

НАЦРТ

На основу члана 8. став 1. тачка 5а) и члана 23. став 1. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, бр. 44/10, 60/13-УС, 62/14 и 95/18 - др. закон), члана 6. став 3. тачка 1) и члана 15. став 1. Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС“, број 77/19) и члана 12. став 1. тач. 1) и 6) и члана 16. став 1. тач. 4) и 5) Статута Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге („Службени гласник РС“, бр. 125/14 и 30/16),

Управни одбор Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге, на седници од __. __. 2020. године, доноси

ПРАВИЛНИК о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга

I. Уводне одредбе

Члан 1.

Овим правилником ближе се уређују параметри квалитета по којима поступају поштански оператори при обављању поштанских услуга.

Члан 2.

Давалац универзалне поштанске услуге је у обавези да поступи у складу са законом којим се уређује област поштанских услуга, те да приликом обављања поштанских услуга у потпуности примени стандарде **SRPS EN 13850:2014** и **SRPS EN 14508:2014**, који су објављени у „Службеном гласнику РС“, број 31/14.

Давалац универзалне поштанске услуге и поштански оператори који пружају остале поштанске услуге у обавези су да поступају у складу са законом којим се уређује област поштанских услуга и да у потпуности примене стандард **SRPS EN 14012:2014**, који је објављен у „Службеном гласнику РС“, број 31/14.

Члан 3.

Параметри квалитета, у смислу овог правилника, су:

- 1) рокови преноса поштанских пошиљака;
- 2) ефикасност решавања рекламација;
- 3) параметри дефинисани стандардима из члана 2. овог правилника.

II. Рокови за пренос поштанских пошиљака

Члан 4.

Давалац универзалне поштанске услуге је у обавези да се придржава рокова преноса нерегистрованих писмоносних пошиљака прописаних српским стандардима **SRPS EN 13850:2014** за приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке и **SRPS EN 14508:2014** за неприоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке.

Рокови преноса пакета утврђени су чланом 10. и чланом 13. овог правилника.

Члан 5.

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

У рок за уручење поштанских пошиљака из области универзалне поштанске услуге не рачуна се:

- 1) дан пријема пошиљке;
- 2) дан када давалац универзалне поштанске услуге не обавља доставу поштанских пошиљака;
- 3) нерадни дани, као и дани државних и верских празника;
- 4) време кашњења због више силе.

Члан 6.

У простору даваоца универзалне поштанске услуге намењеном корисницима услуга мора бити наведен крајњи рок за пријем пошиљака.

На сваком поштанском сандучићу мора бити наведен дан и време последњег пражњења сандучића.

Крајњи рок за пријем пошиљке или време последњег пражњења сандучића дефинише давалац универзалне поштанске услуге зависно од времена последње отпреме.

Уколико је пошиљка примљена после рока из става 1. овог члана, даном пријема поштанске пошиљке сматра се први дан када је отпрема организована.

Уколико је писмоносна пошиљка убачена у поштански сандучић после предвиђеног времена последњег пражњења, даном пријема сматра се први наредни дан када се врши пражњење сандучића.

Међународно усвојене ознаке J, односно D означавају дан пријема поштанских пошиљака.

1. Рокови за пренос поштанских пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају

Члан 7.

Рокови преноса поштанских пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају рачунају се „с краја на крај“, односно од пријема до уручења.

а) Рокови за пренос приоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају

Члан 8.

У унутрашњем поштанском саобраћају резултати који се морају остварити као минимални квалитет у роковима преноса за приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке су:

- 1) Д+1 најмање **85%**;
- 2) Д+2 најмање **90%**;
- 3) Д+3 најмање **95%**.

Минимални квалитет са дефинисаним роковима преноса приоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака остварује се по динамици датај у Табели 1.

Табела 1. Динамика реализације минималног квалитета за приоритетне нерегистроване пошиљке у унутрашњем поштанском саобраћају

Рок преноса	2021. година	2022. година	2023. година
Д+1	80%	83%	85%
Д+2	85%	88%	90%
Д+3	90%	93%	95%

Уколико нерегистроване писмоносне пошиљке нису разврстане по систему заснованом на брзини преноса, за сврху анализе рокова преноса писмоносних пошиљака подразумева се да су приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке, све затворене нерегистроване писмоносне пошиљке.

б) Рокови за пренос неприоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака у унутрашњем поштанском саобраћају

Члан 9.

Стандарди квалитета уручења неприоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака у унутрашњем саобраћају, које давалац универзалне поштанске услуге треба да испуни, су следећи:

- 1) Д+2 најмање **80%**;
- 2) Д+3 најмање **85%**;
- 3) Д+5 најмање **90%**.

Рокови за пренос неприоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака у унутрашњем саобраћају које шаљу правна лица могу бити другачији, уколико је то дефинисано посебним уговором.

в) Рокови за уручење пакета у унутрашњем поштанском саобраћају

Члан 10.

Рокови за уручење пакета из области универзалне поштанске услуге у унутрашњем поштанском саобраћају, које давалац универзалне поштанске услуге треба да испуни, су следећи:

- 1) Д+2 најмање 80%;
- 2) Д+3 најмање 90%;
- 3) Д+5 најмање 95%.

г) Рокови за исплату поштанских упутница у унутрашњем поштанском саобраћају

Члан 11.

Најмање 90% поштанских упутница треба да буде уручено у року Д+1. У мерењу рокова за пренос све поштанске упутнице за које је покушано уручење, сматрају се урученим.

2. Рокови за пренос поштанских пошиљака у међународном поштанском саобраћају

а) Рокови за уручење приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке у међународном поштанском саобраћају у долазу

Члан 12.

У међународном поштанском саобраћају приоритетним нерегистрованим писмоносним пошиљкама сматрају се све нерегистроване писмоносне пошиљке које носе ознаку „priority“ односно „priority“, као и све нерегистроване писмоносне пошиљке за које је плаћен авионски пренос.

За приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке у међународном поштанском саобраћају под роковима за уручење подразумевају се рокови од изменичне поште до уручења примаоцу.

Рокови за уручење приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке у међународном поштанском саобраћају, у долазу, које давалац универзалне поштанске услуге треба да испуни од тренутка приспећа пошиљке у изменичну пошту до уручења, су следећи:

- 1) Д+1 најмање 85%;
- 2) Д+2 најмање 90%;
- 3) Д+3 најмање 95%.

б) Рокови за уручење пакета у међународном поштанском саобраћају из области универзалне поштанске услуге у долазу

Члан 13.

Под роковима за уручење пакета у међународном поштанском саобраћају из области универзалне поштанске услуге у долазу подразумевају се рокови од завршетка царинских процедура до уручења примаоцу.

Рокови за уручење пакета у међународном поштанском саобраћају из области универзалне поштанске услуге у долазу, које давалац универзалне поштанске услуге треба да оствари, су следећи:

- 1) Д+2 најмање 80%;
- 2) Д+3 најмање 90%;
- 3) Д+5 најмање 95%.

в) Рокови за пренос „с краја на крај“ за приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке у међународном поштанском саобраћају

Члан 14.

За европске земље од пријема до уручења „с краја на крај“ за приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке примењују се следећи рокови:

- 1) J+3 најмање 85%;
- 2) J+5 најмање 97% .

За остале земље света међународни квалитет се мери у оквиру међународно признатих независних система мерења организованих од стране Светског поштанског савеза и Међународне поштанске корпорације. У складу са међународно признатим независним системом мерења давалац универзалне поштанске услуге је у обавези да се придржава стандарда за приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке J+5 најмање 85%.

3. Продужавање рокова преноса за подручја изузета од петодневне доставе

Члан 15.

За поштанске пошиљке адресоване за примаоце на подручјима изузетим од петодневне доставе, сви наведени рокови преноса регулисани одредбама чл. 8-14. овог правилника продужавају се за један дан.

У случају више силе или ванредне ситуације, Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Агенција) може, на основу образложеног захтева даваоца универзалне поштанске услуге, одредити и друга одступања од рокова из чл. 8-14. овог правилника.

III. Решавање рекламација

Члан 16.

Поштански оператор је дужан да предузме све организационе, техничко-технолошке и кадровске мере у циљу обезбеђења неповредивости тајности садржине поштанских пошиљака, као и све радње које ће обезбедити да се поштанске пошиљке на сигуран, безбедан и ефикасан начин пренесу од пошиљаоца до примаоца.

Начело неповредивости тајности садржине поштанских пошиљака, писама и других средстава општења може се нарушити само на основу одлуке суда, из разлога и на начин прописан законом који уређује поштанске услуге.

Члан 17.

Поштански оператор је дужан да корисницима омогући доступан и једноставан поступак за подношење рекламација.

Поштански оператор у поступку решавања рекламација у области поштанских услуга у потпуности примењује српски стандард **SRPS EN 14012:2014**.

IV. Испитивање о достигнутом нивоу квалитета универзалне поштанске услуге и извештавање Агенције

Члан 18.

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

Годишњи извештај о стању квалитета универзалне поштанске услуге (у даљем тексту: Годишњи извештај), за претходну годину, давалац универзалне поштанске услуге је у обавези да достави Агенцији и објави на својој интернет страници, најкасније до 1. априла текуће године.

Годишњи извештај који се објављује и доставља Агенцији треба да буде сачињен у складу са усвојеним стандардима, наведеним у члану 2. овог правилника.

V. Активности Агенције у вези са квалитетом обављања универзалне поштанске услуге од стране даваоца универзалне поштанске услуге

Члан 19.

Резултате добијене мерењем квалитета обављања универзалне поштанске услуге од стране даваоца универзалне поштанске услуге анализира Агенција.

Агенција може да затражи додатне податке у вези са достављеним Годишњим извештајем, као и да ангажује независног ревизора за проверу достављених података.

Члан 20.

Агенција спроводи независно мерење рокова преноса писмоносних пошиљака, ангажовањем независне организације у складу са одредбама овог правилника и важећим стандардима.

Давалац универзалне поштанске услуге, је у обавези да, на захтев Агенције достави у захтеваном року карактеристике токова нерегистрованих писмоносних пошиљака.

Захтев из става 2. овог члана подразумева географску стратификацију, приказ реалних токова писмоносних пошиљака, начине плаћања поштарине изражене у процентима, као и друге податке дефинисане стандардима, а који су потребни Агенцији у циљу усклађивања узорка са реалним стањем поштанских токова, начинима плаћања и другим карактеристикама токова нерегистрованих писмоносних пошиљака.

Резултате добијене независним мерењем Агенција објављује на својој интернет страници.

VI. Прелазне и завршне одредбе

Члан 21.

Независно мерење рокова преноса нерегистрованих писмоносних пошиљака регулисано одредбом члана 20. став 1. овог правилника, примењује се почев од 1. јануара 2021. године.

Члан 22.

Даном ступања на снагу овог правилника престаје да важи Правилник о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга и минималном квалитету у обављању универзалне поштанске услуге („Службени гласник РС“, бр. 146/14 и 98/17).

Члан 23.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије“.

У Београду, _____ 2020. године

Број.1-04-_____

**Председник
Управног одбора**

Драган Ковачевић

Образложење

I. Правни основ

Правни основ за доношење Правилника о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга (у даљем тексту: Правилник) садржан је у одредбама чл. 8. став 1. тачка 5а) и 23. став 1. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, бр. 44/10, 60/13-УС, 62/14 и 95/18 - др. закон, у даљем тексту: ЗЕК), као и одредбама чл. 6. став 3. тачка 1), и 15. став 1. Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС“, број 77/19, у даљем тексту: Закон).

Одредбом члана 15. став 1. Закона регулисано је да Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге, (у даљем тексту: Агенција) ближе одређује параметре квалитета по којима су поштански оператори дужни да поступају при обављању поштанских услуга.

II. Разлози за доношење

Доношењем Закона прописана је обавеза Агенције да у року од годину дана, од дана његовог ступања на снагу, донесе подзаконска акта на основу законских овлашћења, а тиме и подзаконски акт којим се утврђују параметри квалитета у складу са којима су поштански оператори дужни да поступају, што је учињено доношењем овог правилника.

III. Објашњење појединих решења

У глави II. овог правилника, а имајући у виду одредбе члана 15. став 1. и члана 54. Закона, ближе су уређени рокови за пренос поштанских пошиљака у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају. Уз поштовање постојећих стандарда за мерење рокова преноса нерегистрованих писмоносних пошиљака: **SRPS EN 13850:2014** за приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке и **SRPS EN 14508:2014** за неприоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке. За међународни поштански саобраћај циљ којем се тежи јесу параметри квалитета преноса пошиљака, уређени Директивом 97/67/EC (2002/39/EC и 2008/6/EC) за земље Европске уније. С друге стране Светски поштански савез је у резолуцији C40/2012 (Доха) дефинисао квалитет услуге на глобалном нивоу и одредио стандард за уручење међународних нерегистрованих писмоносних пошиљака. Као олакшавајућа околност у правилник је унето да се за примаоце на подручјима изузетим од петодневне доставе сви наведени рокови преноса дефинисани члановима 8 - 14. продужавају за један дан. Као и могућност да давалац универзалне поштанске услуге због ванредних околности уз образложен захтев затражи од Агенције и друга одступања од рокова што ће Агенција размотрити и евентуално одобрити. Оваква одредба је садржана у регулативи извесног броја европских земаља као пример добре праксе.

Даље, у глави III. овог правилника уређено је решавање рекламација у области поштанских услуга, а имајући у виду одредбе Закона, чланови 77-79. уз пуну примену српског стандарда **SRPS EN 14012:2014**.

У глави IV. овог правилника ближе је разрађено Испитивање о достигнутом нивоу квалитета универзалне поштанске услуге и извештавање Агенције.

У глави V. правилника ближе се одређују права и обавезе Агенције и даваоца универзалне поштанске услуге у вези са испитивањем о достигнутом нивоу квалитета универзалне поштанске услуге.

IV. Предлог даљих активности

Предлаже се да Управни одбор Агенције размотри и усвоји Нацрт правилника, као и да исти, након тога, у складу са одредбама чл. 34. до 36. ЗЕК-а упути на јавне консултације у трајању од десет радних дана.

Након спроведених јавних консултација, извршиће се обрада и анализа приспелих примедба, предлога и сугестија и Управном одбору Агенције ће се доставити одговарајући Предлог правилника.

По усвајању предлога Правилника овај општи акт се, сагласно члану 23. став 2. ЗЕК-а и члану 57. Закона о државној управи („Службени гласник РС“, бр. 79/05, 101/07, 95/10, 99/14, 30/18 - др.закон и 47/18), упућује ресорном министарству, на даљу надлежност, ради прибављања мишљења о његовој уставности и законитости. По добијеном мишљењу ресорног министарства, предметни правилник се објављује у „Службеном гласнику Републике Србије“.

V. Средства за спровођење Правилника

За спровођење овог правилника потребно је обезбедити посебна средства у финансијском плану Агенције за независно мерење рокова преноса писмоносних пошиљака, које би се реализовало ангажовањем независне организације, у складу са овим правилником и важећим стандардима.