

Нацрт од 21.08.2014. године

На основу члана 8. став 1. тачка 5а) и члана 23. Закона о електронским комуникацијама ("Службени гласник РС", број 44/10, 60/13-УС и 62/14), члана 66. став 1. тачка 1) Закона о поштанским услугама ("Службени гласник РС", број 18/05, 30/10 и 62/14) и члана _____ Статута Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге, Управни одбор Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге, на седници од _____ 2014. године, донео је

**ПРАВИЛНИК
О ПАРАМЕТРИМА КВАЛИТЕТА ЗА ОБАВЉАЊЕ
ПОШТАНСКИХ УСЛУГА И МИНИМАЛНОМ КВАЛИТЕТУ
У ОБАВЉАЊУ
УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ**

Опште одредбе

Члан 1

Правилник о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга и минималном квалитету у обављању универзалне поштанске услуге (у даљем тексту - Правилник) прописује параметре квалитета за обављање поштанских услуга и минимални квалитет у обављању универзалне поштанске услуге који је у обавези да обезбеди јавни поштански оператор или поштански оператор који на основу лиценце обавља универзалну поштанску услугу (у даљем тексту - поштански оператор).

Члан 2

Универзална поштанска услуга се обавља у складу са Законом о поштанским услугама, као и подзаконским актима који регулишу ову материју.

Члан 3

Поштански оператор ће у своја интерна акта, која третирају проблематику квалитета, имплементирати следеће стандарде:

- **SRPS EN 13850:2014**
- **SRPS EN 14508:2014**
- **SRPS EN 14012:2014**, објављених у („Сл. гласник РС“, бр. 31/14).

Члан 4

Параметри квалитета, у смислу овог Правилника, су пре свега:

- рокови преноса поштанских пошиљака,
- ефикасност решавања рекламација,

укључујући и све параметре дефинисане стандардима из члана 3. овог Правилника.

Рокови преноса поштанских пошиљака

Члан 5

Поштански оператор је у обавези да се придржава рокова преноса поштанских пошиљака прописаних српским стандардима **SRPS EN 13850:2014** и **SRPS EN 14508:2014**.

Уколико пошиљке нису разврстане по систему заснованом на брзини преноса пошиљака, за сврху анализе рокова преноса пошиљака, подразумева се да су:

- **писма прве класе** - све затворене нерегистроване писмоносне пошиљке искључујући адресовану директну пошту;
- **писма друге класе** - све нерегистроване писмоносне пошиљке које садрже књиге, новине, часописе (штампана ствар или тисковина);
- **писма треће класе** - адресована директна пошта и пошиљке по посебном уговору, уколико су предмет уговора рокови преноса другачији од рокова који важе за пошиљке прве и друге класе.

Члан 6

У унутрашњем поштанском саобраћају резултати који се морају остварити као минимални квалитет у роковима преноса за приоритетна писма, односно писма **прве класе** су:

- Д+1 најмање **95%**,
- Д+2 најмање **99%** и
- Д+3 најмање **99,5%**.

Минимални квалитет у роковима преноса приоритетних пошиљака могу се остварити по динамици дефинисаној у табели:

Рок преноса	2015. година	2016. година	2017. година
Д+1	85%	90%	95%
Д+2	97%	98%	99%
Д+3	98,5%	99%	99,5%

У међународном поштанском саобраћају приоритетним писмима се сматрају сва писма која носе ознаку "**priority**" односно "**priorité**", као и сва нерегистрована писма за које је плаћен авионски пренос.

За све **европске земље** примењују се следећи рокови:

- најмање **85%** ових писама се мора уручити у року **J+3**, и
- најмање **97%** ових писама се мора уручити у року **J+5**.

За остале земље света поштански оператор је у обавези да се придржава стандарда најмање **80%** уручене у року **J+5**.

Д, односно **J** означава дан пријема/слања писама.

Члан 7

Стандарди квалитета уручења нерегистрованих писама **друге и треће класе**, у унутрашњем саобраћају, које поштански оператор треба да испуни, су следећи:

- **Д+2** за писма **друге класе најмање 80%**,
- **Д+3** за писма **друге класе најмање 95%**,
- **Д+5** за писма **друге класе најмање 99,5%**,
- **Д+3** за писма **треће класе најмање 80%** и
- **Д+5** за писма **треће класе најмање 90%**.

Код класификације писама на приоритетна и неприоритетна, рокови преноса за писма друге класе су рокови који важе за неприоритетна писма.

Рокови преноса писмоносних пошиљака, која шаљу правна лица, могу бити другачији, уколико је то дефинисано посебним уговором.

Члан 8

Рокови уручења **пакета из опсега универзалне поштанске услуге у унутрашњем поштанском саобраћају**, које поштански оператор треба да оствари су:

- **Д+2 најмање 80%**,
- **Д+3 најмање 90%**, и
- **Д+5 најмање 99%**

Члан 9

Најмање **90%** поштанских упутница, у електронском или класичном облику, треба да буде уручено у року **Д+1**.

Члан 10

У мерењу рокова преноса све пошиљке за које је покушано уручење, сматрају се урученим.

У рокове за уручење поштанских пошиљака из домена универзалне поштанске услуге не рачунају се:

- дан пријема пошиљке,
- дани када пошта не ради или не врши доставу односно испоруку пошиљака,
- дани нерадних државних и верских празника,

- кашњења изазвана вишом силом, настала без кривице поштанског оператора.

Уколико је пошиљка примљена после последње отпреме, даном пријема пошиљке сматра се први дан када је отпрема организована.

Члан 11.

Прописане рокове квалитета преноса приоритетних пошиљака поштански оператор мора остварити до 2017. године.

Решавање рекламација

Члан 12

Поштански оператор је дужан да предузме све организационе, техничко-технолошке и кадровске мере у циљу обезбеђења неповредивости поштанских пошиљака и тајности података.

Члан 13

Корисницима треба омогућити једноставне и приступачне, односно ефикасне процедуре које ће им олакшати подношење и решавање жалби и рекламација.

Поштански оператор у решавању рекламација у потпуности поступа у складу са српским стандардом **SRPS EN 14012:2014**.

Прелазне и завршне одредбе

Члан 14

Поштански оператор је у обавези да редовно сачињава и објављује извештаје о стању квалитета универзалне поштанске услуге.

Годишњи извештај о стању квалитета универзалне поштанске услуге, за претходну годину, поштански оператор је у обавези да достави Агенцији и објави на свом сајту, најкасније до 01. априла текуће године.

Извештаји који се објављују и достављају Агенцији морају да буду у складу са усвојеним стандардима.

Члан 15

Резултате добијене мерењем квалитета анализира Агенција. Агенција може да ангажује независну ревизију за проверу података из извештаја.

Члан 16

У случају да поштански оператор не оствари прописани квалитет, Агенција ће поступати у складу са важећим Законом којим се уређује обављање поштанских услуга у Републици Србији.

Члан 17

Овај Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у "Службеном гласнику РС", а примењиваће се од 01.01.2015. године.

Члан 18

Применом овог Правилника престаје да важи Правилник о стандардима квалитета за обављање универзалне поштанске услуге ("Службени гласник РС", број 34/10 и 58/10).

У Београду,
Број.

Председник Управног одбора

проф.др. Јован Радуновић