

Nr. Prot. **xx**/B/13

Në bazë të neneve; nenit 6 pikat 1.6) dhe 1.16) dhe nenit 30 paragrafët 5 dhe 6 të Ligjit nr. 03/L-173 për Shërbime Postare (*tutje; Ligji*); në përmbushje të obligimeve që dalin nga dokumenti 'Politikat strategjike të Shërbimit Postar në Republikën e Kosovës 2013 - 2017', (Ref. **Objektiva 3; Krijimi i ambientit të përshtatshëm rregullator për ofrimin e shërbimeve postare; Aktiviteti: Krijimi i standardeve të cilësisë së realizimit të shërbimeve postare, Periudha: K4-2013**), Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (*tutje; Autoriteti*), nxjerr;

RREGULLORE

PËR STANDARDET E KUALITETIT TË REALIZIMIT TË SHËRBIMEVE UNIVERSALE POSTARE

Neni 1

Qëllimi i Rregullores

- 1.1. Rregullorja përcakton standardet e kualitetit (cilësisë) së realizimit të shërbimeve universale postare nga operatorët të cilët ofrojnë shërbime universale postare (*tutje: Ofruesi i Shërbimit Universal - OSHU*), për shfrytëzuesit/konsumatorët e shërbimeve universale postare.
- 1.2. Rregullorja, ka për qëllim ofrimin sa më cilësor të shërbimeve universale postare si dhe përcaktimin e standardeve bazë, përmirësimin dhe ngritjen e cilësisë dhe efikasitetin e realizimit të shërbimeve universale postare.

Neni 2

Mënyra e llogaritjes së standardeve të kualitetit

- 2.1 Standardi i kualitetit/cilësisë nënkupton kohën e transitit, bartjes nga pranimi deri tek shpërndarja/dorëzimi i dërgesave postare, që është e përcaktuar sipas formulës; **D + n**, ku;
 - **D**; do të thotë dita e pranimit të dërgesës në pikat/zyrat e operatorit dhe
 - **n**; do të thotë numrin e ditëve pas pranimit deri tek shpërndarja/dorëzimi i dërgesës postare.

- 2.2 Standardet e kualitetit/cilësisë përcaktohen në bazë të përqindjes (%) së transimit, bartjes nga pranimit deri tek shpërndarja/dorëzimi i dërgesave postare.

Neni 3

Standardet e kualitetit / cilësisë trafiku vendor

- 3.1 Standardet e kualitetit/cilësisë së realizimit të shërbimeve universale postare, të cilat duhet plotësuar nga ofruesi i shërbimit universal (OSHU) për dërgesat e thjeshta (jo-prioritare) në trafikun e brendshëm (vendor) janë si në vijim;

Standardet e kualitetit për dërgesat e thjeshta (dërgesat jo-prioritare)	
Koha/limiti	Standardi
D + 2	90 % e dërgesave
D + 3	98 % e dërgesave
D + 5	99 % e dërgesave

- 3.2 Standardet e kualitetit/cilësisë së realizimit të shërbimit universal postar, për dërgesat e regjistruara postare me shërbime të shpejta (prioritare) të cilat duhet plotësuar nga ofruesi i shërbimit universal (OSHU) në trafikun e brendshëm (vendor) janë si në vijim;

Standardet e kualitetit për dërgesat me shërbime të shpejta (dërgesa prioritare)	
Koha/limiti	Standardi
D + 1	87 % e dërgesave
D + 2	95 % e dërgesave
D + 3	99 % e dërgesave

- 3.3 Standardet e kualitetit/cilësisë së shpërndarjes/dorëzimit të pakove/kolive të cilat duhet plotësuar nga ofruesi i shërbimit universal (OSHU) postar në trafikun e brendshëm (vendor) janë si në vijim;

Standardet e kualitetit për pako / koli (Vendore)	
Koha/limiti	Standardi
D + 2	85 % e pakove
D + 3	95 % e pakove
D + 5	99 % e pakove

Neni 4 Standardet e kualitetit/cilësisë, trafiku ndërkombëtar

Standardet e kualitetit/cilësisë për trafikun ndërkombëtar - posta ndërkufitare (*cross-border post*) janë të përcaktuara në Aneksin e Direktivës 97/67/EC, të Parlamentit Evropian, të cilat duhet plotësuar nga ofruesi i shërbimit universal (OSHU), të cilat janë si në vijim:

Standardet e kualitetit për postën ndërkufitar (cross-border, Ndërkombëtare),	
Koha/limiti	Standardi
D + 3	85 % e dërgesave
D + 5	97 % e dërgesave

Neni 5 Përjashtimet

- 5.1 Në standardet e kualitetit/cilësisë së realizimit të shërbimit universal postar dhe afatet kohore nga pranimi deri në shpërndarjen/dorëzimin e dërgesave postare, nuk llogaritet:
- 5.1.1 dita e pranimit të dërgesës nëse dërgesa nuk është pranuar për tu dërguar të njëjtën ditë,
 - 5.1.2 ditët kur ofruesi i shërbimit universal (OSHU) nuk punon ose nuk bënë shpërndarjen/dorëzimin e dërgesave postare, dhe
 - 5.1.3 ditët e festave.
- 5.2 Gjithashtu, në këto standarde, afate kohore nuk llogariten:
- 5.2.1 vonesa e dërgesave për shkak të mungesës së adresës së marrësit,
 - 5.2.2 shkaqeve të shkaktuara nga fuqitë madhore ose bllokimeve në komunikacion të shkaktuara pa fajin e ofruesit të shërbimit universal (OSHU), dhe
 - 5.2.3 pamundësinë e ofrimit të shërbimit universal (OSHU) në hapësira/pjesë të caktuara të vendit, si pasojë e konflikteve të ndryshme.
- 5.3 Standardet e kualitetit/cilësisë të definuar si më lartë nuk aplikohen për dërgesat postare për të cilat afatet bartjes nga pranimi deri në shpërndarjen/dorëzimin e dërgesave postare, janë të rregulluar me marrëveshje/kontratë të veçantë ndërmjet ofruesit të shërbimit universal (OSHU) postar dhe shfrytëzuesit/konsumatorit të shërbimit universal postar.

Neni 6

Matja e kualitetit (cilësisë)

- 6.1 Ofruesi i shërbimit universal (OSHU) postar, është i obliguar që së paku njëherë në vit të bëjë matjen e kualitetit (cilësisë) së ofrimit të shërbimit universal postar.
- 6.2 Ofruesi i shërbimit universal (OSHU) postar, është i obliguar që të bëjë matjen e kualitetit përkatësisht afateve kohore nga pranimi deri tek shpërndarja/dorëzimi për dërgesat e thjeshta postare (jo-prioritare), dhe dërgesat e regjistruara me shërbime të shpejta (prioritare) në trafikun e brendshëm (vendor) dhe ndërkufitar (ndërkombëtar).
- 6.3 Ofruesi i shërbimit universal (OSHU) postar, është i obliguar që raportin vjetor për standardet e kualitetit/cilësisë së realizimit të shërbimit universal postar ta publikoj në ueb faqen zyrtare dhe të njëjtat t'ia paraqes për vëmendje Autoritetit jo më vonë se me; 31 Mars për vitin paraprak.

Neni 7

Arritja dhe plotësimi i standardeve

- 7.1 Nëse ofruesi i shërbimit universal (OSHU) postar, nuk i arrin dhe plotëson standardet e kualitetit cilësisë si të kërkuara dhe paraqitura më lartë, Autoriteti rezervon të drejtën e inicimit të veprimeve të zbatim të dispozitave të përcaktuara me Ligjin për Shërbime Postare dhe paragrafët në vijim.
- 7.2 Në rast se vërtetohet se operatori ofron shërbime universale në kundërshtim me standardet e përcaktuara me këtë rregullore, Autoriteti rezervon të drejtën e caktimit të masave ndëshkuese përmes shqiptimit të sanksionit-eve ekonomik-e.
- 7.3 Masa sanksionuese do të caktohet në pajtim me dispozitat e nenin 44 paragrafi 2 të Ligjit nr. 03/L-173 për Shërbime Postare. Veprimet apo lëshimet e kryera nga zyrtarët e Autoritetit në zbatim të kësaj Rregulloreje konform procedurave të rregullta mund të ankimohet para Bordit të Autoritetit apo institucioneve të gjyqësorit të vendit, në pajtim me procedurat e parapara me ligjet në fuqi.

Neni 8

Implementimi i Rregullores

Ofruesi i shërbimit universale (OSHU) postar është i obliguar ta implementoj këtë Rregullore menjëherë pas hyrjes në fuqi.

Neni 9
Hyrja në fuqi

Kjo Rregullore hyn në fuqi ditën e saj të miratimit nga Bordi i Autoritetit dhe mbetet në fuqi deri në nxjerrjen (adoptimin) e ndonjë rregullore tjetër nga Bordi i Autoritetit.

Klasa: 01/13
Nr. Regj. 21

Prishtinë, 26/ 11/ 2013

Autoriteti Rregullator i Komunikimeve Elektronike dhe Postare

Ekrem Hoxha
Kryetar i Bordit