

Врз основа на член 48 став 1 од Законот за поштенски услуги („Службен весник на Република Македонија“ бр. 158/2010), Комисијата како орган на Агенцијата за пошти на состанокот одржан на ден 31.08.2011 година го донесе следниот:

ПРАВИЛНИК

ЗА ОПШТИТЕ УСЛОВИ ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УНИВЕРЗАЛНА УСЛУГА

I. ОПШТИ ОДРЕДБИ

Предмет

Член 1

- 1) Со овој Правилник се утврдуваат општите услови за обезбедување на универзалната услуга и се определуваат: видови на поштенски услуги во опсегот на универзалната услуга, услови за прием на поштенски пратки, дистрибуција на поштенски пратки, рокови за обезбедување на универзалната услуга, начин на плаќање на универзалната поштенска услуга, постапка со рекламации, пристап до поштенска мрежа, како и други прашања од значење за обезбедување на универзалната услуга.
- 2) Одредбите од овој Правилник се применуваат на давателот на универзалната услуга за обезбедување на универзална услуга во внатрешен и меѓународен сообраќај, доколку со акти на Светскиот поштенски сојуз, не е поинаку уредено.

Поими

Член 2

Одделни поими употребени во овој Правилник го имаат следното значење:

- Адреса, претставува збир на податоци назначени на поштенска пратка кои го означуваат примачот, местото на доставување на пратката и поштенскиот број на поштата која врши доставување на пратката.
- Акти на Светски поштенски сојуз, претставуваат меѓународни прописи донесени од страна на Светскиот поштенски сојуз, а кои се применуваат за поштенските пратките во меѓународен поштенски сообраќај.
- Обично писмо, претставува пратка за кореспонденција со тежина до 2кг. за која при приемот на испраќачот не му се издава потврда за прием.

Останатите изрази кои се користат во овој Правилник го имаат истото значење како во Законот за поштенските услуги и подзаконските акти донесени врз основа на него.

II. ВИДОВИ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ ВО ОПСЕГОТ НА УНИВЕРЗАЛНАТА УСЛУГА

Избор на поштенски услуги

Член 3

- 1) Корисникот има право и должност да избере вид на поштенска услуга, соодветна на содржината и вредноста на пратката.
- 2) Давателот на универзалната услуга е должен да обезбеди сигурен и безбеден пренос на поштенските пратки во домашниот и меѓународниот сообраќај.

Видови на поштенски услуги во рамките на опсегот на универзалната услуга

Член 4

- 1) Универзалната услуга, ги опфаќа следните поштенски услуги во домашниот и меѓународниот сообраќај:
 - прием, пренос, сортирање и дистрибуција на поштенски пратки со тежина до 2 кг,
 - прием, пренос, сортирање и дистрибуција на пакети со тежина до 10 кг, во домашниот сообраќај, и 20 кг. за пакети во меѓународен сообраќај.
 - услуги за препорачани поштенски пратки и пратки со означена вредност со тежина до 2 кг.
 - прием, пренос, сортирање и дистрибуција на поштенски пратки за слепи лица и за лица со делумно оштетен вид со тежина до 7 кг.

Видови на поштенски пратки

Член 5

Поштенски пратки се адресирани пратка со полна адреса, кои треба да се пренесат од страна на давател на поштенски услуги. Во поштенски пратки спаѓаат следните видови:

- пратки за кореспонденција,
- препорачани поштенски пратки и пратки со означена вредност,
- директна пошта,
- мали пакети,
- Печатени работи (книги, каталози, весници, периодични списанија),
- пакети,
- пратки за слепи лица.

Видови пратки за кореспонденција

Член 6

- 1) Пратка за кореспонденција претставува комуникација во писмена форма на било каков физички медиум која треба да се пренесе и достави на адресата означена од испраќачот на самата пратка или на нејзината обвивка, од страна на давател на поштенски услуги.
- 2) Во пратки за кореспонденција спаѓаат:
 - Писмо,
 - Поштенска картичка.

Писмо

Член 7

Писмо претставува, пратка за кореспонденција во затворен плик, со следните карактеристики:

- 1) Писмото мора да биде затворено на начин кој овозможува целосна заштита на содржината од можни повреди, оштетувања или намалување на содржината во тек на преносот, како и заштита од намалување или оштетување на содржината без однадвор видлива повреда.
- 2) Адресната страна на писмото ги содржи следните елементи: адреса на примачот/испраќачот, поштенски жиг (ознака/лого на давателот на поштенски услуги, датум и време на приемот на писмото), поштенски број на доставната пошта, стандардизирани ознаки за дополнителни ракувања.
- 3) Писмо треба да ги има следните димензии:
 - збирот на должината, широчината и височината да не биде поголем од 90 см, со тоа што најголемата од тие димензии не може да биде поголема од 60 см.
 - Ако писмото има облик на валјак, должината и двата пречника не можат да бидат поголеми од 104 см, со тоа што најголемата од тие димензии не може да биде поголема од 90 см односно збирот на должината и двата пречника не може да биде помала од 17 см, а должината на писмото не може да биде помала од 10 см.
 - Најмалите димензии на адресната страна на писмото не можат да бидат помали од 14 x 9 см.
 - Писмото чии димензии се помали од димензиите наведени во ставот 2 и 3 на овој член, може да се прими за пренос само со четириаголна адресница од картон или од друг погоден материјал, во кој случај димензиите на адресницата не можат да бидат помали од 10 x 7 см.
- 4) Писмото може да биде стандардизирано и нестандардизирано.

Стандардизирано писмо

Член 8

- 1) Стандардизирано писмо е писмо во затворен плик во форма на правоаголник, чија должина не е помала од широчината помножена со 1,4 и кое одговара на следните димензии:
 - а) писмо во обичен плик:
 - најмали димензии од 9 x 14 см, со толеранција од 2 мм;
 - најголеми димензии од 12 x 23.5 см, со толеранција од 2 мм;
 - најголема дебелина од 5 мм;
 - адресата на примачот треба да биде напишана на предната страна на пликот во правоаголен простор кој е на најмало растојание од 4 сантиметри од горниот раб на пликот (толеранција 2 мм), 1,5 см од бочниот десен раб и 1,5 од долниот раб и на најголема оддалеченост од 14 цм од страничниот лев раб.
 - б) писмо во плик со просирен дел:
 - димензиите и тежината на писмата со просирен дел се еднакви на димензиите и тежината предвидени за писмо со обична обвивка.
- 2) Стандардизирано писмо мож3 да биде со тежина до 20гр.

- 3) На страната на адресата, за франкирање и за отпечаток за поништување на поштенските марки, треба да биде резервиран правоаголен дел со висина од 4 см (- 2мм) од горниот раб и со должина од 7,4 см од десниот раб. Во тој дел марките или отпечатоците за франкирање треба да бидат ставени во горниот десен агол.

Нестандардизирано писмо

Член 9

- 1) Нестандардизирано писмо е писмо кое не ги исполнува условите за стандардизирано писмо од член 8 од овој правилник.
- 2) Нестандардизирани писма можат да бидат со тежина до 2кг.
- 3) Во нестандардизирани писма спаѓаат и:
 - писма со текстуален дел или графички ознаки на адресната страна на писмото, освен ако графичкиот знак е составен дел на адресата.
 - писма кои содржат испакнати и тврди предмети;
 - се изработени од материјал кој нема физички особини на хартија, (исклучоци се материјали кои се користат за прозорчиња).

Приоритетни поштенски пратки

Член 10

- 1) Приоритетни поштенски пратки претставуваат пратки, со кои давателот на поштенската услуга обезбедува побрза постапка во процесот на сортирање, пренос и достава во меѓународниот сообраќај.
- 2) Приоритетните поштенски пратки, треба да ја содржат ознаката „ПРИОРИТЕТНО“ односно „PRIORITY“ во меѓународниот сообраќај.
- 3) Како приоритетна поштенска пратка, можат да се испрати секоја пратка на кореспонденција.
- 4) Димензиите и тежината на приоритетното писмо мора да одговараат на димензиите и тежината предвидени за писмо.

Поштенска картичка

Член 11

- 1) Поштенска картичка е пратка со отворено пишано соопштение.
- 2) Поштенската картичка е изработена од картон или од доволно цврста хартија во форма на правоаголник.
- 3) Најголемите димензии на поштенска картичка се 15 x 10.5 см.,а најмалите 14 x 9 см.
- 4) Поштенската картичка од поштенско издание за внатрешен сообраќај во насловот мора да има назив: „Поштенска картичка“ , како и отпечатена поштенска марка.
- 5) Најмалку десната половина на предната страна на секоја поштенска картичка мора да биде наменета за адреса на примачот, франкирање, службени ознаки и налепници, а опачината и најмногу левата половина од предната страна се наменети за соопштение.
- 6) Како поштенски картички се сметаат сите видови разгледници кои одговараат на условите

предвидени за поштенски картички.

- 7) Поштенската картичка која во поглед на димензиите ги исполнува условите од точка 3 и 4 на овој член се смета како стандардизирана поштенска картичка.
- 8) Поштенската картичка која не ги исполнува условите предвидени со одредбите на овој член, се смета како писмо.

Директна пошта

Член 12

- 1) Директна пошта се адресирани поштенски пратки кои се состојат само од рекламен, маркетиншки или пропаганден материјал, а со идентична порака, со исклучок на името, адресата и другите податоци за идентификација на примачот, како и на други променливи елементи кои не ја менуваат природата на пораката, а се испраќаат на најмалку 50 примачи еднократно и треба да се достави на адресата што ја означил испраќачот на самата пратка или врз нејзината обвивка. Сметките, фактурите и финансиските извештаи не се сметаат за директна пошта.
- 2) Димензиите на директна пошта, треба да одговараат на тежината и димензиите предвидени за писмо во член 7 од овој правилник.
- 3) Пратките кои содржат комбинација од рекламен материјал и друга содржина во иста обвивка, не се сметаат за директна пошта.

Мали пакети

Член 13

- 1) Мал пакет, е отворена поштенска пратка која содржи стоки со тежина до 2кг.
- 2) Во малиот пакет дозволено да се става секаков документ кој има карактер на актуелна и лична кореспонденција. Сепак, таквите документи не треба да бидат адресирани на примач или да потекнуваат од испраќач различен од оние на малиот пакет.
- 3) На адресната страна на малиот пакет, мора да стои ознаката „ Мал пакет “ а во меѓународниот сообраќај „ Petit paquet “.
- 4) Димензиите на малиот пакет мора да одговараат на димензиите предвидени за писмо.

Препорачани поштенски пратки

Член 14

- 1) Препорачани поштенски пратки се затворени поштенски пратки за кои давателот на универзална услуга, паушално гарантира, против ризици од губење, кражба или оштетување и за кои на испраќачот, на негово барање, обезбедува доказ за извршена достава на поштенските пратки на примачот.
- 2) Како препорачана поштенска пратка може да се предаде секоја пратка за кореспонденција.
- 3) Димензиите на препорачаното писмо мора да одговараат на тежината и димензиите за писмо, предвидени во член 7 од овој правилник.

Пратка со означена вредност

Член 15

- 1) Под пратки со означена вредност се подразбира поштенска услуга со која се осигурува поштенската пратка до вредноста која ја означил испраќачот во случај на губење, оробување или оштетување.
- 2) Пратки со означена вредност, можат да бидат: писма и пакети.

Писмо со означена вредност

Член 16

- 1) Писмо со означена вредност е поштенска пратка чија содржина во случај на губење, оробување и оштетување, испраќачот ја осигурил до означената вредност означена на самата пратка.
- 2) Писмо со означена вредност може да содржи предмети, пари и пишано соопштение.
- 3) Означената вредност на писмото мора да одговара на вистинската вредност на содржината на вредносното писмо, или во дадениот случај на вредноста на содржината за испраќачот.
- 4) Димензиите и тежината на писмото со означена вредност мора да одговараат на димензиите за писмо, предвидени во член 7 од овој правилник.

Пакет со означена вредност

Член 17

- 1) Пакет со означена вредност е пакет чија содржина во случај на губење, оробување и оштетување, испраќачот ја осигурил до означената вредност, означена на самата пратка.
- 2) Означената вредност мора да и одговора на вистинската вредност на содржината на пакетот.
- 3) Содржината на пакетот со означена вредност треба да биде затворена во согласност со член 27 од овој Правилник.
- 4) Димензиите и тежината на вредносниот пакет мора да одговараат на димензиите за пакет, предвидени во член 18 од овој правилник.

Пакет

Член 18

- 1) Пакет е поштенска пратка со определена големина и тежина која содржи стока со и без означена вредност.
- 2) Пакетот не може да има тежина поголема од 10 кг. во внатрешниот сообраќај и 20 кг. во меѓународниот сообраќај.
- 3) Димензии на пакетот се :
 - а) Најголемата димензија на пакетот не треба да бидат поголеми од 1,50 м. за било која од димензиите, ниту пак поголеми 3 м. за збирот од должината и најголемата обиколка измерена во насока различна од онаа на должината.
 - б) адресната страна на пакетите, не може да има димензии помали од најмалите димензии предвидени за писмо.
- 4) Пакетот може да биде стандардизиран и нестандардизиран пакет.

- 5) Пакетот не смее да содржи кршливи и расипливи предмети.

Стандардизиран пакет

Член 19

- 1) Пакетот се смета за стандардизиран доколку содржината е спакувана во поштенска стандардизирана и типизирана амбалажа или во некоја друга амбалажа која, во поглед на димензиите и техничките карактеристики, ги исполнува истите услови за стандардизирана поштенска амбалажа.
- 2) Давателот на универзалната услуга е должен со посебен акт да ги пропише стандардите за стандардизираната поштенска амбалажа.

Нестандардизиран пакет

Член 20

Нестандардизиран пакетот е пакет кој не ги исполнува условите за стандардизиран пакет наведени во член 19 од овој правилник.

Масовни пратки

Член 21

- 1) Масовни пратки се пратки со еднаква големина и тежина кои во поголем број испраќачот ги испраќа до повеќе примачи.
- 2) Најмал број на масовни пратки при еднократно предавање е 500 пратки, односно 2.000 или повеќе пратки во период од две недели.
- 3) Тежината и големината на масовните пратки, треба да одговара на тежината и големината која е предвидена за поштенските пратки.

Печатени работи

Член 22

- 1) Печатени работи се отворени поштенски пратки кои содржат книги, каталози, весници и периодични списанија.
- 2) Книги се непериодични печатени работи, кои имаат најмалку 50 страници, не сметајќи ги кориците. Насловната страна на книгата мора да има и наслов на страна, име презиме на авторот, место на издавањето, година на изданието и назив на издавачот односно печатницата. Листовите на книгата мораат да бидат меѓусебно поврзани.
- 3) Каталогите се печатени работи, наменети за нудење на производи и услуги, и се издаваат периодично во текот на годината. Каталогот може да содржи средства за повратен одговор и други прилози поврзани со содржината на каталогот.
- 4) Весници се печатени работи, кои излегуваат секојдневно или повремено, во одредено временско растојание, во форма на весници, а не се укоричени и поврзани.
- 5) Периодични списанија се укоричени и поврзани печатени публикации, кои излегуваат во одредено временско растојание најмалку четири пати годишно.
- 6) Весникот и списанието можат да имаат прилог доколку ги исполнуваат условите наведени во овој

член, во спротивност испраќачот го губи правото за попуст во однос на ценовникот за поштенски услуги. Прилозите треба да ги исполнуваат следните услови:

- да е негов составен дел и да е приложен кон секој примерок на весникот или списанието;
 - да има ист одговорен уредник како весникот односно списанието;
 - издавачот да е ист за прилогот и за весникот односно списанието;
 - да постои меѓусебна врска на содржината во прилогот и весникот односно списанието.
- 7) Во сите печатени работи дозволено е да се додаде картичка, плик или лента на која е отпечатена адресата на испраќачот на пратката.
- 8) Еден примерок на весник или списание, како печатена работа, не може да има тежина поголема од 500 г. Весниците и списанијата доколку се предаваат во врзоп истиот не може да има поголема тежина од 10 кг.
- 9) Во левиот горен агол на адресната страна на печатената работа испраќачот е должен да ја стави ознаката „Печатена работа“ за внатрешен сообраќај и „ Imprime “ во меѓународниот сообраќај. Оваа ознака мора да биде ставена и на весниците и списанијата ако ги испраќа издавачот.

Пратки за слепи лица

Член 23

- 1) Пратки за слепи лица се отворени поштенски пратки, кои содржат печатени знаци за слепи лица, звучни снимки или компјутерски записи.
- 2) Како пратки за слепи лица се сметаат:
 - клише со знаци на секографија и
 - звучна снимка или специјална хартија наменета за слепи лица, компјутерски записи, под услов да ги предава за пренос некоја установа за слепи лица или да е испратена до таа установа.
- 3) Димензиите на пратките за слепи лица мораат да им одговараат на димензиите предвидени за писмо, со тежина до 7 кг.
- 4) Во десниот горен агол на адресната страна на пратката за слепи лица, испраќачот е должен да ја стави ознаката „Секограм“ односно “Secogramme”, во меѓународниот сообраќај да залепи пропишана налепница со ознака за слепи.

III. УСЛОВИ ЗА ПРИЕМ НА ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ

Прием на пратки

Член 24

Прием на поштенски пратки е постапка на преземање на поштенски пратки во точките на пристап од страна на давател на поштенски услуги.

Адресирање на пратки

Член 25

- 1) На секоја пратка, адресата на примачот мора да биде читлива и јасна, која мора да ги содржи сите податоци за брзо и точно доставување на пратката.
- 2) Препорачаните пратки и вредносните поштенски пратки, можат да бидат адресирани само на еден примач.
- 3) Доколку поштенската пратка е адресирана на повеќе примачи, таквите примачи мораат да се наоѓаат на иста адреса.
- 4) Адресата на примачот треба да биде испишана или означена на десниот дел на адресната страна на пратката и мора да биде паралелна со нејзината подолга страна. Ако за адреса на примачот е употребена адресница, најмалите димензии на адресницата мора да бидат 14 см. x 9см. Адресница мора да биде изработена од картон или друг прикладен материјал.
- 5) Податоците во адресата на пратката мораат да бидат назначени еден под друг, и тоа на следниот начин:
 - име и презиме или назив на примачот, улица, куќен број , број на влезот, кат, број на стан, село, населба, град и сл. поштенски број и име на доставната пошта;
 - Доколку примачот поседува поштенски преградок: име на примачот, поштенскиот број на доставната пошта каде е отворен поштенскиот преградок, населено место и бројот на поштенскиот преградок;
 - За пратките адресирани во меѓународниот сообраќај и име на земјата.
- 6) На пратката која гласи за примачот кој е потстанар во адресата мора, покрај името и презимето на примачот, да бидат назначени и името и презимето на станодавачот.
- 7) Во внатрешниот сообраќај пратките се адресираат со кирилско писмо, а во меѓународниот со латинично писмо, односно може и со писмото кое е во употреба во одредешната земја, со тоа што името на одредешната поштенска единица да биде напишано на латинично писмо.
- 8) Испраќачот е должен, освен адресата на примачот, да ја означи или да ја испише и својата полна адреса на препорачано писмо, вредносно писмо, пакет и пакет со означена вредност.
- 9) Адресата на испраќачот мора да се напишана кај поштенските пратки на кои стои ознаката „Платена поштарина во пошта “ и кај пратките во меѓународниот сообраќај кои подлежат на царинска контрола.
- 10) Поштенската единица може да одбие прием на поштенска пратка која не е адресирана на начин предвиден во точките од 1 до точка 9 од овој член. Давателот на универзалната услуга не е одговорен за последиците во врска со поштенските пратки кои не се адресирани на начин пропишани со одредбите на овој член.
- 11) Адресата на испраќачот ја испишува или ја означува на левиот горен дел на адресната страна на пратката или на задната страна на обвивката.

Предавање на пратки

Член 26

- 1) Испраќачот на поштенската пратка, односно давателот на поштенски услуги е должен да ја означи платената поштарината на самата пратка, во согласност со член 42 од овој правилник.

- 2) Давателот на универзална услуга, има право да го одбие приемот на пратката доколку на неа не е означена или е недоволно означена поштарината.
- 3) За поштенските пратки примени преку поштенски сандачиња за кои не е означена или е недоволно означена поштарината, давателот на универзална услуга, поштарината, односно делот од поштарината која недостасува, ќе ја наплати од примачот.
- 4) Големите корисници можат да ги предаваат поштенските пратки и во различните фази во поштенскиот процес, на начин и под услови уредени со посебен договор за големи корисници, во согласност со Законот за поштенските услуги и овој правилник.
- 5) Давателот на универзална услуга, е должен да ги утврди поблиските критериуми за спроведување на обврската од став 4 на овој член, и истите да ги објави на својата веб-страница.

Услови за пакување и затворање на пратки

Член 27

- 1) Под пакување на поштенски пратки се подразбира ставање на содржината на пратката во соодветна обвивка (плик, кутија, сандак и др.) заради обезбедување на содржината од повреди или од оштетувања, односно од намалување на содржината од приемот до доставата.
- 2) Пакувањето мора да одговара на видот, природата на содржината и формата на пратката, на големината, масата и вредноста на предметот во пратката, на условите и времето на преносот до доставување на примачот.
- 3) Испраќачот е должен да се грижи за правилно пакување на содржината на пратката, во спротивно е одговорен за сите штети што неговата пратка заради несоодветно пакување ќе ги направи на другите поштенски пратки, објекти и средства на давателот на поштенски услуги, возила за пренос, како и за повреди или смрт на вработените и на други лица.
- 4) Пратките што се предаваат во затворена обвивка мораат да бидат така обезбедени што содржината или нејзин дел да не може да се извади без видна повреда на обвивката и на средствата за затворање на пратката.
- 5) За затворање на поштенска пратка може да се користат во зависност од видот и содржината на поштенската пратка, соодветни средства (лепило, леплива лента, поштенска сигурносна налепка, коноп со плomba, печатен восок, брава, катанец и сл.). За затворање на писмоносната пратка не може да се употреби хефт-машина.
- 6) Сите поштенски пратки мораат да бидат спакувани, освен оние за кои со оглед на нивната природа пакувањето не е потребно.
- 7) Испраќачот е должен секој пакет, чија форма дозволува, да го поврзе вкрстено со коноп, чија јачина и одговара на тежината на пакетот. Ако амбалажата, односно обвивката на писмоносната пратка не и обезбедува полна сигурност на содржината на пратката во преносот, испраќачот е должен таквата пратка вкрстено да ја поврзе со коноп.
- 8) Доколку печатените работи, преминуваат тежина од 2 кг., а ги испраќа ист испраќач, за ист примач во исто населено место, испраќачот е должен печатените работи да ги стави во посебна вреќа.
- 9) Доколку писмо со означена вредност содржи пари или хартии од вредност, за пакување на писмо со означена вредност мора да се употреби специјален плик, обвивка од јака хартија или платнена обвивка. Писмо со означена вредност не може да биде спакувано во плик со провиден

дел.

- 10) За затворање на писмо со означена вредност се употребува соодветна пломба, поштенска сигурносна налепница или идентичен печатен восок со отпечаток на печатникот .
- 11) Затворањето на пакети со означена вредност, се врши на ист начин како и затворањето на поштенски пратки наведени во точка 5 на овој член.
- 12) На адресната страна на пакетот од точка 7 на овој член, мора да има отпечаток на печатникот во боја, отпечаток на печат, жиг или потпис на испраќачот, иницијали или назив на пломбата доколку пакетот е запечатен, затворен со сигурносна поштенска налепка односно пломбиран.

Располагање со поштенска пратка **Член 28**

Испраќачот има право да располага со поштенската пратката сè до моментот на приемот на пратката од страна на примачот. Под располагање со пратката се подразбира, право на испраќачот истата да ја: врати, и пренасочи пред истата да биде доставена на примачот.

IV. ДИСТРИБУЦИЈА НА ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ

Достава на поштенски пратки **Член 29**

- 1) Поштенските пратки се доставуваат во куќни поштенски сандачиња, во станот или во деловната просторија, лично на примачот или на лице кое е овластено од примачот за прием на поштенски пратки.
- 2) Поштенските пратки, по правило, се доставуваат лично на примачот или на лицето што тој го овластил за прием на пратката.
- 3) Доколку примачот е правно лице, пратката се доставува на лице кое е овластено за прием на пратки од правното лице.
- 4) Препорачаните поштенски пратки, како и приоритетните поштенски пратки кои не можеле непосредно да се достават, можат да се достават во куќни поштенски сандачиња, доколку примачот на поштенските пратки писмено ја овластил поштенската единица.
- 5) Пратките кои се адресирани на лица под старателство, на лица во притвор или на лица кои се наоѓаат на издржување на казна затвор, не можат да се достават на примачот ниту на други лица ако надлежниот орган поднел такво барање до единицата на поштенска мрежа.
- 6) Пратките за лицата од став 5 на овој член, поштенската единица ги доставува, и тоа:
 - за лица под старателство - на нивниот старател;
 - за лица во притвор - на истражниот орган;
 - за лица кои се наоѓаат на издржување казна затвор - на управникот на казненопоправниот завод во кој се наоѓа примачот, односно на лице што управникот го ополномоштил за прием на пратки.
- 7) Оштетените и препакунаните поштенски пратки се доставуваат во единицата на поштенска мрежа,

лично на примачот или на лицето кое примачот го има овластено.

- 8) За посебни исклучоци поврзани со доставата на поштенски пратки, на барање на давателот на универзалната услуга, согласност дава Агенцијата за пошти.

Потврдување на прием на поштенски пратки од страна на примачот

Член 30

- 1) Примачот на препорачана поштенска пратка, писмо со означена вредност, пакет и пакет со означена вредност е должен приемот на пратката да го потврди со свој потпис и датум на приемот.
- 2) Кога примачот е неспособен за пишување поради некој телесен недостаток, потврдување на приемот на пратката врши сведок чиј идентитет се утврдува со помош на личните исправи.
- 3) Кога пратката од името на примачот ја прима негов полномошник, член на домаќинството или кај примачот постојано вработено лице, во потписот мора да се означи и односот кон примачот.
- 4) Потврдување на приемот на пратки за правни лица, врши овластеното лице со својот потпис и со отпечаток на печатот на правното лице. Отпечаток на печатот не е потребен кога пратките се доставуваат на полномошник.
- 5) Примачот има право да одбие прием на поштенска пратка.

Враќање на поштенски пратки

Член 31

- 1) Давателот на универзалната услуга може да врати поштенска пратка на испраќачот, во следните случаи:
 - Доколку примачот одбие прием на пратката;
 - Доколку испраќачот побара, пред да се достави пратката на примачот, истата да се врати;
 - Доколку адресата е непотполна,
 - Доколку примачот е непознат;
 - Доколку примачот отпатувал или се преселил на непозната адреса;
 - Доколку примачот починал;
 - Доколку примачот не ја подигнал пратката во рокот означен за подигање на пратки согласно член 36 на овој Правилник.
- 2) По исклучок од став 1 алинеја б на овој член, обична поштенска пратка може да се достави на член од домаќинството на починатиот.
- 3) Во зависност од изјавата на испраќачот, доколку пакет се враќа на испраќачот поради неможност да се достави на примачот, давателот на универзалната услуга од испраќачот наплаќа цена за услугата, во согласност со ценовникот за поштенските услуги.

Враќање на веќе доставени поштенски пратки

Член 32

- 1) Веќе доставените поштенски пратки, можат да се вратат во поштенска единица во следните случаи:
 - пратките што биле погрешно доставени на друго лице наместо на примачот или на лицето овластено за прием на поштенски пратки;

- пратките адресирани на физички лица што не биле доставени непосредно на примачот или на неговиот полномошник, туку на член на семејството на примачот, на вработено лице во деловната просторија на примачот.
- 2) За вратени отворени поштенски пратки, поштенската единица, составува записник за неисправноста на пратката, доколку се враќа отворена пратка со означена вредност, при составувањето на записникот мора да присуствува и лицето што ја враќа пратката и записникот да го потпише.
 - 3) Пошторазнесувачот може да прими веќе доставени обични поштенски пратки само ако биле погрешно доставени и ако се враќаат неотворени.

Рокови за подигање на поштенски пратки кои се испорачуваат преку поштенски единици

Член 33

- 1) Поштенските пратки кои се испорачуваат во поштенските единици може да се подигнат во рок од 7 дена односно во рок од 24 часа, доколку пратката содржи пчели, пијавици и свилени буби.
- 2) Меѓународен пакет може да се подигне во рок од 30 дена.
- 3) Утврдените рокови во овој член почнуваат да течат наредниот ден од денот кога на примачот му е оставено известувањето за пристигната пратка.

Враќање на платен износ за неизвршена и делумно извршена поштенска услуга

Член 34

- 1) Давателот на универзалната услуга, го враќа платениот износ за неизвршена или делумно извршена поштенска услуга на барање од испраќачот, кога испраќачот бара пратката да се врати пред испраќањето од поштенската единица, во која ја предал пратката во износ од 80 % од платениот износ.
- 2) Давателот на универзалната услуга за поштенските пратки вратени по службена должност, го враќа платениот износ за неизвршената или делумно извршената поштенска услуга, во следните случаи:
 - кога поштенската пратка се враќа на испраќачот од поштата на царинење поради тоа што не ги исполнуваат условите предвидени со царинските односно девизни прописи, во висина на делот што ќе остане кога платениот износ ќе се намали за износот одреден за плаќање на таа поштенска пратка во внатрешен сообраќај.
 - кога пратката се враќа на испраќачот поради тоа што не одговара на условите за прием, согласно член 26 од овој правилник, 90 % од платениот износ,

Неврачливи поштенски пратки

Член 35

- 1) Поштенски пратки кои, од било која причина не можат да се достават на примачот ниту да се вратат на испраќачот, давателот на универзалната услуга, комисиски ќе ги прегледа, и по потреба ќе ги отвори поради утврдување на адресата на примачот или испраќачот.
- 2) Доколку поштенската пратка не може да му биде доставена на примачот ниту да му биде вратена на испраќачот ниту врз основа на комисискиот преглед од став (1) на овој член, давателот на универзална услуги мора:
 - обичните поштенски пратки кои содржат само писмени соопштенија, комисиски веднаш да ги

уништи;

- препорачаните пратки, пратките со означена вредност и пакетите, да ги чува една година, сметајќи од денот на комисискиот преглед.
- 3) Ако при комисиски преглед на неврачлива пратка се утврди дека содржината на пратката е подложна на расипување, давателот на универзалната услуга по исклучок од одредбите од став 2 од овој член, на сметка на испраќачот ќе изврши јавно продавање на оној дел од поштенската пратката кој е подложен на расипување.
- 4) Доколку поштенската пратка е со мала вредност во однос на трошоците за јавна продажба, или ако постои опасност содржината на поштенската пратката брзо да се расипе, давателот на универзалната услуга, може таквата поштенска пратка да ја продаде и без јавна продажба.
- 5) Доколку извршувањето на продажбата на поштенската пратка според став 3 и 4 на овој член не е возможна, давателот на поштенските услуги, комисиски ќе ја уништи таа пратка.
- 6) Испраќачот има право да ги побарува средствата добиени од продажбата на неврачливата поштенска пратка во рок од 18 месеци.
- 7) Добиениот износ од продажбата, по одбивање на трошоците, Давателот на поштенски услуги, ќе ги исплати на испраќачот доколку во рокот наведен во став 6 на овој член, испраќачот поднесе барање за исплата.

Најдени работи во простории на давателот на поштенски услуги

Член 36

- 1) Најдената работа за која ќе се утврди од која поштенска пратка потекнува, ќе се врати во таа пратка.
- 2) Доколку не може да се утврди од која поштенска пратка најдената работа потекнува, давателот на универзалната услуга, таа работа ќе ја чува три месеци од денот кога е најдена.
- 3) Доколку, сопственикот на најдената работа не се јави и не ја подигне во рок од три месеци од денот кога е најдена, давателот на универзалната услуга, може преку јавна продажба да ја продаде најдената работа, на начин утврден во член 35 од овој Правилник.
- 4) Износот добиен од продажбата на најдената работа, по одбивање на трошоците и на евентуално најдени пари се чуваат 18 месеци.

Полномошно

Член 37

Корисниците на поштенските услуги можат да примаат препорачани поштенски пратки, пратки со означена вредност и пакети преку полномошник, овластен од страна на примачот.

Докажување на идентитет

Член 38

Доколку примачот на кого поштенската пратка му се доставува не му е познат на пошторазнесувачот, примачот е должен да го докаже својот идентитет.

V. РОКОВИ ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УНИВЕРЗАЛНАТА УСЛУГА

Рокови за обезбедување на универзалната услуга во внатрешен поштенски сообраќај

Член 39

- 1) Поштенските пратки мораат да бидат пренесени во рок од еден ден (Д+1), односно во рок од три дена (Д+3), пропишани од страна на Агенцијата за пошти.
- 2) Денови во кои роковите не течат, се сметаат:
 - ден на прием на пратката;
 - ден кога поштата не работи;
 - денови на доцнење заради неточна или недоволна адреса на пратката;
 - денови на доцнење заради виша сила;
 - денот на прием и денот по денот на прием на пратката, доколку таа била предадена по означено најкасно време за прием на поштенската пратки во точки за пристап.

Рокови за обезбедување на поштенски пратки во меѓународен поштенски сообраќај

Член 40

- 1) Роковите за обезбедување на поштенските пратки во меѓународниот сообраќај се различни во зависност од оддалеченоста на одредишната земја и објавените стандарди на одредишните земји.
- 2) Поштенските пратки за земјите во Европа, треба да се пренесат во рокот од 3 работни дена (Д+3), односно најдоцна од пет работни дена (Д+5).
- 3) Одредбата од членот 39 став 2 од овој Правилник се применува и за пратките во меѓународниот поштенски сообраќај.

VI. НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ НА УНИВЕРЗАЛНАТА УСЛУГА

Начин и рокови за плаќање на универзалната услуга

Член 41

- 1) Цените за извршените поштенски услуги, давателот на универзалната услуга ги наплатува од корисникот, однапред во готово, со замена на меѓународни купони за одговор или други законски пропишани платежни средства.
- 2) Поштенските услуги може да се платат со одложено плаќање врз основа на договор помеѓу корисникот на услугата и давателот на универзалната услуга.

Начин на означување на поштарината

Член 42

Поштарината на поштенската пратка, може да сезначи на следните начини:

- поштенски марки што се во оптек;
- машина за франкирање;
- втиснати марки или други видови на втиснување;

- печатарски ознаки дека поштенските услуги се платени (механичка, механографска и електронска);

VII. ПОСТАПКА СО РЕКЛАМАЦИИ

Основи за поднесување рекламации

Член 43

Корисникот на поштенски услуги, има право да поднесе рекламации за предадена поштенска пратка на давателот на универзалната услуга, во следните случаи:

- Доколку смета дека поштенската пратка не е доставена на примачот;
- Доколку поштенската пратка е оштетена или ограбена;
- Доколку недостасува дел од содржината на поштенската пратка;
- Доколку поштенската пратка е доставена со пречекорување на предвидениот рок за достава;
- Доколку поштенската пратка се враќа на испраќачот без наведени причини.

Рокови за поднесување рекламации

Член 44

- 1) Кога испраќачот или друго овластено лице смета дека поштенската пратка не е доставена на примачот во случаите наведени во членот 43 ставовите 1, 4 и 5 може да поднесе писмена рекламација до давателот на универзалната услуга во рок од три месеци од денот на испраќање на пратката.
- 2) Примачот или друго овластено лице може да поднесе рекламација до давателот на универзалната услуга за оштетување, ограбување или за намалената содржина на поштенската пратка:
 - веднаш ако оштетувањето е видливо однадвор и
 - во рок од 24 часа од приемот на поштенската пратка, доколку оштетувањето не е видливо однадвор, под услов примачот да докаже дека оштетувањето или намалувањето на содржината на поштенската пратка настанало пред нејзиното доставување на примачот.
- 3) Доколку примачот или друго овластено лице, односно испраќачот или друго овластено лице не поднесат рекламација во роковите утврдени во Член 63 од Законот за поштенски услуги, како и одредбите од овој член, став 1 и 2, ги губат правата за надоместок на штета.
- 4) Примачот или испраќачот можат да поднесат рекламација и по истекот на предвидениот рок, наведен во став 1 од овој член, најдоцна во рок од 12 месеци од денот на прием на пратката, но без право на надомест на штета.

Неоштетени поштенски пратки

Член 45

Поштенската пратка се смета за неоштетена доколку се исполнети, следните услови:

- Доколку, се утврди дека при доставата на препорачана пратка, пратка со означена вредносна и пакет на примач или друго овластено лице, нејзината тежина е иста со тежината назначена на самата пратка;

- На надворешната обвивка нема видливи знаци на повреда или оштетување, односно дека печатите и другите средства за затварање или другите амбалажни материјали не се оштетени.

Поднесување на рекламации

Член 46

Корисникот на поштенски услуги може да поднесе рекламација во поштенските единици на давателот на универзалната услуга

- 1) Корисникот на поштенски услуги може да поднесе рекламација во:
 - поштенска единица каде е предадена пратката, или во било која друга поштенска единица,
 - Преку факс, електронска пошта и други електронски средства.
- 2) Рекламации за изгубени, ограбени или оштетени препорачани пратки, пратки со означена вредност и пакети, корисникот ја покренува врз основа на потврда за прием на пратката.

Рекламации поради оштетување или намалување на содржината на пратката

Член 47

- 1) Рекламација заради оштетување или намалување на содржината на пратката, примачот ја покренува врз основа на барање за комисиски преглед на пратката во поштенската единица која ја доставила пратката. Давателот на универзалната услуга е должен врз основа на поднесеното барање да изготви записник, доколку таков записник веќе не е составен во текот на преносот.
- 2) Кога примачот на пратката поднесе рекламација по приемот на пратката, во предвидениот рок, должен е на поштенската единица, да и ја поднесе на увид пратката на која се однесува рекламацијата.
- 3) Доколку во случајот од точките 1 и 2 на овој член е потребно присуство на стручно лице (вештак) заради проценување на големината на оштетувањето и причините за настанатата штета, трошоците за вештачењето ги авансира страната што предложила вештачење.

Рекламации за неизвршена достава или пречекорување на рокот за пренос

Член 48

- 1) Рекламација за неизвршена достава или за пречекорување на рокот за пренос за обични писма, корисникот може да ја поднесе до давателот на универзалната услуга преку: поштенска единица, факс или електронска пошта.
- 2) Писмената рекламација корисникот, поднесува заедно со потврдата за приемот на пратката, доколку рекламацијата се однесува на препорачана пратка, пратка со означена вредност и пакет.
- 3) Примачот може да поднесе рекламација за пречекорување на рокот за преносот на писмоносни пратки, до поштенската единица која ја извршила доставата, при што давателот на универзалната услуга е должен на примачот да му обезбеди доказ за времето и датумот на доставување на пратката.
- 4) Доказ за времето и датумот на достава на писмоносни пратки, го обезбедува давателот на универзална услуга, на барање на примачот на пратката.

- 5) Поднесување на рекламација по основите наведени во член 43 од овој правилник, во внатрешниот сообраќај, давателот на универзална услуга, ја обезбедува без паричен надомест.
- 6) Доколку испраќачот бара рекламационата постапка да се изврши по телеграфски пат, го плаќа износот за телеграмата и за телеграфскиот одговор, според Ценовникот на Давателот на универзалната услуга.

Рокови за решавање на рекламации

Член 49

Давателот на универзалната услуга, мора да одговори на поднесената рекламација во рок од:

- 30 дена од денот на нејзиното поднесување, за поштенските пратки во внатрешен поштенски сообраќај и
- во рок од 2 месеци од денот на нејзиното поднесување за поштенските пратки во меѓународен поштенски сообраќај, односно во рок од 7 дена доколку се користи меѓународен информативен систем за решавање на рекламации.

Надомест на штета

Член 50

- 1) Корисникот на поштенски услуги правото за надомест на штета, го остварува врз основа на поднесено писмено барање, до давателот на универзалната услуга.
- 2) Барањето од став 1 на овој член испраќачот го поднесува до давателот на универзалната услуга на кој ја предал пратката, а примачот до давателот на универзалната услуга што ја доставил пратката.
- 3) Во барањето за надомест, корисникот на услугата или овластеното лице е должен да ја определи висината на стварната вредност на штетата.
- 4) Барањето за надомест, корисникот или овластеното лице може да го поднесе до давателот на универзалната услуга, во рок од 3 месеци од денот на добивање на одговор на поднесената рекламацијата, или од истекот на рокот од 30 дена за одговор на рекламацијата предвиден во член 49 од овој правилник
- 5) Барањето за надомест на штета за оштетени поштенски пратки наведени во член 47 од овој правилник, корисникот го поднесува до давателот на универзалната услуга, заедно со изготвениот записник за неисправност.
- 6) Давателот на универзалната услуга, мора да постапи по поднесеното барање во рок од 8 дена од денот на приемот на барањето.
- 7) Доколку во рок од 30 дена од денот на поднесување на Барањето за надомест давателот на универзалната услуга не одговори, корисникот или овластеното лице може да поднесе тужба до надлежниот суд.

VIII. ПРИСТАП ДО ПОШТЕНСКА МРЕЖА

Пристап до поштенска мрежа

Член 51

- 1) Пристап до поштенска мрежа претставува достапност до капацитети, средства, простории и/или услуги на давателите на поштенски услуги, под определени услови, заради обезбедување на поштенски услуги.
- 2) Давателот на универзалната услуга е должен на давателите на поштенски услуги да им овозможи пристап до следните делови на поштенската мрежа: поштенски единици за обезбедување на универзална услуга, поштенски единици за преработка, отпрама, превоз и достава на поштенски пратки.
- 3) Давателот на универзалната услуга е должен да ги утврди начинот и условите за пристап до поштенската мрежа, цената за пристап и други прашања поврзани со пристапот и во вид на понуда за пристап да ја достави до Агенцијата за одобрување.

Точки за пристап до поштенската мрежа

Член 52

Точки за пристап претставуваат сите видови на физички објекти на давателот на универзална услуга, вклучувајќи ги и поштенските преградоци каде се врши испорака на поштенските пратки примени во пристап.

Поштенски услуги во пристап

Член 53

Давателот на универзалната услуга е должен на давателите на поштенски услуги, да овозможи пристап до поштенската мрежа, на поштенски услуги во рамките на опсегот на универзалната услуга.

Член 54

(Начин и услови за пристап до поштенска мрежа)

- 1) Давателот на универзална услуга е должен да овозможи пристап до поштенската мрежа, на давателите за поштенски услуги, на недискриминирачки и транспарентен начин, согласно одредбите од Законот за поштенски услуги.
- 2) По исклучок од член 51 на овој правилник , давателот на универзалната услуга, може да одбие пристап до поштенската мрежа, само во случај кога склучувањето на Договорот претставува закана за обезбедување на универзалната поштенска услуга.
- 3) Пристап до поштенската мрежа се остварува врз основа на барање за пристап поднесено од давателот на поштенските услуги.
- 4) Давателот на универзалната услуга мора да обезбеди пристап на поштенски пратки на давателите на поштенски услуги, во следните точки за пристап до поштенската мрежа:

- Поштенски единици за обезбедување на поштенски услуги;

- Поштенски преградоци;
 - Поштенските единици за преработка, отпрема, превоз и достава на поштенски пратки;
 - База на адреси со поштенски броеви и доставни реони;
 - Давателот на универзалната услуга може да овозможи пристап и во други точки и средства на поштенската мрежа, на начин и услови предвидени со овој правилник.
- 5) Минималниот обем на поштенски пратки кои давателите на поштенски услуги или големите корисници, ги предаваат во пристап изнесува 1,000 пратки за кореспонденција и 500 пакети за еднократно предавање.
 - 6) Давателот на универзалната услуга, по одобрување на понудата од страна на Агенцијата, должен е истата да ја објави.
 - 7) Давателот на универзална услуга, врз основа на примено барање за пристап од друг давател на поштенски услуги, го овозможува пристап до поштенската мрежа, врз основа на Договор.
 - 8) Договорот за пристап до поштенската мрежа од став 8 од овој член, треба да ги содржи следните одредби:
 - Права и обврски на давателот на универзалната услуга и корисникот на пристапот до поштенската мрежа,
 - Видови на поштенски услуги кои ќе се обезбедуваат во пристапот преку поштенската мрежа,
 - Точки за пристап до поштенската мрежа,
 - Цени, и услови за плаќање,
 - Постапка во случај на промени во договорот,
 - Рок на важност на договорот и можни причини за раскинување на договорот.
 - 9) Давателот на универзалната услуга, треба да го склучи договорот најдоцна во рок од 60 дена од денот на приемот на барањето од давателот на поштенски услуги. Давателот на универзалната услуга, копија од потпишаниот договор како и измените и дополненијата, доколку ги има, доставува до Агенцијата за пошти.

Цени за пристап до поштенска мрежа

Член 55

- 1) Цените за пристап до поштенската мрежа треба да бидат базирани врз основа на трошоци, утврдени врз недискриминаторска основа за еднакви услови и еднакви услуги за сите даватели на поштенски услуги.
- 2) За пристап до поштенска мрежа, давателот на универзална услуга на давател на поштенски услуги, пресметува цена, која се утврдува во договорот за пристап.
- 3) При утврдувањето на цената и условите за пристап до јавната поштенска мрежа, давателот на универзална услуга и Агенцијата, должни се да не прават разлика меѓу различни даватели на поштенски услуги, се додека се земаат во предвид истите услови.

IX. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 56

Со влегувањето во сила на овој правилник престануваат да важат: Правилник за утврдување на општите услови за вршење на поштенски услуги ("Службен весник на Република Македонија" бр. 18/2005), Правилник за општите услови за обезбедување на универзалната поштенска услуга ("Службен весник на Република Македонија" бр. 131/2008), Правилник за номенклатура на поштенски услуги ("Службен весник на Република Македонија" бр. 18/2005), Правилник за номенклатурата на универзалната поштенска услуга ("Службен весник на Република Македонија" бр. 131/2008) и Правилникот за пристап до јавната поштенска мрежа на други даватели на универзална поштенска услуга бр. 09-345/2 од 15.12.2009 год.

Член 57

Влегување во сила на правилникот

Овој Правилник влегува во сила наредниот ден од денот на објавувањето во „Службен весник на Република Македонија“.

Бр.09-147/4
31.08.2011, Скопје

Агенција за пошти
Комисија
Љупчо Мешков, претседател, с.р.