

Врз основа на член 31 став 1 од Законот за поштенските услуги („Службен весник на Република Македонија“ бр 158/2010), Комисијата како орган на Агенцијата за пошти на состанокот одржан на ден 15.07.2011 година донесе:

**ПРАВИЛНИК  
ЗА БАРАЊАТА ЗА КВАЛИТЕТОТ НА УСЛУГИТЕ ОПФАТЕНИ СО УНИВЕРЗАЛНАТА УСЛУГА,  
ПАРАМЕТРИТЕ ЗА КВАЛИТЕТ И НИВНОТО МЕРЕЊЕ**

**Предмет**

**Член 1**

Со овој Правилник Агенцијата за пошти (во понатамошен текст: Агенција) во согласност со Законот за поштенските услуги („Службен весник на Република Македонија“ бр. 158/2010) ги пропишува барањата за квалитетот за обезбедување на услугите опфатени со универзалната услуга, параметрите за квалитет и нивното мерење.

**Поими**

**Член 2**

- 1) Одделни поими кои се користат во овој Правилник го имаат следното значење:
  - Ден на предавање (D+n) е ден кога поштенската пратка е предадена во точките за пристап во поштенската мрежа, под услов денот на предавањето да е пред последното објавено време за собирање на поштенските пратки во истиот ден, во спротивно, за ден на предавање се смета наредниот ден.
  - Јавен пат има исто значење како што е дадено во Законот за јавни патишта.
- 2) Други одделни поими кои се користат во овој Правилник го имаат истото значење како што е дадено во Закон за поштенските услуги (во понатамошен текст: законот).

**Квалитет на обезбедување на универзална услуга**

**Член 3**

Барањата за квалитетот на обезбедување на услугите опфатени со универзалната услуга, опфаќа обезбедување:

- Најмалку пет работни денови во неделата, најмалку едно собирање и една достава на поштенските пратки дневно во станот или во просториите на секое правно или физичко лице
- Определено работно време и соодветен број на точки за прием за работа со корисници на поштенските услуги
- Определен број на поштенски сандачиња
- Определени рокови за пренос на поштенски пратки и
- Определени постапки за решавање на рекламации и приговори

## **Квалитет за пренос на пратки за кореспонденција**

### **Член 4**

- 1) Давателот на универзална услуга е должен да ја обезбедува универзалната услуга со ниво на квалитет определено согласно одредбите на овој Правилник и Правилникот за критериумите за пристап до универзалната услуга, подрачјата на единиците на мрежата, на растојание меѓу поштенските единици и број на поштенски сандачиња.
- 2) Давателот на универзална услуга ги мери параметрите за квалитет на универзалната услуга во согласност со одредбите на овој Правилник на начин и според постапка утврдени со стандардите МКТИ EN13850:2002 +A1, МКТИ CEN/TR15472:2009 и МКТИ EN14012:2003.
- 3) Давателот на универзална услуга во внатрешен поштенски сообраќај за 2011 година месечно е должен 80% од пратките за кореспонденција да ги пренесе во рок од еден работен ден (D+1), 85% од пратките за кореспонденција во рок од два работни дена (D+2) и 90% од пратките за кореспонденција во рок од три работни дена (D+3).
- 4) Давателот на универзална услуга во внатрешен поштенски сообраќај за 2012 година е должен 85% од пратките за кореспонденција да ги пренесе во рок од еден работен ден (D+1), 90% од пратките за кореспонденција во рок од два работни дена (D+2) и 95% од пратките за кореспонденција во рок од три работни дена (D+3).
- 5) Давателот на универзална услуга во меѓународен поштенски сообраќај месечно е должен 85% пратки за кореспонденција да ги пренесе во најмногу три работни денови (D+3) и 97% од пратките за кореспонденција да бидат пренесени во рок од пет работни дена (D+5).
- 6) Роковите за пренос од став 1 и 2 на овој член не се применуваат за директна пошта.

## **Квалитет за пренос на пакети**

### **Член 5**

Давателот на универзална услуга е должен во внатрешен поштенски сообраќај месечно да ги пренесе 70% од пакетите во рок од два работни дена (D+2), 75% од пакетите во рок од три работни дена (D+3) и 80% од пакетите во рок од пет дена (D+5).

## **Мерење на квалитет за пренос**

### **Член 6**

- 1) Давателот на универзална услуга е должен да обезбеди мерење на квалитет на пренос од член 4 и член 5 на овој Правилник. Квалитетот на пренос од член 4 на овој Правилник давателот на универзална услуга е должен да го врши преку независна компанија.
- 2) Квалитетот на пренос од член 4 и член 5 на овој Правилник се мери во согласност со македонските национални стандарди кои се однесуваат на мерење на квалитетот на пренос на пратки за кореспонденција, како и на пакетите.
- 3) Пратки за кореспонденција за кои дополнително ќе се заклучи дека се изгубени не се земаат во мерење на квалитетот на пренос.
- 4) Агенцијата дава согласност на методологијата за мерење на квалитетот на обезбедувањето на универзалната услуга доставена од давателот на универзална услуга за период од три години.

- 5) Надзор над користената методологија и на резултатите добиени со мерењето на квалитетот на пренос врши Агенцијата, во согласност со законот и подзаконските акти донесени врз основа на него поврзани со мерење на квалитетот на обезбедување на универзалната услуга.

### **Рекламации и надомест на штета**

#### **Член 7**

- 1) Давателот на универзална услуга е должен за постапките за рекламации и извршен надомест на штета да врши мерење согласно стандардот МКТИ EN14012:2003.
- 2) Давателот на универзална услуга треба на видно место во просториите за обезбедување на универзалната услуга да ги објави условите и начинот на поднесување на рекламациите.
- 3) Рокот за исполнување на обврските кои произлегуваат од решените рекламации не смее да биде подолг од 60 дена од денот на поднесување на рекламациите за внатрешен поштенски сообраќај, односно 90 дена за меѓународен поштенски сообраќај.

### **Објавување на податоци**

#### **Член 8**

- 1) Давателот на универзална услуга е должен до 30 – от ден во секој месец за изминатиот месец да достави податоци до Агенцијата за измерен квалитет на пренос од член 4 и 5 на овој Правилник и на видно место во своите простории да ги објави, како и податоци за рекламации и извршен надомест на штета од член 7 на овој Правилник.
- 2) Давателот на универзална услуга е должен еднаш годишно, а најдоцна до 31 март, на Агенцијата да и доставува збирен преглед за измерен квалитет на пренос од член 4 и 5 на овој Правилник и збирен преглед со податоци за рекламации и извршен надомест на штета од член 7 на овој Правилник во тековната година за претходната година.
- 3) Доставените податоци од став 1 и 2 на овој член се следат од страна на Агенцијата и се објавуваат на нејзината веб-страница.
- 4) Ако Агенцијата основано се сомнева во вистинитоста на податоците од ставот 1 на овој член, таа може по службена должност да спроведе постапка на ревизија преку независно друштво за ревизија на трошок на давателот на универзалната услуга.

### **Недоволен квалитет на универзална услуга**

#### **Член 9**

- 1) Агенцијата може со барање да му наложи на давателот на универзална услуга да превземе мерки за подобрување на одделен параметар за квалитет на универзалната услуга во согласност со законот и овој Правилник.
- 2) Давателот на универзална услуга во рок од 30 (триесет) дена од приемот на барањето од став 1 од Агенцијата, ќе предложи предлог-мерки до Агенцијата за подобрување на одделен параметар за квалитет на универзалната услуга или за отстранување на утврдените недостатоци во обезбедувањето на квалитет на универзалната услуга, на кои Агенцијата дава согласност.

- 3) Давателот на универзална услуга е должен во рок од 30 (триесет) дена од денот на приемот на согласноста на Агенцијата за спроведување на предложените мерки од став 2 на овој член да ги отстрани утврдените недостатоци и да го усогласи обезбедувањето на универзалната услуга со одредбите на законот и овој Правилник.
- 4) Во случај давателот на универзалната услуга да не постапува согласно одредбите од став 2 и 3 од овој член, Агенцијата ќе постапи согласно глава XIV од законот.

**Исклучоци при обезбедување на универзална услуга**  
**Член 10**

- 1) Исклучоци при обезбедување на универзална услуга (во понатамошен текст: исклучоци) може да бидат трајни или со одреден рок во зависност од:
  - Непристапност до корисникот на поштенските услуги или
  - Безбедност и здравје по вработеното лице.
- 2) Давателот на универзална услуга е должен за добивање исклучоци врз основа на критериумите дадени во член 11 и 12 на овој Правилник, исклучок добиен врз основа на проценка на безбедносната состојба и ризикот од повреди и здравствени оштетувања на вработеното лице, врз основа на процена на непристапност на теренот (отежнат пристап до корисникот на поштенските услуги) да достави до Агенцијата барање во согласност со одредбите на овој Правилник.

**Исклучоци заради непристапност**  
**Член 11**

- 1) Трајни исклучоци за прием и достава во непристапен терен до корисникот на поштенските услуги постојат во случај кога:
  - Семејната или индивидуалната станбена зграда или деловниот простор на корисникот на поштенските услуги од најблискиот јавен пат е оддалечен повеќе од 200 м, а достапноста до него не е возможна со соодветното превозно средство, во текот на секој ден од годината;
  - Семејната или индивидуалната станбена зграда или деловниот простор на корисникот на поштенските услуги од најблискиот јавен пат е оддалечен повеќе од 2000 м, а достапноста до него е возможна со соодветното превозно средство, во текот на секој ден од годината;
  - Достапноста до корисникот на поштенски услуги со поминување низ земјиште во приватна сопственост на трета страна која не дозволува поминување.
- 2) Привремени исклучоци за прием и достава во рамките на обезбедувањето на универзалната услуга во случај на непристапност до корисникот на поштенските услуги се утврдени во случаи кога јавниот пат или патот до корисникот на поштенските услуги е привремено непрооден (во изградба или оштетен), доколку постојат привремени физички препреки кои го попречуваат пристапот до куќното сандаче на корисникот на поштенските услуги, или доколку временските услови и други хидрометеоролошки и геофизички природни катастрофи не дозволуваат услуги за прием и достава (виша сила).

## **Исклучоци заради безбедност и здравје по вработеното лице**

### **Член 12**

- 1) Трајни исклучоци за прием и достава заради безбедност и здравјето по вработеното лице се утврдува, кога јавниот пат или патот до корисникот на поштенските услуги е во лоша состојба и претставува опасност за безбедноста и здравјето на вработеното лице кое врши достава.
- 2) Привремени исклучоци при прием и достава заради безбедност и здравјето по вработеното лице во случај на опасни животни, насилно однесување кон вработеното лице или привремени физички препреки кои го попречуваат пристапот до куќното сандаче на корисникот на поштенските услуги.
- 3) Привремени исклучоци при прием и достава заради безбедност и здравјето по вработеното лице се утврдува во случаи кога јавниот пат е привремено непрооден или кога јавниот пат е покриен со снег или мраз, или поплавен пат, или пожар или последици од овие или слични причини кои не се поврзани со корисникот на поштенските услуги, ни со давателот на универзална услуга, а претставуваат привремена опасност за вработеното лице.

## **Справување со привремени исклучоци**

### **Член 13**

- 1) Давателот на универзална услуга е должен во случаи на привремени исклучоци од прием и достава, доколку е можно, писмено да го извести корисникот на поштенските услуги и Агенцијата на начин како што е утврдено во член 16 на овој Правилник.
- 2) Давателот на универзална услуга во случаи на привремени исклучоци е должен, доколку е можно, да преземе мерки кои би ја решиле моменталната состојба и да го извести корисникот на поштенските услуги и Агенцијата. Агенцијата може да излезе на терен (самото место) и да предложи соодветно решение.

## **Начин на прием и достава во случај на исклучок**

### **Член 14**

- 1) Поштенските пратки кои се за подрачја каде постојат исклучоци се доставуваат преку збирни сандачиња во центрите за достава, во просториите на точките за пристап за што корисникот е претходно известен во согласност со член 15 на овој Правилник.
- 2) Поштенските пратки кои се за подрачја каде постојат исклучоци се примаат во просториите на точките за пристап.

## **Право на приговор**

### **Член 15**

- 1) Во случај на исклучок корисникот на поштенските услуги во согласност со член 57 од законот има право на приговор во врска со приемот и доставата во збирни сандачиња или во простории на поштенските единици.
- 2) Корисникот на поштенските услуги во согласност со член 57 од законот има право на приговор доколку при настанување на одредени промени во околностите во врска со

обезбедувањето на универзалната услуга (подобрување на инфраструктурата, отстранување на пречките, дозволено е да помине низ земјиште кое е приватна сопственост, услови кои гарантираат безбедност за вработеното лице и други слични околности) и за тоа го има известно давателот на универзална услуга, а давателот на универзална услуга сè уште нема отпочнато со повторен прием и достава на дом или во простории на физички или правни лица.

#### **Известување за исклучок**

##### **Член 16**

- 1) Давателот на универзална услуга е должен еднаш месечно до Агенцијата да доставува податоци за секој исклучок на прием и достава при обезбедување на универзална услуга, вклучувајќи ги и нивните измени.
- 2) Давателот на универзална услуга е должен со податоците од став 1 на овој член до Агенцијата да доставува и:
  - име на поштенската единица за која се однесува,
  - вид на исклучок,
  - причини за исклучок,
  - начин на прием и достава во случај на исклучок,
  - датум на почеток на примена на исклучокот.

#### **Преодни и завршни одредби**

##### **Член 17**

- 1) Од денот на применување на овој Правилник престанува да важи Правилникот за техничките барања за квалитетот на универзалната поштенска услуга, параметри за мерење на квалитетот, како и потребни минимални услови за остварениот квалитет (Службен весник на РМ 131/08).
- 2) Овој Правилник влегува во сила наредниот ден од денот на објавувањето во “Службен весник на Република Македонија”, а ќе се применува сметано од 01.08.2011 година.