



Zadeva: **Odgovori na pripombe, predloge in mnenja zainteresirane javnosti na objavljen predlog Priporočila v zvezi s postopki zapiranja kontaktnih točk Pošte Slovenije**

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) je dne 14. 1. 2020 na podlagi 40. člena Zakona o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 51/09, 77/10, 40/14 – ZIB-B in 81/15; v nadaljevanju: ZPSto-2) na svoji spletni strani objavila predlog Priporočila v zvezi s postopki zapiranja kontaktnih točk Pošte Slovenije (v nadaljevanju: priporočilo), ki ga je pripravila na podlagi tretjega odstavka 172. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 - ZIN-B, 54/14 - odl. US, 81/15, 40/17, 30/19 - odl. US). Agencija je pozvala zainteresirano javnost, naj do 13. 2. 2020 posreduje pripombe, predloge ali dopolnitve k predlogu priporočila. Na pobudo zainteresirane javnosti je agencija podaljšala javno posvetovanje do 20. 2. 2020.

Predlog priporočila vsebuje ukrepe, s katerimi se želi Pošta Slovenije v primerih, ko namerava zapreti kontaktno točko, spodbuditi k proaktivnemu iskanju rešitev, ki bi bile sprejemljive za Pošto Slovenije in za lokalno skupnost. S predlogom priporočila agencija predlaga tudi ukrepe za okrepitev komunikacije med Pošto Slovenije in lokalno skupnostjo ter uporabniki, in sicer tako fizičnimi osebami kot tudi podjetji z območja, na katerem namerava Pošta Slovenije zapreti kontaktno točko.

Do izteka roka je pripombe posredovalo 15 subjektov, in sicer:

- Občina Rečica ob Savinji,
- Občina Kostanjevica na Krki,
- Občina Jesenice,
- Občina Dobje,
- Krajevna skupnost Godič,
- Krajevna skupnost Kranj – Center,
- Mestna občina Kranj,
- Občina Sveti Tomaž,
- Krajevna skupnost Kamniška Bistrica,
- Četrtna skupnost Rudnik – MOL,
- Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo,
- Krajevna skupnost Jagodje – Dobrava,
- Pošta Slovenije, d.o.o.,
- Četrtna skupnost Posavje – MOL in
- Občina Sodražica.

Združenje občin Slovenije je predlagalo podaljšanje roka za podajo pripomb, predlogov ali dopolnitev k predlogu priporočila.



Agencija je dne 26. 2. 2020 na svoji spletni strani objavila vse pripombe zainteresirane javnosti, ki jih je prejela na predlog priporočila. Na podlagi tretjega odstavka 40. člena ZPSto-2 agencija v nadaljevanju odgovarja na prejete pripombe, predloge in mnenja ter pojasnjuje, kako so bila upoštevana oziroma razloge, zaradi katerih niso bila upoštevana, pri čemer prejeta mnenja smiselno povzema po posameznih sklopih.

Občina Rečica ob Savinji izraža mnenje, da ukrepi, kot so predlagani v priporočilu, ne bodo učinkoviti v praksi. Občina pojasnjuje, da je v preteklosti izvedla vse ukrepe, kot so predlagani v priporočilu, a je vseeno prišlo do zaprtja kontaktne točke.

Agencija odgovarja, da cilj priporočila ni prepovedati zapiranje kontaktnih točk Pošte Slovenije, če so za zaprtje izpolnjeni vsi pogoji, kot jih določa Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 47/10 in št. 14/17; v nadaljevanju: Splošni akt), temveč je cilj priporočila zaščititi interese in pravice uporabnikov poštne storitve ter vzpostaviti oziroma okrepiti dialog z lokalnimi skupnostmi z namenom iskanja možnih rešitev, in sicer z dvema vrstama ukrepov. Prva vrsta ukrepov se nanaša na postopek pred vložitvijo zahteve za zaprtje kontaktne točke. Namen teh ukrepov je spodbuditi Pošto Slovenije in lokalno skupnost k proaktivnemu iskanju alternativne rešitve. Kljub dialogu med Pošto Slovenije in lokalno skupnostjo ni nujno, da se najde alternativna rešitev. V takšnem primeru agencija priporoča nadaljnje ukrepe, s katerimi se želi izboljšati ozaveščenost uporabnikov o razlogih za zaprtje, izvedenih aktivnostih in prizadevanjih Pošte Slovenije ter lokalne skupnosti za ohranitev kontaktne točke in ukrepe, s katerimi se želi izboljšati seznanjenost uporabnikov z načinom izvajanja univerzalne poštne storitve po zaprtju kontaktne točke. Kot izhaja iz III. točke priporočila bo agencija spremljala spoštovanje priporočila in proučila smotrnost stopnjevanja regulatornih ukrepov, v kolikor ne bodo doseženi želeni učinki priporočila.

Krajevna skupnost Kranj – Center predlaga, naj se priporočilo dopolni tako, da se v okviru analize razumnih potreb, ki naj jih Pošta Slovenije pred vsakim nameranim zaprtjem kontaktne točke posreduje županu tiste občine, v kateri se nahaja kontaktna točka, ki jo namerava zapreti, upošteva ne le število izvedenih storitev, temveč tudi delovni čas, v katerem so bile storitve izvedene.

Agencija odgovarja, da je predlog upoštevala, in sicer tako, da v prvem odstavku IV. točke priporočila agencija priporoča Pošti Slovenije, naj analiza razumnih potreb uporabnikov vsebuje večletno merjenje števila izvedenih storitev, in sicer na uro delovnega časa kontaktne točke ter ločeno za storitve iz nabora univerzalne storitve, za druge poštne storitve ter za druge storitve. Pošta Slovenije naj prikaže enake večletne meritve tudi za druge bližnje kontaktne točke. Agencija je pripombo upoštevala zato, ker je iz podatka o številu izvedenih storitev na uro delovnega časa kontaktne točke mogoče bolj prepričljivo sklepati na potrebe uporabnikov po opravljanju poštne storitve na konkretni kontaktni točki kot zgolj iz podatka o skupnem številu izvedenih storitev na konkretni kontaktni točki.



Občina Kostanjevica na Krki, Občina Jesenice, Občina Dobje, Mestna občina Kranj, Občina Sveti Tomaž, Krajevna skupnost Jagodje – Dobrava in Občina Sodražica izražajo podporo priporočilu. Občine Jesenice, Dobje in Sodražica ter Krajevna skupnost Jagodje – Dobrava so poleg podpore priporočilu podale tudi predloge sprememb drugih aktov. **Občina Jesenice** predlaga spremembo Splošnega akta, in sicer tako, da bi bila Pošta Slovenije vezana na mnenje lokalne skupnosti glede preoblikovanja pošte. **Občina Dobje** predlaga, naj se v odročnih krajih oziroma kjer je Pošta Slovenije že zaprla kontaktno točko, zagotovi ponovno odprtje kontaktne točke vsaj 3x tedensko po dve uri ali pa naj se namesti bankomat. **Občina Sodražica** predlaga, naj se predpiše, da mora biti v vsaki občini najmanj ena pošta, ki se je ne sme preoblikovati ali zapreti brez soglasja lokalne skupnosti. **Krajevna skupnost Jagodje – Dobrava** predlaga, naj se vsebina priporočila vključi v ZPSto-2 ter v Splošni akt in naj se spremeni 4. člen Splošnega akta, in sicer tako, da se kot kriterij predpisane gostote omrežja kontaktnih točk doda zgornja meja števila prebivalcev na kontaktno točko.

V zvezi s predlogi Občin Jesenice, Dobje in Sodražica ter v zvezi s predlogom Krajevne skupnosti Jagodje – Dobrava agencija odgovarja, da se predlogi nanašajo na spremembo drugih aktov in ne na priporočilo. Ker je predmet tega javnega posvetovanja priporočilo, se agencija v tem postopku ne opredeljuje do pripomb, predlogov in mnenj, ki se ne nanašajo na priporočilo, temveč na spremembe Splošnega akta oziroma na spremembe ZPSto-2. Tudi predlog ponovnega odprtja kontaktnih točk, ki so se v preteklosti zaprle, se nanaša na vsebino, ki jo je mogoče urejati le s Splošnim aktom ali z ZPSto-2 in ne s priporočilom. Ne glede na navedeno pa agencija pojasnjuje, da se je seznanila z vsemi predlogi sprememb regulatornega okvirja in predlaga, naj se te in morebitne dodatne predloge posreduje, ko bo potekalo javno posvetovanje glede sprememb Splošnega akta oziroma ZPSto-2. Agencija nadalje pojasnjuje, da bančne storitve in storitve plačilnega prometa niso poštna storitve in posledično tudi niso del storitev, ki sodijo v nabor univerzalne poštna storitve, zato niso predmet niti tega priporočila niti niso v pristojnosti agencije.

Krajevna skupnost Godič in Krajevna skupnost Kamniška Bistrica predlagata ohranitev kontaktne točke 1242 Stahovica in določitev ustreznjšega delovnega časa.

Agencija odgovarja, da vprašanje zaprtja ali preoblikovanja konkretnih kontaktnih točk in dolžine njihovega delovnega časa ni predmet priporočila, temveč Splošnega akta. Glede na navedeno se agencija do navedenih mnenj ne opredeljuje v okviru predmetnega javnega posvetovanja in predlaga, naj se te in morebitne dodatne predloge posreduje, ko bo potekalo javno posvetovanje glede sprememb Splošnega akta. Agencija obenem pojasnjuje, da vloge za zaprtje kontaktne točke 1242 Stahovica do dne 13. 3. 2020 ni prejela.

Četrtna skupnost Rudnik – MOL predlaga, naj Pošta Slovenije pred nameravanim zaprtjem kontaktne točke na območju Četrtna skupnosti Rudnik – MOL slednjo obvesti o svoji nameri najmanj šest mesecev pred zaprtjem ter naj v vmesnem času poskuša poiskati primerno rešitev.



Agencija odgovarja, da je priporočilo splošno in abstraktno, tako da se nanaša na vse kontaktne točke enako in ne le na tiste, ki se nahajajo v Četrtni skupnosti Rudnik – MOL. Agencija je predlog Četrtna skupnosti Rudnik – MOL delno upoštevala, in sicer tako, da je rok iz petega odstavka IV. točke priporočila podaljšala iz štirih mesecev na pet mesecev. Skladno z navedenim agencija priporoča, da naj vložitev zahteve za zaprtje kontaktne točke predstavlja skrajni ukrep, ki naj se ga Pošta Slovenije posluži zgolj v primeru, da v petih mesecih od seznanitve župana o nameravanim zaprtju kontaktne točke in po izvedenem najmanj enem javnem posvetovanju z vsemi zainteresiranimi uporabniki ni bilo mogoče najti rešitve, ki bi bila sprejemljiva za Pošto Slovenije in za lokalno skupnost. Agencija meni, da dodatno podaljševanje, tj. na šest mesecev, ni potrebno, saj predlagani petmesečni rok zadošča za vzpostavitev dialoga med Pošto Slovenije in lokalno skupnostjo ter omogoča, da se poišče alternativna rešitev za zaprtje kontaktne točke, v kolikor takšna rešitev v občini obstaja. Dodatno podaljševanje roka bi nesorazmerno podaljšalo postopek pred vložitvijo zahteve za zaprtje kontaktne točke, obenem pa bi se zaradi manjšega časovnega pritiska znižala intenzivnost prizadevanj za iskanje alternativne rešitve za zaprtje kontaktne točke.

Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo predlaga, naj se priporočilo razširi tudi na postopke preoblikovanja kontaktnih točk, saj lokalno skupnost in javnost enako vznemirjajo zapiranje kot tudi preoblikovanja kontaktnih točk. Ministrstvo nadalje predlaga, naj bodo ukrepi iz priporočila, ki so namenjeni izboljšanju ozaveščenosti uporabnikov o razlogih za zaprtje, izvedeni zlasti pred pridobitvijo soglasja za zaprtje kontaktne točke. Ministrstvo tudi predlaga, naj se v natančno obrazložene in utemeljene razloge za zaprtje kontaktne točke ter v način izvajanja univerzalne poštne storitve v predpisani kakovosti po zaprtju kontaktne točke vključi analizo vpliva zaprtja oziroma preoblikovanja na lokalno gospodarstvo in na gospodarstvenike ter na lokalne javne ustanove. Sklepno ministrstvo predlaga, naj se čas od seznanitve župana z namero Pošte Slovenije za zaprtje kontaktne točke do vložitve zahteve za zaprtje oziroma preoblikovanje podaljša na šest mesecev.

V zvezi s predlogom ministrstva, naj se priporočilo razširi tudi na postopke preoblikovanja, agencija odgovarja, da se s priporočilom predlaga zlasti ukrepe, ki naj jih izvede Pošta Slovenije pred vložitvijo zahteve za izdajo soglasja za zaprtje kontaktne točke in ki naj spodbudijo Pošto Slovenije ter lokalno skupnost k proaktivnemu iskanju možnosti, da se namesto zaprtja kontaktne točke poišče drugačna rešitev, ki bi bila sprejemljiva za Pošto Slovenije in za lokalno skupnost. Preoblikovanje kontaktne točke namesto njenega zaprtja se po mnenju agencije lahko obravnava kot primer dobrega sodelovanja Pošte Slovenije in lokalne skupnosti ter kot rezultat proaktivnega iskanja alternative zaprtju kontaktne točke. Agencija izpostavlja, da sta tako pošta kot tudi pogodbeni pošta kontaktni točki, za kateri veljajo enake zahteve iz Splošnega akta in na katerih se izvajajo vse storitve, ki sodijo v nabor univerzalne poštne storitve. Interesi uporabnikov poštne storitve so bolj zavarovani, če na njihovem območju ne pride do zaprtja kontaktne točke, temveč je kot rezultat dialoga med Pošto Slovenije in lokalno skupnostjo vzpostavljena pogodbeni pošta ali druga oblika kontaktne točke kot alternativa zaprtju kontaktne točke. Glede na navedeno želi agencija spodbuditi tovrstno sodelovanje med Pošto Slovenije in lokalnimi skupnostmi ter namesto zapiranja spodbuditi preoblikovanje kontaktnih točk. Agencija pojasnjuje, da bi bil rezultat razširitev uporabe priporočila tudi na postopke



preoblikovanja nezaželen. Z razširitvijo priporočila na postopke preoblikovanja bi – ne le zaprtje, temveč tudi – preoblikovanje kontaktne točke, predstavljalo skrajno sredstvo, zato bi se ga Pošta Slovenije posluževala v manjši meri. Z drugimi besedami, v primeru razširitve priporočila tudi na postopke preoblikovanja kontaktnih točk bi bilo tudi preoblikovanje kontaktne točke opredeljeno kot skrajni ukrep in ne kot alternativa, ki je z vidika interesa uporabnikov boljša od zaprtja kontaktne točke. V kolikor pa bi agencija priporočilo spremenila tako, da bi bilo preoblikovanje kontaktne točke predhodna faza pred njenim zaprtjem, bi se rok, ki naj ga Pošta Slovenije spoštuje v primeru nameravanega zaprtja, nesorazmerno podaljšal. Poleg najmanj petmesečnega in najmanj trimesečnega roka, ki ju določata peti odstavek IV. točke in prvi odstavek V. točke priporočila, bi na dolžino postopka vplival tudi rok, v katerem agencija odloča o zahtevku Pošte Slovenije za preoblikovanje. V kolikor bi Pošta Slovenije želela zapreti kontaktno točko, bi se vsi navedeni roki ponovili še v postopku zapiranja, kar bi po prepričanju agencije predstavljalo nesorazmerno podaljšanje časa, ki je potreben, da bi Pošta Slovenije zaprla kontaktne točke, za zaprtje katerih so izpolnjeni vsi pogoji. Glede na navedeno agencija predlogu ministrstva, naj se priporočilo razširi tudi na postopke preoblikovanja, ni mogla slediti. Agencija pa dodatno pojasnjuje, da je vzpostavitev in okrepitev dialoga med Pošto Slovenije in lokalno skupnostjo med drugim namenjena tudi temu, da je lokalna skupnost vključena v postopke iskanja potencialnih primernih pogodbenih izvajalcev dejavnosti pogodbene pošte in v postopke dogovarjanja s slednjimi.

V zvezi s predlogom ministrstva, naj bodo ukrepi iz priporočila, ki so namenjeni izboljšanju ozaveščenosti uporabnikov o razlogih za zaprtje, izvedeni zlasti pred pridobitvijo soglasja za zaprtje kontaktne točke, agencija odgovarja, da s priporočilom predlaga dve vrsti ukrepov. Prvič, ukrepe, ki naj jih izvede Pošta Slovenije pred vložitvijo zahteve za izdajo soglasja za zaprtje kontaktne točke. Drugič, ukrepe, ki naj jih izvede Pošta Slovenije po pridobitvi soglasja agencije za zaprtje kontaktne točke. Prvi ukrepi so usmerjeni v spodbujanje Pošte Slovenije in lokalne skupnosti k proaktivnemu iskanju možnosti, da se namesto zaprtja kontaktne točke poišče drugačna rešitev, ki bi bila sprejemljiva za Pošto Slovenije in za lokalno skupnost. Glede na navedeno agencija ne more slediti predlogu ministrstva, naj se že v tej fazi izvajajo ukrepi, ki naj izboljšajo ozaveščenost uporabnikov o razlogih za zaprtje. V tej fazi namreč zaprtje kontaktne točke še ni bodoče gotovo dejstvo, saj Pošta Slovenije še ni pridobila soglasja agencije za zaprtje in še poteka dialog z lokalno skupnostjo, katerega namen je poiskati alternativo zaprtju kontaktne točke. Šele v primeru, ko takšne alternative ni mogoče najti in šele po pridobitvi soglasja agencije za zaprtje, je smiselno priporočati izvajanje ukrepov za izboljšanje ozaveščenosti uporabnikov o razlogih za zaprtje kontaktne točke. Glede na navedeno agencija ni mogla slediti predlogu ministrstva, naj bodo ukrepi iz priporočila, ki so namenjeni izboljšanju ozaveščenosti uporabnikov o razlogih za zaprtje, izvedeni zlasti pred pridobitvijo soglasja za zaprtje kontaktne točke.

V zvezi s predlogom ministrstva, naj se v natančno obrazložene in utemeljene razloge za zaprtje kontaktne točke ter v način izvajanja univerzalne poštne storitve v predpisani kakovosti po zaprtju kontaktne točke vključi analizo vpliva zaprtja oziroma preoblikovanja na lokalno gospodarstvo in na gospodarstvenike ter na lokalne javne ustanove, agencija odgovarja, da je predlog ministrstva upoštevala, in sicer tako, da je v prvem odstavku IV. točke priporočila dodala, da se mora natančna



analiza razumnih potreb, ki jo Pošta Slovenije pred vsakim nameranim zaprtjem kontaktne točke posreduje županu tiste občine, v kateri se nahaja kontaktna točka, ki jo namerava zapreti, nanašati tako na razumne potrebe fizičnih oseb kot tudi na razumne potrebe vseh pravnih oseb, ki so uporabniki poštne storitve, torej tudi na gospodarske subjekte in na javne ustanove. Agencija pojasnjuje, da je predlog upoštevala zato, ker je vloga pošte za družbeno in gospodarsko življenje izjemnega pomena in je za sprejem informirane odločitve o zaprtju kontaktne točke in za ugotavljanje celovitih posledic, ki bi jih zaprtje kontaktne točke imelo na posamezna področja, potrebna tudi analiza vpliva zaprtja na lokalno gospodarstvo, gospodarstvenike in na lokalne javne ustanove.

V zvezi s predlogom ministrstva, naj se čas od seznanitve župana z namero Pošte Slovenije za zaprtje kontaktne točke do vložitve zahteve za zaprtje oziroma preoblikovanje podaljša na šest mesecev, agencija odgovarja, da je predlog ministrstva delno upoštevala, in sicer je rok iz štirih mesecev podaljšala na pet mesecev. Skladno z navedenim agencija priporoča, da naj vložitev zahteve za zaprtje kontaktne točke predstavlja skrajni ukrep, ki naj se ga Pošta Slovenije posluži zgolj v primeru, da v petih mesecih od seznanitve župana o nameravanem zaprtju kontaktne točke in po izvedenem najmanj enem javnem posvetovanju z vsemi zainteresiranimi uporabniki, ni bilo mogoče najti rešitve, ki bi bila sprejemljiva za Pošto Slovenije in za lokalno skupnost. Agencija meni, da dodatno podaljševanje, tj. na šest mesecev, ni potrebno, saj predlagani petmesečni rok zadošča za vzpostavitev dialoga med Pošto Slovenije in lokalno skupnostjo ter omogoča, da se poišče alternativna rešitev za zaprtje kontaktne točke, v kolikor takšna rešitev v občini obstaja. Dodatno podaljševanje roka bi nesorazmerno podaljšalo postopek pred vložitvijo zahteve za zaprtje kontaktne točke, obenem pa bi se zaradi manjšega časovnega pritiska znižala intenzivnost prizadevanj za iskanje alternativne rešitve za zaprtje kontaktne točke.

Četrtna skupnost Posavje – MOL predlaga, naj se v prvi odstavku IV. točke priporočila doda zahteva, naj analiza razumnih potreb uporabnikov vsebuje tudi podatke o številu prebivalcev in gospodinjstev ter gospodarskih subjektov, ki jih pokriva kontaktna točka. Pošta Slovenije naj tudi posreduje skupne in povprečne podatke o številu izvedenih storitev na tej kontaktni točki glede na uro odprtja.

Agencija odgovarja, da je predlog Četrtni skupnosti Posavje – MOL delno upoštevala, in sicer tako, da v prvem odstavku IV. točke priporočila agencija priporoča Pošti Slovenije, naj analiza razumnih potreb uporabnikov vsebuje večletno merjenje števila izvedenih storitev, in sicer na uro delovnega časa kontaktne točke ter ločeno za storitve iz nabora univerzalne storitve, za druge poštne storitve ter za druge storitve. Pošta Slovenije naj prikaže enake večletne meritve tudi za druge bližnje kontaktne točke. Agencija je pripombo upoštevala zato, ker je iz podatka o številu izvedenih storitev na uro delovnega časa kontaktne točke mogoče bolj prepričljivo sklepati na potrebe uporabnikov po opravljanju poštne storitve na konkretni kontaktni točki kot zgolj iz podatka o skupnem številu izvedenih storitev na konkretni kontaktni točki. Glede podatkov o številu prebivalcev in gospodinjstev ter gospodarskih subjektov, ki jih pokriva kontaktna točka, agencija ugotavlja, da ni potrebe, da bi jih Pošta Slovenije vključevala v analizo, ki jo posreduje županu občine, saj so slednjemu navedeni podatki nedvomno poznani.



Pošta Slovenije ocenjuje, da priporočilo ni potrebno in da je postopek zapiranja kontaktnih točk zadostno opredeljen v Splošnem aktu. Nezavezujoča narava priporočila ne bo zagotovila dodatnih učinkov na trgu. V zvezi s I. točko priporočila Pošta Slovenije pripominja, da zahteva po proaktivnem iskanju možnosti, da se namesto zaprtja kontaktne točke poišče drugačna rešitev, ki bi bila sprejemljiva za Pošto Slovenije in za lokalno skupnost, ni jasno razumljiva. Pošta Slovenije pojasnjuje, da v kolikor bi našla zanj sprejemljivo rešitev, kontaktne točke ne bi zaprla in da je potrebno razmisliti o vključitvi predstavnikov lokalne skupnosti v iskanje rešitev. Priporočilo administrativno nedopustno otežuje zapiranje kontaktnih točk. V zvezi s III. točko priporočila Pošta Slovenije podaja pripombo, da je predlagana uporaba priporočila v nasprotju z njegovo nezavezujočo naravo, saj agencija nalaga Pošti Slovenije obveznost upoštevanja priporočila. Agencija naj tudi ne bi natančno vedela, kaj želi doseči s priporočilom in ni jasno, kako bo ugotavljala njegove učinke. Pošta Slovenije pripominja, da bi pričakovanje agencija, da Pošta Slovenije ne bo več zapirala kontaktnih točk, predstavljalo odklik od cilja sprostitev regulatornega okvirja, kar bi bilo možno urediti v ZPSto-2 in v Splošnem aktu. V zvezi s IV. in V. točko priporočila Pošta Slovenije pojasnjuje, da je sicer vedno možna izboljšava komunikacije z lokalnimi skupnostmi in prebivalstvom, toda komunikacija že sedaj poteka brez težav, Pošta Slovenije pa ima vzpostavljen tudi interni protokol, ki določa vrstni red in čas aktivnosti za komunikacijo z internimi in eksternimi javnostmi. Ker so ukrepi iz IV. točke priporočila v veliki meri vključeni v interni protokol, priporočilo ni potrebno, saj je področje že urejeno. Pošta Slovenije nadalje meni, da priporočilo presega obseg dopustnega urejanja vsebine, in sicer s tem, ko določa, da naj bo zaprtje kontaktne točke skrajni ukrep, ki naj se ga Pošta Slovenije posluži zgolj v primeru, da ni bilo mogoče najti rešitve, ki bi bila sprejemljiva za Pošto Slovenije in za lokalno skupnost. V zvezi z rokom iz petega odstavka IV. točke priporočila in rokom iz prvega odstavka V. točke priporočila Pošta Slovenije predlaga, naj se – v kolikor bo priporočilo izdano – oba roka skrajšata oziroma naj se preveri, ali sta potrebna, saj bi se sicer postopek zapiranja časovno bistveno in nerazumno podaljšal. Pošta Slovenije sklepno pripominja, da je nedopustno prevaliti celotno breme izvajanja univerzalne poštne storitve pod nevdržnimi pogoji na Pošto Slovenije. Problematiko zapiranja kontaktnih točk bi morala agencija urejati s prilagajanjem oziroma spremembo pogojev financiranja univerzalne poštne storitve.

V zvezi s pripombo Pošte Slovenije, da priporočilo ni potrebno in da je postopek zaprtja kontaktne točke zadostno opredeljen v Splošnem aktu, agencija odgovarja, da je v zadnjih letih zaznati znatno povečanje vprašanj in izraženega nezadovoljstva lokalnih skupnosti ter uporabnikov z zaprtjem ali nameravanim zaprtjem kontaktne točke. Z namenom vzpostaviti najboljše prakse za varstvo interesov in pravic uporabnikov poštne storitve v primeru zapiranja kontaktnih točk agencija predlaga ukrepe, ki naj jih izvede Pošta Slovenije pred vložitvijo zahteve za izdajo soglasja za zaprtje kontaktne točke in ki naj spodbudijo Pošto Slovenije ter lokalno skupnost k iskanju možnosti, da se namesto zaprtja kontaktne točke poišče drugačna sprejemljiva rešitev, ter ukrepe, ki naj jih izvede Pošta Slovenije po pridobitvi soglasja za zaprtje kontaktne točke in ki naj izboljšajo ozaveščenost uporabnikov o razlogih za zaprtje, o izvedenih aktivnostih in prizadevanjih Pošte Slovenije ter lokalne skupnosti za ohranitev kontaktne točke in ki naj izboljšajo seznanjenost uporabnikov z načinom izvajanja univerzalne poštne storitve po zaprtju kontaktne točke. Agencija torej ugotavlja, da so ukrepi iz priporočila potrebni, saj komunikacija z lokalnimi skupnostmi in uporabniki ter iskanje alternativ zaprtju kontaktne točke v praksi ne poteka dovolj dobro, obenem pa ukrepi iz priporočila



niso urejeni že s Splošnim aktom. Nenazadnje tudi Pošta Slovenije ugotavlja, da je vedno možna izboljšava komunikacije z lokalnimi skupnostmi in prebivalstvom. V zvezi z internim protokolom Pošte Slovenije, ki določa vrstni red in čas aktivnosti za komunikacijo z internimi in eksternimi javnostmi, agencija pojasnjuje, da podpira vse aktivnosti Pošte Slovenije, katerih cilj je izboljšati komunikacijo in obveščanje lokalnih skupnosti ter uporabnikov o nameravanih zaprtjih in ki so usmerjene v iskanje alternativnih rešitev. Ker pa gre za notranji akt Pošte Slovenije, nad katerega vsebino agencija nima vpliva in ne more spremljati izvajanja le-tega ter ker je v zadnjih letih zaznati znatno povečanje vprašanj in izraženega nezadovoljstva lokalnih skupnosti ter uporabnikov z zaprtjem ali nameravanim zaprtjem kontaktnih točk, agencija zaključuje, da interni protokol ne more nadomeščati priporočila. Agencija nadalje ugotavlja, da iz internega protokola, kot ga je Pošta Slovenije povzela v svojih pripombah, ni razvidno, da bi Pošta Slovenije obveščala uporabnike o nameravanim zaprtju še pred pridobitvijo soglasja za zaprtje, temveč jih seznanila le o tem, da se bo kontaktna točka zaprla. Agencija izpostavlja, da sta obveščanje uporabnikov o nameravanim zaprtju še pred vložitvijo zahteve za izdajo soglasja za zaprtje kontaktne točke in vključenost uporabnikov v postopek iskanja alternativne rešitve pomembna ukrepa, ki ju priporoča agencija in nista predvidena v internem protokolu Pošte Slovenije. Sodelovanje z lokalno skupnostjo in uporabniki je izjemno pomembno tudi po pridobitvi soglasja agencije za zaprtje kontaktne točke, in sicer zlasti z vidika obveščanja uporabnikov z načinom zagotavljanja univerzalne poštne storitve po zaprtju in o vseh možnostih, ki jih imajo uporabniki na voljo.

V zvezi s pripombama Pošte Slovenije, da nezavezujoča narava priporočila ne bo zagotovila dodatnih učinkov na trgu in da je predlagana uporaba priporočila v nasprotju z njegovo nezavezujočo naravo, saj se Pošti Slovenije nalaga obveznost upoštevanja priporočila, agencija odgovarja, da sta pripombi sami s seboj v nasprotju. Nezavezujoč akt namreč ne more biti v nasprotju z nezavezujočo (pravno) naravo. Agencija odgovarja, da priporočilo ni pravno zavezujoč akt in da Pošti Slovenije ne nalaga obveznosti upoštevanja predlaganih ukrepov, temveč priporoča konkretne ukrepe z namenom vzpostaviti najboljše prakse za varstvo interesov in pravic uporabnikov poštne storitve v primeru zapiranja kontaktnih točk. Skladno z načelom sorazmernosti želi agencija cilj doseči z manj omejujočim sredstvom, tj. s priporočenimi ravnanji in ne s spremembo pravno zavezujočega Splošnega akta. Zgolj v primeru, da priporočilo ne bi doseglo želenih učinkov, bo agencija proučila smotrnost in možnosti stopnjevanja regulatornih ukrepov, vključno z možnostjo sprejema pravno zavezujočih regulatornih ukrepov. Glede na izjavo Pošte Slovenije, da ne nasprotuje dobri komunikaciji z lokalnimi skupnostmi in uporabniki ter da ne vidi ovir, da ne bi v prihodnje vključila še dodatnih predlogov izboljšav v komunikacijo, agencija pričakuje, da bo Pošta Slovenije spoštovala predlagane ukrepe iz priporočila, in sicer kljub njegovi nezavezujoči naravi. V zvezi s pripombo Pošte Slovenije, da zahteva po proaktivnem iskanju možnosti, da se namesto zaprtja kontaktne točke poišče drugačna rešitev, ki bi bila sprejemljiva za Pošto Slovenije in za lokalno skupnost, ni jasno razumljiva, agencija odgovarja, da ne gre za zahtevo, temveč za priporočeno ravnanje, katerega neposreden naslovnik je Pošta Slovenije. Agencija ne pričakuje, da Pošta Slovenije ne bo več zapirala kontaktnih točk, v kolikor bodo za zaprtje izpolnjeni vsi pogoji, kot jih predpisuje Splošni akt, temveč pričakuje okrepitev procesa iskanja alternativnih zaprtju kontaktne točke in izboljšanje obveščanja ter seznanjanja lokalne skupnosti in uporabnikov o nameravanim zaprtju, o razlogih za zaprtje in o načinu izvajanja univerzalne poštne storitve po zaprtju kontaktne točke. V zvezi s proaktivnim iskanjem možnosti, da se namesto zaprtja kontaktne točke poišče drugačna rešitev, ki bi bila sprejemljiva za Pošto Slovenije in za lokalno skupnost, agencija dodatno pojasnjuje, da od Pošte Slovenije pričakuje, naj poleg



izvajanja lastnih aktivnosti za iskanje alternativne možnosti tudi županu občine, v kateri namerava zapreti kontaktno točko, predlaga, da se lokalna skupnost v okviru njenih pristojnosti vključi v iskanje možnih rešitev za ohranitev kontaktne točke, ki bi bile sprejemljive za Pošto Slovenije in za lokalno skupnost. V tej luči je potrebno tudi razlagati besedilo petega odstavka IV. točke priporočila, da naj bo vložitev zahteve za zaprtje kontaktne točke skrajni ukrep, ki naj se ga Pošta Slovenije posluži zgolj v primeru, da v določenem časovnem obdobju od seznanitve župana o nameravanem zaprtju kontaktne točke in po izvedenem najmanj enem javnem posvetovanju z vsemi zainteresiranimi uporabniki, ni bilo mogoče najti rešitve, ki bi bila sprejemljiva za Pošto Slovenije in za lokalno skupnost. Nenazadnje tudi Pošta Slovenije sama ugotavlja, da je zaprtje kontaktne točke skrajni ukrep, saj »Če bi Pošta lahko našla alternativno rešitev, ki bi bila zanjo sprejemljiva, posamezne kontaktne točke sploh ne bi zaprla.« Agencija dodatno pojasnjuje, da bo tudi po uveljavitvi priporočila v postopkih izdaje soglasja k predlaganemu zaprtju kontaktne točke presojala utemeljenost vlog Pošte Slovenije za zaprtje kontaktne točke glede na zahteve Splošnega akta in – v kolikor bodo za to izpolnjeni pogoji – izdajala soglasja za zaprtje. S priporočilom želi agencija vzpostaviti najboljše prakse za varstvo interesov in pravic uporabnikov poštnih storitev v primeru zapiranja kontaktnih točk. Po primernem časovnem obdobju bo agencija na podlagi komunikacije z uporabniki, lokalnimi skupnostmi, Pošto Slovenije in z drugimi deležniki ugotavljala učinke priporočila.

V zvezi s pripombo Pošte Slovenije, da sta roka iz petega odstavka IV. točke in prvega odstavka V. točke priporočila predolga in bistveno ter nerazumno podaljšujeta postopek zapiranja kontaktne točke, agencija odgovarja, da oba roka upoštevata čas, ki je potreben, da se predlagani ukrepi izvedejo. Neprimerno bi bilo priporočiti izvedbo ukrepov brez upoštevanja časa, ki je potreben za njihovo izvedbo. Pred vložitvijo zahteve za zaprtje kontaktne točke agencija predlaga, naj Pošta Slovenije obvesti župana in nato z njim ali s predstavnikom občine izvede sestanek, ki mu sledi javno posvetovanje z vsemi zainteresiranimi uporabniki, in sicer tako s fizičnimi osebami kot tudi s podjetji. Za izvedbo navedenih aktivnosti in za iskanje alternative zaprtju kontaktne točke je potreben določen čas. Glede na navedeno agencija ni sledila pripombi Pošte Slovenije, temveč je delno sledila predlogoma Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo ter Četrtni skupnosti Rudnik – MOL, in sicer tako, da je rok iz petega odstavka IV. točke priporočila podaljšala iz štirih mesecev na pet mesecev. Navedeno časovno obdobje predstavlja razumen okvir za izvedbo priporočenih ukrepov. V zvezi z rokom iz prvega odstavka V. točke priporočila, ki se nanaša na postopanje Pošte Slovenije po pridobitvi soglasja za predlagano zaprtje kontaktne točke, agencija pojasnjuje, da predstavlja trimesečno časovno obdobje razumen okvir za izvedbo priporočenih ukrepov, zato je agencija navedeni rok ohranila.

V zvezi s pripombo Pošte Slovenije, da je nedopustno prevaliti celotno breme izvajanja univerzalne poštne storitve pod nevdržnimi pogoji na Pošto Slovenije in da je problematiko zapiranja kontaktnih točk potrebno urejati s prilagajanjem oziroma spremembo pogojev financiranja univerzalne poštne storitve, agencija odgovarja, da se takšni predlogi nanašajo na spremembo drugih aktov in ne na priporočilo. Ker je predmet tega javnega posvetovanja priporočilo, se agencija v tem postopku ne opredeljuje do pripomb, predlogov in mnenj, ki se ne nanašajo na priporočilo, temveč na spremembe Splošnega akta oziroma na spremembe ZPSto-2.