

Г О Д И Ш Е Н Д О К Л А Д

на

КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

за 2024 година

АНАЛИЗ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ

юни 2025 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

ВЪВЕДЕНИЕ	3 стр.
I. АНАЛИЗ НА ПАЗАРА НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ, ПЕРСПЕКТИВИ НА РАЗВИТИЕ, СЪСТОЯНИЕ НА КОНКУРЕНЦИЯТА	5 стр.
1. Пазар на пощенските услуги	5 стр.
1.1 Участници на пазара	5 стр.
1.2 Обем и структура на пощенския пазар в България	6 стр.
2. Предоставяне на НПУ	10 стр.
2.1. Участници на пазарния сегмент НПУ	10 стр.
2.2. Обем и структура на пазарния сегмент НПУ	11 стр.
2.3. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент НПУ	17 стр.
3. Предоставяне на УПУ и услуги от обхвата на УПУ	20 стр.
3.1. Обхват и участници на пазарния сегмент УПУ	20 стр.
3.2. Обем и структура на пазарния сегмент УПУ	21 стр.
3.3. Потребители на услуги в пазарния сегмент УПУ	25 стр.
3.4. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент УПУ	26 стр.
4. Перспективи за развитие на пазара на пощенски услуги	28 стр.
5. Анализ на състоянието на УПУ в съответствие с изискванията на ЗПУ	29 стр.
5.1. Извършване на УПУ на територията на цялата страна	29 стр.
5.2. Достъпност на цените на пощенски услуги от обхвата на УПУ	30 стр.
5.3. Оценка за наличието на несправедлива финансова тежест от извършването на УПУ	31 стр.
II. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА НОРМАТИВИТЕ ЗА КАЧЕСТВОТО НА УПУ	31 стр.
III. ОБЕЗПЕЧАВАНЕ НА ПОЩЕНСКАТА СИГУРНОСТ	36 стр.
IV. НАДЗОРНА ДЕЙНОСТ НА КРС ПО ПРИЛАГАНЕ НА ЗМИП И ЗМФТ ПРЕЗ 2024 г.	37 стр.
V. КОНТРОЛНА ДЕЙНОСТ, ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И ОПАЗВАНЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА	43 стр.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	51 стр.

ВЪВЕДЕНИЕ

През 2024 г. Комисията продължи да реализира своите стратегически цели в областта на пощенските услуги, насочени към осигуряване на конкурентен пазар, защита интересите на потребителите на пощенски услуги и прилагане на адекватна регулация. Дейността ѝ бе съобразена с европейските регулаторни механизми и добри практики, отчитайки навлизането на дигитални услуги и внедряването на нови модели при предоставяне на пощенски услуги.

В качеството си на надзорен орган по Закона за мерките срещу изпирането на пари (ЗМИП) и Закона за мерките срещу финансирането на тероризма (ЗМФТ)¹ спрямо пощенските оператори притежаващи индивидуална лицензия за извършване на пощенски парични преводи, Комисията предприе редица действия, полагайки основите на стабилна и ефективна надзорна рамка в областта на пощенските парични преводи (ППП), включително извършване на дистанционни проверки спрямо операторите, предоставящи услугата PPP и проверки на място съвместно със Специализирана административна дирекция „Финансово разузнаване“ на ДАНС (САД ФР-ДАНС). КРС е част от механизма за изпълнение на препоръките на Групата за финансови действия срещу изпирането на пари (Financial Action Task Force-FAFT) и Комитета на експертите по оценяване на мерките срещу изпирането на пари към Съвета на Европа (MONEYVAL), съвместно с другите надзорни органи, като успешно допринася за повишаване на ефективността на системата за превенция и предотвратяване на изпирането на пари и финансиране на тероризма в Република България.

През 2024 г. един от основните приоритети на Комисията беше разработването на система за образуване на пощенски кодове. КРС избра изпълнител на обществената поръчка и подписа договор за разработване на системата. След финализиране на проекта, електронната система за образуване на пощенските кодове ще генерира уникални пощенски кодове за всеки адресируем обект в страната – сграда, апартамент или бизнес обект в Република България. Тези кодове ще бъдат официални и при наличие на уникален адрес и/или GPS-координати всеки обект, независимо дали е в рамките или извън границите на населено място, ще получи пощенски код. Това ще повиши точността и надеждността на доставките, включително в слабо населени и неурбанизирани райони – ключово предимство в условията на разрастващата се онлайн търговия.

По отношение изпълняване на законовото изискване за осигуряване на условия за ефективна конкуренция на пазара на пощенски услуги, Комисията е регистрирала 16 нови оператори за извършване на неуниверсални пощенски услуги по чл. 38, т.1-3 от Закона за пощенските услуги (ЗПУ), а общият брой на пощенските оператори през 2024 г. е 182.

При изпълнение на своите правомощия за защита интересите на потребителите, чрез тясно сътрудничество с всички заинтересовани страни и институции, в КРС са разгледани 902 бр. жалби и сигнали, извършени са 304 инспекторски проверки и е съставен 1 акт за установяване на наказателно постановление за нарушения на законодателството в областта на пощенските услуги.

Водещ приоритет по прилагане на политиката и регулирането на пощенските услуги е осигуряване на надеждни, достъпни и качествени услуги за всички граждани на Република

¹ Считано от 17.06.2025 г. наименованието на Закона за мерките срещу финансирането на тероризма е изменено на „Закон за мерките срещу финансирането на тероризма и на разпространението на оръжия за масово унищожение“ (изм. и доп. ДВ. бр.49 от 17 Юни 2025 г.). В настоящия доклад се използва наименованието на закона, действащо към съответния отчетен период.

България. Комисията продължава своята дейност по гарантиране предоставянето на универсалната пощенска услуга (УПУ) на територията на цялата страна – в рамките на определено работно време и с определено качество, на достъпни цени и възможността за ползване на услугата от всеки потребител на територията на страната.

Измерването на изпълнението на нормативите за качество на УПУ, предоставяна от задължения пощенски оператор „Български пощи“ ЕАД, ежегодно се възлага от КРС на независим външен изпълнител. Резултатите от измерването, както и дадените препоръки за подобряване на качеството на услугата са представени в настоящият доклад.

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

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

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

1. Пазар на пощенските услуги в България

1.1 Участници на пазара

Методологически бележки

Представената информация се базира на данни, постъпили в КРС към 31-ви май 2025 г. обхващащи 81 % от регистрираните към 31.12.2024 г. оператори.

При сбируването на закръглени суми и процентни данни е възможно да възникнат обусловени от закръглението 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 закръглението 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 2024 г. общият брой на лицензираните/регистрираните по ЗПУ пощенски оператори е 181², представени по услуги по-долу в таблица 1.

² „ИНТЕРНЕТЪНЪЛ МЕЙЛ ЕНД ПАРСЕЛ“ ЕООД е прекратило дейността си в края на 2024 г.

Таблица 1

Издадени лицензии и удостоверения по ЗПУ	Брой лицензирани/регистрации оператори през 2024 г.
Лицензии за УПУ и услугите от обхвата на УПУ	12
Лицензии за пощенски парични преводи	33
Вписани в регистъра на оператори, извършващи неуниверсални пощенски услуги	166

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2024 г. броят на пощенските оператори, които са предоставяли реално пощенски услуги е 86, което представлява 47,3% от общия брой оператори. Делът на операторите, реално предоставяли дейност през годината от общия брой регистрирани е намалял с 1 процентен пункт.

1.2 Обем и структура на пощенския пазар в България

Както през предходните години, за целите на анализа на пощенския пазар са обособени два основни сегмента – УПУ и НПУ. Сегментът УПУ обхваща универсалната пощенска услуга, възложена за извършване на „Български пощи“ ЕАД (БП/задължен пощенски оператор/исторически оператор) по силата на ЗПУ³, и услугите от обхвата на УПУ, предоставяни от другите лицензирани оператори. Сегментът НПУ включва пощенските парични преводи, куриерските услуги, пряката пощенска реклама и услугата „хибридна поща“⁴.

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

Таблица 2

Пощенски услуги	Приходи (млн. лв.)		
	2022 г.	2023 г.	2024 г.
1. Универсална пощенска услуга и услуги от обхвата на УПУ	31,7	32,7	28,5
2. Неуниверсални пощенски услуги	744,5	801,6	908,9
ОБЩО	776,2	834,3	937,4

Източник: Данни, подадени в КРС

³ Съгласно чл. 24 от ЗПУ и специалната разпоредба на § 70 от ПЗР към ЗИД на ЗПУ (Обн, ДВ, бр. 102 от 2010 г.).

⁴ Пощенска услуга по приемане на съобщения, подадени във физическа или електронна форма от подателя, обработването и предаването им чрез електронни средства и доставяне на тези съобщения на получателя като кореспондентски пратки, дефинирана в §1, т. 35 от Допълнителната разпоредба на ЗПУ.

Измерен чрез показателя приходи от предоставяне на пощенски услуги, през 2024 г. обемът на пощенския пазар бележи ръст от 12,4 % спрямо предходната година, достигайки 937,4 млн. лв. Тенденцията на ръст е проследена на фиг. 1, където е представено нарастването на обема на пазара през изминалите три години.



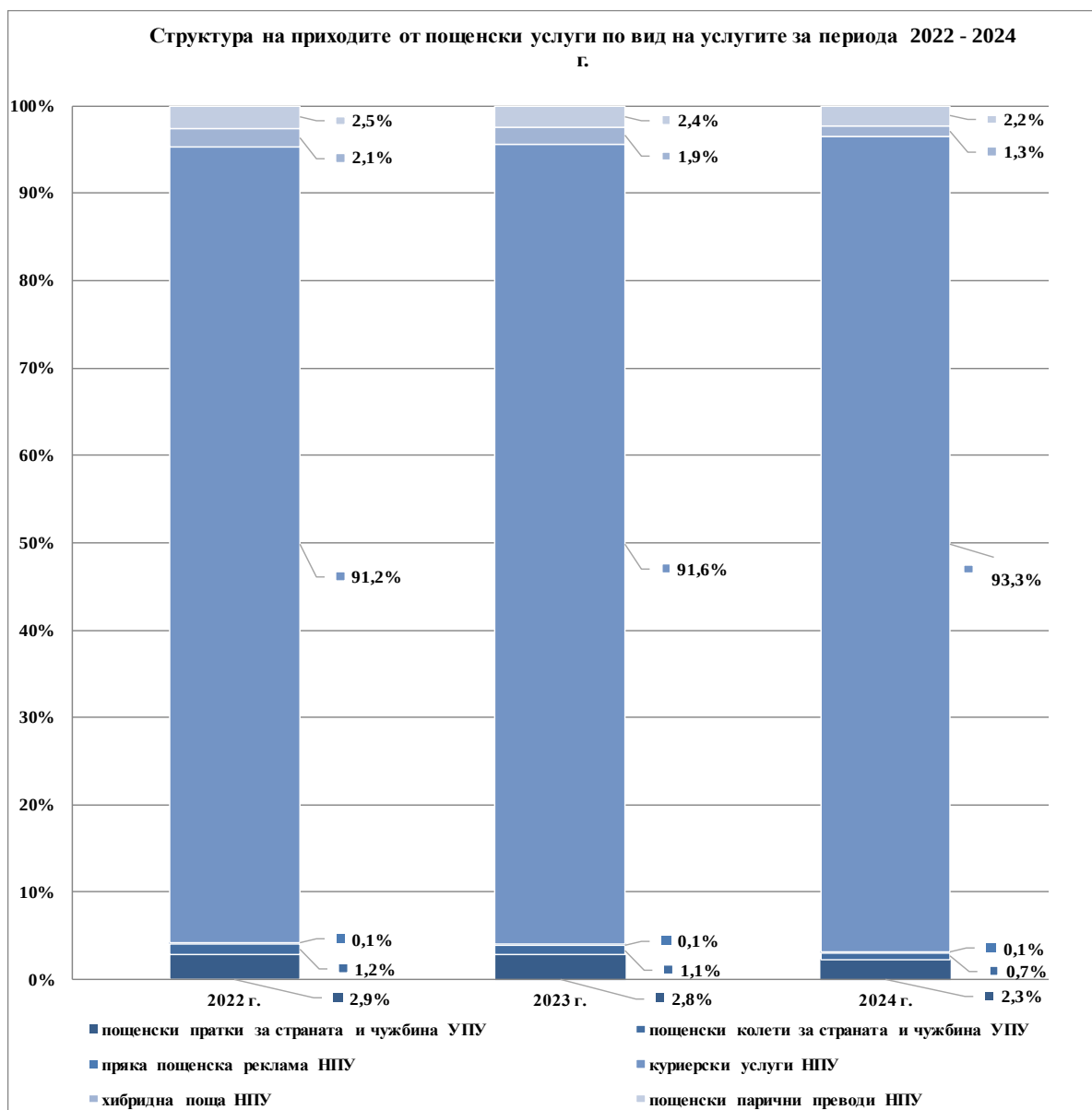
Фиг. 1

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2024 г. общият обем на пазара на пощенски услуги в България остава доминиран от приходите от сегмента на неуниверсалните пощенски услуги (НПУ). Делът на този сегмент се увеличава с един процентен пункт спрямо предходната година, достигайки цели 97% от общия пазар.

В абсолютни стойности приходите от НПУ нарастват с 13,4% спрямо 2023 г., което потвърждава устойчивата тенденция на растеж в този сегмент. В същото време, приходите от УПУ отбелязват спад от 12,9%, което допълнително намалява относителната тежест на този сегмент в общата пазарна структура.

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



Фиг. 2

Забележка:

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

Източник: Данни, подадени в КРС

Водещата позиция на куриерските услуги продължава да се затвърждава и през 2024 г. Делът им в общите приходи достига 93,3%, отбелязвайки ръст от 1,7 процентни пункта спрямо 2023 г. В абсолютна стойност приходите от куриерски услуги нарастват с 14,5% на годишна база.

На второ място по относителен дял се нареждат пощенските пратки за страната и чужбина, които през 2024 г. формират 2,3% от общите приходи. В абсолютна стойност, приходите от тази услуга намаляват с 8,7%, а относителният ѝ дял спада с 0,5 процентни пункта спрямо предходната година.

Приходите от услугата „пощенски парични преводи“ съставляват 2,2% от общите приходи, което я нарежда на трето място по относителен дял. През 2024 г. те отбелязват

ръст от 2,5% в абсолютно изражение, но въпреки това относителният им дял в общите приходи намалява с 0,2 процентни пункта спрямо 2023 г.

През 2024 г. приходите от услугата „хибридна поща“ намаляват с 0,6 процентни пункта до 1,3% от общите приходи, като в абсолютна стойност спадът е 22,8% спрямо предходната година.

Подобна тенденция се наблюдава и при „пощенски колетни за страната и чужбина“, чийто дял в общите приходи спада с 0,4 процентни пункта, достигайки едва 0,7%. В абсолютна стойност приходите от тази услуга намаляват с 23,9% спрямо 2023 г.

„Пряката пощенска реклама“ продължава да заема най-малък относителен дял – 0,1%, запазвайки нивото си от 2023 г. Въпреки това, в абсолютна стойност услугата бележи намаление от 1,1%.

През 2024 г. обемът на пазара на пощенски услуги, измерен чрез показателя „брой пратки“, възлиза на 256,1 млн., което представлява ръст от 7,2% спрямо 2023 г. Най-голямо увеличение е отчетено при куриерските услуги, следвани от пряката пощенска реклама и пощенските парични преводи, докато при услугите пощенски пратки, колетни и „хибридна поща“ се наблюдава спад.

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

Таблица 3

Брой пощенски услуги	брой (млн. бр)		
	2022 г.	2023 г.	2024 г.
Пощенски пратки УПУ	14,8	14,6	13,3
в т.ч. пощенски пратки за страната и чужбина УПУ	13,6	13,5	12,3
в т.ч. колетни пратки за страната и чужбина УПУ	1,2	1,1	1,0
пряка пощенска реклама НПУ	2,9	2,7	3,1
куриерски услуги НПУ	127,8	138,6	167,2
хибридна поща НПУ	81,6	60,6	49,6
пощенски парични преводи НПУ	21,8	22,3	22,9
Общо	248,9	238,9	256,1

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2024 г. се наблюдават следните промени в броя пратки и услуги на пощенския пазар спрямо предходната година:

- ✓ Ръст в броя на куриерските услуги от 20,6%;
- ✓ Ръст в броя на услугата „пряка пощенска реклама“ от 14,3%;
- ✓ Ръст в броя на пощенските парични преводи от 2,7 %;

- ✓ Спад в броя на пратките хибридна поща от 18,2%;
- ✓ Спад в броя на пощенските колети за страната и чужбина с 12,1%;
- ✓ Спад в броя на пощенските пратки за страната и чужбина с 8,6 %.

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

2. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА НПУ

2.1. Участници на пазарния сегмент НПУ

Към 31.12.2024 г. броят на операторите, регистрирани за предоставяне на неуниверсални пощенски услуги по чл. 38, т. 1-3 от ЗПУ⁵, е 166, от които 76 са отчели дейност през разглеждания период. Делът на операторите, реално предоставяли неуниверсални пощенски услуги през годината от общия брой регистрирани е намалял с 3 процентни пункта, спрямо предходната година.

През 2024 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 2024 г. отново от „Български пощи“ ЕАД и „МИБМ Експрес“ ООД.

През 2024 г. КРС не издаде нови индивидуални лицензии за извършване на ППП⁶, по смисъла на чл. 39, т. 3 от ЗПУ. В рамките на разглеждания период бяха предсрочно прекратени две индивидуални лицензии (ИЛ) за извършване на ППП, по искане на операторите:

- „ИНТЕРНЕТЪНЪЛ МЕЙЛ ЕНД ПАРСЕЛ“ ЕООД – с Решение на КРС № 335 от 21.11.2024 г.;
- „ЕУРОВЕТ БЪЛГАРИЯ“ ЕООД – с Решение на КРС № 362 от 12.12.2024 г.

В резултат на тези решения за предсрочно прекратяване на ИЛ, броят на пощенските оператори, лицензирани за извършване на ППП, намаля до 33, което е с двама по-малко спрямо предходната година. От тях, през 2024 г. са осъществявали дейност 19 пощенски оператори (спрямо 18 през 2023 г.), като пълният списък е достъпен в Таблица 4.

Важно е да се отбележи, че „ИНТЕРНЕТЪНЪЛ МЕЙЛ ЕНД ПАРСЕЛ“ ЕООД фигурира в този списък, тъй като е генерирало приходи от услугата, въпреки прекратената си лицензия в края на 2024 г.

⁵ Съгласно чл. 38, т. 1-3 от ЗПУ в обхвата на НПУ попадат пряката пощенска реклама, хибридната поща и куриерските услуги.

⁶ По смисъла на "§ 1 от Допълнителната разпоредба на ЗПУ „Пощенски паричен превод" е пощенска услуга, при която в точка за достъп до мрежата на пощенски оператор, подателят подава парична сума в брой и нарежда по електронен път или писмено на хартиен носител пълната сума да бъде изплатена в брой на получателя без никаква удържа.

Таблица 4

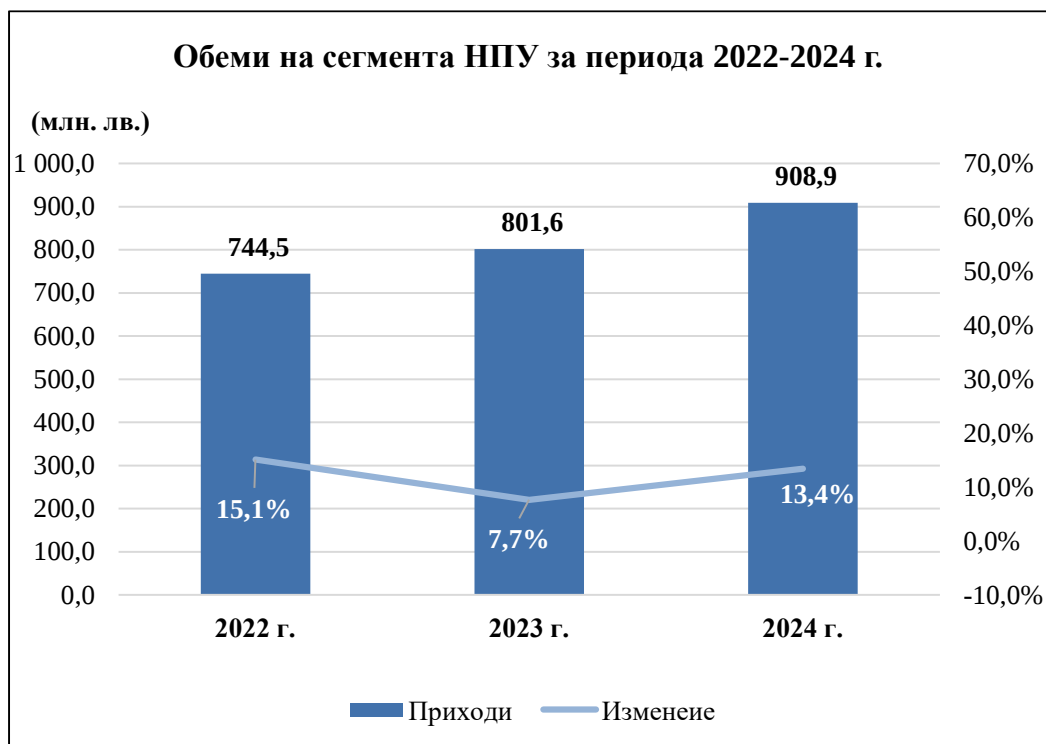
Оператори, които са извършвали услугата ППП през 2024 г.		
1	"БЪЛГАРСКИ ПОЩИ"	ЕАД
2	"ВЕСИПЕЙ"	ЕООД
3	"ДЕЛИВЪРИ СОЛЮШЪНС"	ЕООД
4	"ЕВРОПЪТ 2000"	АД
5	"ЕКОНТ ЕКСПРЕС"	ООД
6	"ЕКСПРЕС ПЕЙ"	ЕООД
7	"ИЗИПЕЙ"	АД
8	"ИН ТАЙМ"	ООД
9	"ИНТЕРКАПИТАЛ ГРУП"	АД
10	"ИНТЕРНЕТЪНЪЛ МЕЙЛ ЕНД ПАРСЕЛ"	ЕАД
11	"КЕШ КРЕДИТ"	ООД
12	"НОВАТИО"	ООД
13	"ПОСТАБИЛ"	ЕООД
14	"СИ ВИ СИ"	ЕООД
15	"СПИДИ"	АД
16	"ТОЙОТА ТИКСИМ"	ЕООД
17	"ТРАНСПРЕС ДЕЛИВЪРИ"	ЕООД
18	"ФАКТОР И.Н."	АД
19	"ФАСТ ПЕЙ ХД"	АД

Източник: Данни, подадени в КРС

2.2. Обем и структура на пазарния сегмент НПУ

През 2024 г. обемът на пазарния сегмент НПУ, измерен чрез показателя приходи от предоставяне на НПУ, възлиза на 908,9 млн. лв., като спрямо 2023 г. се наблюдава ръст от 13,4% (фигура 3).

На фигура 3 е представена структурата на реализираните приходи за периода 2022 – 2024 г.



Фиг. 3

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2024 г. се запазва тенденцията от последните години на ръст в обема на сегмента, като спрямо предходната година приходите в сегмента нарастват с 13,4%, достигайки 909 млн. лв., което представлява значително увеличение спрямо ръста от 7,7% регистриран през предходната отчетна година. Основен принос за това увеличение имат приходите от куриерски услуги, както на вътрешния пазар, така и при международните доставки.

През 2024 г. общият брой пратки и услуги в сегмента НПУ възлиза на 242,8 млн., отбелязвайки ръст от 8,2% спрямо 2023 г., дължащо се основно на общото увеличение на броя куриерски услуги с 20,6%, като с по-голям принос е растежът от 62% при международните доставки, спрямо 16,8% при вътрешните.

Интересът към услугите от подсегмента „хибридна поща“ намалява и броя на обработените пратки бележи спад от 18,2%, спрямо предходния период. Услугата ППП запазва темпа си на растеж, отчитайки ръст от 2,7%. Броя пратки на услугата „пряка пощенска реклама“ бележи ръст от 14,3% през 2024 г. спрямо предходната година.

Информация за разпределение на приходите от НПУ по услуги за периода 2022 - 2024 г. е представена в таблица 5.

Таблица 5

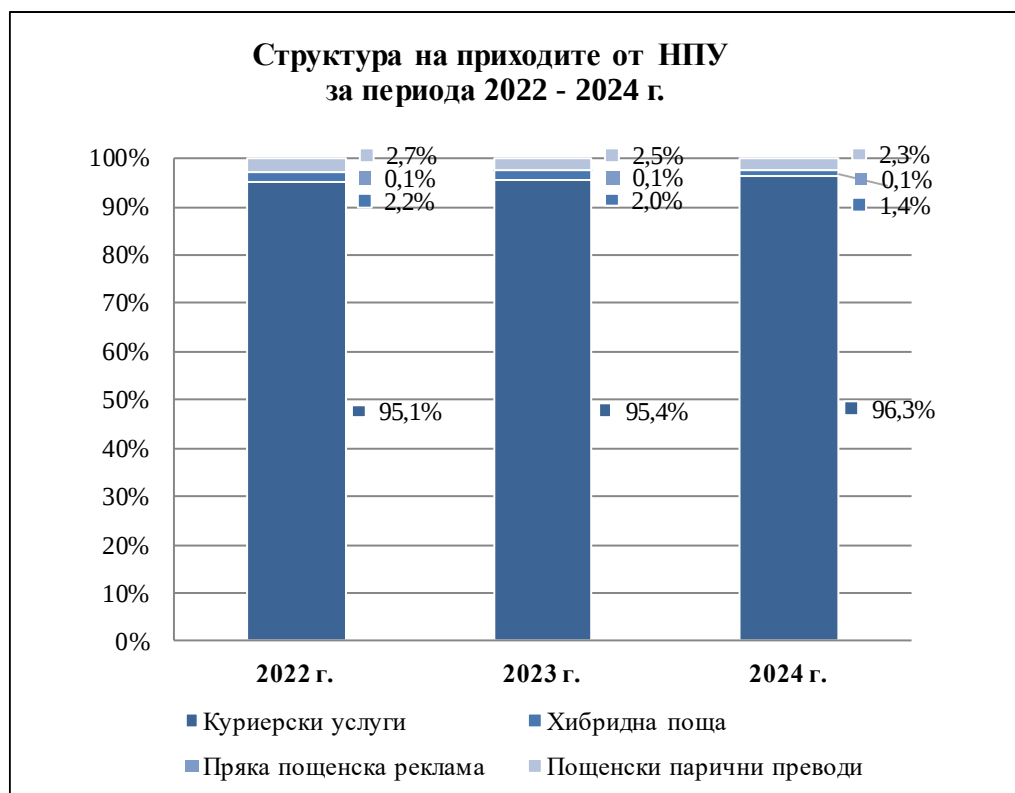
НПУ	Приходи (млн. лв.)		
	2022 г.	2023 г.	2024 г.
1. Куриерски услуги	707,9	764,5	875,0
1.1. Куриерски услуги за страната	536,0	604,3	686,7
1.2. Куриерски услуги за чужбина	171,9	160,2	188,3
2. Хибридна поща	16,0	16,0	12,3
3. Пряка пощенска реклама*	0,83	0,79	0,78
4. Пощенски парични преводи	19,8	20,3	20,8
ОБЩО	744,5	801,6	908,9

Източник: Данни, подадени в КРС

Спрямо предходната година през 2024 г. се наблюдават следните промени в приходите в сегмента „НПУ“:

- ✓ Ръст в приходите от куриерски услуги от 14,5%;
- ✓ Ръст в приходите от пощенските парични преводи от 2,5%;
- ✓ Спад в приходите от пряка пощенска реклама с 1,1%;
- ✓ Спад в приходите от хибридна поща с 22,8%.

Разпределението (структурата) на приходите от НПУ за периода 2022 – 2024 г. е представено на следващата фигура 4.



Фиг. 4

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2024 г. структурата на приходите в сегмента НПУ остава непроменена, като още по-ясно се откроява доминиращата роля на куриерските услуги. Както през предходните години, приходите от този вид услуга формират основната част от сегмента, достигайки 96,3% от общите приходи, което представлява увеличение с 0,9 процентни пункта спрямо 2023 г.

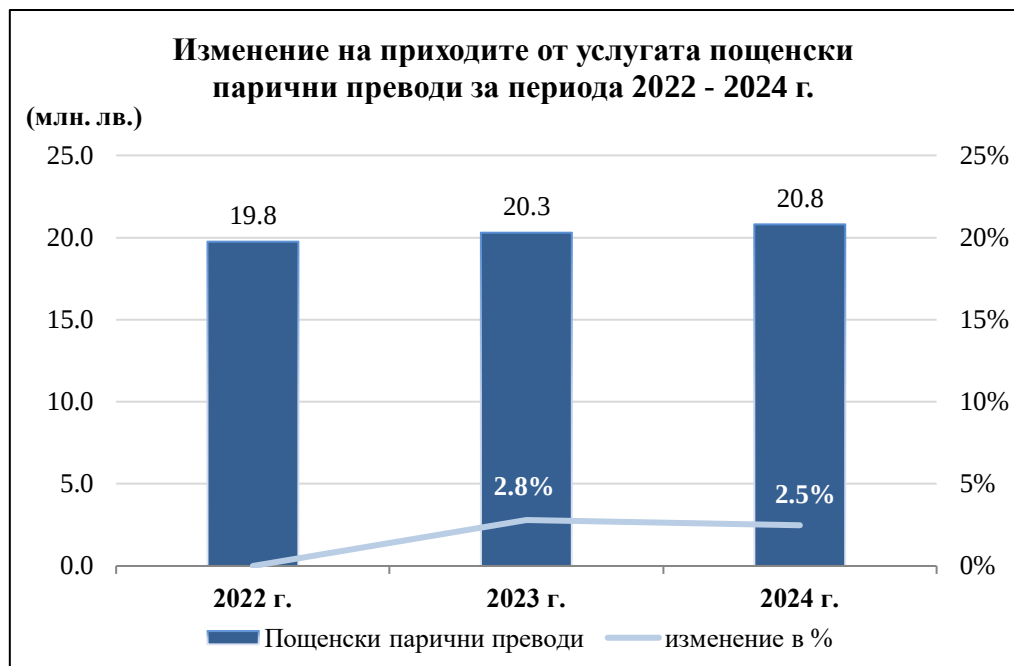
Въпреки че приходите от куриерски пратки за чужбина заемат относителен дял от 20,7% в общите приходи от сегмента, в абсолютна стойност те бележат ръст от 17,5% спрямо предходната година. За сравнение, ръстът при приходите за страната е 13,6%.

През 2024 г. приходите от услугата „хибридна поща“ продължават да намаляват, достигайки дял от 1,4% в общия размер на приходите от НПУ, като в абсолютна стойност, отчетеният спад спрямо предходната година е в размер на 22,8%.

Приходите от услугата „пряка пощенска реклама“ запазват дела си от предходния отчетен период, намалявайки в абсолютна стойност с 1,1% през 2024 г.

Съгласно обобщените в КРС данни, отчетените приходи от ППП⁷ през 2024 г. възлизат на 20,8 млн. лв., като услугата заема относителен дял от 2,3% от приходите в сегмента НПУ. На фигура 5 е представено изменението на приходите от ППП за периода 2022 - 2024 г.

⁷ Приходите от услугата се формират както от постъпленията, генерирани от извършването на пощенски парични преводи по смисъла на т. 9 от Допълнителните разпоредби на ЗПУ, така и от приходите, реализирани чрез наложен платеж, извършен с ППП.



Фиг. 5

Източник: Данни, подадени в КРС

Приходите от ПППИ демонстрират стабилен, макар и умерен ръст през периода 2022-2024 г. От 19,8 млн. лв. през 2022 г. те достигат 20,8 млн. лв. през 2024 г., регистрирайки ръст от 0,5 млн. лв. на годишна база. Докато приходите в абсолютни стойности продължават да се увеличават, процентното им изменение показва леко забавяне на темпа на растеж през 2024 г. (2,5%) в сравнение с 2023 г. (2,8%). Въпреки наблюдаваното увеличение в абсолютно изражение на приходите от услугата, при относителният им дял от общия размер на приходите от НПУ се регистрира лек спад от 0,2 процентни пункта през разглеждания едногодишен период.

На фигура 6 е представено изменението на приходите от куриерски услуги за периода 2022 - 2024 г.



Фиг. 6

Източник: Данни, подадени в КРС

През 2024 г. секторът на куриерските услуги в България продължи да се развива динамично, запазвайки ролята си на основен двигател на пазара на пощенски услуги. Основните фактори за този растеж остават технологичният напредък, разширяващата се онлайн търговия и адаптацията към променящите се потребителски очаквания за бързина, проследимост и качество.

Обемът на приходите от куриерски услуги се формира основно от куриерски услуги за страната, като през 2024 г. се наблюдава нарастване на дела на куриерските услуги за чужбина за сметка на тези от страната. През 2024 г. делът на услугите за чужбина нараства с 0,7 процентни пункта, достигайки 20,7% от общите приходи в подсегмента. Същевременно броят на операторите, извършващи тази услуга, остава непроменен спрямо 2023 г.

След няколко години на висока пазарна динамика, 2024 г. се характеризира с частично нормализиране на икономическата среда, включително понижаване на инфлацията и възстановяване на потребителското търсене както на вътрешния, така и на европейските пазари, което доведе до повишена активност, отразена в ръста на онлайн търговията и увеличението на международните куриерски доставки.

По данни на пощенските оператори, през 2024 г. приходите от пратки, генерирани от електронната търговия, са нараснали с приблизително 79%, спрямо данните за 2023 г., при повече от двойно увеличение на броя пратки. Засилената конкуренция в сектора стимулира развитието на алтернативни възможности за доставки, което от своя страна води до редуциране на разходите и предоставяне на стимулиращи ценови условия за търговците.

Според прогнозни данни на European Ecommerce Report 2024, публикувани от Българската Е-комерс Асоциация (БЕА) в 7-то си поредно издание „ПАСПОРТ 2024 на е-

комерс индустрията в България⁸, делът на електронната търговия от БВП на страната през 2024 г. е от порядъка на 2,34%, достигайки до 2,34 млрд. евро, като нивото на развитие на електронната търговия се определя от съотношението на обема на електронната търговия спрямо БВП на страната (e-GDP). В изданието се посочва, че в европейските страни параметърът e-GDP е средно около 4% - 5%, в Гърция 7,87%, в Румъния 3,32%, като прогнозите сочат, че българският онлайн пазар в следващите 3-5 години ще има огромен потенциал за развитие.

Данните от проучване на БЕА, проведено в периода септември - октомври 2024 г. с обхват над 4,9 млн. онлайн поръчки показва тенденция към нарастване на безконтактните доставки до шкафче на куриер, click & collect (поръчка онлайн с взимане от физически магазин) и увеличаване на банковите и мобилни плащания и плащанията с карти за сметка на наложения платеж.

През отчетния период, според данни от Националния статистически институт (НСИ)⁹, 49,8% от всички потребители са пазарували онлайн, което е ръст от 4,6 процентни пункта спрямо 2023 г. Съгласно данни на НСИ, през 2024 г. 78,9% от всички онлайн купувачи са отговорили, че са поръчвали дрехи (спортно облекло, обувки, аксесоари като чанти, бижута), а 32,7% са декларирали, че са закупили козметика, продукти за красота и здраве, като същият дял е деклариран и за закупуване на спортни стоки (без спортно облекло)¹⁰.

2.3. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент НПУ

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

Таблица 6

Оператори в сегмента НПУ	Пазарен дял (на база приходи)		
	2022 г.	2023 г.	2024 г.
"Еконт Експрес" АД	38,4%	39,9%	40,2%
"Спиди" АД	34,6%	33,8%	32,8%
"Ди Ейч Ел Експрес България" ЕООД	8,2%	7,6%	6,7%
Всички останали	18,8%	18,7%	20,3%

Източник: Данни, подадени в КРС

Както и през предходните отчетни периоди, така и през 2024 г., основната част от приходите в сегмента НПУ се формира от основните конкуренти „Еконт Експрес“ АД с

⁸ <https://beabg.com/2024/12/06/bea-anonsira-7-to-izdanie-pasport-2024-na-ecommerce-industrijata-v-bulgaria/>

⁹ <https://www.nsi.bg/statistical-data/314/914>

¹⁰ <https://www.nsi.bg/statistical-data/314/912>

40,2% и „Спиди“ АД с 32,8%. „Еконт Експрес“ АД запазва положителната си тенденция, увеличавайки пазарния си дял с 0,3 процентни пункта. Вторият по големина „Спиди“ АД отчита спад в размер на един процентен пункт спрямо 2023 г. На трето място остава „Ди Ейч Ел Експрес България“ ЕООД, чийто пазарен дял бележи спад с 0,9 процентни пункта, намалявайки до 6,7%, същевременно в едногодишен период делът на всички останали оператори бележи ръст с 1,6 процентни пункта.

В едногодишен период, делът на историческия оператор „Български пощи“ ЕАД също отчита спад, като намалява до 1,5%.

През отчетната година не се забелязват значими промени в сегмента, които да променят стойността на показателя CR5¹¹ измерващ конкуренцията на пазарния сегмент на НПУ (с изключение на услугата ППП). Коефициентът за концентрация на пазара остава относително стабилен и през 2023 г.

Наред с това, дигитализацията и глобалната интеграция на електронната търговия, включително и нарастващото присъствие на китайски онлайн платформи, водят до нови предизвикателства и възможности за пощенските оператори. В отговор на тези тенденции, през 2024 г. е отчетено двойно увеличение на броя на автоматичните пощенски станции (тип „пощенски шкафове“) в страната – с ръст от 122% спрямо 2023 г., достигайки 3 142 броя.

2.3.1 Пазарни дялове и конкуренция на пазарния подсегмент ППП

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

Таблица 7

Оператори в сегмента ППП	Пазарен дял (на база приходи)		
	2022 г.	2023 г.	2024 г.
"Еконт Експрес" АД	53,4%	50,5%	45,9%
"Спиди" АД	31,8%	33,8%	37,3%
„Български пощи“ ЕАД	9,3%	8,2%	7,0%
Всички останали	5,5%	7,4%	9,7%

Източник: Данни, подадени в КРС

През периода 2022–2024 г. се наблюдават отчетливи изменения в разпределението на пазарните дялове между участниците в подсегмента ППП, измерени на база реализирани

¹¹ (CR - Concentration Ratio) - показател за концентрация, който характеризира не целия пазар, а само позицията на най-големите участници в него. При изчисляване на CR5 са взети пазарните дялове на първите пет оператора, съгласно данни, представени в КРС с годишните въпросници за дейността на операторите през 2024 г.

приходи. Запазва се консолидацията на пазара около двата водещи оператора – „Еконт Експрес“ АД и „Спиди“ АД, като вторият по пазарен дял оператор демонстрира ръст, който го доближава значително до лидерската позиция на „Еконт Експрес“ АД.

„Еконт Експрес“ АД запазва водещата си позиция на пазара през целия период, но с тенденция към постепенно намаляване на относителния дял – от 53,4% през 2022 г. до 45,9% през 2024 г., като регистрира втора поредна година на спад в реализираните приходи. Това представлява спад от 7,5 процентни пункта за целия период и спад от 4,5 процентни пункта през разглеждания едногодишен период. През отчетния период, регистрираното отстъпление на приходите на дружеството в абсолютно изражение се равнява на 6,7%.

„Спиди“ АД демонстрира устойчив растеж на пазарния си дял, увеличавайки го във всяка от разглежданите години – от 31,8% през 2022 г. до 37,3% през 2024 г. На едногодишна база, дружеството увеличава пазарния си дял с 3,5 процентни пункта, а общото увеличение на пазарния дял през разглеждания тригодишен период е 5,5 процентни пункта. Увеличението на приходите в абсолютно изражение през 2024 г. е в размер на 13%.

"Български пощи" ЕАД продължава да губи пазарен дял през всяка една от разглежданите години. От 9,3% през 2022 г., делът им спада до 8,2% през 2023 г. и 7,0% през 2024 г., което представлява общ спад от 2,3 процентни пункта. Приходите от предоставянето на ППП през отчетния период намаляват в абсолютно изражение с 12,7%, което води и до намаление на относителния им дял в общия размер на приходите от ППП с 1,2 процентни пункта.

Съвкупният пазарен дял на останалите пощенски оператори, предоставящи услугата ППП, регистрира ръст за втора поредна година - от 5,5% през 2022 г., техният дял се увеличава до 7,4% през 2023 г. и 9,7% през 2024 г. Въпреки това, следва да се отчете, че делът на тези оператори продължава да бъде относително скромнен в общия пазарен дял, като те имат ограничено влияние върху пазарната динамика на подсегмента. Регистрираният ръст през последните две години не е признак за нарастваща фрагментация на пазара, а е резултат от разширяващото се присъствие на „ДЕЛИВЪРИ СОЛЮШЪНС“ ЕООД, като в рамките на две отчетни години успя да се утвърди като четвъртия по големина участник в подсегмента.

Данните за периода 2022-2024 г. показват промяна в пазарните дялове в подсегмента ППП. Макар „Еконт Експрес“ АД да запазва лидерството си, тенденцията към намаляване на техния дял и силният растеж на „Спиди“ АД сигнализират за засилване на конкуренцията между двата основни оператора. Продължаващият спад на „Български пощи“ ЕАД и нарастващият съвкупен пазарен дял на останалите пощенски оператори, водени от „ДЕЛИВЪРИ СОЛЮШЪНС“ ЕООД, също допринасят за промяната в пазарните дялове.

Обобщение:

През 2024 г. по отношение на сегмента НПУ се наблюдава следното:

- ✓ Ръст на общите приходи от НПУ, обусловен главно от увеличението на приходите от куриерски услуги, както за страната, така и за чужбина;
- ✓ Основен двигател за развитието на куриерските услуги продължава да бъде разрастването на електронната търговия;

✓ Ръст в броя и приходите от пощенските парични преводи, което се дължи основно на приходите, реализирани от услугата наложен платеж с ППП, широко използвана в онлайн търговията;

✓ Ръст в броя пратки на услугата „пряка пощенска реклама”;

✓ Съществен спад в броя пратки и приходите, генерирани от хибридна поща, поради нарастващата дигитализация и промените в потребителското поведение;

✓ Дигиталната икономика продължава да трансформира сектора, като все по-голяма роля играят онлайн платформите, прилагащи цифрови комуникационни услуги, разчитащи на електронни мрежи и предлагащи сравнение на цени, логистични и помощни услуги. Пазарът на пощенски услуги е застрашен от конкурентния натиск на специализирани оператори, нишови оператори, подизпълнители и други доставчици на услуги;

✓ В отговор на динамично променящите се потребителски изисквания, операторите оптимизират доставките, като значително увеличават броя на автоматизираните точки за достъп до пощенските мрежи (шкафове за доставка).

3. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УПУ И УСЛУГИ ОТ ОБХВАТА НА УПУ

3.1. Обхват и участници на пазарния сегмент УПУ

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

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

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

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

Към 31.12.2024 г. броят на пощенските оператори¹², лицензирани за извършване на услугите по чл. 39, т. 1 и т. 2 от ЗПУ, които са вписани в Публичния регистър¹³ е 12.¹⁴ Лицензията по 39, т. 1 и т. 2 от ЗПУ на „Тип Топ Куриер“ АД е предварително прекратена, като дружеството е обявено в несъстоятелност и търговската му дейност е прекратена на 29.05.2024 г. , съгласно Търговския регистър.

През 2024 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.

¹² 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.

¹³ <https://crc.bg/ords/f?p=723:90:6719594838111:::90::>

Таблица 8

Лицензирани доставчици		Предоставяни услуги
1	"Български пощи" ЕАД	задължение да предоставя всички услуги от обхвата на УПУ на територията на цялата страна, съгласно чл. 34, ал. 1 от ЗПУ*
2	„Еконт Експрес“ АД	извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, съгласно чл. 36б, ал. 1 във връзка с чл. 34, ал. 1 от ЗПУ
3	„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.

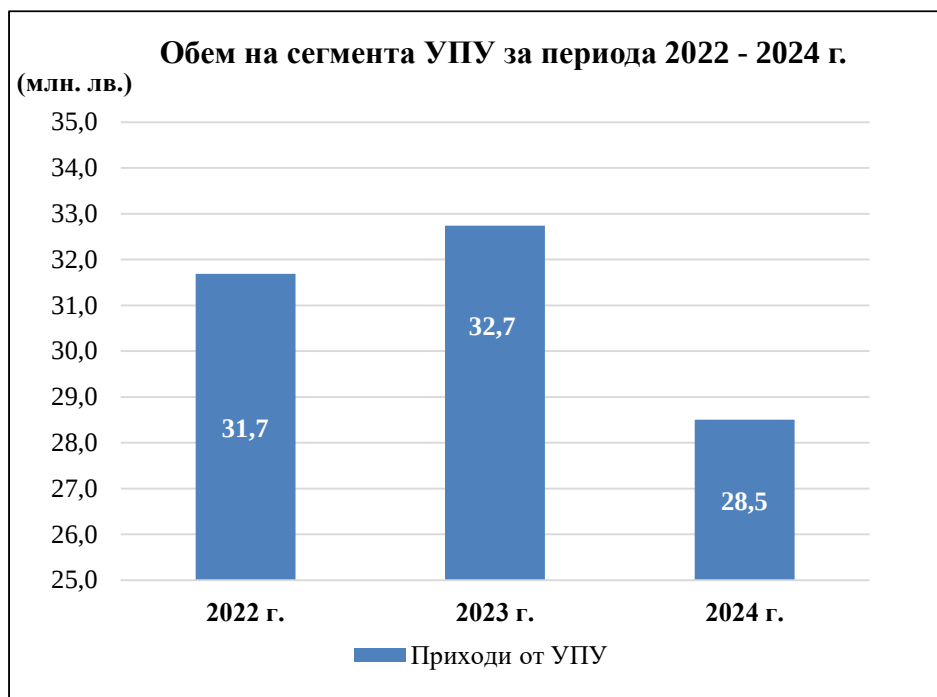
** Приемане, пренасяне и доставяне на вътрешни и международни пощенски колет до 20 кг. и допълнителните услуги „препоръка“ и „обявена стойност“.

*** 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“.

3.2. Обем и структура на пазарния сегмент УПУ

През 2024 г. обемът на пазарния сегмент универсална пощенска услуга (УПУ), измерен по показателя приходи от УПУ и услуги от обхвата ѝ, възлиза на 29 млн. лв.

На фигура 7 е представено изменението на приходите от услугите, включени в сегмента УПУ за периода 2022-2024 г.



Фиг. 7

Източник: Данни, подадени в КРС

Данните, представени на фигурата, показват спад, като регистрираното намаление спрямо 2023 г. е 12,9%.

Отчетеният спад потвърждава негативната тенденция в сегмента на устойчиво намаляване както на приходите, така и на броя обработени пратки в рамките на УПУ. През разглеждания тригодишен период потребителските нагласи остават непроменени, като предпочитанията продължават да бъдат насочени към неуниверсалните пощенски услуги, които предлагат по-висока скорост, надеждност, гъвкавост, проследимост и по-модерни технологични решения за доставка на пощенски пратки – предимства, които УПУ не успява да компенсира в сегашната си форма.

През изминалата година, както и през предходните отчетни периоди, не е издадена нито една нова индивидуална лицензия за извършване на УПУ и едва шест от всички лицензирани оператори са декларирали, че реално предоставят услуги от този сегмент.

Тези факти потвърждават ниския интерес към навлизане в пазарния сегмент на УПУ. Основната част от приходите продължават да се формират от „Български пощи“ ЕАД в качеството му на оператор със задължение за предоставяне на УПУ.

Ключов фактор за промяна в тенденциите за развитие в сегмента е както определянето на по-гъвкав обхват на УПУ¹⁵, който да съответства на реалните нужди на потребителите за по-гъвкави и пазарно ориентирани услуги, така и въвеждането на промени, отговарящи на нарастващите изисквания за бързина, надеждност и по-удобни точки за достъп, които да увеличат конкурентоспособността му.

¹⁵ Обхватът на УПУ в България не е променян от началото на възлагането на задължението за извършване на услугата – от 30.12.2010 г.

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

Таблица 9

УПУ	Приходи (млн. лв.)		
	2022 г.	2023 г.	2024 г.
Пощенски пратки за страната	16,7	17,5	15,8
1. Кореспондентски пратки до 2 кг	10,7	11,6	11,2
2. Малки пакети до 2 кг	1,0	1,2	0,5
3. Печатни произведения до 5 кг	0,079	0,087	0,086
4. Пратки за незрящи и слабовиждащи лица до 7 кг	0,001	0,005	0,000
5. Пощенски колети до 20 кг	4,9	4,7	4,0
Пощенски пратки за чужбина	15,0	15,2	12,7
1. Пощенски пратки с и без предимство	10,7	10,7	9,7
2. Пощенски колети за чужбина до 31,5 кг	4,3	4,5	3,0
ОБЩО	31,7	32,7	28,5

Източник: Данни, подадени в КРС

Основните изменения, по отношение на приходите от услугите в пазарния сегмент УПУ през 2024 г. са, както следва:

- ✓ спад от 1,2% на приходите от печатни произведения до 5 кг за страната;
- ✓ спад от 3,7% на приходите от кореспондентските пратки до 2 кг за страната;
- ✓ спад от 9,3% на приходите от пощенски пратки с и без предимство за чужбина;
- ✓ спад от 13,7% на приходите от пощенски колети до 20 кг за страната;
- ✓ спад от 34,5% на приходите от пощенски колети за чужбина до 31,5 кг;
- ✓ спад от 52,5% на приходите от малки пакети до 2 кг за страната.

3.2.1. Структура на приходите от пощенски пратки за страната

На фигура 8 е представена структурата на реализираните приходи от пощенски пратки за страната за периода 2022 - 2024 г.



Фиг. 8

Източник: Данни, подадени в КРС

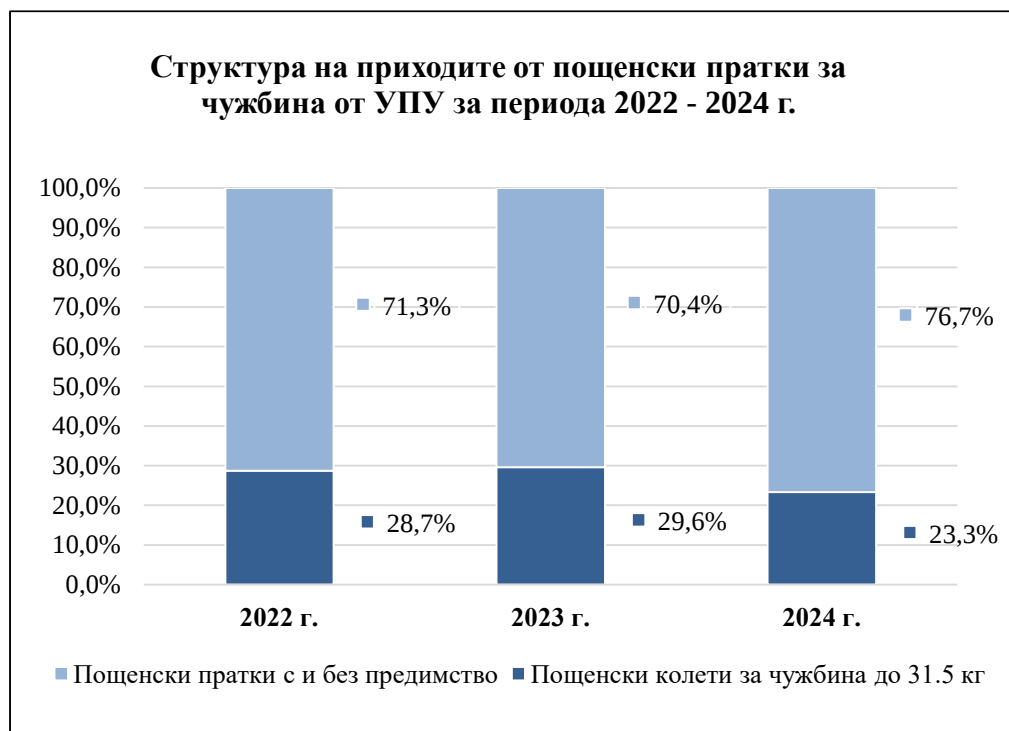
Данните показват относителна стабилност в разпределението на приходите по видове услуги, без съществени структурни промени спрямо предходните години. През 2024 г. кореспондентските пратки до 2 кг затвърждават водещата си позиция и въпреки регистрирания спад на приходите им с 3,7% спрямо 2023 г., относителният им дял от общите приходи от пощенски пратки за страната нараства с 4,3 процентни пункта, достигайки до 70,5%. Преобладаващата тежест на кореспондентските пратки потвърждава, че традиционните услуги в рамките на УПУ все още имат роля в пощенския пазар, въпреки свиващия се общ обем.

На второ място остават пощенските колети до 20 кг за страната, чийто дял през 2024 г. е 25,5%, като се отчита намаление с 1,2 процентни пункта спрямо предходната година.

Категорията „Други“, която обединява услуги като малки пакети до 2 кг, печатни произведения до 5 кг и пратки за незрящи до 7 кг, формира едва 4% от общите приходи. Спрямо 2023 г. този дял бележи спад от 3,1 процентни пункта, което е индикатор за свиване на търсенето за тези услуги, вследствие на дигитализацията и изместването им от други канали за доставка.

3.2.2. Структура на приходите от пощенски пратки за чужбина

На Фигура 9 е представена структурата на реализираните приходи от пощенски пратки за чужбина в рамките на УПУ за периода 2022–2024 г.



Фиг. 9

Източник: Данни, подадени в КРС

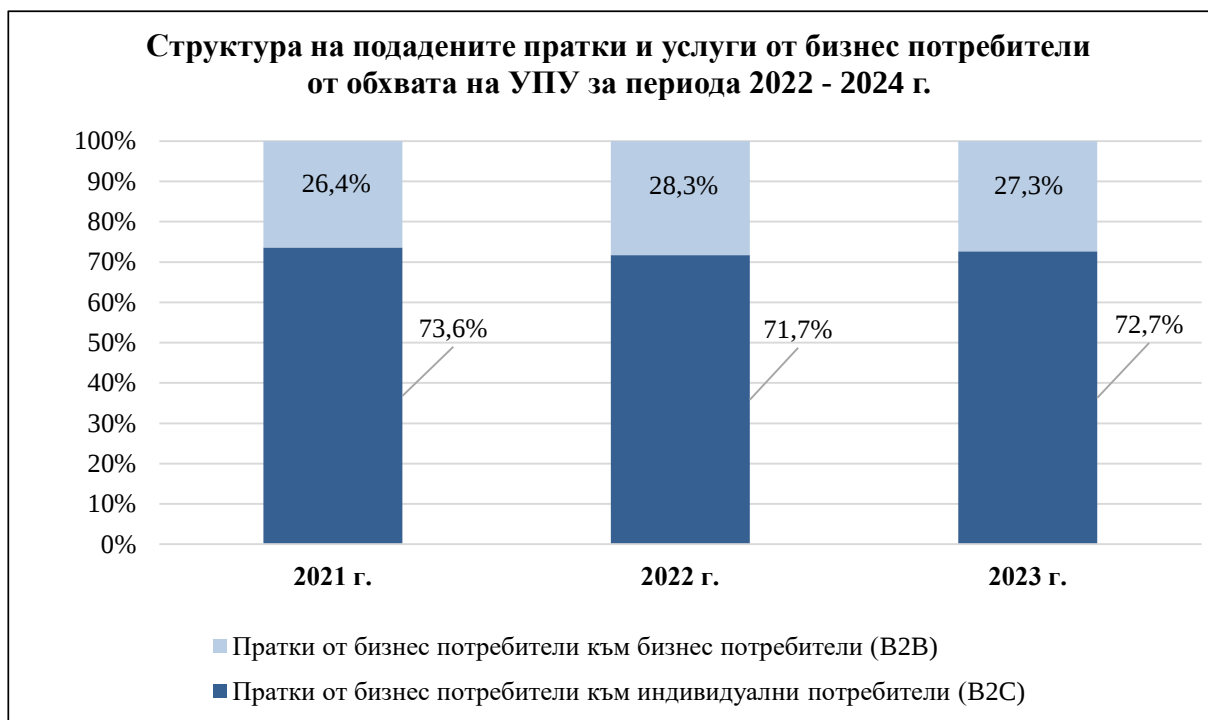
Представените данни показват известни колебания в относителния дял на отделните категории услуги, но без съществена промяна в общата структура, като приходите продължават да се формират основно от пощенски пратки с и без предимство. През 2024 г. тези пратки заемат дял от 76,7%, което представлява увеличение от 6,3 процентни пункта спрямо 2023 г. По този начин се прекъсва тенденцията, наблюдавана в предходните две години, при която пощенските колетти за чужбина до 31,5 кг увеличаваха своя дял. През 2024 г. делът на колетите спада до 23,3%, при 29,6% през 2023 г.

3.3. Потребители на услуги в пазарния сегмент УПУ

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

През 2024 г., съгласно постъпилите данни в КРС, делът на пратките, подадени от индивидуални потребители в пазарния сегмент УПУ, продължава да намалява, като спада с 1,4 процентни пункта до 37,9%.

На фигура 10 е показана структурата на общо пратки и услуги УПУ, подадени от бизнес потребители.



Фиг. 10

Източник: Данни, подадени в КРС

Структурата на подадените пратки и услуги от бизнес потребители в обхвата на УПУ остава относително стабилна през периода 2022-2024 г. Делът на пратките от бизнес потребители към индивидуални потребители (business to consumer B2C) продължава да има водеща роля. През 2024 г. се наблюдава минимално намаление с 1 процентни пункта на дела на пратките, подадени от бизнес потребители към други бизнес потребители (business to business B2B), спрямо предходния отчетен период.

Данните за 2024 г. показват, че съотношението между видовете пощенски пратки УПУ, предоставени от „Български пощи“ ЕАД, остава непроменено спрямо предходния отчетен период – съответно 70% дял за B2C услуги към 30% дял за B2B. Сред индивидуалните потребители на задължения оператор най-популярни са непрепоръчаните кореспондентски пратки до 2 кг, малките пакети до 2 кг и пощенските колети до 20 кг (с и без обявена стойност). Бизнес потребителите на УПУ са предпочели услугите непрепоръчани и препоръчани кореспондентски пратки, както вътрешни, така и международни.

През същия период "Еконт Експрес" АД отчита съотношение 89% B2C към 11% B2B пратки, което представлява намаление от 25 % пункта на подадените B2B пратки и нарушава наблюдаваната през последните години тенденция на бавно нарастване на дела на подадените от бизнес потребители към други бизнес потребители пратки.

3.4. Пазарни дялове и конкуренция на пазарния сегмент УПУ

Таблицата по-долу представя пазарните дялове на пощенските оператори, предоставящи УПУ, въз основа на отчетените от тях приходи за периода 2022-2024 г.

Таблица 10

Оператори в сегмента УПУ	Пазарен дял (на база приходи)		
	2022 г.	2023 г.	2024 г.
"Български пощи" ЕАД	82,5%	85,2%	86,0%
"Еконт Експрес" АД	13,8%	12,2%	12,7%
Всички останали	3,6%	2,6%	1,2%

Източник: Данни, подадени в КРС

През целия анализиран период „Български пощи“ ЕАД затвърждава доминираща си позиция на пазарния сегмент УПУ. През настоящият отчетен период наблюдаваното увеличение на пазарния му дял е 0,8 процентни пункта.

„Еконт Експрес“ АД е вторият по значение оператор в сегмента, отчитащ слабо увеличение на пазарния си дял с 0,5 през 2024 г., достигайки 12,7%.

Съвкупният пазарен дял на останалите пощенски оператори („МИБМ Експрес“ ООД, „Стар Пост“ ООД, „Тавекс“ ЕООД и „ДВ Пост“ ЕООД) формират общ пазарен дял от едва 1,2%, което е спад от 1,4 процентни пункта спрямо 2023 г. Това допълнително подчертава ограничения интерес и пазарната пасивност извън „Български пощи“ ЕАД и „Еконт Експрес“ АД.

Данните за отчетените приходи през 2024 г. показват, че „Български пощи“ ЕАД увеличава пазарния си дял в приходите от кореспондентски пратки до 2 кг с 1,0 процентни пункта, достигайки 95%. При услугите малки пакети до 2 кг, печатни произведения до 5 кг, както и пощенски пратки за чужбина, делът на историческият оператор е 100%.

„Еконт Експрес“ АД заема най-голям дял от приходите от предоставяне на услугата пощенски колет за страната до 20 кг – 85 % от всички отчетени приходи, въпреки че през 2024 г. делът му от общите приходи в сегмента УПУ се увеличава минимално с 0,5 процентни пункта спрямо предходната година.

Обобщение:

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

- ✓ Спад от 12,9 % на приходите от УПУ спрямо предходната година, което затвърждава низходящата тенденция, наблюдавана през последните години;
- ✓ Намаление с 8,9% в общия брой на обработените пратки и услуги в сегмента;
- ✓ Трайна промяна в потребителските нагласи, изразяваща се в предпочитание към НПУ, които предлагат по-голяма гъвкавост, проследимост и съвременни технологични решения;
- ✓ Засилване на лидерската позиция на „Български пощи“ ЕАД при предоставянето на УПУ;
- ✓ Липса на нови участници в сегмента – не е отчетен интерес към предоставяне на услугите по чл. 39 т. 2 от ЗПУ, което подчертава ниската икономическа привлекателност и пазарна активност.

4. Перспективи за развитие на пазара на пощенски услуги

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

- Спадът в потреблението на услугите от обхвата на УПУ и липса на интерес за предоставяне на услугите по чл. 39, т. 2 от ЗПУ от нови участници;
- Куриерските услуги остават основен двигател на пазара, подкрепени от растящата електронна търговия, особено в B2C сегмента;
- Променените потребителски нагласи налагат нови бизнес решения, иновации и модели, свързани с доставки на пратки и отговарящи на нарастващите потребителски изисквания за надеждност, удобство, бързина и устойчивост;
- Устойчивостта в сектора придобива все по-голямо значение – операторите инвестират в екологични решения, включително електрически превозни средства и оптимизирани маршрути;
- Разширяването на обхвата на пощенския сектор.

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

- Продължаващо нарастване на общия обем и приходите на пазара на пощенски услуги;
- Поддържане на висок темп на растеж в куриерския сегмент, както по брой пратки, така и по приходи;
- Запазване на тенденцията за нарастване на броя и приходите от пратки, генерирани от електронната търговия, особено в сегмента B2C;
- Увеличаване на броя на участниците на пощенския пазар в подсегмента на куриерските услуги;
- Продължаващо развитие на инфраструктурата на пощенските оператори и на предлаганите от тях услуги, с поставен фокус върху устойчивостта и ефективността в доставката на пощенски пратки;
- Реализация на различни опции за доставка на пощенски пратки извън дома вкл. значително увеличение на броя и видовете пощенски шкафове като точка за достъп до пощенските мрежи;
- Насърчаване на технологични решения, базирани на дигитална проследимост, електронни известия и интеграция с мобилни платформи.
- Запазване на пазарния сегмент УПУ като слабо конкурентен с високо ниво на концентрация, с пазарен дял на доставчика на УПУ над 86%;
- Продължаващо намаление в обема на пратките и приходите от УПУ и потенциално намаление на броя на операторите, реално предоставящи услугите от обхвата на УПУ;
- Активизиране на усилията на операторите за намаляване на въглеродните емисии и прилагане на екологично отговорни практики – в съответствие с европейските цели за зелена трансформация;
- Навлизане на нови участници на пощенския пазар – фирми, предоставящи фулфилмънт¹⁶ услуги на онлайн търговци и логистични компании, извършващи и превоз на пратки.

¹⁶ Фулфилмънт (от англ. Order fulfillment) е процесът на получаване, съхранение, опаковане и доставка на поръчки до клиента. Този процес е критичен за ефективната работа на онлайн магазини, като помага за оптимизация на времето и разходите чрез използване на логистични партньори.

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

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

5.1. Извършване на УПУ на територията на цялата страна

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

Задължението за извършване на УПУ изисква от БП осигуряване на услугата през всички работни дни най-малко 5 дни в седмицата и предвижда най-малко едно събиране на пощенски пратки през всеки работен ден от точките за достъп и една доставка на получателите. ЗПУ допуска изключение от честотата за доставяне и събиране на пощенски пратки за населените места, които отговарят на приетите от КРС на основание чл. 15, ал. 1, т. 10 от ЗПУ Критерии за определяне на трудностъпност на районите в страната и селищата в тях.

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

- извършване на УПУ на територията на цялата страна, така че да се осигури възможност за ползването ѝ от всеки потребител, независимо от географското му местоположение;
- осигуряване на УПУ в точките за достъп до пощенската мрежа на задължения оператор в рамките на работното време и с периодичност на събирането и доставките, съответстващи на изискванията на чл. 33 от ЗПУ;
- извършване на УПУ с качество, отговарящо на нормативите по чл. 15, ал. 1, т. 7 от ЗПУ;
- предоставяне на услугите от УПУ на достъпни цени, еднакви за еднаквите услуги на територията на цялата страна, включително извършване на УПУ безплатно в случаите по чл. 80 от ЗПУ.

С цел проверка на изпълнението на възложеното задължение за предоставяне на УПУ през всички работни дни, „най-малко пет дни в седмицата”, както и за „най-малко едно събиране” на пощенски пратки през всеки работен ден, през 2024 г. от оправомощени служители на КРС са извършени 65 планови проверки в определена извадка от пощенски станции на БП в цялата страна. В резултат не са открити отклонения при спазване на разпоредбите на чл. 33 от ЗПУ. Проверките са извършени в пощенски станции в населени места, които не са включени в Списъка на населените места и селищни образувания, намиращи се в труднодостъпни райони.

По данни на оператора, към 31.12.2024 г., броят на пощенските станции на дружеството е 2971. От тях 631 са градски, а 2340 се намират в селата. От пощенските станции в селата 762 са в селища с население над 800 жители, 1297 се намират в селища с население над 150 и под 800 жители и 267 са в населени места с население под 150 жители.

Пощенски услуги в населените места в страната се предоставят освен чрез пощенски станции, също и чрез пощенски агентства и междуселищни пощальони. Общия брой населени места, обслужвани по един от описаните по-горе начини е 5106. В експлоатация са 4325 пощенски кутии за събиране на препоръчани кореспондентски пратки. Обслужваното население от една пощенска кутия средно за страната е 1602 жители.

Съгласно разпоредбата на чл. 33, ал. 1, т. 2 на ЗПУ, през 2024 г. В КРС е постъпило предложение от задължения оператор за допълнение в Списъка на населените места и селищни образувания, намиращи се в труднодостъпни райони, състоящо се във включване на две населени места и промяна в броя на работните дни, в които се предоставя УПУ в общо на 13 населени места, отговарящи на критериите за труднодостъпност.

В резултат Комисията е приела решение № 163 от 12 юни 2024 г. е утвърдено изменение и допълнение на предложените промени в Списъка на населените места и селищни образувания, намиращи се в труднодостъпни райони.

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

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

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

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

- писмовни пратки „с/без предимство“ за страната, формат Р, G;
- писмовни пратки „с/без предимство“ за чужбина, формат Р, G и Е.

След анализ на внесените от задължения оператор документи, на основание чл. 15, ал. 1, т. 14, във връзка с чл. 27, т. 1, чл. 65, ал. 2 и 3 от ЗПУ, във връзка с чл. 4, ал. 1 и чл. 9, ал. 1 и 2 от Наредбата за определяне на правила за образуване и прилагане на цената на универсалната пощенска услуга, чл. 7 от Методиката за определяне достъпността на цената на УПУ и на основание чл. 60, ал. 1 от Административнопроцесуалния кодекс, КРС с решение № 294 от 24.10.2024 г. съгласува цените на услугите от УПУ.

В изпълнение на чл. 6 от Регламента на Европейския парламент и на Съвета относно услуги за трансгранична доставка на колетни пратки (ЕС) 2018/644 (Регламента), през 2024 г., КРС за шеста 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 № 1 от 27.06.2024 г. КРС прие оценка, съгласно която, цените на посочени пет услуги покриват всеки един от елементите, включени в чл. 6, ал. 2

от Регламента и че няма основание да счита, че цените на „Български пощи“ ЕАД по категории пратки по държави са необосновано високи. Оценката беше изготвена на база направени калкулации при прилагане на механизма на филтриране на база медианните тарифи¹⁷.

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

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

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

В съответствие с разпоредбата на чл. 29а от ЗПУ, през 2024 г. БП внесе в КРС заявление за получаване на компенсация на нетните разходи и несправедливата финансова тежест от предоставяне на услугата през 2023 г.

В изпълнение на правомощията си по чл. 29а, ал. 4 и ал. 5 от ЗПУ, КРС сключи договор с „КПМГ ОДИТ“ ООД с предмет: „Проверка за прилагане на системата за разпределение на разходите на БП и одит на внесените документи, свързани с изчислението на нетните разходи от извършване на универсалната пощенска услуга за 2023 г.“. Въз основа на фактическите констатации от извършения одит, КРС прие следните решения:

Решение № 249 от 28.08.2024 г. за съгласуване на получените резултати от прилагане на системата за разпределение на разходите по видове услуги на БП през 2023 г.;

Решение № 250 от 29.08.2024 г. относно общия размер на нетните разходи от предоставянето на универсалната пощенска услуга и наличието на несправедлива финансова тежест за БП от извършване на УПУ през 2023 г.

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

II. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА НОРМАТИВИТЕ ЗА КАЧЕСТВОТО НА УПУ

Изискването за независимо измерване на времето за пренасяне „от край до край“ на пощенските пратки в съответствие с действащия стандарт на Европейския комитет за стандартизация CEN стандарт EN13850 „Пощенски услуги, Качество на услугата“.

Измерване на времето за пренасяне "от край до край" на единични пратки с предимство и пощенски пратки от първи клас“. В съответствие с разпоредбата на чл. 15, ал. 1, т. 7 от ЗПУ, след проведена обществена процедура КРС определи „Глобал Метрикс“

¹⁷ Филтърен механизъм, описан в указанията на ЕК за оценка на трансграничните тарифи, при който се сравняват медианните стойности на тарифите за изпращане на различните видове пратки от България до останалите страни с медианните стойности на тарифите, на които останалите страни изпращат пратки до България

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 2024 г.

През 2024 г. за поредна година не са достигнати заложените нормативи, видно от показаните по-долу резултатите от измерването на времето за пренасяне „от край до край” на единични вътрешни пощенски пратки с предимство в мрежата на оператора със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга.

Вътрешни пощенски пратки с предимство

Видно от таблица 11, при норматив за качество по отношение на времето за пренасяне „от край до край” на пощенски пратки с предимство за Д+1 – не по-малко от 80% и за Д+2 – не по-малко от 95%, процентите на своевременно доставени пощенски пратки резултатите от измерването за 2024 г. са съответно 49,1% и 88,6%.

Таблица 11

Време за пренасяне от край до край на пощенски пратки с предимство	Нормативи за качество на услугата ¹⁸	Резултати 2022 г.	Резултати 2023г.	Резултати 2024 г.
Д+1 ¹⁹	Не по-малко от 80% от пощенските пратки	67,1%	51,8%	49,1%
Д+2	Не по-малко от 95% от пощенските пратки	91,0%	84,0%	88,6%

Източник: Данни на „Глобал Метрикс” ЕООД, получени в КРС

През периода на измерването от 01.01.2024 г. до 31.12.2024 г., писмата с предимство не успяват да достигнат норматива за качество, като до Д+1 са доставени едва 49,1% от пратките при норматив за качество от минимум 80%, а до Д+2 – 88,6% при норматив 95% .

Видно от данните през последната година, резултата за Д+1 приблизително запазва нивото от предходната година, но е с 30,9 % под норматива. Леко повишение от 4,6 % се наблюдава при резултата за Д+2, като за покриване на норматива не достигат все още 6,4%.

Кумулативен процент²⁰ на пратките с предимство, доставени в рамките на Д+1 до Д+10. Процент на своевременно доставени пратки с приоритет през периода 2022г. - 2024 г.

¹⁸ 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.;

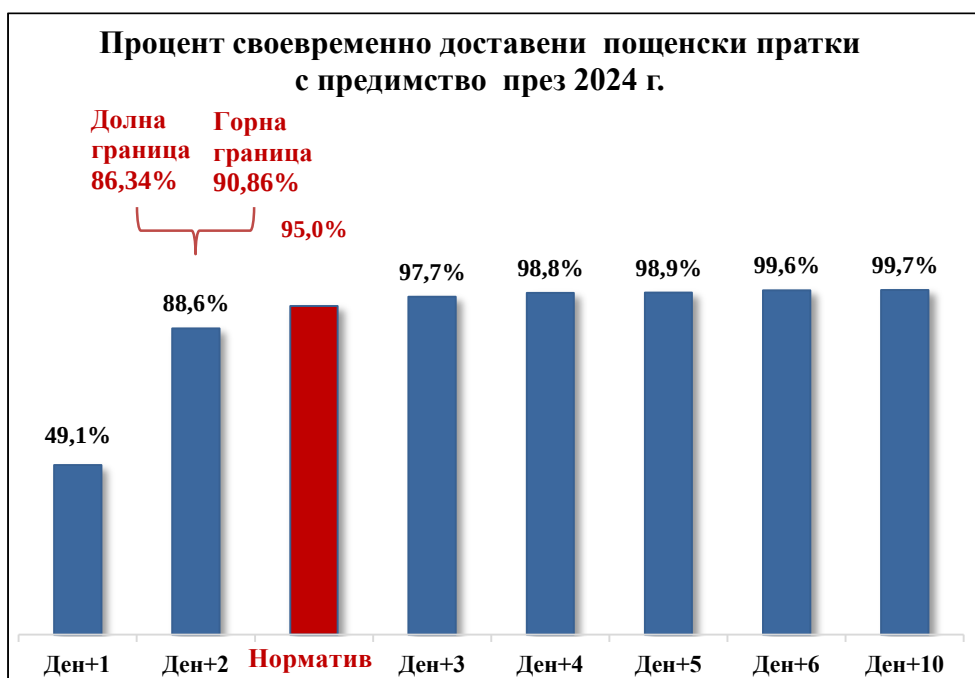
¹⁹ Д+п е времето за пренасяне от край до край, където Д е датата на подаване, а п - броят на работните дни, които изтичат между датата на подаване и тази на получаване.

²⁰ Резултатите са кумулативни, т.е. включват целия период на измерване от януари до декември 2021, 2022, 2023 г.

През периода от 2022 до 2024 г. не са постигнати изискванията на нормативите относно времето за доставяне на пощенските пратки с предимство.

Информация за пощенските пратките с предимство, доставени между Д+1 и Д+10 от януари до декември за годините от 2022 до 2024 г. е представена по-долу, където е показана и долната и горната граница на пратките доставени, съгласно установения норматив.

Данните за 2024 г. на фигура 11 сочат, че при пощенските пратки с предимство най-големи увеличения в кумулативния дял се наблюдават между Д+1 и Д+2 – от 49,1% на 88,6%.



Фиг. 11

Източник: Доклад на „Глобал Метрикс“ ЕООД за 2024 г.

За периода януари - декември на 2024 г., 99,7% от писмовните пратки с предимство са доставени до Д+10.

Видно от фигурата по-долу през 2023 г. (фиг. 12) данните показват, че с 95 % вероятност може да се твърди, че между 81,2 % и 86,8 % от тези пратки са доставени в норма.



Фиг. 12

Източник: Доклад на „Глобал Метрикс“ ЕООД за 2023 г.

За периода януари - декември на 2023 г. 99,7% от тези пратки са доставени до Д+10.

На фиг. 13 са показани данните за 2022 г., от които е видно, че с 95% вероятност може да се твърди, че между 88,7 % и 93,3 % от пратките са доставени в норма.



Фиг. 13

Източник: Доклад на „Глобал Метрикс“ ЕООД за 2022 г.

Време за пренасяне на международни приоритетни пратки

Съгласно разпоредбата на Пощенската директива за независимо измерване на времето за пренасяне „от край до край“, а измерванията са осъществени съобразно изискванията на действащият стандарт на Европейския комитет за стандартизация CEN стандарт EN13850 „Пощенски услуги. Качество на услугата. Измерване на времето за пренасяне "от край до край" на единични пратки с предимство и пощенски пратки от първи клас“ се измерва чрез системата UNEX²¹ на Международната пощенска корпорация (International Post Corporation – IPC).

БП 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 2024 г.

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

Обобщение:

В рамките на измерването бяха проведени четири виртуални срещи на експертно ниво с участие на представители от „Глобал Метрикс“ ЕООД и „Български пощи“ ЕАД, по време на които бяха представени и обсъдени междинните резултати по тримесечия през 2024 г. След приключване на измерването, БП беше запознато с получените финални резултати от измерване на качеството за цялата 2024 г., както и с направените препоръки от „Глобал Метрикс“ ЕООД за подобряване качеството.

С цел постигане на нормативно определения срок за изпълнение на УПУ, с писмо изх. № 12-01-132-3/10.10.2024 г. на КРС, беше изискана информация за действията, които БП ще предприеме за подобряване на резултатите от измерването на качеството до края на 2024 г. В отговор с вх. № 11-01-42 от 13.11.2024 г. е внесена информация, съгласно която БП е предприело следните действия:

- ✓ Всички служители на оператора, ангажирани с дейността по приемане на пощенски пратки са информирани, че в пощенските станции следва да разполагат с етикет или печат „с предимство“;
- ✓ Всички служители на „Български пощи“ ЕАД, ангажирани с дейността по приемане на пощенски пратки са запознати с определената технология за приемане, обработване и експедиране на пратки „с предимство“;
- ✓ Служителите, приемащи пратки на гише са уведомени за задължението да приемат на гише и непрепоръчани пратки, без да препращат подателите да ги пускат в пощенски кутии;
- ✓ Служителите, ангажирани с дейността по събиране на непрепоръчаните пощенски пратки от обществените пощенски кутии са предупредени да не

²¹ UNEX е система за измерване на качеството на международните пратки с предимство в рамките на Европейския съюз, ръководена от Международната пощенска корпорация – IPC.

извършват събирането на пратките преди определеното време, обявено върху обществените пощенски кутии;

- ✓ Създадена е организация за контрол в обработващите възли, относно своевременно експедиране на пощенските пратки, за да не се допуска експедиране на пратки със закъснение;
- ✓ Създадена е организация за извършване на проверки, относно своевременното обработване, сортиране и експедиране на приетите в ПС пратки;
- ✓ Създадена е необходимата организация за своевременно доставяне на приоритетните пощенски пратки в станциите на местоназначение;
- ✓ Предприети са действия за изготвяне и отпечатване на унифицирани стикери, указващи работното време на пощенските станции и часовете за събиране на пощенски пратки от обществените пощенски кутии.

Получените резултати от предприетите от БП действия с цел подобряване на качеството на предоставяните услуги ще бъдат анализирани в рамките на измерването на нормативите за качество на УПУ през 2025 г.

III. ОБЕЗПЕЧАВАНЕ НА ПОЩЕНСКАТА СИГУРНОСТ

1. Спазване на разпоредбите на Наредба № 6 от 1 ноември 2011 г. за изискванията за пощенската сигурност

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

В подзаконов нормативен акт – Наредба № 6 от 1 ноември 2011 г. за изискванията за пощенската сигурност²² (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

²² обн., ДВ, бр. 90 от 15.11.2011 г., изм. и доп. ДВ.бр. 78 от 4 октомври 2019 г.

марки или с невалидни пощенски отпечатыци, 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 трета²³ и на глава шеста²⁴ от Наредба № 6. Контролът и спазването на прилагането на горепосочените изисквания за пощенската сигурност се осъществява съвместно с други компетентни държавни органи.

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

В тази връзка през отчетния период са били извършени общо 17 броя проверки на пощенски оператори в различни точки за достъп в градовете: Варна, Бургас, Враца, Пловдив, Велико Търново и София, относно за спазване на чл. 60, т. 5 от ЗПУ и чл. 10 от Наредба № 6/2011 г. за изискванията за пощенската сигурност (Наредбата).

Съгласно представена информация с въпросниците за отчет на дейността през 2024 г. водещите куриерски компании и лицензираните оператори за извършване на услуги от обхвата на УПУ са предприели следните мерки, с цел защита на пощенския трафик и недопускане на разпространение чрез пощенската мрежа на забранени предмети и вещества: извършване на проверки чрез физически контрол; предоставяне на налична информация на видно място в пощенските офиси за забранените за внасяне 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.

IV. НАДЗОРНА ДЕЙНОСТ НА КРС ПО ПРИЛАГАНЕ НА ЗМИП И ЗМФТ ПРЕЗ 2024 г.

В резултат на измененията в Закона за мерките срещу изпирането на пари (ЗМИП) и Закона за мерките срещу финансирането на тероризма (ЗМФТ), обнародвани през октомври 2023 г., КРС беше определена за надзорен орган по отношение на лицата по чл. 4, т. 7 от ЗМИП, а именно на пощенските оператори, лицензирани да извършват ППП съгласно чл. 39, т. 3 от ЗПУ и техните представители по чл. 22 от същия закон, на които е възложено изпълнението на отделни дейности от пощенската услуга, свързани с осъществяването на ППП.

²³ Наредба № 6, Глава трета „Охрана и опазване на паричните средства и ценните пратки. предотвратяване изпирането на пари чрез пощенската мрежа“;

²⁴ Наредба № 6, Глава шеста „Защита на пощенския трафик и недопускане приемането, пренасянето и доставянето чрез пощенската мрежа на забранени предмети и вещества“

В тази връзка, с цел ефективно прилагане на новите си надзорни функции, КРС предприе структурни и административни мерки, включително създаване на специализиран отдел „Надзор и лицензиране“ към дирекция „Регулиране“. Основната задача на отдела е упражняване на специализиран надзор в областта на превенцията на изпирането на пари и финансирането на тероризма (ИП/ФТ) спрямо задължените лица, попадащи в обхвата на чл. 4, т. 7 от ЗМИП. През отчетния период бяха извършени следните дейности:

1. Разработване, актуализиране и приемане на вътрешни документи:

В изпълнение на надзорните си правомощия и с цел осигуряване на съответствие с разпоредбите на ЗМИП и ЗМФТ от страна на пощенските оператори, през отчетния период КРС разработи, актуализира и прие следните вътрешни документи:

- Въпросник за задължените лица по чл. 4 , ал. 7 от ЗМИП;
- Инструкция към Въпросник за задължените лица по чл. 4, т. 7 от ЗМИП;
- „Вътрешната процедура за извършване на проверки на пощенските оператори, лицензирани да извършват ППП съгласно ЗПУ, за спазване на разпоредбите на ЗМИП и ЗМФТ“;
- „Инструкция за реда за извършване на съвместни проверки на място по чл. 108, ал. 4 от Закона за мерките срещу изпирането на пари от Специализирана административна дирекция „Финансово разузнаване“ на Държавна агенция „Национална сигурност“ и Комисия за регулиране на съобщенията по прилагането на мерките за превенция на използването на финансовата система за целите на изпирането на пари“;
- Заявление за издаване на индивидуална лицензия за извършване на пощенски парични преводи;
- Заявление за прехвърляне на дялове или акции от капитала или приемане на нови съдружници в търговски дружества – пощенски оператори, на които е издадена индивидуална лицензия за извършване на пощенски парични преводи;
- Заявление за прехвърляне на индивидуална лицензия за извършване на пощенски парични преводи;
- „Насоки към лицата, които кандидатстват за издаване на индивидуални лицензии за извършване на пощенски парични преводи“.

2. Надзорни дейности:

2.1 Идентифициране на задължените лица

КРС поддържа актуален регистър на пощенските оператори, попадащи в обхвата на ЗМИП и ЗМФТ като задължени лица. С цел определяне на подходящото ниво на надзор се извършва регулярна оценка на риска за всяко задължено лице.

2.2 Рисково базиран надзор (РБН)

В изпълнение на „План за действие за изпълнение на Стратегията за противодействие на изпирането на пари и финансирането на тероризма в България в периода 2023-2027 г.²⁵“ относно прилагане надзорните функции на КРС в качеството ѝ на надзорен орган по чл. 108, ал. 6, т. 4 от ЗМИП и във връзка с реализирането на надзорната

²⁵ Одобрен от Министерски съвет с Решение № 66 от 31.01.2024 г.

стратегия и сроковете, поставени в „Единната методология на Специализирана административна дирекция „Финансово разузнаване“ на Държавна агенция „Национална сигурност“ (САД ФР – ДАНС) и КРС за прилагане на рисков базиран подход при осъществяване на проверки на задължени лица по чл. 4, т. 7 от ЗМИП (Методологията), през периода между април-май 2024 г. беше проведена кампания по събиране на статистическа информация от задължените лица по чл. 4, т. 7 от ЗМИП – притежатели на индивидуална лицензия за извършване на ППП по чл. 39, т. 3 от ЗПУ.

Статистическа информация беше събрана посредством „Въпросник за задължените лица по чл. 4, т. 7 от ЗМИП“, одобрен с Решение № 109/18.04.2024 г. на КРС и състоящ се от следните раздели:

- **Раздел 1: „Дружество“** – изисква се информация за управленската и организационната структура на дружеството, клоновете/офисите в които се предлага услугата ППП и броят на служителите, ангажирани с осъществяването на дейността;

- **Раздел 2: „Клиенти“** – включва информация за типовете клиенти на оценявания субект и нивото на риск, свързано с тези клиенти (местни и чуждестранни, физически и юридически), включително клиенти, които са видни политически личности, юридически лица с нестопанска цел, както и клиенти, оценени като високорискови по отношение на ИП/ФТ от FATF, ЕС, други международни организации, включително и Република България;

- **Раздел 3: „Преводи“** – данни относно брой извършени ППП (за страната, за и от чужбина), както и стойността на извършените преводите;

- **Раздел 4: „Географски фактори“** – географската зона, в която се извършват пощенските парични преводи, по-специално информация за клиенти (потребители) свързани със страни, които са идентифицирани като високорискови по отношение на ИП/ФТ от FATF, ЕС, други международни организации, включително и Република България;

- **Раздел 5: „Канали за доставка“** – декларира се актуална информация по образец „Списък на лица, на които е възложено изпълнение на услугата „пощенски парични преводи“ съгласно чл. 22 от ЗПУ“, одобрен с Решение № 255/24.08.2023 г. на КРС;

- **Раздел 6: „Специализирана служба за противодействие срещу ИП/ФТ“** – събира се информация оценяваща капацитета на пощенския оператор по отношение на противодействието срещу ИП/ФТ, а именно наличие на специализирана служба, лице за контакт по чл. 107 от ЗМИП, брой служители отговорни за прилагане на мерките по ЗМИП и ЗМФТ, предприети действия след извършен вътрешен одит във връзка с установени пропуски по прилагане на ЗМИП/ЗМФТ и др.;

- **Раздел 7: Въпроси** – описване се механизма на прилагане на разработените от пощенския оператор правила, политики и процедури и обезпечаването на тяхната ефективност, както и представяне на резултатите от извършената собствена оценка на риска от ИП/ФТ по чл. 98 от ЗМИП и др. подобни.

В съответствие с т. 3 от Методологията „Обмен на информация между САД ФР–ДАНС и КРС“, резултатите от проведените дейности по осъществяване на РБН бяха предоставени на САД ФР-ДАНС:

- Оценка на риска от ИП/ФТ чрез изготвена „Матрица на риска“;
- Събрана информация и статистически данни към 31.12.2023 г., съгласно „Въпросник за задължените лица по чл. 4, т.7 от ЗМИП“;

- Списък на лицата, на които е възложено изпълнение на услугата пощенски парични преводи по чл. 22 от ЗПУ във връзка с мониторинг на задължението на пощенските оператори по чл. 20, ал. 1 т. 12 от ЗПУ;
- Данни относно структурата на собственост на всички пощенски оператори, лицензирани да извършват пощенски парични преводи.

2.3. Приемане на надзорна стратегия и контролна дейност

Въз основа на осъществения РБН и индивидуалният рисков профил на всяко едно от притежателите на ИЛ, беше приета съвместна надзорна стратегия с САД ФР-ДАНС, с която бяха извършени първите дистанционни проверки и проверки на място.

2.3.1. Проверки на място

През отчетния период бяха извършени две проверки на място съвместно със САД ФР-ДАНС, в съответствие с чл. 108, ал. 4 от ЗМИП и съгласно Инструкция № I-1 от 17 януари 2024 г. за реда за извършване на съвместни проверки на място по чл. 108, ал. 4 от ЗМИП. При проверките се извърши преглед на документи и клиентски досиета, интервюта с лица на ръководни позиции, наблюдение на дейността, анализ на извършените ППП, документиране на констатациите и анализ на резултатите от проверката.

Следва да се отбележи, че при контролната дейност не бяха открити административни нарушения. Въпреки това, на задължените лица бяха дадени препоръки за подобряване на системите им за противодействие на изпирането на пари и финансирането на тероризма, както и за оптимизиране на вътрешните им процедури.

2.3.2 Дистанционни проверки

През 2024 г. бяха извършени общо 4 дистанционни проверки на задължените лица по чл. 4, т. 7 от ЗМИП, при които беше събрана информация от открити източници, от различни бази данни и публични регистри и беше извършен преглед на документи като общи условия, политики, процедури, вътрешни правила и системи за контрол, финансови отчети и др. подобни.

2.3.3. Тестове за пригодност и надеждност

В съответствие с препоръките на (Financial Action Task Force) - организация, която определя стандартите в противодействието на изпирането на пари и финансирането на тероризма и на MONEYVAL (Комитета на експертите по оценяване на мерките срещу изпирането на пари към Съвета на Европа) - организация, която отговаря за Европа по превенцията на изпирането на пари и финансирането на тероризма, КРС предприе нова инициатива, насочена към притежателите на индивидуална лицензия за извършване на ППП. Целта на тази инициатива е да се провери дали притежателите на ИЛ продължават да отговарят на условията за издаване на лицензия и след започването на дейността им.

Извърши се оценяване, съобразно следните критерии:

1. Репутация и почтеност – бяха подложени на проучване лицата, които са част от управителния орган на юридическото лице, които заемат висши ръководни позиции, действителните собственици, както и лицето за контакт по чл. 107 от ЗМИП;
2. Компетентност – оцени се цялостното разбиране на задължените лица по отношение на системите за вътрешен контрол и прилагането на политиките и процедурите, посочени в мерките срещу изпирането на пари и финансирането на тероризма;

3. Финансова стабилност – извърши се преглед на финансовата информация на задължените лица по отношение на тяхната финансова стабилност.

2.4. Взаимодействие с други надзорни органи на национално ниво, участие в междуетадовствени работни групи, взаимодействие с международни организации и организиране на обучителни семинари

КРС е част от Съвета за координация и сътрудничество за осъществяване на националния механизъм за определяне на политиките и за координация в сферата на мерките за борба с изпирането на пари и финансирането на тероризма²⁶, в който се отчита напредъкът на страната и се приемат решения за конкретни действия по оставащите за изпълнение мерки, включени в Плана за действие на FATF и Плана за действие за изпълнение на Стратегията за противодействие на изпирането на пари и финансирането на тероризма в Република България 2023 – 2027 г., с оглед на поетите политически ангажименти на високо равнище за осъществяване на необходимите правни, регулаторни и оперативни реформи в сферата на ИП/ФТ. В рамките на Съвета се обсъждат и изпълняват приоритетите и ключовите действия, заложи в Стратегията, както и в Плана за действие, в който се формулират индикаторите за измерване на изпълнението на заложените приоритети.

КРС е ангажирана с навременното изпълнение на препоръките на FATF и Moneyval и с отстраняването на установените слабости, като за целта през отчетния период е изпълнила следните дейности:

- регулярно попълване на въпросници и формуляри, както и изготвяне на отговори на запитвания, постъпили от Комитета MONEYVAL и от FATF;
- участие в срещата за дискусия „лице-в-лице” (face-to-face meeting) в Берлин/Германия между представители на българските компетентни органи и членовете на Съвместната група на Европа/Евразия по Плана за действие на FATF;
- участие в срещата за дискусия „лице-в-лице” (face-to-face meeting) в Истанбул/Турция между представители на българските компетентни органи и членовете на Съвместната група на Европа/Евразия по Плана за действие на FATF;

През 2024 г. служителите на КРС са участвали в следните междуетадовствени работни групи:

- участие в междуетадовствена работна група, назначена със Заповед № Р-135 от 23.07.2024 г. на министър-председателя на Република България, в изпълнение на решение на създадения с Постановление № 101 на Министерския съвет от 2023 г. с цел изготвяне на проект на ЗИД на ЗМФТ или на отделен закон за въвеждане на целеви финансови санкции (ЦФС) за финансиране на разпространението на оръжия за масово унищожение (пролиферация), както и за отстраняване на други оставащи слабости в Закона за мерките срещу изпирането на пари и секторно законодателство, в т.ч. и тези по Препоръки 10, 13, 14, 15, 26, 28 и 35 на FATF;
- участие в МРГ, назначена със Заповед № Р-192/16.10.2023 г. на министър-председателя на Република България с основна задача изменение и допълнение на Правилника за прилагане на Закона за мерките срещу изпирането на пари (ППЗМИП) с оглед привеждането му в съответствие със Закона за изменение и допълнение на Закона за мерките срещу изпирането на пари, обнародван в „Държавен вестник“, бр. 84 от 6 октомври 2023 г.;

²⁶ Приет с Постановление № 101 на Министерския съвет от 14 юли 2023 г.

- участие в МРГ, назначена със Заповед № Р-110/10.06.2024 г. на Министерски съвет за Изпълнение на дейностите по мярка 28 от Плана за действие за изпълнение на Стратегията за противодействие на изпирането на пари и финансирането на тероризма в Република България 2023-2027 г., с основна задача изготвяне на предложения по отношение възможностите за създаване и поддържане на публичен списък с видни политически личности;

- участие в МРГ, създадена със заповед № РД-01-105/05.02.2024 г. на изпълнителния директор на Агенция по вписванията с основна задача проучване на практиката на други държави за гарантиране на наличието на пълна, точна и актуална информация за действителните собственици на юридическите лица и други правни образувания в централизирани регистри и предложение за конкретни действия за преодоляване на слабостите по отношение на точността и актуалността на тази информация в ТРРЮЛНЦ и регистър БУЛСТАТ, изпълнена е мярка/действие 38 - СП 3 /КД 3 от План за действие за изпълнение на Стратегията за противодействие на изпирането на пари и финансирането на тероризма в Република България за периода 2023-2027 г.

- участие в МРГ, създадена със заповед № РД-01-725/17.07.2024 г., изменена и допълнена със заповеди № РД-01-965/11.09.2024 г. и № РД-01-1021/24.09.2024 г. на изпълнителния директор на Агенция по вписванията с основна задача извършване на преглед на режима на достъп до регистрите на действителните собственици в държавите – членки на Европейския съюз и предложение за конкретни действия за привеждане на достъпа до информация за действителните собственици в търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел (ТРРЮЛНЦ) и регистър БУЛСТАТ с диспозитива на Решение на Съда на Европейския съюз от 22 ноември 2022 г. по съединени дела С-37/20, С-601/20, изпълнена е мярка/действие 68 - СП 4 /КД 2 от План за действие за изпълнение на Стратегията за противодействие на изпирането на пари и финансирането на тероризма в Република България за периода 2023-2027 г.

През отчетния период КРС, съвместно със САД ФР-ДАНС, организира и проведе семинар на тема „Прилагане на ЗМИП и ЗМФТ от пощенските оператори, лицензирани да извършват ППП и техните представители по чл. 22 от ЗПУ“. Семинарът бе част от действията, заложи в Плана за действие за изпълнение на Стратегията за противодействие на изпирането на пари и финансирането на тероризма в България в периода 2023-2027 г., с основна цел повишаване осведомеността и разбирането на пощенските оператори за рисковете от изпирането на пари и финансирането на тероризма. По време на семинара бяха разгледани актуализираната Национална оценка на риска от изпиране на пари и финансиране на и рисковете, свързани с извършване на услугата „ППП“, както и практическите аспекти по прилагане на модела за РБН. Специален акцент беше поставен върху качеството на подаваните уведомления по реда на чл. 72 от ЗМИП (докладване на съмнителни транзакции), както и върху начините за провеждане на проверки и задълженията на проверяваните субекти. След представяне на темите, включени в дневния ред, се проведе и обща дискусия, на която бяха споделени мнения и опит и се поставиха и обсъдиха въпроси на практическо ниво от пощенските оператори във връзка с задълженията им по ЗМИП и ЗМФТ, като проверките на видни политически личности, онлайн системата goAML за подаване на уведомления по реда на чл. 72 от ЗМИП, контролът по спазване на изготвените вътрешни правила за контрол и предотвратяване ИП/ФТ и др.

През 2024 г. КРС успешно изпълни новите си функции като надзорен орган по отношение на лицата по чл. 4, т. 7 от ЗМИП, полагайки основите на стабилна и ефективна

надзорна рамка в областта на ППП в съответствие с националната стратегия и международните стандарти.

Извършените проверки както на място, така и дистанционно, потвърдиха ангажираността на задължените лица към спазването на регулаторните изисквания. Въведените механизми за оценка на пригодност и надеждност допълнително повишиха ефективността на надзора и създадоха условия за проактивна превенция на риска от използване на пощенската система за незаконни финансови цели.

КРС ще продължи да работи в тясно сътрудничество с националните и международни партньори, с фокус върху:

- надграждане на надзорния си капацитет;
- прилагане на изискванията на FATF и MONEYVAL, и взаимодействие с новия орган на ЕС в областта на ИП/ФТ (Anti-Money Laundering and Countering the Financing of Terrorism (AMLA));
- изпълнение на инициативите по Стратегията за противодействие на изпирането на пари и финансирането на тероризма в Република България 2023 – 2027 г.

Резултатите от дейността през отчетния период поставят стабилна основа за устойчиво развитие на контрола в сектора на ППП, допринасяйки за цялостната ефективност на механизма за борба с ИП/ФТ в Република България.

V. 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 2024 г. са извършени общо 304 инспекторски проверки, като 200 от тях са във връзка с постъпили сигнали (с около 44 % повече от 2023 г.) и 104 планови проверки.

Обобщените резултати от извършените проверки са както следва:

- планови проверки в 65 пощенски станции от III-та, IV-та и V-та категории на „Български пощи“ ЕАД, относно спазване на задължението за предоставяне на универсалната пощенска услуга 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) - при извършена проверка през III-то тримесечие на 2024 г. е констатирано, че в една пощенска станция V-та категория, не се спазва работното време и не се предоставя *„универсалната услуга“* съгласно изискванията на разпоредбата на чл. 33 от ЗПУ (предоставяне на услугата *„най-малко пет дни в седмицата“*) – установено е, че е въведена временна организация, при която пощенската станция се обслужвала от командирован служител от съседна пощенска станция, поради дългосрочен отпуск по болест на служител;

- проверки на 15 пощенски оператори, които не са предоставили на КРС отчет за дейността си през 2023 г. съгласно Решение № 31/08.02.2024 г. на КРС - при проверките е констатирано, че шестима от пощенските оператори не осъществяват дейност по предоставяне на услуги, съгласно ЗПУ, а останалите девет пощенски оператори не са открити на известните на КРС адреси, както и не са налични данни, че предоставят пощенски услуги;

- извършени са 200 проверки във връзка с подадени сигнали относно предоставени пощенски услуги - през 2024 г., извършените проверки по сигнали, както бе посочено по-горе са с 44 % повече от тези през 2023 г., като най-голям брой проверки по сигнали са във връзка с недоставени пратки и проблеми с доставка на пратки (169 бр.; 84.5 %); значителният ръст на посочените проверки е пряко свързан с развитието на електронната търговия и продължаващия ръст на куриерските услуги.

Вследствие на извършени от КРС през 2024 г. проверки във връзка с постъпили жалби/сигнали относно проблеми с представени пощенски услуги е ангажирана административно-наказателна отговорност, като са издадени 3 бр. наказателни постановления за неспазване на ЗПУ.

2. Защита на потребителите на пощенски услуги

В изпълнение на разпоредбата на чл. 15, ал 1 т. 5 на ЗПУ, КРС регулира извършването на пощенските услуги, като защитава интересите на потребителите. Пощенските оператори са задължени да осигуряват равнопоставен достъп на потребителите до точките за достъп за ползване на пощенски услуги и задължително, като задължително изготвят общи условия на договора с потребителите.

Те задължително включват в общите си условия на договора с потребителите (Общи условия) информация относно: обхват и характеристики на услугите, които извършват, изисквания за форма, размери, тегло и опаковка на пощенските пратки; условия за достъп и условия за приемане и доставяне на пощенски пратки и пощенски парични преводи; срок на доставяне на пощенските пратки и пощенските парични преводи; срок за възстановяване на сумата на наложения платеж на подателя; начин на заплащане; права и задължения на потребителите и на пощенските оператори; информация за забранените за поставяне в пощенските пратки вещества и предмети; процедури по рекламации и обезщетения с конкретни размери и срок за изплащане на обезщетения за счетените за основателни рекламации за забавени, изгубени, изцяло или частично повредени или ограбени пощенски пратки и пощенски колети и върнати пощенски колети, когато липсват мотиви за недоставянето им, и невръщане на сумата на наложения платеж на подателя, ред за решаване на спорове между тях и потребителите на пощенски услуги и други съществени условия по извършването и ползването на пощенските услуги. Отговорността на пощенските оператори по счетените за основателни рекламации за забавени, изгубени, изцяло или частично повредени или ограбени пощенски пратки и пощенски колети и върнати пощенски колети, когато липсват мотиви за недоставянето им и за невръщане на сумата на наложения платеж на подателя посочените условия е ограничена в конкретните размери на обезщетенията, включени в Общите им условия.

Проектите на Общи условия се представят от пощенските оператори за съгласуване от КРС, като преди това са взели становище по тях от Комисията за защита на потребителите.

Съгласуваните от КРС Общи условия следва да са поставени на видни и достъпни места за потребителите във всички стационарни пощенски станции и да са публикувани на интернет страницата на оператора.

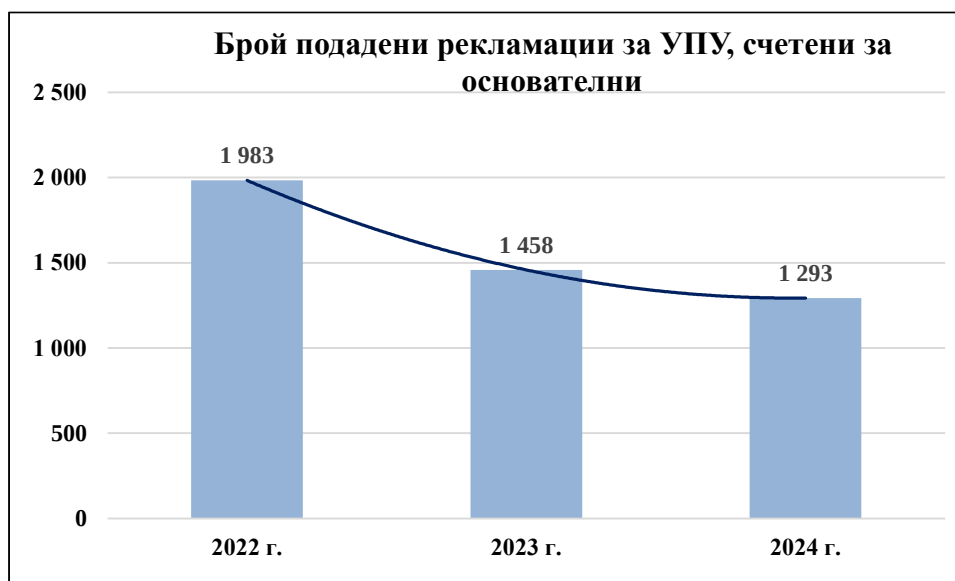
През 2024 г. КРС е съгласувала общо 5 броя Общи условия, предоставяни от различни пощенски оператори.

В изпълнение на разпоредбата на чл. 21, ал. 9 от ЗПУ, КРС е изпратила своевременно информация за съгласуваните Общи условия за сведение в Комисията за защита на потребителите.

3. Рекламации, отчетени от пощенските оператори по отношение на услугите УПУ

С цел защита на потребителите на пощенски услуги КРС внимателно следи причините за внесените сигнали и жалби срещу пощенските оператори и анализира тенденциите в изменението им.

Съгласно данни от внесените годишни въпросници за 2024 г. от БП и от операторите, извършвали услуги от обхвата на УПУ, общият брой рекламации за предоставени пощенски пратки и услуги от обхвата на УПУ през 2024 г. е 6310, като от тях 1293 хил. броя са били основателни.



Фиг. 14

Източник: Данни, подадени в КРС

В едногодишен период, общият брой на подадените рекламации се е увеличил 20 %, като с 11 % е намалял броя на рекламациите, които са приети за основателни.

Съгласно данни внесени в КРС, през 2024 г. в БП са подадени и обработени 4525 броя жалби и рекламации, като от тях само 133 броя са били за вътрешни пратки и 4392 броя за международни пратки. Това в основната си част са загубени международни пратки, които не могат да бъдат локализирани от чуждите пощенски администрации, които впоследствие

са дали съгласие за изплащане на обезщетения на получателите. Както през 2023 г., така и през 2024 г., с най-голям относителен дял от общия брой основателни рекламации са тези, които се отнасят до загубени пратки.

3.1. Рекламации, постъпили в КРС

През 2024 г. в Комисията са постъпили и разгледани общо 902 броя жалби и сигнали от потребители на пощенски услуги – за УПУ, услуги от обхвата на УПУ и НПУ. От тях - 613 броя са били основателни. В сравнение с 2024 г. броят на рекламациите, постъпили в КРС се е увеличил над два пъти, а този на основателните близо три пъти.

През изминалата година 6% от постъпилите жалби и сигнали в КРС касаят предоставяне на услуги от обхвата на УПУ, като те основно са срещу „Български пощи“ ЕАД. С най-голям дял от 34% са жалбите относно осигуряване на услугата по митническо представителство за международни входящи пощенски пратки от страна на доставчика на УПУ. В тази връзка през годината са проведени срещи с „Български пощи“ ЕАД, по време на които са обсъдени въпроси, свързани с публикуваната информация на страницата в интернет на оператора за условията и цените за ползване на услугата по митническо представителство, както и с възможността на потребителите да бъдат своевременно уведомявани за извършваните действия от оператора по освобождаване и доставка на техните пратки. В 29% от подадените жалби и сигнали 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 и др. Подадените жалби и сигнали от потребители на УПУ за недоставени или загубени пощенски пратки формират съответно 16% и 5%, а тези за забавени доставки – 14% от общия брой на постъпили жалби и сигнали от потребители на услугите от обхвата на УПУ.

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

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 на 13.11.2024 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 бъде отчетен в анализа на постъпилите в КРС жалби и сигнали през 2025 г.

Анализът на подадените жалби и сигнали в КРС показва, че през изминалата година най-голямо увеличение (близо 5 пъти) са наблюдава в броя на жалбите, свързани със забавена доставка на пощенските пратки.

От ключово значение за осигуряване на качествена доставка на пощенските пратки е правилното идентифициране на адреса на получателя, основна част от който е пощенският код. В тази връзка през 2024 г. КРС стартира проект за изготвяне на нова система за образуване на пощенските кодове в Република България, която да се осигури правилното идентифициране на местоположението на получателите на пощенски пратки. Проектът ще продължи и през 2025 г.

4. Опазване на околната среда

Постигането на климатична неутралност на Европейския съюз (ЕС) до 2050 г. съгласно приетите от Европейската комисия мерки за опазване на околната среда, заемат все по-стратегическо значение в политиката на държавите членки на ЕС.

През 2024 г. в България се наблюдава напредък в прилагането на зелени решения в различни сектори, включително и при предоставянето на пощенските услуги.

За предприетите мерки, предизвикателства и решения по отношение внедряването на зелени решения у нас и постигане целите на „Зелената сделка“ на ЕС свидетелства първото „Национално проучване за състоянието на зелените иновативни проекти, допринасящи за осъществяване на прехода към чиста енергия и декарбонизация“ извършено от „МОЖЕ-БГ“ (MOVE.BG) по задание на Министерство на енергетиката²⁷.

Проучването обхваща 150 участници от различни сфери на малкия и среден бизнес, неправителствени организации и учени и прави анализ на състоянието, предизвикателствата и потенциалът на зелените проекти в страната. Фокусът е поставен върху енергийната ефективност, кръговата икономика, повторното използване на суровини и материали, управление на отпадъци, дигиталните решения, иновациите и обществена осведоменост.

Голямо внимание в проучването е отделено на иновациите, като начин за успешното осъществяване на зелената трансформация на икономиката и обществото в България, тъй като те предлагат нови решения на дългогодишни предизвикателства като енергийната трансформация, преизползването на отпадъците или опазването на природните ресурси. Зелената иновация се свързва с всеки нов продукт, услуга или процес, който създава значителен и осезаем напредък в устойчиво развитие като довежда до по-малко отражение върху околната среда от човешката дейност. Иновациите в малкия и средния бизнес, към който спадат и пощенски оператори по отношение на енергия и енергийната ефективност, повторното използване на суровини и материали, управление на отпадъците, въвеждане на изкуствен интелект в сферата на дейност за оптимизиране на процесите и пестене на ресурси са водеща перспектива.

Добър пример за иновативни решения свързани със зелената трансформация при пощенските оператори у нас е „Транспрес Деливъри“ ЕООД²⁸, който е внедрил в дейността си собствени олекотени композиции и оптимизирано натоварване на превозните средства, което води до намаление на разхода и съответно отделянето на вредните въглеродни емисии с 30%. Прилагат се интелигентни софтуерни решения за контрол на шофирането и получаване на детайлна информация за отделените въглеродни емисии. Дружеството използва биоразградими опаковки с включена добавка за ускорено разграждане и логистично подпомага извършването на залесяване в различни райони на страната.

По отношение внедряването в дейността на пощенските оператори на технологии базирани на изкуствения интелект, във въпросника за отчет на дейността за 2024 г. операторът на пощенски парични преводи „Изипей“ АД отчита 560 000 броя извършени проверки и заплащане на сметки от потребителите чрез „EasyPay Viber бот“, като голяма част от клиентите на дружеството заплащат дигитално задълженията си в самия бот, което драстично намалява използването на хартия.

²⁷ <https://move.bg/wp/wp-content/uploads/Green-Solutions-from-Bulgaria-2024-BG-MOVEBG.pdf>

²⁸ <https://www.transpress.bg/bg/za-nas/misija-v-polza-na-okolnata-sreda>

Пощенският оператор „Бокс Нау“ ООД (BOX NOW) извършва доставка на пощенски пратки изцяло в Автоматизирани пощенски кутии (АПК), като 75% от тях се захранват единствено със слънчева енергия. Броя на АПК на оператора през 2024 г. по данни от годишния отчет на дружеството достига 730 бр., разположени на удобни и комуникативни места с голямо географско покритие.

Доставката на пощенски пратки в АПК редуцира стойността на най-скъпоструващия елемент от доставката на пощенски пратки „доставката до адрес“ и намалява отделянето на вредните въглеродни емисии при транспорт на пратки до множество адресати.

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.

Следните пощенски оператори са посочили, че използват в мрежите си като точки за достъп АПК: „Деливъри Солюшънс“ ЕООД (Сеймдей) с 985 точки за доставка „Easybox“, „Еконт Експрес“ АД с 34 бр. „Еконтотата“, „Спиди“ АД с 398 бр. АПК, като 304 от тях са добавени за експлоатация в мрежата на дружеството през 2024 г., „Емаг Интернешънъл“ ООД с 993 бр. и „Ди Ейч Ел Експрес България“ ЕООД с 2 бр.

Доставката на пратки е основен елемент от пощенската верига и оказва най-съществено влияние върху отделянето на вредни въглеродни емисии. Действащите пощенски оператори в страната всяка година посочват обновяването на автопарка си с екологични автомобили от висок клас (Евро 4/5/6) както и инвестиции в закупуването на електромобили. Тази мярка по отношение на предприетите мерки за опазване на околната среда в пощенския сектор у нас остава една от най-популярната.

Иновация при използването на електромобилите за доставка на пратки е въвеждането и прилагането на т.нар. „телематични услуги“. Телематичните услуги позволяват дистанционно предаване на данни от подвижни или неподвижни обекти.

Прилага се за отдалечено събиране на информация от превозните средства, логистични центрове и сгради в реално време. Тези услуги подобряват ефикасността, намаляват разходите и могат да подпомогнат процесите по намаляване на вредните въглеродни емисии от пощенските оператори при процесите свързани с доставката на пратки.

С все по-широкото навлизане на изкуствения интелект, автоматизирани процеси в пощенския сектор и нововъзникващите технологии – телематичните услуги намират все по-широко приложение. Те могат да оптимизират маршрути, да събират специфични данни като ниво и температура на батериите на електрическите автомобили, оставящи километри до зареждане и средна консумация на енергия.

По отношение на зелената трансформация и необходимите мерки, които следва да бъдат предприети за нейното постигане от всеки сектор на бизнеса и обществото Международната пощенска корпорация (IBC)²⁹ е разработила Система за измерване и управление на устойчивостта, която включва следните цели³⁰ с фокус върху пощенския сегмент:

- Намаляване на въглеродните емисии с 50 % спрямо базовата стойност за 2019 г. от 5 923 000 т. до 2030 г.;

²⁹ <https://www.ipc.be/greenpostalday>

³⁰ <https://www.ipc.be/services/sustainability/smms/group-results/results-summary>

- Използване на енергия от възобновяеми източници в собствените сгради в размер на 75 %;
- Автомобилен парк, състоящ се от поне 50 % превозни средства на алтернативни горива, като поне 25 % от общия автомобилен парк трябва да включва електрически превозни средства;
- 50 % устойчива опаковка;
- 75 % отклоняване на отпадъците от депата за рециклиране или повторна употреба.

Горепосочените цели са съпоставими и с въведените мерки от българските пощенски оператори. Таблица 12 онагледява екологичните решения при предоставяне на пощенски услуги от някои пощенски оператори на българския пазар на пощенски услуги, които са извършвали пощенски услуги през отчетния период, въвели са поне три екологични технологии при предоставянето на услугите и са предоставили данни в КРС за отчетния период относно предприетите мерки за опазване на околната среда.

Таблица 12

Пощенски оператори, които са въвели някои от следните мерки :	Дигитализация на документи	Електронни документи/разписки	Хибридни продукти	Онлайн митническо освобождаване	Използване на Автоматични шкафов за доставка	Електрически или екологични превозни средства	Автоматизация на процеси
1.БЪЛГАРСКИ ПОЩИ ЕАД	✓	✓				✓	✓
2.ИН ТАЙМ ООД	✓	✓		✓			
3.ДЕР КУРИЕР	✓	✓					
4.ДИ ЕИЧ ЕЛ ЕКСПРЕС БЪЛГАРИЯ ЕООД	✓	✓		✓	✓		
5.ЕКОНТ ЕКСПРЕС АД	✓	✓		✓	✓	✓	✓
6.ИНТЕРЛОГИСТИКА КУРИЕР ЕООД	✓			✓		✓	✓
7.ЕВРОПЪТ 2000 АД	✓		✓	✓			✓
8.СПИДИ АД	✓	✓		✓	✓	✓	✓
9.КУРИЕР ТУДЕЙ ООД	✓	✓				✓	✓
10.ТРАНСПРЕС ДЕЛИВЪРИ ЕООД		✓				✓	
11.ЕМАГ ИНТЕРНЕТШПЪНГ ООД		✓					✓
12.ДЕЛИВЪРИ СОЛЮШЪНС ЕООД	✓	✓					✓
13.ДАЙРЕКС ЕАД	✓	✓			✓		
14.ИНТЕРЛОГИСТИКА КУРИЕР ЕООД	✓			✓		✓	✓
15.СИ ВИ СИ ЕООД	✓	✓	✓	✓			

Източник: Данни, подадени в КРС

Внедрените практики в дейността на българските пощенски оператори, свързани с мерките за опазване на околната среда най-често се свързват с дигитализацията на документи, използване на електронни товарителници, разписки, електронно митническо освобождаване, подмяна на автопарка с електрически автомобили/или такива с висок енергиен клас, автоматизация на процесите, използване на рециклируеми опаковки и прилагане на енергийно-ефективни решения в сградния фонд на дружествата.

Основното предизвикателство пред пощенските оператори на българския пазар при въвеждане на зелени решения при предоставянето на пощенски услуги остават високите разходи и запазване на конкурентоспособността на дружествата.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

През 2024 г. КРС успешно изпълни своите правомощия и отговорности в областта на пощенските услуги, като гарантира стабилност, прозрачност и ефективност при регулирането на сектора. Анализът на пазара потвърждава устойчивия ръст на неуниверсалните пощенски услуги, водени от куриерските доставки и електронната търговия, които все по-осезаемо диктуват посоката на развитие на индустрията.

Същевременно, сегментът на УПУ продължава да се свива, тенденция, белязана от намаляващи приходи, слаб потребителски интерес и ограничена конкуренция. Това налага необходимост от реформа и адаптиране на УПУ към съвременните пазарни реалности и динамиката на цифровата трансформация.

Важен стратегически акцент през отчетния период бе предприемането на действия по стартирането на новата система за образуване на пощенски кодове. Сключването на договор с изпълнител за разработването ѝ отбелязва съществен напредък в посока модернизация и дигитализация на сектора. Очаква се новата система да генерира уникален пощенски код за всеки адресируем обект в страната, което ще допринесе за по-голяма точност, надеждност и ефективност на доставките, включително в отдалечени и слабо населени райони.

Комисията запази активната си роля в защитата на правата на потребителите чрез прием, обработка и анализ на сигнали и жалби. През 2024 г. бяха получени и разгледани 902 сигнала, което е показател за траен обществен интерес към качеството на предоставяните пощенски услуги. В резултат на това бяха извършени 304 инспекции, довели до предприемане на съответни мерки при установени нарушения. Тези действия затвърждават ролята на Комисията като ефективен регулатор и гарант за спазване на нормативната уредба в сектора.

През 2024 г. КРС демонстрира засилена институционална ангажираност по прилагането на ЗМИП и ЗМФТ, като продължава да работи в синхрон с други надзорни органи и международни организации с цел повишаване на ефективността на системата за превенция на изпирането на пари и финансиране на тероризма. Комисията успешно изпълни новите си функции на надзорен орган по отношение на лицата по чл. 4, т. 7 от ЗМИП, полагайки основите на стабилна и ефективна надзорна рамка в областта на ППП в съответствие с националната стратегия и международните стандарти.

Предизвикателствата, свързани с дигитализацията, устойчивото развитие и новите технологични решения изискват последователни усилия от страна на регулатора за насърчаване на иновации, подобряване на достъпа до услуги и утвърждаване на добрите практики. В тази връзка, КРС ще продължи да работи за създаване на предвидима регулаторна среда, ориентирана към потребителите и съобразена със съвременните икономически и технологични реалности.