

НОРМАТИВИ ЗА КАЧЕСТВО НА УНИВЕРСАЛНАТА ПОЩЕНСКА УСЛУГА (ЗАГЛ. ИЗМ. - ДВ, БР. 39 ОТ 2020 Г.)

В сила от 19.08.2011 г.

Приети с Решение № 655 от 14.07.2011 г. на Комисията за регулиране на съобщенията

Обн. ДВ. бр.64 от 19 Август 2011г., изм. и доп. ДВ. бр.39 от 28 Април 2020г.

Раздел I. Общи положения

Чл. 1. Тези нормативи се изготвят на основание чл. 15, ал. 1, т. 7 от Закона за пощенските услуги (ЗПУ) и се отнасят до:

1. (изм. - ДВ, бр. 39 от 2020 г.) време за пренасяне от край до край на пощенски пратки;
2. (изм. - ДВ, бр. 39 от 2020 г.) редовност на събиране и доставяне на пощенски пратки;
3. време за извършване на универсалната пощенска услуга;
4. срокове за обработване на рекламации.

Чл. 2. (1) (Изм. - ДВ, бр. 39 от 2020 г.) Комисията за регулиране на съобщенията осигурява ежегодно извършване на измерването на изпълнението на нормативите за качество на универсалната пощенска услуга от независима организация съобразно действащите български и европейски стандарти.

(2) Комисията за регулиране на съобщенията извършва годишно отчитане на изпълнението на нормативите въз основа на резултатите от измерването по ал. 1.

Раздел II.

Нормативи за качество по отношение на времето за пренасяне от край до край на пощенски пратки (Загл. изм. - ДВ, бр. 39 от 2020 г.)

Чл. 3. Нормативи за качество по отношение на времето за пренасяне на вътрешни препоръчани пощенски пратки с предимство.

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата
Д+1	Не по-малко от 80 % от пощенските пратки
Д+2	Не по-малко от 95 % от пощенските пратки

Чл. 4. Нормативи за качество по отношение на времето за пренасяне на вътрешни препоръчани пощенски пратки без предимство.

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата
Д+2	Не по-малко от 80 % от пощенските пратки
Д+3	Не по-малко от 95 % от пощенските пратки

Чл. 5. За време за пренасяне от край до край на вътрешни непрепоръчани пощенски пратки се счита времето за пренасяне от точката за достъп, където пощенската пратка е подадена, до доставянето ѝ на адреса на получателя.

Чл. 6. (Изм. - ДВ, бр. 39 от 2020 г.) Нормативи за качество по отношение на времето за пренасяне на вътрешни пощенски колетти.

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата
Д+2	Не по-малко от 80 % от пощенските пратки
Д+3	Не по-малко от 95 % от пощенските пратки

За време за пренасяне от край до край на вътрешни пощенски колетти се счита времето за пренасяне от точката за достъп, където пощенският колет е подаден, до доставянето на покана за получаване на адреса на получателя.

Чл. 7. (Отм. - ДВ, бр. 39 от 2020 г.)

Раздел III.

Нормативи за качество по отношение редовността на събиране и доставяне на пощенски пратки (Загл. изм. - ДВ, бр. 39 от 2020 г.)

Чл. 8. (Изм. - ДВ, бр. 39 от 2020 г.) Нормативи за качество по отношение редовността на събиране на пощенски пратки.

Населено място	Дни от седмицата	Брой събирания на ден
София	от понеделник до събота	1
Град - център на областна пощенска станция и Регионално управление на "Български пощи" - ЕАД	от понеделник до петък - 2 часа преди експедиране на пощенските пратки	1
Други населени места	от понеделник до петък	1

Чл. 9. (Изм. - ДВ, бр. 39 от 2020 г.) Нормативи за качество по отношение редовността на доставяне на пощенски пратки.

Населено място	Дни от седмицата	Брой доставки на ден
София	от понеделник до петък	2
София	събота	1
Град - център на областна пощенска станция и Регионално управление на "Български пощи" - ЕАД	от понеделник до петък	1
Други населени места	от понеделник до петък	1

Чл. 10. Посоченият по чл. 8 брой събирания на ден и посоченият по чл. 9 брой доставки на ден не се отнасят за населени места и селищни образувания, намиращи се в труднодостъпни райони, съгласно чл. 33, ал. 1, т. 2 и при обстоятелствата по чл. 12, ал. 2 ЗПУ.

Раздел IV.

Норматив за качество по отношение на времето за обслужване (Загл. изм. - ДВ, бр. 39 от 2020 г.)

Чл. 11. Пощенският оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга е задължен да приложи организационни мерки за минимизиране на времето за извършване на универсалната пощенска услуга за всеки потребител до 15 минути.

Раздел V.

Нормативи за качество по отношение на сроковете за обработване на reklamации

Чл. 12. Сроковете за обработване на reklamации за вътрешни и международни пощенски услуги са:

Нормативен срок за обработване на reklamациите	Нормативи за качество на услугата
30 дни за вътрешни пощенски услуги	Не по-малко от 90 % от reklamациите
90 дни за международни пощенски услуги	Не по-малко от 90 % от reklamациите

Допълнителни разпоредби

§ 1. По смисъла на тези нормативи:

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

2. "Дата на подаване" е денят на подаване на пощенската пратка или пощенския колет, ако подаването се е състояло преди последното събиране, посочено за съответната точка за достъп. Когато подаването се е състояло след този краен час, за дата на подаване се счита датата на деня на следващото събиране.

§ 2. (Отм. - ДВ, бр. 39 от 2020 г.)

Преходни и Заключителни разпоредби

§ 3. Тези нормативи се прилагат по отношение на универсалната пощенска услуга, извършвана от пощенския оператор със задължение за извършване на универсална пощенска услуга.

§ 4. С тези нормативи се отменят Нормативите за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване, приети с решение на КРС № 806 от 29.07.2010 г. - ДВ, бр. 64 от 2010 г.

§ 5. Нормативите за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване влизат в сила от датата на обнародването им в "Държавен вестник".