



# AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA  
OMREŽJA IN STORITVE  
REPUBLIKE SLOVENIJE

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) direktorica Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije izdaja

## **Priporočilo v zvezi s postopki zapiranja kontaktnih točk družbe Pošta Slovenije d. o. o.**

### **I.**

#### **Namen priporočila**

Namen priporočila Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) je vzpostaviti najboljše prakse za varstvo interesov in pravic uporabnikov poštne storitve v primeru zapiranja kontaktnih točk.

S priporočilom agencija predlaga ukrepe, ki naj jih izvede Pošta Slovenije d. o. o. (v nadaljevanju: Pošta Slovenije) v postopkih zapiranja kontaktnih točk. Pred vložitvijo zahteve za izdajo soglasja za zaprtje kontaktne točke agencija priporoča ukrepe, ki naj spodbudijo Pošto Slovenije in 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. Po pridobitvi soglasja agencije za zaprtje kontaktne točke pa agencija priporoča ukrepe, ki naj izboljšajo ozaveščenost uporabnikov o razlogih za zaprtje, o izvedenih aktivnostih in prizadevanjih Pošte Slovenije ter lokalne skupnosti za ohranitev kontaktne točke in ukrepe, ki naj izboljšajo seznanjenost uporabnikov z načinom izvajanja univerzalne poštne storitve po zaprtju kontaktne točke.

Cilj priporočila je zaščititi interese in pravice uporabnikov poštne storitve v tistih primerih, ko namerava Pošta Slovenije zapreti kontaktno točko in so za zaprtje izpolnjeni vsi pogoji, ne glede na to ali je Pošta Slovenije že vložila zahtevo za izdajo soglasja za zaprtje kontaktne točke ali še ne.

### **II.**

#### **Uporabljeni izrazi**

Izrazi, ki so uporabljeni v priporočilu, imajo enak pomen, kot je določen v zakonu, ki ureja poštne storitve, in v splošnem aktu, ki ureja kakovost izvajanja univerzalne poštne storitve.

### **III.**

#### **Uporaba priporočila**

Priporočilo je namenjeno Pošti Slovenije kot imenovani izvajalki univerzalne poštne storitve, in sicer v zvezi s postopanjem v primeru nameravanega zaprtja kontaktne točke. Agencija bo spremljala spoštovanje priporočila in v kolikor priporočilo ne bi doseglo želenih učinkov, bo agencija proučila smotrnost stopnjevanja regulatornih ukrepov, vključno s sprejemom pravno zavezujočih regulatornih ukrepov.

#### IV.

##### **Obveščanje uporabnikov in lokalne skupnosti pred vložitvijo zahteve za zaprtje kontaktne točke**

Pošta Slovenije naj pred vsakim nameravanim zaprtjem kontaktne točke posreduje županu tiste občine, v kateri se nahaja kontaktna točka, ki jo namerava zapreti, natančno analizo razumnih potreb uporabnikov poštne storitve (fizičnih in pravnih oseb), 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. Takšna analiza razumnih potreb uporabnikov naj 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.

Pošta Slovenije naj županu predlaga, da se lokalna skupnost v okviru njenih pristojnosti proaktivno vključi v iskanje možnih rešitev za ohranitev kontaktne točke, ki bi bile sprejemljive za Pošto Slovenije in za lokalno skupnost. Agencija priporoča, naj Pošta Slovenije z namenom iskanja možnih rešitev najprej izvede sestanek z županom ali predstavnikom občine, nato pa naj izvede v sodelovanju z lokalno skupnostjo javno posvetovanje z vsemi zainteresiranimi uporabniki, in sicer tako s fizičnimi osebami, kot tudi s podjetji.

Agencija predlaga, naj Pošta Slovenije izvede vse ukrepe, da se približa potrebam uporabnikov, in sicer še zlasti najbolj ranljivim skupinam, kot so starejši, gibalno ovirani ali uporabniki brez rednih javnih prometnih povezav.

Agencija priporoča, naj Pošta Slovenije vse argumentirane ugovore lokalne skupnosti proti zaprtju kontaktne točke in vse predloge lokalne skupnosti glede možnih ustrežnejših rešitev od zaprtja kontaktne točke skrbno in natančno prouči ter jih upošteva v največji možni meri.

Vložitev zahteve za zaprtje kontaktne točke naj 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.

#### V.

##### **Postopanje Pošte Slovenije po pridobitvi soglasja agencije za predlagano zaprtje kontaktne točke**

Agencija priporoča, naj Pošta Slovenije po pridobitvi soglasja za zaprtje kontaktne točke, vendar najmanj tri mesece pred zaprtjem kontaktne točke, na jasen, dokumentiran in učinkovit način lokalni skupnosti in vsem uporabnikom, ki jih pokriva kontaktna točka, ki jo namerava Pošta Slovenije zapreti, predstavi nov predviden način zagotavljanja univerzalne poštne storitve. V enakem roku naj Pošta Slovenije v sodelovanju z lokalno skupnostjo izvede javno predstavitev, na kateri Pošta Slovenije vsem zainteresiranim uporabnikom, in sicer tako fizičnim osebami kot tudi podjetjem pojasni, katere ugovore in predloge lokalne skupnosti je upoštevala in kako ter katerih ni upoštevala in zakaj jih ni mogla upoštevati.

Agencija priporoča, naj Pošta Slovenije v obvestilo iz splošnega akta, ki ureja kakovost izvajanja univerzalne poštne storitve, s katerim se uporabnike vnaprej obvešča o zaprtju kontaktne točke, vključi poleg jasno razumljivega opisa novega predvidenega načina zagotavljanja univerzalne poštne storitve tudi:

- povzetek razprav z javnih posvetovanj, ki jih je Pošta Slovenije izvedla v sodelovanju z lokalno skupnostjo pred pridobitvijo soglasja za zaprtje kontaktne točke, in
- natančna pojasnila Pošte Slovenije, katere ugovore in predloge lokalne skupnosti je upoštevala in kako ter katerih ni upoštevala in zakaj jih ni mogla upoštevati.

Pošta Slovenije naj z namenom čim boljšega obveščanja javnosti celotno vsebino obvestila iz splošnega akta, ki ureja kakovost izvajanja univerzalne poštne storitve, objavi tudi v lokalnem časopisu oziroma na lokalno običajen način.

## **VI.**

### **Časovna implementacija priporočila**

Priporočilo začne veljati naslednji dan po objavi na spletni strani agencije. Pošta Slovenije naj stori vse, kar je v njeni moči, da bi v priporočilu navedene ukrepe začela izvajati takoj oziroma najpozneje v roku enega meseca od dneva uveljavitve priporočila.

**mag. Tanja Muha**  
**direktorica**

Številka: 0073-1/2020/24

Datum: 13. 3. 2020