

На основу члана 8. став 1. тачка 5а) и члана 23. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, бр. 44/10, 60/13 – УС и 62/14), члана 66. став 1. тачка 1) Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС”, бр. 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 29. децембра 2014. године, донео је

## **ПРАВИЛНИК**

### **о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга и минималном квалитету у обављању универзалне поштанске услуге**

"Службени гласник РС", бр. 146 од 30. децембра 2014, 98 од 3. новембра 2017.

#### **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 \* и SRPS EN 14012:2014. који су објављени у „Службеном гласнику РС”, број 31/14, **почев од 1. јануара 2019. године.\***

##### 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 нерегистрованих писама прописаних чланом 6. овог правилника.\***

**За потребе анализе рокова преноса и уручења, снимају се нерегистрована писма у унутрашњем саобраћају, у складу са захтевима стандарда SRPS EN 13850:2014.\***

Члан 6.

У унутрашњем поштанском саобраћају резултати који се морају остварити као минимални квалитет у роковима преноса за **нерегистрована писма\*** су:

Д+1 најмање 85%;

Д+2 најмање 90% и

Д+3 најмање 95%.

Минимални квалитет у роковима преноса **нерегистрованих писама\*** остварује се по динамици дефинисаној у табели:

<b>Рок преноса*</b>	<b>2019. година*</b>	<b>2020. година*</b>	<b>2021. година*</b>
<b>Д+1*</b>	<b>80%*</b>	<b>83%*</b>	<b>85%*</b>
<b>Д+2*</b>	<b>85%*</b>	<b>88%*</b>	<b>90%*</b>
<b>Д+3*</b>	<b>90%*</b>	<b>93%*</b>	<b>95%*</b>

**Поштански оператор је у обавези да у 2017. и 2018. години обави мерење рокова преноса и уручења нерегистрованих писама у унутрашњем саобраћају, у трајању од најмање два месеца, путем независног тела за мерење квалитета услуга, као и да добијене резултате мерења рокова преноса за рокове Д+1; Д+2; Д+3 и Д+5 достави Регулаторној агенцији за електронске комуникације и поштанске услуге.\***

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.**

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%.

\*Службени гласник РС, број 98/2017

#### **Члан 8.**

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

#### **Члан 9.**

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 10.**

Прописане рокове квалитета преноса приоритетних пошиљака поштански оператор мора остварити до 2018. године.

## **Решавање рекламација**

### **Члан 11.**

**Прописане рокове квалитета преноса нерегистрованих писама, поштански оператор мора да оствари до 2021. године.\***

### **Члан 12.**

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 13.**

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 1. априла текуће године.

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

### **Члан 14.**

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

### **Члан 15.**

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 16.**

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

#### **Члан 17.**

**Независно мерење рокова преноса поштанских поштиљака примењује се почев од 1. јануара 2019. године.\***

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

Број 1-04-34013-5/14-3

У Београду, 29. децембра 2014. године

Председник Управног одбора,

проф. др. **Јован Радуновић**, с.р.