

Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve

Zbirni podatki

Uradni list RS, št. 47/2010

Čistopis, veljaven na dan: 4.11.2013

- veljavnost/uporaba: od 1.8.2010

[Povezava do dokumenta na portalu IUS-INFO](#)

Besedilo

1. člen

vsebina in namen splošnega akta

S tem splošnim aktom Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) v skladu z Zakonom o poštinih storitvah (Uradni list RS, št. 51/09, v nadaljevanju: zakon) 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 poštinih storitev, merjena po zraku.

2. Dan oddaje (D+n) 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 poštinih 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 poštinih pošiljk na tej točki dostopa.

(2) Preostali izrazi, uporabljeni v tem splošnem aktu, imajo enak pomen kot je določen v zakonu.

3. člen

kakovost univerzalne poštne storitve

Kakovost univerzalne poštne storitve zajema zagotavljanje:

- najmanj pet delovnih dni tedensko najmanj en sprejem in eno dostavo poštinih pošiljk dnevno na dom ali v prostore vsake fizične ali pravne osebe,

- ustreznega števila in delovnega časa kontaktnih točk za neposredno delo z uporabniki poštinih storitev,

- ustreznega števila poštinih nabiralnikov,

- ustreznih rokov prenosa poštinih pošiljk in

- ustreznih postopkov reševanja reklamacij in ugovorov.

4. člen

kontaktna točka in kriteriji

(1) Kontaktna točka je namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštinih storitev in je lahko organizirana kot pošta,

pogodbena pošta ali posebna organizacijska oblika točke za stike, ki jo določi izvajalec univerzalne storitve, na primer izpostavljeno okence, pismonoška postaja ali premična pošta.

(2) Kontaktna točka mora poslovati v ustreznih prostorih oziroma v ustreznem prevoznem sredstvu in mora biti opremljena tako, da zagotavlja uporabnikom poštinih storitev vse poštne storitve, ki sodijo v univerzalno poštne storitve predpisane kakovosti, ki jo izvajalec univerzalne poštne storitve izvaja.

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

(4) Šteje se, da izvajalec univerzalne poštne storitve izpolni zahteve iz prejšnjega odstavka tega člena, če zagotovi najmanj eno kontaktno točko, organizirano kot pošta ali pogodbena pošta, v vsaki občini na ozemlju Republike Slovenije in za 95% prebivalcev Republike Slovenije zračna razdalja do najbližje kontaktne točke ne presega 4,5 kilometra.

5. člen

preoblikovanje kontaktnih točk

(1) Če želi izvajalec univerzalne poštne storitve preoblikovati kontaktno točko iz ene organizacijske oblike v drugo, mora pred nameranim preoblikovanjem pridobiti soglasje agencije. V ta namen mora agenciji posredovati analizo stanja, ki vsebuje natančno analizo razumnih potreb uporabnikov, natančno obrazložene in utemeljene razloge za preoblikovanje kontaktnih točk, 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 soglasje lokalne skupnosti, v primeru, ko želi kontaktno točko preoblikovati v pogodbeno pošto, pa njeno mnenje.

(2) Agencija izda soglasje iz prejšnjega odstavka, 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 s sredstvi javnega obveščanja.

(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 nameranim zaprtjem kontaktne točke iz prejšnjega odstavka pridobiti soglasje agencije. V ta namen agenciji posreduje analizo stanja, ki vsebuje natančno analizo razumnih 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 obvestilu 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 za neposredno delo z uporabniki poštne storitve odprte vsaj dve zaporedni uri vsak delovni dan, od tega vsaj enkrat na teden v popoldanskem času po 15.00 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 razumne 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 s sredstvi javnega obveščanja.

8. člen **načrt vzdrževanja poštne omrežja**

(1) Izvajalec univerzalne poštne storitve mora vzpostaviti in vzdrževati pošto omrežje na način, ki mu omogoča izvajanje univerzalne poštne storitve v skladu z zakonom 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 poštne nabiralnikov, ki so primerni za sprejemanje pošiljk korespondence, da so upoštevane razumne potrebe uporabnikov poštne storitve.

(2) Šteje se, da izvajalec univerzalne poštne storitve izpolni zahteve iz prejšnjega odstavka tega člena, če namesti najmanj en poštni nabiralnik:

- na vsakih 400 prebivalcev v krajih, ki imajo do 5.000 prebivalcev;

- na vsakih 700 prebivalcev v krajih, ki imajo od 5.001 do 25.000 prebivalcev;

- na vsakih 1.000 prebivalcev v krajih, ki imajo od 25.001 do 80.000 prebivalcev;

- na vsakih 1.300 prebivalcev v krajih, ki imajo od 80.001 do 250.000 prebivalcev in

- na vsakih 1.500 prebivalcev v krajih, ki imajo več kot 250.000 prebivalca.

(3) Ne glede na določbe prejšnjega odstavka lahko izvajalec univerzalne poštne storitve odstrani poštni nabiralnik, če na podlagi dveh 14-dnevni 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 kraje, v katerih je nameščen samo en poštni nabiralnik, kontaktna točka pa 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 poštne nabiralnika za vsak delovni dan v tednu.

(6) Izvajalec univerzalne poštne storitve mora agencijo enkrat mesečno obvestiti o nameravanih odstranitvah, spremembah namestitve ali času zadnjega praznjenja poštних nabiralnikov, pri čemer mora razloge za vsako spremembo obrazložiti in utemeljiti.

(7) Izvajalec univerzalne poštne storitve mora najmanj 30 dni pred nameravano odstranitvijo poštne nabiralnika nanj nalepiti obvestilo z datumom odstranitve.

10. člen

kakovost prenosa pošiljk korespondence

(1) V notranjem poštne prometu mora biti v enem mesecu vsaj 95% pošiljk korespondence prenesenih v enem delovnem dnevu (D+1), vsaj 99,5% pošiljk korespondence v dveh delovnih dneh (D+2) in 100% pošiljk korespondence v treh delovnih dneh (D+3).

(2) V poštne 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) Rok prenosa iz prejšnjih dveh odstavkov ne veljajo za direktno pošto.

11. člen

kakovost prenosa poštne paketov

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

13. člen

obravnava reklamacij in ugovorov

Izvajalec univerzalne poštne storitve mora postopke reševanja reklamacij in ugovorov voditi v skladu z zakonom in upoštevati veljavni slovenski nacionalni standard, ki ureja obravnavanje pritožb in odškodninske postopke na področju poštne storitve.

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

prehodna in končna določba

(1) Do sprejema in uveljavitve slovenskega nacionalnega standarda se za merjenje kakovosti prenosa poštne paketov uporablja tehnično poročilo SIST-TP CEN/TR 15472:2007.

(2) Ta splošni akt začne veljati 1. avgusta 2010.

(Objavljeno 11.6.2010)