



Јавно предузеће „Пошта Србије”, Београд
Кабинет директора Предузећа
Таковска 2, 11120 Београд, ПАК: 135403
Тел.: 011/3022-050, факс: 011/3022-100, e-mail: kabinet@posta.rs

Број: 2020-

Датум: 16. јун 2020. године

**РЕГУЛАТОРНА АГЕНЦИЈА ЗА
ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ И
ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ**
Палмотићева 2
11103 Београд, ПАК: 106306

У оквиру јавних консултација на нацрт Правилника о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга, по позиву објављеном на Интернет страници Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге, Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд, сагласно Члану 36. став 3. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, бр. 44/10, 60/13 - УС, 62/14 и 95/18), даје следеће

МИШЉЕЊЕ

на нацрт Правилника о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга

У вези нацрта Правилника о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга (у даљем тексту: нацрт Правилника), за који је Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Агенција) 01.06.2020. године објавила позив на јавне консултације, достављамо следеће коментаре и сугестије:

У **члану 2. став 1.** је дефинисано да је давалац универзалне поштанске услуге у обавези да приликом обављања поштанских услуга у потпуности примени стандарде SRPS EN 13850:2014 и SRPS EN 14508:2014. Напомињемо да наведени стандарди описују методе за мерење транзитног времена услуге „с краја на крај“. Сматрамо да је обавеза оног ко спроводи мерење квалитета услуге (у складу са чланом 20. нацрта Правилника, то је Агенција), да се придржава принципа описаних у овим стандардима. Сходно наведеном, предлажемо да **члан 2. став 1.** гласи: „Давалац универзалне поштанске услуге је у обавези да поступа у складу са законом којим се уређује област поштанских услуга. За оцену испуњености параметара квалитета, примењују се стандарди **SRPS EN 13850:2014 и SRPS EN 14508:2014** који су објављени у „Службеном гласнику РС“, бр. 31/14.“

С обзиром да наведени стандарди не дефинишу рокове већ описују методе мерења транзитног времена услуге „с краја на крај“ за појединачне приоритетне и неприоритетне поштиљке, беспредметно је њихово повезивање са роковима за пренос поштанских поштиљака. С тим у вези, предлажемо да **члан 4. став 1.** гласи: „Давалац универзалне поштанске услуге је у обавези да се придржава рокова преноса приоритетних и неприоритетних нерегистрованих писмоносних поштиљака прописаних у члановима 8., 9., 12. и 14. овог правилника“.

У **члану 5. став 2.** предлажемо да тачка 4) гласи: „4) дани кашњења због више силе, под којом се подразумевају елементарне непогоде, природне катастрофе, незаконита обустава рада, ратно или ванредно стање или други догађаји или људске радње који се нису могли предвидети или спречити.“

Имајући у виду да појам више силе није дефинисан, односно да се наступање и трајање више силе утврђује у сваком случају појединачно, у односу на догађај или ситуацију који су наступили, као и да је Предузеће у претходном периоду, и поред уложеног напора и предузимања додатних активности и мера, због штрајка, незаконите обуставе рада и

увођена ванредног стања због појаве пандемије, као догађаја који се нису могли предвидети или спречити, било суочено са појавом прекорачења рока преноса не само у области обављања универзалне поштанске услуге, већ и свих других поштанских услуга.

У члану 6. став 1. изменити тако да гласи:

„У простору даваоца универзалне поштанске услуге намењеном корисницима услуга мора бити наведен рок за пријем пошиљака, које ће бити отпремљене истог дана.“

Члан 6. став 3. брисати реч „крајњи“.

Члан 9. став 2. брисати реч „посебним“.

Предлажемо измену члана 11. тако да гласи: „Најмање 80% 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.“

Образложење: Уручење приоритетних нерегистрованих пошиљака се организује тако да се рок Д+1 достигне за најмање 85% пошиљака до 2023. године. Дефинисање рока од најмање 90% за поштанске упутнице (као што је предложено у нацрту правилника) довело би до усложњавања организације доставе. С тим у вези, сматрамо да је рокове уручења поштанских упутница потребно ускладити са роковима уручења приоритетних нерегистрованих пошиљака.

У члан 12. став 1. изменити да гласи: „У међународном поштанском саобраћају приоритетним нерегистрованим писмоносним пошиљкама сматрају се све нерегистроване писмоносне пошиљке које носе ознаку: „priority“, „priorité“, „first class“, „airmail“ и остале нерегистроване писмоносне пошиљке за које је плаћен авионски пренос.“

У члану 12. став 2. изменити тако да гласи: „За приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке у међународном поштанском саобраћају под роковима за уручење подразумевају се рокови од тренутка приспећа у изменичну пошту до уручења примаоцу.“

У члан 12. након става 3. предлажемо додавање новог става (након става 3.), тако да гласи: „Минимални квалитет са дефинисаним роковима преноса приоритетних нерегистрованих писмоносних пошиљака у међународном поштанском саобраћају, у долазу, које давалац универзалне поштанске услуге треба да испуни од тренутка приспећа пошиљке у изменичну пошту до уручења остварује се по динамици датог у Табели 2.“

Табела 2. Динамика реализације минималног квалитета за 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

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

Образложење: Предлажемо да се динамика реализације минималног квалитета за 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, уреди аналогно динамици реализације минималног квалитета за приоритетне нерегистроване пошиљке у унутрашњем поштанском саобраћају (члан 8. став 2. овог нацрта правилника).

У члану 13. став 1. изменити тако да гласи: „Под роковима за уручење пакета у међународном поштанском саобраћају из области универзалне поштанске услуге у долазу

подразумевају се рокови од тренутка приспећа у изменичну пошту до уручења примаоцу не рачунајући време које је пакет провео на царини.“

У вези **члана 14.** сматрамо корисним да се наведе извор дефинисаних рокова.

У **члану 14.** предлажемо измену **става 1.** тако да гласи: „За европске земље од пријема до уручења „с краја на крај“ за приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке, почев од 2023. године, примењују се следећи рокови :

1) J+3 најмање 85%;

2) J+5 најмање 97%.“

Образложење: Предлажемо усклађивање предметних рокова са динамиком реализације рокова дефинисаних у члану 8. став 2 и у предложеним изменама члана 12.

У **члану 14.** предлажемо измену **става 2.** тако да гласи: „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 80%.“

Образложење: Важећи стандард за приоритетне нерегистроване писмоносне пошиљке за остале земље света J+5 износи најмање 80%.

У **члану 15. став 1.** сматрамо да би требало на јаснији начин прописати продужење рокова за случај одступања од петодневне доставе.

Годишњи извештај о стању квалитета универзалне поштанске услуге, Пошта Србије сачињава на основу Методологије праћења квалитета у поштанском саобраћају, која је интерни акт Поште Србије. Квалитет се на основу поменуте методологије посматра кроз низ параметара, а брзина и поузданост преноса пошиљака представљају само један од параметара а до резултата ће се долазити интерним мерењем. С обзиром да ће почев од 01.01.2021. године, Агенција спроводити независно мерење рокова преноса писмоносних пошиљака, ангажовањем независне организације у складу са одредбама овог правилника и важећим стандардима, мишљења смо да члан 18. став 3. треба брисати.

У вези са **чланом 16. став 2.** нацрта Правилника наглашавамо да у важећем правилнику, не постоји ова одредба, али је иста написана на основу усаглашавања са Законом (члан 16. став 3.). Проблем је у томе што досадашње поступање Поште Србије није у складу са овом одредбом, јер се тајност садржине пошиљака, откупни износ, путнички износ и сл. саопштавају одређеним државним органима и без одлуке суда. Поставља се питање будућег поступања, односно, да ли је неопходно за саопштавање података о пошиљци (путници) тражити одлуку суда. Напомињемо да ни у претходној верзији Закона није постојала ова одредба у овако стриктној формулацији, па сматрамо да предметним правилником или Правилником о условима и начину обављања поштанских услуга, Агенција мора ближе дефинисати ову проблематику.

У вези овог мишљења, особа за контакт је Драгана Петровић, руководилац Сектора за писмоносне услуге (контакт телефон: 3718-114, е-пошта: dragana.m.petrovic@posta.rs).

С поштовањем,

**В.Д. ДИРЕКТОРА ЈАВНОГ ПРЕДУЗЕЋА
„ПОШТА СРБИЈЕ“, БЕОГРАД**

Мира Петровић