратки с и без предимство непрепоръчани“, която заема 75 % от общия брой пратки и 45,6% от общите приходи от УПУ. В тази група попадат пратките по сключените договори с големи клиенти – търговски дружества, държавни предприятия, банки и финансови институции и др.;
- ✓ През разглеждания период дружеството отчита положителен финансов резултат от предоставянето на услугите в групата на препоръчаните пратки, чиито дял е 24% от общия брой реализирани услуги и 46% от общите приходи от УПУ;
- ✓ Салдото по международните разчети на УПУ е положително, в размер на 2,87 млн. лв., в това число 1,306 млн. лв. в резервирания сектор.

## **5.4. Ефективност на предоставяната УПУ през 2010 г.**

Ефективността на предоставяната УПУ през 2010 г. е оценена чрез съпоставяне на коефициентите на ефективност на приходите и ефективност на разходите, със съответните коефициенти за 2009 г. Оценката е извършена въз основа на данните на „Български пощи“ ЕАД, предвид наложеното на предприятието задължение и пазарния му дял. Резултатите сочат, че през 2010 г. УПУ се е предоставяла по-неефективно спрямо предходната година. Разходите на всеки лев приходи от предоставянето на УПУ са се увеличили с 3,32 %, като ефективността на всеки лев разход се е намалила с 3,21 %. В съпоставка с 2009 г., през 2010 г. подобрение в ефективността се наблюдава при препоръчаните пратки за страната и чужбина. Отчетените разходи на всеки лев приходи бележат намаление с 5,54%, а ефективността на всеки лев разход се е увеличила с 5,87 %.

През 2010 г. услугите от обхвата на резервирания сектор от УПУ са се предоставяли по-неефективно спрямо 2009 г. Разходите на всеки лев приходи от предоставяне на пратки до 50 г са се увеличили с 12,15 %, като ефективността на всеки лев разход се е намалила с 10,83 %.

### III. Състояние на неуниверсалните пощенски услуги (НПУ)

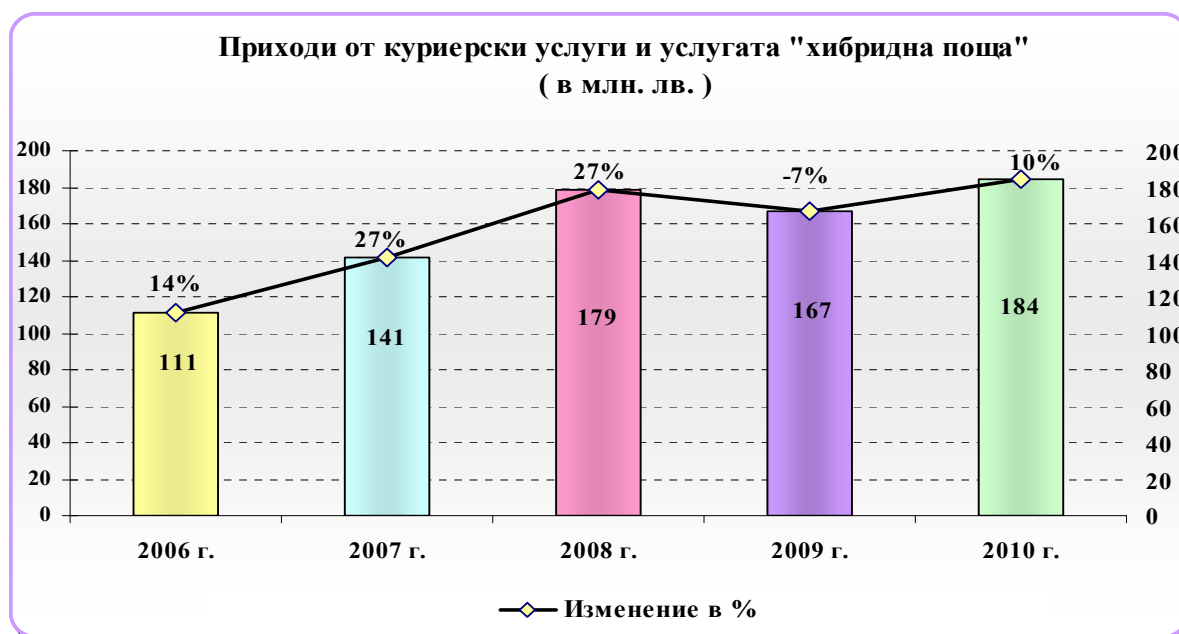
#### 1. Състояние на куриерските услуги и услугата „хибридна поща“

Куриерските услуги и услугата „хибридна поща“ се предоставят въз основа на търсенето и предлагането, в условия на конкуренция, като операторите са ориентирани изцяло към клиента и пазара.

През 2010 г. броят на регистрираните пощенски оператори, които предоставят куриерски услуги и услугата „хибридна поща“ нараства до 90, като 43 от тях са предоставяли само куриерски услуги, 9 са извършвали куриерски услуги и хибридна поща, 2 са предоставяли само услугата хибридна поща, а 38 са декларирали, че не са извършвали дейност през изминалата година. Броят на операторите, които не са извършвали дейност през 2010 г., се е увеличил спрямо 2009 г. В сравнение с предходната година, през 2010 г. с 5 е нараснал броят на операторите, предоставящи куриерски услуги за чужбина.

Общият брой на обработените пощенски пратки за разглеждания период е 147,8 млн.бр., като той е нараснал спрямо 2009 г. с 9%. За разглеждания период пратките от куриерски услуги и от хибридна поща формират съответно 13% и 87% от общия брой пратки.

На фиг. са представени данни за приходите от извършване на куриерски услуги и услугата „хибридна поща“ за периода 2006-2010 г.



Фиг. 9 Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от данните, приходите от извършването на двете услуги са в размер на 184 млн. лв., като в сравнение с 2009 г. са нараснали с 10%. Те представляват 77% от пазара на пощенските услуги. Куриерските услуги формират 80%, а хибридна поща - 20% от общия размер на приходите, реализирани от двете услуги. През изминалата година това съотношение се запазва без промяна в сравнение с 2009 г.

#### 2 Разпределение на приходите от извършване на куриерски услуги и услугата „хибридна поща“

С най-големи пазарни дялове от регистрираните оператори на куриерски услуги и услугата „хибридна поща“, според предоставени данни в КРС, през 2010 г. са:<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Операторите са подредени по азбучен ред, а не по големина на пазарния дял.

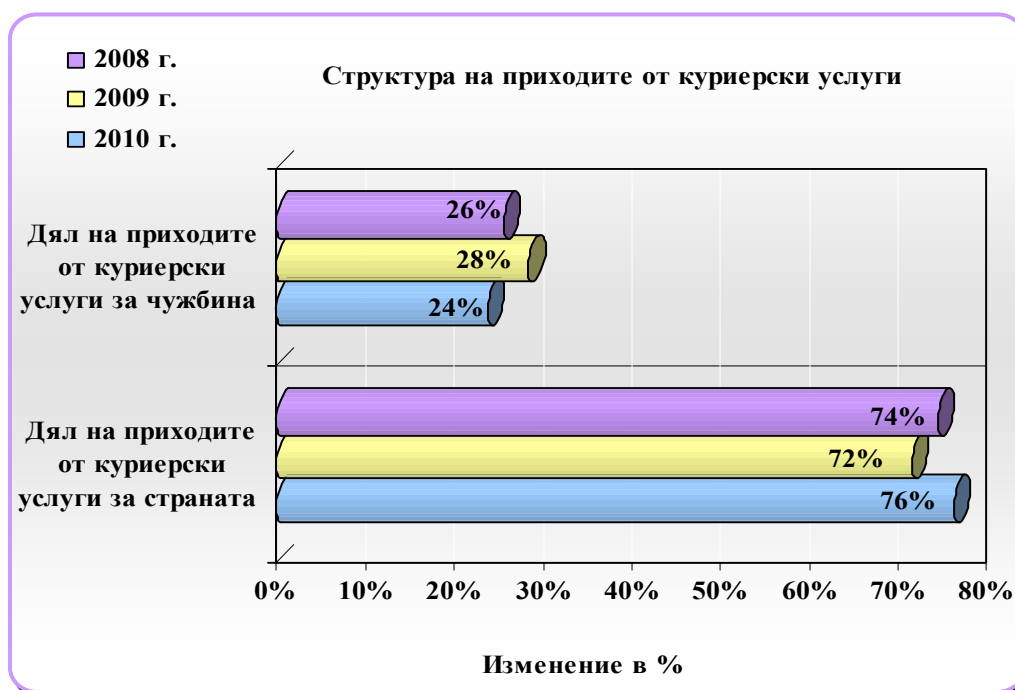
1. „Български пощи“ ЕАД	6. „Ин Тайм“ ООД	11. „Спиди“ АД
2. „Д и Д Експрес“ ООД	7. „Интерлогистика Куриер“ ООД	12. „Стар Пост“ ЕООД
3. „Ди Ейч Ел България“ ЕООД	8. „Лео Експрес“ ЕООД	13. „Тип Топ Куриер“ АД
4. „Европът – 2 000“ АД	9. „МИБМ Експрес“ ООД	14. „ТНТ България“ ЕООД
5. „Еконт Експрес“ ООД	10. „Сити Експрес“ ООД	15. „Флаинг Карго България“ ООД

За 2010 г. посочените оператори са формирали над 93% от приходите, реализирани от двете услуги. Операторът, увеличил пазарният си дял през 2010 г. и влязъл в челната петнадесетица на извършващите куриерски услуги и услугата „хибридна поща“, е „Европът – 2 000“ АД.

### 3. Развитие на куриерските услуги

През изминалата година общият брой на предоставените куриерски пратки е в размер на 19,5 млн. През 2010 г. спрямо 2009 г. общият брой на куриерски пратки се е увеличил с 13%.

През 2010 г. приходите от куриерски услуги са в размер на 148 млн. лв., като в едногодишен период са се увеличили с 9%. На фиг. 10 са представени данни за структурата на приходите от извършване на куриерски услуги за периода 2008-2010 г.



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

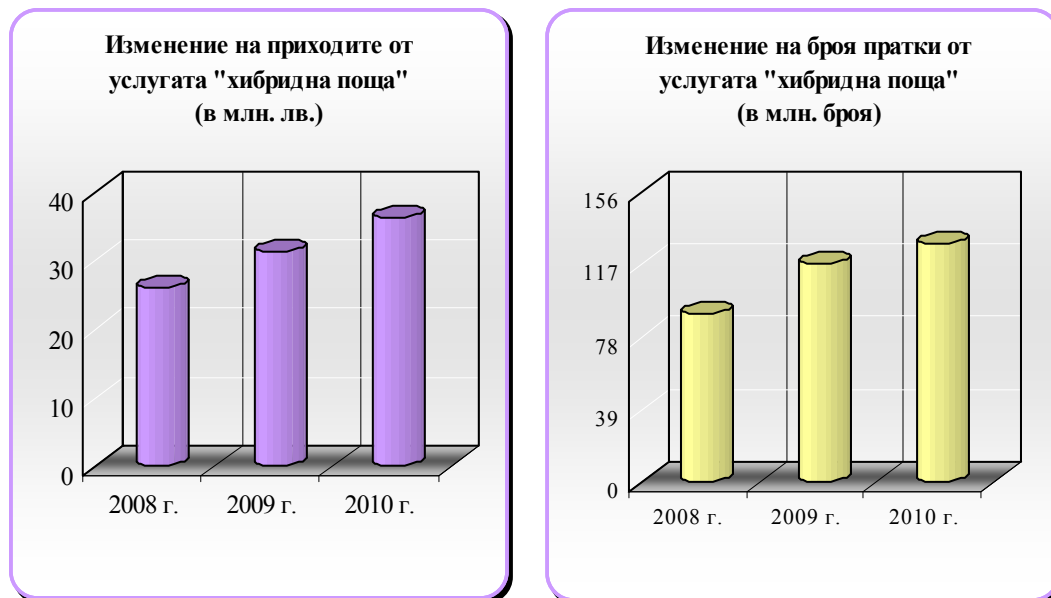
Приходите от куриерски услуги за страната, които формират 76% от общия размер на приходите от куриерски услуги, са се увеличили спрямо 2009 г. с 16%, а делът им нараства с 4 процентни пункта. Международните изходящи куриерски услуги формират 24% от общия размер на приходите от куриерски услуги, като спрямо предходната година делът им намалява с 4 процентни пункта. През 2010 г. спрямо 2009 г. приходите от изходящи куриерски услуги намаляват с 9%.



#### 4. Развитие на услугата „хибридна поща“

През изминалата 2010 г. приходите от услугата „хибридна поща“ са в размер на 36 млн. лв.

На фиг. са представени данни за приходи и брой пратки от извършване на услугата „хибридна поща“ за периода 2008-2010 г.



Фиг. 11 Източник: Данни, подадени в КРС

Спрямо 2009 г. приходите от „хибридна поща“ са нараснали с 16%. През разглеждания период те са формирани от 9 оператора, като 7 от тях са предоставяли и куриерски услуги, това са "Би Ес Пи" ООД, „Български пощи“ ЕАД, „Европът – 2 000“ АД, „МиБМ Експрес“ ООД, "M&VM" ООД, „Стар Пост“ ООД, „Тип Топ Куриер“ АД. Относително по-малкият размер на приходите от тази услуга в сравнение с големия брой пратки се дължи на факта, че тя се предоставя на по-ниски цени спрямо тези на останалите пощенски услуги. Генерираният брой пратки през 2010 г. е в размер на 128 млн. бр. и нараства с 9% в сравнение с този през 2009 г. Услугата „хибридна поща“ се разработва и предлага предимно от български оператори.

През 2010 г. продължава развитието на тази сравнително нова услуга, която тепърва ще разгръща своя потенциал. Основните предимства на услугата са:

- ✓ Икономия на време;
- ✓ По-ниски транспортни разходи от традиционната поща;
- ✓ Високо качество на услугата.

На практика хибридна поща включва изпращане на данни по електронен път, трансформирането им в пощенски пратки и доставянето на пратките до получателите. Най-модерната версия на приложение на хибридна поща дава възможност индивидуалните потребители да изпращат съобщения от персоналните си компютри до най-близкия печатен център и съответно оттам тези съобщения да бъдат доставяни като пощенски пратки до получателя, неутрализирайки влиянието на околната среда, свързано с транспортирането на физическата поща на големи разстояния.

Иновативна услуга, под наименованието „хибридна поща“/„хибрид“, е въведена от „Дойче пост“. При тази услуга потребителите изпращат писма по интернет до пощенски клон, където те се отпечатват, поставят се в плик и се доставят до офиси или до частни адреси от традиционни пощальони. Тази услуга се предлага и в изцяло електронен вариант, при който писмата се доставят като платена електронна поща.

## 5. Състояние на услугата „пощенски парични преводи“ през 2010 г.

За отчетния период, според постъпилите данни от общо лицензираните десет оператори за извършване на услугата „пощенски парични преводи“, дейност са извършвали „Български пощи“ ЕАД, „Еконт Експрес“ ООД, „Тип-Топ Куриер“ АД, „Фактор И.Н.“ АД и „Финанс инженеринг“ АД. Останалите пет пощенски оператори, в това число и „Изипей“ АД отчитат, че не са предоставяли услугата.

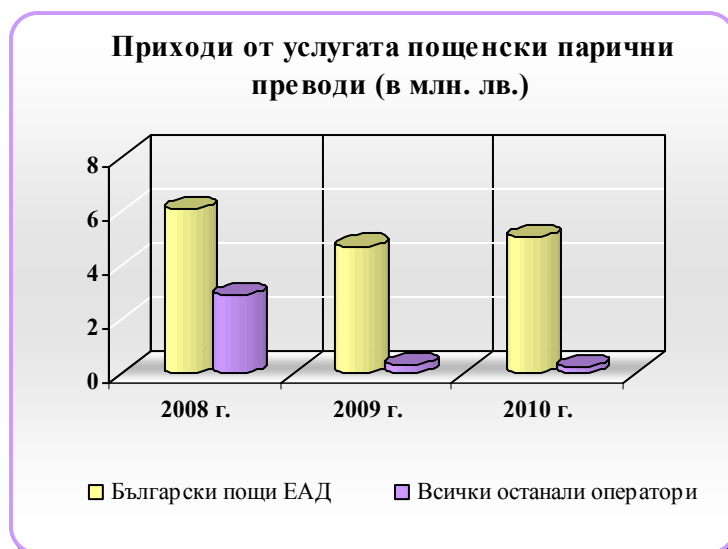
През 2010 г. беше издадена още една лицензия за извършване на услугата „пощенски парични преводи“ на „Терра пост Сървисес“ ЕООД. Към края на 2010 г. броят на всички лицензирани оператори за извършване на „пощенски парични преводи“ е 11.

Независимо, че считано 03.11.2009 г. услугата е извън обхвата на УПУ и се предоставя свободно, в условията на напълно свободен нерегулиран пазар, през 2010 г. в сравнение с 2009 г. не се наблюдава значителна промяна както в броя на извършените парични преводи, така и в реализираните приходи. За изминалата година общият брой извършени парични преводи е около 2 млн. броя, а постъпилите приходи от тях са приблизително 5 млн.лв.

В зависимост от сроковете за извършване на услугата, пощенските парични преводи могат да се разделят на два вида: обикновени и експресни. Повечето лицензирани пощенски оператор на услугата са обявили, че извършват преводите от няколко часа до два дни. Конкретните срокове са разписани в Общите условия на договора с потребителите.

Съгласно представените данни за 2010 г. от „Български пощи“ ЕАД разпределението по видове преводи е: обикновени - 60.4% и експресни - 30.6 % .

На фиг. 12 са представени данни за приходите от извършване на услугата за периода 2008-2010 г.



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

От общо отчетените приходи от извършената услуга пощенски парични преводи, „Български пощи“ ЕАД е формирало 96 % , а останалите 4 % приходи се разпределят от „Еконт Експрес“ ООД, „Тип-Топ Куриер“ АД, „Фактор И.Н.“ АД и „Финанс инженеринг“ АД.

Спрямо 2009 г „Български пощи“ ЕАД отчита ръст на приходите от пощенски парични преводи с 2,1%. Пощенският оператор е променил технологията по предоставяне на експресните парични преводи през 2010 г., докато в отчетените приходи и брой на пощенските парични преводи на „Тип-Топ Куриер“ АД, „Фактор И.Н.“ АД и „Финанс инженеринг“ АД, не се забелязва осезаема промяна. През 2010 г. „Изипей“ АД отчита нулеви резултати от извършването на услугата „пощенски парични преводи“.

Пощенските оператори, извършвали услугата през 2010 г. са посочили като причини за слабото разрастване на пазара, продължаващата финансова криза, както и големия брой пощенски оператори лицензирани за извършване на услугата.

## **IV. Състояние на конкуренцията на пощенския пазар в България**

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

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

При оценката на нивото на конкуренция на националния пощенски пазар през 2010 г. КРС взе под внимание следните индикатори, ползвани и през последните три години:

- ✓ Съществуващи бариери за навлизане на пазара;
- ✓ Изменение на приходите от УПУ и НПУ;
- ✓ Изменение в броя на участниците на пазара;
- ✓ Размер на пазарните дялове на различните участници;
- ✓ Степен на концентрация на пазара.

Бариерите за навлизане на пазара представляват фактори, които пречат или затрудняват потенциални предприятия да навлязат на съответния пазар и да се конкурират успешно с действащите на него предприятия. Като цяло, съгласно принципите на конкурентното право, съществуващите бариери пред потенциалните участници на пазара (в конкретния случай пощенски оператори) могат условно да се разделят в две големи групи:

- ✓ Икономически, които са структурни и стратегически.
  - Структурните бариери произтичат от конкретната структура и състояние на съответния пазар по отношение на технологията, разходите, обема и характера на продукта, търсенето и предлагането. Към тези бариери се включват: първоначални разходи, икономия от мащаба, транспортни разходи и др.;
  - Стратегическите бариери възникват в резултат от действията и поведението на съществуващите участници в отрасъла. Към тези бариери спадат различни видове споразумения по отношение на доставки на суровини и междинни продукти, както и по отношение на предлагането на продуктите на пазара.
- ✓ Правни и административни бариери, като лицензионни режими, регулиране на цените, субсидии и дотации и други разпоредби.

Съгласно принципите на конкурентното право, степента на концентрация се оценява чрез индекса на Херфиндал-Хиршман (HHI), както и чрез коефициент на концентрацията (CR). Индексът HHI 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.

### **2. Състояние на конкуренцията при услугите, включени в обхвата на УПУ**

2010 г. беше последната година, през която „Български пощи“ ЕАД се възползваше от предимството, което му осигуряваше установеният държавен монопол върху резервиран сектор от УПУ. От началото на 2011 година задълженият пощенски оператор ще се конкурира в този сегмент на равни начала с останалите лицензирани пощенски оператори.

С цел синхронизиране с разпоредбите на ЗПУ, в сила от 03.11.2009 г., ДВ, бр. 87, през 2010 г. бяха преиздадени лицензиите на пощенските оператори за извършване на услуги от обхвата на УПУ и лицензиите за извършване на услугата „пощенски парични преводи“.

С изменението на лицензиите отпаднаха някои от законовите бариери, според които тези пощенски оператори трябваше да изграждат и поддържат мрежа на територията на цялата страна, да извършват УПУ на достъпни и съгласувани от КРС цени, да предоставят услугата най-малко пет дни в седмицата, както и да осигуряват най-малко една доставка и едно събиране на пратки на ден. Премахването на тези лицензионни задължения осигури по-добра среда за развитие на конкуренцията в този пазарен сегмент. Независимо от тези действия, на пазара на УПУ все още не се наблюдава промяна в посока засилване на конкуренцията в сравнение с предходните две години (2008 и 2009 г.).

През 2010 г. „Български пощи“ ЕАД заема пазарен дял от 96 % в общия размер приходи от услугите от обхвата на универсалната пощенска услуга. Делът на приходите по видове услуги е както следва: кореспондентски пратки – 97 %, пряка пощенска реклама – 98 %, малки пакети – 93 %, печатните произведения – 59 % и пощенски колети – 99 %.

„Еконт Експрес“ ООД, „Тип-Топ Куриер“ АД и „МИБМ Експрес“ ООД едва формират оставащите 4 %. Изчислената стойност на коефициента CR4 е 100,55 % за 2010 г. Това ниво на коефициента характеризира пазара на универсалната пощенска услуга като слабо конкурентен с високо ниво на концентрация.

### **3. Състояние на конкуренцията при неуниверсалните пощенски услуги**

#### **3.1. Състояние на конкуренцията при куриерските услуги и услугата „хибридна поща“**

През последните пет години от 2006 г. до 2010 г. броят на регистрираните оператори за извършване на двете услуги се е увеличил от 59 на 90. През 2010 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 2010 г. е 1 074 и е изчислена на база предоставените данни от 83% от регистрираните пощенски оператори към края на 2010 г. Коефициентът CR5 в размер на 66 % също доказва относително средно ниво на концентрация при сравнително конкурентен пазар. За последните три години петте оператора с най-големи приходи от извършване на куриерските услуги и услугата „хибридна поща“ са формирали пазарни дялове от този пазарен сегмент между 7 % и 20 %.

През 2010 г., в сравнение с 2009 г., се наблюдава завишаване на концентрацията при извършването на куриерските услуги и услугата „хибридна поща“, като в сравнение с куриерските услуги, услугата „хибридна поща“ се характеризира с много по-висока степен на концентрация.

В условията на конкуренция основните структурни и стратегически бариери, пред които са изправени потенциалните участници на този пазарен сегмент, са свързани с дейността на наложилите се пощенски оператори. Утвърдени куриерски фирми и доставчици на услугата „хибридна поща“, които са добре познати на потребителите (разпознаваема от клиентите търговска марка), имат изградена пощенска мрежа на територията на цялата страна, предлагат богата гама от допълнителни услуги и ежегодно формират над 90% от приходите на куриерски услуги и услугата „хибридна поща“. Тези фирми предлагат вътрешни и международни куриерски услуги на атрактивни цени и с високо качество, което е свързано със сключване на договори помежду им и с реализиране на икономии от обхвата и мащаба. Все пак изброените по-горе бариери, пред които са изправени потенциалните участници, не могат да бъдат определени като непреодолими за навлизането на пазара на пощенски услуги.

От правна гледна точка, пред потенциалните оператори на куриерските услуги и услугата „хибридна поща“ няма съществени бариери, тъй като извършването им е въз основа на уведомителен режим и не е свързано с изисквания за изграждане на пощенска мрежа на територията на цялата страна, съгласуване на цени и др.

#### **3.2. Състояние на конкуренцията при услугата „пощенски парични преводи“**

Отчетените данни от операторите показват, че през разглеждания период безспорен лидер при извършването на услугата „пощенски парични преводи“ си остава „Български пощи“ ЕАД. Операторът е формирал 96 % от общия размер приходи. Останалите участници формират 4 % от приходите, като тях с най-голям дял е „Еконт Експрес“ ООД.

През 2010 г., с цел привеждане в съответствие с промените в ЗПУ, бяха преиздадени всички лицензии за извършване на услугата „пощенски парични преводи“. Както вече беше посочено, с преиздаването на лицензиите се облекчиха лицензионните условия, като отпаднаха задълженията за съгласуване на цената на услугата, изискването за покриване на цялата територия на страната и други. Очаква се тези промени да се отразят благоприятно върху развитието на пазара на пощенските парични преводи след отминаване на финансовата криза.

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

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

В изпълнение на законовото задължение за контрол по спазването на изискванията за извършване на УПУ, установеният държавен монопол върху резервиран сектор от УПУ, условията по изпълнение на издадените индивидуални лицензии и задълженията на операторите, извършващи НПУ, през 2010 г. от оправомощени служители на КРС са извършени планови тематични проверки и проверки във връзка с постъпили писма и сигнали.

Извършени са 9 инспекторски проверки на пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга „Български пощи“ ЕАД относно спазване изискванията на ЗПУ. Част от проверките са във връзка с отказа на КРС да съгласува закриването на пощенски станции. Целта на друга част от тях е обслужването на населението във връзка с промени в списъка на населени места и селищни образувания, намиращи се в труднодостъпни райони. Не са констатирани съществени нарушения на изискванията на ЗПУ.

Осъществени са 6 инспекторски проверки на оператори, лицензирани за извършване на услугата „пощенски парични преводи“. Не са констатирани съществени нарушения на ЗПУ.

Извършени са 10 инспекторски проверки на оператори на неуниверсални пощенски услуги относно непредоставяне на информация, изисквана от КРС за дейността им през 2009 г.

По отношение защитата интересите на потребителите, КРС използва два инструмента – съгласуването на Общите условия на договора с потребителите на пощенски услуги и правото на потребителите да подават жалби и сигнали до Комисията. През изтеклата 2010 г. Комисията съгласува 15 Общи условия. Разгледани са 26 жалби/сигнали относно нарушения на ЗПУ, по-голямата част от които са неоснователни – 21 броя. 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. В два случая обаче, КРС е ангажирала административнонаказателна отговорност на съответния пощенски оператор, като са издадени две Наказателни постановления.

Извършена е съвместна проверка с органите на МВР на Контролно пропускателен пункт „Кулата“ за нерегламентиран превоз на пощенски пратки от фирми и лица, неуведомили писмено КРС за развиване на куриерска дейност. Не са констатирани нарушения на ЗПУ.

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

### **2.1. Пощенска мрежа**

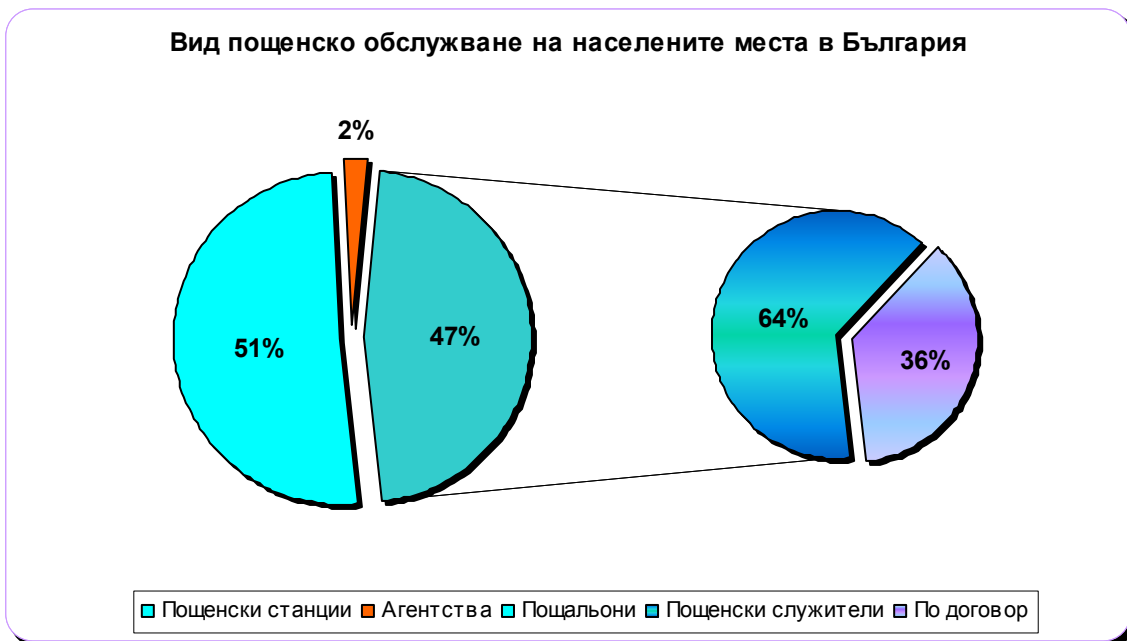
Съгласно чл. 5 от ЗПУ, пощенските услуги се осъществяват чрез пощенски мрежи. Пощенската мрежа е съвкупност от организационно и технологично свързани помежду си звена и средства, включващи стационарни и/или мобилни пощенски станции, пощенски агентства и изнесени пощенски гишета, разменни и сортировъчни 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**

В края на 2010 г., при спазване изискванията на индивидуалната лицензия за съгласуване с КРС, пощенският оператор със задължение за извършване на УПУ „Български пощи“ ЕАД внесе предложение за закриване на 45 постоянно действащи пощенски станции. След анализ на представените данни и информация, КРС отказа да съгласува закриването, тъй като предлаганите алтернативни форми на обслужване не гарантират извършването на универсалната пощенска услуга. Така в края на 2010 г. броят на пощенските станции остава същия като в края на 2009 г. - 2979, като 635 от тях се намират в градовете и 2344 - в селата. От пощенските станции в селата, 189 се намират в селища с население под 150 жители, а 1241 - в населени места с население над 150 и под 800 жители.

Освен чрез пощенски станции, пощенски услуги се предоставят чрез 118 пощенски агентства и 2400 междуселищни пощальони, част от които са пощенски служители, останалите са назначени по договор.

Графиката по-долу представя процентното разпределение на обслужваните населени места, чиито общ брой е 5126, според вида пощенско обслужване.



**Фиг. 13** Източник: Данни от годишния доклад на „Български пощи“ ЕАД

В експлоатация са 5166 пощенски кутии за събиране на непрепоръчани кореспондентски пратки. Обслужваното население от една пощенска кутия средно за страната е 1540 жители.

На разположение на потребителите в пощенските станции са 43247 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**

Въпреки че с промяната на ЗПУ от 3.11.2009 г. отпадна изискването за задължително териториално покритие на цялата страна от лицензираните оператори за извършване на услуги от обхвата на УПУ и лицензираните оператори за извършване на пощенски парични преводи, те продължават да развиват мрежите си, увеличавайки точките за достъп, независимо дали става въпрос за собствени или за точки за достъп по договори, сключени съгласно чл. 22 от ЗПУ.

### **3. Качество на УПУ през 2010 г.**

Във връзка с измененията в ЗПУ, в сила от 03.11.2009 г., в частта измерване на качеството на УПУ, изискващи пощенския оператор със задължение за извършване на УПУ да осигури за своя сметка извършване на измерване изпълнението на нормативите за качество от независима организация, „Български пощи“ ЕАД изготвя техническо задание и тръжна документация за обявяване на процедура за избор на доставчик в съответствие със Закона за обществени поръчки. В тази връзка е прекратено измерването на вътрешните приоритетни кореспондентски пратки със съществуващата система DIAMON (разработена съгласно изискванията на стандарт БДС EN 13850:2004), като то се извършва впоследствие съгласно съществуващата „Инструкция за прилагане на нормативите за качество на универсалната пощенска услуга“. Процедурата не е проведена, а получените резултати от измерването на оператора са, както следва:

### 3.1 Време за пренасяне на вътрешни препоръчани пратки с предимство

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2008 г.	Резултати 2009 г.	Резултати 2010 г.
Д+1	Не по-малко от <b>80%</b> от пощенските пратки	68,8%	84,2%	83,6%
Д+2	Не по-малко от <b>95%</b> от пощенските пратки	91,4%	97,4%	96,8%

След допуснатия срив през 2008 г., взетите мерки по отношение подобряване организацията на процесите от всички участници в пощенската верига дават резултат в посока значително подобрене на качеството на услугата през 2009 г., което е запазено и в рамките на изтеклата 2010 г.

### 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 2008 г.	Резултати 2009 г.	Резултати 2010 г.
Д+2	Не по-малко от <b>80%</b> от кореспондентските пратки	85%	90,5%	92,4%
Д+3	Не по-малко от <b>95%</b> от кореспондентските пратки	96,1%	98%	98,9%

### 3.3 Време за пренасяне на вътрешни колетни пратки

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2008 г.	Резултати 2009 г.	Резултати 2010 г.
Д+1	Не по-малко от <b>70%</b> от колетните пратки	85,5%	85,4%	85,8%
Д+2	Не по-малко от <b>80%</b> от колетните пратки	97,8%	97%	98,1%
Д+3	Не по-малко от <b>95%</b> от колетните пратки	99,7%	99,8%	99,7%

С решение № 806 от 29.07.2010 г., обн. ДВ, бр. 64 от 17 август 2010 г., КРС внесе известни изменения в нормативите за качество, които по отношение на времето за пренасяне на вътрешни колетни пратки се изразяват в следното: отпада нормативът за Д+3, а нормативите за Д+1 и Д+2 стават съответно 80% и 95%. Видно от горната таблица, изменените нормативи 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. Системата обхваща пощенските оператори със задължение за извършване УПУ в рамките на ЕС и е организирана съгласно разпоредбата на Директива 97/67ЕО за независимо измерване на времето за пренасяне „от край до край“ и съобразно изискванията на стандарт EN 13850. Получените от нея резултати в рамките на ЕС са официални за всички европейски 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 2008 г.	Резултати 2009 г.	Резултати 2010 г.
Д+3	Не по-малко от <b>85%</b> от пощенските пратки	49%	71,4%	63,8%
Д+5	Не по-малко от <b>97%</b> от пощенските пратки	85,1%	95,5%	92,4%

Получените резултати за входящи приоритетни пратки показват неизпълнение на стандарта, особено по отношение на норматива за бързина Д+3, както и влошаване на показателите в сравнение с предходната година. Фактори, които оказват отрицателно влияние върху резултатите, са: неспазване времената за обработка на пощата, пристигнала в рамките на LAT (най-късен час на пристигане на даден полет, с поща, която трябва да се обработи и достави на следващия ден - Д+1); закъснение в обработката на приоритетните пратки в БРСЦ (Български разменно-сортировъчен център); закъснение в крайната доставката до пощенска кутия.

По-ниски са резултатите за изходящи приоритетни пратки, като постигнатото за Д+3 е 54,7%, а за Д+5 – 87%. Като основна причина за този факт задълженият оператор посочва невъзможността за използване на ранните полети на авиокомпаниите за експедиране на приоритетната поща, в резултат на сключени договори между повечето ключови авиопревозвачи с други наземни оператори. Друг фактор с отрицателно въздействие е затварянето на много европейски летища във връзка с изригването на вулкана в Исландия през месец април 2010 г.

През м. ноември 2010 г. е проведен одит от експерти на PostEurop, чиято цел е да се даде оценка на постигнатите резултати във връзка с проектите на „Български пощи“ ЕАД за подобряване на качеството. Набелязани са области, в които има потенциал за подобрене и оптимизация.

Формулиран е и проект за подобряване на обработката на международната поща, който е представен и одобрен за финансиране от фонда за подобрене на качеството към ВПС - QSF.

### 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 2008 г.	Резултати 2009 г.	Резултати 2010 г.
Д+4	Не по-малко от <b>55%</b> от пощенските пратки	57,83%	61,42%	62,6%
Д+6	Не по-малко от <b>80%</b> от пощенските пратки	84,13%	87,15%	89,1%

Резултатите в горната таблица са за I-во полугодие на 2010 г. За II-ро полугодие нормативите са изменени и резултатите в таблицата по-долу показват неизпълнение:

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2010 г.
Д+5	Не по-малко от <b>80%</b> от пощенските пратки	69,6%
Д+7	Не по-малко от <b>95%</b> от пощенските пратки	92,2%



### 3.5 Редовност на събиране на пощенските пратки – брой събирания от пощенски кутии и пощенски станции

Населено място	Дни от седмицата	Брой събирания на ден	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2008 г.	Резултати 2009 г.	Резултати 2010 г.
София	От понеделник до петък Събота и неделя	2 1	<b>95%</b>	99,48%	99,62%	99,02%
С РСЦ	От понеделник до събота	1				
Без РСЦ	От понеделник до петък	1				

### 3.6 Редовност на доставяне на пощенските пратки – брой на доставките

Населено място	Дни от седмицата	Брой доставки на ден	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2008 г.	Резултати 2009 г.	Резултати 2010 г.
София	От понеделник до събота	2	<b>95%</b>	99,57%	98,99%	99,31%
С РСЦ	От понеделник до събота	1				
Без РСЦ	От понеделник до петък	1				

### 3.7 Срокове за обработка на reklamации

Нормативен срок за обработване на reklamациите	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2008 г.	Резултати 2009 г.	Резултати 2010 г.
30 дни за вътрешни пощенски услуги	Не по-малко от <b>90%</b> от reklamациите	94,44%	91,39%	93,44%
90 дни за международни пощенски услуги	Не по-малко от <b>90%</b> от reklamациите	95,75%	94,67%	94,45%

По отношение на този норматив има трайна тенденция за изпълнение, като постигнатите резултати са устойчиви.

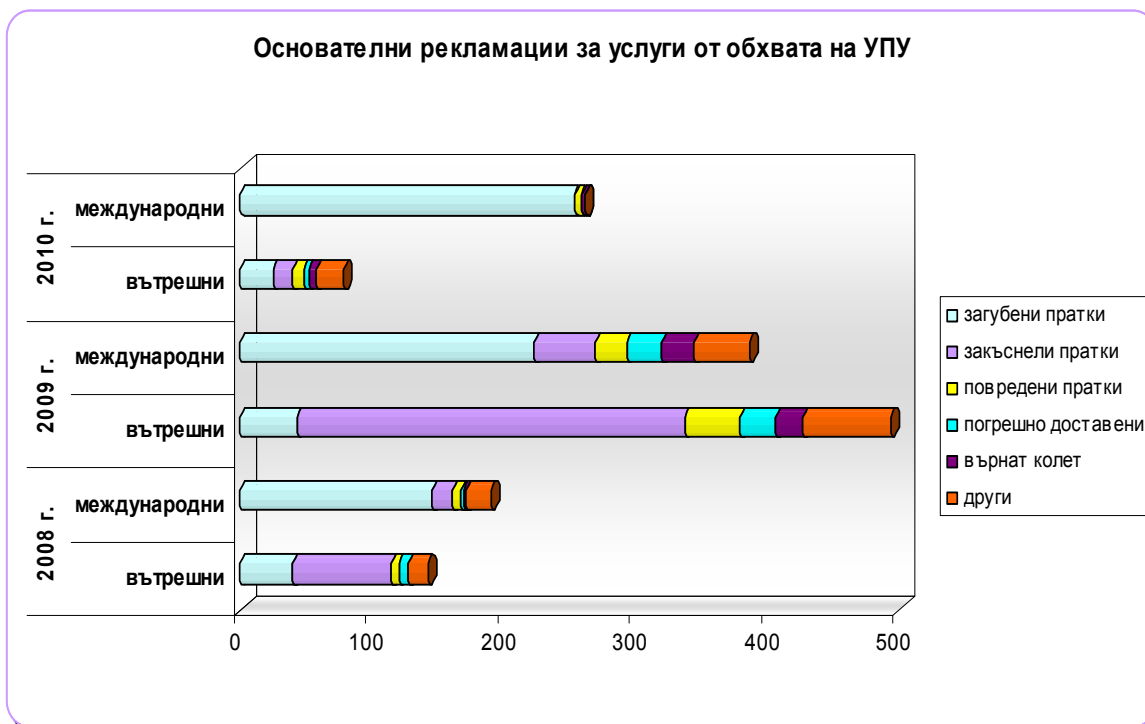
### 3.8 Reklamации за услуги от обхвата на УПУ

През 2010 г., по данни от годишните въпросници за оператори, предоставящи УПУ или част от нея, са подадени общо 5269 броя reklamации, от тях 339 основателни, които се разпределят по следния начин:

Подадени писмени reklamации за 2010 г.	Брой	
	вътрешни	международни
<b>Reklamации (общо)</b>	<b>578</b>	<b>4691</b>
Reklamации, счетени за основателни	78	261
<b>Разпределение на reklamациите според причинителите:</b>		
1. загубена пратка	25	253
2. пратка, доставена със закъснение	15	1
3. повредена или с липсващо съдържание (изцяло или частично) пратка	8	4
4. погрешно доставена пратка	4	1
5. върнат пощенски колет с липсващ мотив за недоставяне	6	2
6. обща reklamация (reklamация, основаваща се на общо неудовлетворение от услугите на оператора)	14	
7. относно поведението и компетентността на пощенски служители	6	
8. относно обработването на reklamация		
<b>Reklamации, приключили с изплащане на обезщетение</b>	<b>бр.</b>	<b>лв.</b>
	<b>73</b>	<b>5393</b>

Общият брой на подадените reklamации за 2010 г. е намалял с 6,7% спрямо 2009 г. Значителен спад - 2,5 пъти, бележи броят на счетените за основателни reklamации, които съставляват 6,43% от общия брой на подадените reklamации, срещу 15% през 2009 г. Почти 3 пъти е намалял броят на приключилите с изплащане на обезщетение reklamации, докато сумата на изплатените обезщетения е намаляла само с 6%. Най-голям дял от счетените за основателни reklamации имат тези за загубени пратки – 82%, като от тях 91% са reklamациите за загубени международни пратки. Броят на този вид reklamации остава висок, като дори има леко увеличение в сравнение с предходната година.

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



Фиг. 14 Източник: Данни, подадени в КРС

### 3.9 Рекламации за НПУ

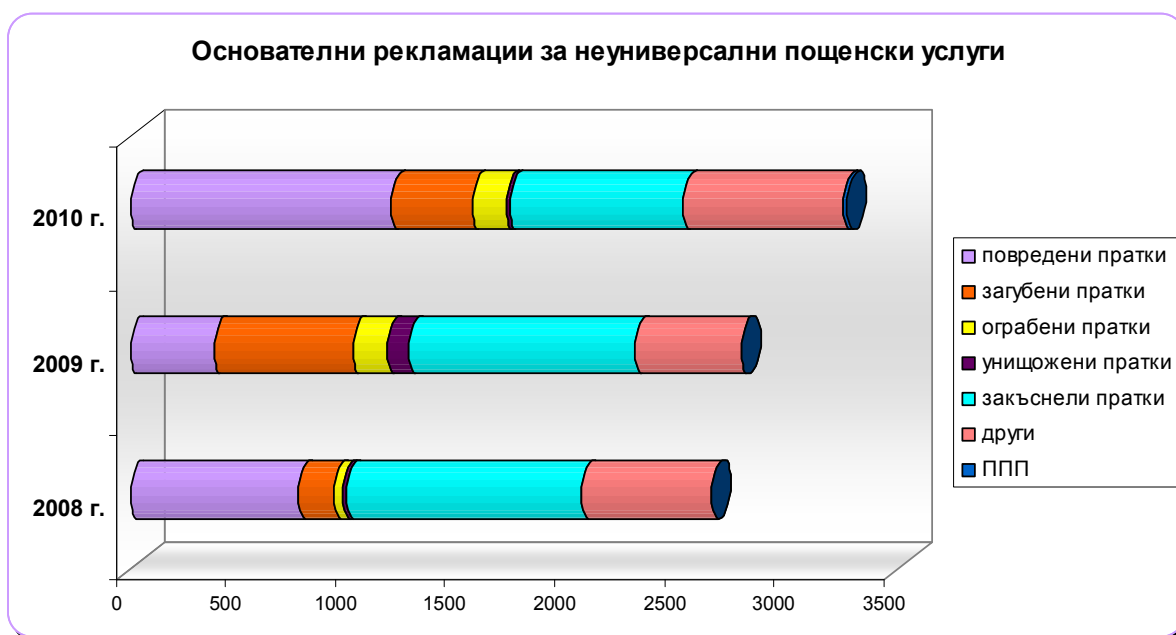
Рекламациите за НПУ за 2010 г. се разпределят по брой според причинителите както следва<sup>3</sup>:

<b>Рекламации (общ брой)</b>	<b>5603</b>
в това число рекламации, счетени за основателни	3264
<b>Разпределение на рекламациите според причинителите:</b>	
1. повредена пратка (целостта на пратката е нарушена)	1190
2. загубена пратка (пратката не е доставена на потребителя)	368
3. ограбена пратка (липсва част или цялото съдържание на пратката)	154
4. унищожена пратка (пратката е така увредена, че не може да бъде използвана по предназначение)	16
5. пратка, доставена със закъснение от посочения срок за доставяне	791
6. други	730
7. рекламации за пощенски парични преводи (ППП)	15

<sup>3</sup> Данните са от годишните въпросници за оператори, предоставящи НПУ.

<b>Рекламации (общ брой)</b>	<b>5603</b>	
<b>Рекламации, приключили с изплащане на обезщетение</b>	<b>бр.</b>	<b>лв.</b>
	<b>2632</b>	<b>296 582</b>

В сравнение с 2009 г. общият брой на подадените рекламации е намалял с 27%, но се е увеличил със 17% броят на счетените за основателни рекламации. Броят на приключилите с изплащане на обезщетение рекламации бележи ръст от 20%, със същия процент се е увеличила и сумата на изплатените обезщетения.



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

Графика 15, 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 с 23% намалява броят на рекламациите за доставени със закъснение пратки и почти двукратно – на рекламациите за загубени пратки. За сметка на това драстично се увеличава броят на рекламациите за повредени пратки - трикратно увеличение, а броят на рекламациите в графа „други“ бележи ръст от 48%.

#### **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 ценности, 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. Задача на пощенската сигурност е и защитата на пощенския трафик и недопускане приемането, пренасянето и доставянето чрез 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 отпечатьци. 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. Всеки един оператор е задължен да изгради структура по

сигурността в своята организационна форма, която да съблюдава спазването на гореспоменатите изисквания. Операторите са длъжни още да разработят вътрешни инструкции за охрана и опазване на паричните средства, да приемат вътрешни правила за контрол и предотвратяване изпирането на пари, както и правила за вътрешния ред и охраната на сградите и помещенията, съгласувано с компетентните държавни органи. Друго задължение е вземането на превантивни мерки за недопускане в пощенската мрежа на пратки, съдържащи забранени предмети и вещества. Разработват се вътрешни правила за действие на служителите при съмнение за наличие в пощенските пратки на оръжия, боеприпаси, взривни, запалителни или други опасни вещества и предмети, като тези правила се съгласуват с органите на Министерството на вътрешните работи (МВР). С последните се съгласуват и изискванията за необходимите технически устройства и софтуер за наблюдение на пощенската дейност.

Контролът по спазване на изискванията за пощенската сигурност, определени в Наредбата, се извършва от КРС. През годината тя е извършила общо 56 проверки, като с оглед анализ и оценка на резултатите от проверките, предприетите от Комисията действия се осъществяват през 2011 г. Извършени са планови проверки по чл. 20 от ЗПУ. В резултат е установено, че дванадесет от проверените оператори поддържат необходимите им технически устройства и софтуер по чл.20, ал. 1, т. 7, като три от предприятията ползват собствени такива, а девет използват чужди. Установено е още, че двадесет и две от дружества не осъществяват дейността си съобразно чл. 20, ал. 1, т. 6 от ЗПУ, касаеща спазването на изискванията за защита на личните данни. Петнадесет оператора не осъществяват дейност чрез предоставяне на неуниверсални пощенски услуги, а седем не са намерени на адресите, известни на КРС. В същото време, по чл. 18, ал. 2 на Наредбата пощенските оператори са задължени в 15-дневен срок от издаване на индивидуална лицензия или удостоверение за регистрация да уведомят писмено компетентните органи на МВР за започване на процедурата по съгласуване на изискванията за необходимите технически устройства и софтуер. В тази връзка, така посоченото уведомление по чл. 18, ал. 2 от Наредбата е нормативно необходимата предпоставка за евентуално по-нататъшното прилагане и действие на чл. 18, ал. 6 от Наредбата, която гласи, че при непостигане на съгласие по отношение на необходимите технически устройства и софтуер, министърът на вътрешните работи уведомява писмено КРС за предприемане на действия съгласно ЗПУ. Съгласно информацията, предоставена от представители на МВР, само един оператор е изпълнил изискването. Към настоящия момент, КРС е предприела действия по ангажиране на административнонаказателна отговорност спрямо пощенските оператори, които не са изпълнили нормативно определените им задължения по чл. 18, ал. 2 от Наредбата.

Заради увеличената опасност от терористични действия в международен план и откритите в гръцката столица Атина колети-бомби през 2010 г, в Европейския съюз и съответно в България, в системата на „Български пощи“ ЕАД, бяха повишени нивата на сигурност според европейската категоризация. Заради обявената ситуация всички вътрешни и входящи международни колетни пратки у нас минават през още по-щателна ръчна и техническа проверка в сортировъчните центрове. Когато при приемане на дадена пратка възникнат съмнения, че тя съдържа забранени предмети или вещества, се изисква съгласия 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. Стремешът е поддържане на високо ниво на контрол върху пратките, като същевременно не се накърнява правото на тайна на кореспонденцията на потребителите на пощенски услуги.

Промените в обстановката и фактът, че Наредбата за изискванията за пощенската сигурност е от 2003 г., налагат нейното основно преработване и изменение. Проектът за изменение на поднормативния документ ще бъде изработен от 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 е 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.

Като член на Европейския съюз политиката на България в областта на пощенската сигурност дава отражение не само в страната, но и в другите държави-членки.

## VI. Заключение. Перспективи за развитие на пощенския пазар

С последното изменение на ЗПУ, в сила от 30 декември 2010 г., завърши хармонизирането на законовата рамка с Директива 2008/6/ЕО и на практика от началото на 2011 г. пощенският пазар е напълно либерализиран.

Като се вземе под внимание, че на практика 2011 г. е първата година, през която пощенските услуги ще се предоставят в условията на напълно либерализиран пазар, при отчитане на прогнозите на пощенските оператори и тенденциите по отношение на развитие на пощенските услуги в глобален аспект през 2011 г. се очаква:

- ✓ Развитието на пощенския пазар до голяма степен да зависи от изменението на приходите, реализирани от куриерски услуги;
- ✓ Броят на пощенските оператори, регистрирани за извършване на НПУ, да се увеличи;
- ✓ Потреблението на куриерски услуги и услугата „хибридна поща“ да се увеличи спрямо 2010 г.;
- ✓ Потреблението на услуги от обхвата на УПУ, в това число и на най-масовата услуга „кореспондентски пратки до 2 кг“, да намалее спрямо 2010 г.;
- ✓ Да се запази тенденцията делът на подадените пратки УПУ от бизнес потребители да е над 50% от общият брой пратки УПУ, при увеличаване на броя на пратките, изпращани от бизнес потребители към индивидуални потребители;
- ✓ 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;
- ✓ Конкуренцията при услугите от обхвата на УПУ слабо да нарасне.

Като цяло в условията на либерализиран пощенски пазар и при трайна тенденция на намаляване на обемите традиционна поща в международен аспект, пощенските оператори, предоставящи услугите от обхвата на УПУ, ще се стремят през следващата година да намерят оптималните решения за предоставяне на услугите по отношение на големината на поддържаната пощенска мрежа и повишаване качеството на предоставяне. Очаква се въвеждане на нови услуги с добавена стойност, съпътстващи традиционните пощенски услуги.

С цел по-успешно представяне в условията на засилена конкуренция, пощенските оператори, извършващи куриерски услуги, ще продължат да се стремят към по-голяма гъвкавост при ценообразуването, повишаване на качеството и надеждността на предоставяните услуги, внедряване на нови информационни технологии за електронно насочване и проследяване на пратките, задоволяване на специфичните нужди на клиентите и подобряване на културата на обслужване. Разрастването на електронната търговия представлява сериозна предпоставка за развитие на куриерските услуги и ще окаже значително въздействие върху този сегмент от пощенския пазар, предвид все по-широкото навлизане на интернет във всички сфери на обществото.