

Нормативи за определяне гъстотата на точките за достъп до пощенската мрежа на пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга, така че да съответстват по брой и гъстота на нуждите на потребителите

Раздел I

Общи положения

Чл. 1. С тези нормативи се определя гъстотата на точките за достъп до мрежата на пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга, като:

1. всички потребители на универсалната пощенска услуга са равнопоставени при ползване на същата.
2. броят и разположението (гъстотата) на точките за достъп отчитат нуждите на потребителите.
3. броят и разположението (гъстотата) на точките за достъп осигуряват извършването на универсалната пощенска услуга в рамките на определено работно време с качество, отговарящо на нормативите по чл. 15, ал. 1, т. 7 от Закона за пощенските услуги.

Чл. 2. (1) Тези нормативи се отнасят за точките за достъп, в които се извършва универсалната пощенска услуга.

(2) Точките за достъп по ал. 1 включват пощенски служби (стационарни или мобилни пощенски станции) и пощенски кутии.

Раздел II

Откриване на пощенски служби

Чл. 3. Пощенски служби се откриват, както следва:

1. в населени места с население над 800 жители;
2. в населени места с население под 800 жители се осигуряват други форми на обслужване, гарантиращи извършване на универсалната пощенска услуга.

Чл. 4. В срок 30 дни преди откриване на пощенска служба, операторът със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга представя мотивирано предложение за одобряване на Комисията за регулиране на съобщенията, съдържащо:

1. прогнозни данни за финансов резултат, трафик, приходи и разходи;
2. решение на ръководния орган на оператора.

Раздел III

Закриване на пощенски служби

Чл. 5. Пощенски служби могат да бъдат закривани след съгласуване от Комисията за регулиране на съобщенията.

Чл. 6. (1) В срок 30 дни преди закриване на пощенска служба, операторът със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга представя мотивирано предложение на Комисията за регулиране на съобщенията, съдържащо:

1. брой обслужвано население;
2. данни за финансов резултат, размер на приходи и разходи от дейността на пощенската служба по предоставяне на услугата – за три съпоставими периода;
3. анализ на трафика по видове услуги – за три съпоставими периода;
4. решение на ръководния орган на оператора;
5. алтернативна форма за обслужване на населението след закриване на пощенската служба, гарантираща извършване на универсалната пощенска услуга.

(2) В срок един месец от получаване на предложението по ал. 1 Комисията за регулиране на съобщенията се произнася с решение.

Чл. 7. (1) Пощенски служби в населени места с население под 800 жители могат да бъдат закривани след писмено уведомление, изпратено до Комисията за регулиране на съобщенията в срок не по-късно от един месец преди датата на промяната.

(2) В уведомлението по ал. 1 се съдържа информация за начина, по който ще се гарантира извършването на универсалната пощенска услуга.

(3) В срока по ал. 1 Комисията за регулиране на съобщенията може да даде задължителни указания на пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга с оглед гарантиране на извършването на тази услуга.

Раздел IV

Пощенски кутии

Чл. 8. (1) Пощенските кутии да се поставят на видни и обществени достъпни места, като:

1. в населено място с население до 2000 жители трябва да има поне една пощенска кутия.
2. в населени места с население от 2000 до 10 000 жители трябва да има по една пощенска кутия на всеки 2000 жители.
3. в населени места с население от 10 000 до 50 000 жители трябва да има по една пощенска кутия на всеки 3000 жители.
4. в населени места с население над 50 000 жители трябва да има поне по една пощенска кутия на всеки 5000 жители.

(2) Върху всяка пощенска кутия трябва да има следната информация:

1. пощенски код;
2. номер на пощенската кутия;
3. час на събиране на пощенските пратки.

Преходни и заключителни разпоредби

§ 1. Настоящите Нормативи за определяне гъстотата на точките за достъп до пощенската мрежа на пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга, така че да съответстват по брой и гъстота на нуждите на потребителите се приемат на основание чл. 15, ал. 1, т. 12 от Закона за пощенските услуги.

§ 2. С тези Нормативи се отменят Нормативи за определяне гъстотата на местата за достъп до пощенската мрежа на пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга, така че да съответстват по брой и гъстота на нуждите на потребителите, приети с Решение на КРС № 1192 от 27.10.2010 г., обн. ДВ, бр. 94 от 30 ноември 2010 г.

§ 3. Настоящите Нормативи за определяне гъстотата на точките за достъп до пощенската мрежа на пощенския оператор със задължение за извършване на универсалната пощенска услуга, така че да съответстват по брой и гъстота на нуждите на потребителите влизат в сила от датата на обнародването им в Държавен вестник.

Нормативи за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване

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 мястото 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 колетни пратки.

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

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

1. За време за пренасяне от край до край на вътрешни колетни пратки се счита времето за пренасяне от мястото за достъп, където колетната пратка е подадена, до доставянето на покана за получаване на адреса на получателя.

Чл. 7. Нормативи за качество по отношение на времето за пренасяне на международни препоръчани пощенски пратки с предимство и без предимство.

1. Международни препоръчани 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

3. Международни препоръчани 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 колетни

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

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. 7 брой събирания на ден и посоченият по чл. 8 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 от 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. Срокове за обработване на рекламации за вътрешни и международни пощенски услуги.

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" – време 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" - денят на подаване на пощенската пратка или пощенския колет, ако подаването се е състояло преди последното събиране, посочено за съответното място 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 Нормативи за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване, приети с решение на КРС № 806 от 29.07.2010 г., обн. ДВ. бр.64 от 17 Август 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“.