

# НОРМАТИВИ ЗА КАЧЕСТВО НА УНИВЕРСАЛНАТА ПОЩЕНСКА УСЛУГА И ЕФИКАСНОСТТА НА ОБСЛУЖВАНЕ

*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.**

## 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. време за пренасяне от край до край на пощенски пратки и пощенски колети;
2. редовност на събиране и доставяне на пощенски пратки и пощенски колети;
3. време за извършване на универсалната пощенска услуга;
4. срокове за обработване на рекламации.

Чл. 2. (1) Комисията за регулиране на съобщенията осигурява ежегодно извършване на измерването на изпълнението на нормативите за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване 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 и пощенски колети

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 препоръчани 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. Нормативи за качество по отношение на времето за пренасяне на вътрешни пощенски колети.

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

За време за пренасяне от край до край на вътрешни пощенски колети 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. Нормативи за качество по отношение на времето за пренасяне на международни непрепоръчани пощенски пратки с предимство и без предимство.

1. Международни непрепоръчани пощенски пратки с предимство от Европа:

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата
Д+3	Не по-малко от 85 % от пощенските пратки
Д+5	Не по-малко от 97 % от пощенските пратки

2. Международни непрепоръчани пощенски пратки без предимство от Европа:

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата
Д+5	Не по-малко от 80 % от пощенските пратки
Д+7	Не по-малко от 95 % от пощенските пратки

### Раздел III.

#### Нормативи за качество по отношение редовността на събиране и доставяне на пощенски пратки и пощенски колети

Чл. 8. Нормативи за качество по отношение редовността на събиране на пощенски пратки и пощенски колети.

Населено място	Дни от седмицата	Брой събирания на ден
София	от понеделник до петък	2
София	събота и неделя	1
С РСЦ	от понеделник до събота	1
Без РСЦ	от понеделник до петък	1

*Забележка:* РСЦ - разменно-сортировъчен център

Чл. 9. Нормативи за качество по отношение редовността на доставяне на пощенски пратки и пощенски колети.

Населено място	Дни от седмицата	Брой доставки на ден
София	от понеделник до събота	2
С РСЦ	от понеделник до събота	1
без РСЦ	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 извършване на универсалната пощенска услуга

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 рекламации

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

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

#### 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. Нормативите за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване могат да бъдат изменяни по инициатива на Комисията за регулиране на съобщенията.

#### 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".