



Na podlagi šestega odstavka 3. člena Zakona o poštних storitvah (Uradni list RS, št. 51/09, 77/10, 40/14 –ZIN-B in 81/15) izdaja direktorica Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije

SPLOŠNI AKT **o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve**

1. člen (vsebina in namen splošnega akta)

S tem splošnim aktom Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) v skladu z Zakonom o poštних storitvah (Uradni list RS, št. 51/09, 77/10, 40/14 – ZIN-B in 81/15) določa kakovost izvajanja univerzalne poštne storitve.

2. člen (pomen izrazov)

(1) V tem splošnem aktu uporabljeni izrazi imajo naslednji pomen:

1. Zračna razdalja je najkrajša razdalja med kontaktno točko in uporabnikom poštних storitev, merjena po zraku.
2. Dan oddaje (D+n) je dan, ko je bila poštna pošiljka oddana na določeni točki dostopa do poštne omrežja, če se je to zgodilo pred zadnjim časom za sprejem poštних pošiljk na tej točki dostopa na ta dan. Če je bila poštna pošiljka oddana kasneje, se za dan oddaje šteje naslednji dan, ko je mogoč sprejem poštних pošiljk na tej točki dostopa.

(2) Preostali izrazi, uporabljeni v tem splošnem aktu, imajo enak pomen, kot je določen v zakonu, ki ureja poštne storitve.

3. člen (kakovost univerzalne poštne storitve)

Kakovost univerzalne poštne storitve zajema zagotavljanje:

- najmanj pet delovnih dni tedensko najmanj en sprejem in eno dostavo poštних pošiljk dnevno na dom ali v prostore vsake fizične ali pravne osebe,
- ustreznega števila in delovnega časa kontaktnih točk za neposredno delo z uporabniki poštних storitev,
- ustreznega števila poštних nabiralnikov,
- ustreznih rokov prenosa poštних pošiljk in
- ustreznih postopkov reševanja reklamacij in ugovorov.

4. člen (kontaktna točka in kriteriji)

(1) Kontaktna točka je namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštne storitve in je lahko organizirana kot pošta, pogodbeno pošta ali posebna organizacijska oblika točke za stike, ki jo določi izvajalec univerzalne storitve.

(2) Kontaktna točka mora poslovati v ustreznih prostorih oziroma v ustreznem prevoznem sredstvu in mora biti opremljena tako, da zagotavlja uporabnikom poštne storitve vse poštne storitve, ki sodijo v univerzalno poštne storitve predpisane kakovosti, ki jo izvajalec univerzalne poštne storitve izvaja. Postanek premične kontaktne točke mora biti na vnaprej določenem in objavljenem mestu.

(3) Izvajalec univerzalne poštne storitve mora zagotoviti tolikšno število in takšno razporeditev kontaktnih točk na celotnem ozemlju Republike Slovenije oziroma na delu ozemlja, da so upoštevane razumne potrebe uporabnikov poštne storitve in da se univerzalna poštne storitve izvaja v skladu z zakonom, ki ureja poštne storitve, in s tem splošnim aktom.

(4) Šteje se, da izvajalec univerzalne poštne storitve izpolni zahteve iz prejšnjega odstavka tega člena, če zagotovi:

- najmanj eno kontaktno točko, organizirano kot pošta ali pogodbeno pošta, v vsaki občini na ozemlju Republike Slovenije,
- da za 95 % prebivalcev Republike Slovenije zračna razdalja do najbližje pošte ali pogodbene pošte ne presega 4,5 kilometra,
- da je vsem prebivalcem, ki imajo do najbližje pošte ali pogodbene pošte več kot 4,5 kilometra zračne razdalje, zagotovljena brezplačna ponovna dostava nevročenihi pošiljk v okviru redne dostave,
- da je vsem prebivalcem, ki imajo do najbližje pošte ali pogodbene pošte več kot 4,5 kilometra zračne razdalje, omogočeno naročilo oddaje vseh pošiljk in plačilo poštne za vse oddane pošiljke na domu oziroma v prostorih vsake fizične ali pravne osebe neposredno pri dostavljalcu, v okviru njegovega obhodnega reda in
- da je vsem prebivalcem, ki imajo do najbližje pošte ali pogodbene pošte več kot 4,5 kilometra zračne razdalje, zagotovljena dostava in oddaja poštne pošiljk dostavljalcu na vnaprej dogovorjeni lokaciji in času postanka, v okviru njegovega obhodnega reda. Lokacijo in čas postanka sporazumno določita izvajalec in uporabnik.

(5) V kolikor izvajalec univerzalne poštne storitve z analizo razumnih potreb uporabnikov poštne storitve, ki temelji na letnem merjenju števila obiskov in števila izvedenih storitev na kontaktni točki, ki je edina pošta ali pogodbeno pošta v občini, dokaže, da bi bilo razumnim potrebam uporabnikov poštne storitve zadoščeno tudi v primeru preoblikovanja kontaktne točke v drugo organizacijsko obliko, se ne glede na določbe prejšnjega odstavka tega člena izjemoma šteje, da izvajalec univerzalne poštne storitve izpolni zahteve iz tretjega odstavka tega člena tudi, če v takšni občini ni zagotovljene kontaktne točke, organizirane kot pošta ali pogodbeno pošta, temveč je na podlagi soglasja agencije, izdanega v postopku preoblikovanja kontaktne točke, organizirana druga oblika kontaktne točke. Kljub preoblikovanju morajo biti izpolnjeni pogoji iz

druge do pete alineje prejšnjega odstavka.

5. člen (preoblikovanje kontaktnih točk)

(1) Če želi izvajalec univerzalne poštne storitve preoblikovati kontaktno točko iz ene organizacijske oblike v drugo, mora pred nameravanim preoblikovanjem pridobiti soglasje agencije. V ta namen mora agenciji posredovati analizo stanja, ki vsebuje natančno analizo razumnih potreb uporabnikov, natančno obrazložene in utemeljene razloge za preoblikovanje kontaktne točke, način preoblikovanja ter izjavo, da bo izvajalec univerzalne poštne storitve tudi po preoblikovanju izvajal univerzalno poštne storitve predpisane kakovosti, vključno z načinom njenega izvajanja. Izvajalec univerzalne poštne storitve mora k analizi stanja priložiti mnenje lokalne skupnosti.

(2) Agencija izda soglasje iz prejšnjega odstavka, če ugotovi, da se predpisana kakovost univerzalne poštne storitve na območju, ki ga pokriva ta kontaktna točka, po njenem preoblikovanju ne bo poslabšala.

(3) Izvajalec univerzalne poštne storitve mora najmanj 30 dni pred preoblikovanjem kontaktne točke o njenem preoblikovanju obvestiti uporabnike poštne storitve, ki jih ta kontaktna točka pokriva, in sicer s pisnim obvestilom na njenem vhodu in s sredstvi javnega obveščanja.

(4) Preoblikovanje kontaktne točke v organizacijsko obliko, v kateri se ne bo zagotavljalo izvajanje univerzalne poštne storitve v predpisani kakovosti, šteje za zaprtje kontaktne točke. Izvajalec univerzalne poštne storitve mora v tem primeru izpolnjevati vse pogoje iz 6. člena tega splošnega akta.

6. člen (zaprtje kontaktnih točk)

(1) Zaprejo se lahko le kontaktne točke, ki glede na kriterije iz četrtega odstavka 4. člena tega splošnega akta niso obvezne.

(2) Izvajalec univerzalne poštne storitve mora pred nameravanim zaprtjem kontaktne točke iz prejšnjega odstavka pridobiti soglasje agencije. V ta namen agenciji posreduje analizo stanja, ki vsebuje natančno analizo razumnih potreb uporabnikov poštne storitve, ki jih kontaktna točka pokriva, natančno obrazložene in utemeljene razloge za zaprtje kontaktne točke ter način izvajanja univerzalne poštne storitve v predpisani kakovosti po njenem zaprtju. Izvajalec univerzalne poštne storitve mora k analizi stanja priložiti mnenje lokalne skupnosti.

(3) Agencija izda soglasje iz prejšnjega odstavka, če ugotovi, da se predpisana kakovost univerzalne poštne storitve po zaprtju kontaktne točke, na območju, ki ga ta pokriva, ne bo poslabšala.

(4) Po pridobitvi soglasja agencije, vendar najmanj 45 dni pred zaprtjem kontaktne točke, mora izvajalec univerzalne poštne storitve o datumu zaprtja kontaktne točke in načinu izvajanja univerzalne poštne storitve v predpisani kakovosti po njenem zaprtju obvestiti vse uporabnike

poštних storitev, ki jih ta kontaktna točka pokriva, in sicer z obvestilom, ki ga nalepi na njen vhod in vloži v vse hišne ter izpostavljene predalčnike.

7. člen (delovni čas kontaktnih točk)

(1) Kontaktne točke morajo biti za neposredno delo z uporabniki poštних storitev odprte najmanj pet delovnih dni v tednu.

(2) Delovni čas kontaktnih točk za neposredno delo z uporabniki poštних storitev določi izvajalec univerzalne poštne storitve.

(3) Ne glede na določbo prejšnjega odstavka morajo biti kontaktne točke, organizirane kot pošte ali pogodbene pošte, odprte vsaj dve zaporedni uri vsak delovni dan, od tega vsaj enkrat na teden v popoldanskem času po 16.00 uri. Vse druge oblike kontaktnih točk za neposredno delo z uporabniki poštних storitev morajo biti odprte vsak delovni dan nepretrgoma najmanj eno uro, od tega vsaj enkrat na teden v popoldanskem času po 16.00 uri.

(4) Izvajalec univerzalne poštne storitve lahko, ob upoštevanju določb tega člena, spremeni delovni čas kontaktne točke le po opravljeni analizi stanja, ki jo mora pred vsako nameravano spremembo delovnega časa kontaktne točke posredovati agenciji v pregled, in iz katere izhaja upravičenost te spremembe glede na razumne potrebe uporabnikov poštних storitev.

(5) Izvajalec univerzalne poštne storitve mora najmanj 20 dni pred spremembo delovnega časa kontaktne točke o tej spremembi obvestiti uporabnike poštних storitev, ki jih kontaktna točka pokriva, in sicer s pisnim obvestilom na njenem vhodu in s sredstvi javnega obveščanja.

8. člen (načrt vzdrževanja poštne omrežja)

(1) Izvajalec univerzalne poštne storitve mora vzpostaviti in vzdrževati poštno omrežje na način, ki mu omogoča izvajanje univerzalne poštne storitve v skladu z zakonom, ki ureja poštne storitve, in s tem splošnim aktom.

(2) Izvajalec univerzalne poštne storitve mora enkrat letno izdelati in agenciji najkasneje do 31. 12. v tekočem letu posredovati načrt letnega vzdrževanja poštne omrežja za naslednje koledarsko leto. Načrt vzdrževanja mora vsebovati vse predvidene spremembe, ki se nanašajo na izvajanje univerzalne poštne storitve, ter obrazložene in utemeljene razloge za te spremembe.

9. člen (poštni nabiralniki)

(1) Izvajalec univerzalne poštne storitve mora zagotoviti tolikšno število poštних nabiralnikov, ki so primerni za sprejemanje pošiljk korespondence, da so upoštevane razumne potrebe uporabnikov poštних storitev.

(2) Šteje se, da izvajalec univerzalne poštne storitve izpolni zahteve iz prejšnjega odstavka tega člena, če namesti najmanj en poštni nabiralnik:

- v vsakem naselju, ki ima od 400 do 800 prebivalcev;
- na vsakih 800 prebivalcev v naseljih, ki imajo od 801 do 5.000 prebivalcev;
- na vsakih 900 prebivalcev v naseljih, ki imajo od 5.001 do 10.000 prebivalcev;
- na vsakih 1.000 prebivalcev v naseljih, ki imajo od 10.001 do 15.000 prebivalcev;
- na vsakih 800 prebivalcev v naseljih, ki imajo od 15.001 do 24.500 prebivalcev;
- na vsakih 1.800 prebivalcev v naseljih, ki imajo od 24.501 do 30.000 prebivalcev;
- na vsakih 1.200 prebivalcev v naseljih, ki imajo od 30.001 do 75.000 prebivalcev;
- na vsakih 1.300 prebivalcev v naseljih, ki imajo od 75.001 do 250.000 prebivalcev in
- na vsakih 1.500 prebivalcev v naseljih, ki imajo več kot 250.000 prebivalcev.

(3) Ne glede na določbe prejšnjega odstavka lahko izvajalec univerzalne poštne storitve odstrani poštni nabiralnik, če na podlagi dveh 14 dnevni neprekinjenih štetij v razmiku najmanj treh mesecev ugotovi, da je v njem povprečno manj kot deset pošiljk korespondence na dan. Ta določba ne velja za naselja, v katerih je nameščen samo en poštni nabiralnik, kontaktna točka pa ni organizirana.

(4) Izvajalec univerzalne poštne storitve mora poskrbeti, da se poštne nabiralniki praznijo vsaj enkrat na dan vsak delovni dan.

(5) Na vsakem poštnem nabiralniku mora biti jasno označen čas zadnjega praznjenja poštne nabiralnika za vsak delovni dan v tednu.

(6) Izvajalec univerzalne poštne storitve mora agencijo enkrat mesečno obvestiti o nameranih odstranitvah, spremembah namestitve ali času zadnjega praznjenja poštne nabiralnikov, pri čemer mora razloge za vsako spremembo obrazložiti in utemeljiti.

(7) Izvajalec univerzalne poštne storitve mora najmanj 30 dni pred nameravano odstranitvijo poštne nabiralnika nanj nalepiti obvestilo z datumom odstranitve.

10. člen

(kakovost prenosa pošiljk korespondence)

(1) V notranjem poštnem prometu morata biti zagotovljena prednostni in neprednostni prenos pošiljk korespondence. Za pošiljke s prednostnim prenosom mora izvajalec univerzalne poštne storitve zagotoviti, da bo v enem mesecu vsaj 95 % pošiljk korespondence prenesenih v enem delovnem dnevu (D+1), vsaj 99,5 % pošiljk korespondence v dveh delovnih dneh (D+2) in 100 % pošiljk korespondence v treh delovnih dneh (D+3). Za pošiljke z neprednostnim prenosom mora izvajalec univerzalne poštne storitve zagotoviti, da bo v enem mesecu vsaj 95 % pošiljk korespondence prenesenih v dveh delovnih dneh (D+2), vsaj 99,5 % pošiljk korespondence v treh delovnih dneh (D+3) in 100 % pošiljk korespondence v štirih delovnih dneh (D+4).

(2) V poštnem prometu z državami članicami Evropske unije mora biti v enem mesecu vsaj 85 % pošiljk korespondence prenesenih v največ treh delovnih dneh (D+3) in vsaj 97 % pošiljk korespondence v petih delovnih dneh (D+5).

(3) Roki prenosa iz prejšnjih dveh odstavkov ne veljajo za direktno pošto.

11. člen
(kakovost prenosa poštних paketov)

Izvajalec univerzalne poštne storitve mora v notranjem poštnem prometu v enem mesecu prenesti vsaj 80 % poštних paketov v dveh delovnih dneh (D+2) in vsaj 95 % poštних paketov v treh delovnih dneh (D+3).

12. člen
(merjenje kakovosti prenosa)

(1) Izvajalec univerzalne poštne storitve mora poskrbeti za merjenje kakovosti prenosa iz 10. in 11. člena tega splošnega akta. Kakovost prenosa iz 10. člena meri subjekt, ki je neodvisen od izvajalca univerzalne poštne storitve.

(2) Kakovost prenosa iz 10. in 11. člena tega splošnega akta se meri v skladu s slovenskimi nacionalnimi standardi, ki se nanašajo na merjenje kakovosti prenosa pošiljk korespondence oziroma poštних paketov.

(3) Pošiljke korespondence, za katere se naknadno izkaže, da veljajo za izgubljene, se ne upoštevajo pri merjenju kakovosti prenosa.

(4) Nadzor nad uporabljeno metodologijo in rezultati merjenja kakovosti prenosa izvaja agencija, in sicer v skladu s slovenskimi nacionalnimi standardi, ki se nanašajo na merjenje kakovosti prenosa pošiljk korespondence oziroma poštних paketov.

13. člen
(obravnavanje reklamacij in ugovorov)

Izvajalec univerzalne poštne storitve mora postopke reševanja reklamacij in ugovorov voditi v skladu z zakonom, ki ureja poštne storitve, in upoštevati veljavni slovenski nacionalni standard, ki ureja obravnavanje pritožb in odškodninske postopke na področju poštних storitev.

14. člen
(objava in posredovanje podatkov)

Izvajalec univerzalne poštne storitve mora agenciji do 30. dne v mesecu za vsak pretekli mesec posredovati in na svojih spletnih straneh na vidnem mestu objaviti vse podatke o izmerjeni kakovosti prenosa iz 10. in 11. člena tega splošnega akta ter podatke o obravnavi reklamacij in ugovorov iz 13. člena tega splošnega akta.

15. člen
(prehodna in končna določba)

(1) Do sprejema in uveljavitve slovenskega nacionalnega standarda se za merjenje kakovosti prenosa

poštnih paketov uporablja metodologija, ki jo predhodno potrdi agencija.

(2) Ta splošni akt začne veljati 1. januarja 2021.

(3) Z dnem uveljavitve tega splošnega akta preneha veljati Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 47/10 in št. 14/17).

(4) Vsi postopki preoblikovanja oziroma zaprtja kontaktnih točk, ki so začeti pred uveljavitvijo tega splošnega akta, se dokončajo v skladu z določbami splošnega akta iz prejšnjega odstavka.

Št.:
Ljubljana, dne 27. 8. 2020
EVA:

mag. Tanja Muha
direktorica