

ГОДИШЕН ДОКЛАД

на

**КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА
СЪОБЩЕНИЯТА**

за 2023 година

АНАЛИЗ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ

юни 2024 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

ВЪВЕДЕНИЕ	4
I. АНАЛИЗ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ, ПЕРСПЕКТИВИ НА РАЗВИТИЕ, СЪСТОЯНИЕ НА КОНКУРЕНЦИЯТА	6
1. ПАЗАР НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ В БЪЛГАРИЯ	6
1.1 Участници на пазара	6
Съгласно разпоредбите на ЗПУ, пощенските услуги в България се предоставят въз основа на разрешителен (лицензионен) и уведомителен режими.	6
1.2 Обем и структура на пощенския пазар в България	7
2. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА НПУ	11
2.1. Участници на пазарния сегмент НПУ	11
2.2. Обем и структура на пазарния сегмент НПУ	12
2.3. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент НПУ	16
3. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УПУ И УСЛУГИ ОТ ОБХВАТА НА УПУ	19
3.1. Обхват и участници на пазарния сегмент УПУ	19
3.2. Обем и структура на пазарния сегмент УПУ	20
3.3. Потребители на услуги в пазарния сегмент УПУ	23
3.4. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент УПУ	25
4. ПЕРСПЕКТИВИ ЗА РАЗВИТИЕ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ	26
5. АНАЛИЗ НА СЪСТОЯНИЕТО НА УПУ В СЪОТВЕТСТВИЕ С ИЗИСКВАНИЯТА НА ЗПУ	26
5.1. Извършване на УПУ на територията на цялата страна	26
5.2. Достъпност на цените на пощенските услуги от обхвата на УПУ	28
5.3. Оценка за наличието на несправедлива финансова тежест от извършването на универсалната пощенска услуга	29
II. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА НОРМАТИВИТЕ ЗА КАЧЕСТВОТО НА УПУ	30
III. ОБЕЗПЕЧАВАНЕ НА ПОЩЕНСКАТА СИГУРНОСТ	35
1. СПАЗВАНЕ НА РАЗПОРЕДБИТЕ НА НАРЕДБА № 6 ОТ 1 НОЕМВРИ 2011 Г. ЗА ИЗИСКВАНИЯТА ЗА ПОЩЕНСКАТА СИГУРНОСТ	35
2. СПАЗВАНЕ НА РАЗПОРЕДИТЕ НА ЗАКОНА ЗА МЕРКИТЕ СРЕЩУ ИЗПИРАНЕТО НА ПАРИ (ЗМИП) И ЗАКОНА ЗА МЕРКИТЕ СРЕЩУ ФИНАНСИРАНЕТО НА ТЕРОРИЗМА (ЗМФТ)	36
IV. КОНТРОЛНА ДЕЙНОСТ, ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И ОПАЗВАНЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА	39
1. КОНТРОЛНА ДЕЙНОСТ НА КРС	39
2. ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ	40

3. РЕКЛАМАЦИИ, ОТЧЕТЕНИ ОТ ПОЩЕНСКИТЕ ОПЕРАТОРИ ПО ОТНОШЕНИЕ НА УСЛУГИТЕ УПУ	41
3.1. Рекламации, постъпили в КРС	41
4. ОПАЗВАНЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА	42
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	46

ВЪВЕДЕНИЕ

Комисията за регулиране на съобщенията (КРС, Комисията) е специализиран държавен орган, изпълняващ политиките в областта на регулирането на пощенските услуги в Република България.

Дейността на Комисията в областта на пощенските услуги през 2023 г. следваше заложените стратегически цели за осигуряване на конкурентен пазар и защита интересите на потребителите на пощенски услуги в съответствие с европейските регулаторни механизми, добрите практики и осъществяване на адекватна регулация, продиктувана от навлизането на дигитални услуги и внедряването на нови модели при предоставяне на пощенски услуги.

През 2023 г. КРС, чрез участието си в междуведомствена работна група, допринесе за актуализацията на Секторната пощенска политика, така че да бъдат отразени новите тенденции в политиката на Европейския съюз и на Всемирния пощенски съюз в областта на пощенските услуги и да бъдат създадени условия за предоставяне на съвременни, ефективни и качествени пощенски услуги, съответстващи на новите пазарни реалности.

Друга важна дейност през годината беше включването на Комисията за регулиране на съобщенията като надзорен орган за превенция и противодействие срещу изпирането на пари и финансирането на тероризма. Чрез Закона за изменение и допълнение на Закона за мерките срещу изпиране на пари и измененията в ЗПУ се разшириха контролните правомощия на КРС по отношение на операторите, лицензирани да предоставят услугата пощенски парични преводи (ППП) във връзка с изпълнение на Препоръките от Доклада за България от Петия оценителен кръг на Комитета на експертите за оценка на мерките срещу изпирането на пари към Съвета на Европа (MONEYVAL). Повишиха се и изискванията към лицата кандидатстващи за издаване на лицензия за извършване на PPP.

По отношение изпълняване на законовото изискване за осигуряване на условия за ефективна конкуренция на пазара на пощенски услуги, Комисията е регистрирала 11 нови оператори за извършване на неуниверсални пощенски услуги по чл. 38, т.1-3 от Закона за пощенските услуги (ЗПУ), а общият брой на пощенските оператори през 2023 г. е 180.

При изпълнение на своите правомощия за защита интересите на потребителите, чрез тясно взаимодействие с всички заинтересовани страни и институции, в КРС са разгледани 423 бр. жалби и сигнали, извършени са 348 инспекторски проверки и са съставени 11 бр. актове за установяване на наказателни постановления за нарушения на законодателството в областта на пощенските услуги.

Водещ аспект по прилагане на политиката и регулирането на пощенските услуги е осигуряване на надеждни, достъпни и качествени услуги за всички граждани на Република България. Комисията продължава своята дейност по гарантиране предоставянето на универсалната пощенска услуга (УПУ) на територията на цялата страна, в рамките на определено работно време и с определено качество, на достъпни цени и възможността за ползване на услугата от всеки потребител на територията на страната.

Измерването на изпълнението на нормативите за качество на УПУ, предоставяна от задължения пощенски оператор „Български пощи“ ЕАД ежегодно се възлага от КРС

на независим външен изпълнител. Резултатите от измерването, както и дадените препоръки за подобряване на качеството на УПУ са представени в настоящият доклад.

Докладът е изготвен в изпълнение на чл. 17, ал. 1 от ЗПУ, в изложението му се съдържа анализ на развитието на пощенския пазар у нас през изминалата година, както и информация за дейността на КРС съобразно нейните законови функции и правомощия.

Дейностите на Комисията в областта на пощенските услуги се осъществяват чрез непрекъснато сътрудничество и обмен на информация с държавите членки на Групата на европейските регулатори на пощенски услуги (ERGP).

I. АНАЛИЗ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ, ПЕРСПЕКТИВИ НА РАЗВИТИЕ, СЪСТОЯНИЕ НА КОНКУРЕНЦИЯТА

1. ПАЗАР НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ В БЪЛГАРИЯ

1.1 Участници на пазара

Методологически бележки

Представената информация е на база постъпили в КРС към 31-ви май 2024 г. данни от 84 % от регистрираните към 31.12.2023 г. оператори.

При сбируването на закръглени суми и процентни данни е възможно да възникнат обусловени от закръгленията калкулационни разлики поради използването на стандартни изчислителни функции на електронните таблици и графики.

Относителните дялове са представени със закръгление до първи знак след десетичната запетая. В резултат от закръгленията е възможно сумата от относителните дялове да превишава или да не достига 100%.

Представената информация за общ брой пощенски оператори, предоставяли услуги в определен сегмент от пазара, не е сума от посочените в Таблица 1 издадени лицензии и удостоверения. В случай че дадено дружество предоставя повече от една от посочените услуги, то се отчита само веднъж в общия брой на операторите.

Съгласно разпоредбите на ЗПУ, пощенските услуги в България се предоставят въз основа на разрешителен (лицензионен) и уведомителен режими.

Пощенските оператори са лица, които извършват една или повече пощенски услуги и са регистрирани по законодателството на Република България, друга държава - членка на ЕС, или държава - страна по Споразумението за ЕИК и извършват пощенски услуги въз основа на издадени индивидуални лицензии за извършване на услуги, включени в обхвата на УПУ и/или за извършване на пощенски парични преводи (ППП) по реда на чл. 39, т. 1, 2 и/или 3 от ЗПУ, докато за извършване на неуниверсални пощенски услуги по чл. 38, т. 1 – 3 от ЗПУ се изисква надлежно подадено писмено уведомление.

Към края на 2023 г. общият брой на лицензираните/регистралираните по ЗПУ пощенски оператори е 180, представени по услуги по-долу в таблица 1.

Таблица 1

Издадени лицензии и удостоверения по ЗПУ	Брой лицензиранни /регистралиранни оператори през 2023 г.
Лицензии за УПУ и услугите от обхвата на УПУ	13
Лицензии за пощенски парични преводи	35
Вписани в регистъра на оператори, извършващи неуниверсални пощенски услуги	164

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2023 г. броят на пощенските оператори, които реално са предоставяли пощенски услуги е 87.

1.2 Обем и структура на пощенския пазар в България

За целите на анализа на пощенския пазар са обособени два основни сегмента - УПУ и НПУ. Сегментът УПУ обхваща универсалната пощенска услуга, възложена за извършване на „Български пощи“ ЕАД (БП/задължен пощенски оператор/исторически оператор)¹ по силата на ЗПУ, и услугите от обхвата на УПУ, предоставяни от другите лицензирани оператори. Сегментът НПУ включва пощенските парични преводи, куриерските услуги, пряката пощенска реклама и услугата „хибридна поща“².

В таблицата по-долу е дадена информацията относно разпределението на приходите от пощенски услуги в двата сегмента през последните три години.

Таблица 2

Пощенски услуги	Приходи (млн. лв.)		
	2021 г.	2022 г.	2023 г.
1. Универсална пощенска услуга и услуги от обхвата на УПУ	36,1	31,7	32,7
2. Неуниверсални пощенски услуги	646,9	744,5	801,6
ОБЩО	683,0	776,2	834,3

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2023 г. обемът на пощенския пазар, измерен чрез показателя приходи от предоставяне на пощенски услуги, бележи ръст от 7,5% спрямо предходната година и достига до 834,3 млн. лв., продължавайки тенденцията от последните дванадесет години. На фиг. 1 е представено нарастването на обема на пазара през изминалите три години.

¹ Съгласно чл. 24 от ЗПУ и специалната разпоредба на § 70 от ПЗР към ЗИД на ЗПУ (Обн, ДВ,бр. 102 от 2010 г.).

² Пощенска услуга по приемане на съобщения, подадени във физическа или електронна форма от подателя, обработването и предаването им чрез електронни средства и доставяне на тези съобщения на получателя като кореспондентски пратки, дефинирана в §1, т. 35 от Допълнителната разпоредба на ЗПУ.

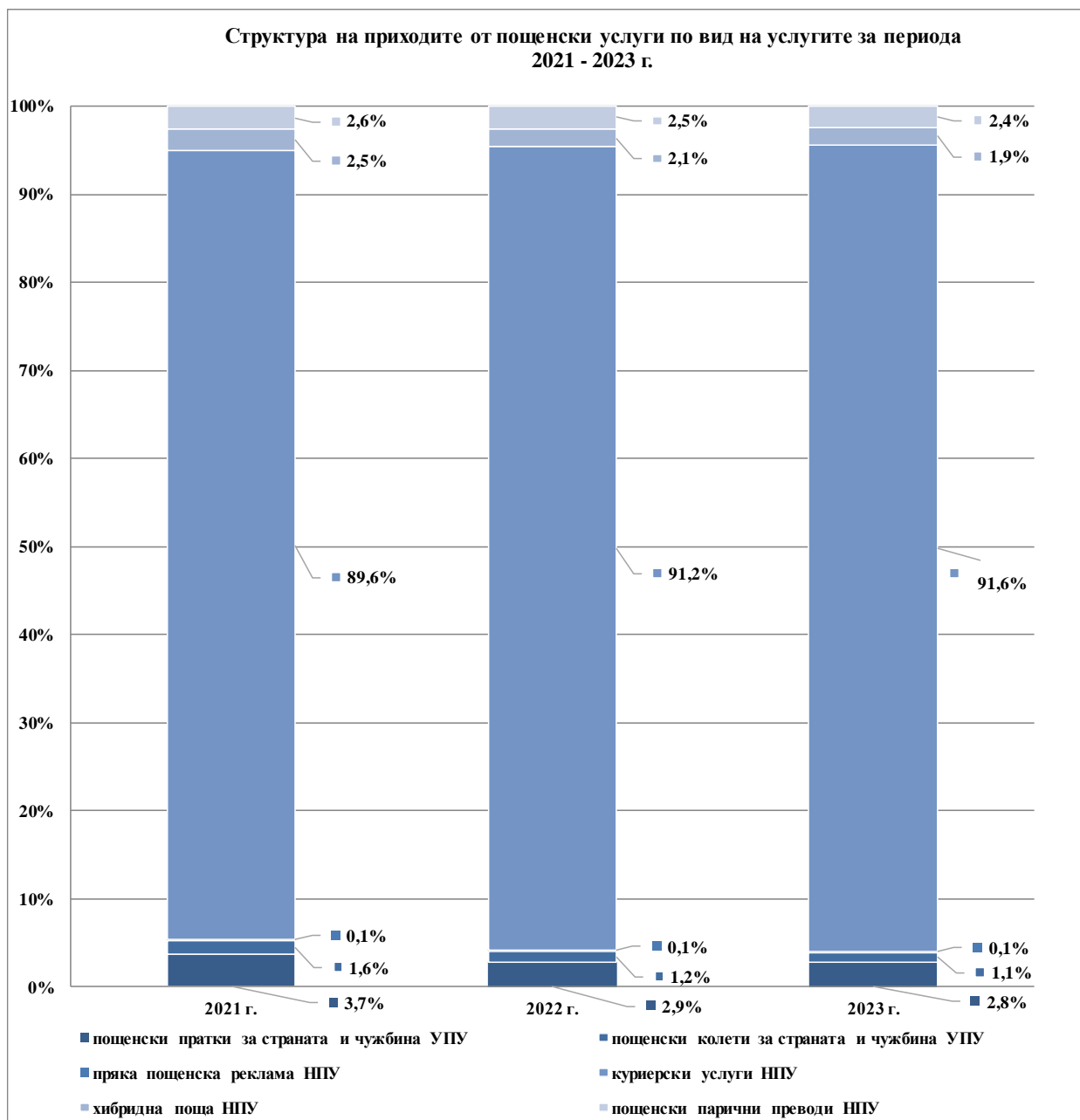


Фиг. 1

Източник: Данни, подадени в КРС

Общият обем на пазара е формиран основно от приходите, генерирани от сегмента НПУ, като делът им остава непроменен спрямо предходната година, формирайки 96 % от пазара на пощенските услуги през 2023 г. В абсолютна стойност приходите в сегмента НПУ нарастват със 7,7% през настоящата година, спрямо 2022 г. Тенденцията на спад на приходите в сегмента УПУ от последните години през 2023 г. е нарушена и приходите достигат ръст от 3,3 % спрямо предходната година.

На фигура 2 е представена структурата на приходите на пазара на пощенски услуги за последните три години.



Фиг. 2

Забележка:

** В групата „пощенски пратки за страната и чужбина“ участват „кореспондентски пратки до 2 кг“; „малки пакети до 2 кг“, „печатни произведения до 5 кг“ за страната и пратки за чужбина*

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2023 г. се запазва водещата роля на куриерските услуги, следвайки тенденцията на устойчиво нарастване на приходите от услугата в общите приходи, като дялът им достига 91,6%. Спрямо 2022 г. относителния дял на приходите от куриерски услуги нараства с 0,4 процентни пункта, докато всички останали услуги губят своя дял. В абсолютна стойност, приходите от куриерски услуги нарастват с 8% през 2023 г. спрямо предходната.

Приходите от пощенски пратки за страната и чужбина, които заемат второ място по относителен дял в общите приходи от 2,8%, бележат ръст в абсолютна стойност от 4,8 % спрямо 2022 г., а относителният им дял в общия обем на пазара през 2023 г. спада с 0,1 процентен пункт.

Приходите от услугата „пощенски парични преводи“, които заемат трето място по относителен дял в общите приходи от 2,4% бележат нарастване от 2,8% в абсолютно изражение, докато относителния им дял в общите приходи през 2023 г. намалява с 0,1 процентни пункта спрямо 2022 г.

Относителният дял на приходите, реализирани от услугата „хибридна поща“ през 2023 г. намалява с 0,2 процентни пункта спрямо 2022 г. и достига 1,9% от общите приходи, бележейки намаление и в абсолютна стойност с 0,4%.

Делът на приходите от услугата „пощенски колетни за страната и чужбина“ през 2023 г. спада с 0,1 процентни пункта, заемайки едва 1,1% от общите приходи, и в абсолютна стойност намалява с 0,3% спрямо 2022 г.

Услугата „пряка пощенска реклама“, заема най-малък относителен дял от 0,1%, през 2023 г. и приходите от нея в абсолютна стойност бележат намаление от 4,1% спрямо 2022 г.

През 2023 г. обемът на пазара на пощенски услуги, измерен чрез показателя „брой пратки“ възлиза на 238,9 млн. броя и спрямо предходната година бележи намаление от 4%. Спрямо предходната година ръст отбелязват куриерските услуги и пощенските парични преводи, но той не може да компенсира общия спад на всички останали услуги.

В Таблица 3 е проследено изменението в броя на пратките в двата сегмента (УПУ и НПУ) през последните три години.

Таблица 3

Брой пощенски услуги	брой (млн. бр)		
	2021 г.	2022 г.	2023 г.
Пощенски пратки УПУ	18,2	14,8	14,6
в т.ч. пощенски пратки за страната и чужбина УПУ	16,2	13,6	13,5
в т.ч. колетни пратки за страната и чужбина УПУ	1,9	1,2	1,1
пряка пощенска реклама НПУ	2,6	2,9	2,7
куриерски услуги НПУ	129,3	127,8	138,6
хибридна поща НПУ	95,3	81,6	60,6
пощенски парични преводи НПУ	21,3	21,8	22,3
Общо	266,7	248,9	238,9

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2023 г. се наблюдават следните промени в броя пратки и услуги на пощенския пазар спрямо предходната година:

- ✓ Ръст в броя на куриерските услуги от 8,5%;
- ✓ Ръст в броя на пощенските парични преводи от 2,4 %;
- ✓ Спад в броя на пратките хибридна поща с 25,8%;
- ✓ Спад в броя на услугата „пряка пощенска реклама“ с 5,4%;
- ✓ Спад в броя на пощенските колетни за страната и чужбина с 5,1%;
- ✓ Спад в броя на пощенските пратки за страната и чужбина с 1,1 %.

Подробна информация за състоянието и тенденциите на развитие на двата пазарни сегмента (НПУ и УПУ) е представена в т. 2 и т. 3 от настоящия доклад.

2. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА НПУ

2.1. Участници на пазарния сегмент НПУ

Към 31.12.2023 г. броят на операторите, регистрирани за предоставяне на неуниверсални пощенски услуги по чл. 38, т. 1-3 от ЗПУ³, са 164, от които 79 са отчетели дейност през разглеждания период.

Дружествата, предоставяли услугата „хибридна поща“ са „Български пощи“ ЕАД, „Дайрект Сървисис“ ООД, „ДВ Пост“ ООД, „Европът 2000“ АД, „Колбис Международен Трансфер“ АД, „МИБМ Експрес“ ООД и „Стар Пост“ ООД.

Пазарът на „пряка пощенска реклама“ остава непроменен, като услугата се предоставя единствено от „Български пощи“ ЕАД и „МИБМ Експрес“ ООД.

През 2023 г. КРС не е издала нови индивидуални лицензии за извършване на ППП⁴. В разглеждания период има една предсрочно прекратена индивидуална лицензия (ИЛ) за извършване на ППП по искане на оператора „ЛЕО ЕКСПРЕС“ ЕООД, считано от 18.10.2023 г. с Решение на КРС № 296/19.10.2023 г. С това прекратяване на ИЛ броят на пощенските оператори, лицензирани за извършване на ППП, спада до 35, с един по-малко спрямо предходната година. От тях през 2023 г. дейност са извършвали 18 пощенски оператори (спрямо 20 през 2022 г.), които са посочени в таблица 4.

Таблица 4

Оператори, които са извършвали услугата ППП през 2023 г.		
1	"БЪЛГАРСКИ ПОЩИ"	ЕАД
2	"ДЕЛИВЪРИ СОЛЮШЪНС"	ЕООД
3	"ЕВРОПЪТ 2000"	АД
4	"ЕКОНТ ЕКСПРЕС"	АД ⁵
5	"ЕКСПРЕС ПЕЙ"	ЕООД
6	"ЕУРОВЕТ БЪЛГАРИЯ"	ЕООД
7	"ИЗИПЕЙ"	АД
8	"ИН ТАЙМ"	ООД
9	"ИНТЕРКАПИТАЛ ГРУП"	АД
10	"ИНТЕРНЕТЪНЪЛ МЕЙЛ ЕНД ПАРСЕЛ"	ЕООД
11	"КЕШ КРЕДИТ"	ЕАД
12	"М и БМ ЕКСПРЕС"	ООД
13	"НОВАТИО"	ООД
14	"ПОСТАБИЛ"	ЕООД
15	"СИ ВИ СИ"	ЕООД
16	"СПИДИ"	АД
17	"ТРАНСПРЕС ДЕЛИВЪРИ"	ЕООД
18	"ФАКТОР И.Н."	АД

³ Съгласно чл. 38, т. 1-3 от ЗПУ в обхвата на НПУ попадат пряката пощенска реклама, хибридната поща и куриерските услуги.

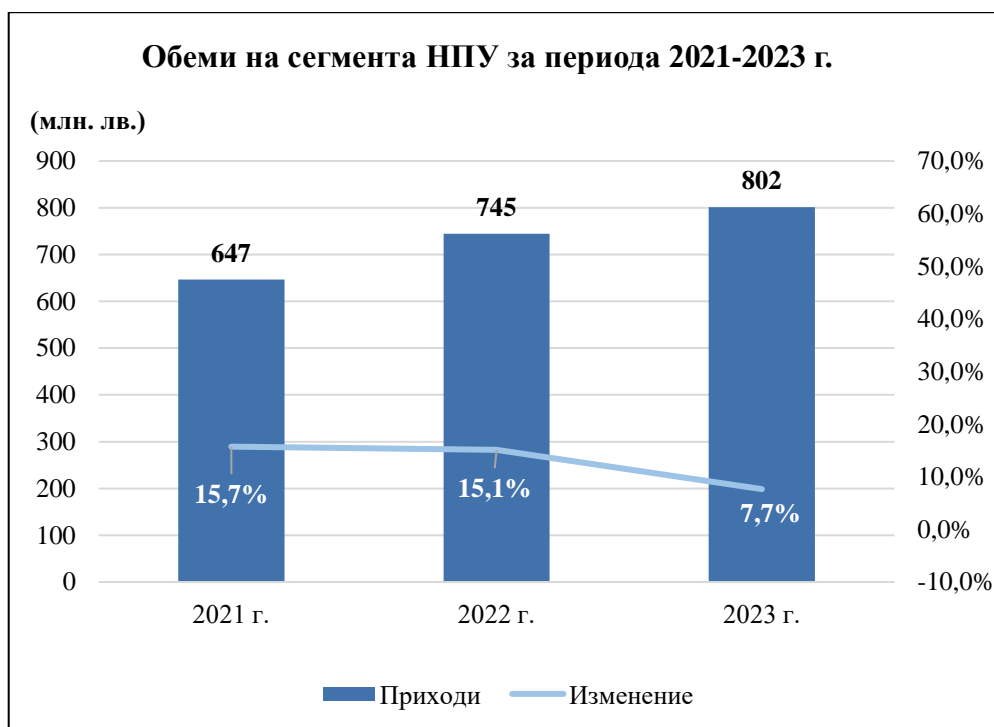
⁴ По смисъла на "§ 1 от Допълнителната разпоредба на ЗПУ „Пощенски паричен превод“ е пощенска услуга, при която в точка за достъп до мрежата на пощенски оператор, подателят подава парична сума в брой и нарежда по електронен път или писмено на хартиен носител пълната сума да бъде изплатена в брой на получателя без никаква удръжка.

⁵ На 21.05.2024 г. в Търговския регистър и регистъра на юридическите лица е вписана промяната в правната форма на дружеството - преобразуване от дружество с ограничена отговорност (ООД) в акционерно дружество (АД).

2.2. Обем и структура на пазарния сегмент НПУ

През 2023 г. обемът на пазарния сегмент НПУ, измерен чрез показателя приходи⁶ от предоставяне на НПУ, възлиза на 801,6 млн. лв., като спрямо 2022 г. се наблюдава ръст от 7,7% (фигура 3).

На фигура 3 е представена структурата на реализираните приходи за периода 2021 – 2023 г.



Фиг. 3

Източник: Данни, подадени в КРС

Данните за 2023 г., представени на фигура 3, потвърждават наблюдаваната през последните години тенденция на ръст в обема на сегмента, макар и с по-бавен темп спрямо предходната година – от 15,1% през 2022 г. до 7,7% през изминалата, което се дължи най-вече на спада на приходите от куриерски услуги за чужбина.

През 2023 г. общият брой на обработените пратки и услуги в сегмента НПУ е 224,3 млн. Тенденцията за постоянен ръст по този показател беше нарушена за пръв път през предходния период, като това се запазва и през 2023 г., а отчетения спад е в размер на 4,2%. Основната причина за това отстъпление продължава да бъде регистрираният спад в броя на обработените пратки и услуги в подсегмента „хибридна поща“, които намаляват с 25,8% спрямо предходния период (от 81,6 млн. през 2022 г. до 60,6 млн. през 2023 г.). Спад от 5,4% се регистрира и при пряката пощенска реклама, докато услугата ППП запазва темпа си на растеж, регистрирайки ръст от 2,4%.

⁶ Включва приходи от предоставяне на куриерски услуги за страната и чужбина, хибридна поща, пряка пощенска реклама и пощенски парични преводи.

Информация за разпределение на приходите от НПУ по услуги за периода 2021 - 2023 г. е представена в таблица 5.

Таблица 5

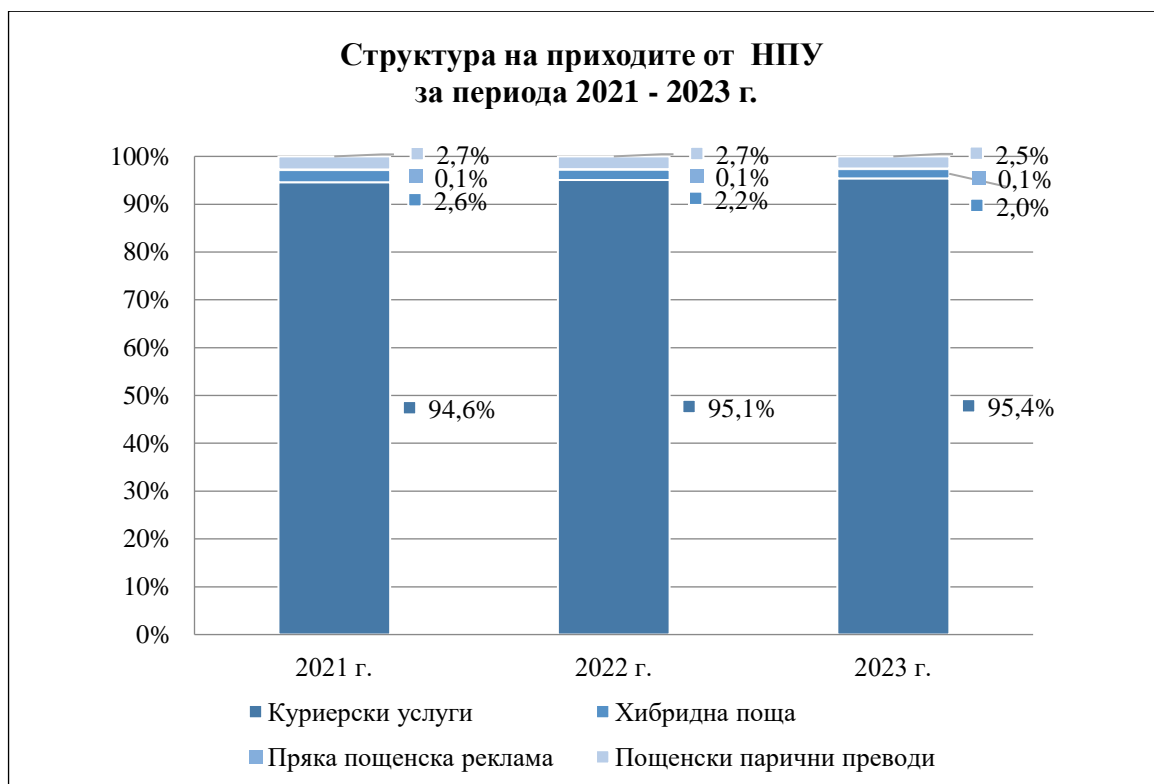
НПУ	Приходи (млн. лв.)		
	2021 г.	2022 г.	2023 г.
1. Куриерски услуги	611.7	707.9	764.5
1.1. Куриерски услуги за страната	453.7	536.0	604.3
1.2. Куриерски услуги за чужбина	158.0	171.9	160.2
2. Хибридна поща	16.8	16.0	16.0
3. Пряка пощенска реклама*	0.71	0.83	0.79
4. Пощенски парични преводи	17.6	19.8	20.3
ОБЩО	646.9	744.5	801.6

Източник: Данни, подадени в КРС

Спрямо предходната година през 2023 г. се наблюдават следните промени в приходите в сегмента „НПУ“:

- ✓ Ръст в приходите от куриерски услуги от 8,0%;
- ✓ Ръст в приходите от пощенските парични преводи от 2,8%;
- ✓ Спад в приходите от пряка пощенска реклама с 4,1%;
- ✓ Спад в приходите от хибридна поща с 0,4%.

Разпределението (структурата) на приходите от НПУ за периода 2021 – 2023 г. е представено на следващата фигура 4.



Фиг. 4

Източник: Данни, подадени в КРС

Към края на 2023 г. не се наблюдава съществено изменение в общата структура на приходите в сегмента, като тя се запазва относително постоянна през разглеждания тригодишен период. През 2023 г., както и през предходните две години, приходите от куриерски услуги продължават да затвърждават доминираща си роля, формирайки цели 95,4% от сегмента, отбелязвайки лек ръст от 0,3 процентни пункта спрямо 2022 г.

Въпреки наблюдаваното увеличение в абсолютно изражение на приходите от услугата ППП с 2,8% спрямо 2022 г., при относителният им дял от общия размер на приходите от НПУ се регистрира лек спад от 0,2 процентни пункта през разглеждания едногодишен период. Съгласно обобщените в КРС данни, отчетените приходи от ППП през 2023 г. възлизат на близо 20,3 млн. лв., като услугата заема относителен дял от 2,5% от приходите в сегмента НПУ.

През 2023 г. приходите от услугата „хибридна поща“ продължават с отрицателния си темп на растеж, заемайки дял от 2% в общия размер на приходите от НПУ, като отчетеният спад е в размер на 0,2 процентни пункта спрямо предходната година.

Приходите от услугата „пряка пощенска реклама“ запазват дела си от предходния отчетен период, като заемат незначителен дял от 0,1% от общия размер на приходите от НПУ.

На фигура 5 е представено изменението на приходите от куриерски услуги за периода 2021 - 2023 г.



Фиг. 5

Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от фигурата, за разглеждания период размерът на приходите от куриерски услуги се формира основно от куриерски услуги за страната, като дялът им в общия размер на приходите от куриерските услуги увеличава още повече своя дял, регистрирайки ръст с 3,4 процентни пункта спрямо 2022 г. През изминалата година приходите от куриерски услуги за страната бележат ръст от 12,7%, докато при приходите от куриерски услуги за чужбина се отчита спад с 6,8%, произтичащ от намаляването на обработените пратки в този подсегмент с 11,6%. Наблюдаваните тенденции за промяна в броя и приходите в едногодишен период, особено тези касаещи подсегмента на куриерските услуги за чужбина, до голяма степен са резултат от високите нива на инфлация през последните два разглеждани периода, което неминуемо дава своето отражение върху потребителското поведение, както и премахването на Ковид ограниченията. Също както и през предходния период е налице ръст на цените в сегмента, като според данни на НСИ средногодишната инфлация в сферата на пощенските услуги за 2023 г. е 10,1%⁷.

Основен двигател за развитието на куриерските услуги и през 2023 г. продължава да бъде пазаруването онлайн. По данни на пощенските оператори, през 2023 г. приходите от пратки, генерирани от електронната търговия, са нараснали с приблизително 66% спрямо данните за 2022 г. Според прогнозни данни на European Ecommerce Report 2023, публикувани от Българската Е-комерс Асоциация (БЕА)⁸, дялът на електронната търговия

⁷ <https://nsi.bg/bg/content/2518/средногодишни-ипц-предходната-година-100>

⁸ <https://passport.beabg.com/wp-content/uploads/2023/12/PASSPORT-2023-the-e-commerce-industry-in-Bulgaria.pdf>

от БВП на страната през 2023 г. ще е от порядъка на 2,11%, достигайки до 1,95 млрд. евро⁹, като нивото на развитие на електронната търговия се определя от съотношението на обема на електронната търговия спрямо БВП на страната.

През отчетния период, според данни от Националния статистически институт (НСИ), 45,2% от всички потребители са пазарували онлайн¹⁰, което е ръст от почти 5 процентни пункта спрямо 2022 г. От тях 95,5% са пазарували¹¹ от български онлайн търговци, 27,4% от електронни търговци в ЕС и 12,9% от търговци извън ЕС, като тук тенденцията в посока на увеличаване на дела на стоките, закупени от чужбина през предходните отчетни периоди се преобръща – спад от 4,6 процентни пункта за онлайн продажби от ЕС и 5,1 процентни пункта за онлайн продажби от страни извън ЕС. Причината за намаляването на електронна търговия от чужбина се дължи на два взаимносвързани фактора: нарастващото доверие към българските онлайн търговци и предлаганите от тях услуги в комбинация с нарастването на конкурентоспособността им спрямо конкурентите им от чужбина. Също така следва да се отчете и инфлацията през отчетния период и намалената покупателна способност на населението.

2.3. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент НПУ

В таблица 6 е показано развитието на пазарните дялове на водещите три пощенски оператора в сегмента на НПУ (с изключение на услугата ППП), както и на всички останали оператори взети заедно.

Таблица 6

Оператори в сегмента НПУ	Пазарен дял (на база приходи)		
	2021 г.	2022 г.	2023 г.
"Еконт Експрес" АД	37,9%	38,4%	39,9%
"Спиди" АД	32,6%	34,6%	33,8%
"Ди Ейч Ел Експрес България" ЕООД	8,0%	8,2%	7,6%
Всички останали	21,4%	18,8%	18,7%

Източник: Данни, подадени в КРС

През изминалата година, както и през предходните отчетни периоди, определяща роля при формиране на обема в сегмента, измерен на база приходи от НПУ, имат основните конкуренти при куриерските услуги, а именно „Еконт Експрес“ АД с 39,9% и „Спиди“ АД с 33,8%. „Еконт Експрес“ АД запазва положителния си тренд, увеличавайки пазарния си дял с 1,5 процентни пункта. Вторият по големина пазарен играч отчита лек спад в размер на 0,8 процентни пункта спрямо 2022 г. След тях се нарежда „Ди Ейч Ел Експрес България“

⁹ Общия обем от приходи на годишна база, генериран от продажба на стоки/услуги посредством интернет.

¹⁰ <https://www.nsi.bg/bg/content/2831/лица-които-са-купували-стоки-и-услуги-по-интернет-за-лични-цели-през-последните-12-месеца>

¹¹ <https://www.nsi.bg/bg/content/2835/закупуване-на-стоки-от-лицата-по-местонамиране-на-продавача>

ЕООД с пазарен дял от 7,6%, с 0,6 процентни пункта по-малко спрямо предходния период. През 2023 г. броят на пощенските оператори, притежаващи пазарен дял над 1%, се е увеличил с един спрямо предходната година, достигайки общо 11. В едногодишен период делът на историческия оператор „Български пощи“ ЕАД се запазва без изменение в размер на 1,6%.

Конкуренцията на пазарния сегмент на НПУ (с изключение на услугата ППП) се измерва чрез коефициента за концентрация CR5¹². През 2023 г. стойността на показателя CR5 остава относително стабилна спрямо тази през 2022 г., което е обусловено от липсата на съществени промени в сегмента.

Въпреки че пазарът на куриерски услуги изглежда наситен, съществуват възможности за растеж и развитие. Разрастването на електронната търговия и интензивното развитие на пазара на колетни пратки стимулират иновациите в доставките, създавайки благоприятни условия за навлизане на нови участници в сферата на куриерските услуги, които са способни да предлагат иновативни решения и да се адаптират към променящите се потребителски предпочитания. Наред с традиционните услуги за доставка „у дома“, решенията за доставка „извън дома“ придобиват все по-голямо значение, предлагайки удобство и гъвкавост на клиентите. Пазарът на куриерски услуги в страната също отразява тази тенденция, като през 2023 г. се наблюдава интензивен ръст както в изграждането на мрежи от шкафове за доставка на куриерски пратки, така и в броя на доставените чрез тях пратки:

- Значителен ръст в броя на шкафовете за доставка на куриерски пратки спрямо предходния отчетен период – 3,3 пъти;
- Рязък ръст в броя на доставените пратки през мрежата от шкафове на пощенските оператори спрямо предходния отчетен период – 27 пъти.

В таблица 7 е показано развитието на пазарните дялове на водещите три пощенски оператора в сегмента на ППП, както и на всички останали оператори взети заедно:

Таблица 7

Оператори в сегмента ППП	Пазарен дял (на база приходи)		
	2021 г.	2022 г.	2023 г.
"Еконт Експрес" АД	52,0%	53,4%	50,5%
"Спиди" АД	29,2%	31,8%	33,8%
"Български пощи" ЕАД	13,3%	9,3%	8,2%
Всички останали	5,5%	5,5%	7,4%

Източник: Данни, подадени в КРС

¹² (CR - Concentration Ratio) - показател за концентрация, който характеризира не целия пазар, а само позицията на най-големите участници в него. При изчисляване на CR5 са взети пазарните дялове на първите пет оператора, съгласно данни, представени в КРС с годишните въпросници за дейността на операторите през 2023 г.

През изминалата година, както и през предходните отчетни периоди, трите водещи пощенски оператори с най-голям дял в приходите от предоставяне на услугата ППП продължават да бъдат „Еконт Експрес” АД (50,5%), следван от „Спиди“ АД (33,8%) и „Български пощи“ ЕАД (8,2%). Лидерът на пазара на пощенски парични преводи „Еконт Експрес” АД прекъсва възходящия си темп на развитие на база пазарен дял от приходи, регистрирайки спад от 2,9 процентни пункта на едногодишна база за сметка на най-големия си конкурент, а именно „Спиди“ АД, който увеличава пазарния си дял с 2,0 процентни пункта. Приходите на „Еконт Експрес” АД регистрират отстъпление в абсолютно изражение с 2,8%, а тези на „Спиди“ АД се покачват с 9,3%. Приходите от предоставянето на ППП, генерирани от „Български пощи“ ЕАД запазват отрицателния си темп на растеж, като намаляват в абсолютно изражение с 9%, което води и до намаление на относителния им дял в общия размер на приходите от ППП с 1,1 процентни пункта. Съвкупният пазарен дял на останалите пощенски оператори, предоставящи услугата ППП, има ограничено влияние върху пазарната динамика с дял от 7,4%. Въпреки това, за пръв път през разглеждания период, регистрират лек ръст от 1,9 процентни пункта.

Обобщение:

През 2023 г. по отношение на сегмента НПУ се наблюдава следното:

- ✓ Ръст в общия обем на приходите от НПУ, което се дължи основно на нарастването на реализираните приходи от куриерски услуги и в частност в подсегмента на „куриерските услуги за страната“;
- ✓ Основен двигател за развитието на куриерските услуги продължава да бъде разрастването на електронната търговия;
- ✓ Ръст в броя и приходите от пощенските парични преводи, което се дължи основно на приходите, реализирани от услугата наложен платеж с ППП;
- ✓ Значителен спад в броя пратки и приходите, генерирани от хибридна поща, поради нарастващата дигитализация и промените в потребителското поведение;
- ✓ Спад в пратките и приходите, генерирани от услугата „пряка пощенска реклама”, поради нарастващата популярност на дигиталния маркетинг, промяната на потребителските предпочитания и екологичните съображения.
- ✓ Навлизане на нови участници в сегмента, ситуирани като онлайн платформи, които комбинират технологичните решения на онлайн платформите със стандартните куриерски услуги;
- ✓ Нарастване на броя на автоматизираните точки за достъп до пощенските мрежи на операторите (шкафовете за доставка) с цел оптимизиране на приемането и доставката на пратките и увеличаване на екологичната устойчивост в пощенския сектор както чрез навлизане на нови участници на пазара, така и посредством изграждане на такива от вече утвърдени участници на пазара.

3. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УПУ И УСЛУГИ ОТ ОБХВАТА НА УПУ

3.1. Обхват и участници на пазарния сегмент УПУ

Съгласно чл. 34, ал. 1 от ЗПУ, УПУ включва следните пощенски услуги:

а) Приемане, пренасяне и доставяне на следните вътрешни и международни пощенски пратки:

- кореспондентски пратки до 2 кг;
- малки пакети до 2 кг;
- печатни произведения до 5 кг;
- пратки за незрящи и слабовиждащи лица до 7 кг;
- вътрешни и международни пощенски колети до 20 кг.

б) Допълнителни услуги „препоръка” и „обявена стойност”.

Към 31.12.2023 г. броят на пощенските оператори¹³, лицензирани за извършване на услугите по чл. 39, т. 1 и т. 2 от ЗПУ, които са вписани в Публичния регистър¹⁴ остава непроменен - 13.

През 2023 г. седем от тези дружества са декларирали, че не са извършвали дейност по своите индивидуални лицензии: „Тойота Тиксим” ЕООД, „Фасто Куриер“ ЕООД, „А1 Трейд“ ЕООД, „Арии“ ЕООД, „Джи Ти Логистикс“ ООД, „Спиди“ АД и „Тип-Топ Куриер“ АД.

Таблица 8

Лицензирани доставчици		Предоставяни услуги
1	"Български пощи" ЕАД	задължение да предоставя всички услуги от обхвата на УПУ на територията на цялата страна, съгласно чл. 34, ал. 1 от ЗПУ*
2	„Еконт Експрес” АД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
3	„Тип-Топ Куриер” АД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
4	„МИБМ Експрес” ООД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
5	„Стар Пост” ООД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
6	„Спиди” АД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
7	„Фасто Куриер“ ЕООД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
8	„Тавекс” ЕООД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1, т. 2 и т. 4 от ЗПУ**
9	„Тойота-Тиксим” ЕООД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
10	„А1 Трейд“ ЕООД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 т. 1 и т. 4 от ЗПУ***
11	„Арии“ ЕООД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
12	„Джи ти Логистикс“ ООД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
13	ДВ Пост“ ЕООД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ

Забележка:

¹³ Индивидуална лицензия по смисъла на ЗПУ е индивидуален административен акт, който се издава: за извършване на УПУ на цялата територия на страната от оператор на когото е възложено задължение за извършване на тази услуга; за извършване на услуги, включени в обхвата на УПУ.

¹⁴ <https://crc.bg/ords/f?p=723:90:6719594838111::90::>

* прилагат разпоредбите на чл. 32, чл. 33, чл.65, ал.2 и ал.3, както и правилата по чл. 66 на ЗПУ.

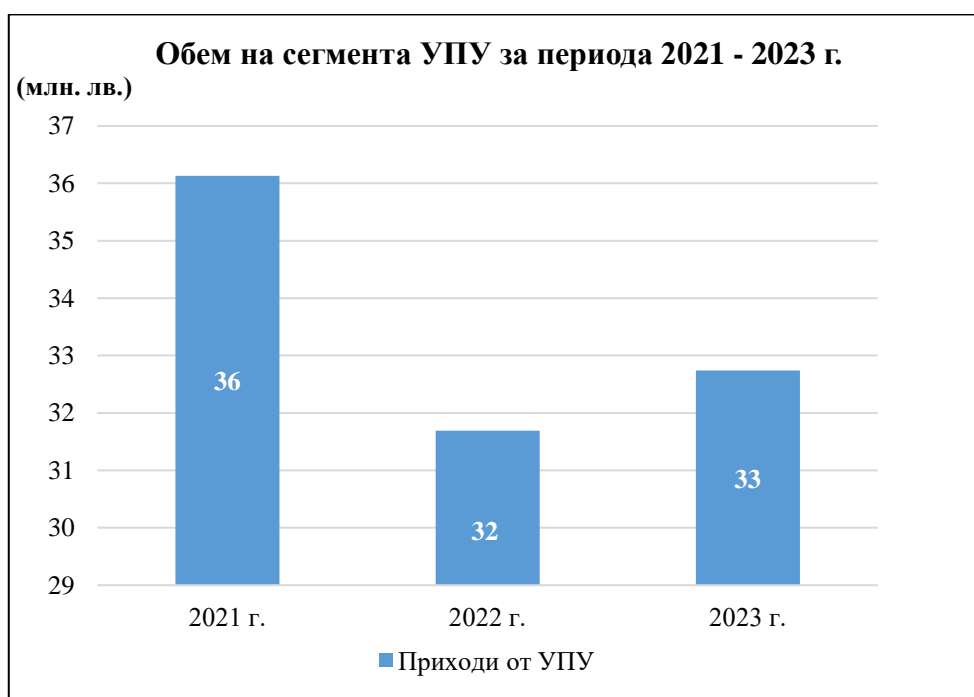
** Приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски колетки до 20 кг. и допълнителните услуги „препоръка” и „обявена стойност“.

*** Приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски пратки: кореспондентски пратки до 2 кг; малки пакети до 2 кг; печатни произведения до 5 кг; пратки за незрящи и слабовиждащи лица до 7 кг и допълнителните услуги „препоръка” и „обявена стойност“.

3.2. Обем и структура на пазарния сегмент УПУ

Обемът на пазарния сегмент УПУ, измерен чрез показателя приходи от УПУ и услуги от обхвата на УПУ, през 2023 г. бележи ръст от 3% и достига до 33 млн. лв.

На фигура 6 е показано изменението на приходите от услугите, включени в сегмента УПУ в тригодишен период.



Фиг. 6

Източник: Данни, подадени в КРС

През настоящия отчетен период е нарушена тенденцията от последните четири години на спад в сегмента на УПУ, като е регистриран ръст от 3,3% спрямо 2022 г.

Въпреки отчетеният ръст в приходите, следва да се отбележи, че през 2023 г. общият брой на обработените пратки и услуги в сегмента УПУ е 14,6 млн., което е регистриран спад от 1,4% спрямо 2022 г. Следователно, основната причина за отчетеният ръст в приходите се дължи на повишаването на цените в сегмента на УПУ през 2022 г.¹⁵, оказало отражение върху реализираните приходи през 2023 г. През разглеждания тригодишен период потребителските нагласи остават непроменени, като предпочитанията продължават да бъдат насочени към неуниверсалните пощенски услуги, които предлагат по-голяма бързина, надеждност, гъвкавост и по-модерни технологични решения за доставка на пощенски пратки. През изминалата година, както и през предходните отчетни периоди, не е издадена

¹⁵ С решение № 204 от 23.06.2022 г. КРС е съгласувала цени на БП, влезли в сила от 1.08.2022 г.

нито една нова индивидуална лицензия за извършване на УПУ. Едва шест от всички лицензирани оператори са декларирали, че предоставят такива услуги, а операторът „Тип-Топ Куриер“ АД е обявен в несъстоятелност. Тези факти потвърждават тенденцията за липса на интерес към навлизане в пазарния сегмент. Приходите в този сегмент продължават да се формират основно от оператора със задължение за извършване на УПУ – БП. Ключов фактор за промяна в тенденциите за развитие в сегмента е както определянето на нов, по-гъвкав обхват на УПУ¹⁶, който да отговори на променените нужди на потребителите, така и въвеждането на промени, отговарящи на нарастващите изисквания за бързина, надеждност и удобство, които да увеличат конкурентоспособността на сегмента.

На таблица 9 е представена информация за структурата на приходите от извършване на услуги в обхвата на УПУ.

Таблица 9

УПУ	Приходи (млн. лв.)		
	2021 г.	2022 г.	2023 г.
Пощенски пратки за страната	17,7	16,7	17,5
1. Кореспондентски пратки до 2 кг	10,1	10,7	11,6
2. Малки пакети до 2 кг	0,9	1,0	1,2
3. Печатни произведения до 5 кг	0,07	0,08	0,09
4. Пратки за незрящи и слабовиждащи лица до 7 кг	0,001	0,001	0,005
5. Пощенски колети до 20 кг	6,7	4,9	4,7
Пощенски пратки за чужбина	18,4	15,0	15,2
1. Пощенски пратки с и без предимство	14,1	10,7	10,7
2. Пощенски колети за чужбина до 31,5 кг	4,3	4,3	4,5
ОБЩО	36,1	31,7	32,7

Източник: Данни, подадени в КРС

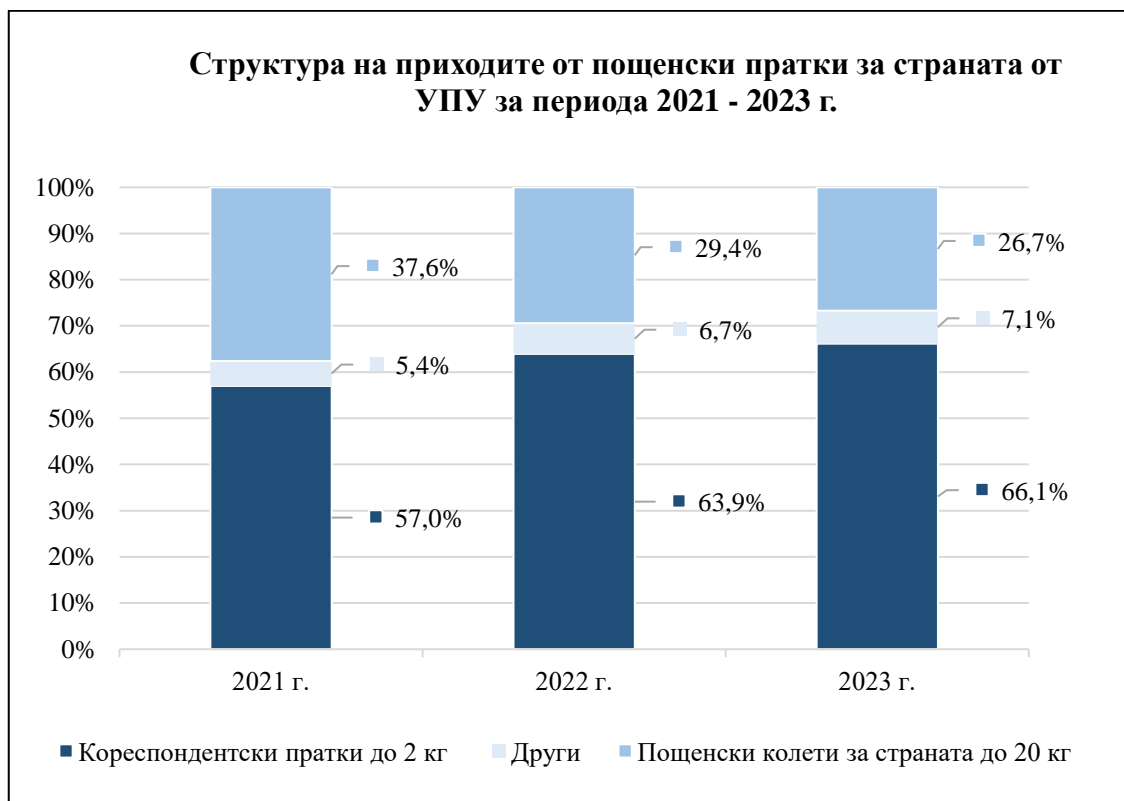
През 2023 г., по отношение на приходите от услугите в пазарния сегмент УПУ са регистрирани следните изменения:

- ✓ ръст от 11,9 % на приходите от малки пакети до 2 кг за страната;
- ✓ ръст от 10 % на приходите от печатни произведения до 5 кг;
- ✓ ръст от 8,6 % на приходите от кореспондентските пратки до 2 кг;
- ✓ ръст от 4,8% на приходите от пощенски колети за чужбина до 31,5 кг;
- ✓ ръст от 0,2% на приходите от пощенски пратки с и без предимство за чужбина;
- ✓ спад от 4,7% на приходите от пощенски колети до 20 кг за страната.

¹⁶ Обхватът на УПУ в България не е променян от началото на възлагането на задължението за извършване на услугата – от 30.12.2010 г.

3.2.1. Структура на приходите от пощенски пратки за страната

На фигура 7 е представена структурата на реализираните приходи от пощенски пратки за страната за периода 2021 - 2023 г.



Фиг. 7

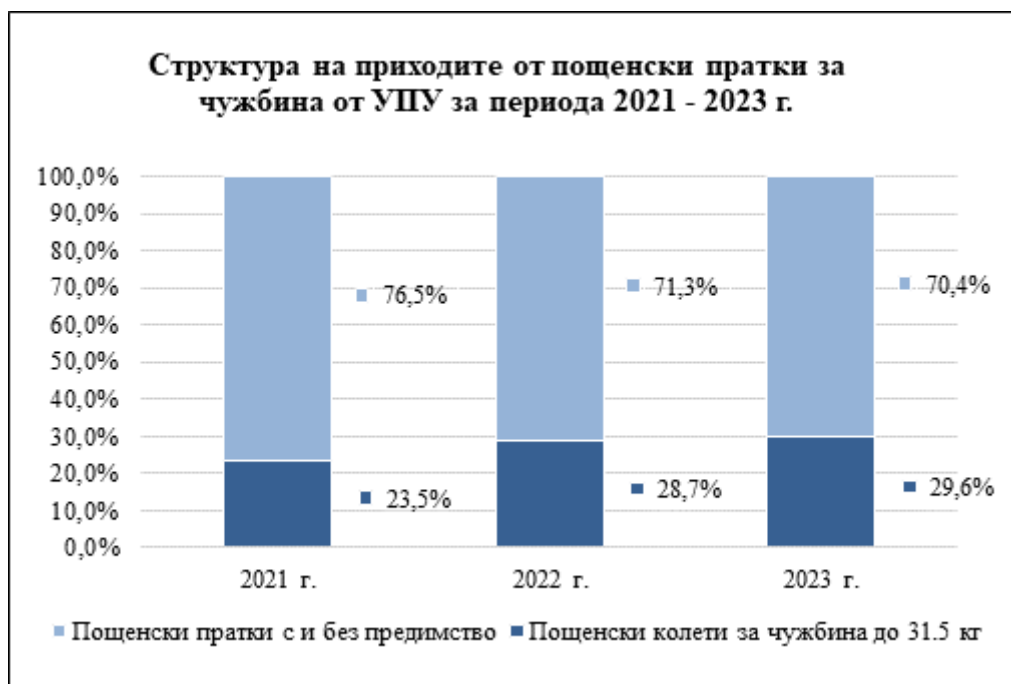
Източник: Данни, подадени в КРС

През 2023 г. не се наблюдава съществена промяна в структурата на приходите от пощенски пратки за страната спрямо предходните години. Кореспондентските пратки до 2 кг затвърждават водещата си позиция, като приходите от тях нарастват с 2,2 процентни пункта, достигайки до 66,1%. Пощенските колети до 20 кг остават вторият по-големина източник на приходи, но с негативна тенденция. Техният дял в общите приходи от пощенски пратки за страната намалява с 2,7 процентни пункта през 2023 г. и с общо 10,9 процентни пункта за периода 2021-2023 г.

Приходите от услугите малки пакети до 2 кг, печатни произведения до 5 кг и пратки за незрящи до 7 кг формират 7,1 % от общите приходи през 2023 г. и спрямо 2022 г., делът им се увеличава с 0,4 процентни пункта (показани в колона "Други" на фигурата).

3.2.2. Структура на приходите от пощенски пратки за чужбина

Структурата на приходите, реализирани от пощенски пратки за чужбина за периода 2021 – 2023 г. е представена на фигура 8 по-долу.



Фиг. 8

Източник: Данни, подадени в КРС

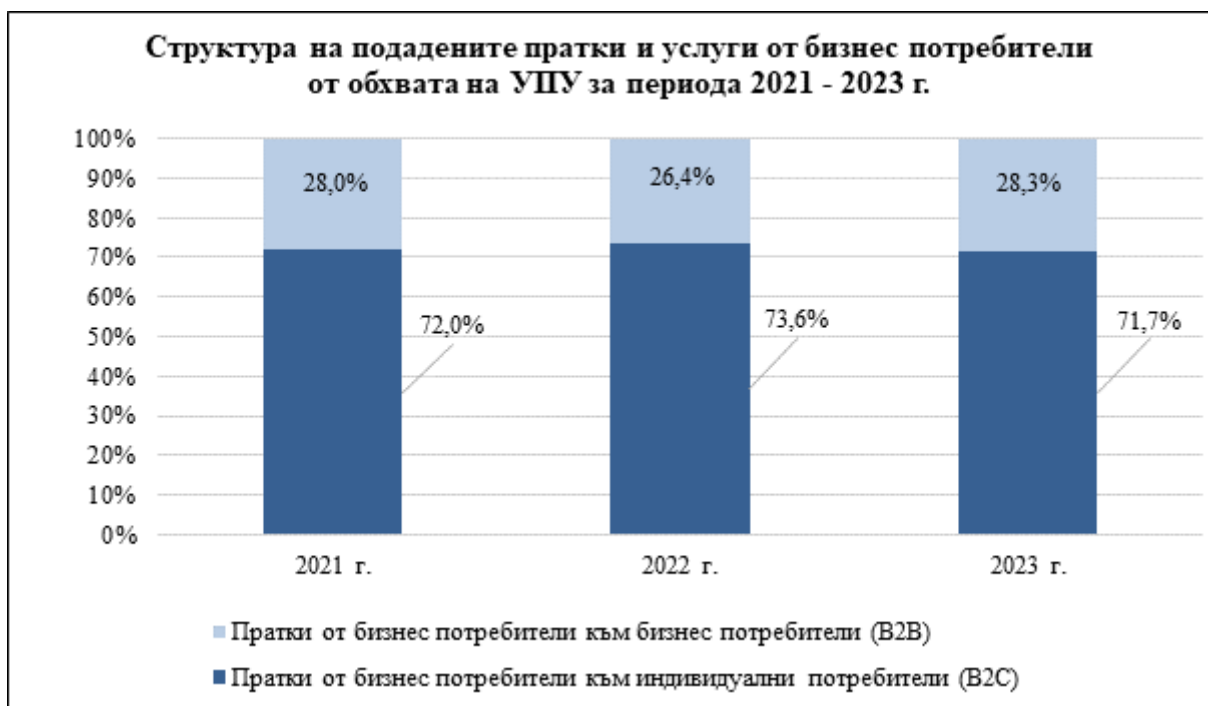
Макар промяната в структурата на приходите в периода между 2022-2023 г. да е по-слабо изразена в сравнение с тригодишния период, тенденцията към увеличаване на дела на пощенските колети за чужбина до 31,5 кг и намаляването на дела на пощенските пратки с и без предимство се запазва. Делът на пощенските пратки с и без предимство в общите приходи намалява от 71,3% през 2022 г. до 70,4% през 2023 г. Това представлява спад от 0,9 процентни пункта за едногодишния период и съответно се увеличава делът на пощенските колети за чужбина до 31,5 кг от 28,7% през 2022 г. до 29,6% през 2023 г.

3.3. Потребители на услуги в пазарния сегмент УПУ

Съгласно § 1, т. 13 от Допълнителните разпоредби на ЗПУ, „потребител“ е всяко физическо или юридическо лице, което ползва пощенски услуги като подател или получател. За целите на настоящия доклад потребителите на услугите в пазарния сегмент УПУ са класифицирани като индивидуални и бизнес потребители.

През 2023 г., съгласно данните от КРС, делът на пратките, подадени от индивидуални потребители в пазарния сегмент УПУ, продължава да намалява, като спада с 1,5 процентни пункта до 39,3%.

На фигура 9 е показана структурата на общо пратки и услуги УПУ, подадени от бизнес потребители.



Фиг. 9

Източник: Данни, подадени в КРС

Макар и с леки колебания, структурата на подадените пратки и услуги от бизнес потребители в обхвата на УПУ остава относително стабилна през периода 2021-2023 г. Делът на пратките от бизнес потребители към индивидуални потребители (business to consumer B2C) продължава да има водеща роля, но през 2023 г. се наблюдава увеличение на дела на пратките, подадени от бизнес потребители към други бизнес потребители (business to business B2B) с 1,9 процентни пункта спрямо предходния отчетен период.

Данните за 2023 г. показват, че съотношението между видовете пощенски пратки УПУ, предоставени от „Български пощи“ ЕАД, остава непроменено спрямо предходния отчетен период – съответно 70% дял за B2C услуги към 30% дял за B2B. Сред индивидуалните потребители на задължения оператор най-популярни са непрепоръчаните кореспондентски пратки до 2 кг, малките пакети до 2 кг и пощенските колети до 20 кг (с и без обявена стойност). Бизнес потребителите на УПУ са предпочели услугите непрепоръчани и препоръчани кореспондентски пратки, както вътрешни, така и международни.

През същия период "Еконт Експрес" АД отчита съотношение 64% B2C към 36% B2B пратки, като през последните години се наблюдава тенденция на бавно нарастване на дела на B2B пратките.

3.4. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент УПУ

Таблицата по-долу представя пазарните дялове на пощенските оператори, предоставящи УПУ, въз основа на отчетените им приходи за периода 2021-2023 г.

Таблица 10

Оператори в сегмента УПУ	Пазарен дял (на база приходи)		
	2021 г.	2022 г.	2023 г.
"Български пощи" ЕАД	81,2%	82,5%	85,2%
"Еконт Експрес" АД	15,2%	13,8%	12,2%
Всички останали	3,6%	3,6%	2,6%

Източник: Данни, подадени в КРС

През периода 2021-2023 г. БП засилва доминираща си позиция на пазара, като увеличава пазарния си дял през всяка една от отчетните години, съответно с 1,3 процентни пункта през 2022 г. и с 2,7 процентни пункта през настоящия отчетен период. Същевременно делът на „Еконт Експрес“ АД намалява през всеки един от двата отчетни периода, като за 2023 г. отбелязва спад от 1,6 процентни пункта. Съвкупният пазарен дял на останалите пощенски оператори, отчетили приходи в сегмента УПУ през 2023 г. („МИБМ Експрес“ ООД, „Стар Пост“ ООД, „Тавекс“ ЕООД и „ДВ Пост“ ЕООД) не оказва съществено влияние върху пазарната динамика, имайки сравнително малък пазарен дял. След като през 2022 г. запазват дела си, през настоящия отчетен период се наблюдава спад с 1,0 процентни пункта до 2,6 %. Намалението на дела на тези оператори се дължи отчасти на факта, че през 2023 г. „Тип-Топ Куриер“ АД преустанови дейността си и дружеството беше обявено в несъстоятелност.

Данните за отчетените приходи през 2023 г. показват, че БП увеличава пазарния си дял в приходите от кореспондентски пратки до 2 кг с 4,0 процентни пункта, достигайки 94%. При услугите малки пакети до 2 кг, печатни произведения до 5 кг, както и пощенски пратки за чужбина, делът на историческият оператор е 100%.

„Еконт Експрес“ АД заема най-голям дял от приходите от предоставяне на услугата пощенски колет за страната до 20 кг – 81 % от всички отчетени приходи, въпреки че през 2023 г. делът му намалява с 4,0 процентни пункта спрямо предходната година.

Обобщение:

По отношение на пазарния сегмент УПУ през разглеждания период се наблюдава:

- ✓ Ръст от 3,3 % на приходите от УПУ спрямо предходната година;
- ✓ Спад в общия брой на обработените пратки и услуги в сегмента УПУ с 1,4%;
- ✓ Продължаваща тенденция в нагласите на потребители на пощенски услуги по посока заменяне на услугите от обхвата на УПУ с неуниверсални пощенски услуги;
- ✓ Засилване на лидерската позиция на БП при предоставянето на УПУ;
- ✓ Липса на интерес за предоставяне на услугите по чл. 39, т. 1 и т. 2 от ЗПУ от нови участници в този пазарен сегмент.

4. ПЕРСПЕКТИВИ ЗА РАЗВИТИЕ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ

Следните изводи и тенденции относно развитието на пощенския пазар през последните години се очертах в резултат на изготвянето на настоящия доклад:

- Пазарът на пощенски услуги бележи устойчив ръст, като негов основен двигател е електронната търговия и в частност – куриерските услуги;
- Промените потребителски нагласи създават нови бизнес модели – онлайн платформи, които комбинират технологичните решения с куриерски услуги, отговарящи на нарастващите изисквания за бързина, надеждност и удобство;
- Нарастване на инвестициите, свързани с иновации в доставките на пощенски пратки, позволяващи получателят да избира мястото и времевия интервал за получаване на пратката;
- Предприемане на действия от доставчиците на пощенски услуги в посока увеличаване на екологичната устойчивост в сектора;
- Липса на интерес за предоставяне на услугите по чл. 39, т. 1 и т. 2 от ЗПУ от нови участници в този пазарен сегмент

Въз основа на очертаните тенденции могат да бъдат изведени следните перспективи в развитието на пощенския пазар в едногодишен период:

- Ръст в обема на пощенския пазар;
- Ръст в броя и приходите от куриерски услуги;
- Ръст на броя и приходите от пратки, генерирани от електронната търговия, особено в сегмента B2C;
- Нарастване на броя на участниците на пощенския пазар в сегмента на куриерските услуги;
- Развитие на инфраструктурата на пощенските оператори и на предлаганите от тях услуги, с цел подобряване доставката на пощенски пратки и използването на автоматични пощенски шкафове, като изгодно решение в икономическо, логистично и екологично отношение;
- Запазване на лидерската позиция на БП в пазарния сегмент УПУ;
- Намаление на броя на пощенските пратки в сегмента УПУ;
- Предприемане на различни инициативи от пощенските оператори по посока намаляване на вредните въглеродни емисии при предоставяне на пощенски услуги.

5. АНАЛИЗ НА СЪСТОЯНИЕТО НА УПУ В СЪОТВЕТСТВИЕ С ИЗИСКВАНИЯТА НА ЗПУ

Настоящият анализ обхваща някои от основните изисквания, характеризиращи УПУ: извършване на УПУ на територията на цялата страна, достъпност на цените и компенсиране на несправедливата тежест от наложеното задължение, с оглед осигуряване на условия за извършване на УПУ.

5.1. Извършване на УПУ на територията на цялата страна

Чрез специална разпоредба на ЗПУ (чл. 24 от ЗПУ и § 70 от ПЗР на ЗИД на ЗПУ, Обн., ДВ, бр. 102 от 2010 г.) е възложено задължение за извършване на УПУ на БП за срок от 15 години, което изтича на 31.12.2025 г.

Задължението за извършване на УПУ изисква от БП осигуряване на услугата през всички работни дни най-малко 5 дни в седмицата и предвижда най-малко едно събиране на

пощенски пратки през всеки работен ден от точките за достъп и една доставка на получателите. ЗПУ допуска изключение от честотата за доставяне и събиране на пощенски пратки за населените места, които отговарят на приетите от КРС на основание чл. 15, ал. 1, т. 10 от ЗПУ Критерии за определяне на труднодостъпност на районите в страната и селищата в тях.

На база разпоредбите на ЗПУ и определените изисквания по отношение извършването на УПУ от страна на БП, КРС следи за изпълнението на:

- извършване на УПУ на територията на цялата страна, така че да се осигури възможност за ползването ѝ от всеки потребител, независимо от географското му местоположение;

- осигуряване на УПУ в точките за достъп до пощенската мрежа на задължения оператор в рамките на работното време и с периодичност на събирането и доставките, съответстващи на изискванията на чл. 33 от ЗПУ;

- извършване на УПУ с качество, отговарящо на нормативите по чл. 15, ал. 1, т. 7 от ЗПУ;

- предоставяне на услугите от УПУ на достъпни цени, еднакви за еднаквите услуги на територията на цялата страна, включително извършване на УПУ безплатно в случаите по чл. 80 от ЗПУ.

С цел проверка на изпълнението на възложеното задължение за предоставяне на УПУ през всички работни дни, „най-малко пет дни в седмицата”, както и за „най-малко едно събиране” на пощенски пратки през всеки работен ден, през 2023 г. от оправомощени служители на КРС са извършени 77 планови проверки в определена извадка от пощенски станции на БП в цялата страна. В резултат не са открити отклонения при спазване на разпоредбите на чл. 33 от ЗПУ. Проверките са извършени в пощенски станции в населени места, които не са включени в Списъка на населените места и селищни образувания, намиращи се в труднодостъпни райони.

По данни на оператора, към 31.12.2023 г., броят на пощенските станции на дружеството е 2971¹⁷. От тях 631 са градски, а 2340 се намират в селата. От пощенските станции в селата 773 са в селища с население над 800 жители, 1300 се намират в селища с население над 150 и под 800 жители и 267 са в населени места с население под 150 жители.

Пощенски услуги в населените места в страната се предоставят освен чрез пощенски станции, също и чрез пощенски агентства и междуселищни пощальони. Общия брой населени места, обслужвани по един от описаните по-горе начини е 5119. В експлоатация са 4330 пощенски кутии за събиране на препоръчани кореспондентски пратки. Обслужваното население от една пощенска кутия средно за страната е 1581 жители.

През 2023 г. няма съществена промяна в броя и разположението на точките за достъп до пощенската мрежа на БП спрямо 2022 г. В КРС са постъпили предложения от задължения оператор за промени в броя на работните дни, в които се предоставя УПУ в общо 41 населени места, отговарящи на критериите за труднодостъпност, съгласно разпоредбата на чл. 33, ал. 1, т. 2 на ЗПУ. В резултат Комисията е взела решения за утвърждаване на изменение и допълнение за предложените 41 броя населени места в Списъка на населените места и селищни образувания, намиращи се в труднодостъпни райони. Предложени са 23 населени места, за включване в Списъка на населените места и селищни образувания,

¹⁷ С Решение № 433 от 25 октомври 2018 г. на КРС е закрыта ПС София 1756, но същата е преустановила действие през 2023 г.

намиращи се в труднодостъпни райони, от които са одобрени 7 населени места и е отказано утвърждаване на 16 броя населени места, които не са отговаряли на критериите за труднодостъпност.

Списъка на населените места и селищни образувания, намиращи се в труднодостъпни райони е достъпен на интернет страницата на КРС на следния адрес: <https://crc.bg/bg/rubriki/226/regulirane-naposhtenskite-uslugi> .

5.2. Достъпност на цените на пощенските услуги от обхвата на УПУ

Съгласно действащата нормативна уредба, единствено цените за УПУ на задължения оператор подлежат на регулация от страна на КРС. Те се образуват и прилагат съгласно изискванията на Наредбата за определяне на правила за образуване и прилагане на цената на универсалната пощенска услуга (Наредбата), на Методиката за определяне достъпността на цената на универсалната пощенска услуга (Методиката) и чл. 66, ал. 2 от ЗПУ.

През изминалата година БП внесе в КРС предложение за изменение на цените на услугите от УПУ, като изменението обхваща:

- писмовни пратки „с/без предимство“ за страната, формат Р, G и Е;
- допълнителната универсална услуга „препоръка“ за страната;
- пощенски колети за страната до 20 кг.

КРС с решение № 297 от 19.10.2023 г. съгласува цените на услугите от УПУ.

В изпълнение на чл. 6 от Регламента на Европейския парламент и на Съвета относно услуги за трансгранична доставка на колетни пратки (ЕС) 2018/644 (Регламента), през 2023 г., КРС за пета поредна година извърши оценка за съответствие на трансграничните тарифи за единични колетни пратки на задължения оператор с принципите в чл. 12 от Пощенската директива.

За целите на оценката беше изготвен анализ доколко цените на 5 услуги на „Български пощи“ ЕАД (препоръчана писмовна пратка до 500 г; препоръчана писмовна пратка до 1 кг; препоръчана писмовна пратка до 2 кг; колетна пратка до 1 кг и колетна пратка до 2 кг) могат да бъдат определени като необосновано високи при отчитане на разпоредбите в чл. 6, ал. 2 от Регламента.

Със свое протоколно решение № 2 от 29.06.2023 г. КРС прие оценка, съгласно която, цените на посочени пет услуги покриват всеки един от елементите, включени в чл. 6, ал. 2 от Регламента и че няма основание да счита, че цените на „Български пощи“ ЕАД по категории пратки по държави са необосновано високи. Оценката беше изготвена на база направени калкулации при прилагане на механизма на филтриране на база медианните тарифи¹⁸.

При спазване на изискванията на Регламента оценката на Комисията беше изпратена своевременно на ЕК.

¹⁸ Филтърен механизъм, описани в указанията на ЕК за оценка на трансграничните тарифи, при който се сравняват медианните стойности на тарифите за изпращане на различните видове пратки от България до останалите страни с медианните стойности на тарифите, на които останалите страни изпращат пратки до България

5.3. Оценка за наличието на несправедлива финансова тежест от извършването на универсалната пощенска услуга

УПУ е услуга от общ икономически интерес и се предоставя при условия, различни от обичайните търговски условия. Поради това в ЗПУ е предвидено задълженият оператор БП да получава компенсация от държавния бюджет, когато задължението води до нетни разходи и представлява несправедлива финансова тежест за него.

В съответствие с разпоредбата на чл. 29а от ЗПУ, през 2023 г. БП внесе в КРС заявление за получаване на компенсация на нетните разходи и несправедливата финансова тежест от предоставяне на услугата през 2022 г.

В изпълнение на правомощията си по чл. 29а, ал. 4 и ал. 5 от ЗПУ, КРС сключи договор с „КПМГ ОДИТ” ООД с предмет: „Проверка за прилагане на системата за разпределение на разходите на БП и одит на внесените документи, свързани с изчислението на нетните разходи от извършване на универсалната пощенска услуга за 2022 г.”. Въз основа на фактическите констатации от извършения одит, КРС прие следните решения:

Решение № 289 от 12.10.2023 г. за съгласуване на получените резултати от прилагане на системата за разпределение на разходите по видове услуги на БП през 2022 г.;

Решение № 290 от 12.10.2023 г. относно общия размер на нетните разходи от предоставянето на универсалната пощенска услуга и наличието на несправедлива финансова тежест за БП от извършване на УПУ през 2022 г.

Резюме на доклада за фактически констатации от извършения одит е публикуван при съблюдаване на изискванията за опазване на търговската тайна на страницата на КРС в интернет, в раздел „Области на регулиране” в рубрика „Регулиране на пощенските услуги“ – „Резултати от проверки на независими одитори“.

Въз основа на одиторския доклад и извършения анализ, в съответствие с разпоредбата на чл. 29а, ал. 7 от ЗПУ, решението относно размера и наличието на несправедлива финансова тежест от извършване на УПУ през 2022 г. и материалите към него бяха представени на министъра на транспорта и съобщенията за включване на размера на средствата за компенсиране на несправедливата финансова тежест в проекта на закон за държавния бюджет на Република България за следващата година.

II. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА НОРМАТИВИТЕ ЗА КАЧЕСТВОТО НА УПУ

Изискването за независимо измерване на времето за пренасяне „от край до край“ на пощенските пратки в съответствие с действащия стандарт на Европейския комитет за стандартизация СЕН стандарт EN13850 „Пощенски услуги“. В съответствие с разпоредбата на чл. 15, ал. 1, т. 7 от ЗПУ, след проведена обществена процедура КРС определи „Глобал Метрикс“ ЕООД за изпълнител на обществена поръчка с предмет: „Измерване на изпълнението на нормативите за качество на универсалната пощенска услуга на основание чл. 15, ал. 1, т. 7 от Закона за пощенските услуги“ през 2023 г. Резултатите от измерването на времето за пренасяне „от край до край“ на единични вътрешни пощенски пратки с предимство в мрежата на оператора със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга през 2023 г. не достигат заложените нормативи.

Вътрешни пощенски пратки с предимство

Видно от таблица 11, при норматив за качество по отношение на времето за пренасяне „от край до край“ на пощенски пратки с предимство за Д+1 – не по-малко от 80% и за Д+2 – не по-малко от 95%, процентите на своевременно доставени пощенски пратки резултатите от измерването за 2023 г. са съответно 51,8% и 84%.

Таблица 11

Време за пренасяне от край до край на пощенски пратки с предимство	Нормативи за качество на услугата ¹⁹	Резултати 2021 г.	Резултати 2022 г.	Резултати 2023 г.
Д+1 ²⁰	Не по-малко от 80% от пощенските пратки	50,0%	67,1%	51,8
Д+2	Не по-малко от 95% от пощенските пратки	80,6%	91,0%	84,0

Източник: Данни, получени в КРС

През периода на измерването от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г., писмата с предимство не успяват да достигнат норматива за качество, като до Д+1 са доставени едва 51,8% от пратките при цел на норматива за качество от минимум 80%, а до Д+2 – 84,0% при минимум цел на норматива 95% .

¹⁹ Нормативи за качество на универсалната пощенска услуга са приети с решение на КРС № 655 от 14.07.2011 г., Обн. ДВ бр. 64 от 19.08.2011 г., изменени и допълнени с решение на КРС № 154 от 9 април 2020 г., ДВ брой: 39 от 28.4.2020 г.;

²⁰ Д+n е времето за пренасяне от край до край, където Д е датата на подаване, а n - броят на работните дни, които изтичат между датата на подаване и тази на получаване.

Кумулативен процент²¹ на пратките с предимство, доставени в рамките на Д+1 до Д+10. Процент на своевременно доставени пратки с приоритет през периода 2021г. - 2023 г.

През 2023 г., както и през 2022 и 2021 г. не са достигнати изискванията на нормативите относно времето за доставяне на пощенските пратки с предимство.

Информация за пощенските пратки с предимство, доставени между Д+1 и Д+10 от януари до декември за годините от 2021 до 2023 г. е представена по-долу, където е показана и долната и горната граница на пратките доставени, съгласно установения норматив.

При пощенските пратки с предимство най-големи увеличения в кумулативния дял се наблюдават между Д+1 и Д+2 – от 51,8% на 84,0%.

Получените данни за 2023 г. (фиг. 10) показват, че с 95 % вероятност може да се твърди, че между 81,22 % и 86,78 % от тези пратки са доставени в норма. За периода януари - декември на 2023 г. 99,7% от тези пратки са доставени до Д+10.



Фиг. 10

Източник: Доклад на „Глобал Метрикс“ ЕООД

От данните за 2022 г., показани на фиг. 11 по-долу е видно, че с 95% вероятност може да се твърди, че между 88,68 % и 93,31 % от пратките са доставени в норма.

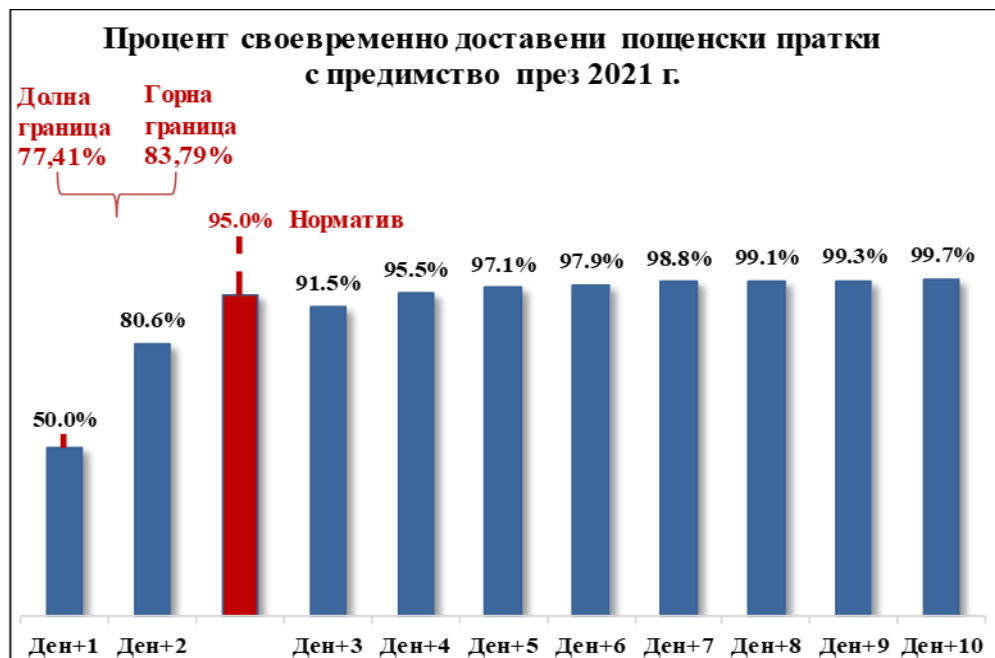
²¹ Резултатите са кумулативни, т.е. включват целия период на измерване от януари до декември 2021, 2022, 2023 г.



Фиг. 11

Източник: Доклад на „Глобал Метрикс“ ЕООД

Съгласно данните за 2021 г. (фиг. 12), при пощенските пратки с предимство с 95 % може да се потвърди, че между 77,41 % и 83,79 % от пратките с предимство са доставени в норма.



Фиг. 12

Източник: Доклад на „Глобал Метрикс“ ЕООД за 2021 г.

Видно от изложеното е, че отчетените резултати за 2023 г. се доближават до резултатите от измерването през 2021 г.

Време за пренасяне на международни приоритетни пратки

Времето за пренасяне от „край до край” на международните приоритетни пратки се измерва чрез системата UNEX²² на Международната пощенска корпорация (International Post Corporation – IPC), към която БП е присъединено от началото на 2008 г. В обхвата на измерването са включени пощенските оператори със задължение за извършване на УПУ от всички страни-членки на ЕС. Измерването е организирано съгласно разпоредбата на Пощенската директива за независимо измерване на времето за пренасяне „от край до край”, а измерванията са осъществени съобразно изискванията на действащият стандарт на Европейския комитет за стандартизация CEN стандарт EN13850 „Пощенски услуги“.

Получените резултати са официални за всички оператори на държавите - членки на ЕС и са обобщени в документ „Международно външно проучване на качеството на услугата приоритетни пратки с предимство“, резултати за 2023 г.

Проучването е достъпно на следния адрес: <https://www.ipc.be/services/operational-performance-services/unex/results> .

Обобщение:

От изложеното по-горе е видно, че целите, заложи в разпоредбата на чл. 3 от Нормативи за качество на универсалната пощенска услуга, относно времето за пренасяне от край до край на пощенски пратки с предимство през 2023 г. не са постигнати.

В рамките на измерването бяха проведени три виртуални срещи на експертно ниво с участие на представители от „Глобал Метрикс” ЕООД и БП, по време на които бяха представени и обсъдени междинните резултати по тримесечия през 2023 г. След приключване на измерването, БП беше запознато с финалните получени резултати от измерване на качеството за цялата 2023 г., както и с направите препоръки от „Глобал Метрикс” ЕООД за подобряване качеството. С цел постигане на нормативно определения срок за изпълнение на УПУ БП е заявило, че е предприело следните действия:

- Извършена е проверка относно актуалността на посочените часове на събиране на пратки от пощенските кутии във всички населени места станции в страната;
- Осъществява текущ мониторинг относно спазването на дните/часовете за събиране на пощенските пратки от пощенски кутии, които се намират на територията на малки населени места и на пощенски кутии, които не са на територията на дадена пощенска станция;
- Обозначава на пратките с приоритет, за да се избегне забавянето при обработка от различените служители по веригата на доставка;
- Провежда допълнителни инструктажи на служителите, извършващи дейности по доставяне на пощенски пратки по отношение на извършване на проверка и доставяне на точно посочените адреси за доставка;
- Провежда допълнителни инструктажи на пощенските служители, извършващи дейности по доставяне на пощенски пратки по отношение на това какви са изискванията за предоставяне на услугата доставяне на вътрешни пощенски пратки с предимство;

²² UNEX е система за измерване на качеството на международните пратки с предимство в рамките на Европейския съюз, ръководена от Международната пощенска корпорация – IPC.

- Разглежда възможностите за въвеждане на система за стимулиране на пощенските служители за спазване на стандартите и вътрешните правила на работа, както и за повишаване на удовлетвореността на клиентите от предоставяната УПУ.

Резултатите от предприетите действия от БП с цел подобряване на качеството на предоставяните услуги ще бъдат анализирани в рамките на измерването на нормативите за качество на УПУ през 2024 г.

III. ОБЕЗПЕЧАВАНЕ НА ПОЩЕНСКАТА СИГУРНОСТ

1. СПАЗВАНЕ НА РАЗПОРЕДБИТЕ НА НАРЕДБА № 6 ОТ 1 НОЕМВРИ 2011 Г. ЗА ИЗИСКВАНИЯТА ЗА ПОЩЕНСКАТА СИГУРНОСТ

Общите изисквания, свързани с осигуряването на пощенската сигурност, както и санкциите при тяхното нарушаване, са регламентирани чрез ЗПУ. „Пощенска сигурност“ е съвкупност от мерки и действия за охрана и опазване на пощенските пратки, паричните средства, имуществото на пощенските оператори, живота и здравето на пощенските служители и потребителите на пощенски услуги, гарантиране тайната на кореспонденцията и неприкосновеността на пощенските пратки, защита на личните данни и за съдействие за разкриване на нарушения и престъпления, извършвани срещу или чрез пощенската мрежа.

В подзаконов нормативен акт – Наредба № 6 от 1 ноември 2011 г. за изискванията за пощенската сигурност²³ (Наредба № 6) се прецизират действията, които пощенските оператори следва да предприемат относно:

- охраната и опазването на пощенските пратки, паричните средства и ценните пратки, имуществото на пощенските оператори, живота и здравето на пощенските служители и на потребителите на пощенски услуги, опазване тайната на кореспонденцията, осигуряване неприкосновеността на пощенските пратки, защита на личните данни и предотвратяване изпирането на пари чрез пощенската мрежа;
- защита на пощенския трафик и недопускане приемането, пренасянето и доставянето чрез пощенската мрежа на забранени предмети и вещества;
- недопускане 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 отпечатащи, както и на подправени пощенски продукти;
- съхранението, опазването и унищожаването на служебните документи, пощенските печати и датните клейма.

Контролът по спазването и прилагането на изискванията за пощенската сигурност се осъществява от КРС по реда на ЗПУ, с изключение на глава трета²⁴ и на глава шеста²⁵ от Наредба № 6. Контролът и спазването на прилагането на горепосочените изисквания за пощенската сигурност се осъществява съвместно с други компетентни държавни органи.

Съгласно нормата на чл. 10 от Наредба № 6, пощенските оператори, съобразно изискванията на компетентните държавни органи, определят пощенските служби, в които е необходимо отделянето и оборудването на специални гишета за приемане на ценни пратки и за извършване на парични дейности. Достъпът до гишетата задължително се наблюдава със записващи технически средства за видеонаблюдение. Пощенските служби задължително се оборудват и със система за физическа защита. С Наредба № 6 на компетентните държавни органи, в т.ч. на КРС, е вменено задължение да контролира спазването и прилагането на изискванията за пощенската сигурност. В тази връзка през

²³ обн., ДВ, бр. 90 от 15.11.2011 г., изм. и доп. ДВ.бр. 78 от 4 октомври 2019 г.

²⁴ Наредба № 6, Глава трета „Охрана и опазване на паричните средства и ценните пратки. предотвратяване изпирането на пари чрез пощенската мрежа“;

²⁵ Наредба № 6, Глава шеста „Защита на пощенския трафик и недопускане приемането, пренасянето и доставянето чрез пощенската мрежа на забранени предмети и вещества“

отчетния период бяха извършени 84 броя проверки на 14 пощенски оператори в различни точки за достъп в градовете София, Пловдив, Бургас, Варна, Велико Търново и Враца относно за спазване на чл. 60, т. 5 от ЗПУ и чл. 10 от Наредба № 6/2011 г. за изискванията за пощенската сигурност (Наредбата). Резултатите от проверките показват, че повечето проверени пощенски оператори или притежават собствени технически средства и/или софтуер, или използват устройства и/или софтуер по възмезден начин от други пощенски оператори. Точките за достъп на пощенските оператори, в които има обособени специални гишета за приемане на ценни пратки и за извършване на парични дейности са оборудвани със системи за видео наблюдение. При някои от проверените обекти на „Български пощи“ ЕАД на територията на страната са изградени системи за видеонаблюдение, а в други се предвижда изграждане на такива при подготовка на нова обществена поръчка през 2024 г.

Други мерки, с цел защита на пощенския трафик и недопускане на разпространение чрез пощенската мрежа на забранени предмети и вещества, които водещите куриерски компании и лицензираните оператори за извършване на услуги от обхвата на УПУ във въпросниците за отчет на дейността си през 2023 г. са посочили че: извършват проверки чрез физически контрол; предоставят налична информация на видно място в пощенските офиси за забранените за влагане предмети и вещества; провеждат периодичен инструктаж и обучения на служителите в пощенските офиси; изготвят и въвеждат правила за действията на служителите при констатиране или съмнение за забранено съдържание на пратка; въвеждат мерки за контролиран достъп до складовете и офисите, чрез системи за видеонаблюдение, сключват договори с лицензирани частни охранителни фирми; изготвят ежедневен анализ и оценка на риска по осигуряване на сигурността и др. Също така, във връзка с разпоредбата на чл. 13, т. 4 от Наредба № 6, пощенските оператори разработват вътрешни правила за действие на служителите при съмнение за наличие в пощенските пратки на оръжия, боеприпаси, пиротехнически изделия, взривни, запалителни или други опасни вещества и предмети. Правилата се съгласуват с компетентните органи на Министерството на вътрешните работи (МВР) и ДАНС.

2. СПАЗВАНЕ НА РАЗПОРЕДИТЕ НА ЗАКОНА ЗА МЕРКИТЕ СРЕЩУ ИЗПИРАНЕТО НА ПАРИ (ЗМИП) И ЗАКОНА ЗА МЕРКИТЕ СРЕЩУ ФИНАНСИРАНЕТО НА ТЕРОРИЗМА (ЗМФТ)

В изпълнение на Заповед № Р-45/10.03.2023 г. на Министерския съвет беше създадена междуведомствена работна група за изготвяне на законопроект за изменение и допълнение на Закона за мерките срещу изпирането на пари (ЗИД на ЗМИП), във връзка с приетия с Решение на Министерски съвет № 998 от 12.12.2022 г. План за изпълнение на препоръчаните действия, включени в Доклада за Република България от Петия оценителен кръг на Комитета на експертите за оценка на мерките срещу изпирането на пари (Комитета MONEYVAL) към Съвета на Европа. В работата на междуведомствената работна група участваха и представители на КРС, предвид правомощията на органите за надзор по чл. 108, ал. 6 от Закона за мерките срещу изпирането на пари.

С приемането на ЗИД на ЗМИП и ЗИД на ЗПУ, обнародвани на 6 октомври 2023 г. в ДВ бр. 84, КРС осъществява контрол за спазване на изискванията на чл. 7 - 9, чл. 72, глава втора, глава трета, раздел I, глава седма, раздел II и глава осма на ЗМИП, като упражнява контрол чрез прилагане на основан на риска подход съгласно чл. 114, ал. 1 на същия закон по отношение на лицата по чл. 4, т. 7 на ЗМИП (пощенските оператори, лицензирани да извършват пощенски парични преводи съгласно ЗПУ). С приетите промени на ЗИД на ЗПУ

бяха въведени следните изисквания при издаване на лицензии за извършване на услугата пощенски парични преводи:

- въвеждане на правно основание за отказ или отнемане на лиценз поради опасения относно годност и коректност при изпълнение на задълженията по ЗМИП;

- конкретни изисквания на които трябва да отговарят кандидатите преди издаване на лицензия;

- уточняване на статута и задълженията за пощенските агентства;

- предлицензионен контрол по отношение на годността и коректността на собствениците, контролиращите или управителите на дружествата, кандидатстващи за лицензия;

- въвеждане на санкции за неизпълнение задължения по ЗМИП от лицата предоставящи пощенски парични услуги, които предоставят услугата без лицензия и др.

Във връзка с изпълнение на посочените по - горе разпоредби на двата закона през 2023 г. в КРС бяха предприети следните дейности:

- Създаване на рубрика на страницата на КРС, съдържаща информация за задължените субекти по смисъла на чл. 4, т. 7 от ЗМИП²⁶;
- Разработване на следните документи:
 - Единна методология на САД ФР – ДАНС и КРС за прилагане на рисков базиран подход при осъществяване на проверки на задължени лица по чл. 4, т. 7 от ЗМИП – оператори, лицензирани да извършват услугата ППП;
 - Вътрешна процедура за извършване на проверки на пощенските оператори, лицензирани да извършват пощенски парични преводи съгласно ЗПУ, за спазване на разпоредбите на закона за мерките срещу изпирането на пари и закона за мерките срещу финансирането на тероризма;
 - Инструкция относно информацията, която ще се изисква от КРС с оглед на извършването на рисков базиран надзор на задължените субекти по смисъла на чл. 4, т. 7 от Закона за мерките срещу изпиране на пари;
 - Указания за изграждане на системи за превенция срещу риска от изпиране на пари, които съдържат задължителните мерки по ЗМИП за лицата по чл.4, т.7 - пощенските оператори, лицензирани да извършват ППП съгласно ЗПУ и техните представители по чл. 22 от същия закон;
 - Изготвяне на „Инструкция за реда за извършване на съвместни проверки на място на лицата по чл. 108, ал. 6, т. 4 от ЗМИП от САД ФР на Държавна агенция „Национална сигурност“ и КРС по прилагането на мерките за превенция на използването на финансовата система за целите на изпирането на пари“.
- Извършване на оценка на риска от изпиране на пари и финансиране на тероризма чрез „Матрица на риска“ и анализ на събраната информация и статистически данни към 30.09.2023 г. Информацията беше представена от всички активни участници, лицензирани да извършват ППП. Въз основа на получените резултати от анализа, беше определен рисков профил на всеки пощенски оператор, извършващ услугата ППП.

²⁶ Рубриката е достъпна на следния адрес: crc.bg/bg/rubriki/736/informaciq-za-zadajlenite-subekti-po-smisala-na-chl-4-t-7-ot-zakona-za-merkite-sreshtu-izpirane-na-pari

- Създаване и поддържане на актуален списък на лицата, на които е възложено изпълнение на услугата пощенски парични преводи по чл. 22 от ЗПУ във връзка с мониторинг на задължението на пощенските оператори по чл. 20, ал. 1 т. 12 от ЗПУ;
- Интегриране на бутон на интернет страницата на КРС във връзка със запитвания/сигнали по линия на изпирането на пари/финансирането на тероризма (ИП/ФТ):
 - Създаден бутон на интернет страницата на КРС озаглавен „COOPERATION IN AML/CFT“²⁷, който води към форма за контакт на английски език за запитвания, направени по линия на международното сътрудничество в областта на ИП/ФТ;
 - Създаден бутон на интернет страницата на КРС озаглавен „СИГНАЛ ИП/ФТ“²⁸, който води към контактна форма на български език, даващ възможност на българските граждани и организации да подават сигнали за нарушение на мерките срещу ИП/ФТ.

²⁷ <https://crc.bg/en/contacts/anti-money-laundering-and-combating-the-financing-of-terrorism>

²⁸ <https://crc.bg/bg/kontakti/izpirane-na-pari-finansirane-na-terorizam>

IV. КОНТРОЛНА ДЕЙНОСТ, ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И ОПАЗВАНЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА

1. КОНТРОЛНА ДЕЙНОСТ НА КРС

Контролът по спазването на ЗПУ и по прилагане на подзаконовите нормативни актове издадени въз основа на него се осъществява от КРС.

В изпълнение на посочените задължения през 2023 г. от оправомощени служители на Главна дирекция „Мониторинг и контрол на съобщенията“ на КРС, съгласно разпоредбата на чл. 95 от ЗПУ са извършени общо 348 инспекторски проверки. От тях 139 броя проверки са били извършени във връзка с постъпили сигнали в КРС относно недоставени пощенски пратки или пратки с проблеми в доставката, а 209 броя от извършените проверки са били планирани. В резултат са съставени общо 11 броя актове за установяване на административни нарушения (АУАН).

Обобщените резултати от проверките са както следва:

- 77 броя планови проверки са били извършени в различни точки за достъп до мрежата на БП относно спазване на задължението за предоставяне на УПУ през всички работни дни, „най-малко пет дни в седмицата”, както и за спазване на изискването за извършване на „най-малко едно събиране“ и „на една доставка“ на пощенски пратки през всеки работен ден. Проверките са извършени в точки за достъп в населени места, които не са включени в Списъка на населените места и селищни образувания намиращи се в труднодостъпни райони, отговарящи на приетите от КРС критерии за определяне на районите за труднодостъпност на районите в страната и селищата в тях, съгласно ч. 15, ал 1, т. 10 от ЗПУ. В хода на проверките не са констатирани нарушения на ЗПУ;

- 84 броя проверки от извършените проверки са относно спазване на разпоредбите на чл. 60, т. 5 на ЗПУ и чл. 10 от Наредба № 6²⁹ от 01 ноември 2011 г. за изискванията за пощенската сигурност в централите и в различни точки за достъп в градовете София, Пловдив, Бургас, Варна, Велико Търново и Враца на 14 броя пощенски оператори;

- 20 броя проверки са извършени на пощенски оператори, които не са представили в КРС отчет за дейността си през 2022 г. и/или доклад, съдържащ информация във връзка с изпълнението на дейностите по предоставяне на пощенски услуги през 2022 г. по издадените им индивидуални лицензиите. В резултат са съставени 2 броя АУАН на двама пощенски оператора за нарушение на разпоредбата на чл. 100, ал. 1 от ЗПУ, във връзка с т. 12.1 от издадените им индивидуални лицензии за извършване на пощенски парични преводи;

- 12 броя проверки са извършени във връзка с дейността по предоставянето на услуги, включени в обхвата на УПУ..

В резултат за констатирани нарушения при извършените проверки са съставени:

- 3 броя АУАН за установяване на административни нарушения на пощенския оператор за неспазване на разпоредбата на чл. 21, ал. 8 на ЗПУ, а именно липса на Общи условия на договора с потребителите на услуги от обхвата на УПУ и НПУ в точките за достъп;

²⁹ Обн. ДВ. бр.90 от 15 Ноември 2011г., изм. и доп. ДВ. бр.78 от 4 Октомври 2019г.

- 1 брой АУАН за неспазване на разпоредбата на чл. 68, от ЗПУ за необявени цени на извършваните пощенски услуги в точка за достъп на пощенския оператор;
- 3 броя АУАН за нарушение на разпоредбата на чл. 68 на ЗПУ, във връзка с чл. 22, от същия закон, не обявени цени на извършваните услуги в точки за достъп до мрежата на оператора;
- 1 брой АУАН за нарушение на разпоредбата на чл.105, буква „в“ на ЗПУ, във връзка с чл. 6, ал. 3 от закона, във връзка с § 1, т. 18 от Допълнителните разпоредби на ЗПУ, за не доставена пратка на получателя;
- 1 брой АУАН за нарушение чл. 95, буква „в“, т. 2 от ЗПУ, а именно непредоставени сведения и документи, свързани с осъществяването на контрола.

2. ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ

Пощенските оператори осигуряват равнопоставен достъп на потребителите до точките за достъп за ползване на пощенски услуги и задължително изготвят общи условия на договора с потребителите. Подписване на индивидуални договори с потребителите не е необходимо. Те задължително включват в общите си условия на договора с потребителите информацията относно: обхват и характеристики на услугите, които извършват, изисквания за форма, размери, тегло и опаковка на пощенските пратки; условия за достъп и условия за приемане и доставяне на пощенски пратки и пощенски парични преводи; срок на доставяне на пощенските пратки и пощенските парични преводи; срок за възстановяване на сумата на наложения платеж на подателя; начин на заплащане; права и задължения на потребителите и на пощенските оператори; информация за забранените за поставяне в пощенските пратки вещества и предмети; процедури по рекламации и обезщетения с конкретни размери и срок за изплащане на обезщетения за счетените за основателни рекламации за забавени, изгубени, изцяло или частично повредени или ограбени пощенски пратки и пощенски колети и върнати пощенски колети, когато липсват мотиви за недоставянето им, и невръщане на сумата на наложения платеж на подателя, ред за решаване на спорове между тях и потребителите на пощенски услуги и други съществени условия по извършването и ползването на пощенските услуги. Проектите на „Общи условия на договора с потребителите“ (Общи условия) се представят от пощенските оператори за съгласуване от КРС, като преди това вземат становище по тях от Комисията за защита на потребителите. Съгласуваните от КРС Общи условия следва да са поставени на видни и достъпни места във всички стационарни пощенски станции и да са публикувани на интернет страницата на оператора.

През 2023 г. КРС е съгласувала общо 9 броя Общи условия, предоставяни от различни пощенски оператори. В изпълнение на разпоредбата на чл. 21, ал. 9 от ЗПУ, КРС изпраща информация за съгласуваните Общи условия за сведение в Комисията за защита на потребителите.

3. РЕКЛАМАЦИИ, ОТЧЕТЕНИ ОТ ПОЩЕНСКИТЕ ОПЕРАТОРИ ПО ОТНОШЕНИЕ НА УСЛУГИТЕ УПУ

КРС внимателно следи причините за направените оплаквания от потребителите на пощенски услуги и анализира тенденциите в изменението на подадените сигнали срещу пощенските оператори.

Съгласно данни от внесените годишни въпросници за 2023 г. от БП и от оператори, извършващи услуги от обхвата на УПУ, общият брой рекламации за предоставени пощенски пратки и услуги от обхвата на УПУ през 2023 г. е 5246, като от тях 1458 броя са били основателни.



Фиг. 13

Източник: Данни, подадени в КРС

В едногодишен период, общият брой на подадените рекламации е намалял с 31 %, а с 26 % е намалял броя на рекламациите, които са приети за основателни.

Както през 2022 г., така и през 2023 г., сигналите с най-голям относителен дял от общия брой основателни рекламации са тези, които се отнасят до загубени пратки.

Съгласно данни внесени в КРС, през 2023 г. в БП са подадени и обработени 4871 броя жалби и рекламации, като от тях само 81 броя са били за вътрешни пратки и 4790 броя за международни пратки. Това в основната си част са загубени международни пратки, които не могат да бъдат локализирани от чуждите пощенски администрации, които впоследствие са дали съгласие за изплащане на обезщетения на получателите.

3.1. Рекламации, постъпили в КРС

През 2023 г. в Комисията са постъпили и разгледани общо 423 броя жалби и сигнали от потребители на пощенски услуги – за УПУ, услуги от обхвата на УПУ и НПУ. От тях - 210 броя са били основателни. В сравнение с 2022 г. броят на рекламациите постъпили в КРС се запазва. От общия брой постъпили в КРС рекламации, 149 броя са били срещу „Спиди“ АД, 103 броя са били срещу „МИБМ Експрес“ ООД, срещу „Български пощи“ ЕАД

– 70 бр., срещу „Еконт експрес“ АД – 54 бр., срещу „Деливъри Солюшънс“ ООД – 20 бр., а останалите общо 27 броя са били срещу други оператори.

Анализът на разгледаните рекламации показва, че около 13 % от сигналите касаят забавени пратки, 30 % недоставени пратки, около 8 % са във връзка с повредени или изгубени пратки, около 32 % са във връзка с обслужването на клиентите, 5% митническо представителство и такси, а останалите оплаквания са свързани с други казуси.

Налице са случаи на ангажирана административно-наказателна отговорност във връзка с постъпили жалби/сигнали във връзка с пощенски услуги или вследствие на извършени проверки от Главна дирекция „Мониторинг и контрол на съобщената“ на КРС - за 2023 г. по ЗПУ са издадени 9 бр. наказателни постановления.

4. ОПАЗВАНЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА

В изпълнение на чл. 20, ал.1, т. 9 от ЗПУ, пощенските оператори са длъжни да спазват изискванията за опазване на околната среда, живота и здравето на хората. През изминалата година КРС направи мониторинг на предприетите действия от пощенските оператори за опазване на околната среда и новите технологични решения за развитие на пощенските услуги.

Зелената енергия и зелените решения при предоставяне на пощенски услуги в България стават все по-значими, поради нарастващата осведоменост за климатичните промени и необходимостта от адаптация към устойчиви практики. Основните направления свързани със зелената трансформация на индустрията, по които пощенските оператори у нас се развиват са свързани с:

➤ **Внедряване в пощенската верига на превозни средства на алтернативно гориво**

Един от най-големите генератори на вредни въглеродни емисии, свързан с предоставянето на пощенски услуги е транспорта. Все повече пощенски оператори³⁰, опериращи на българския пазар декларират в отчетите си за дейността през изминалата година подмяна на автомобилните си паркове с електрически транспортни средства, такива на алтернативни горива или с висок екологичен клас (Euro 4, 5 и 6);

➤ **Инсталиране на соларни панели на пощенските офиси и обновяване на сградите**

Инвестирането в екологични индустриални сгради е важна и нарастваща тенденция в съвременния бизнес. Целта на тези сгради е както да намалят негативното въздействие върху околната среда, така и да оптимизират своята енергийна ефективност чрез намаляване на операционните разходи от електричество, вода и други ресурси. Произвеждането и използването на енергия от възобновяеми източници, монтиране на фотоволтаични централи за собствени нужди са само част от направените екологични инвестиции от пощенските оператори³¹ на българския пазар.

➤ **Използване на рециклирани опаковъчни материали и заменяне на хартиените формуляри**

³⁰ А 1 Трейд“ ЕООД; „Куриер Тудей“ ООД ; „Директ БГ“ ООД; „Еконт Експрес“ ООД; „Спиди“ АД; „Български пощи“ ЕАД; „Европът 2000“ АД; „Експрес Деливъри“ ООД; „Геники Тахидромики“ ООД; „Интерлогистика Куриер“ ЕООД; „ОК Експрес“ ЕООД; „Рамус Медикал“ ЕООД; „Транспрес Деливъри“ ЕООД ; „Велит“ ЕООД; „Деливъри Солюшънс“ ЕООД
³¹Ин Тайм“ ООД, ОК Експрес“ ЕООД, “Тойота Тиксим“ ЕООД, „Транспрес Деливъри“ ЕООД, eMag

Използването на биоразградими и рециклируеми опаковки в пощенската дейност безспорно ще намали екологичния отпечатък. Масовото им използване от пощенските оператори у нас обаче все още си остава предизвикателство поради сравнително високите разходи на тези опаковки в сравнение с масово използваните досега. Все повече оператори на нашия пазар обаче отчитат друга положителна тенденция – дигитализация на документите.³² Тя се прилага при дигитализирането на формулярите за извършване на пощенски услуги, дигитализиране на оперативната вътрешната документация на операторите, прилагане на онлайн митническо оформление, използване на електронни разписки, дигитално разплащане и изпращане на разписки директно на телефона на потребителите;

➤ **Въвеждане на алтернативни методи на доставка - автоматични пощенски кутии (АПК/автоматизирани шкафчета)**

АПК в България през последните години непрекъснато увеличават своя брой и все повече потребители на пощенски услуги избират да получат своите пратки безконтактно от автомат, както поради по-голямото удобство, така и лесна му употреба и възможността за контрол върху личното време на потребителите, като се елиминира необходимостта от чакането на опашки пред пощенските офиси³³. Най-голям брой автоматизирани пощенски шкафчета предлага пощенския оператор „Деливъри Солюзънс“ ЕООД (Sameday), който по данни на оператора към края на 2023 г. има около 403 бр. АПК - EasyBox на територията на цялата страна. Автоматизираните шкафчета са с различна големина, оборудвани са с електронни брави и вградена система за видеонаблюдение.

Друг пощенски оператор с голям брой АПК е „Спиди“ АД. Дружеството е декларирало в отчета си за дейността през 2023 г., че разполага с 94 автоматизирани шкафчета с доставка 24/7 „Еконт Експрес“ АД е отчело, че разполага с 37 бр. Еконтмата. Използването на автоматичните шкафчета за изпращане и/или получаване на пощенски пратки освен с голямо удобство за потребителите на пощенски услуги се свързва и с концепцията за екологично предоставяне на пощенски услуги, насочено към грижата за природата.

➤ **Партньорство с компании, които подпомагат логистиката и доставката с цел внедряване на по-устойчиви методи на работа**

Пример за добра практика в тази насока са фулфилмънт услугите, които се наложиха като ключов компонент на бизнеса за електронна търговия. По своята същност те представляват изнасяне на логистичните дейности към трета страна, която да се грижи за складирането, опаковането и изпращане на стоките. Пощенските оператори са ключов компонент в цялостния процес на фулфилмънт услугите чрез своите мрежи за доставка. Оператори като „Ин Тайм“ ООД, „Транспрес“ ООД, „DHL“, „Еконт Експрес“ АД, „Е Маг Интернешънъл“ ООД (eMag) вече са част от дейността на тези дружества³⁴. През изминалата година първата електронната платформа, регистрирана като пощенски оператор у нас eMAG, стартира фулфилмънт услугата (FBE - Fulfilment by eMAG), която освобождава търговците от цялата логистика на процеса по продажбите и поема целия процес от приемане, съхранение, опаковане, доставка, връзка с клиенти или връщане на

³² Въпросници за отчет на дейността на пощенските оператори за 2023 г.

³³ <https://forbesbulgaria.com/2024/02/22/sameday-sthe-investira-nad-17-1-mln-lv-v-bulgariya/>;

³⁴ https://eushipments.com/?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwlnN6wBhCcARIsAKZvD5hC2Rv-8UZZGgDsyQfQwsPWeKGMCKNGY_H3-0_kN6f7M-JTzTBKiGYaApNQeALw_wcB;

стоката³⁵. Логистичните помещения на фулфилмънт дружествата обикновено са изнесени извън големите градове и са изградени така, че потреблението на енергия да бъде оптимизирано.

➤ **Обучение и осведоменост на пощенските служители за мерките и начините по прилагането на Европейския зелен пакт в пощенската сфера**

През изминалата година беше финализиран проект „Зелени пощи“ в подкрепа на екологичните и социални дейности с доказани ползи за околната среда, региона и местните общини с участието на „Български пощи“ ЕАД, Гръцките пощи (ELTA), Кипърските пощи (Cyprus Post) и Future Needs Management Consulting³⁶. Целта на проектът е развитие на зелени умения и познания на пощенските служители чрез предоставянето на обучителен курс за прилагане на Европейския зелен пакт. Разработен е в отговор на необходимостта от намаляване на въглеродният отпечатък на пощенския сектор с оглед на управлението на него автомобилния парк, използването на различни видове транспорт, големият брой сгради и значителното потребление на електроенергия, вода и хартия. Много често внедряването на технологиите в пощенския бранш е свързано с пестене на ресурси и постигане на екологична устойчивост. Внедряването на технологични решения при предоставянето на пощенски услуги имат основополагаща роля за развиването на успешен бизнес, който да се адаптира както към дигиталната среда, потребности и изисквания на потребителите на пощенски услуги, така и към подобряване ефективността на пощенските оператори. Такива технологични решения могат да бъдат³⁷:

- Внедряване на интелигентни системи за проследяване на пратките в реално време чрез мобилни приложения и чрез инсталиране на сензори върху пощенските пратки за проследяване, което да подобри прозрачността на доставките, да улесни комуникацията между пощенските оператори и потребителите на пощенски услуги;

- Приложението на изкуствения интелект в пощенската дейност може да анализира данните за маршрутите на доставка и тяхното оптимизиране, като се вземат предвид фактори като трафик, предпочитанията на клиентите, метеорологични условия и на база тези фактори да се определи прогнозен час за доставка. Изкуственият интелект може да предлага персонализирани услуги и предложения въз основа на анализ на потребителските профили на клиентите на пощенските оператори, да се използва за автоматизация на процесите на клиентското обслужване чрез виртуални асистенти, както и за предотвратяване на измами. С оглед нарастващите заплахи от кибератаки, пощенските оператори могат да инвестират в по-надеждни системи за сигурност на данните, за да защитят както личната информация на своите клиенти, така и оперативната си информация. Чрез извършване на анализ на транзакционните данни, изкуствения интелект може да открива необичайни или подозрителни активности, което би могло да подпомогне сигурността на пощенския трафик;

- Използването на мрежа от устройства, които комуникират помежду си без човешка намеса или IoT (интернет на нещата) е друга технология, която успешно може да се прилага в пощенската верига. Концепцията за компютърни мрежи от устройства, физически обекти,

³⁵ <https://money.bg/business/emag-shte-dostavya-porachki-v-balgariya-po-razlichen-nachin-eto-kakvo-se-promenya.html>;

³⁶ <https://greenposts.eu/> <https://www.bgpost.bg/projects>;

³⁷ <https://direx.bg/news/badesh-teto-na-kurierskite-uslugi-tendencii-i-prognozi-za-biznesa/>;
<https://cibolabg.com/bg/Stimulirane-vnedryavaneto-na-inovatsii-v-predpriyatiyata.c187>;
<https://www.economic.bg/bg/a/view/kak-izkustvenijat-intelekt-se-opitva-da-prosledjava-pratki>;

превозни средства и др., които имат вградени електронни устройства за взаимодействие помежду си или с външната среда може успешно да преустрои икономическите процеси, така че да изключи необходимостта от участието на персонала в определени действия или операции. Освен това IoT би могъл да се използва от пощенските оператори за наблюдение, диагностика и поддръжка на превозните средства и техните системи за безопасност и така да се намали риска от аварии и непланирани спирания на транспортните средства;

- Внедряване на роботизирани системи за сортиране на големи обеми от пратки. Роботиката и автоматизацията е друго технологично решение, чрез което интеграцията на работи в логистиката може да увеличи скоростта и точността на процесите при доставките. Съчетаването на дейностите в пощенската верига като транспортиране, подреждане и опаковане между роботизирани машини и хора ще повиши ефективността при предоставянето на пощенски услуги.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

През 2023 г. водещите цели на КРС в областта на пощенските услуги са свързани с осигуряване на конкурентноспособен пазар на пощенските услуги, гарантиране на достъпна и качествена УПУ, устойчиво развитие на пощенския пазар, осигуряване на бързи и надеждни доставки на пратки и защита на крайните потребители на пощенски услуги.

Заложените дейности в Стратегическия план на КРС за 2023 г. по отношение на пощенския сектор в по-голямата си част са постигнати.

Важен приоритет през 2023 г. за Комисията е привеждане на нормативна уредба в съответствие с изискванията на Съвета на Европа в областта на мерките срещу изпиране на пари и финансиране на тероризма, която пряко е свързана с надзорните правомощия на КРС по прилагане на ЗМИП и ЗМФТ. Целта на този приоритет е постигната чрез изменение и допълнение на Закона за пощенските услуги и преходните и заключителни разпоредби на ЗМИП (обн. ДВ, бр.84 от 06.10.2023 г.), с което са уредени надзорните правомощия на КРС по прилагане на ЗМИП и ЗМФТ.

Друг аспект от работата на Комисията с приоритетно значение през 2023 г. е повишаване на удовлетвореността на гражданите и бизнеса от качеството и бързината на предоставяните им пощенски услуги. В тази връзка КРС сключи договор за възлагане изготвянето на техническа спецификация за разработването на система за образуване на пощенските кодове, която да дава възможност за точно идентифициране местоположението на ползвателите на пощенски услуги.

Предстояща задача пред Комисията е сключване на договор с външен изпълнител за разработване на система за образуване на пощенските кодове в Република България, чрез която да бъдат премахнати всички рискове, свързани с точното локализиране на точките за доставка, което ще подпомогне процеса по предоставяне на качествени и надеждни пощенски услуги за всички потребители на пощенски услуги на територията на страната.

Настоящият доклад съдържа анализ на пазара на пощенски услуги за 2023 г. и отразява тенденциите и перспективите за развитието му. Докладът дава информация за по-важните постигнати цели от работата на Комисията през изминалата година и очертава насоките за предстоящата работа, свързана с постигане на ефективна и ориентирана към бъдещето регулаторна среда, устойчив конкурентен пазар, защита на потребителите и осигуряване на все по-бързи и надеждни доставки до крайните потребители на пощенски услуги.