

Г О Д И Ш Е Н Д О К Л А Д

на

КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

за 2025 година

АНАЛИЗ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ

юни 2026 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

ВЪВЕДЕНИЕ	4 стр.
I. АНАЛИЗ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ, ПЕРСПЕКТИВИ НА РАЗВИТИЕ, СЪСТОЯНИЕ НА КОНКУРЕНЦИЯТА	6 стр.
1. Пазар на пощенските услуги в България	6 стр.
1.1 Участници на пазара	6 стр.
1.2 Ключови индикатори за пощенския пазар в България	10 стр.
1.2.1. Обем и структура на пощенския пазар в България	10 стр.
1.2.1.1. Структура на пазара по приходи от пощенски услуги	11 стр.
1.2.1.2. Брой пратки от пощенски услуги	12 стр.
1.2.2. Структура на пазара на пощенски услуги по оператори през 2025 г.	16 стр.
1.2.3. Среден приход по услуги	18 стр.
1.2.4. Брой пощенски пратки и услуги на глава от населението	19 стр.
1.2.5. Инвестиции	20 стр.
1.3. Потребители на пощенски услуги	22 стр.
1.3.1. Потребление на пощенски услуги от обхвата на УПУ	22 стр.
1.3.2. Потребление на куриерски услуги	24 стр.
2. Състояние на конкуренцията	26 стр.
2.1. Сегмент писма	26 стр.
2.2. Сегмент колети	27 стр.
2.3. Сегмент пощенски парични преводи	28 стр.
3. Перспективи за развитие на пазара на пощенски услуги	29 стр.
4. Анализ на състоянието на УПУ в съответствие с изискванията на ЗПУ	30 стр.
4.1. Пощенска мрежа	31 стр.
4.2. Брой и приходи от УПУ	32 стр.
4.2.1. Приходи от УПУ за страната	32 стр.
4.2.2. Приходи от УПУ за чужбина	33 стр.
4.3. Достъпност на цените на пощенските услуги от обхвата на УПУ	34 стр.
4.4. Оценка за наличието на несправедлива финансова тежест от извършването на УПУ	35 стр.
4.5. Изпълнение на нормативите за качеството на УПУ	36 стр.
4.5.1. Изпълнение на нормативите за качество по отношение на времето за пренасяне на вътрешни непрепоръчани пощенски пратки с предимство	36 стр.
4.5.2. Време за пренасяне на международни приоритетни пратки	37 стр.

4.5.3. Изпълнение на нормативите за качество по отношение на сроковете за обработване на рекламации	38 стр.
II. ОБЕЗПЕЧАВАНЕ НА ПОЩЕНСКАТА СИГУРНОСТ	40 стр.
III. НАДЗОРНА ДЕЙНОСТ НА КРС ПО ПРИЛАГАНЕ НА ЗМИП И ЗМФТРОМУ ПРЕЗ 2025 г.	42 стр.
1. Общ преглед на надзорната дейност	42 стр.
2. Рисково базиран надзор и актуализиране на рисковите профили	42 стр.
3. Надзорни дейности	43 стр.
3.1 Проверки на място	43 стр.
3.2 Дистанционни проверки – тестове за пригодност и надеждност на задължените лица	43 стр.
4. Взаимодействие с национални и международни органи	44 стр.
5. Обучения, семинари и повишаване на осведомеността	45 стр.
IV. КОНТРОЛНА ДЕЙНОСТ, ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И ОПАЗВАНЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА	46 стр.
1. Контролна дейност на КРС	46 стр.
2. Жалби и сигнали, постъпили в КРС	47 стр.
3. Опазване на околната среда	48 стр.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	51 стр.

ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият годишен доклад е изготвен в изпълнение на чл. 17, ал. 1 от Закона за пощенските услуги и представя състоянието, развитието и основните тенденции на пазара на пощенски услуги в Република България през 2025 г.

През отчетния период пощенският сектор продължи да се развива в условията на ускорена дигитализация, промени в потребителското поведение и нарастващо значение на услугите, свързани с електронната търговия. Тези процеси оказват трайно въздействие върху структурата на пазара, като засилват ролята на куриерските и логистичните услуги и същевременно поставят традиционните пощенски услуги пред необходимостта от адаптиране към новите модели на комуникация, доставка и потребление.

През 2025 г. пазарът на пощенски услуги запази положителната си динамика, макар и при по-умерен темп на растеж спрямо предходната година. Обемът на пазара, измерен чрез показателя приходи, достигна приблизително 992 млн. лв., което представлява ръст от 4,5% спрямо 2024 г. Основен принос за развитието на сектора продължават да имат услугите, свързани с пренасянето и доставката на куриерски пратки, които остават пряко обвързани с разширяването на електронната търговия и с повишените очаквания на потребителите за бърза, проследима и удобна доставка.

Данните за 2025 г. потвърждават продължаващото реструктуриране на пощенския пазар. Нараства значението на услугите с куриерски и логистичен характер, докато част от традиционните услуги, включително класическата писмена кореспонденция и пощенските парични преводи, продължават да губят относителна тежест. В този контекст пазарът се развива не само като инфраструктура за пренасяне на пощенски пратки, но и като ключов елемент от по-широката екосистема на електронната търговия, цифровите услуги и съвременните модели на потребление.

Универсалната пощенска услуга запазва своето обществено значение като услуга от общ икономически интерес, насочена към гарантиране на достъп до основни пощенски услуги на територията на цялата страна. В същото време данните за 2025 г. показват, че нейното предоставяне продължава да бъде съпътствано от предизвикателства, свързани с намаляващи обеми при традиционните услуги, необходимост от поддържане на широка пощенска мрежа и изисквания за устойчивост, качество и достъпност.

През 2025 г. Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията) продължи да изпълнява своите правомощия като национален регулаторен орган в областта на пощенските услуги чрез наблюдение и анализ на пазара, контрол върху спазването на нормативната уредба, защита на правата на потребителите, контрол върху пощенската сигурност, съгласуване на общи условия и наблюдение върху предоставянето на универсалната пощенска услуга. Особено значение през отчетния период имаше и развитието на надзорната дейност на КРС по прилагане на Закона за мерките срещу изпирането на пари (ЗМИП) и Закона за мерките срещу финансирането на тероризма и на разпространението на оръжия за масово унищожение (ЗМФТРОМУ) спрямо пощенските оператори, лицензирани за извършване на пощенски парични преводи.

В сравнение с предходния отчетен период, през който бяха поставени организационните и методическите основи на тази надзорна функция, през 2025 г. дейността на Комисията беше насочена към нейното практическо прилагане и надграждане. Фокус

беше поставен върху задълбочаването на рисково базирания подход, актуализирането на рисковите профили на задължените лица, извършването на надзорни действия и укрепването на взаимодействието с национални и международни органи, ангажирани с противодействието на изпирането на пари, финансирането на тероризма и финансирането на разпространението на оръжия за масово унищожение.

Съществен акцент през 2025 г. беше и успешното приключване на проекта по разработване на електронна система за образуване на пощенските кодове в Република България. Системата премина успешно предвидените етапи на тестване, включително публичните тестове, което потвърди нейната функционалност, надеждност и практическа приложимост. Предстои официалното ѝ въвеждане по предвидения ред, след което тя ще създаде необходимите предпоставки за по-точна адресна идентификация, по-надеждно планиране, организиране и извършване на доставки, както и за по-ефективно използване на адресната информация от пощенските оператори, институциите, бизнеса и други заинтересовани страни. След официалното въвеждане на системата се очаква тя да има значение не само за пощенския сектор, но и за по-широк кръг участници, включително представители на електронната търговия, мобилни оператори, платформи за доставки, доставчици на храни и други доставчици на услуги, за които точната адресна информация е ключов фактор за качеството и надеждността на обслужването.

Настоящият доклад представя основните показатели за развитието на пазара през 2025 г., състоянието на конкуренцията, тенденциите при универсалната и неуниверсалните пощенски услуги, потребителското търсене, контролната дейност на КРС, мерките за пощенска сигурност, надзорната дейност по ЗМИП и ЗМФТРОМУ, както и въпросите, свързани със защитата на потребителите и устойчивото развитие на сектора. Чрез този анализ Комисията очертава както постигнатото през отчетния период, така и основните предизвикателства пред пощенския пазар в условията на продължаваща дигитализация, технологично развитие и променящи се обществени потребности.

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 се базира на данни, постъпили в КРС към 31-ви май 2026 г. обхващащи 91% от регистрираните към 31.12.2025 г. оператори.

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

Относителните дялове са представени със закръгление до първия знак след десетичната запетая. В резултат от закръгленията е възможно сборът на относителните дялове да надвишава или да не достига 100%.

Представената информация за общ брой пощенски оператори, предоставяли услуги в определен сегмент от пазара, не представлява аритметичен сбор от издадените лицензии и удостоверения, посочени в Таблица 1. 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 2025 г. общият брой на лицензираните/регистрираните по ЗПУ пощенски оператори е 218, представени по услуги по-долу в таблица 1.

Таблица 1

Издадени лицензии и удостоверения по ЗПУ	Брой лицензирани/регистрирани оператори през 2025 г.
Лицензии за УПУ и услугите от обхвата на УПУ	12
Лицензии за пощенски парични преводи	31
Вписани в регистъра на оператори, извършващи неуниверсални пощенски услуги	205

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2025 г. броят на пощенските оператори, които са предоставяли реално пощенски услуги е 87, което представлява 40% от общия брой лицензирани и регистрирани пощенски оператори. Към 31.12.2025 г. броят на операторите, регистрирани за предоставяне на неуниверсални пощенски услуги по чл. 38, т. 1-3 от ЗПУ¹, е 205, от които 81 са отчели дейност през разглеждания период. Делът на операторите, реално предоставяли неуниверсални пощенски услуги през годината от общия брой регистрирани е намалял с 12 процентни пункта спрямо предходната година.

През 2025 г. услугата „хибридна поща“ са предоставяли дружествата „Български пощи“ ЕАД, „Дайрект Сървисис“ ООД, „Европът 2000“ АД, „Колбис Международен Трансфер“ АД и „МИБМ Експрес“ ООД.

Услугата „пряка пощенска реклама“ е предоставяна през 2025 г. отново от „Български пощи“ ЕАД и „МИБМ Експрес“ ООД.

През 2025 г. Комисията издаде една нова индивидуална лицензия (ИЛ) за извършване на ППП по смисъла на чл. 39, т. 3 от ЗПУ. С Решение № 308 от 16.10.2025 г. на КРС на „ФАКТОР И.Н.“ АД, ЕИК 121399009, беше издадена индивидуална лицензия № 3-043/16.10.2025 г. Въпреки че дружеството предоставя услугата ППП от 2005 г., необходимостта от издаване на нова ИЛ беше обусловена от подаването на заявлението за удължаване на срока на предходната лицензия в срок, който възпрепятства прилагането на процедурата по нейното удължаване.

Наред с това през отчетния период Комисията прие решение за удължаване на срока на една действаща индивидуална лицензия за извършване на пощенски парични преводи. С Решение № 281 от 11.09.2025 г. на КРС беше удължен срокът на индивидуална лицензия № 2-003/20.09.2005 г., издадена на „ИЗИПЕЙ“ АД, ЕИК 131344648. По този начин беше осигурена възможност дружеството да продължи предоставянето на услугата пощенски парични преводи при спазване на приложимите изисквания на ЗПУ, ЗМИП и ЗМФТРОМУ.

В рамките на разглеждания период бяха предсрочно прекратени три индивидуални лицензии на „ТИП-ТОП КУРИЕР“ АД (Решение № 44/19.02.2026 г. на КРС) за УПУ и ППП и на „КЕШ КРЕДИТ“ ЕАД (Решение № 240/24.07.2025 г. на КРС) за ППП, като следва да се отчете, че „ТИП-ТОП КУРИЕР“ АД не е осъществявало дейност от 2024 г. поради открито производство по несъстоятелност.

В резултат на настъпилите промени през отчетния период броят на пощенските оператори, лицензирани за извършване на ППП, е 31, т.е. с два по-малко спрямо

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

предходната година. От тях през 2025 г. са осъществявали дейност 16 пощенски оператори спрямо 19 през 2024 г., като пълният списък е посочен в Таблица 2.

Следва да се отбележи, че „КЕШ КРЕДИТ“ ЕАД е включено в списъка, тъй като в началото на отчетния период е осъществявало дейност и е отчело приходи от услугата ППП, независимо че ИЛ е прекратена предсрочно през 2025 г.

Таблица 2

Оператори, които са извършвали услугата ППП през 2025 г.		
1	"БЪЛГАРСКИ ПОЩИ"	ЕАД
2	"ДЕЛИВЪРИ СОЛЮШЪНС"	ЕООД
3	"ЕВРОПЪТ 2000"	АД
4	"ЕКОНТ ЕКСПРЕС"	АД
5	"ЕКСПРЕС ПЕЙ"	ЕООД
6	"ИЗИПЕЙ"	АД
7	"ИН ТАЙМ"	ООД
8	"ИНТЕРКАПИТАЛ ГРУП"	АД
9	"КЕШ КРЕДИТ"	ЕАД
10	"НОВАТИО"	ООД
11	"ПОСТАБИЛ"	ЕООД
12	"СИ ВИ СИ"	ЕООД
13	"СПИДИ"	АД
14	"ТРАНСПРЕС ДЕЛИВЪРИ"	ЕООД
15	"ФАКТОР И.Н."	АД
16	"ФАСТ ПЕЙ ХД"	АД

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2025 г. броят на операторите, лицензирани за УПУ и услугите от обхвата на УПУ остава без промяна.

Таблица 3

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	„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
4	„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
5	„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
6	„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
7	„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**
8	„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
9	„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***
10	„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
11	„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
12	„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:

* 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 колет 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“.

Към 31.12.2025 г. броят на пощенските оператори², лицензирани за извършване на услугите по чл. 39, т. 1 и т. 2 от ЗПУ, които са вписани в Публичния регистър³ е 12.

През 2025 г. шест от тези дружества са декларирали, че не са извършвали дейност по своите индивидуални лицензи: „Тойота Тиксим“ ЕООД, „Фасто Куриер“ ЕООД, „А1 Трейд“ ЕООД, „Арии“ ЕООД, „Джи Ти Логистикс“ ООД, „Спиди“ АД.

² 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.

³ <https://crc.bg/ords/f?p=723:90:6719594838111:::90::>

1.2 Ключови индикатори за пощенския пазар в България

1.2.1. Обем и структура на пощенския пазар в България

За целите на анализа на пощенския пазар са обособени три основни сегмента – „писма“, „колети“ и „пощенски парични преводи“. Сегментът „писма“ включва следните пощенски пратки и услуги: *Кореспондентски пратки (стандартни писмовни пратки до 2 кг, препоръчани писмовни пратки до 2 кг, печатни произведения до 5 кг.), пряка пощенска реклама, документни куриерски пратки до 1 кг, документни пратки от електронна търговия до 1 кг., пратки от „хибридна поща“, малки пакети до 2 кг, секограми (пратки за слабовиждащи), допълнителна услуга известие за доставяне (ИД).*

Сегментът „колети“ включва следните пощенски пратки и услуги: *пощенски колети до 20 кг, куриерски пратки от 1 до 31,5 кг - стокови, наложен платеж (НП), пратки от електронна търговия до 31,5 кг. стокови.*

При определяне на обхвата на сегментите е отчетена европейската практика за събиране на пощенска статистика, технологията на предоставяне на услугите и тяхното съдържание.

През 2025 г. пощенският пазар в България продължи да се развива под влиянието на процесите на дигитализация и промените в потребителското поведение. Развитието на електронната търговия запази ролята си на основен фактор за растеж на сектора, като оказва съществено въздействие върху търсенето на услуги по пренасяне и доставка на колетни и куриерски пратки. Увеличаването на онлайн продажбите и разширяването на електронните канали за търговия допринесоха за повишаване на обемите на обработваните пратки и за разширяване на предлаганите услуги.

Обемът на пощенския пазар в България, измерен чрез показателя приходи, през 2025 г. достига до 992 млн. лева.⁴ Запазвайки положителната си динамика от последните години, през 2025 г. реализира ръст на приходите от 4,5 на сто спрямо предходната година.

⁴ Данните са актуализирани, като към приходите от услугите от УПУ се включват приходи от услуги с отстъпки от цени по договори с клиенти, както и от договори за достъп до мрежата на оператора, във връзка с решение № 1149 от 03.02.2026 г. по адм. дело № 6275/2023 г. на Върховния административен съд на Република България.

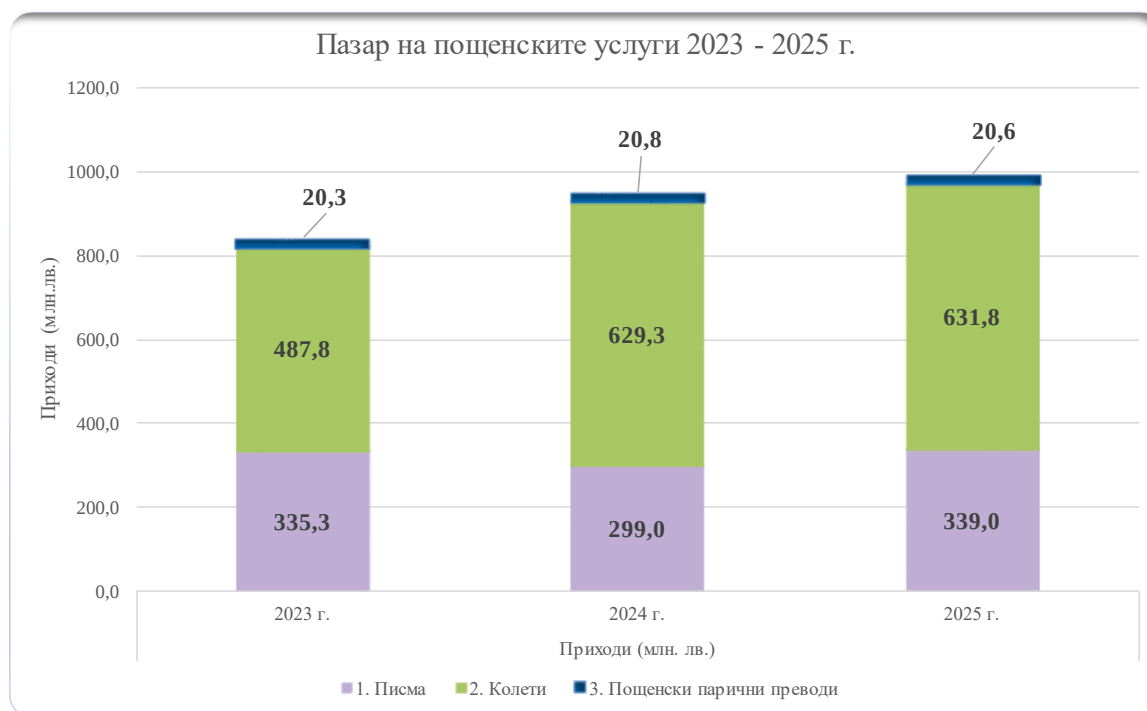


Фиг. 1

Източник: Данни, подадени в КРС

1.2.1.1. Структура на пазара по приходи от пощенски услуги

Наблюдаваните тенденции потвърждават продължаващото реструктуриране на пазара, характеризиращо се с нарастващо значение на куриерските услуги за сметка на традиционните пощенски услуги. Това развитие отразява както променящите се потребителски предпочитания, така и адаптирането на пощенските оператори към новите условия на пазара чрез внедряване на иновативни решения и повишаване на качеството на предоставяните услуги.



Фиг. 2

Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от данните, показани на фигура 2, най-големият дял в приходите заема сегмент колети, следван от сегмент писма и сегмент пощенски парични преводи. През 2025 г. дялът на колетите е 64%, като намалява с 2 процентни пункта спрямо 2024 г. за сметка на писмата, чийто дял е 34%. Пощенските парични преводи запазват дял от 2% през последните три години.

В анализа по-долу са представени основните показатели за развитието на пазара през 2025 г., структурата на приходите и пратките по видове услуги, както и тенденциите в трите основни пазарни сегмента.

1.2.1.2. Брой пратки от пощенски услуги

В сегмента „Писма“ през 2025 г. са обработени 143,9 млн. пратки, което представлява увеличение с 24,1% спрямо 2024 г. и с 6,5% спрямо 2023 г. Въпреки продължаващата тенденция на заместване на част от традиционната кореспонденция с електронни средства за комуникация, сегментът запазва водещия си дял в общия брой пощенски пратки от 60,2% от всички пратки през 2025 г.

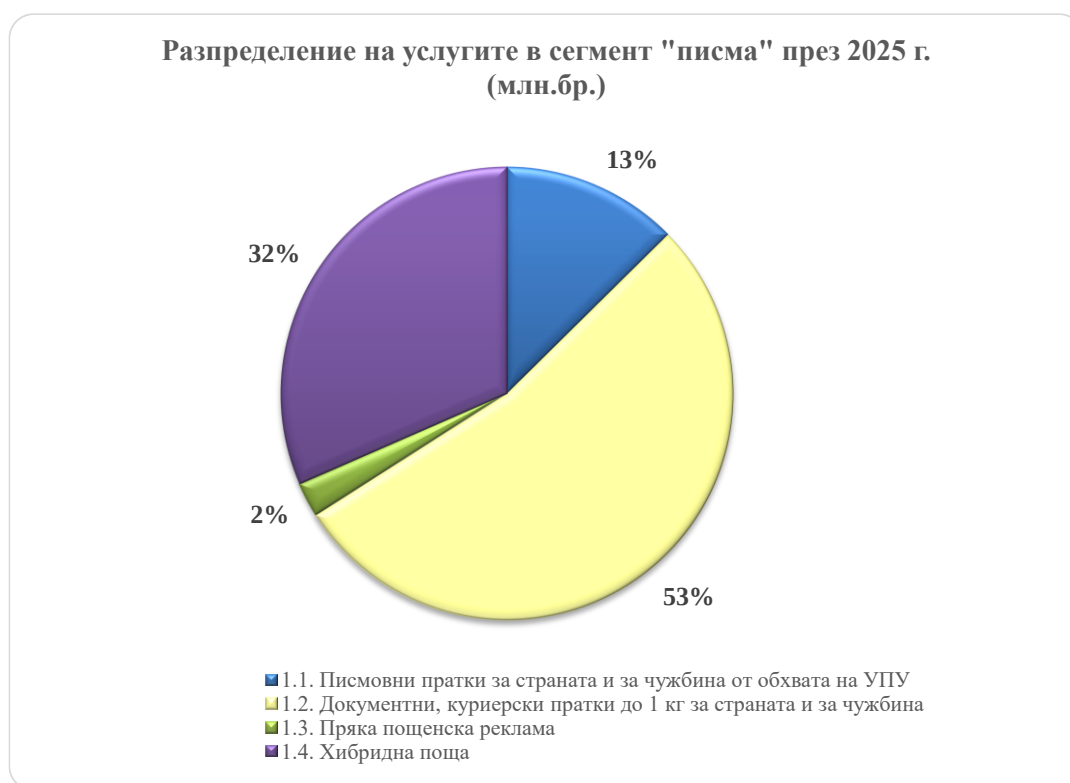
Таблица 4

Пощенски услуги	Брой пратки (млн. бр.)		
	2023 г.	2024 г.	2025 г.
1. Писма	135,2	115,9	143,9
1.1. Писмовни пратки за страната и за чужбина от обхвата на УПУ*	20,3	18,8	18,1
1.2. Документни, куриерски пратки до 1 кг за страната и за чужбина	51,6	44,5	76,8
1.3. Пряка пощенска реклама	2,7	3,1	3,6
1.4. Хибридна поща	60,6	49,6	45,4
2. Колети	50,6	79,7	74,2
2.1. Колетни пратки от обхвата на УПУ за страната и за чужбина до 20 кг	1,1	1,0	0,7
2.2. Куриерски, стокови пратки над 1 кг до 31,5 кг за страната и за чужбина	49,5	78,6	73,5
3. Пощенски парични преводи	22,3	22,9	20,8
ОБЩО	208,1	218,5	239,0

* Кореспондентски пратки до 2 кг, Малки пакети до 2 кг, Печатни произведения до 5 кг и Пратки за незрящи и слабовиждащи лица до 7 кг.

Източник: Данни, подадени в КРС

Видно от фиг. 3, с най-голям дял в общия брой писмовни пратки в сегмента е услугата „документни куриерски пратки до 1 кг“. Тази услуга формира над половината от всички пратки и е основният фактор за отчетения ръст на сегмента като цяло. През 2025 г. нейният обем достига 76,8 млн. броя, като бележи увеличение от 72,6% спрямо 2024 г. и 48,9% спрямо 2023 г. Развитието ѝ е свързано с нарастващото търсене на експресни и куриерски услуги за доставка на документи и малки пратки.



Фиг. 3

Източник: Данни, подадени в КРС

На второ място с 32 на сто дял в сегмента е услугата „хибридна поща“, която през 2025 г. намалява до 45,4 млн. броя, което представлява спад от 8,4% спрямо 2024 г. и 25,1% спрямо 2023 г., под влияние на цифровизацията на административните и бизнес процеси.

Традиционните писма от обхвата на УПУ се нареждат на трето място с едва 13 на сто от общия обем писмовни пратки, което е естествен резултат от дигитализацията и замяната на традиционните пощенски услуги с електронни такива. Писмовните пратки от обхвата на УПУ намаляват до 18,1 млн. броя, което е спад от 3,3% спрямо 2024 г. и 10,5% спрямо 2023 г. Данните потвърждават трайната тенденция към намаляване на традиционната писмена кореспонденция. С най-малък дял остава услугата „пряка пощенска реклама“, която продължава да увеличава обемите си, достигайки 3,6 млн. броя. Нарастването е 14,9% спрямо 2024 г. и 31,3% спрямо 2023 г., което показва запазване на интереса към този канал за маркетингова комуникация.

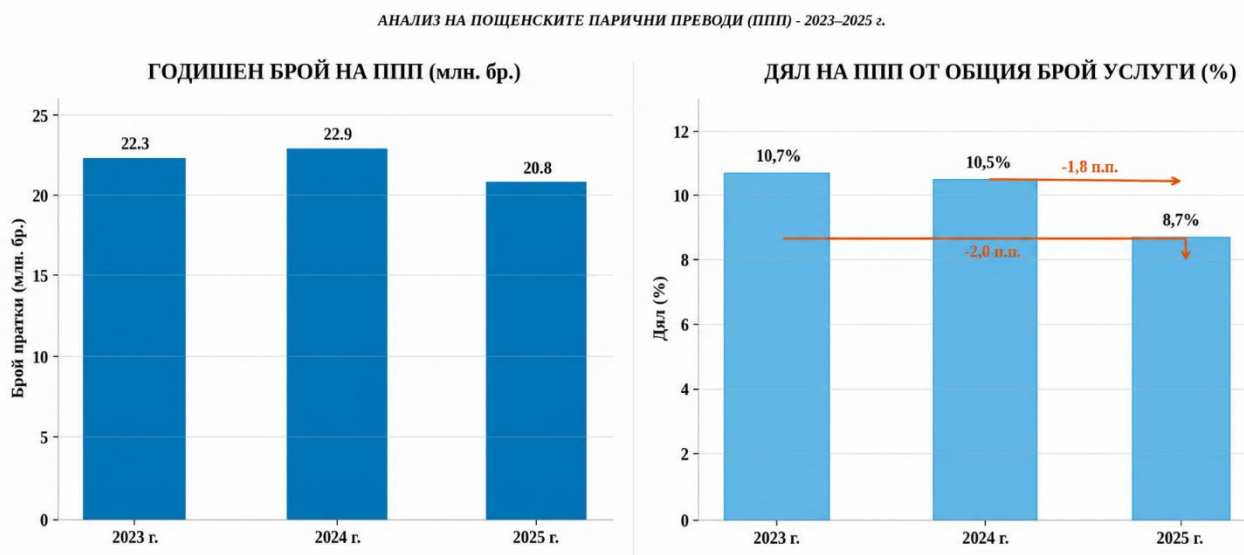
В тригодишен период структурата на услугите в сегмента остава постоянна, като се запазва тенденцията към намаляване на традиционните писмовни пратки, за сметка на услугите, ориентирани към бизнеса и услугите с куриерски характеристики.

В сегмента „колетни“ основен принос за развитието имат куриерските пратки с тегло над 1 кг до 31,5 кг, чийто обем през 2025 г. достига 73,5 млн. броя. Те представляват практически целия колетен сегмент и са пряко свързани с развитието на електронната търговия. След изключително високия ръст през 2024 г. от 59,0%, през 2025 г. се наблюдава известно коригиране на обемите с намаление от 6,5%, което може да се разглежда като стабилизиране на пазара след периода на ускорен растеж. Въпреки това, спрямо 2023 г. броят на тези пратки е нараснал с близо 49%.

За разлика от тях, колетните пратки от обхвата на УПУ продължават да губят значение. През 2025 г. техният обем намалява до 0,7 млн. броя, което представлява спад от 31,1% спрямо 2024 г. и 39,5% спрямо 2023 г. Делът им в общия брой колетни пратки е под 1%, което потвърждава тенденцията потребителите и бизнесът все по-често да предпочитат куриерските услуги.

Данните показват, че електронната търговия продължава да бъде основният фактор, определящ развитието на пазара на пощенските услуги. Независимо от отчетения спад спрямо предходната година, колетният сегмент запазва значително по-високи нива спрямо 2023 г., а куриерските пратки остават водещият двигател за развитието на пазара както по отношение на обемите, така и по отношение на приходите. Това се потвърждава и от факта, че без ръста при куриерските пратки общият брой на пощенските пратки не би отбелязал увеличение през разглеждания период.

Приходите в сегмент ППП възлизат на 20,6 млн. лв., като отбелязват лек спад спрямо 2024 г., когато са били 20,8 млн. лв. Намалението е с 0,2 млн. лв., или приблизително 0,8% на годишна база.



Фиг. 4

Източник: Данни, подадени в КРС

Въпреки отчетения спад през 2025 г., приходите от ППП остават относително близки до нивата от предходните две години. През 2023 г. те са били 20,3 млн. лв., през 2024 г. нарастват до 20,8 млн. лв., а през 2025 г. намаляват до 20,6 млн. лв. Това показва, че в абсолютна стойност сегментът запазва сравнително стабилен приходен обем, но без съществен потенциал за растеж.

В структурно отношение делът на приходите от ППП в общите приходи от пощенски услуги остава нисък. През 2025 г. приходите от ППП формират около 2% от общите приходи на пазара, като този дял е сходен с отчетения през 2024 г.

Тази динамика следва да се разглежда на фона на общото увеличение на приходите от пощенски услуги през 2025 г. Общите приходи на пазара нарастват от 949 млн. лв. през 2024 г. до 992 млн. лв. през 2025 г., докато приходите от ППП отбелязват

лек спад. Следователно сегментът на ППП не участва в общата възходяща динамика на пазара и не е сред факторите, които допринасят за неговия ръст.

В обобщение, през 2025 г. приходите от ППП се характеризират със слабо намаление в абсолютно изражение и ниска относителна тежест в общите приходи от пощенски услуги. Данните потвърждават, че ППП остават стабилен, но ограничен по значение сегмент, чието развитие се различава от по-динамичните направления на пазара, основно свързани с колетните, куриерските и стоковите пратки.

През 2025 г. броят на извършените пощенски парични преводи възлиза на 20,8 млн. броя, което представлява спад спрямо 22,9 млн. броя през 2024 г. Намалението е с 2,1 млн. броя или приблизително 9% на годишна база.

В структурно отношение делът на ППП в общия брой пощенски услуги също намалява. През 2023 г. ППП формират 10,7% от всички извършени пощенски услуги, през 2024 г. делът им се запазва относително близък — 10,5%, докато през 2025 г. спада до 8,7%. Това представлява намаление с 1,8 процентни пункта спрямо 2024 г. и с 2,0 процентни пункта спрямо 2023 г.

Тази динамика показва, че през 2025 г. ППП губят относителна тежест в общата структура на пощенските услуги. Спадът е още по-отчетлив предвид факта, че общият брой пощенски услуги нараства от 219 млн. броя през 2024 г. до 239 млн. броя през 2025 г., докато броят на ППП намалява.

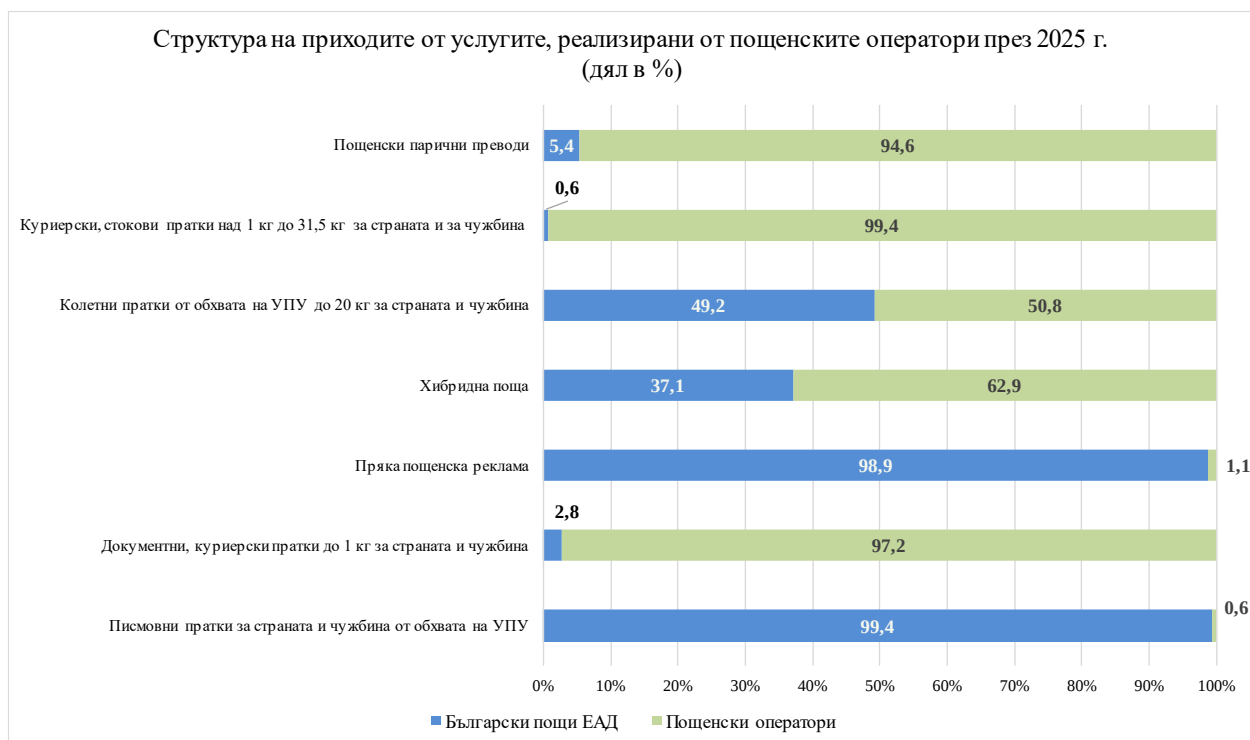
Намаляването на броя и дела на ППП следва да се разглежда и в контекста на променящите се потребителски навици при разплащанията. В съвременната пазарна среда ППП постепенно губят привлекателност като платежен инструмент, тъй като потребителите и търговците все по-често се ориентират към по-бързи, удобни и дигитализирани начини на плащане. Сред тях са плащанията с банкови карти, онлайн картовите плащания, банковите преводи, незабавните преводи, мобилното банкиране, дигиталните портфейли, плащанията чрез мобилни устройства, както и различни форми на електронни разплащания през платформи за електронна търговия.

1.2.2. Структура на пазара на пощенски услуги по оператори през 2025 г.

„Български пощи“ ЕАД (БП ЕАД/ Задължен оператор) запазва водещи позиции при предоставянето на УПУ, както и в сегмента на пряката пощенска реклама, където реализира преобладаващата част от приходите.

Останалите пощенски оператори доминират в сегментите на документните, и куриерските пратки, които формират най-голямата част от приходите на пазара и са пряко свързани с развитието на електронната търговия.

Данните на фиг. 5 потвърждават продължаващото реструктуриране на пощенския сектор. Докато БП ЕАД изпълнява основно функции, свързани с предоставянето на УПУ и поддържането на национално покритие, останалите оператори концентрират дейността си в сегментите с най-висок растеж, най-големи обеми и най-висока приходна концентрация. Това показва, че развитието на пазара все по-силно се определя от куриерските услуги, логистичните решения и нарастващите потребности на електронната търговия.



Фиг. 5

Източник: Данни, подадени в КРС

Анализът на приходите по видове услуги показва ясно разграничение в пазарното позициониране на БП ЕАД и останалите пощенски оператори.

При писмовните пратки за страната и чужбина от обхвата на УПУ, БП ЕАД реализира приходи в размер на 36,48 млн. лв., докато приходите на останалите оператори възлизат на 0,22 млн. лв. Делът на дружеството достига 99,4% от общите приходи в сегмента, което отразява ролята му на доставчик на универсалната пощенска услуга и широкото териториално покритие на пощенската мрежа.

При документните и куриерските пратки до 1 кг за страната и чужбина приходите на останалите оператори достигат 279,6 млн. лв., докато БП ЕАД реализира 7,9 млн. лв. Делът на останалите оператори възлиза на 97,2%, което потвърждава водещите им позиции при услугите, свързани с експресна доставка на документи и малки пратки.

При „пряката пощенска реклама“ водеща роля има БП ЕАД с приходи от 0,8 млн. лв. при 0,01 млн. лв. за останалите оператори. Делът на дружеството надхвърля 98%, което показва устойчиви позиции в този сегмент.

При услугата „хибридна поща“ останалите оператори реализират приходи от 8,8 млн. лв., а БП ЕАД – 5,2 млн.лв. Разпределението на приходите показва наличие на конкуренция между участниците и по-балансирана пазарна структура в сравнение с останалите услуги.

При колетните пратки от обхвата на УПУ до 20 кг приходите са сравнително равномерно разпределени – 2,9 млн. лв. за останалите оператори и 2,8 млн. лв. за БП ЕАД, което показва сходни пазарни позиции.

При приходите от куриерски пратки почти изцяло доминират останалите пощенски оператори. Те реализират приходи в размер на 622,1 млн. лв., докато приходите на БП ЕАД възлизат на 4 млн. лв. Делът на останалите оператори надхвърля

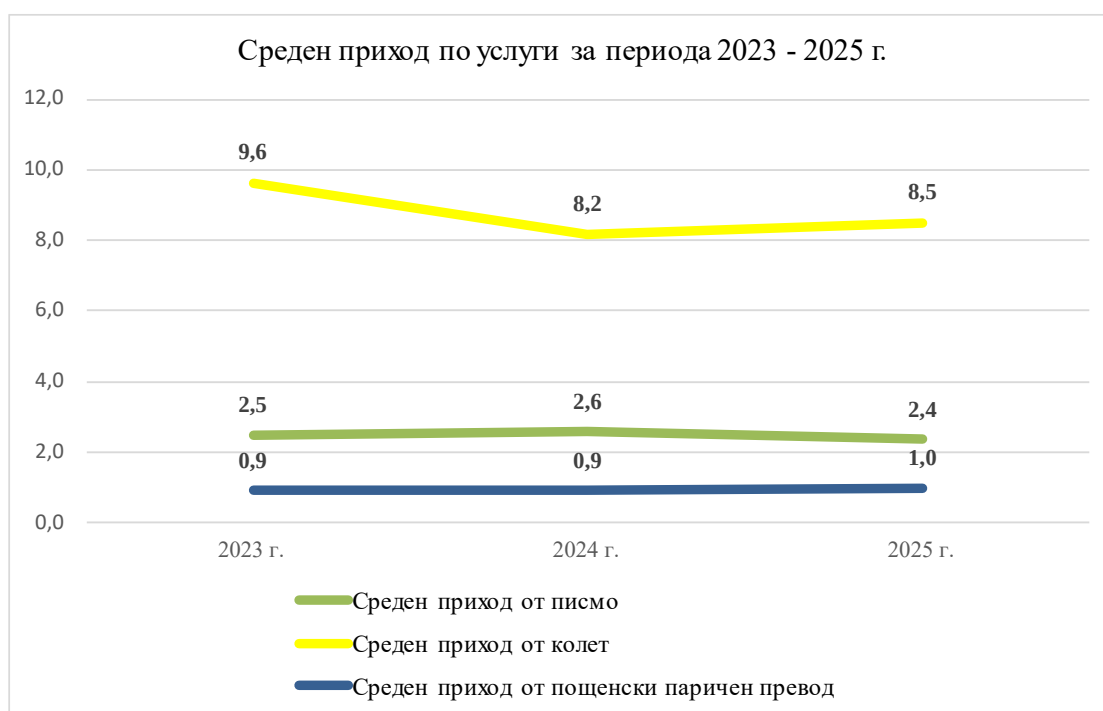
99%, което показва водещата им роля при обслужването на електронната търговия и експресните доставки.

При пощенските парични преводи останалите оператори реализират приходи от 19,5 млн. лв., а БП ЕАД – 1,1 млн. лв. Делът на останалите оператори достига 94,6%, което показва силни позиции на останалите оператори в този сегмент.

1.2.3. Среден приход по услуги

Показателят дава информация за изменението на приходите спрямо обемите и позволява да се проследят тенденциите в ценовите равнища и структурата на предлаганите услуги.

Следвайки общата тенденция на пазара, тенденциите при средния приход по услуги кореспондират с нарасналите обеми при куриерските услуги и с постепенното пренасочване на приходите към сегментите, свързани с електронната търговия. Най-висока доходност на единица услуга продължават да имат куриерските услуги.



Фиг. 6

Източник: Данни, подадени в КРС

Графиката показва динамиката на средния приход от една услуга за периода 2023–2025 г. при трите основни сегмента – писма, колети и пощенски парични преводи.

Средният приход от колет остава значително по-висок от този при останалите услуги. През 2024 г. се наблюдава спад от около 14,6% спрямо 2023 г., което се дължи на засилена ценова конкуренция и увеличаване дела на по-малки и по-евтини пратки. През 2025 г. е налице частично възстановяване с ръст от 3,7%, но нивото остава под това от 2023 г.

Средният приход от писмо намалява с 8,2% спрямо 2024 г. и с 4,8% спрямо 2023 г. Приходът от писмовни пратки е относително стабилен през целия период. Колебанията са минимални, което показва сравнително непроменена ценова политика и структура на услугата.

Средният приход от пощенски паричен превод нараства с 8,8% спрямо предходните две години. Това е услугата с най-нисък среден приход, но същевременно с най-висока стабилност.

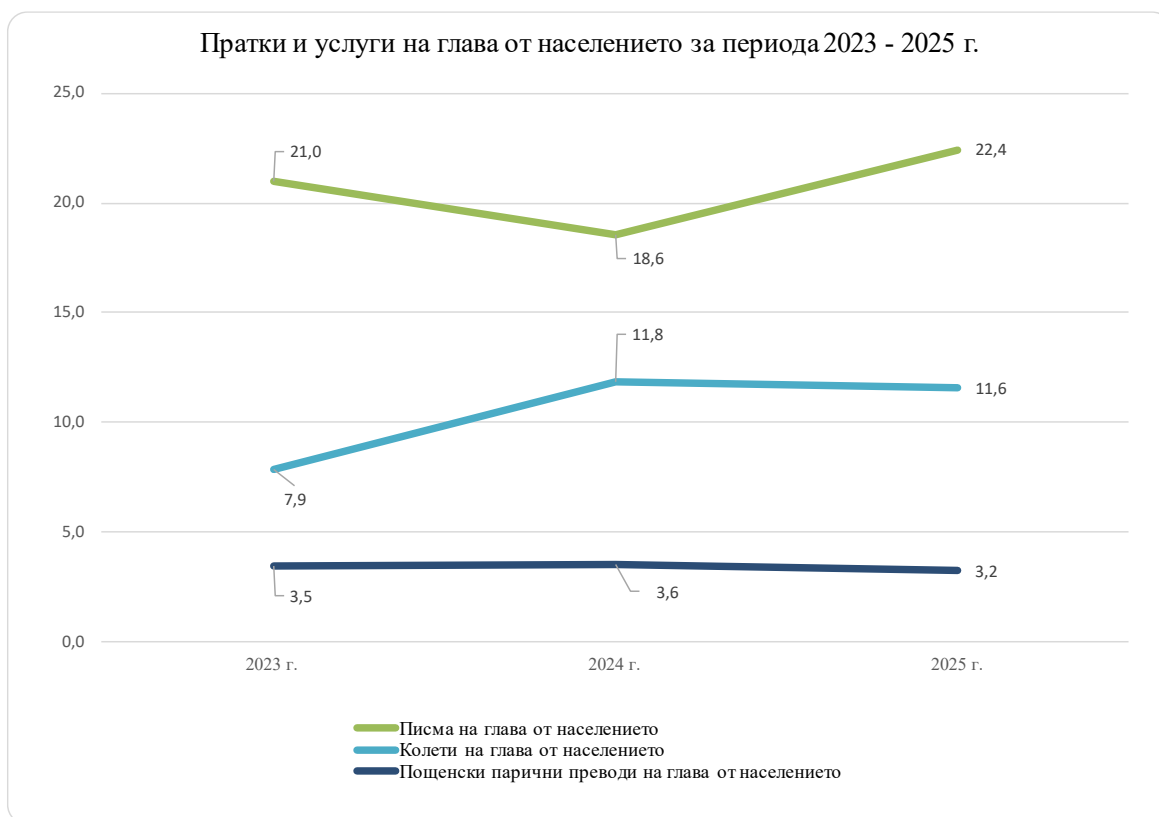
През 2025 г. средният приход от един извършен пощенски паричен превод възлиза на 0,99 лв., при 0,91 лв. през 2024 г. и 0,91 лв. през 2023 г. Данните показват, че след запазване на еднакво равнище през 2023 г. и 2024 г., през 2025 г. се отчита увеличение на средния приход от един ППП.

В абсолютно изражение нарастването спрямо 2024 г. е 0,08 лв. на един извършен превод, което представлява ръст от приблизително 8,8%. Същото увеличение се наблюдава и спрямо 2023 г., тъй като стойността на показателя през 2023 г. и 2024 г. е идентична.

В обобщение, през 2025 г. ППП се характеризират с по-висок среден приход на една услуга, но при намаляващ общ обем на извършените преводи. Това показва, че сегментът запазва известна приходна устойчивост на единица услуга, но не демонстрира растеж в потреблението.

1.2.4. Брой пощенски пратки и услуги на глава от населението

Въпреки намаляването на населението от 6,5 млн. души през 2023 г. до 6,4 млн. души през 2025 г., броят на пощенските услуги на глава от населението се увеличава, което показва повишаване на интензивността на използване на пощенски услуги и нарастващо значение на услугите, свързани с доставката на пратки.



Фиг. 7

Източник: Данни, подадени в КРС

На база на показателя „пратки и услуги на глава от населението“ могат да се направят следните изводи за развитието на пазара през периода 2023–2025 г.:

- През 2025 г. на един жител на страната се падат средно 37,2 пощенски услуги, при 34,0 през 2024 г. и 32,4 през 2023 г. Данните показват увеличение на интензивността на използване на пощенските услуги въпреки продължаващото намаляване на населението.
- Най-висока стойност отчита показателят „писма на глава от населението“, който през 2025 г. достига 22,4 пратки на човек при 18,6 през 2024 г. и 21,0 през 2023 г. Нарастването се дължи основно на увеличения обем на документите и куриерските пратки до 1 кг, включени в сегмента „писма“, които компенсират продължаващото намаление на традиционните писмовни пратки.
- При сегмента „колетни“ на глава от населението през 2025 г. се отчита стойност от 11,6 пратки на човек, която остава близка до достигнатото през 2024 г. равнище от 11,8 пратки. В сравнение с 2023 г. показателят нараства с 46,8%, което потвърждава значително увеличеното значение на колетните и куриерските услуги в резултат от развитието на електронната търговия и промените в потребителското поведение.
- През 2025 г. броят на извършените ППП на глава от населението възлиза на 3,2 броя, при 3,6 броя през 2024 г. и 3,5 броя през 2023 г. След отчетения лек ръст през 2024 г., през 2025 г. показателят намалява, което отразява общото свиване на обема на извършените ППП през отчетния период.

1.2.5. Инвестиции

На база предоставените данни от пощенските оператори, през 2025 г. се наблюдава запазване на инвестиционната активност в пощенския сектор, която е насочена предимно към модернизация и разширяване на пощенската инфраструктура.



Фиг. 8

Източник: Данни, подадени в КРС

По данни на пощенските оператори, през 2025 г. са инвестирани общо 42 млн. лв., като най-голям дял от вложените средства е насочен към развитието на пощенската мрежа – 38 млн. лв., или 90,4% от общия размер на инвестициите. За въвеждане на нови услуги са инвестирани 3,7 млн. лв. (8,8%), а за осигуряване на пощенската сигурност – 0,4 млн. лв. (0,9%).

През разглеждания тригодишен период инвестициите отбелязват съществено нарастване спрямо 2023 г., когато са възлизали на 17,8 млн. лв. През 2024 г. е отчетен значителен ръст до 58,6 млн. лв., след което през 2025 г. размерът им намалява до 42 млн. лв. Независимо от това инвестициите през 2025 г. остават с 135,2% по-високи спрямо 2023 г.

Структурата на инвестициите показва, че основен приоритет за пощенските оператори продължава да бъде развитието и модернизацията на пощенската мрежа. Това е в съответствие с тенденциите на пазара, свързани с нарастващите обеми на куриерски и колетни пратки, необходимостта от разширяване на логистичния капацитет и внедряването на автоматизирани решения за приемане и доставка на пратки.

Инвестициите за въвеждане на нови услуги също запазват съществен дял, което показва стремеж на операторите към адаптиране на предлаганите услуги към променящите се потребителски изисквания и развитието на електронната търговия. Същевременно средствата, насочени към пощенската сигурност, остават относително ограничени като дял от общите инвестиции.

1.3. Потребители на пощенски услуги

1.3.1. Потребление на пощенски услуги от обхвата на УПУ

През 2025 г. чрез независим изпълнител⁵ КРС извърши проучване и анализ на потребителското търсене на пощенски услуги, чрез национално представително социологическо изследване, обхващащо физически и юридически лица, които са използвали поне веднъж услуга от обхвата на УПУ през последната година.

Проведени са три самостоятелни проучвания в рамките на страната, обхващащи всички административни области:

- сред физически лица – лица на възраст над 18 години, жители на територията на страната, проведено в периода 9 – 20 януари 2026 г. В него са взели участие общо 1000 респонденти;
- сред физически лица - лица на възраст над 18 години, които са използвали поне веднъж УПУ през последната година. Проучването е проведено в периода 9-20 януари 2026 година. В него са взели участие общо 300 респонденти;
- сред юридически лица – използвали УПУ поне веднъж през последната година, Проучването е проведено в периода 29 януари – 11 февруари 2026 година. В него са взели участие общо 150 фирми/юридически лица.

По-долу са представени някои обобщени резултати и изводи:

✓ *Честота на използване от потребителите на услугите от обхвата на УПУ:*

Сред 61,2 % от потребителите физически лица, най-разпространени са малките пакети до 2 кг, а 58,0 % от тях са посочили, че използват кореспондентските пратки до 2 кг. При тези услуги се наблюдава относително регулярна употреба – значителна част от потребителите ги използват няколко пъти годишно или поне веднъж годишно, което показва устойчиво, макар и неежедневно търсене.

Вътрешните пощенски колет до 20 кг се използват от около една четвърт от интервюираните - 26,6%, като честотата при тях е по-скоро епизодична.

При международните пощенски колет до 20 кг (20,6%) употребата е още по-ограничена, което е обяснимо предвид по-специфичния характер на услугата.

Печатните произведения до 5 кг (15,1%) и пратките за незрящи и слабовиждащи лица (3,8%) са с най-нисък дял на използване.

Обобщено, услугите от УПУ се използват основно при по-леките и стандартни пратки, докато останалите услуги от УПУ имат ограничено и предимно спорадично приложение. Това показва, че честотата на използване е пряко обвързана със спецификата на съответната услуга.

Сред юридическите лица се наблюдава най-висок относителен дял на използване при кореспондентските пратки до 2 кг (89,8%), което ги позиционира като най-масово използваната универсална пощенска услуга от фирмите.

На второ място се нареждат малките пакети до 2 кг (48,3%). По-ниски, но съществени стойности се отчитат при вътрешни пощенски колет до 20 кг (23,8%) и печатни произведения до 5 кг (15,6%). Най-ограничено е използването на международни пощенски колет до 20 кг (8,8%). Значителна част от юридическите лица получават такива пратки ежедневно или ежеседмично, а най-голям дял е концентриран в месечната честота. Сумираният относителен дял на организациите, които получават кореспондентски пратки

⁵ „Глобал метрикс“ ООД

поне веднъж месечно, надхвърля две трети от извадката, което потвърждава системния характер на този тип комуникация в административната и търговската дейност.

Анализът на честотата на получаване на УПУ при юридическите лица показва висока интензивност при кореспондентските пратки.

✓ *Видове използвани услуги от обхвата на УПУ:*

Анализът на данните за използването на услуги в обхвата на УПУ показва ясно изразени различия между физическите и юридическите лица по отношение, както на вида на изпращаните пратки, така и на този на получаваните такива.

При физическите лица най-често изпращаният тип пратка са кореспондентските пратки до 2 кг (32,3%), следвани от малките пакети до 2 кг (31,7%). Останалите услуги се използват значително по-рядко – вътрешни пощенски колети до 20 кг (5,9%), печатни произведения до 5 кг (3,4%), международни пощенски колети до 20 кг (3,0%) и пратки за незрящи и слабовиждащи лица (0,5%).

При юридическите лица се наблюдава ясно изразена концентрация върху кореспондентските пратки до 2 кг, които доминират със 76,7 %. Това показва, че бизнесът основно използва УПУ за изпращане на документи и официална кореспонденция.

Малките пакети до 2 кг заемат значително по-малък дял (12,3%), за разлика от този при физическите лица, следвани от вътрешните пощенски колети до 20 кг (7,5%).

Едва 2,7% от юридическите лица заявяват, че не изпращат пратки от обхвата на УПУ, което потвърждава високата степен на зависимост на бизнеса от пощенската инфраструктура.

Печатните произведения до 5 кг имат минимален дял (0,7%).

Сравнителният анализ показва, че докато при физическите лица използването на услугите е по-балансирано между кореспондентските пратки и малки пакети, при юридическите лица преобладава изпращането на кореспондентски пратки. Това подчертава различния профил на потребление, както и ролята на УПУ за гражданите и предприятията, но с различаваща се структура на търсените услуги.

Относно географския обхват на използване на УПУ, анализът на данните показва ясно изразено преимущество на вътрешния пазар, както сред физическите, така и сред юридическите лица.

Сред физическите лица УПУ се използва най-често в рамките на страната (65,7%). Значително по-нисък е дялът на използване в рамките на населеното място (21,1%), докато международните пратки заемат сравнително ограничен дял – 6,9 % за държави от ЕС и 6,4% за държави извън ЕС. Това разпределение показва, че УПУ при тази група потребители се използва предимно за междуградска комуникация и национални доставки, докато международният обмен има по-скоро допълващ характер.

При юридическите лица тенденцията към вътрешно използване на УПУ е още по-ясно изразена. 80,3% от тях посочват, че използват услугите основно в рамките на страната, а 17,0% – в рамките на населеното място. Международните пратки в рамките на ЕС заемат минимален дял (2,7%), което показва ограничено използване на УПУ за трансгранична дейност от страна на бизнеса в изследваната извадка.

Резултатите очертават като цяло висока степен на удовлетвореност от УПУ, предоставяна от БП ЕАД и в двете изследвани групи – физически и юридически лица.

Средната оценка за обща удовлетвореност от услугите на този оператор при физическите лица е 3,85 по петстепенната скала, докато при юридическите лица тя достига 4,24, което показва по-висока степен на удовлетвореност сред бизнес клиентите.

По отношение на отделните аспекти на услугите се наблюдават преобладаващо положителни оценки, като повечето показатели попадат в диапазона между „добър“ и „много добър“. Най-високо оценените характеристики и в двете групи са свързани с достъпността

на пощенските станции (4,02 при физическите лица и 4,33 при юридическите лица), както и с качествата на персонала – учтивост (3,99 и 4,38) и компетентност (3,92 и 4,37). Това подчертава, че потребителите оценяват физическото присъствие и качеството на обслужване.

Услугата вътрешни пощенски колет до 20 кг е описана като доставка в страната от 39,4% от участниците в проучването, малко повече от 34 % я свързват с багаж за пренос/пратки/колет, за около 14 % това са колет с тегло от 2 до 20 кг., докато приблизително 13% посочват големи пратки.

Като цяло, данните от изследването показват също, че потребителите демонстрират сравнително висока степен на удовлетвореност и доверие към предоставяната УПУ.

Наблюдава се ясно изразено доминиране на БП ЕАД като основен оператор при използване на УПУ за изпращане. 72,3% от респондентите посочват именно него като най-често използван оператор, което потвърждава водещата му роля в предоставянето на УПУ. Сравнително по-малък дял от анкетираните използват друг лицензиран пощенски оператор (15,7%), което показва наличие на алтернативи, но с ограничено пазарно влияние в рамките на универсалната услуга.

12,0 % от интервюираните посочват, че използват и двата варианта, което свидетелства за определена степен на гъвкавост и възможност за избор в зависимост от конкретната нужда.

Физическите лица най-често са посочили като алтернативни оператори „Еконт Експрес“ АД и „Спиди“ АД. Това показва, че много индивидуални потребители комбинират УПУ с куриерски услуги, вероятно в зависимост от вида на пратката, срока за доставка и предлаганите допълнителни опции като проследяване, доставка до адрес или наложен платеж. Останалите оператори имат по-ограничено присъствие, което подсказва, че те се използват предимно при специфични нужди или в нишови сегменти.

Резултатите от проучването потвърждават, че УПУ продължава да има съществена обществена и икономическа роля. В условията на нарастваща дигитализация и силна конкуренция от страна на частните куриерски оператори, УПУ запазва своето значение, особено за осигуряване на равнопоставен достъп до пощенски услуги в различните региони на страната. Това подчертава необходимостта от нейното устойчиво развитие и адаптиране към променящите се потребителски нужди и технологични тенденции.

1.3.2. Потребление на куриерски услуги

Използването на куриерски услуги е широко разпространено сред потребителите – физически лица, като 83% от тях посочват, че са използвали такива през последните 12 месеца и са налице ясни демографски и социално-икономически разлики.

На първо място се откроява възрастта. Сред хората между 18 и 49 години използването е изключително високо – около 90 %. С нарастване на възрастта делът постепенно намалява, като сред хората между 60 и 69 години делът намалява до около 81%, а при групата над 70 години – едва 55,8%. Това показва, че куриерските услуги са значително по-свързани с по-младите и активни поколения.

По отношение на пола, жените използват куриерски услуги по-често от мъжете (86% срещу 79%), което може да се свърже с по-висока ангажираност с онлайн пазаруване и домакинско потребление.

Местоживеенето също играе съществена роля. Жителите на столицата (89,6%) и областните градове (87,0%) използват куриерски услуги по-често от хората в малките градове (85,1%) и особено в селата (69,9%). Това показва влияние на достъпността на услугите и интензивността на онлайн търговията в по-урбанизирана среда.

По отношение на икономическия статус, най-висока употреба се наблюдава сред студенти (94,3%), квалифицирани специалисти (98,2%) и хора на ръководни позиции (90%).

Най-ниска е сред пенсионерите (66%), сезонно заетите (66,7%) и неквалифицираните работници (75,5%).

Сред юридическите лица също се наблюдава много висока степен на разпространение и значима роля на куриерските услуги в ежедневието. 89,6% от анкетираните представители на фирми са използвали куриерски услуги през последните 12 месеца, докато само 10,4% от запитаните не са. Анализът на резултатите показва, че използването на куриерски услуги е трайно навлязло в ежедневието на потребителите, като доминират редовните, но не прекалено интензивни модели на потребление. Най-голям е дялът на респондентите, които използват куриерски услуги няколко пъти годишно (36,6%) или месечно (26,0%), което очертава устойчива, но ситуативна необходимост, по-скоро свързана с конкретни поводи, отколкото с постоянна активност.

Честотата на използване е обвързана и с основната цел на използване. Данните ясно показват, че водещ мотив са онлайн покупките и електронната търговия (71,3%). Това обяснява и преобладаването на месечна или няколкократно годишна употреба – модел, характерен за потребителското поведение, обвързано с кампании, сезонни разпродажби (Черен петък, Коледа и Великден) или конкретни покупки.

Предпочитаните видове куриерски услуги допълнително потвърждават тази тенденция. Силното предпочитание към доставка до офис или автомат (70,1%), както и към доставка „до адрес“ (44,7%), показва търсене на удобство и гъвкавост – характеристики, особено важни при онлайн пазаруване. Значимият дял на наложения платеж (31,6%) също подкрепя извода, че електронната търговия е основният двигател на търсенето, тъй като този метод на плащане е традиционно свързан с покупки от разстояние.

Същевременно сравнително по-малък дял от потребителите ги използват ежеседмично (7,6%), което подсказва, че за масовия потребител куриерските услуги не са ежедневен инструмент, а услуга, активирана при конкретна нужда.

От изложеното следва, че куриерските услуги са утвърден и широко разпространен канал за изпращане и получаване на пратки.

Потребителите оценяват положително достъпността на пощенските офиси и компетентността на служителите, което подчертава значението на физическата инфраструктура и качеството на обслужването. В същото време се открояват и определени области, в които съществуват възможности за подобрене, като например по-бърза доставка, по-добро проследяване на пратките и по-ясна информация относно услугите.

2. Състояние на конкуренцията

2.1. Сегмент писма

Данните за периода 2023–2025 г. показват, че сегментът писма, разгледан на база реализирани приходи, се характеризира с висока степен на концентрация и ясно изразена водеща позиция на „Еконт Експрес“ АД.

Таблица 5

Оператори в сегмента писма	Пазарен дял (на база приходи)		
	2023 г.	2024 г.	2025 г.
"Еконт Експрес" АД	48,4%	60,6%	59,5%
„Български пощи“ ЕАД	11,6%	12,8%	14,9%
"Спиди" АД	26,5%	15,8%	13,3%
Всички останали	13,5%	10,8%	12,3%

Източник: Данни представени в КРС

През целия разглеждан период „Еконт Експрес“ АД запазва лидерската си позиция в сегмента. Пазарният дял на дружеството нараства съществено от 48,4% през 2023 г. до 60,6% през 2024 г., след което през 2025 г. се отчита леко намаление до 59,5%. Въпреки този спад спрямо предходната година, дялът на оператора остава значително по-висок от нивото през 2023 г., което потвърждава устойчивото му водещо присъствие в сегмента.

При „Български пощи“ ЕАД се наблюдава плавна възходяща тенденция. Дялът на дружеството се увеличава от 11,6% през 2023 г. до 12,8% през 2024 г. и достига 14,9% през 2025 г. Това показва постепенно укрепване на позициите на задължения пощенски оператор в сегмента „писма“ по отношение на реализираните приходи. През 2025 г. „Български пощи“ ЕАД изпреварва „Спиди“ АД и се позиционира като втори по големина участник в разглеждания сегмент.

За разлика от тях, при „Спиди“ АД се отчита трайно намаляване на пазарния дял. Дялът на дружеството спада от 26,5% през 2023 г. до 15,8% през 2024 г. и до 13,3% през 2025 г. Намалението е най-съществено през 2024 г., като през 2025 г. тенденцията продължава, макар и с по-умерен темп. Това води до промяна в позиционирането на оператора, който от второ място през 2023 г. преминава на трета позиция през 2025 г.

Дялът на всички останали оператори намалява от 13,5% през 2023 г. до 10,8% през 2024 г., след което през 2025 г. се повишава до 12,3%. Това показва известно възстановяване на участието на по-малките оператори в сегмента, но без достигане на нивото от 2023 г.

Индексът на концентрация (ННІ)⁶ показва, че през периода 2023–2025 г. сегментът писма остава силно концентриран. ННІ се повишава съществено през 2024 г., след което през 2025 г. отбелязва леко понижение. Основен фактор за тази концентрация е водещата позиция на „Еконт Експрес“ АД, който запазва най-голям пазарен дял в сегмента. Наблюдава се известно пренареждане между останалите участници,

⁶ Стойността на ННІ за 2025 г. е 3968; за 2024 г. е 4110 ; за 2023г. е 3210.

включително нарастване на дела на „Български пощи“ ЕАД и намаляване на дела на „Спиди“ АД, без това да води до съществена промяна в общата картина на пазарната концентрация.

2.2. Сегмент колети

През 2025 г. развитието на сегмента колети е пряко свързано с електронната търговия, която генерира основната част от търсенето на услуги за доставка на стоки и куриерски пратки.

Таблица 6

Оператори в сегмента колети	Пазарен дял (на база приходи)		
	2023 г.	2024 г.	2025 г.
"Спиди" АД	36,4%	38,6%	42,6%
"Еконт Експрес" АД	31,0%	28,4%	32,4%
"ДИ ЕЙЧ ЕЛ ЕКСПРЕС БЪЛГАРИЯ" ЕООД	10,3%	7,9%	4,0%
Всички останали	22,3%	25,1%	21,0%

Източник: Данни представени в КРС

Данните за периода 2023–2025 г. показват, че сегментът „колети“, разгледан на база реализирани приходи, се характеризира с висока концентрация и водеща роля на двата основни оператора — „Спиди“ АД и „Еконт Експрес“ АД.

„Спиди“ АД запазва лидерската си позиция през целия разглеждан период, като пазарният му дял нараства последователно от 36,4% през 2023 г. до 38,6% през 2024 г. и 42,6% през 2025 г. Това показва устойчиво укрепване на позициите на оператора в сегмента и увеличаване на относителната му тежест в приходите от колетни услуги.

При „Еконт Експрес“ АД се наблюдава колебание в пазарния дял — от 31,0% през 2023 г. до 28,4% през 2024 г., след което през 2025 г. дялът на дружеството нараства до 32,4%. Така операторът възстановява и надхвърля нивото си от 2023 г., като запазва втора позиция в сегмента.

При „Ди Ейч Ел Експрес България“ ЕООД се отчита намаляване на пазарния дял — от 10,3% през 2023 г. до 4,0% през 2025 г. Това показва отслабване на относителното му участие в приходната структура на сегмента.

Дялът на всички останали оператори се изменя от 22,3% през 2023 г. до 25,1% през 2024 г., след което намалява до 21,0% през 2025 г. Това показва, че през 2025 г. част от приходната тежест се концентрира отново при двата водещи оператора.

В обобщение, през 2025 г. сегментът „колети“ остава силно концентриран, като „Спиди“ АД и „Еконт Експрес“ АД формират основната част от приходите. Нарастването на техния общ дял показва засилване на позициите на водещите оператори и преразпределение на приходите за сметка на част от останалите участници на пазара.

ННІ⁷ анализът показва, че през периода 2023–2025 г. сегментът колети се характеризира със силна пазарна концентрация. ННІ нараства последователно през разглеждания период, което показва засилване на относителната тежест на водещите оператори. През 2025 г. това се обуславя основно от увеличения пазарен дял на „Спиди“

⁷ Стойността на ННІ за 2025 е 2915 г.; за 2024 г. е 2415; за 2023г. е 2435.

АД и възстановяването на дела на „Еконт Експрес“ АД. Същевременно се наблюдава намаляване на дела на „Ди Ейч Ел Експрес България“ ЕООД и на останалите пощенски оператори, което допълнително засилва концентрацията в сегмента.

2.3. Сегмент пощенски парични преводи

В таблица 7 е показано развитието на пазарните дялове на водещите четири 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)		
	2023 г.	2024 г.	2025 г.
"Еконт Експрес" АД	50,5%	45,9%	43,8%
"Спиди" АД	33,8%	37,3%	41,0%
„Деливъри Солюшънс“ ЕООД	3,7%	6,4%	6,5%
„Български пощи“ ЕАД	8,2%	7,0%	5,4%
Всички останали	3,7%	3,4%	3,4%

Източник: Данни, подадени в КРС

През периода 2023–2025 г. се наблюдават съществени изменения в разпределението на пазарните дялове между участниците в сегмента на пощенските парични преводи, измерени на база реализирани приходи. Пазарът запазва висока степен на концентрация около двата водещи оператора — „Еконт Експрес“ АД и „Спиди“ АД, които през 2025 г. формират общо 84,8% от приходите в сегмента. Същевременно данните показват ясно изразено сближаване на позициите между двата оператора, като разликата между тях намалява от 16,7 процентни пункта през 2023 г. до 8,6 процентни пункта през 2024 г. и достига едва 2,8 процентни пункта през 2025 г.

„Еконт Експрес“ АД запазва водещата си позиция на пазара през целия разглеждан период, но с тенденция към постепенно намаляване на относителния дял. Делът на дружеството спада от 50,5% през 2023 г. до 45,9% през 2024 г. и 43,8% през 2025 г. Това представлява намаление с 2,1 процентни пункта спрямо предходната година и общ спад от 6,7 процентни пункта за периода 2023–2025 г. Въпреки отчетеното намаление, дружеството продължава да бъде водещ участник в сегмента на ППП.

„Спиди“ АД демонстрира устойчиво нарастване на пазарния си дял през всяка от разглежданите години. Делът на дружеството се увеличава от 33,8% през 2023 г. до 37,3% през 2024 г. и достига 41,0% през 2025 г. На годишна база увеличението е с 3,7 процентни пункта, а общият ръст за периода 2023–2025 г. е 7,2 процентни пункта. Тази динамика показва значително засилване на позициите на оператора и съществено доближаване до пазарния лидер.

„Деливъри Солюшънс“ ЕООД продължава да увеличава пазарния си дял, макар и с по-умерен темп спрямо предходната година. Делът на дружеството нараства от 3,7% през 2023 г. до 6,4% през 2024 г. и достига 6,5% през 2025 г. С това през отчетния период „Деливъри Солюшънс“ ЕООД за първи път се изкачва на трета позиция сред операторите в

сегмента ППП, изпреварвайки „Български пощи“ ЕАД. Тази промяна е резултат както от стабилизирането на пазарното присъствие на дружеството, така и от продължаващото отслабване на позициите на „Български пощи“ ЕАД.

„Български пощи“ ЕАД продължава да губи пазарен дял през целия разглеждан период. Делът на дружеството намалява от 8,2% през 2023 г. до 7,0% през 2024 г. и 5,4% през 2025 г. Спадът на годишна база е 1,6 процентни пункта, а общото намаление за периода 2023–2025 г. е 2,8 процентни пункта. В относително изражение това представлява съществено свиване на дела на дружеството в сегмента, като през 2025 г. „Български пощи“ ЕАД отстъпва третата позиция на „Деливъри Солюшънс“ ЕООД.

Намаляването на пазарния дял на „Български пощи“ ЕАД следва да се разглежда и в контекста на промени в портфолиото на предоставяните услуги. В началото на 2025 г. операторът със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга премахна от услугите си международните пощенски парични преводи. Това обстоятелство е допринесло за ограничаване на възможностите на дружеството да генерира приходи в сегмента ППП и съответно е оказало влияние върху загубата на пазарни позиции. Наред с това, данните показват, че спадът при „Български пощи“ ЕАД не е еднократен, а представлява трайна тенденция за разглеждания тригодишен период.

Съвкупният пазарен дял на всички останали оператори остава непроменен спрямо 2024 г. и възлиза на 3,4% през 2025 г. При сравнение с 2023 г., когато този дял е бил 3,7%, се отчита минимално намаление от 0,3 процентни пункта. Това показва, че останалите участници продължават да имат ограничено влияние върху общата пазарна динамика, като основните изменения в сегмента се определят преди всичко от движението на пазарните дялове на водещите оператори.

3. Перспективи за развитие на пазара на пощенски услуги

В резултат на анализа, извършен в настоящия доклад, се очертават редица тенденции, които формират основата за бъдещото развитие на пощенския пазар в България:

- услугите, свързани с доставка на пратки от електронната търговия, продължават да бъдат основен двигател на развитието на сектора;
- потребителските очаквания се ориентират все по-силно към бързи, проследими, гъвкави и удобни доставки, което налага развитие на нови технологични и логистични решения;
- традиционните пощенски услуги, включително класическата писмена кореспонденция, продължават да губят относителна тежест под влияние на дигитализацията и електронните канали за комуникация;
- универсалната пощенска услуга запазва своето обществено значение, но развитието ѝ продължава да бъде свързано с предизвикателства по отношение на устойчивостта, качеството, достъпността и икономическата ефективност;
- пощенските парични преводи постепенно губят практическо значение в структурата на пазара на фона на разширяващото се използване на електронни, банкови, мобилни и незабавни начини на разплащане;
- устойчивостта, автоматизацията и дигитализацията на процесите по приемане, обработка, проследяване и доставка на пратки придобиват все по-голямо значение за конкурентоспособността на пощенските оператори.

Въз основа на отчетените през 2025 г. тенденции могат да бъдат очертани следните перспективи за развитието на пощенските услуги през следващия отчетен период:

- Запазване на положителната динамика на пазара, но при по-умерен темп на растеж, обусловен основно от развитието на електронната търговия и търсенето на бързи, проследими и удобни доставки.
- Водещо значение на куриерските услуги, които се очаква да продължат да формират основната част от приходите и да бъдат основен двигател за развитието на сектора.
- Продължаваща модернизация на пощенската инфраструктура, включително чрез автоматизирани пощенски станции, дигитално проследяване, електронно уведомяване, мобилни приложения и алтернативни модели за получаване и предаване на пратки.
- Свиване на традиционните пощенски услуги, произтичащо от заместването на класическата писмена кореспонденция с електронни канали за комуникация, административен обмен и бизнес процеси.
- Запазване на общественото значение на универсалната пощенска услуга, при необходимост от продължаващо наблюдение върху нейното качество, достъпност и икономическа ефективност, с оглед гарантиране на устойчивото ѝ развитие и адаптирането ѝ към променящите се потребителски потребности и технологични тенденции.
- Постепенно намаляване на значението на пощенските парични преводи, предвид разширяващото се използване на електронни, банкови, мобилни и незабавни начини на разплащане, при запазване на необходимостта от засилен надзор по ЗМИП и ЗМФТРОМУ.

В обобщение, развитието на пощенските услуги през следващия отчетен период ще бъде свързано с продължаващо реструктуриране на пазара под влияние на електронната търговия, засилване на ролята на куриерските услуги, навлизане и утвърждаване на нови участници и бизнес модели, дигитализация на процесите, адаптиране на универсалната пощенска услуга към променящите се потребности и поддържане на ефективна регулаторна среда, насочена към конкуренция, качество и защита на потребителите.

4. Анализ на състоянието на УПУ в съответствие с изискванията на ЗПУ

Състояние на универсалната пощенска услуга, предоставяна от „Български пощи“ ЕАД

Съгласно чл. 24 от ЗПУ и специалната разпоредба на § 70 от ПЗР към ЗИД на ЗПУ (Обн, ДВ, бр. 102 от 2010 г.) УПУ се предоставя от БП ЕАД. Задължението за извършване на УПУ на „Български пощи“ ЕАД е удължено до 30 декември 2030 г. със Закона за изменение и допълнение на Закона за пощенските услуги (ЗИД на ЗПУ), обнародван в Държавен вестник, бр. 81 от 3 октомври 2025 г.

УПУ включва приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски пратки, както следва:

- кореспондентски пратки до два килограма;
- малки пакети до два килограма;
- печатни произведения до пет килограма;
- пратки за незрящи и слабовиждащи хора до седем килограма;
- приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски колети до двадесет килограма;
- допълнителни услуги „препоръка” и „обявена стойност”.

Писмовните пратки могат да бъдат пратки „с предимство” и пратки „без предимство”.

Обхватът, изискванията и условията за предоставяне на тази услуга са регламентирани в ЗПУ и са съобразени с:

- Политиката на държавата за осигуряване на достъп до основните пощенски услуги и до пощенската инфраструктура, чрез която те се предоставят;
- Политиката на Европейския съюз и неговата регламентация в областта на пощенските услуги, определени в Директиви 97/67/ЕО, 2002/39/ЕО и 2008/6/ЕО;
- Световната пощенска стратегия и актовете на XXVII Конгрес на Всемирния пощенски съюз, проведен в Абиджан през август 2021 г., и в сила от 1 юли 2022 г., както и актовете на IV извънреден Конгрес на Всемирния пощенски съюз, проведен в Рияд през октомври 2023 г., и в сила съгласно посочените в тях дати през 2024 г. и 2025 г. Предстои ратификация на национално ниво на актовете, приети от XXVIII Конгрес на Всемирния пощенски съюз, проведен в Дубай през септември 2025 г., като измененията влизат в сила през 2026 и 2027 г.;
- Интересите на потребителите на пощенски услуги и на пощенските оператори, доставчици на пощенски услуги.

БП ЕАД извършва УПУ само в пакет от всички посочени услуги, постоянно, в рамките на определено работно време с качество, отговарящо на изискванията на нормативите. Цените са достъпни, при осигурена възможност за ползването им от всеки потребител на територията на страната, независимо от географското му местоположение.

УПУ се осигурява през всички работни дни, най-малко 5 дни в седмицата, освен в населени места и селищни образувания, намиращи се в труднодостъпни райони. Конкретните населени места се определят от задължения пощенския оператор, съгласуват се с кметовете на съответните общини и се утвърждават от КРС.

Предоставянето на УПУ предвижда най-малко едно събиране на пощенски пратки през всеки работен ден от местата за достъп и на една доставка на получателите, в нормативно определените срокове. Броят и разположението (гъстотата) на местата за достъп отчитат нуждите на потребителите. УПУ се предоставя на еднакви цени за еднакви услуги на територията на цялата страна, при публично известни условия и спазването на принципа за равнопоставеност на потребителите.

4.1. Пощенска мрежа

Към 31.12.2025 г. броят на пощенските станции в които се предоставя УПУ е 2 971, от тях 631 са градски, а 2340 се намират в селата. От пощенските станции в селата 284 се намират в селища с население под 150 жители, 1 305 са в населени места с население над 150 и под 800 жители и 751 са в селища с население над 800 жители. Пощенски услуги в населените места в страната се предоставят освен чрез пощенски станции и чрез пощенски агентства и междуселищни пощальони.

На разположение на потребителите са 4360 броя пощенски кутии за събиране на не препоръчани кореспондентски пратки. Обслужваното население от една пощенска кутия, средно за страната е 1609 жители.

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 2025 г. от оправомощени служители на КРС са извършени 64 планови проверки в определена извадка от пощенски станции. 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.

През 2025 г., в КРС не е внасяно предложение от задължения оператор за допълнение в Списъка на населените места и селищни образувания, намиращи се в труднодостъпни райони в изпълнение на разпоредбата на чл. 33, ал. 1, т. 2 на ЗПУ.

Списъкът 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/regularane-naposhtenskite-uslugi>.

4.2. Брой и приходи от УПУ

През 2025 г. БП ЕАД, в качеството си на оператор със задължение за извършване на УПУ, реализира приходи от предоставянето на УПУ в размер на 34,5 млн. лв., което представлява ръст от 7,9 % спрямо 2024 г. В същото време общият брой обработени пратки намалява от 18,5 млн. бр. през 2024 г. до 18,2 млн. бр. през 2025 г., или с около 1,9 % на годишна база.

Таблица 8

УПУ на БПЕАД	2023 г.*		2024 г.*		2025 г.	
	брой	приход	брой	приход	брой	приход
Пощенски пратки за страната	18 207 747	17 831 619	17 123 423	19 297 253	16 732 805	22 722 248
1. Кореспондентски пратки до 2 кг	17 406 071	15 982 961	16 063 691	17 654 970	15 571 850	19 886 407
2. Малки пакети до 2 кг	570 113	1 156 574	810 884	895 132	917 133	2 114 006
3. Печатни произведения до 5 кг	40 319	86 986	56 671	139 931	67 629	161 187
4. Пратки за незрящи и слабовиждащи лица до 7 кг	14 139	5 219	9 175	0	5 897	402
5. Пощенски колети до 20 кг	177 105	599 878	183 003	607 220	170 296	560 245
Пощенски пратки за чужбина	1 439 538	15 230 035	1 380 324	12 651 407	1 426 679	11 758 961
1. Пощенски пратки с и без предимство	1 380 220	10 743 410	1 330 274	9 725 731	1 391 621	9 504 702
2. Пощенски колети за чужбина до 31,5 кг	59 318	4 486 625	50 050	2 925 677	35 058	2 254 259
ОБЩО	19647285	33061654	18503747	31948660	18159484	34481209

* Данните са актуализирани, като към приходите от услугите от УПУ се включват приходи от услуги с отстъпки от цени по договори с клиенти, както и от договори за достъп до мрежата на оператора, във връзка с решение № 1149 от 03.02.2026 г. по адм. дел № 6275/2023 г. на Върховния административен съд на Република България.

Източник: Данни, подадени в КРС

Данните в таблицата показват, че през отчетния период се запазва тенденцията за намаляване на физическия обем на услугата, като ръстът на приходите се дължи основно на промяната в цените на част от услугите от обхвата на УПУ, одобрена от КРС с Решение № 294 от 24.10.2024 г. Средният приход от една пратка от обхвата на УПУ нараства от 1,73 лв. през 2024 г. до 1,90 лв. през 2025 г., или с около 9,8 %. По този начин увеличението на приходите през 2025 г. не е резултат от ръст в броя обработени пратки, а от по-висока средна приходна стойност на предоставяните услуги.

4.2.1. Приходи от УПУ за страната

През 2025 г. услугите от обхвата на УПУ за страната представляват 92,1% от общия брой обработени пратки и 65,9% от приходите от УПУ, предоставяна от БП ЕАД. Общият брой пратки за страната намалява от 17,1 млн. бр. през 2024 г. до 16,7 млн. бр. през 2025 г., или с около 2,3% на годишна база. Въпреки това приходите от тези услуги нарастват от 19,3 млн. лв. до 22,7 млн. лв., което представлява ръст от 17,8%.

Тази динамика показва, че именно услугите за страната са основният източник на нарастване на приходите от УПУ през 2025 г. Средният приход на една пратка за страната се увеличава от 1,13 лв. през 2024 г. до 1,36 лв. през 2025 г., или с около 20,4%. Това увеличение е пряко свързано с влезлите в сила ценови промени и с изменението в структурата на предоставяните услуги.

Най-съществен дял в УПУ за страната продължават да имат кореспондентските пратки до 2 кг. През 2025 г. техният брой намалява до 15,6 млн. бр., но приходите от тях нарастват до 19,9 млн. лв. Средният приход на пратка при тази услуга се увеличава от 1,10 лв. през 2024 г. до 1,28 лв. през 2025 г., което представлява ръст от около 16,4%. Това потвърждава, че увеличението на приходите в този сегмент се дължи основно на ценовия ефект, а не на ръст в броя обработени пратки.

По-различна динамика се наблюдава при малките пакети до 2 кг за страната. Техният брой се увеличава от 810,9 хил. бр. през 2024 г. до 917,1 хил. бр. през 2025 г., или с около 13,1%. Приходите от тази услуга нарастват значително от 895,1 хил. лв. до 2,1 млн. лв., а средният приход на пратка се увеличава от 1,10 лв. до 2,31 лв. Този резултат показва както засилено използване на услугата, така и съществено повишаване на приходността ѝ.

При печатните произведения до 5 кг се отчита ръст както в броя пратки, така и в приходите, но услугата запазва ограничена тежест в общата структура на УПУ. Броят на тези пратки нараства от 56,7 хил. бр. до 67,6 хил. бр., а приходите от 139,9 хил. лв. до 161,2 хил. лв. В същото време средният приход на пратка намалява от 2,47 лв. до 2,38 лв., което показва лек спад в приходността на единица услуга.

При пощенските колети до 20 кг за страната се наблюдава спад както в броя обработени пратки, така и в приходите. През 2025 г. броят на колетите намалява до 170,3 хил. бр., а приходите до 560,2 хил. лв. Средният приход на пратка остава относително стабилен, като се понижава слабо от 3,32 лв. до 3,29 лв. Това показва, че намалението на приходите при тази услуга се дължи основно на по-ниския брой обработени колет.

4.2.2. Приходи от УПУ за чужбина

През 2025 г. услугите от обхвата на УПУ за чужбина формират 7,9 % от общия брой пратки, но 34,1 % от приходите от УПУ. Това се дължи на значително по-високата средна приходна стойност на международните пратки в сравнение с пратките за страната.

Общият брой пратки за чужбина нараства от 1,38 млн. бр. през 2024 г. до 1,43 млн. бр. през 2025 г., или с около 3,4 %. Въпреки увеличението на броя пратки приходите намаляват от 12,7 млн. лв. до 11,8 млн. лв., което представлява спад от около 7,1 %. Средният приход на една международна пратка намалява от 9,17 лв. през 2024 г. до 8,24 лв. през 2025 г.

Тази динамика показва, че при международните услуги увеличението на броя пратки не води до нарастване на приходите. Напротив, през 2025 г. се наблюдава понижаване на средната приходна стойност, което може да се дължи на промяна в структурата на международните пратки, по-висок дял на по-нискотарифни услуги или намаление при услугите с по-висока единична стойност.

При международните пощенски пратки с и без предимство броят на пратките се увеличава от 1,33 млн. бр. през 2024 г. до 1,39 млн. бр. през 2025 г., или с около 4,6 %. В същото време приходите намаляват от 9,7 млн. лв. до 9,5 млн. лв., а средният приход на пратка спада от 7,31 лв. до 6,83 лв. Това показва, че ръстът в броя пратки е реализиран при по-ниска средна приходност.

По-съществен спад се отчита при пощенските колет за чужбина до 31,5 кг. Техният брой намалява от 50,1 хил. бр. през 2024 г. до 35,1 хил. бр. през 2025 г., или с около 30%. Приходите от тази услуга спадат от 2,9 млн. лв. до 2,3 млн. лв., което представлява намаление с около 22,9 %. Въпреки това средният приход на един международен колет се увеличава от

58,46 лв. до 64,30 лв., което показва, че спадът в приходите е резултат преди всичко от същественото намаляване на броя обработени колети.

Данните за 2025 г. очертават няколко основни тенденции при УПУ, предоставяна от БП ЕАД.

✓ Продължава намаляването на броя обработени пратки от обхвата на УПУ. Тази тенденция е особено видима при пратките за страната и при международните колети. Намалението на физическия обем потвърждава дългосрочния натиск върху традиционните пощенски услуги, свързан с дигитализацията на комуникацията, променящите се потребителски навици и конкуренцията на алтернативни канали за доставка.

✓ Приходите от УПУ нарастват въпреки по-ниския брой обработени пратки. Това показва, че през 2025 г. приходната динамика се определя основно от увеличението на средния приход на пратка, а не от ръст на обемите. Най-силно този ефект се проявява при услугите за страната, където ценовите промени водят до значително увеличение на приходите при спад на броя обработени пратки.

✓ Наблюдава се различна динамика между вътрешните и международните услуги. При УПУ за страната приходите нарастват съществено, докато при УПУ за чужбина приходите намаляват, въпреки увеличението на броя международни пратки. Това показва, че международният сегмент е подложен на по-силен натиск по отношение на приходността и структурата на услугите.

✓ Малките пакети до 2 кг за страната се открояват като услуга с положителна динамика както по отношение на броя пратки, така и по отношение на приходите. Макар делът им в общия обем на УПУ да остава по-нисък в сравнение с кореспондентските пратки, техният ръст може да се разглежда като индикатор за промяна в потребителското търсене и за възможност за развитие на по-съвременни услуги в рамките на УПУ.

4.3. 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 цените на услугите от обхвата на универсалната пощенска услуга не са променяни.

Във връзка с процеса на въвеждане на еврото и разпоредбите на Закона за въвеждане на еврото в Република България, БП ЕАД внесе в КРС предложение за превалутиране на цените на УПУ, считано от 01.01.2026 г.

В изпълнение на чл. 12 и чл. 13 от Закона за въвеждане на еврото в Република България, операторът превалутира цените на услугите, включени в обхвата на УПУ, от левове в евро, като числовата стойност в левове се разделя на пълната числова стойност на официалния валутен курс, изразен с шест цифри с всичките пет знака след десетичната запетая. По отношение на услугите, които се заплащат с марки, превалутираните цени са кратни на 0 и на 5.

Към предложението беше включена и цена за нова допълнителна услуга „проследяване“ на малките пакети за чужбина⁸.

⁸ Предложението на БП е съгласувано с решение № 332 от 06.11.2025 г. на КРС

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 2025 г., КРС за 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 БП (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 26.06.2025 г. КРС прие оценка, съгласно която, цените на посочените пет услуги покриват всеки един от елементите, включени в чл. 6, ал. 2 от Регламента и че няма основание да счита, че цените на БП 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 тарифи.

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

4.4. Оценка за наличието на несправедлива финансова тежест от извършването на УПУ

УПУ е услуга от общ икономически интерес и се предоставя при условия, различни от обичайните търговски такива. В тази връзка в ЗПУ е предвидено задълженият оператор 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 2025 г. БП ЕАД внесе в КРС заявление за получаване на компенсация на нетните разходи и несправедливата финансова тежест от предоставяне на услугата през 2024 г.

В изпълнение на правомощията си по чл. 29а, ал. 4 и ал. 5 от ЗПУ, КРС сключи договор с „ГЛОБЪЛ ОДИТ“ ООД с предмет: „Проверка за прилагане на системата за разпределение на разходите на БП ЕАД и одит на внесените документи, свързани с изчислението на нетните разходи от извършване на универсалната пощенска услуга за 2024 г.“. Въз основа на фактическите констатации от извършения одит, КРС прие следните решения:

Решение № 333 от 6 ноември 2025 г. за съгласуване на получените резултати от прилагане на системата за разпределение на разходите по видове услуги на БП ЕАД през 2024 г.;

Решение № 334 от 6 ноември 2025 г. относно наличието и размера на несправедливата финансова тежест за БП ЕАД от извършване на УПУ през 2024 г.

Резюме на доклада за фактически констатации от извършения одит е публикувано 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 извършен анализ в рамките на одитните процедури, одиторът е изготвил оценка, според която размерът на нетните разходи от извършването на УПУ е изчислен от БП ЕАД съгласно изискванията на Методиката, като са взети предвид изискванията в становището на КРС в Решение № 171 от 8 май 2025 г. и има индикации, че установеният размер на нетните разходи да представлява несправедлива тежест от извършването на УПУ през 2024 г. След анализ на данните одиторът посочва, че общият размер на заявените от БП ЕАД нетни разходи от извършване на УПУ за 2024 г. е по-нисък от отчетената загуба от БП ЕАД от извършване на УПУ за 2024 г.

Във връзка с гореизложеното, в съответствие с изискванията на чл. 14, ал. 1 от Методиката е извършен анализ доколко определеният общ размер на нетните разходи за 2024 г. от 61 295 хил. лв. представлява несправедлива финансова тежест за задължения оператор.

В едногодишен период размерът на несправедливата финансова тежест е нараснал с 24%, а спрямо 2022 г. се е увеличил с 49%. По данни от одиторския доклад, анализът на финансовото състояние на „Български пощи“ ЕАД за 2024 г. показва, че въпреки подобрението на оперативния резултат спрямо предходната година, показателите за рентабилност и ликвидност остават под устойчиви нива. Компенсирането на дружеството за загубите от УПУ е необходимо и не води до свръхкомпенсация, тъй като размерът на компенсацията не надвишава действително понесените нетни разходи.

4.5. Изпълнение на нормативите⁹ за качеството на УПУ

Изискването за независимо измерване на времето за пренасяне „от край до край“ на препоръчани пощенски пратки с предимство е в съответствие с действащия стандарт на Европейския комитет за стандартизация CEN стандарт EN13850 „Пощенски услуги, Качество на услугата“ и съгласно Директива 97/67 на Европейския парламент и на Съвета от 15 декември от 1997 г.

В изпълнение на 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 2025 г.

4.5.1. Изпълнение на нормативите за качество по отношение на времето за пренасяне на вътрешни препоръчани пощенски пратки с предимство

Важна част от мониторинга на качеството на пощенския пазар е измерването на процента по отношение на времето за пренасяне на вътрешни препоръчани пощенски пратки с предимство на територията на страната, доставени навреме в съответствие с изискванията на чл. 3 на Нормативи за качество на универсалната пощенска услуга (Загл. Изм. - ДВ, бр. 39 от 2020 г.), в сила от 19.08.2011 г. приети с Решение № 655 от 14.07.2011 г. на КРС, Обн. ДВ. бр.64 от 19 Август 2011г., изм. и доп. ДВ. бр.39 от 28 април 2020 г.

Резултатите от измерването са показани в таблицата по-долу:

Таблица 9

Време за пренасяне от край до край на пощенски пратки с предимство	Нормативи за качество на услугата	Резултати 2023 г.	Резултати 2024г.	Резултати 2025г.
Д+1 ¹⁰	Не по-малко от 80% от пощенските пратки	51,8%	49,1%	51,4%
Д+2	Не по-малко от 95% от пощенските пратки	84,0%	88,6%	80,0%

⁹ 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.

¹⁰ Д+п е времето за пренасяне от край до край, където Д е датата на подаване, а п - броят на работните дни, които изтичат между датата на подаване и тази на получаване.

Източник: Данни на „Глобал Метрикс“ ЕООД

Видно от резултатите, при норматив за качество Д+1 не по-малко 80 % от пренасяните пощенски пратки с предимство, през 2025 г. са доставени едва 51,4 % от пратките. Резултатът е значително под зададения норматив за качество на услугата.

При норматива за качество Д+2 не по-малко 95 % от пренасяните пощенски пратки, изпълнението е 80,0 %.

През предходните години – 2023 г. и 2024 г., операторът също не покрива изискването на нормативите относно времето за доставка. През 2024 г. при измерването са постигнати само 49,1% от всички пратки с предимство, а през 2023 г. 51,8 % за норматив Д+1. За норматив Д+2 през 2024 г. са били постигнати 88,6 %, и през 2023 г. – 84,0%.

За постигане на по-добри резултати бяха направени препоръки за предприемане на следните действия от страна на оператора:

- ✓ Пратките, подадени с предимство във всички пощенски станции в страната да бъдат обозначавани с етикет „с предимство“ или да бъде поставен аналогичен печат, с цел по-бързата им обработка;
- ✓ Информирание на всички служители, които приемат пощенски пратки, че се предоставя пощенска услуга „с предимство“;
- ✓ Осигуряване на възможност във всички пощенски станции в цялата страна непрепоръчани пратки с предимство да се приемат и клеймоват на гише.

С писмо вх. № 05-02-75/24.06.2025 г. операторът е декларирал, че е предприел мерки за подобряване на качеството, съгласно направените препоръки, но през втората половина на отчетната 2025 година предприетите мерки не са довели до забележим ефект.

4.5.2. Време за пренасяне на международни приоритетни пратки

Времето за пренасяне „от край до край“ на единични пратки с предимство и пощенски пратки от първи клас се измерва чрез системата UNEX на Международната пощенска корпорация (International Post Corporation – IPC).

БП ЕАД е присъединено към единната система за измерване на качеството за пренасяне на международни пратки UNEX от началото на 2008 г.

В обхвата на измерването са включени пощенските оператори със задължение за извършване на УПУ от страните-членки на ЕС.

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 2025 г.

Таблица 10

Резултати от системата UNEX за 2025 г.			Резултати от системата UNEX за 2025 г.		
Време за пренасяне	Стандарт	2025 г.	Време за пренасяне	Стандарт	2025 г.
Резултати за <i>изходящи</i> международни кореспондентски пратки с предимство за ЕС в (%)			Резултати за <i>входящи</i> международни кореспондентски пратки с предимство от ЕС в (%)		
J+3	85%	4.9 %	J+3	85%	2.9 %
J+5	97%	25.4%	J+5	97%	17.7 %

Източник: Данни, внесени в КРС

В таблицата са представени резултатите от измерването на качеството за пренасяне на входящи и изходящи международни кореспондентски пратки с предимство за 2025 г. на БП ЕАД.

4.5.3. Изпълнение на нормативите за качество по отношение на сроковете за обработване на рекламации

По данни на БП ЕАД, през 2025 г. от потребители на УПУ са подадени и обработени 9270 броя жалби и рекламации, 208 броя са били за вътрешни пощенски пратки и за 6 619 бр. за международни пратки. От тях основателни рекламации са били 755 броя, за международни пратки - 588 бр. и 167 броя за вътрешни пратки.

Броят на жалбите и рекламациите, приключили с изплащане на обезщетение е: 461 бр., на стойност – 48 927,42 лв., които ще бъдат възстановени от чуждите пощенски администрации. Основно се отнасят за международни пратки, които не са получени от получателите си.

Рекламациите с изтекъл срок за обработка са 243 бр. и се отчитат като такива, поради липса на окончателен отговор от чуждите пощенски администрации по отправени рекламации. Те са включени в международни сметки за обезщетения към съответните пощенски оператори.

Таблица 11

Рекламации за вътрешни пощенски услуги						
Нормативен срок за обработване на рекламациите	Нормативи за качество на услугата	Резултати за обработка на рекламациите				
		<i>I –во трим. 2025 г.</i>	<i>II –ро трим. 2025 г.</i>	<i>III-то трим. 2025 г.</i>	<i>IV-то трим. 2025 г.</i>	<i>2025 г.</i>
30 дни	Не по-малко от 90% от рекламациите	92.1 %	92.9 %	90.0 %	93.7 %	92.2 %
Рекламации за международни пощенски услуги						
Нормативен срок за обработване на рекламациите	Нормативи за качество на услугата	Резултати за обработка на рекламациите				
		<i>I –во трим. 2025 г.</i>	<i>II –ро трим. 2025 г.</i>	<i>III-то трим. 2025 г.</i>	<i>IV-то трим. 2025 г.</i>	<i>2025 г.</i>
90 дни	Не по-малко от 90% от рекламациите	96,70%	92.5 %	87.0 %	91.7 %	92%

Източник: Данни внесени в КРС

В таблицата по-горе са показани резултатите за 2025 г. за сроковете за обработка на рекламациите. Видно от данните е, че сроковете за обработка на рекламациите отговарят на заложените нормативи.

II. ОБЕЗПЕЧАВАНЕ НА ПОЩЕНСКАТА СИГУРНОСТ

„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 при разкриване на нарушения и престъпления, извършвани срещу или чрез пощенската мрежа.

Общите изисквания, свързани с осигуряването на пощенската сигурност, както и санкциите при тяхното нарушаване, са регламентирани чрез ЗПУ.

В подзаконов нормативен акт – Наредба № 6 от 1 ноември 2011 г. за изискванията за пощенската сигурност¹¹ (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 отпечатьци, 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 трета¹² и на глава шеста¹³ от Наредба № 6. Контролът по спазването и 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.

Съгласно представена информация с въпросниците за отчет на дейността през 2025 г. водещите куриерски компании и лицензираните оператори за извършване на услуги от обхвата на УПУ предприемат мерки, с цел защита на пощенския трафик и недопускане на

¹¹ обн., ДВ, бр. 90 от 15.11.2011 г., изм. и доп. ДВ.бр. 78 от 4 октомври 2019 г.

¹² Наредба № 6, Глава трета „Охрана и опазване на паричните средства и ценните пратки. предотвратяване изпирането на пари чрез пощенската мрежа“;

¹³ Наредба № 6, Глава шеста „Защита на пощенския трафик и недопускане приемането, пренасянето и доставянето чрез пощенската мрежа на забранени предмети и вещества“

разпространение чрез пощенската мрежа на забранени предмети и вещества. Извършват проверки чрез физически контрол; предоставяне на налична информация на видно място в пощенските офиси за забранените за влягане предмети и вещества; провеждане на периодичен инструктаж и обучения на служителите в пощенските офиси; изготвяне и въвеждане на правила за действията на служителите при констатиране или съмнение за забранено съдържание на пратка; въвеждане на мерки за контролиран достъп до складовете и офисите, чрез системи за видеонаблюдение, сключване на договори с лицензирани частни охранителни фирми; изготвяне на ежедневен анализ и оценка на риска по осигуряване на сигурността и др.

През отчетния период от оправомощени служители на КРС са извършени общо 71 проверки на пощенски оператори в различни точки за достъп за обслужване на клиенти в градовете София, Пловдив, Бургас, Варна, Велико Търново и Враца и в централните управления на операторите, относно спазване на чл. 60, т. 5 от ЗПУ, защитата на пощенския трафик за недопускане в пощенските пратки на забранени предмети и вещества по смисъла на чл. 90 и 91 от същия закон и чл. 10 от Наредба № 6/2011 г. за изискванията за пощенската сигурност (Наредбата). За констатирани нарушения са съставени 3 бр. АУАН.

Във връзка с направените констатации са предприети действия за изменение и допълнение на Наредба № 6.

✓ Със заповед на Министъра на транспорта и съобщенията (МТС) е сформирана междуведомствена работна група, с участието на експерти от следните ведомства: МТС, КРС, МВР и ДАНС. В рамките на работната група беше изготвен проект за изменение и допълнение на Наредба № 6, който след края на отчетния период беше поставен на обществено обсъждане, считано от 14.04.2026 г., за срок от 30 дни. В проекта са предложени следните промени:

✓ Въвежда се определение за „Автоматична пощенска станция“.

✓ Предлага се пощенските оператори да изготвят най-малко веднъж годишно оценка на риска, обхващаща вътрешни и външни заплахи, включващи произхода, местоназначението и начина на транспорт, вкл. на всички междинни логистични етапи. Предвижда се тези оценки да се предоставят за сведение на компетентните органи, които могат да дават задължителни указания за изпълнение. Предложението е поради изключително нарасналия обем на пощенските пратки през последните години, поради развитието на онлайн търговията и произтичащите от това заплахи за сигурността на пратките, имуществото на операторите, живота и здравето на служителите и потребителите.

✓ Предлага се условията и редът за координация на изпълнението на дейностите по приемане и разглеждане на сигналите за нарушения на изискванията за пощенската сигурност от пощенските оператори да се уреждат със съвместна инструкция на компетентните органи.

✓ Предлага се глава седма на наредбата да се отнася единствено до пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга.

✓ Прецизирани са разпоредбите, свързани с осъществяването на контрола по спазване и прилагане на изискванията за пощенската сигурност.

III. НАДЗОРНА ДЕЙНОСТ НА КРС ПО ПРИЛАГАНЕ НА ЗМИП И ЗМФТ ПРЕЗ 2025 г.

1. Общ преглед на надзорната дейност

През 2025 г. Комисията за регулиране на съобщенията продължи да надгражда и развива надзорната рамка по прилагане на ЗМИП и ЗМФТРОМУ спрямо пощенските оператори, лицензирани за извършване на пощенски парични преводи. За разлика от предходния отчетен период, през който основният акцент беше поставен върху организационното и методическото изграждане на надзорната функция, през 2025 г. дейността на КРС беше насочена към практическо прилагане на вече въведените механизми, задълбочаване на рисково базирания надзор и повишаване на ефективността на контролните действия.

2. Рисково базиран надзор и актуализиране на рисковите профили

През 2025 г. КРС продължи да прилага рисково базиран подход при осъществяване на надзор върху пощенските оператори, лицензирани за извършване на пощенски парични преводи и техните представители по чл. 22 от ЗПУ. Подходът включва поддържане на актуална информация за задължените лица, анализ на събраните данни, оценка на присъщия риск и ефективността на прилаганите мерки за вътрешен контрол.

През отчетния период Комисията надгради прилагания модел за рисково базиран надзор, като използва натрупаните данни, резултатите от предходни проверки и анализа на секторните рискове за по-прецизно определяне на рисковите профили на задължените лица. При оценката бяха взети предвид обемът и стойността на извършените ППП, характеристиките на клиентската база, географският обхват на услугата, каналите за предоставяне на ППП, участието на представители по чл. 22 от ЗПУ, структурата на собственост и управление, както и ефективността на вътрешните правила и процедури за предотвратяване на изпирането на пари/финансирането на тероризма.

В изпълнение на сроковете, определени в „Единната методология на САД ФР – ДАНС и КРС за прилагане на рисково базиран подход при осъществяване на проверки на задължени лица по чл. 4, т. 7 от ЗМИП“, Комисията извърши необходимите дейности по събиране, анализ и систематизиране на информацията, относима към оценката на риска на пощенските оператори, лицензирани за извършване на пощенски парични преводи. В рамките на тези дейности бяха изготвени следните документи:

- Оценка на риска от изпиране на пари и финансиране на тероризма, представена чрез „Матрица на риска“;
- Информация и статистически данни съгласно „Въпросник за задължените лица по чл. 4, т. 7 от Закона за мерките срещу изпирането на пари“;
- Списък на лицата, на които е възложено изпълнение на услугата пощенски парични преводи по чл. 22 от Закона за пощенските услуги;
- Информация за собственост на всички оператори, лицензирани да извършват пощенски парични преводи.

При изготвянето на оценката на риска бяха взети предвид обстоятелства, свързани с обема и стойността на извършените пощенски парични преводи, характеристиките на клиентската база, географският обхват на услугата, използваните канали за предоставяне на ППП, участието на представители по чл. 22 от ЗПУ, структурата на собственост и управление, организацията на специализираната служба по ЗМИП, както и ефективността на

вътрешните правила, политики и процедури за предотвратяване на изпирането на пари и финансирането на тероризма.

3. Надзорни дейности

3.1 Проверки на място

През отчетния период КРС надгради практическото прилагане на надзорните си правомощия по ЗМИП и ЗМФТРОМУ чрез осъществяване на контролна дейност на място спрямо пощенски оператор, лицензиран за извършване на пощенски парични преводи. Съществен акцент в тази дейност беше самостоятелното извършване на проверката от страна на Комисията, което представлява важен етап в развитието на административния и експертния ѝ капацитет като секторен надзорен орган.

Проверката беше насочена към установяване на степента на съответствие на задълженото лице с изискванията на ЗМИП и ЗМФТРОМУ, както и към оценка на ефективността на въведените вътрешни правила, политики, процедури и контролни механизми за предотвратяване използването на пощенските парични преводи за целите на изпирането на пари, финансирането на тероризма и финансирането на разпространението на оръжия за масово унищожение.

В рамките на контролната дейност беше извършен преглед на относими документи, вътрешни правила и процедури, клиентска и операционна информация, организацията на специализираната служба по ЗМИП, механизмите за идентификация и комплексна проверка на клиентите, реда за наблюдение на операциите, както и прилагането на мерки при установяване на по-висок риск. Анализирани бяха и предприетите от оператора действия за изпълнение на задълженията му като лице по чл. 4, т. 7 от ЗМИП.

Извършването на самостоятелна проверка на място има съществено значение за развитието на надзорния модел на КРС, тъй като позволява по-задълбочена оценка на реалното прилагане на мерките срещу изпирането на пари и финансирането на тероризма в оперативната дейност на задълженото лице. По този начин Комисията преминава към по-активен и практически ориентиран надзор, основан не само на документален анализ, но и на проверка на място на въведените от оператора процеси и контролни механизми.

В резултат на извършената контролна дейност са констатирани обстоятелства, които обосновават предприемането на последващи административнонаказателни действия по реда на ЗМФТРОМУ. Констатациите от проверката потвърждават значението на контролната дейност на място като ефективен инструмент за установяване на несъответствия в прилагането на нормативните изисквания, за засилване на превантивната функция на надзора и за повишаване на отговорността на задължените лица при изпълнение на мерките срещу изпирането на пари, финансирането на тероризма и финансирането на разпространението на оръжия за масово унищожение.

3.2 Дистанционни проверки – тестове за пригодност и надеждност на задължените лица

През 2025 г. КРС продължи да прилага механизма за оценка на пригодност и надеждност по отношение на пощенските оператори, лицензирани за извършване на пощенски парични преводи. Оценката се извършва дистанционно, чрез събиране и анализ на документи, справки и информация от задължените лица, както и чрез използване на данни от публични регистри и други относими източници.

Целта на тази дейност е да се установи дали операторите, притежаващи индивидуална лицензия за извършване на пощенски парични преводи, продължават да отговарят на изискванията за надеждност, почтеност, компетентност и финансова стабилност и след

започване на лицензионната дейност. По този начин оценката на пригодност и надеждност се използва като допълнителен инструмент за текущ надзор и за своевременно идентифициране на обстоятелства, които биха могли да повлияят върху способността на задължените лица да прилагат ефективно мерките по ЗМИП и ЗМФТРОМУ.

Като част от оценката се извършва и преглед на финансовото състояние на операторите с оглед установяване на тяхната финансова стабилност и способност да осигуряват необходимите ресурси за законосъобразно и устойчиво предоставяне на услугата пощенски парични преводи. Този анализ е от значение както за общата надеждност на операторите, така и за оценката на риска от използване на услугата ППП за незаконни финансови цели.

Резултатите от оценката за пригодност и надеждност се използват при актуализиране на индивидуалните рискови профили на задължените лица и при планиране на последващи надзорни действия. По този начин дейността е пряко свързана с рисков базирания подход на КРС и допринася за по-целенасочено, пропорционално и ефективно упражняване на надзорните правомощия на Комисията.

4. Взаимодействие с национални и международни органи

През 2025 г. КРС продължи да участва активно в националната система за координация и сътрудничество в областта на мерките срещу изпирането на пари, финансирането на тероризма и финансирането на разпространението на оръжия за масово унищожение. Участието на Комисията в тези процеси е свързано с правомощията ѝ като надзорен орган по отношение на пощенските оператори, лицензирани за извършване на пощенски парични преводи.

През отчетния период КРС участва в дейността на постоянно действащата междуправителствена работна група, създадена със Заповед № Р-1 от 06.01.2025 г. на заместник министър-председателя, с наименование „Комитет на компетентните органи, осъществяващи контрол по прилагане на превантивното законодателство срещу използването на финансовата система за изпиране на пари и финансиране на тероризъм“.

Чрез участието си в този формат Комисията допринася за съгласуваното прилагане на превантивното законодателство и за отчитане на спецификите на сектора на пощенските парични преводи при общата оценка и управление на рисковете от ИП/ФТ.

КРС участва и в други междуправителствени работни групи, насочени към подготовката на изменения в приложимото законодателство и усъвършенстване на институционалната рамка в областта на мерките срещу изпирането на пари и финансирането на тероризма. В рамките на тези формати Комисията предоставя секторна експертиза, свързана с лицензионния режим, контрола върху пощенските оператори и прилагането на рисков базирания подход при надзора върху задължените лица по чл. 4, т. 7 от ЗМИП.

Оперативното взаимодействие със САД ФР – ДАНС продължи да бъде ключов елемент от надзорната дейност на КРС. То обхваща обмен на информация, координация при оценката на риска, прилагане на рисков базирания надзор и съгласуване на последващи действия спрямо задължените лица.

През 2025 г. Комисията продължи да изпълнява и ангажиментите си, свързани с препоръките на FATF и MONEYVAL, включително чрез предоставяне на информация, и изпълнение на мерки, произтичащи от националните стратегически документи в областта на ИП/ФТ. Наред с това КРС проследява развитието на новата европейска рамка за противодействие на изпирането на пари и финансирането на тероризма, включително дейността на Органа за борба с изпирането на пари и финансирането на тероризма — ОБИП/AMLA, с оглед бъдещото ѝ отражение върху националната надзорна практика.

5. Обучения, семинари и повишаване на осведомеността

През 2025 г. КРС продължи дейностите, насочени към повишаване на експертния капацитет и осведомеността в областта на мерките срещу изпирането на пари, финансирането на тероризма и финансирането на разпространението на оръжия за масово унищожение. Тези дейности бяха насочени както към надграждане на знанията и практическите умения на експертите на Комисията, ангажирани с надзорната дейност, така и към подпомагане на задължените лица при изпълнение на техните нормативни задължения.

През отчетния период представители на КРС участваха в семинар за повишаване на осведомеността в областта на противодействието на изпирането на пари и финансирането на тероризма, организиран съвместно от САД ФР – ДАНС и Съвета на Европа в рамките на проект „Повишаване на капацитета за основан на риска надзор срещу изпирането на пари и финансирането на тероризма и за финансово разузнаване в България“.

Представители на Комисията участваха и в международни онлайн обучения, включително семинар на тема „Обмен на информация между финансово-разузнавателните звена, правоохранителните и надзорните органи“, организиран от обучителния център ECOFEL към Егмонт групата на финансово-разузнавателните звена, както и в уебинар на Секретариата на FATF, посветен на сложни схеми за финансиране на пролиферацията и заобикаляне на санкции.

В края на 2025 г. КРС, съвместно със САД ФР – ДАНС, проведе онлайн семинар с пощенските оператори, извършващи пощенски парични преводи, относно новите изисквания по ЗМИП и ЗМФТРОМУ към задължените лица. Семинарът беше с практическа насоченост и имаше за цел да подпомогне операторите при прилагането на актуалните нормативни изисквания, включително по отношение на оценката на риска, вътрешните правила, комплексната проверка на клиентите, наблюдението на операциите и задълженията за докладване.

В обобщение, през 2025 г. КРС затвърди ролята си на активен и самостоятелен надзорен орган в сектора на пощенските парични преводи, като насочи дейността си към по-ефективен, пропорционален и рисково ориентиран надзор.

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

1. Контролна дейност на КРС

В изпълнение на законовото задължение за контрол по спазване на нормативните актове в областта на пощенските услуги, изискванията за извършване на УПУ, условията по изпълнение на издадените индивидуални лицензии и задълженията на операторите, извършващи неуниверсални пощенски услуги, от оправомощени служители на КРС през 2025 г. са извършени общо 387 инспекторски проверки или около 27 % повече в сравнение с 2024 г., като 220 от тях са във връзка с постъпили сигнали (с около 10 % повече от 2024 г.) и 167 планови проверки относно спазване на изискванията на ЗПУ.

За констатирани нарушения на ЗПУ са съставени 12 акта за установяване на административно нарушение (АУАН).

Обобщените резултати от извършените проверки са както следва:

✓ Извършени са планови проверки в 64 пощенски станции (ПС) от III-та, IV-та и V-та категории на „Български пощи“ ЕАД, относно спазване на задължението за предоставяне на УПУ през всички работни дни, „най-малко пет дни в седмицата“, както и за „най-малко едно събиране“ и „на една доставка“ на пощенски пратки през всеки работен ден, с изключение на населените места, отговарящи на критериите за труднодостъпност (чл. 33 от ЗПУ).

✓ Извършени са проверки на 7 пощенски оператори, които не са предоставили на КРС отчет за дейността си през 2024 г. съгласно Решение № 45/30.01.2025 г. на КРС. При проверките е констатирано, че трима от тях не осъществяват дейност по предоставяне на пощенски услуги по ЗПУ, трима пощенски оператори не са намерени на посочените в КРС адреси, като за тях в КРС няма данни да осъществяват дейност по ЗПУ и един оператор е извършвал куриерски услуги от м. ноември 2024 г. на територията на град София.

✓ Извършени са 71 проверки за спазване на изискванията за пощенската сигурност на пощенски оператори, предоставящи куриерски услуги чрез автоматични пощенски станции/пощенски доставъчни шкафове (АПС) „Бокс нау“ ООД, „Еконт Експрес“ АД, „Спиди“ АД и „Деливъри Солюшънс“ ЕООД. При проверките е констатирано, че „Спиди“ АД има изградена мрежа от АПС в цялата страна, чрез които се приемат и доставят пощенски пратки. АПС на „Спиди“ АД са снабдени със система за видеонаблюдение. „Деливъри солюшънс“ ЕООД /SAMEDAY/ има изградена мрежа от АПС Easybox. Шкафовете на АПС на SAMEDAY са снабдени със система за видеонаблюдение. „Еконт Експрес“ АД има изградена мрежа от автоматични пощенски станции ЕКОНТОМАТ в цялата страна, които са снабдени със система за видеонаблюдение. Извършените проверки са на пощенски оператори, относно спазването на разпоредбата на чл. 60, т. 5 от ЗПУ за защитата на пощенския трафик за недопускане в пощенските пратки на забранени предмети и вещества по смисъла на чл. 90 и 91 от ЗПУ в офиси за обслужване на клиенти в градовете София, Пловдив, Бургас, Варна, Велико Търново и Враца и в централните управления на операторите. За констатирани нарушения във връзка с изискванията за пощенската сигурност са съставени 3 бр. АУАН.

✓ Извършени са 220 проверки на пощенски оператори във връзка с подадени сигнали за проблеми с предоставени пощенски услуги. Проверките по сигнали са с 10 % повече от тези през 2024 г., като най-голям брой проверки по сигнали са във връзка с недоставени пратки и проблеми с доставката на пратки (149 бр.).

✓ 25 броя други проверки, свързани с непредоставяне на информация на КРС.

За констатирани нарушения при проверките във връзка с постъпили сигнали са съставени седем акта за установяване на административно нарушение.

За други констатирани нарушения на ЗПУ при извършени проверки през 2025 г. са съставени два АУАН, както следва:

- за нарушение на чл. 105г, ал. 6 от Закона за пощенските услуги, във връзка с чл. 5, параграф 1 от Регламента, а именно непредоставена информация за тарифите за доставка на колетни пратки в платформата Parcel;

- за нарушение чл.100, ал.1 от ЗПУ, а именно непредоставен доклад в КРС за извършване на дейност съгласно т. 11.1 от Лицензията за извършване на пощенски парични преводи на територията на Република България.

2. Жалби и сигнали, постъпили в КРС

В КРС през 2025 г. са постъпили и разгледани общо 1238 броя жалби и сигнали от потребители на пощенски услуги, като 568 броя от тях са били основателни. В сравнение с 2024 г. броят на сигналите, постъпили в КРС се е увеличил с 37%, а този на основателните е намалял със 7,3 %.

Около 7 % от постъпилите жалби и сигнали в КРС касаят предоставяне на услуги от обхвата на УПУ, като те основно са срещу БП ЕАД. С най-голям дял от тях - 37 % са жалбите относно недоставена пратка от страна на доставчика на оператора.

В 29 % от всички подадени жалби и сигнали в КРС се съдържат претенции на потребителите спрямо лошо качество на обслужването, липсата на адекватна информация относно местонахождението на пратките и за възможността за подаване на рекламации към операторите на пощенски услуги. Подадените жалби и сигнали от потребители на УПУ относно осигуряване на услугата по митническо представителство за международни входящи пощенски пратки от страна на доставчика на УПУ представляват 16 % и намаляват значително спрямо 2024 година, когато са били 34 %.

Всеки подаден сигнал своевременно е изпращан до доставчика на рекламираната пощенска услуга с оглед получаване становището на оператора в това число и на обратна връзка за предприетите мерки по конкретния казус.

Анализът на подадените жалби и сигнали в КРС показва, че през 2025 г. най-голямо увеличение (близо 3 пъти) се наблюдава в броя на жалбите, свързани с недоставени пратки.

От общия брой подадени сигнали в КРС през 2025 г., 40 % се отнасят за липса на доставка до адрес; 25 % за лошо качество на обслужване и липсата на адекватна информация относно местонахождението на пратките, 17% са за забавени доставки, 6% — за повредено или липсващо съдържание, 5% — за върнати пратки без посочено основание за недоставянето им, и 4% — за загубени пратки или пратки, доставени на друго лице.

През разглеждания период са извършени 220 броя проверки от оправомощени служители на КРС преди да бъдат изготвени отговори до потребителите. В сравнение с предходния отчетен период извършените проверки са с 10 % повече, като най-голям брой проверки по сигнали са били във връзка с недоставени пратки и проблеми, свързани с доставка на пратки (149 бр.).

За констатирани нарушения при проверките във връзка с постъпили сигнали са съставени седем акта за установяване на административно нарушение.

През последните години се наблюдава съществено нарастване на подадените жалби и сигнали в резултат на забавени и неточни доставки на пощенски пратки, генерирани от електронната търговия в периода на „черния петък“ и Коледните празници. В тази връзка в началото на месец ноември 2025 г. КРС проведе срещи с водещи куриерски компании, по време на които бяха обсъдени мерките, които операторите планират за осигуряване

предоставянето на услуги със заявеното качество, включително и при използване на шкафове за доставка на куриерски пратки в периода до края на годината. Ефектът от действията на операторите ще даде отражение и ще бъде отчетен в анализа на постъпилите в КРС жалби и сигнали през 2026 г.

3. Опазване на околната среда

И през 2025 г. продължават действията в сектора, свързани с намаляване на емисиите на CO₂, като основният фокус е върху екологизиране на транспортните средства, дигитализация на услугите и оптимизация на логистиката. Въпреки това, при значителна част от операторите все още липсват формализирани стратегии, оценки на въздействието и дългосрочни планове за климатична неутралност.

В последните години в България се наблюдава засилване на вниманието към предизвикателствата и решенията, свързани със зелената трансформация на икономиката и обществото и сектора на пощенските услуги не изостава.

Внедряването на екологични решения и въвеждането на цифрови инициативи, включително разработването на дигитални плащания и електронни разписки, представлява необходима стъпка към модернизацията на пощенските услуги. Подобни решения ще допринесат за оптимизиране на оперативните процеси, намаляване на разходите, повишаване на прозрачността и подобряване на обслужването на потребителите.

Сред основните цели на операторите е изграждане на модерен и ефективен автопарк и постоянна оптимизация, с оглед намаляване на разхода на гориво. Голяма част от пощенските оператори заменят автопарка си с електрически автомобили или такива, с високи екологични стандарти, с цел намаляване на въглеродните емисии

С инвестиции в модерен автопарк, иновативни решения за собствени олекотени композиции и оптимизирано натоварване през последните три години, „ТРАНСПРЕС ДЕЛИВЪРИ“ ЕООД (TRANSPRESS) е намалил разхода си за гориво с повече от 30 %, и посочва това като устойчива тенденция. През последните три години операторът е намалил вредните емисии с 25%, като в стратегията на дружеството е заложена допълнителна редукция с 30% до 2030 г. Средната възраст на камионите на компанията е под 1,5 години, като изборът им е съобразен с основния приоритет намаляване на разхода на гориво и вредните емисии. В автопарка на TRANSPRESS се използват електрически товарни автобуси и електрически велосипеди за доставка на куриерски пратки в големите градове и е проведено специализирано обучение за всички шофьори за ефективно шофиране и намаляване на вредните емисии. Посредством собствен екип, в дружеството са проведени тестове на супер зелени композиции, които постигат рекордно нисък разход на гориво за Европа – от само 16,7 литра на 100 км с товар от 14 тона.

Наред с използването на нови превозни средства с най-висок екологичен стандарт, „Спиди“ АД посочва като реализирани цели в посока зелена устойчивост през 2025 г. развитие на мрежата от АПС, дигитализацията на документи и оптимизацията на оперативните процеси с цел намаляване изразходваните ресурси.

През 2025 г. операторът на пощенски парични преводи „Изипей“ АД, продължава да развива услуги, насочени към дигитализация на процесите и намаляване на използването на хартия, с цел опазване на околната среда. През 2025 г. операторът отчита 14,3 % ръст в броя извършени проверки и платени сметки от потребителите чрез „EasyPay Viber бот“, спрямо 2024 г., като голяма част от клиентите на дружеството заплащат дигитално задълженията си, което драстично намалява използването на хартия. Услугата е стартирала в края на 2021 г. и към момента се наблюдава устойчива тенденция значителна част от потребителите да извършват и плащания директно през бота. Отпечатването на хартиени разписки е значително намаляло, като за насърчаването на този процес, дружеството е организирано различни кампании за популяризиране на услугата. Водени от стремежа към дигитализация

и оптимизация на процесите, „Изипей“ АД планира поетапно въвеждане на дигитални документи, свързани с предлаганите от дружеството услуги. В дългосрочен план, дружеството цели да дигитализира значителна част от документалния архив, свързан с предоставяните услуги, което според тях ще допринесе за по-съвременно обслужване, по-висока сигурност при съхранението на документите и съществено намаляване на използването на хартия. Също така, операторът посочва за поетапно въвеждане на електронно трудово досие в „Изипей“ АД, стартирало през 2024 г., както и обмен на електронни документи, свързани с трудовите правоотношения.

Пощенският оператор „Бокс Нау“ ООД (BOX NOW) извършва доставка на пощенски пратки изцяло в АПС, като 73% от тях се захранват единствено със слънчева енергия. Броят на АПС на оператора през 2025 г. по данни от годишния отчет на дружеството достига 795 бр., разположени на удобни и комуникативни места с голямо географско покритие. През последните години автоматичните шкафове стават все по-популярни поради гъвкавите предимства, които предоставят на потребителите както за получаване, така и за изпращане на пощенски пратки. Посредством използването на АПС се редуцират разходите за доставката на пощенски пратки, което е най-скъпоструващият елемент от доставката и се намалява отделянето на вредните въглеродни емисии при транспорт на пратки до множество адресати.

През 2025 г. общият брой използвани АПС достига 3725 бр., което спрямо предходната година представлява увеличение с 18 на сто.

Следните пощенски оператори са посочили, че използват в мрежите си като точки за достъп чрез АПС: „Деливъри Солюшънс“ ЕООД (Сеймдей) с 800 точки за доставка; „Easybox“, „Еконт Експрес“ АД с 36 бр. „Еконтотомат“, „Спиди“ АД със 735 бр. АПС; „Емаг Интернешънъл“ ООД с 799 бр.; „Ди Ейч Ел Експрес България“ ЕООД с 560 бр.

На база предоставената информация с годишните въпросници за дейността на пощенските оператори през 2025 г. могат да бъдат очертани следните тенденции:

Ограничен брой оператори имат формализирана стратегия за климатична неутралност:

- ✓ От около 30 оператори, предоставили данни, само около една трета от тях посочват, че имат фирмена стратегия за климатична неутралност;
- ✓ По-малките оператори по-често отговарят, че нямат разработени политики или анализи;
- ✓ Най-разпространената мярка е модернизацията на автопарка. Като най-често се посочва подмяна на превозни средства с по-екологични модели, включително електрически автомобили. Това е най-видимата и практическа мярка за намаляване на емисиите CO₂;
- ✓ Дигитализацията се утвърждава като втори основен инструмент за намаляване на въглеродния отпечатък: въвеждат се електронни разписки, дигитални плащания и електронен документооборот, с основната цел ограничаване използването на хартия и оптимизиране на процесите;
- ✓ Нараства интересът към оптимизация на логистичните процеси - част от операторите работят по оптимизация на маршрутите, товарните операции и управлението на автопарка чрез софтуерни решения;
- ✓ Липсват задълбочени оценки на въздействието, но повечето оператори не са извършвали анализ на ефекта върху потребителите или върху цените на услугите вследствие на екологичните мерки.

Автоматизацията и иновациите все още са концентрирани при по-големите оператори, които инвестират в автоматизация, мрежи от автомати за пратки и дигитални услуги, докато

малките оператори често нямат подобни инициативи. Като добри примери за предприети мерки през 2025 г. могат да бъдат посочени инициативите на следните оператори:

- ✓ „Директ.БГ“ ООД - доставка на пратки с електрически автомобили;
- ✓ „Ин Тайм“ ООД - премахване на хартиените квитанции и внедряване на електронни разписки за наложен платеж.
- ✓ „DHL Експрес България“ ЕООД - оптимизация на процесите и подмяна на дизелови автомобили с електрически.
- ✓ „Еконт Експрес“ АД - постепенно обновяване на автопарка с по-екологични лекотоварни и тежкотоварни автомобили.
- ✓ „Спиди“ АД - дигитализация на документи, развитие на мрежата от автомати и оптимизация на оперативните процеси.
- ✓ „Транспрес Деливъри“ ЕООД - комплексен подход чрез енергийно ефективни решения, оптимизация на транспортните операции, мониторинг на автопарка и обучения за екологично шофиране.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

През 2025 г. пазарът на пощенски услуги в Република България запази положителната си динамика и потвърди значението си като част от икономическата и обществената инфраструктура на страната. Ръстът на пазара се реализира в условията на продължаващо реструктуриране, при което все по-голямо значение придобиват услугите, свързани с електронната търговия, куриерските доставки, колетните и стоковите пратки.

Основната посока на развитие на сектора се определя от променящите се потребителски очаквания за бърза, проследима, гъвкава и надеждна доставка. Това поставя акцент върху необходимостта от модернизация на пощенските мрежи, разширяване на логистичния капацитет, внедряване на технологични решения и развитие на нови модели за приемане, обработка и доставка на пратки.

В същото време традиционните пощенски услуги продължават да губят относителна тежест под въздействието на дигитализацията и електронните канали за комуникация. Нарастването в отделни сегменти не променя общата тенденция, че класическата писмена кореспонденция постепенно отстъпва място на услуги с куриерски, логистичен и бизнес характер.

Универсалната пощенска услуга запазва своето обществено значение като услуга от общ икономически интерес, гарантираща достъп до основни пощенски услуги на територията на цялата страна. Данните за отчетния период показват, че нейното предоставяне продължава да бъде свързано с предизвикателства по отношение на устойчивостта, качеството, достъпността и икономическата ефективност. Това налага продължаващо наблюдение върху състоянието на услугата и върху способността ѝ да отговаря на променящите се потребности на потребителите. Пощенските парични преводи запазват ограничено значение в общата структура на пазара. Въпреки относителната приходна устойчивост на сегмента, намаляването на броя на извършените преводи показва постепенно отслабване на практическото значение на услугата. Тази тенденция се обуславя от навлизането на по-бързи и удобни начини на разплащане, включително банкови, електронни, мобилни и незабавни платежни решения.

С оглед на бъдещото развитие на пазара следва да се отчете подаденото от „Еконт Експрес“ АД заявление за предсрочно прекратяване на индивидуалните му лицензии за извършване на услуги от обхвата на универсалната пощенска услуга и за извършване на пощенски парични преводи. Евентуалното прекратяване на лицензията за услуги от обхвата на УПУ би ограничило броя на лицензираните оператори и алтернативното предлагане извън задължения оператор. По-съществено отражение би могло да настъпи при пощенските парични преводи, предвид значимото пазарно присъствие на дружеството в този сегмент. Поради това ефектите от подобно развитие следва да бъдат проследени от гледна точка на конкуренцията, достъпността на услугите и защитата на потребителите.

КРС продължи да изпълнява активна регулаторна и контролна функция чрез наблюдение на пазара, контрол върху спазването на нормативната уредба, съгласуване на общи условия, контрол върху пощенската сигурност, разглеждане на жалби и сигнали и действия, насочени към защита на правата на потребителите. В условията на растяща интензивност на доставките и разширяване на куриерските и колетните услуги въпросите за качеството, прозрачността, проследимостта и ефективното разглеждане на рекламации запазват водещото си значение.

В областта на надзора по ЗМИП и ЗМФТРОМУ 2025 г. се откроява като период на практическо прилагане и надграждане на вече въведената надзорна рамка. Комисията задълбочи рисково базирания подход, актуализира рисковите профили на задължените лица, приложи дистанционни форми на контрол и осъществи самостоятелна проверка на място.

Това потвърждава развитието на административния и експертния капацитет на КРС като секторен надзорен орган по отношение на пощенските оператори, лицензирани за извършване на пощенски парични преводи.

От съществено значение през 2025 г. е и успешното приключване на проекта по разработване на електронна система за образуване на пощенските кодове в Република България. След официалното ѝ въвеждане по предвидения ред системата ще създаде предпоставки за по-точна адресна идентификация, по-надеждно планиране, организиране и извършване на доставки, както и за по-ефективно използване на адресната информация от пощенските оператори, институциите, бизнеса и други заинтересовани страни.

В европейски контекст предстоящата модернизация на правната рамка чрез подготвяния Акт за доставките на ЕС (EU Delivery Act), който се очаква да актуализира действащите правила за пощенските услуги и да обедини рамката на Директива 97/67/ЕО относно пощенските услуги и Регламент (ЕС) 2018/644 относно трансграничните услуги за доставка на колетни пратки, представлява съществен фактор за бъдещото развитие на сектора. Тази инициатива отразява необходимостта европейската регулация да бъде адаптирана към променената пазарна среда, характеризираща се с намаляващо значение на традиционната писмена кореспонденция, нарастваща роля на електронната търговия, развитие на колетните и куриерските услуги и засилени очаквания за достъпни, устойчиви и надеждни доставки. В този контекст КРС ще следи развитието на европейската законодателна инициатива и потенциалното ѝ отражение върху националната правна рамка, универсалната пощенска услуга, регулаторния надзор, конкуренцията и защитата на потребителите на пощенски услуги.

В обобщение, 2025 г. може да бъде определена като година на стабилизиране на растежа, задълбочаване на пазарното реструктуриране и надграждане на регулаторния и надзорния капацитет на КРС. Пощенският сектор продължава да се развива в посока на по-голяма дигитализация, автоматизация и обвързаност с електронната търговия, като същевременно запазва значението си за достъпа до основни услуги, защитата на потребителите и икономическата свързаност на страната.

През следващия отчетен период основните предизвикателства пред сектора ще бъдат свързани с повишаване на качеството и надеждността на услугите, адаптиране на универсалната пощенска услуга към променящите се потребности, проследяване на ефектите от евентуалното излизане на значим пазарен участник от сегментите УПУ и ППП, официалното въвеждане и ефективното използване на електронната система за образуване на пощенските кодове, както и подготовката за предстоящите промени в европейската правна рамка. КРС ще продължи да работи за предвидима, прозрачна и ефективна регулаторна среда, която насърчава конкуренцията, защитава потребителите и подпомага устойчивото развитие на пощенския сектор.