



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 Agencija 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. »D« je dan oddaje in je dan, ko je bila poštna pošiljka oddana na določeni točki dostopa do poštnega 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.
3. Avtomatizirana kontaktna točka je samostojno delujoča naprava za sprejem in dostavo, ki je dostopna z javne površine in nameščena na mestu, ki je vnaprej določeno in objavljeno. Deluje 24 ur na dan, sedem dni v tednu.

(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. Posebna organizacijska oblika točke za stike je lahko tudi avtomatizirana kontaktna točka.

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

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

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

- najmanj eno kontaktno točko, organizirano kot pošta, pogodbeno pošta ali premična pošta, v vsaki občini na ozemlju Republike Slovenije,
- da za 95 % prebivalcev Republike Slovenije zračna razdalja do najbližje pošte, pogodbene pošte ali premične pošte ne presega 4,5 kilometra,
- da je vsem prebivalcem, ki imajo do najbližje pošte, pogodbene pošte ali premične pošte več kot 4,5 kilometra zračne razdalje, omogočeno naročilo brezplačne ponovne dostave nevročenih pošiljk, oddajo vseh pošiljk in plačilo poštnine v okviru redne dostave in obhodnega reda dostavljalca,

(5) V kolikor izvajalec univerzalne poštno storitve z analizo potreb uporabnikov poštne storitve, ki temelji na letnem merjenju števila obiskov in števila izvedenih storitev na kontaktni točki, ki je edina pošta, pogodbeno pošta ali premična 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 poštno storitve izpolni zahteve iz tretjega odstavka tega člena tudi, če v takšni občini ni zagotovljene kontaktne točke, organizirane kot pošta, pogodbeno pošta ali premična 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 in tretje alineje prejšnjega odstavka.

(6) V kolikor izvajalec univerzalne poštno storitve namesti avtomatizirano kontaktno točko in se uporabnik strinja z uporabo, lahko avtomatizirana kontaktna točka služi za izvajanje univerzalne poštno storitve.

5. člen
(preoblikovanje kontaktnih točk)

(1) Če želi izvajalec univerzalne poštne storitve preoblikovati kontaktno točko iz ene organizacijske oblike v drugo, mora 60 dni pred nameravanim preoblikovanjem o tem obvestiti agencijo. V ta namen mora agenciji posredovati analizo stanja, ki vsebuje natančno analizo 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) Če želi izvajalec univerzalne poštne storitve preoblikovati kontaktno točko iz ene organizacijske oblike v drugo in je ta kontaktna točka edina pošta, pogodbeno pošta ali premična pošta v občini se obvestilo iz prejšnje točke šteje za vlogo za preoblikovanje, kjer agencija izda soglasje, 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 na krajevno običajen način.

(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 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 poštne storitve, 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 poštne storitve odprte najmanj pet delovnih dni v tednu.

(2) Delovni čas kontaktnih točk za neposredno delo z uporabniki poštne storitve 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 poštne storitve 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 potrebe uporabnikov poštne storitve.

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

8. člen (načrt vzdrževanja poštne omrežja)

(1) Izvajalec univerzalne poštne storitve mora vzpostaviti in vzdrževati poštne 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 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 1.000 prebivalcev v naseljih, ki imajo od 5.001 do do 75.000 prebivalcev;
- na vsakih 1.500 prebivalcev v naseljih, ki imajo več kot 75.000 prebivalcev.

(3) Ne glede na določbe prejšnjega odstavka lahko izvajalec univerzalne poštne storitve odstrani poštni nabiralnik, če na podlagi dveh 14 dnevnihi 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, v občini pa kontaktna točka ni organizirana.

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

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

(6) Izvajalec univerzalne poštne storitve mora najmanj 30 dni pred nameravano odstranitvijo, spremembo namestitve ali časa zadnjega praznjenja poštних nabiralnikov, obvestiti agencijo, pri čemer mora razloge za vsako spremembo obrazložiti in utemeljiti.

(7) Izvajalec univerzalne poštne storitve mora najmanj 30 dni pred nameravano odstranitvijo poštnega 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 90 % pošiljk korespondence prenesenih v enem delovnem dnevu (D+1), vsaj 95 % pošiljk korespondence v dveh delovnih dneh (D+2) in 99 % 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 treh delovnih dneh (D+3) in 99 % 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 poštnih paketov)

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

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

(4) Nadzor nad uporabljenimi metodologijami 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 poštnih paketov.

13. člen (obravnava 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 poštnih 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
(prehodne in končna določba)

(1) Do sprejema in uveljavitve slovenskega nacionalnega standarda se za merjenje kakovosti prenosa poštnih paketov uporablja metodologija, ki jo predhodno potrди agencija.

(2) Z dnem uveljavitve tega splošnega akta preneha veljati Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Uradni list RS, št. 173/20).

(3) 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.

(5) Ta splošni akt začne veljati 1. januarja 2026.

Št.
Ljubljana, dne 15. oktober 2025
EVA

mag. Marko Mišmaš
direktor