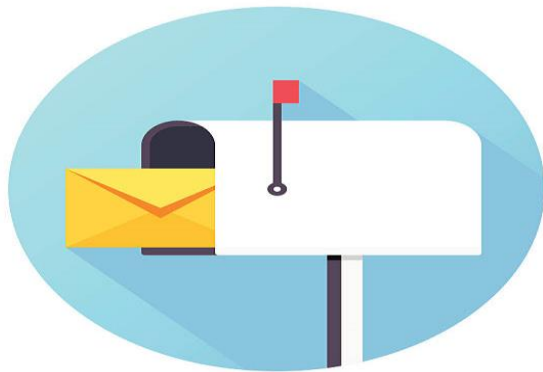


АГЕНЦИЈА ЗА ПОШТИ



Поднесени рекламации во 1-то полугодие од 2022 година


Јануари, 2023 година

Податоците од Статистичкиот извештај за поштенските активности во Република Северна Македонија - 1-во полугодие од 2022 година¹, во однос на рекламационите постапки покажуваат дека **бројот на поднесени рекламации во 1-то полугодие од 2022 година со 1-то полугодие од 2021 година е скоро идентичен.**

Резимирано, во 1-то полугодие од 2022 година, кај давателите на поштенски услуги поднесени се **вкупно 773 рекламации**. Додека, во 1 - то полугодие од 2021 година, поднесени се **вкупно 771 рекламации**.

Табела 1. Податоци за рекламации на поштенски пратки

Рекламации	2021 прво полугодие	2022 прво полугодие
АД „Пошта на Северна Македонија“	458	273
Даватели на поштенски услуги на слободен пазар	313	500
ВКУПНО	771	773

 Значајно за потенцирање е дека кај **давателите на поштенски услуги на слободниот пазар** во 1-то полугодие од 2022 година се бележи **зголемување од 59,7%** по однос на поднесени рекламации во однос на истиот период во 2021 година. Кај давателите на поштенски услуги на слободниот пазар во 1-то полугодие од 2022 година, биле поднесени вкупно **500 рекламации**, наспроти 313 во 1-то полугодие од 2021 година.

Табела 2. Број на рекламации по видови на пратки

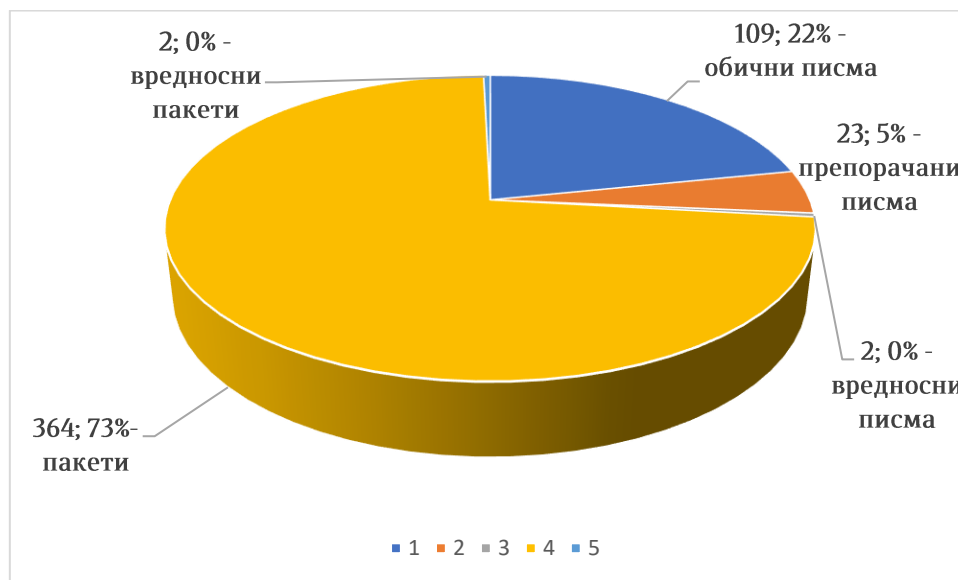
	Обични писма	Препорачани писма	Вредносни писма	Пакети	Вредносни пакети
Даватели на поштенски услуги	109	23	2	364	2

Корисниците поднесувале рекламации кај давателите на поштенски услуги на слободниот пазар по следните видови на пратки: обични писма, препорачани писма, вредносни писма, пакети и вредносни пакети. Најголем

¹ [Статистички извештај за поштенските активности во Република Северна Македонија - прво полугодие на 2022 година_0.pdf \(ap.mk\)](#)

процент на рекламации се поднесени по основ на оштетени и изгубени пакети и тоа 73%.

Графикон бр. 1. Поднесени рекламации по основ кај даватели на поштенските услуги



Зголемениот број покажува дека граѓаните односно корисниците на поштенски услуги, сепак знаат како и каде треба да се обратат доколку имаат забелешки за услугите кои што ги користеле.

Според статистичките податоци на Агенцијата за пошти, во 1-то полугодие од 2022 година, **давателот на универзалната услуга АД „Пошта на Северна Македонија“ бележи намалување од 67,8 % по однос на примените рекламации.**

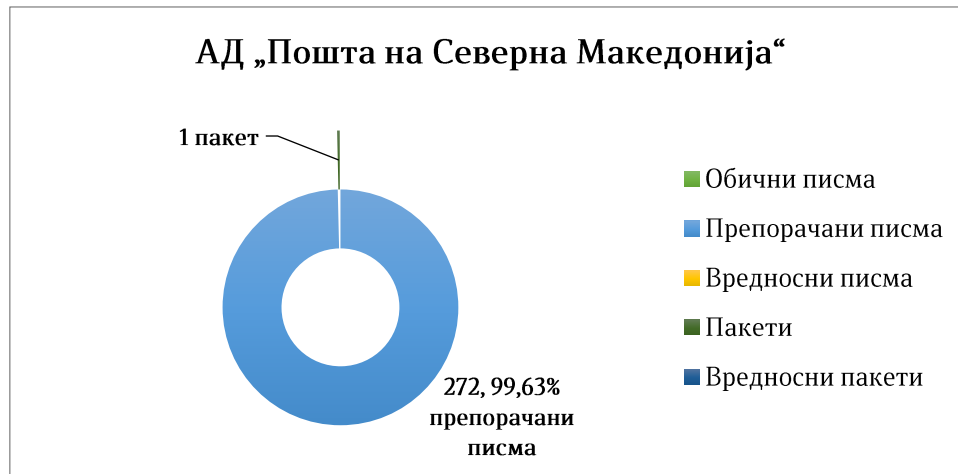
Кај давателот на универзалната услуга во 1-то полугодие од 2022 година, биле поднесени вкупно **273 рекламации**, наспроти 458 во 1-то полугодие од 2021 година.

Табела бр. 3. Број на рекламации по видови на пратки

	Обични писма	Препорачани писма	Вредносни писма	Пакети	Вредносни пакети
АД „Пошта на Северна Македонија“		272		1	

Давателот на универзалната услуга има најмногу рекламации за препорачани писма и тоа 99,63% корисниците рекламираше за изгубени препорачани писма.

Графикон бр. 2. Поднесени рекламации по основ кај давателот на универзалната услуга



Податоците ги подготви:

Директоратот за следење и анализа на пазарот

ВАЖНИ ИНФОРМАЦИИ

ЧЛЕН 63 ОД ЗАКОНОТ НА ПОШТЕНСКИТЕ УСЛУГИ

Корисниците на поштенски услуги имаат право да поднесат писмени рекламации до давателите на поштенски услуги. Корисниците можат да се јават во својство на испраќачи и примачи и на поштенски пратки.

Испраќач на поштенска пратка има право да поднесе писмена рекламација до давателот на поштенските услуги во рок од три месеци од денот на испраќање на пратката.

Примачите на поштенска пратка имаат право да поднесат рекламација во следните случаи:

1. За оштетување кое е видливо од надвор примачот има право да поднесе рекламација веднаш при приемот на пратката или да одбие прием;
2. За оштетување кое не е видливо однадвор, примачот, може да поднесе рекламација, по правило, првиот нареден работен ден од денот на приемот на пратката, при што треба да докаже дека оштетувањето или намалувањето на содржината на поштенската пратка настанало пред нејзиното врачување.

Доколку корисникот на поштенските услуги не поднел рекламација во предвидениот рок го губи правото за надоместок на штета.

Давателот на поштенски услуги е должен да прими рекламација и да одговори на поднесена рекламација:

1. Во рок од **30 дена** за поштенски пратки во внатрешниот поштенски сообраќај.
2. Во рок од **два месеца** за поштенски пратки во меѓународниот поштенски сообраќај.

ЧЛЕН 63 ОД ЗАКОНОТ НА ПОШТЕНСКИТЕ УСЛУГИ

Секој давател на поштенски услуги е должен да прими рекламација од корисник на поштенски услуги и да одговори по истата во законски даден рок.

