

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 16. Статута Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге, („Службени гласник РС“ број 125/14), Управни одбор Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге, на седници одржаној дана 29.12. 2014. године, донео је

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

### **Опште одредбе**

#### **Члан 1.**

Овим Правилником ближе се уређују параметри 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 је у обавези да у потпуности примени стандарде: **SRPS EN 13850:2014, SRPS EN 14508:2014 и SRPS EN 14012:2014.** који су објављени у „Службеном гласнику РС“, бр. 31/14.

#### **Члан 4.**

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

- 1) рокови преноса поштанских пошиљака,
- 2) 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 приоритетне пошиљке, односно **писма прве класе** све затворене нерегистроване писмоносне пошиљке.

### 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 **85%**;
- Д+2 најмање **90%** и
- Д+3 најмање **95%**.

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

Рок преноса	2016.година	2017. година	2018. година
Д+1	80%	83%	<b>85%</b>
Д+2	85%	88%	<b>90%</b>
Д+3	90%	93%	<b>95%</b>

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

За 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%** пошиљака уручених у року **J+5**.

Међународни квалитет се мери у оквиру међународно признатих независних система мерења организованих од Међународне поштанске корпорације и Светског поштанског савеза.

Д, односно Ј означава дан пријема/слања писама.

#### **Члан 7.**

Стандарди квалитета уручења неприоритетних писама, у унутрашњем саобраћају, које поштански оператор треба да испуни, су следећи:

**Д+2 за неприоритетна писма најмање 80%;**

**Д+3 за неприоритетна писма најмање 85%;**

**Д+5 за неприоритетна писма најмање 90%;**

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

#### **Члан 8.**

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

**Д+2 најмање 80%;**

**Д+3 најмање 90%;**

**Д+5 најмање 95%.**

#### **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:

- 1) дан пријема пошиљке;
- 2) дани када пошта не ради или не врши доставу односно испоруку пошиљака;
- 3) дани нерадних државних и верских празника;
- 4) 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 2018. 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**.

#### **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.

## **Прелазне и завршне одредбе**

## **Члан 17.**

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

## **Члан 18.**

Независно мерење рокова преноса поштанских пошиљака примењује се почев од 01.01.2016. године.

Овај Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у "Службеном гласнику РС".

У Београду, 29.12.2014. године  
Број.1-04-34013-5/14-3

**Председник Управног одбора**

**проф.др. Јован Радуновић**