Врз основа на член 48 став 4 од Законот за поштенски услуги („Службен весник на Република Македонија“ бр. 158/2010), Комисијата како орган на Агенцијата за пошти на состанокот одржан на 15.07.2011 година донесе:

ПРАВИЛНИК

ЗА ЗАДОЛЖИТЕЛНИТЕ ЕЛЕМЕНТИ НА ОПШТИТЕ УСЛОВИ ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА ПОШТЕНСКИ УСЛУГИ

I. ОПШТИ ОДРЕДБИ

Предмет
Член 1

1) Со овој Правилник Агенцијата за пошти (во понатамошен текст: Агенција) ги пропишува задолжителните елементи кои треба да ги содржат Општите услови за обезбедување на поштенските услуги на давателите на поштенските услуги.
2) Задолжителни елементи на Општите услови за обезбедување на поштенските услуги (во понатамошен текст: општи услови) се:
   - видови на услуги и видови на пратки;
   - начинот на обезбедување на поштенски услуги,
   - цените за обезбедување на поштенските услуги и начинот на плаќање за услугите и
   - постапки за решавање на рекламации и приговори, како и одговорност на давателот на поштенски услуги.

Видови поштенски услуги
Член 2

Давателот на поштенски услуги е должен да ги наведе видовите на поштенски услуги кои ги обезбедува за внатрешен и меѓународен поштенски сообраќај согласно општото овластување, и да го опише начинот на нивното обезбедување.

Видови пратки
Член 3

Давателот на поштенски услуги е должен да ги наведе видовите на поштенски пратки кои ги обезбедува за внатрешен и меѓународен поштенски сообраќај согласно општото овластување.

Забранета содржина на поштенските пратки
Член 4

1) Давателот на поштенски услуги во Општите услови е должен да ја пропише содржината на пратките која е забранета за пренос во согласност со член 60 од Законот за поштенски услуги.
2) Освен забранетата содржина на пратките пропишана со закон давателот на поштенски услуги може да пропише и друга содржина која е забранета за пренос.

Начин на користење на поштенски услуги
Член 5

Дателот на поштенски услуги е должен да го пропише начинот на кој корисниците може да ги користат поштенските услуги наведени подолу:

- Во објектите за прием на давателот на поштенски услуги;
- Преку повикување на телефон;
- Преку телефакс;
- Преку веб страница;
- Преку електронска пошта; и
- Со лично преземање од просториите на испраќачот

Време на предавање на пратки
Член 6

Давателот на поштенски услуги е должен да го определи времето, изразено во денови од неделата и часови во текот на денот, во кое корисниците можат да ги предаваат пратките.

III. ПРЕЗЕМАЊЕ НА ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ

Начин и место на прием на поштенски пратки
Член 7

Давателот на поштенски услуги е должен да го пропише начинот и местото каде ќе врши прием на поштенски пратки од корисниците.

IV. ПРЕВОЗ НА ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ

Превозни средства
Член 8

Давателот на поштенски услуги е должен да користи превозни средства соодветни на содржината, големината и тежината на пратката, со цел да се обезбеди извршување на сигурен и безбеден пренос и достава.

V. ДОСТАВА НА ПОШТЕНСКИ ПРАТКИ

Достава на поштенски пратки
Член 9

1) Давателот на поштенски услуги е должен да го пропише начинот на достава на поштенските пратки, географското подрачје, местото и просториите каде се врши достава, да ги дефинира роковите и времето кои давателот на поштенски услуги ги гарантира за обезбедување на услугата од почеток до крај.

2) Давателот на поштенски услуги е должен да го пропише и начинот на постапување со поштенските пратки кои не можат да бидат доставени.

VI. ЦЕНИ НА ПОШТЕНСКИТЕ УСЛУГИ И НИВНО ПРЕСМЕТУВАЊЕ

Ценовник на поштенски услуги
Член 10

1) Давателот на поштенски услуги е должен да ги пропише цените за обезбедување на поштенските услуги.
2) Цените за обезбедување на поштенските услуги, давателот на поштенски услуги ги објавува на место кое е достапно до корисниците.

Начин на плаќање за обезбедување на поштенски услуги

Член 11

Давателот на поштенски услуги е должен да го пропише начинот на плаќање за обезбедување на поштенски услуги.

VII. ПОСТАПКИ ЗА РЕШАВАЊЕ НА РЕКЛАМАЦИИ

Основи и постапки за поднесување и решавање на рекламации
Член 12

1) Давателот на поштенски услуги е должен да пропише ги пропише основите постапки за поднесување на рекламации и приговори поврзани со обезбедување на поштенските услуги согласно одредбите превидени со Законот за поштенските услуги.
2) Давателот на поштенски услуги е должен да пропише постапки за поднесување и решавање на рекламации и приговори, како и начинот на утврдување на одговорност за настаната штета при обезбедување на поштенски услуги.

3) Постапките на давателот на поштенски услуги за одлучување по рекламации и приговори од корисници на поштенски услуги не смеат да бидат во спротивност со Законот за поштенските услуги.

Поднесување на рекламации
Член 13

1) Давателот на поштенски услуги е должен да прими рекламација или приговор изјавена: во писмена форма, на е-маил адреса, телефакс или телефон.

2) Давателот на поштенски услуги е должен да ја објави адресата на која може да се поднесе рекламација од страна на корисниците и да постави лице кое е одговорно за решавање на рекламациите.

Рокови за поднесување и решавање на рекламации
Член 14

1) Роковите за поднесување и решавање на рекламации и приговори кај давателот на поштенски услуги се пропишани со Законот за поштенските услуги.

2) Давателот на поштенски услуги може под одредени услови да пропише рокови за поднесување и решавање на рекламации и приговори кои се поповолни за корисникот на поштенските услуги од пропишаните со законот.

Висина за надоместок за настанатата штета
Член 15

1) Давателот на поштенските услуги е должен на корисникот на поштенските услуги да му исплати надоместок за настаната штета во висина пропишана со Законот за поштенските услуги.
2) Давателот на поштенските услуги може под одредени услови да исплаќа надоместок за штета и повисок износ од утврдениот со закон.

Надомест на штета
Член 16

Давателот на поштенските услуги е должен да го пропише начинот на кој корисникот на поштенски услуги остварува право на надомест на штета, како и начинот на исплата на надомест на штета.

Примена на правилникот
Член 17

Овој Правилник се применува за сите даватели на поштенски услуги, вклучително и за давателот на универзална услуга за поштенските услуги кои ги обезбедува надвор од опсегот на универзалната услуга.

VIII ПРЕОДНИ И ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 18
Влегување во сила

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

Бр.09-137/6

15.07.2011 Скопје

Агенција за пошти

Комисија

Љупчо Мешков, претседател , с.р.