



9.12.2010

## СЪОБЩЕНИЕ ЗА ЧЛЕНОВЕТЕ НА ЕП

**Относно: Петиция 0496/2010, внесена от J.D.L., с испанско гражданство, относно пощенските услуги в Испания**

### 1. Резюме на петицията

Вносителят на петицията изразява безпокойство, че в резултат на недостиг на пощенски персонал пощата не се доставя навреме и потребителите не получават задоволителна услуга, като недостигът на персонал създава допълнителен обем работа и увеличава нивото на стрес за съществуващия персонал.

### 2. Допустимост

Обявена за допустима на 10 септември 2010 г. Комисията е приканена да предостави сведения (член 202, параграф 6 от правилника).

### 3. Отговор от Комисията, получен на 9 декември 2010 г.

Петицията се отнася за качеството на пощенските услуги в Испания, по-специално за твърденията, че в цялата страна има проблеми с доставянето на поща дори през петте работни дни от седмицата, очевидно поради недостиг на персонал.

Съгласно отговорностите, определени в Директивата за пощенските услуги, жалбоподатели, които се свържат с Комисията, биват съветвани да търсят обезщетение посредством процедурите, посочени в законодателството на Съюза относно пощенските услуги, като им се предоставя съответната информация за контакт. Въпреки това и независимо от ограничените си възможности за намеса, Комисията е направила всичко възможно, за да разследва въпросите, повдигнати от жалбоподателите.

Комисията е получила жалби и през 2009 г. относно качеството на пощенските услуги и недостига на персонал от граждани, живеещи в същия район като вносител на петицията. След получаването на тези жалби Комисията поиска информация от действащия испански пощенски регулатор във връзка с предоставянето на пощенски услуги в района. Вследствие на направеното искане, пощенският регулатор е започнал разследване и е изпратил екип за инспекция на място. Резултатите и последващите действия са предоставени на местния потребител на пощенски услуги и Комисията не е получила повече информация от него. На 30 ноември 2009 г. Комисията беше уведомена от пощенския регулатор, че са въведени подобрения и че е възстановено нормалното ниво на обслужване в района. Въпреки това Комисията продължава да следи качеството на пощенските услуги в Испания, наред с другото, чрез поддържане на контакти с националните органи. В този контекст, Комисията възнамерява да поиска допълнителна информация от пощенския регулатор относно качеството на услугата в този район.

Въпреки това Комисията посочва, че вносителят на петицията е този, който следва да се възползва от системата за обезщетения, предвидена в Директивата за пощенските услуги. Поради това Комисията е предоставила на вносителя на петицията информация за контакт с компетентните органи (Comisión Nacional del Sector Postal, Palacio de Zurbano, Calle de Zurbano, 5, 28010 Madrid, ESPAÑA) и информация относно процедурата на подаване на жалба.