

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

**Раздел I
Общи положения**

Чл. 1. Нормативите за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване, съгласно чл.15, ал.1, т.7 от Закона за пощенските услуги (ЗПУ) се отнасят до:

1. Време за пренасяне от край до край на пощенски пратки и пощенски колет;
2. Редовност на събиране и доставяне на пощенски пратки и пощенски колет;
3. Време за извършване на универсалната пощенска услуга;
4. Срокове за обработване на рекламации.

**Раздел II
Нормативи за качество по отношение на времето за пренасяне от край до
край на пощенски пратки и пощенски колет**

Чл.2. 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. 3. 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. 4. 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. 5. 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
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. 6. 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

2. Международни препоръчани пощенски пратки с предимство от географски зони извън Европа:

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата
Д+7	Не по-малко от 75% от пощенските пратки
Д+8	Не по-малко от 90% 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

4. Международни препоръчани пощенски пратки без предимство от географски зони извън Европа:

Време за пренасяне от край до край	Нормативи за качество на услугата
Д+10	Не по-малко от 60% от пощенските пратки
Д+14	Не по-малко от 85% от пощенските пратки

Раздел III

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

Чл. 7. Нормативи за качество по отношение редовността на събиране на пощенски пратки и пощенскиколети.

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.8. Нормативи за качество по отношение редовността на доставяне на пощенски пратки и пощенскиколети.

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.9. Посоченият почл.7брой събирания на ден и посоченият по чл. 8брой 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. 10. 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. 11. 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

Раздел VI
Контрол

Чл. 12. Контролът по спазването на нормативите за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване се осъществява от Комисията за регулиране на съобщенията, във връзка с чл. 15а, ал. 1, т. 6 от ЗПУсъобразно стандарт БДС EN13850:2004и всички негови последващи изменения.

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 пощенскияколет, 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 изменят Нормативи за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване, приети с Решение на КРС № 1546 от 29.07.2004г., ДВ, бр. 71 от 2004 г. и изменени с Решение № 1859 от 21.09.2006 г., ДВ, бр. 34 от 24 април 2007 г.