



**APEK**

Agencija za pošto in elektronske  
komunikacije Republike Slovenije  
Stegne 7, p. p. 418  
1001 Ljubljana  
telefon: 01 583 63 00, faks: 01 511 11 01  
e-naslov: info.box@apek.si, http://www.apek.si  
davčna št.: 10482369

Številka: 0611-8/2012/4  
Datum: 27. 12. 2012

Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije izdaja po pooblaščenim osebam agencije mag. Rajku Jerencu, po uradni dolžnosti, na podlagi 64. in 1. točke prvega odstavka 65. člena Zakona o poštinih storitvah (Ur. l. RS, št. 51/2009 in 77/2010) ob uporabi določb Zakona o splošnem upravnem postopku (Ur. l. RS, št. 24/2006-UPB2, 105/2006-ZUS-1, 126/2007, 65/2008, 47/2009 Odl.US: U-I-54/06-32 (48/2009 popr.), 8/2010) in določb 18. člena Zakona o inšpekcijskem nadzoru (Ur. l. RS, št. 43/2007-UPB1), v postopku nadzora nad izvajanjem 6. in 37. člena Zakona o poštinih storitvah (Ur. l. RS, št. 51/2009 in 77/2010), družbi Pošta Slovenije d.o.o., Slomškov trg 10, 2500 Maribor, ki jo zastopa generalni direktor mag. Boris Novak, naslednjo

## ODLOČBO

1. Pošta Slovenije d.o.o., Slomškov trg 10, 2500 Maribor mora odpraviti neskladje med Splošnimi pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 31/2007) in Zakonom o poštinih storitvah (Ur. l. RS, št. 51/2009 in 77/2010), Splošnim aktom o kakovosti izvajanja univerzalne (Ur. l. RS, št. 47/2010) ter Splošnim aktom o izjemah pri izvajanju univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 22/2010) tako, da **v roku 15 dni** od prejema odločbe na svoji spletni strani ter v poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki poštinih storitev, **objavi** nove Splošne pogoje izvajanja univerzalne poštne storitve, v katere vključi naslednje popravke in dopolnitve kot izhajajo iz njene vloge št. 10/40-8994/1-2012 z dne 14.11.2012 v delu pod točko I.:

- 1) glavo Splošnih pogojev nadomesti z:  
»Na podlagi 37. člena Zakona o poštinih storitvah (Uradni list RS, št. 51/2009 in 77/2010) in 28. člena Akta o ustanovitvi družbe Pošta Slovenije d.o.o. ter na podlagi odločbe o izdaji soglasja Agencije za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije številka 3831-6/2012/5 z dne 13. 4. 2012 ter na podlagi \_\_\_\_\_ izdajamo«, ki ga dopolni s sklicem na ustrezno določbo Akta o ustanovitvi družbe Pošta Slovenije d.o.o.;
- 2) 1. člen nadomesti z:  
»Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve (v nadaljevanju: splošni pogoji) opredeljujejo splošna določila o izvajanju univerzalne poštne storitve (v nadaljevanju: univerzalna storitev), podatke o izvajalcu univerzalne storitve (v nadaljevanju: izvajalec), vrste univerzalne storitve, pogoje za sprejem, dostavo in vročanje poštinih pošiljk, kakovost izvajanja univerzalne storitve, podatke v zvezi s cenami, popusti in plačilom univerzalne storitve, reševanje reklamacij, reševanje ugovorov ter druge zadeve, pomembne za izvajanje univerzalne storitve.«
- 3) 2. člen nadomesti z:  
»(1) Univerzalna storitev se v notranjem poštinem prometu (v nadaljevanju: notranji promet) izvaja v skladu z določili Zakona o poštinih storitvah (v



nadaljevanju: Zakon), Splošnega akta o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Uradni list RS, št. 47/2010), Splošnega akta o izjemah pri izvajanju univerzalne poštne storitve (Uradni list RS, št. 22/2010), Navodila o načinu ravnanja s poštnimi pošiljkami s prepovedano vsebino (Uradni list RS, št. 47/2010), in s temi splošnimi pogoji, v čezmejnem poštnem prometu (v nadaljevanju: mednarodni promet) pa tudi v skladu z akti Svetovne poštne zveze, veljavnimi v Republiki Sloveniji na podlagi Zakona o ratifikaciji aktov Svetovne poštne Zveze (Uradni list RS-MP, št. 6/2006 in 21/2006) in drugimi mednarodnimi predpisi ter dogovori.

(2) Ti splošni pogoji veljajo za vse uporabnike univerzalne storitve, ki jo izvaja Pošta Slovenije d.o.o.«

4) 3. člena nadomesti z:

»3. člen (izrazi)

(1) V teh splošnih pogojih uporabljeni izrazi imajo naslednji pomen:

1. Izvajalec univerzalne storitve je Pošta Slovenije d.o.o. (V nadaljevanju: izvajalec)

2. Uporabnik univerzalne storitve (v nadaljevanju: uporabnik) je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja univerzalno storitev ali kot pošiljatelj ali kot naslovnik.

3. Univerzalna storitev je trajno, redno in nemoteno izvajanje ene ali več poštnih storitev, določenih z zakonom, s predpisano kakovostjo na celotnem ozemlju Republike Slovenije po cenah, dostopnih za vse uporabnike.

Kot univerzalna storitev se izvajajo naslednje poštne storitve:

- sprejem, usmerjanje, prevoz in dostava poštnih pošiljk do mase 2 kg,
- sprejem, usmerjanje, prevoz in dostava poštnih paketov do mase 10 kg,
- storitev priporočene in vrednostne poštne pošiljke in
- prenos poštnih pošiljk za slepe in slabovidne.

V ceniku univerzalne storitve je naveden nabor storitev, ki se izvajajo kot univerzalna storitev v notranjem in v mednarodnem prometu, in sicer: navadno pismo, standardno pismo, priporočeno pismo, vrednostno pismo, dopisnica, tiskovina, pošiljka za slepe in slabovidne, paket ter navadni paket (navadni paket samo v notranjem prometu).

4. Poštna pošiljka (v nadaljevanju: pošiljka) je pošiljka, ki je naslovljena v končni obliki, v kakršni jo bo prenesel izvajalec. Poleg pošiljk korespondence lahko take pošiljke vključujejo še na primer knjige, kataloge, časopise, periodični tisk, poštne pakete, ki vsebujejo blago s komercialno vrednostjo ali brez nje.

5. Pošiljka korespondence je vrsta komunikacije v pisni obliki na kakršnemkoli fizičnem mediju, ki ga je treba prenesti in dostaviti na naslov, ki ga je navedel pošiljatelj v sami pošiljki korespondence ali na ovitku. Knjige, katalogi, časopisi in periodični tisk se ne štejejo za pošiljko korespondence.

6. Dostava pomeni prenos pošiljk od dostavne točke do predaje pošiljk naslovnikom in zajema dostavo na poštni naslov ali vročitev pošiljk.

7. Vročitev pomeni izročitev pošiljke naslovniku kot posebna oblika dostave, kadar je treba potrditi prevzem.

8. Poštno ležeče pomeni, da se pošiljka, ki je naslovljena na oznako »Poštno ležeče«, dostavlja na pošti.

(2) Preostali izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo enak pomen, kot je določeno v zakonu oziroma v podzakonskih aktih, izdanih na podlagi zakona.«

5) 3. alinejo prvega odstavka 13. člena nadomesti z:

»- največja masa: 10 kg.«



6) naslov IV. poglavja in besedilo 20. člena nadomesti z:

»IV. DOSTAVA IN VROČANJE POŠILJK

20. člen (splošne določbe o dostavi in vročanju pošiljk)

(1) Pošiljke se dostavljajo v hišni predalčnik ali izpostavljenih predalčnik ali v poštni predal v poslovnih prostorih izvajalca ali tako, kot se dogovorita uporabnik in izvajalec, če to ni mogoče, pa neposredno v poslovnih prostorih izvajalca. Če je potrebna vročitev, se pošiljke vročajo osebno naslovniku ali osebi, pooblaščen za prevzem pošiljk ali odraslemu članu gospodinjstva ali osebi, ki je zaposlena v gospodinjstvu naslovnika ali v njegovem poslovnem prostoru.

(2) Priporočene in vrednostne pošiljke se vročajo naslovniku osebno na naslovu ali prek poštnega predala v poslovnih prostorih izvajalca ali tako, kot se dogovorita uporabnik in izvajalec. Če to ni mogoče, se priporočena in vrednostna pošiljka vroči pooblaščen osebi za prevzem poštnih pošiljk, na naslovu naslovnika pa lahko tudi enemu od odraslih članov gospodinjstva.

(3) Če pošiljk iz prejšnjega odstavka zaradi odsotnosti ni mogoče vročiti osebam iz prejšnjega odstavka, pusti izvajalec v hišnem predalčniku ali izpostavljenem predalčniku ali poštnem predalu obvestilo, v katerem navede kraj prevzema in rok, v katerem se lahko prevzame pošiljka.

(4) Za pošiljke, ki se zaradi velikosti pošiljke, zaradi zapolnjenega hišnega predalčnika ali izpostavljenega predalčnika, zaradi poškodbe pošiljke ali zato, ker naslovnik nima ustreznega hišnega predalčnika, ne dostavijo v hišni predalčnik, pusti izvajalec v hišnem predalčniku ali izpostavljenem predalčniku oziroma na ustreznem mestu (npr. nalepi na vrata) obvestilo, v katerem navede kraj in rok, v katerem se lahko prevzame pošiljka.

(5) Pošiljke, za katere je bilo naslovniku puščeno obvestilo, se vročajo na pošti osebno naslovniku.

(6) Dostava pošiljke zakonitemu zastopniku, skrbniku oziroma pooblaščenцу se šteje za dostavo osebno naslovniku.

(7) Če naslovnik pošiljke ne prevzame v roku, določenem v obvestilu iz tretjega odstavka tega člena, se pošiljka vrne pošiljatelju.

(8) Če naslovnik ali osebe iz drugega odstavka tega člena priporočene in vrednostne pošiljke nočejo sprejeti, napiše izvajalec na pošiljko datum in razlog zavrnitve sprejema in pošiljko vrne pošiljatelju.

(9) Če pošiljke ni mogoče dostaviti naslovniku, in tudi ni mogoče ugotoviti, kdo je pošiljatelj, izvajalec na pošiljko o tem napiše uradni zaznamek in jo shrani za eno leto od dneva zaznambe (neizročljiva pošiljka). Po preteku navedenega roka se taka pošiljka zaprta komisjsko uniči.

(10) Če je prejemnik nepismen ali če se ne more podpisati, izvajalec zapiše njegovo ime in priimek ter datum dostave s pripombo, zakaj se prejemnik ni podpisal.

(11) Izvajalec določi uporabniku pošto, ki dostavlja pošiljke.

(12) Vročanje na naslovu naslovnika, v hišni predalčnik ali dostava na naslov naslovnika ali v hišni predalčnik se trajno ali začasno ne izvaja v primeru oteženega dostopa do naslovnika ali skrbi za varnost in zdravje dostavljavca (v nadaljevanju: izjema pri izvajanju univerzalne storitve). V primeru izjeme pri izvajanju univerzalne storitve se pošiljke naslovniku dostavljajo v izpostavljeni predalčnik, po dogovoru z naslovnikom pa tudi na pošti. Podrobneje so primeri in pogoji izjem pri izvajanju univerzalne storitve urejeni v Splošnem aktu o izjemah pri izvajanju univerzalne poštne storitve.

(13) Dostava v izpostavljeni predalčnik se ne izvaja v primerih višje sile ali v okoliščinah, ki predstavljajo nevarnost za izvajalca, in sicer dokler višja sila ne preneha.



(14) Odrasli član gospodinjstva je oseba, starejša od 15 let, ki je razsodna in živi z naslovnikom v istem gospodinjstvu.

(15) Če je naslovník pravna oseba oziroma ustanova, se pošiljka dostavi zakonitemu zastopniku pravne osebe oziroma ustanove ali osebi, ki je pooblašćena za prevzem pošiljk.

(16) Pošiljke, ki so naslovljene na osebe pod skrbništvom, na osebe v priporu ali na osebe v zavodu, se praviloma dostavljajo:

- skrbniku - za osebe pod skrbništvom,
- preiskovalnemu organu - za osebe v priporu,
- kazensko-popoljševalnemu zavodu - za osebe v zavodu.«

7) 28. člen nadomesti z:

»(1) Pošiljke bodo praviloma prenesene v roku enega dne (D+1) oziroma najkasneje v roku treh dni (D+3).

(2) V enem mesecu mora biti vsaj 95 % pošiljk korespondence prenesenih v enem delovnem dnevu (D+1), vsaj 99,5 % pošiljk korespondence v dveh delovnih dneh (D+2) in 100 % pošiljk korespondence v treh delovnih dneh (D+3).

(3) V enem mesecu mora biti vsaj 80 % paketov prenesenih v dveh delovnih dneh (D+2) in vsaj 95 % paketov v treh delovnih dneh (D+3).

(4) V roke prenosa se ne štejejo:

- a. dan oddaje pošiljke (D),
- b. dnevi, ko pošta ne posluje,
- c. sobote, nedelje, prazniki in drugi dela prosti dnevi,
- d. čas zamude zaradi nepravilnega ali nepopolnega naslova,
- e. čas zamude zaradi višje sile ali zaradi zastoja prometa brez krivde izvajalca,
- f. dan po oddaji pošiljke, če je bila ta oddana po zadnjem času za sprejem pošiljk na pošti, oziroma po času, predvidenem za izpraznjevanje poštnega nabiralnika.

(5) Izvajalec svojo obveznost glede roka prenosa pošiljke izpolni, ko pošiljko dostavi oziroma naslovníka obvesti o prispeli pošiljki v rokih, navedenih v tem členu.«

8) 29. člen nadomesti z:

»(1) Roki prenosa pošiljk v mednarodnem prometu so odvisni od oddaljenosti naslovne države, prometnih zvez in standardov kakovosti tujih izvajalcev poštnih storitev.

(2) V mednarodnem prometu z državami članicami Evropske unije mora biti v enem mesecu vsaj 85 % pošiljk korespondence prenesenih v največ treh delovnih dneh (D+3) in vsaj 97 % pošiljk korespondence v petih delovnih dneh (D+5).

(3) V poslovnih prostorih izvajalca, namenjenih za neposredno delo z uporabniki, in na spletnih straneh izvajalca so objavljeni okvirni roki prenosa pošiljk v mednarodnem prometu.

(4) Pri štetju roka prenosa se upoštevajo določila prejšnjega člena, pri čemer se v rok prenosa ne šteje tudi čas, ko je pošiljka na carini.«

9) 30. člen nadomesti z:

»(1) Univerzalna storitev se zaraćuna uporabniku v skladu s cenikom izvajalca, veljavnim na dan opravljene storitve.



(2) Cenik univerzalne storitve je objavljen na spletni strani izvajalca in v poslovnih prostorih izvajalca, namenjenih za neposredno delo z uporabniki.«

10) drugi odstavek 31. člena nadomesti z:

»Na pošiljke, za katere se uveljavlja popust, mora pošiljatelj v zgornji desni kot naslovne strani pošiljke napisati ali odtisniti oznako o plačani poštnini (»Poštnina plačan pri pošti...«) oziroma natisniti odtis stroja za frankiranje in jih oddati skupaj z ustrezno sprejemno in spremljajočo dokumentacijo.«

11) Briše 48. in 49. člen in ju nadomesti z:

– novim 48. členom, ki se glasi:

»(razveljavitev)

Z dnem uveljavitve teh splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve, marec 2007 (Uradni list RS, št. 31/2007).« in

– novim 49. členom, ki se glasi:

»(objava)

(1) Splošni pogoji se objavijo na spletnih straneh izvajalca ter v poslovnih prostorih izvajalca, namenjenih za neposredno delo z uporabniki, najmanj sedem dni pred njihovo uveljavitvijo.

(2) Obrazce, pogodbe in ostali dokumenti, ki jih uporabniki uporabljajo pri uporabi univerzalne storitve, so sestavni del teh splošnih pogojev in jih lahko uporabniki pridobijo na spletnih straneh izvajalca in na vseh poštah. Prav tako je sestavni del teh splošnih pogojev vzorčna pogodba o opravljanju univerzalne poštne storitve, ki jo izvajalec sklepa z uporabniki univerzalne storitve in jo lahko uporabniki pridobijo na spletnih straneh izvajalca in na vseh poštah.«

12) Doda novi 51. člen, ki se glasi:

»(dostop do poštnega omrežja)

Za izvajalce poštne storitve, ki so v skladu z veljavnimi predpisi upravičeni opravljati zamenljive poštne storitve in izpolnjujejo tudi vse zakonske zahteve za samo opravljanje zamenljivih storitev ter želijo zamenljive storitve opravljati na podlagi dostopa do poštnega omrežja v skladu z zakonom, veljajo splošni pogoji, ki urejajo dostop do poštnega omrežja.«

13) Doda novi 52. člen, ki se glasi:

»Splošni pogoji začnejo veljati \_\_\_\_\_«, in ki ga dopolni z ustreznim datumom skladno s 3. točko tega izreka.

14) Doda novi 53. člen, ki se glasi:

»(priloge)

Priloga teh splošnih pogojev je vzorčna pogodba o opravljanju univerzalne poštne storitve, ki jo izvajalec sklepa z uporabniki univerzalne storitve.«

2. Pošta Slovenije d.o.o. mora v roku 15 dni takoj za 53. členom Splošnih pogojev izvajanja univerzalne storitve dodati tudi seznam vseh obrazcev, pogodb in ostalih dokumentov iz drugega odstavka 49. člena teh Splošnih pogojev (kot so zlasti poizvednica, vzorec pogodbe glede uporabe poštne predalov, obvestilo o prispeli pošiljki), ter le-te objaviti skupaj s Splošnimi pogoji na svojih spletnih straneh in jih dati na voljo uporabnikom na vidnem mestu tudi v vseh njenih poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki poštne storitve.



3. Novi splošni pogoji začnejo veljati sedem dni po objavi na spletnih straneh Pošte Slovenije in v njenih poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki poštne storitve (1. odstavek 6. člena in 3. odstavek 37. člena ZPSto-2).
4. V tem postopku stroški postopka niso nastali.

## Obrazložitev:

Pošta Slovenije d.o.o., Slomškov trg 10, 2500 Maribor (v nadaljevanju: Pošta Slovenije) je dne 28. 2. 2012 z vlogo številka 10/30-1683/1-2012 Agenciji za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) poslala v potrditev spremembe in dopolnitve Splošnih pogojev izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS št. 31/2007; v nadaljevanju Splošni pogoji). Agencija je z odločbo št. 3831-6/2012/5 z dne 13. 4. 2012, na podlagi 37. člena Zakona o poštne storitvah (Ur. l. RS, št. 51/2009 in 77/2010; v nadaljevanju: ZPSto-2), v 1. točki izreka izdala soglasje k posameznim predlaganim spremembam členov Splošnih pogojev, kot izhajajo iz te točke izreka, v 2. točki izreka pa navedla člene Splošnih pogojev, h katerim soglasja ni izdala. V postopku izdaje soglasja na podlagi 37. člena ZPSto-2 je Agencija ugotovila določena neskladja med do sedaj veljavnimi Splošnimi pogoji (iz leta 2007) in ZPSto-2, Splošnim aktom o kakovosti izvajanja univerzalne (Ur. l. RS, št. 47/2010) ter Splošnim aktom o izjemah pri izvajanju univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 22/2010), saj so bili le-ti izdani na podlagi ne več veljavnega Zakona o poštne storitvah (Ur. l. RS, št. 42/2002, 37/2004, 102/2004-UPB1; v nadaljevanju ZPSto-1).

Agencija je pri preverjanju ali je Pošta Slovenije objavila nove Splošne pogoje skladno z izdanim soglasjem ugotovila, da slednja do dne 29.10.2012 ni objavila in uveljavila sprememb Splošnih pogojev, za katere je pridobila soglasje. Ker navedeno pomeni, da neskladja med Splošnimi pogoji, ZPSto-2 in citiranimi splošnimi akti niso bila odpravljena, je Agencija na podlagi 64. člena ZPSto-2 v povezavi s prvim odstavkom 6. člena, 37. členom in prvim odstavkom 57. člena ZPSto-2, ob uporabi določb 19. člena Zakona o inšpekcijskem nadzoru (Ur. l. RS, št. 43/2007-UPB1; v nadaljevanju: ZIN) in določb Zakona o splošnem upravnem postopku (Ur. l. RS, št. 24/2006-UPB2 s sprem.; v nadaljevanju: ZUP) po uradni dolžnosti uvedla po pooblaščenici osebi Agencije, mag. Rajku Jerencu, postopek nadzora nad Splošnimi pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve.

Agencija je v postopku nadzora po proučitvi Splošnih pogojev iz leta 2007 ugotovila, da ti niso v celoti skladni z določbami ZPSto-2 in zgoraj citiranih splošnih aktov ter ne zagotavljajo dovolj natančnih in posodobljenih informacij o posameznih lastnostih oziroma kakovosti univerzalne storitve ter njenih splošnih pogojih in cenah (6. člen ZPSto-2). Agencija je s pozivom št. 0611-8/2012/2 dne 29. 10. 2012 (v nadaljevanju: poziv) Pošto Slovenije pozvala, da se do ugotovljenih pomanjkljivosti in nedoslednosti, kot izhajajo iz nadaljevanja (v zaporedju po posameznih členih, kot si sledijo v Splošnih pogojih), izjasni v roku 15 dni oziroma jih v tem roku odpravi.

### 1) Sklicevanje na pravno podlago

Agencija je ugotovila, da se Pošta Slovenije v Splošnih pogojih sklicuje na neveljavno pravno podlago (ZPSto-1) in Pošto Slovenije pozvala, da sklicevanje na pravno podlago posodobi in uskladi z ZPSto-2 in Aktom o ustanovitvi družbe Pošta Slovenije d.o.o.

### 2) 1. člen (vsebina)

Agencija je ugotovila, da 1. člen Splošnih pogojev v delu, ki se nanaša na vročanje poštne pošiljke, ne vsebuje termina »dostava«, ki ga je uvedel in je definiran v ZPSto-2, zato je Pošto



Slovenije pozvala, da člen posodobi in dopolni v skladu s terminologijo iz ZPSto-2, in sicer s terminom dostava. Agencija je Pošto Slovenije prav tako pozvala k črtanju dela besedila, ki se nanaša na načine, pogoje in cene dostopa do javnega poštnega omrežja, saj so le-ti urejeni v Splošnih pogojih dostopa do omrežja družbe Pošta Slovenije (z veljavnostjo od 31.1.2012)<sup>1</sup>.

3) 2. člen (izvajanje univerzalne poštne storitve)

Agencija je ugotovila, da je potrebno z vidika transparentnosti in varstva končnih uporabnikov predmetni člen dopolniti tako, da bo jasno razvidno v skladu s katerimi podzakonskimi akti se univerzalna poštna storitev izvaja, zato je Pošto Slovenije pozvala, da člen dopolni s sklicem na Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 47/2010), Splošni akt o izjemah pri izvajanju univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 22/2010) in Navodila o ravnanju s poštnimi pošiljkami s prepovedano vsebino (Ur. l. RS, št. 47/2010).

4) 3. člen (pojmi)

Agencija je ugotovila, da 3. točka prvega odstavka 3. člena Splošnih pogojev ni v celoti skladna s prvim in drugim odstavkom 3. člena ZPSto-2, zato je Pošto Slovenije pozvala k:

- posodobitvi definicije univerzalne storitve (*»...ena ali več z zakonom, ki ureja poštne storitve, določenih poštnih storitev...«*);
- k pravilni najvišji dovoljeni masi poštnih paketov, ki se izvajajo kot univerzalna storitev (10 kg namesto 20 kg);
- posodobitvi dikcije pri razlagi poštnih storitev, ki se izvajajo kot univerzalna storitev (*»prenos«* naj se nadomesti s *»sprejem, usmerjanje, prevoz in dostava«*);
- k ustrezni dopolnitvi besedilo z terminoma *»dostava«* in *»vročitev«* v skladu z določili 5. in 30. točke 2. člena ZPSto-2;
- k dopolnitvi zadnjega stavka tretjega odstavka tega člena tako, da bo določal, da je nabor storitev, ki se izvajajo kot univerzalna storitev, naveden v ceniku.

5) 13. člen (navadni paket)

Agencija je ugotovila, da največja masa navadnega paketa, navedena v 13. členu Splošnih pogojev (20 kg), ni skladna z največjo maso, ki jo za to storitev iz nabora univerzalne storitve določa ZPSto-2 (to je 10 kg), zato je Pošto Slovenije pozvala k posodobitvi člena skladno z 2. točko drugega odstavka 3. člena ZPSto-2.

6) 20. člen (splošne določbe o vročanju)

Agencija je ugotovila, da je treba v 20. členu Splošnih pogojev posodobiti in ustrezno dopolniti terminologijo s termini dostavljanje in vročanje v skladu z določili 41. člena ZPSto-2, kot tudi posledično dopolniti naslov poglavja, tako da se bo ta glasil Dostava in vročanje pošiljk. Prav tako je Pošto Slovenije pozvala, da uskladi 8., 9., 10. in 11. odstavek tega člena z določili Splošnega akta o izjemah pri izvajanju univerzalne storitve v delu, ki se nanaša na možne izjeme od izvajanja univerzalne poštne storitve ter vročanja in dostavljanja v tem primeru, ter celoten člen uskladi tudi z določili 41. in 42. člena ZPSto-2, ki urejata pravila glede dostavljanja, vročanja in drugih načinov dostave in vročanja.

7) 28. člen (roki prenosa pošiljk v notranjem prometu)

Agencija je ugotovila, da besedilo 28. člena Splošnih pogojev ni usklajeno s terminologijo ZPSto-2, zato je Pošto Slovenije pozvala k posodobitvi terminologije s terminoma dostavljanje in vročanje v skladu z določili 41. člena ZPSto-2. Agencija je ugotovila, da je navedba rokov prenosa v notranjem prometu v prvem odstavku tega člena pavšalna in ne

<sup>1</sup>Vir: spletna stran Pošte Slovenije: [www.posta.si/downloadfile.aspx?fileid=18596](http://www.posta.si/downloadfile.aspx?fileid=18596)



zadosti standardu natančnosti in Pošto Slovenije pozvala k spremembi v skladu z določili 10. člena Splošnega akta o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve. Pošta Slovenije je pozvala tudi, da naj v prvem odstavku doda (ali vstavi novi drugi odstavek) tudi določbo o kakovosti prenosa poštnih paketov v skladu z določili 11. člena Splošnega akta o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve, ter dopolni drugi odstavek 28. člena, da bo ta določal, da se v roke prenosa ne všteva tudi naslednji dan po oddaji, če je bila pošiljka vložena v poštni nabiralnik po zadnji uri časa praznjenja poštne nabiralnika.

8) 29. člen (roki prenosa pošilk v mednarodnem prometu)

Agencija je ugotovila, da je treba v Splošne pogoje zaradi zagotovitve standarda natančnosti in preglednosti informacij o kakovosti univerzalne storitve ter obveščenosti uporabnikov poštnih storitev vključiti določilo, da bo Pošta Slovenije orientacijske roke prenosa v mednarodnem prometu (kot jih, skladno s prilogo II Poštne direktive, določa Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne storitve) objavila na vidnem mestu v svojih poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki in na svoji spletni strani.

9) 30. člen (cene univerzalne storitve)

Agencija je ugotovila, da je cenik za storitve iz nabora univerzalne storitve glede na določilo 30. člena Splošnih pogojev dostopen uporabnikom poštnih storitev le v poslovnih prostorih Pošte Slovenije, kar ni skladno z zahtevami 6. in 37. člena ZPSto-2, ki določata, da morajo biti splošni pogoji in cene objavljene tudi na spletnih straneh izvajalca univerzalne storitve. Agencija je zato Pošto Slovenije pozvala, da naj v predmetni člen doda obveznost objave cenika tudi na svoji spletni strani. Agencija je ugotovila tudi, da trenutno veljavno besedilo tretjega odstavka 30. člena Splošnih pogojev ni skladno z določili četrtega odstavka 35. člena ZPSto-2, saj povzema določila razveljavljenega 29. člena ZPSto-1, zato je Pošto Slovenije pozvala, da ga uskladi z besedilom četrtega odstavka 35. člena ZPSto-2 (posebne tarife in z njimi povezani pogoji, uporabniki, podobni pogoji) ter skladno s tem tudi izbriše del besedila, ki se nanaša na izjemo zaradi izogiba delu stroškov.

10) 31. člen (pogoji za pridobitev popusta)

Agencija je ugotovila, da 31. člen Splošnih pogojev ne zagotavlja dovolj natančnih in posodobljenih informacij o univerzalni storitvi in njenih cenah ter popustih, zato je Pošta Slovenije pozvala, da naj določila tega člena uskladi s svojo dejansko prakso odobravanja popustov in kot del teh Splošnih pogojev poleg možnosti pridobitve popusta (kdorkoli pod podobnimi pogoji) oblikuje in objavi vse povezane pogoje za pridobitev popusta, ki jih uporablja (kot so minimalna količina, točke dostopa ter ostale pogoje, ki jih uporablja za pridobitev popusta; npr. predpriprava pošilk, posebne oznake ipd.).

11) 48. člen (načini in pogoji dostopa) in 49. člen (cene dostopa)

Glede na to, da so določila o načinu in pogojih dostopa ter cene dostopa do omrežja in storitev v skladu z 32. členom ZPSto-2 objavljena v Splošnih pogojih dostopa do omrežja družbe Pošta Slovenije in zato kot takšna ne spadajo več v Splošne pogoje izvajanja univerzalne poštne storitve, je Agencija Pošto Slovenije pozvala k črtanju določil 48. in 49. člena Splošnih pogojev izvajanja univerzalne poštne storitve.

12) 50. člen do 54. člen (prehodne in končne določbe)

Agencija je Pošto Slovenije v zvezi s citiranimi členi skladno s prejšnjo točko tudi pozvala, da naj glede na nove oziroma spremenjene Splošne pogoje smiselno oziroma ustrezno uredi tudi člene prehodnih in končnih določb.

Agencija je v postopku nadzora ugotovila tudi druge pomanjkljivosti, in sicer, da Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve ne vsebujejo vzorcev listin, obrazcev in pogodb,



ki se v njih omenjajo oziroma se uporabljajo pri izvajanju univerzalne poštne storitve, zato je Pošta Slovenije zaradi zagotovitve spoštovanja načel preglednosti, natančnosti informacij in varstva pravic uporabnikov pozvala, v prilogi Splošnih pogojev objavi vse tipske listine, ki se uporabljajo v prometu s končnimi uporabniki, kot so zlasti vzorec pogodbe glede uporabe poštних predalov, obvestilo o prispeli pošiljki in poizvednica.

Agencija je poleg navedenih neskladnosti in pomanjkljivosti ugotovila tudi, da Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve ne vsebujejo pravil oziroma določil za poštno ležeče pošiljke in Pošta Slovenije pozvala k dopolnitvi Splošnih pogojev z natančnimi in jasnimi informacijami v zvezi s storitvijo in način njenega izvajanja z vsemi potrebnimi informacijami, ki jih uporabnik poštних storitev za to storitev potrebuje.

Agencija je na podlagi navedenih ugotovitev Pošto Slovenije d.o.o. na podlagi 9. in 138. člena ZUP ter ob uporabi določb ZIN, pozvala na izjasnitev oziroma odpravo ugotovljenih nepravilnosti v roku 15 dni od prejema poziva. Agencija je Pošto Slovenije d.o.o. tudi opozorila, da v kolikor le-ta ne bo odpravila ugotovljenih nepravilnosti v navedenem roku, bo Agencija v nadaljnjem postopku postopala v skladu s svojimi pooblastili in njihovo odpravo naložila z odločbo.

Agencija je dne 15. 11. 2012 prejela izjasnitev Pošte Slovenije št. 10/40-8994/1 z dne 14. 11. 2012 (ki se v upravnem spisu vodi pod št. 0611-8/2012/3) v zvezi z očitanimi nepravilnostmi, skupaj s kratko razlago k posameznim točkam iz poziva. Pošta Slovenije je k izjasnitvi priložila tudi popravljene in dopolnjene Splošne pogoje, v katerih posamezne spremembe besedila členov niso posebej označene, saj gre za čistopis, ki vključuje spremembe iz:

1. poziva na izjasnitev št. 0611-8/2012/2 z dne 29. 10. 2012,
2. odločbe št. 3831-6/2012/5 z dne 13. 4. 2012 (t.j. soglasje, izdano na podlagi 37. člena ZPSto-2) in
3. dodatne spremembe 2., 3., 5., 41 in 53. člena Splošnih pogojev, ki jih je Pošta Slovenije predlagala v postopku nadzora v izjasnitvi pod točko II.

Agencija je v okviru postopka nadzora proučila spremembe in dopolnitve Splošnih pogojev, ki jih je Pošta Slovenije popravila skladno s pozivom na izjasnitev in odločbo št. 3831-6/2012/5. Zahtevek Pošte Slovenije za izdajo soglasja v skladu s četrtem odstavkom 37. člena ZPSto-2 k dodatnim spremembam Splošnih pogojev, ki jih je slednja predlagala v II. točki izjasnitve (3. točka zgoraj), se kot nova vloga za izdajo soglasja obravnava v drugem postopku, ki se vodi pod opr. št. 3831-16/2012, saj Agencija v okviru postopka nadzora (64. in 65. člen ZPSto-2) nima podlage za izdajo soglasja k predlogu novih sprememb Splošnih pogojev.

V izjasnitvi je Pošta Slovenije obrazložila posamezne spremembe določb Splošnih pogojev, in sicer:

K 1. točki poziva: Pošta Slovenije navaja, da je popravila sklicevanje na pravno podlago.

K 2. točki poziva: Pošta Slovenije navaja, da je terminologijo uskladila z ZPSto-2, in sicer s terminom dostava, in črtala del besedila, ki se nanaša na načine, pogoje in cene dostopa do javnega poštnega omrežja.

K 3. točki poziva: Pošta Slovenije navaja, da je uskladila Splošne pogoje s sklicevanjem na ustrezne podzakonske akte.



K 4. točki poziva: Pošta Slovenije navaja, da je posodobila definicijo univerzalne poštne storitve, spremenila maso paketov iz 20 kg na 10 kg, spremenila dikcijo pri razlagi univerzalne poštne storitve tako, da je „prenos“ nadomestila z „sprejem, usmerjanje, prevoz in dostava“, dopolnila tretji odstavek 3. člena z naborom storitev v sklopu univerzalne poštne storitve in določbo, da je nabor teh storitev naveden v ceniku univerzalne poštne storitve.

K 5. točki poziva: Pošta Slovenije navaja, da je spremenila največjo maso navadnega paketa na 10 kg.

K 6. točki poziva: Pošta Slovenije navaja, da je dopolnila naslov poglavja in termine dostavljanja v skladu z 41. in 42. členom ZPSto-2, prav tako pa tudi z možnimi izjemami od izvajanja univerzalne poštne storitve (12. in 13. odstavek tega člena).

K 7. točki poziva: Pošta Slovenije navaja, da je uskladila terminologijo dostavljanja in vročanja v skladu z določili 41. člena ZPSto-2 in dopolnila določilo zadnje alineje drugega odstavka glede oddaje pošiljk po zadnjem času praznjenja poštnega nabiralnika, ter dodala določila (novi drugi in tretji odstavek) glede rokov prenosa korespondence in poštnih paketov v skladu s Splošnim aktom o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve.

K 8. točki poziva: Pošta Slovenije navaja, da je spremenila drugi odstavek člena z navedbo rokov prenosa pošiljk korespondence med članicami Evropske unije in dodala novi odstavek glede v zvezi z objavo okvirnih rokov prenosa v mednarodnem prometu, dodala pa je tudi novi tretji odstavek v zvezi z roki prenosa pošiljk korespondence in poštnih paketov v skladu s Splošnim aktom o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve.

K 9. točki poziva: Pošta Slovenije navaja, da je uskladila člen z ZPSto-2 in navedla, da je cenik univerzalne poštne storitve objavljen na spletni strani Pošte Slovenije in v njenih poslovnih prostorih. Pošta Slovenije je tudi črtala tretji odstavek tega člena v skladu z odločbo Agencije z dne 13.4.2012.

K 10. točki poziva: Pošta Slovenije navaja, da je uskladila prvi odstavek v skladu s prakso oziroma dejanskim stanjem, kjer je edini kriterij za pridobitev popusta univerzalne storitve letna količina oddanih pošiljk.

K 11. točki poziva: Pošta Slovenije navaja, da je črtala 48. in 49. člen Splošnih pogojev.

K 12. točki poziva: Pošta Slovenije navaja, da je v Splošnih pogojih navedla, da so obrazci, pogodbe, vzorci listin in ostali dokumenti, ki jih uporabniki uporabljajo pri uporabi univerzalne storitve, le-tem na voljo na njeni spletni strani in na vseh poštah.

Pošta Slovenije je obrazložila še ostale spremembe oziroma dopolnitve, in sicer, da je v 3. členu dodala opis storitve »poštno ležeče« ter navedla, da so priloženi Splošni pogoji skladni z odločbo Agencije z dne 13.4.2012. Kot že pojasnjeno, je Pošta Slovenije v okviru izjasnitve (točka II.) podala tudi (novo) vlogo za izdajo soglasja k predlaganim spremembam in dopolnitvam 2., 3., 5., 41 in 53. člena Splošnih pogojev v skladu s četrtem odstavkom 37. člena ZPSto-2, ki se obravnava v zadevi št. 3831-16/2012, zato navedbe Pošte Slovenije v zvezi s tem pod to točko za ta postopek nadzora niso relevantne.

Materialnopravno podlago za uvedbo postopka nadzora dajeta 64. in 65. člen ZPSto-2, ki določata, da pooblaščen osebe agencije nadzirajo izvajanje določb tega zakona, ki se - med drugim - nanašajo na izvajanje in kakovost univerzalne storitve, splošne pogoje in oblikovanje cen izvajalca univerzalne storitve ter izvajanje vseh posamičnih aktov, ki jih



izdaja agencija v okviru svojih pristojnosti (prvi odstavek 64. člena ZPSto-2). Če pooblaščen oseba agencije pri izvajanju nalog nadzora ugotovi, da je kršen zakon ali drug predpis ali akt, katerega izvajanje nadzoruje, ima pravico in dolžnost odrediti ukrepe za odpravo nepravilnosti in pomanjkljivosti v roku, ki ga sama določi (1. točka prvega odstavka 65. člena ZPSto-2). Kot dalje določa tretji odstavek 64. člena ZPSto-2, izvajajo pooblaščen osebe Agencije naloge nadzora samostojno ter izdajajo odločbe in sklepe v upravnem postopku. V postopku nadzora se na podlagi šestega odstavka 64. člena ZPSto-2 smiselno uporabljajo določbe Zakona o inšpekcijskem nadzoru (Ur. l. RS, št. 43/2007-UPB1; v nadaljevanju: ZIN).

Podlago za odločitev v tej zadevi predstavljajo dejstva, ki so bila zbrana v postopku nadzora. V okviru ugotovitvenega dela postopka nadzora je bila Pošta Slovenije s pozivom št. 0611-8/2012/2 z dne 29. 10. 2012 obveščena o uvedbi postopka nadzora ter pozvana, naj se v skladu s 138. in 9. členom ZUP ter ob smiselni uporabi določb 29. člena ZIN o zbranem dokaznem gradivu in ugotovitvah Agencije izjasni oziroma ugotovljene nepravilnosti odpravi. Agencija je Pošto Slovenije tudi seznanila, da mora o ugotovljenih nepravilnostih Agencijo tako obvestiti v skladu z petim odstavkom 29. člena ZIN in ji posredovati popravljene Splošne pogoje v pregled pred njihovo uveljavitvijo. Kot določa prvi odstavek 6. člena ZPSto-2 (enako pa tudi tretji odstavek 37. člena ZPSto-2), morajo biti posodobljeni Splošni pogoji in cene objavljeni na spletni strani in v poslovnih prostorih namenjenih za neposredno delo z uporabniki poštne storitve najmanj sedem dni pred njihovo uveljavitvijo. Pošta Slovenije je v okviru postopka posredovala pisna stališča z dne 14. 11. 2012 (dokument št. 10/40-8994/1-12, ki se v spisu vodi pod opr. št. 0611-8/2012/3), ki skupaj z ZPSto-2, Splošnimi pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 31/2007), Splošnim aktom o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 47/2010) in Splošnimi pogoji o izjemah pri izvajanju univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 22/2012) predstavljajo podlago za odločitev v tej zadevi.

Pošta Slovenije d.o.o. je bila z odločbo številka 3831-12/2010/1 z dne 23. 7. 2010 imenovana za izvajalko univerzalne storitve za obdobje od 1. 8. 2010 do 31. 5. 2013. V skladu s prvim odstavkom 5. člena ZPSto-2 Republika Slovenija v javnem interesu zagotavlja vsem uporabnikom poštne storitve na njenem celotnem ozemlju pod enakimi pogoji trajno, redno in nemoteno izvajanje univerzalne storitve, ki se sme prekiniti le zaradi višje sile ali v razmerah, nevarnih za dostavljanje.

V skladu s prvim odstavkom 3. člena ZPSto-2 je univerzalna storitev trajno, redno in nemoteno izvajanje ene ali več s tem zakonom določenih poštne storitve s predpisano kakovostjo na celotnem ozemlju Republike Slovenije ali na njenem delu po cenah, dostopnih za vse uporabnike poštne storitve.

V skladu s 6. členom ZPSto-2 mora izvajalec univerzalne storitve vsaj enkrat letno objaviti dovolj natančne in posodobljene informacije o posameznih lastnostih in kakovosti univerzalne storitve. Informacije o splošnih pogojih in cenah mora objaviti najmanj sedem dni pred njihovo uveljavitvijo. Te informacije mora izvajalec univerzalne storitve objaviti na svojih spletnih straneh in v poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki poštne storitve. Kadar se izvajalec univerzalne storitve v teh informacijah sklicuje na tehnične standarde, se mora sklicevati na standarde poštne storitve, ki so objavljeni v Uradnem listu Evropskih skupnosti.

V skladu s prvim odstavkom 37. člena ZPSto-2 mora izvajalec univerzalne poštne storitve objaviti splošne pogoje izvajanja poštne storitve in cene teh storitev. V skladu s tretjim odstavkom 37. člena ZPSto-2 mora izvajalec univerzalne storitve pred uveljavitvijo splošnih pogojev in cen univerzalne storitve zanje pridobiti soglasje agencije in jih objaviti na svojih

spletnih straneh ter v poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki poštne storitve najmanj sedem dni pred njihovo uveljavitvijo.

#### K 1. točki izreka

Agencija je v postopku nadzora proučila navedbe Pošte Slovenije iz izjasnitve in priložene Splošne pogoje ter pri tem glede očitanih nepravilnosti ugotovila naslednje:

##### 1) Sklicevanje na pravno podlago

Agencija je ugotovila, da je Pošta Slovenije v Splošnih pogojih popravila sklicevanje na veljavno pravno podlago skladno s pozivom, in sicer je nadomestila sklicevanje iz 28. člena Zakona o poštne storitvah (Ur. l. RS, št. 42/2002 Ur.l. RS, št. 37/2004, 102/2004-UPB1) na 37. člen ZPSto-2, ustrezno pa je posodobila tudi sklicevanje na pravilno podlago (člen) Akta o ustanovitvi družbe Pošta Slovenije d.o.o.

##### 2) 1. člen (vsebina)

Agencija je ugotovila, da je Pošta Slovenije v 1. členu Splošnih pogojev ustrezno spremenila terminologijo v skladu z ZPSto-2, in sicer s terminom »dostava«. Pošta Slovenije je prav tako črtala del besedila, ki se nanaša na načine, pogoje in cene dostopa do javnega poštne omrežja, ki so urejeni v Splošnih pogojih dostopa do omrežja družbe Pošta Slovenije (z veljavnostjo od 31.1.2012).

##### 3) 2. člen (izvajanje univerzalne poštne storitve)

Agencija je ugotovila, da je Pošta Slovenije ustrezno dopolnila člen z vidika spoštovanja načela transparentnosti in varstva končnih uporabnikov, saj je sedaj razvidno na osnovi katerih podzakonskih aktov se univerzalna poštne storitve izvaja (to so Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve, Splošni akt o izjemah pri izvajanju univerzalne poštne storitve in Navodilo o ravnanju s poštnimi pošiljkami s prepovedano vsebino). Pošta Slovenije je člen ustrezno dopolnila tudi z določili aktov Svetovne poštne zveze veljavnimi v Republiki Sloveniji na podlagi Zakona o ratifikaciji aktov Svetovne poštne zveze (Ur. l. RS-MP, št. 672006 in 21/2006).

##### 4) 3. člen (pojmi)

Agencija je ugotovila, da je Pošta Slovenije ustrezno dopolnila 3. točko prvega odstavka 3. člena Splošnih pogojev, saj jo je uskladila s prvim in drugim odstavkom 3. člena ZPSto-2 in navedla najvišjo dovoljeno maso poštnih paketov, ki se izvajajo kot univerzalna storitev (10 kg namesto 20 kg). Pošta Slovenije je posodobila tudi dikcijo pri razlagi poštnih storitev, ki se izvajajo kot univerzalna storitev (*»prenos«* je nadomestila s *»sprejem, usmerjanje, prevoz in dostava«*) ter ustrezno dopolnila besedilo člena z definicijami terminov *»dostava«* in *»vročitev«* v skladu z določili 5. in 30. točke 2. člena ZPSto-2. Pošta Slovenije je spremenila tudi zadnji stavek tretjega odstavka ter ga dopolnila tako, da sedaj določa nabor storitev, ki se izvajajo kot univerzalna storitev.

##### 5) 13. člen (navadni paket)

Agencija je ugotovila, da je Pošta Slovenije spremenila največjo maso navadnega paketa (iz 20 kg na 10 kg) in jo uskladila z 2. točko drugega odstavka 3. člena ZPSto-2.

##### 6) 20. člen (splošne določbe o vročanju)

Agencija je ugotovila, da je Pošta Slovenije 20. člen Splošnih pogojev posodobila in ustrezno dopolnila terminologijo s termini dostavljanje in vročanje v skladu z določili 41. člena ZPSto-2 in spremenila naslov poglavja. Pošta Slovenije je besedilo člena uskladila tudi z določili Splošnega akta o izjemah pri izvajanju univerzalne storitve v delu, ki se nanaša na možne



izjeme od izvajanja univerzalne poštne storitve ter vročanja in dostavljanja v tem primeru. Celoten člen je tudi ustrezno spremenjen z določili 41. in 42. člena ZPSto-2, ki urejata pravila glede dostavljanja, vročanja in drugih načinov dostave in vročanja.

7) 28. člen (roki prenosa pošiljk v notranjem prometu)

Agencija je ugotovila, da je Pošta Slovenije besedilo 28. člena Splošnih pogojev uskladila s terminologijo dostavljanja in vročanja v skladu z določili 41. člena ZPSto-2. Pošta Slovenije je navedla roke prenosa v notranjem prometu v skladu z določili 10. in 11. člena Splošnega akta o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve. Pošta Slovenije je tudi dopolnila drugi odstavek člena tako, da je dodala določilo, da se v roke prenosa ne všteva naslednji dan po oddaji, če je bila pošiljka vložena v poštni nabiralnik po zadnji uri časa praznjenja poštne nabiralnika.

8) 29. člen (roki prenosa pošiljk v mednarodnem prometu)

Agencija je ugotovila, da je Pošta Slovenije dodala določilo, da so roki prenosa v mednarodnem prometu, ki so orientacijski, objavljeni v poslovnih prostorih Pošte Slovenije, ki so namenjeni za neposredno delo z uporabniki, in na njeni spletni strani. V členu je Pošta Slovenije uveljavila tudi spremembe v zvezi z neupoštevanjem časa, ko je pošiljka na carini v roke prenosa iz odločbe Agencije št. 3831-6/2012/5 z dne 13. 4. 2012.

9) 30. člen (cene univerzalne storitve)

Agencija je ugotovila, da je Pošta Slovenije dopolnila člen v skladu s pozivom Agencije in dodala določilo, da je v skladu z zahtevami iz 6. in 37. člena ZPSto-2, to je načela preglednosti, natančnost informacij in varstva pravic uporabnikov, cenik objavljen tudi na spletnih straneh izvajalca univerzalne storitve.

Agencija je ugotovila tudi, da je Pošta Slovenije izbrisala tretji odstavek člena, ki ni bil skladen z določili četrtega odstavka 35. člena ZPSto-2, saj je povzegal določila ne več veljavnega 29. člena ZPSto-1. Agencija je Pošto Slovenije sicer pozvala, da ga naj ga uskladi z besedilom četrtega odstavka 35. člena ZPSto-2 (posebne tarife in z njimi povezani pogoji, uporabniki, podobni pogoji; ter skladno s tem tudi briše del besedila, ki se nanaša na izjemo zaradi izogiba delu stroškov), vendar Agencija ugotavlja, da je predmetna kršitev ustrezno odpravljena tudi na naveden način.

10) 31. člen (pogoji za pridobitev popusta)

Pošta Slovenije je bila v zvezi z določbo 31. člena Splošnih pogojev pozvana, da naj zaradi spoštovanja načel transparentnosti in nediskriminacije zagotovi, da bodo določila tega člena usklajena z dejansko prakso odobravanja popustov, in da naj kot del teh Splošnih pogojev poleg možnosti pridobitve popusta (kdorkoli pod podobnimi pogoji) oblikuje in objavi vse povezane pogoje za pridobitev popusta (kot so minimalna količina, točke dostopa ter ostale pogoje, ki jih uporablja za pridobitev popusta; npr. predpriprava pošiljk, posebne oznake ipd.), saj je Agencija ugotovila, da trenutna dikcija ne zagotavlja dovolj natančnih in posodobljenih informacij o univerzalni storitvi, njenih cenah in popustih (s čimer niso izpolnjene zahteve iz prvega odstavka 6. člena ZPSto-2 in 2. točke petega odstavka 37. člena ZPSto-2).

Agencija je ugotovila, da je Pošta Slovenije 31. člen spremenila tako v prvem, kot v drugem odstavku. Kot ugotavlja Agencija, je Pošta Slovenije s spremembami drugega odstavka 31. člena Splošnih pogojev sledila 10. točki poziva na izjasnitev glede posebnih oznak pošiljk, na katere se pridobi popust (pri čemer je pojasnila, da je edini kriterij za pridobitev popusta univerzalne storitve letna količina oddanih pošiljk), kot tudi 1. točki izreka odločbe št. 3831-6/2012/5 z dne 13. 4. 2012., s čimer je odpravila očitane nepravilnosti iz te točke poziva.



Kot izhaja iz priloženih Splošnih pogojev, pa je Pošta Slovenije spremenila tudi prvi odstavek 31. člena Splošnih pogojev, in sicer na način, ki ga je predlagala že v vlogi št. 10/30-1683/1-2012 (ki jo Agencija vodi pod številko 3831-6/2012/1) z dne 21.2.2011, na podlagi katere je bila izdana odločba št. 3831-6/2012/5 z dne 13. 4. 2012 (t.i. soglasje), ki pa je bila v drugi točki izreka, ki se je nanašal na 29. člen Splošnih pogojev zavrnilna. Kot izhaja iz obrazložitve citirane odločbe v zvezi s predmetno zavrnitvijo, želi Pošta Slovenije s tem spremeniti pogoje za pridobitev popusta, in sicer črtati določila, ki pogojujejo popust s predhodno pripravo ter sortiranjem pošiljk, ki ga mora stranka, glede na sedanje Splošne pogoje, izvesti za pridobitev popusta. Agencija je v postopku izdaje citirane odločbe Pošto Slovenije pozvala na dopolnitev vloge z jasnim stališčem, da ne razpolaga s podatki, da bi lahko preverila, ali bi bilo s predlagano spremembo splošnih pogojev izvajanja univerzalne poštne storitve zadoščeno potrebam uporabnikov poštne storitve in trga in ali bi bila zagotovljena učinkovita konkurenca (1. alineja petega odstavka 37. člena ZPSto-2), na podlagi katerih bi Agencija lahko ugotovila, ali so Splošni pogoji in cene oblikovani skladno z načeli preglednosti, nediskriminatornosti in zagotavljanja konkurence (2. alineja 5. odstavka 37. člena ZPSto-2). Agencija je zato Pošto Slovenije pozvala, da utemelji in izkaže zahtevo po spremembi Splošnih pogojev z ustreznimi razlogi za predlagano spremembo Splošnih pogojev ter dokazili, da bo s predlagano spremembo zadoščeno potrebam uporabnikov poštne storitve in trga, skladno z ZPSto-2. Pošta Slovenije je v dodatni obrazložitvi, posredovani v okviru postopka izdaje citirane odločbe, izbris klavzule utemeljevala z obrazložitvijo, da ji uporaba le-te ne prinaša dodatnih prihrankov, saj ji sortiranje pošiljk po naslovnih poštah zaradi sprememb v tehnologiji v procesu predelave (strojno sortiranje) ne prinaša dodatnih prihrankov, ampak pomeni zanjo celo dodatno delo.

Agencija je po proučitvi dodatne obrazložitve ponovno ugotovila, da Pošta Slovenije ni predložila podatkov, na podlagi katerih bi lahko Agencija preverila, ali bi bilo s predlagano spremembo splošnih pogojev izvajanja univerzalne poštne storitve zadoščeno potrebam uporabnikov poštne storitve in trga in ali bi bila zagotovljena učinkovita konkurenca (1. alineja petega odstavka 37. člena ZPSto-2), ter da bi Agencija lahko ugotovila, ali so splošni pogoji in cene oblikovani skladno z načeli preglednosti, nediskriminatornosti in zagotavljanja konkurence (2. alineja 5. odstavka 37. člena ZPSto-2) in ali so cene, ki se s predmetnimi popusti spreminjajo, oblikovane skladno s 35. členom ZPSto-2. Agencija je tudi ugotovila, da Pošta Slovenije ni predložila dokazov, ki bi potrjevali njene navedbe, da ji predhodno sortiranje pošiljk, ki ga mora stranka za pridobitev popusta izvesti, ne prinaša dodatnih prihrankov oziroma da ji to sortiranje nalaga celo dodatno breme.

Ker Pošta Slovenije tako v postopku izdaje odločbe št. 3831-6/2012/5 ni izkazala, da bi bile s spremembo pogojev za pridobitev popusta izpolnjene zahteve iz 5. odstavka 37. člena ZPSto-2, kot tega tudi ni storila v predmetnem postopku nadzora, predlagana sprememba prvega odstavka 31. člena ni dopustna, zato mora Pošta Slovenije v novih Splošnih pogojih ohraniti enako besedilo drugega odstavka kot izhaja iz do sedaj veljavnih Splošnih pogojev izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 31/2007).

11) 48. člen (načini in pogoji dostopa) in 49. člen (cene dostopa)

Agencija je ugotovila, da je Pošta Slovenije skladno s pozivom črtala dosedanji 48. in 49. člen (določila o načinu in pogojih dostopa ter cene dostopa do omrežja), saj so ta določila sedaj v skladu z 32. členom ZPSto-2 objavljena v Splošnih pogojih dostopa do omrežja družbe Pošta Slovenije.

12) 50. člen do 54. člen (prehodne in končne določbe)

Agencija je ugotovila, da je Pošta Slovenije uskladila prehodne in končne določbe Splošnih pogojev v skladu s pozivom, tako da je:

- dodala novi 48. člen, ki razveljavlja dosedanje Splošne pogoje.
- dodala novi 49. člen, ki določa objavo Splošnih pogojev ter določilo glede vzorcev listin, obrazcev in pogodb. Pošta Slovenije je zahtevo izpolnila na način, da bodo vsi vzorci na voljo na spletni strani izvajalca, kot tudi v poslovnih prostorih namenjenih za delo z uporabniki. Pošta Slovenije v izjasnitvi poudarja, da je takšna ureditev logična zaradi mogočega spreminjanja obrazcev, saj jih na ta način le spremenijo ne da bi ta sprememba zahtevala podajo vloge v skladu s 37. členom ZPSto-2.
- dodala novi 51. člen, skladno z brisanimi določili dosedanjega 48. in 49. člena Splošnih pogojev, ki napotuje na Splošne pogoje dostopa do omrežja družbe Pošta Slovenije d.o.o., tako da se glasi *„Za izvajalce poštnih storitev, ki so v skladu z veljavnimi predpisi upravičeni opravljati zamenljive poštno storitve in izpolnjujejo tudi vse zakonske zahteve za samo opravljanje zamenljivih storitev ter želijo zamenljive storitve opravljati na podlagi dostopa do poštnega omrežja v skladu z zakonom, veljajo splošni pogoji, ki urejajo dostop do poštnega omrežja.“*
- iz 51. člena brisala določbo, ki je določala veljavnost Splošnih pogojev z objavo v Uradnem listu.

Pošta Slovenije je v Splošne pogoje dodala tudi novi 52. člen, ki se glasi *»Splošni pogoji začnejo veljati \_\_\_\_\_.«*, ki ga mora dopolniti z ustreznim datumom skladno s 3. točko izreka te odločbe. Dodala pa je tudi novi 53. člen z naslovom Priloge, ki se glasi *»Priloga teh splošnih pogojev je vzorčna pogodba o opravljanju univerzalne poštno storitve, ki jo izvajalec sklepa z uporabniki univerzalne storitve.«*

Na tej podlagi Agencija ugotavlja, da je Pošta Slovenije d.o.o., Slomškov trg 10, 2500 Maribor izpolnila zahteve Agencija iz poziva ter ji posredovala predlog novih Splošnih pogojev v pregled, vendar pa bodo ugotovljene nepravilnosti in pomanjkljivosti dokončno odpravljene šele z objavo novih Splošnih pogojev izvajanja univerzalne storitve na njeni spletni strani ter v poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki poštnih storitev, kot to zahtevajo določila prvega odstavka 6. člena in tretjega odstavka 37. člena ZPSto-2.

Agencija je zato Pošti Slovenije naložila, da mora neskladje med Splošnimi pogoji izvajanja univerzalne poštno storitve (Ur. l. RS, št. 31/2007) in Zakonom o poštnih storitvah (Ur. l. RS, št. 51/2009 in 77/2010), Splošnim aktom o kakovosti izvajanja univerzalne (Ur. l. RS, št. 47/2010) ter Splošnim aktom o izjemah pri izvajanju univerzalne poštno storitve (Ur. l. RS, št. 22/2010) odpraviti tako, da v roku 15 dni od prejema odločbe na svoji spletni strani ter v poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki poštnih storitev, **objavi** nove Splošne pogoje izvajanja univerzalne poštno storitve, v katere vključi tiste popravke in dopolnitve členov, kot izhajajo iz *točke I.* njene vloge št. 10/40-8994/1-2012 z dne 14.11.2012 oziroma kot so našteje in pojasnjene zgoraj, in sicer v obsegu in na način kot izhajajo iz 1. točke izreka te odločbe.

Glede na to, da se s predlaganimi spremembami Pošta Slovenije strinja in jih je tudi že pripravila (to je vključila v predlog novih Splošnih pogojev, ki jih je posredovala Agenciji v okviru izjasnitve v tem postopku nadzora), predstavlja zanjo objava novih splošnih pogojev zgolj majhno oziroma lažje administrativno breme, zato Agencija ugotavlja, da je 15 dnevni rok povsem primeren in dovolj dolg rok za izpolnitev te zahteve.

V skladu z navedenim je Agencija na podlagi 1. točke prvega odstavka 65. člena ZPSto-2 v povezavi z določbo prvega odstavka 6. člena in tretjega odstavka 37. člena ZPSto-2 odločila tako, kot izhaja iz 1. točke izreka.

**K 2. točki izreka:**

Pošta Slovenije d.o.o. mora takoj za 53. členom Splošnih pogojev dodati tudi seznam, v katerem bodo naštetni vsi obrazci, pogodbe in ostali dokumenti iz 49. člena teh Splošnih pogojev. Agencija se v tem delu strinja z navedbami Pošte Slovenije, da se lahko predmetni obrazci pogosto spreminjajo, zato z vidika izpolnitve minimalnih zahtev načela preglednosti in nediskriminacije, natančnosti informacij ter varstva pravic uporabnikov zadošča, če je v Splošnih pogojih objavljen vsaj seznam vseh obrazcev in dokumentov, ki jih Pošta Slovenije uporablja pri poslovanju z uporabniki poštne storitve, ki poleg vzorčne pogodbe iz 53. člena Splošnih pogojev vključuje najmanj poizvednico, vzorec pogodbe glede uporabe poštne predalov, obvestilo o prispeli pošiljki in podobno, pri čemer morajo biti ti obrazci in dokumenti javno objavljeni tudi na njeni spletni strani in na voljo (to je dostopni na vidnem mestu) tudi v vseh njenih poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki poštne storitve (poslovalnice, premične pošte, poštne okence itd.).

Glede na to, da gre tudi v tem primeru za lažje administrativno breme, pri čemer bi morebitno razlikovanje v dolžini roka za izpolnitev te zahteve glede na rok za objavo novih Splošnih pogojev, ki izhaja iz 1. točke izreka te odločbe, povzročilo neutemeljeno razlikovanje v času uveljavitve posameznih delov Splošnih pogojev ter s tem pri uporabnikih poštne storitve nepotrebno zmedo, do katere z določitvijo enotnega roka ne bo prišlo, je Agencija tudi za izpolnitev navedene zahteve določila rok 15 dni.

V skladu z navedenim je Agencija na podlagi 1. točke prvega odstavka 65. člena ZPSto-2 v povezavi z določbo prvega odstavka 6. člena in tretjega odstavka 37. člena ZPSto-2 odločila tako, kot izhaja iz 2. točke izreka.

**K 3. točki izreka:**

Kot določa prvi odstavek 6. člena ZPSto-2, mora izvajalec univerzalne storitve vsaj enkrat letno objaviti dovolj natančne in posodobljene informacije o posameznih lastnostih in kakovosti univerzalne storitve. Informacije o splošnih pogojih in cenah mora objaviti najmanj sedem dni pred njihovo uveljavitvijo. Te informacije mora izvajalec univerzalne storitve objaviti na svojih spletnih straneh in v poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki poštne storitve.

Kot med drugim določa tudi tretji odstavek 37. člena ZPSto-2, mora izvajalec univerzalne storitve pred uveljavitvijo splošnih pogojev in cen univerzalne storitve objaviti na svojih spletnih straneh ter v poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki poštne storitve najmanj sedem dni pred njihovo uveljavitvijo.

V skladu s predmetnimi določbami je zato Agencija v 3. točki izreka odločila, da začnejo novi splošni pogoji veljati sedem dni po objavi na spletnih straneh Pošte Slovenije in v njenih poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki poštne storitve.

**K 4. točki izreka:**

V tem postopku stroški postopka niso nastali niti jih ni priglasila stranka, zato je Agencija na podlagi prvega odstavka 118. člena ZUP odločila tako kot izhaja iz 4. točke izreka.

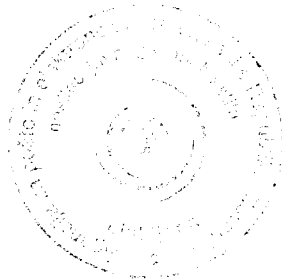




**APEK**

**Pravni pouk:**

Zoper to odločbo je mogoče sprožiti upravni spor v roku 30 dni od njene vročitve. Upravni spor se sproži s tožbo, ki se vloži neposredno pri Upravnem sodišču Republike Slovenije ali pa se sodišču pošlje po pošti. Tožbi je treba priložiti tudi po en prepis ali kopijo tožbe in prilog za toženca, če je kdo prizadet z odločbo, pa tudi zanj, priložiti pa je potrebno to odločbo v izvorniku, prepisu ali kopiji.



Odgovorna oseba:  
**mag. Rajko Jerenec**  
Pooblaščenca oseba agencije

Vročiti: Pošta Slovenije d.o.o., Slomškov trg 10, 2500 Maribor, v skladu z ZUP.