

Nr. Prot. **xx/B/2019**.

Nr. i Regjistrimit: **xx**

## RREGULLORE

### PËR

## OFRIMIN E SHËRBIMIT UNIVERSAL

### KAPITULLI I

#### Baza Ligjore, Qëllimi dhe fushëveprimi, Termat dhe përkufizimet

##### Neni 1

##### Baza Ligjore

- (1) Kjo Rregullore është nxjerr në bazë të nenit 7, paragrafi 2.1), paragrafi 2.2), paragrafi 2.3), paragrafi 2.9), paragrafi 2.10) dhe paragrafi 2.11), neni 10, neni 11, dhe 12, neni 23, neni 24, neni 25, neni 26, neni 27, neni 30, dhe neni 58, i Ligjit Nr. 06/L-038, për Shërbime Postare, neni 10, paragrafi 2.1), të Statutit të Autoritetit Rregullativ të Komunikimeve Elektronike dhe Postare, në përputhshmëri me Direktivën 97/67, KE, të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, datë; 15 Dhjetor 1997, për rregullat e përbashkëta për zhvillimin e tregut të brendshëm të shërbimit postar të Komunitetit dhe përmirësimin e cilësisë së shërbimit, e ndryshuar me Direktivën 2002/39, KE, të Parlamentit Evropian dhe Këshillit, datë; 10 Qershor 2002, dhe Direktivën 2008/6, KE, të Parlamentit dhe Këshillit Evropian datë; 20 Shkurt 2008.

##### Neni 2

##### Qëllimi dhe fushëveprimi

- (1) Qëllimi i kësaj Rregullore, është vendosja e rregullave, përcaktimi i procedurave dhe kushteve që duhet të përmbush ofruesi i shërbimit universal në lidhje me ofrimin e shërbimit universal, funksionimin e rrjetit postar, përjashtimet lidhur me shpërndarjen e pakove në adresën e të adresuarit, përjashtimet lidhur me afatet e dorëzimit e dërgesave postare, standardet për matjen e cilësisë së ofrimit të shërbimit universal, dhe përmbajtjen e raportit për cilësinë e ofrimit të shërbimit universal, kushtet për qasje në rrjetin postar dhe pika e qasjes të ofruesit të shërbimit universal, përmbajtja e aplikimit dhe kontratës për qasje në rrjet, mënyrën e llogaritjes së kostos neto të shërbimit universal, parimet e përcaktimit të çmimeve të qasjes në rrjet, dhe çështjet tjera që kanë të bëjnë me ofrimin e shërbimit universal.
- (2) Dispozitat e kësaj Rregullore zbatohen nga ofruesi i shërbimit universal në trafikun postar kombëtar dhe ndërkombëtar, përveç nëse rregullohet ndryshe me aktet e UPU-së.

### Neni 3 Termet dhe përkufizimet

(1) Përveç siç parashikohet në Ligjin Nr. 06/L-038, për Shërbime Postare, termat dhe përkufizimet e mëposhtme kanë këto kuptime:

- 1.1. **Dërgesë postare:** një dërgesë e adresuar në formën e saj përfundimtare, që dërgohet nga ofruesi i shërbimeve postare. Përveç dërgesave të korrespondencës së letrave, dërgesa postare do të quhen edhe librat, katalogët, gazetat, revistat dhe pakot postare që përmbajnë mallra me ose pa vlerë tregtare;
- 1.2. **Ofrues i shërbimit postar:** personi fizik ose juridik që ofron një ose më shumë shërbime postare;
- 1.3. **Ofrues i shërbimit universal:** një ofrues i shërbimeve postare i cili ofron shërbime universale postare, sipas dispozitave të Ligjit për Shërbime Postare;
- 1.4. **Shërbim universal:** një minimum i përcaktuar shërbimesh postare, të një cilësie të caktuar, me çmime të përballeshme, i mundshëm përherë në të gjitha pika e qasjes, për të gjithë përdoruesit, në të gjithë territorin e Republikës së Kosovës, pavarësisht nga vendndodhja e tyre gjeografike;
- 1.5. **Rrjet postar:** një sistem i organizimit dhe resurset e të gjitha llojeve të përdorura nga ofruesi i shërbimit universal, që janë të ndërlidhura reciprokisht si një tërësi e vetme teknike dhe teknologjike, dhe përdoren për ofrimin e shërbimit universal në të gjithë territorin e Republikës së Kosovës;
- 1.6. **Tarif e shërbimeve postare:** tarifat për shërbimet postare sipas të cilave i paguhen një ofruesi të shërbimeve postare për shërbimet e tij;
- 1.7. **Përdorues i shërbimeve postare:** çdo person fizik ose juridik që përdor shërbime postare si një dërgues ose marrës i një dërgese postare;
- 1.8. **Dërgues:** personi fizik ose juridik që dërgon një dërgesë postare, që është bartës i të gjitha të drejtave mbi dërgesën deri në dorëzimin e saj të rregullt;
- 1.9. **Marrës:** personi fizik ose juridik të cilit i adresohet një dërgesë postare dhe e cila duhet ti dorëzohet sipas porosisë së dërguesit;
- 1.10. **Adres:** çdo grup i shenjave në një dërgesë postare që tregon marrësin dhe pikën e dërgimit të dërgesës postare. Adresimi i dërgesave postare do të rregullohet në mënyrë më të detajuar me kushtet dhe termat e përgjithshëm të ofruesit të shërbimeve postare;
- 1.11. **Kuti postare:** kuti postare në të cilën përdoruesit e shërbimeve postare mund të dorëzojnë (depozitojnë) dërgesa postare në mënyrë që ofruesi i shërbimit universal t'i dërgojë marrësit;
- 1.12. **Ligji:** Ligji Nr. 06/L-038, për Shërbime Postare (Gazeta Zyrtare Nr. 03/2019, datë 17.01.2019);
- 1.13. **Autoriteti:** Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare;
- 1.14. **Autorizim Individual:** autorizim i lëshuar nga Autoriteti me anë të cilit një ofruesi të shërbimit postar i jepet e drejta për ofrimin e shërbimit universal postar;

- 1.15. *Aktet e UPU-së*: marrëveshjet ndërkombëtare të miratuara nga Unioni Postar Botëror (*tutje; UPU*), që zbatohen për shërbimet postare në trafikun postar ndërkombëtar.

## KAPITULLI II SHËRBIMI UNIVERSAL

### Neni 4

#### Përkufizimi dhe fushëveprimi i shërbimit universal

- (1) Çdo përdorues i shërbimeve postare në Republikën e Kosovës, gëzon të drejtën e shërbimit universal postar, duke përfshirë ofrimin e vazhdueshëm të shërbimit universal, me cilësi dhe çmime të përballeshme në të gjitha pikat e qasjes, brenda territorit të Republikës së Kosovës.
- (2) Shërbimi universal përfshin kërkesat minimale për shërbimet e mëposhtme në trafikun vendor dhe ndërkombëtar:
- 2.1 pranimi, përpunimi, transporti dhe shpërndarja e dërgesave postare me peshë deri në dy (2) kilogramë;
  - 2.2 pranimi, përpunimi, transporti dhe shpërndarja e pakove postare që peshojnë deri në dhjetë (10) kilogramë;
  - 2.3 pranimi, përpunimi, transporti dhe shpërndarja e dërgesave me shërbime të veçanta, dërgesat postare të regjistruar dhe të siguruara;
  - 2.4 pranimi, përpunimi, transporti dhe shpërndarja e dërgesave postare për personat e verbër (sekogrameve) me peshë deri në shtatë (7) kilogram, pa pagesë;
- (3) Pavarësisht kufizimeve në paragrafin 2.2), të këtij neni ofruesi i shërbimit universal është i obliguar që të bëjë pranimin, përpunimin, transportin dhe shpërndarjen e pakove me peshë deri në njëzet (20) kilogramë nga trafiku ndërkombëtar në ardhje.
- (4) Ofruesi i shërbimit universal, duhet të sigurojë shërbime të gjithë përdoruesve të shërbimeve universale, të paktën pesë (5) ditë pune në javë:
- 4.1 pranimin e dërgesave postare;
  - 4.2 shpërndarjen e dërgesave postare në adrese ose në ambientet e çdo personi fizik ose juridik.

### Neni 5

#### Llojet e dërgesave postare

- (1) Dërgesat postare që mbulojnë fushën e shërbimit universal postar përfshijnë:
- 1.1. dërgesat e korrespondencës;
  - 1.2. dërgesat e regjistruara;

- 1.3. dërgesat e siguruara;
  - 1.4. pakot postare, dhe
  - 1.5. sekogramet.
- (2) Dërgesë e korrespondencës, nënkupton një komunikat të formës së shkruar ose shtypur në letër ose material tjetër të përshtatshëm, e cila duhet të transportohet dhe shpërndahet në adresën e shënuar/treguar në dërgesë ose paketimin e saj nga dërguesi.
  - (3) Dërgesë e regjistruar, nënkupton çdo dërgesë postare për të cilën pas pranimit, dërguesit të dërgesës i lëshohet një dëftesë, dhe që me rastin e dorëzimit kërkohet nënshkrimi i marrësit, dhe në rast të humbjes, dëmtimit ose reduktimit të përmbajtjes, kompensohet dëmi i përcaktuar sipas nenit 47, të Ligjit;
  - (4) Dërgesa e siguar, nënkupton çdo dërgesë postare, përmbajtja e të cilës është e siguar nga dërguesi deri në vlerën e deklaruar, në rast të humbjes, vjedhjes ose dëmtimit.
  - (5) Pako postare, nënkupton një dërgesë postare që përmban mallra me ose pa vlerë komerciale dhe/ose gjësende tjera.
  - (6) Sekogrami, nënkupton çdo dërgesë postare të destinuar për personat e verbër dhe me shikim të dëmtuar, të shtypur në letër ose në material të përshtatshëm ose të regjistruar në mediat elektronike përkatëse.

## **Neni 6**

### **Karakteristikat e dërgesve postare në kuadër të ofrimit të shërbimit universal**

- (1) Karakteristikat e dërgesave postare të referuara në nenin 4, të kësaj Rregullore, duhet ti përmbahen përcaktimeve të definuara me aktet e UPU-së, për sa i përket përmbajtjes, dimensionet, adresimit, paketimit dhe mbylljes.
- (2) Dimensionet e dërgesave të regjistruar, dërgesave të siguruara dhe sekogramve do të jenë të njëjta me dimensionet e dërgesave të korrespondencës.
- (3) Dërgesat e korrespondencës duhet të përmbajnë materiale të shkruara ose të shtypura, ndërsa pakot postare duhet të përmbajnë mallra dhe gjësende tjera.
- (4) Paketimi i dërgesave postare nënkupton vendosjen e përmbajtjes së dërgesës postare në paketimin përkatës në përputhje me përmbajtjen e dërgesës postare, llojin e shërbimit të zgjedhur, kushtet dhe kohëzgjatjen e transportit. Dërguesi është përgjegjës për paketimin e përshtatshëm të përmbajtjes së dërgesës postare.

- (5) Mbyllja e dërgesës postare duhet të jetë e tillë që të mbrojë konfidencialitetin e përmbajtjes së dërgesës postare, dhe të parandalojë qasjen në përmbajtjen e dërgesës postare pa dëmtuar dukshëm paketimin.
- (6) Adresa është informacion që tregon qartë marrësin e dërgesës postare. Adresimi i dërgesave postare nënkupton vendosjen e adresës së marrësit në dërgesën postare. Në rastin e dërgesave postare që kërkohet dëftesa e pranimit, dërguesi duhet të vendosë adresën e tij/saj, në dërgesën postare në një mënyrë që nuk mund të fshihet pa lënë gjurmë të dukshme në dërgesën postare.
- (7) Ofruesi i shërbimit universal, në termat dhe kushtet e përgjithshme të ofrimit të shërbimit universal postar, duhet të përshkruajë në detaje karakteristikat e dërgesave postare që do të pranohen për transport, në përputhje me dispozitat e akteve të UPU-së.

### **KAPITULLI III PËRCAKTIMI I OFRUESI TË SHËRBIMIT UNIVERSAL**

#### **Neni 7**

- (1) Për sigurimin e ofrimit të shërbimit universal postar, Autoriteti cakton një ofrues të shërbimit universal postar, për të garantuar ofrimin e shërbimit universal postar në tërë territorin e Republikës së Kosovës.

#### **Neni 8 Autorizimi Individual**

- (2) Autoriteti me vendim të veçantë përcakton ofruesin e shërbimit universal, në përputhje me procedurat e përcaktuar në Ligj dhe këtë Rregullore.
- (3) Pas marrjes së vendimit nga Autoriteti lëshohet autorizimi individual për një periudhë prej pesë (5) deri pesëmbëdhjetë (15) vite me mundësi të ripërtëritjes.
- (4) Autorizimi individual duhet të përmbajë, në veçanti:
  - 4.1. kushtet, të drejtat dhe detyrimet e ofruesit të shërbimit universal;
  - 4.2. të dhënat mbi ofruesin e shërbimit universal postar;
  - 4.3. periudhën e vlefshmërisë së autorizimit individual;
  - 4.4. të drejtat dhe detyrimet e veçanta, për t'u përmbushur nga ofruesi i shërbimit universal postar, gjatë ofrimit të shërbimeve universale postare për: rrjetin postar; pikat e qasjes; cilësinë e gjurmimit të dërgesave postare, përfshirë kërkesa për sistemin e informacionit për ndjekjen e dërgesave postare.

- (5) Mbajtësi i autorizimit individual është i detyruar të raportojë të gjitha ndryshimet statusore tek Autoriteti, brenda tridhjetë (30) ditëve nga dita e ndryshimit të tyre.
- (6) Ofruesi i shërbimeve universale, obligohet që të ofrojë shërbimet universale në të gjithë territorin e Republikës së Kosovës, në përputhje me dispozitat e Ligjit dhe këtë Rregullore.

#### **Neni 9**

#### **Ndryshimi dhe Revokimi i Autorizimit Individual**

- (1) Autoriteti, me vendim mund të ndryshojë autorizimin individual në përputhje me dispozitat e Ligjit dhe kësaj rregullore.
- (2) Autoriteti me vendim mund të revokojë autorizimin individual në përputhje me dispozitat e Ligjit dhe kësaj rregullore.

#### **Neni 10**

#### **Përfundimi i vlefshmërisë së autorizimit individual**

- (1) Autorizimi individual përfundon:
  - 1.1. kur periudha kohore për të cilën është lëshuar skadon;
  - 1.2. nëse mbajtësi i autorizimit individual nuk ekziston më;
  - 1.3. me revokimin e vlefshmërisë së autorizimit individual, në përputhje me nenin 26, të këtij Ligji.
- (2) Në rastin e përcaktuar në nënparagrafin 1.2) të këtij neni, Autoriteti nxjerr vendim ku përcaktohet se vlefshmëria e autorizimit individual ka përfunduar.

### **KAPITULLI IV**

### **KËRKESAT THEMELORE PER OFRIMIN E SHËRBIMIT UNIVERSAL POSTAR**

#### **Neni 11**

- (1) Kërkesat themelore për ofrimin e shërbimit universal postar janë si në vijim:
  - 1.1. të ofrojë shërbimin universal postar në përputhje me kriteret themelore;
  - 1.2. t'u ofrojë shërbim të njëjtë të gjithë shfrytëzuesve në kushte të barabarta;
  - 1.3. të ofrojë shërbimin postar pa asnjë formë diskriminimi;
  - 1.4. të sigurojë që shërbimi të ofrohet ne kontinuitet, me përjashtim të rasteve të forcës madhore;
  - 1.5. të sigurojë që shërbimi të zhvillohet në përputhje me kushtet teknike, ekonomike e sociale dhe nevojat e shfrytëzuesve.

## Neni 12

### Të drejtat dhe detyrimet e ofruesit të shërbimit universal

- (1) Ofruesi i shërbimit universal, është i detyruar të shpërndajë çdo dërgesë postare në gjendjen në të cilën është pranuar nga dërguesi.
- (2) Ofruesi i shërbimit universal, për dërgesat e regjistruara, dërgesat e siguruara dhe pakot postare, duhet t'i lëshojë falas përdoruesit, një dëftesë të pranimit të dërgesës postare, dhe si konfirmim të dorëzimit, të kërkojë/merrë nënshkrimin nga personi të cilit i është dorëzuar dërgesa postare.
- (3) Në rast të pamundësisë së dorëzimit të një dërgese postare, në përputhje me rregullat e përcaktuara nga ofruesi i shërbimit universal, ofruesi i shërbimit universal duhet të ri-drejttoj pa pages (falas) të gjitha dërgesat postare në adresën e re të marrësit, nëse është e njohur, ose t'ia kthejë atë dërguesit. Shërbimet e ri-drejtimit për pakot postare ose për kthimin e tyre tek dërguesi mund të ngarkohen me tarifë postare nga ofruesi i shërbimit universal në përputhje me tarifën e vlefshme për shërbimin postar.
- (4) Ofruesi i shërbimit universal ka të drejtë të kërkojë parapagim për shërbimin e ofruar. Në rastin e shërbimeve me tarifa të paguara më pak ose të papaguara, ofruesi i shërbimit universal ka të drejtë të ngarkojë marrësin me tarifë për shërbimin e ofruar në përputhje me tarifën e përcaktuara, ose t'ia kthejë dërgesën postare dërguesit dhe të ngarkojë dërguesin me tarifë postare.
- (5) Ofruesi i shërbimit universal mban përgjegjësi në lidhje me shërbimin e zgjedhur nga përdoruesi, dhe nuk mban përgjegjësi për përmbajtjen e dërgesë postare.

## Neni 13

### Të drejtat dhe detyrimet e përdoruesve të shërbimit universal

- (1) Dërguesi ka të drejtë të përdorë shërbimin universal në të gjithë territorin e Republikës së Kosovës.
- (2) Dërguesi nuk është i detyruar të dorëzojë personalisht dërgesat postare tek ofruesi i shërbimit universal për transport dhe bartje të mëtejme.
- (3) Përdoruesit e shërbimit universal kanë të drejtë të paraqesin ankesë tek Autoritetit, nëse mendojnë që ofruesi i shërbimit universal nuk është duke ofruar shërbimin universal në përputhje me dispozitat e Ligjit dhe kësaj Rregullore.
- (4) Përdoruesi i shërbimit universal ka të drejtë dhe detyrim të zgjedhë llojin e shërbimit që korrespondon me përmbajtjen, vlerën reale të përmbajtjes dhe rëndësinë e dërgesës postare që ka për përdoruesin.
- (5) Përdoruesi i shërbimit universal mban përgjegjësi për përmbajtjen e dërgesë postare.



- (6) Dërguesi është përgjegjës për paketimin e përshtatshëm të dërgesës postare dhe ai ose ajo detyrohet ta mbyllin dërgesën postare në përputhje me përmbajtjen e dërgesës postare, dhe në përputhje me termat dhe kushtet e përgjithshëm të ofrimit të shërbimit universal.

## **KAPITULLI V RRJETI POSTAR I OFRUESIT TË SHËRBIMIT UNIVERSAL**

### **Neni 14**

#### **Rrjeti postar i ofruesit të shërbimit universal**

- (1) Pjesët përbërëse të rrjetit postar janë pikat e qasjes, qendrat e përpunimit dhe pajisjet (elementet) tjera që shërbejnë dhe janë në funksion të sigurimit dhe ofrimit të shërbimeve postare.
- (2) Pikat e qasjes të rrjetit postar janë si më poshtë:
- 2.1. zyrat postare,
  - 2.2. qendrat e përpunimit,
  - 2.3. pikat (repartet) e vetë-shërbimit,
  - 2.4. kutitë postare, dhe
  - 2.5. pajisjet dhe elementet tjera që shërbejnë për pranimin e dërgesave postare.
- (3) Ofruesi i shërbimit universal duhet të krijojë, mirëmbajë dhe zhvillojë një rrjet postar në mënyrë që të sigurojë ofrimin e shërbimit universal në të gjithë territorin e Republikës së Kosovës, sipas mënyrës së përcaktuar me Ligj dhe këtë Rregullore.

### **Neni 15**

#### **Zyra postare**

- (1) Zyrë postare nënkupton hapësirat afariste që përdorën nga ofruesi i shërbimit universal ose nënkontraktori i tij për të ofruar shërbime postare.
- (2) Një zyrë postare operon nën një numër të caktuar dhe emer të caktuar të zonës. Numri dhe emri i zyrës së postës do të përcaktohet nga ofruesi i shërbimit universal, ku sipas rregullit, emri i zyrës së postës duhet themeluar në bazë të emrit të zonës në të cilën ndodhet selia e zyrës së postës.
- (3) Llojet e zyrave postare janë:
- 3.1. zyrë e rregullt postare,
  - 3.2. zyrë postare sezonale,
  - 3.3. zyrë postare e kontraktuar,
  - 3.4. zyrë postare lëvizëse (mobile),



### 3.5. zyrë postare doganore.

- (4) Në zyrat e rregullta postare, ofruesi i shërbimit universal duhet të ofrojë shërbime universale të paktën pesë (5) ditë në javë.
- (5) Zyrat postare sezonale, do të hapen për shkak të rritjes së kërkesës për shërbime postare (p.sh. gjatë sezonit turistik dhe të ngjashme) dhe operojnë brenda një periudhe të caktuar kohore. Në rast të kërkesës më të ulët për shërbimet postare, një postë e rregullt postare mund të riorganizohet në një zyrë postare sezonale në përputhje me procedurën e përcaktuar në nenin 17, të Rregullores.
- (6) Zyra postare e kontraktuar, operon në bazë të një kontrate të lidhur midis ofruesit të shërbimit universal dhe një personi fizik ose juridik i cili ofron shërbime postare në emër dhe për llogari të ofruesit të shërbimit universal. Kushtet, mënyra dhe procedura për hapjen dhe mbylljen e zyrave postare me kontratë do të rregullohet me akt administrativ të miratuar nga ofruesi i shërbimit universal.
- (7) Zyra postare e lëvizshme (mobile), do të funksionojë në një mjet transporti që do të ofrojë shërbime postare në një kohë të caktuar dhe në ditë të caktuara në dy ose më shumë zona të banuara.
- (8) Zyra postare doganore, do të kryejë shërbimet doganore dhe të shkëmbimit të mallrave postare në trafikun ndërkombëtar. Zyra postare doganore hapet nga ofruesi i shërbimit universal në marrëveshje me Drejtorinë e Doganave të Republikës së Kosovës.
- (9) Një zyrë postare mund të ketë një sportel të veçantë të hapur për ofrimin e shërbimeve të caktuara postare. Sporteli i veçantë do të përdorë numrin postar dhe emrin e zyrës postare shoqëruese.

## **Neni 16**

### **Pikat e vetëshërbimit**

- (1) Pikat e vetëshërbimit janë pjesë ose elemente të rrjetit postar, në të cilat ofruesi i shërbimit universal ofron shërbime postare nëpërmjet pajisjeve të vetëshërbimit nga përdoruesit.
- (2) Pikat e vetëshërbimit mund të krijohen si pjesë e veçantë e rrjeti postar ose si pjesë e një zyre postare ose një objekti afarist me ndonjë qëllim tjetër.
- (3) Pika e vetëshërbimit mund të ketë numrin dhe emrin e vet postar, ose mund të përdorë numrin postar dhe emrin e zyrës postare që ndërlidhet me të.
- (4) Pajisjet e vetëshërbimit mund të jenë plotësisht ose pjesërisht të automatizuara që mund të kërkojnë ndihmë nga punonjësi i ofruesit të shërbimit universal.

## Neni 17

### Kutit postare dhe kutitë postare të përbashkëta

- (1) Ofruesi i shërbimit universal është i detyruar të vendosë kuti postare për pranimin e dërgesave postare në mënyrë të tillë që sigurojë qasje për përdorimin e shërbimeve postare në vendet ku pjesët e tjera të rrjetit postar nuk janë në dispozicion të përdoruesve.
- (2) Ofruesi i shërbimit universal duhet të sigurojë zbrazjen e çdo kutie postare të paktën një herë në çdo ditë pune, me përjashtim në zonat ku ajo nuk dërgon dërgesa postare në baza ditore, në përputhje me dispozitat e Ligjit dhe kësaj Rregullore. Ofruesi i shërbimit universal duhet të sigurojë zbrazjen e kutive postare në ato zona në ditët kur është e organizuar shpërndarja e dërgesave postare.
- (3) Çdo kuti postare duhet të ketë të shënuar afatin përfundimtar për pranimin ose dorëzimin e dërgesave postare sipas kategorisë së shpejtësisë së bartjes, në mënyrë që ato të procedohen për dërgim në të njëjtën ditë.
- (4) Dërgesat postare të kategorisë së shpejtë të pranuar përmes kutive postare të dërgesave postare konsiderohen të pranuar nëse dërgesa është hedhur/futë në kuti postare, që ka të vendosur pullën postare në vlerën e barabartë ose më të lartë se tarifa për dërgesat postare të kategorisë më të shpejtë.
- (5) Kutit e përbashkëta postare janë kuti postare që përdoren nga ofruesi i shërbimit universal për dorëzimin dhe pranimin e dërgesave postare nga përdoruesit të vendosura larg nga zona e banuar.

## Neni 18

### Qendrat postare të përpunimit

- (1) Qendrat postare të përpunimit janë pika të qasjes ku organizohet pranimi, përpunimi dhe transporti i dërgesave postare.
- (2) Ofruesi i shërbimit universal duhet të krijojë qendra postare të përpunimit, në mënyrë që të sigurojë ofrimin e shërbimeve universale postare sipas kërkesave të Ligjit.
- (3) Ofruesi i shërbimit universal duhet të krijojë të paktën një zyrë të shkëmbimit (tranzitimit) për realizimin e procesit të pranimi, përpunimit dhe transportit të dërgesave postare në trafikun ndërkombëtar.

## Neni 19

### Dendësia e rrjetit të pikave të qasjes

- (1) Ofruesi i shërbimit universal, është i detyruar të organizojë një rrjet të zyrave postare, në mënyrë që të garantojë dendësinë e pikave të qasjes, të përcaktuar me Vendim nga

Ministria e linjës, duke marrë në konsideratë nevojat e përdoruesve në përputhje me dispozitat e Ligjit.

## Neni 20

### Mbyllja dhe zhvendosja e një zyre postare

- (1) Ofruesi i shërbimit universal, mund të mbyllë ose ta zhvendos një zyrë postare, me kusht që tu sigurojë përdoruesve shërbime postare të nivelit dhe cilësisë së caktuar të ofrimit të shërbimeve postare, si të përcaktuar me këtë Rregullore, dhe në Vendimin e Ministrisë mbi dendësin e pikave të qasjes.
- (2) Nëse ofruesi i shërbimit universal, vendos të mbyllë ose zhvendos një zyrë postare pasi nuk është efikase në kosto, atëherë duhet të ndjekë procedurat e mëposhtme:
  - 2.1. Fton për një tender publik për krijimin e një marrëdhënie kontraktuale me një person fizik ose juridik dhe riorganizimin e zyrës postare në zyrë postare të kontratuar.
  - 2.2. Ofruesi i shërbimit universal, duhet të paraqesë llogaritjen e humbjeve të zyrës postare në organet e vetëqeverisjes lokale dhe të propozojë një model të bashkë-financimit.
  - 2.3. Nëse përzgjedhja e një nënkontraktori në bazë të një tenderi publik nuk është i suksesshëm dhe as nuk është zgjidhur çështja e bashkë-financimi për operim të zyrës postare nga organet e vetëqeverisjes lokale, atëherë ofruesi i shërbimit universal do të miratojë një vendim për mbylljen e zyrës postare.
  - 2.4. Para miratimit të vendimit për mbylljen ose zhvendosjen e zyrës postare, ofruesi i shërbimit universal, duhet të përgatisë një studim mbi mënyrën e ofrimit të shërbimit universal pas mbylljes ose zhvendosjes së zyrës postare.
  - 2.5. Ofruesi i shërbimit universal, duhet të njoftojë Autoritetin, për çdo vendim lidhur me mbylljen ose zhvendosjen e një zyre postare, të paktën nëntëdhjet (90) ditë përpara hyrjes së në fuqi. Vendimi për mbylljen ose zhvendosjen e një zyre postare duhet të shoqërohet me të gjitha dokumentet që dalin nga procedura që paraprin vendimin për mbylljen ose zhvendosjen e zyrës postare.
- (3) Nëse Autoriteti, gjatë shqyrtimit të dokumentacionit konstaton se ka pasur shkelje të dispozitave të Rregullorës për mbylljen ose zhvendosjen e një zyre postare, pra ka një rënie të ndjeshme në nivelin e cilësisë së ofrimit të shërbimit universal si rezultat i mbylljes ose zhvendosjes së një zyre postare, atëherë mund t'i urdhërojë ofruesit të shërbimit universal që të shqyrtojnë ose të anulojnë vendimin për mbylljen ose zhvendosjen e zyrës postare.
- (4) Ofruesi i shërbimit universal, mund të mbyllë ose zhvendos përkohësisht një zyrë postare (për rinovim ose të ngjashme) për një maksimum prej nëntëdhjetë (90) ditë, me

kusht që të sigurojë nivelin e caktuar të cilësisë së ofrimit të shërbimit universal për përdoruesit e shërbimeve postare.

- (5) Përfundimisht nga paragrafi 2, pika 2.5), i këtij neni, ofruesi i shërbimit universal mund të mbyllë ose zhvendos përkohësisht një zyrë postare për më shumë se nëntëdhjetë (90) ditë, me kusht që të ketë arsye objektive, p.sh., nëse zyra postare ndodhet në një ndërtesë që konsiderohet si një monument kulturor i cili duhet të jetë subjekt i renovimit ose mirëmbajtjes, në rastet e elementeve që nuk mund të ndikohen nga ofruesi i shërbimit universal.
- (6) Ofruesi i shërbimit universal duhet të njoftojë Autoritetin, për qëllimin e tij për të mbyllur ose zhvendosur përkohësisht një zyrë postare si referuar në paragrafi 2, pikat 2.4) dhe 2.5) të këtij neni, edhe në lidhje me rihapjen e saj.

## **Neni 21**

### **Riorganizimi i zyrave postare**

- (1) Si rezultat i uljes së kërkesës për shërbime postare, ofruesi i shërbimit universal mund të riorganizojë një zyrë të rregullt postare, me kusht që përdoruesve të shërbimit universal tu sigurohet niveli i caktuar i cilësisë së ofrimit të shërbimit universal dhe numër minimal të zyrave të rregullta postare të përcaktuara në Rregullore, nga:
  - 1.1. zyrë postare të rregullt në një zyrë postare sezonale; dhe
  - 1.2. zyrë postare të rregullt në një zyrë postare lëvizëse (mobile).

## **Neni 22**

### **Orari i punës të zyrave postare për përdoruesit e shërbimit universal**

- (1) Orari i punës së zyrave postare për të punuar me përdoruesit e shërbimeve postare do të përcaktohet nga ofruesi i shërbimit universal në bazë të kriterëve të mëposhtme:
  - 1.1. nevojat e përdoruesve të shërbimeve postare;
  - 1.2. parametrat e cilësisë të përcaktuar për ofrimin e shërbimit universal;
  - 1.3. rrethanat e veçanta.
- (2) Nevojat e përdoruesve të shërbimeve postare përcaktohen në bazë të të dhënave për numrin mesatar të shërbimeve postare të ofruara në një zyrë postare për një periudhë të caktuar kohore (orë, ditë, javë, muaj etj.) dhe duke kryer një anketim me përdoruesit.
- (3) Parametrat e cilësisë së ofrimit të shërbimit universal janë të përcaktuar në dispozitat e nenit 35, të kësaj Rregullore.
- (4) Rrethanat e veçanta nënkuptojnë kërkesat e shtuara për shërbimet postare gjatë sezonit turistik dhe ngjarjeve kulturore, ekonomike, sportive e të tjera.

- (5) Rrethanat e veçanta nënkuptojnë gjithashtu uljen e kërkesës për shërbime postare në një periudhë të caktuar kohore në ditë të veçanta jo pune, të shtunën, të dielën dhe ditët e tjera jo pune dhe para festave, etj.
- (6) Në rast të një fatkeqësie natyrore, devijimeve të trafikut, manifestimeve të ngjarjeve të veçanta apo të ngjashme, ofruesi i shërbimit universal mund të ndryshojë përkohësisht orarin e punës.
- (7) Sa herë që është e mundur, ofruesi i shërbimit universal duhet të njoftojë me shkrim Autoritetin, shtatë (7) ditë, para ndryshimit të përkohshëm të orarit të punës, dhe përdoruesit e shërbimeve postare me anë të një njoftimi me shkrim në hyrje të zyrës postare.

## **Neni 23**

### **Orari i Punës**

- (1) Orari i punës mund të përfshijë:

- 1.1. orarë i plotë ditorë;
- 1.2. një ndërrim të vetëm;
- 1.3. dy ndërrime, dhe
- 1.4. orë të reduktuara të punës.

- (2) Ofruesi i shërbimit universal duhet të sigurojë:

- 2.1. Orar i plotë ditor; p.sh. 07:00-24:00 ose 07:30-21:00, çdo ditë të javës, në një zyrë postare në territorin e kryeqytetit të Republikës së Kosovës. Ofruesi i shërbimit universal nuk është i detyruar të sigurojë orar të plotë ditor pune në qytetet tjera ku operon, nëse nuk ka nevojë për një orar të tillë pune.
- 2.2. Orar pune me një ndërrim të vetëm; p.sh. 07:30-16:30, 07:30-14:30, 08:00-15:00, 08:00-16:00, 09:00-13:00, 07:30-14:30, dhe orare të ngjashme, ose me dy ndërrime; p.sh. 08:00-12:00 dhe 16:00 - 19:00 dhe orare të ngjashme, ose me orar të reduktuar; p.sh. 08:00-12:00 dhe orare të ngjashme në të gjitha zyrat e tjera postare.
- 2.3. Orar të përshtatshëm pune për marrësit për të tërhequr dërgesat e tyre postare në zyrat postare që ofrojnë shërbimet e dorëzimit të dërgesave postare të cilat nuk janë dorëzuar në adresën e shtëpisë apo në ambientet e personit fizik ose juridik.
- 2.4. Zyrat postare të lëvizshme të cilat duhet të jenë të hapura për të paktën dy (2) orë në ditë, ndërsa ato zyra të cilat nuk i nënshtrohen dispozitave të nenit 15, paragrafi 4) të kësaj Rregullore, duhet të jenë të hapura për të paktën tre (3) orë.

- (3) Kohëzgjatja e orarit të punës për secilën zyrë postare në kuptimit të paragrafit 2), të këtij neni, përcaktohet nga ofruesi i shërbimit universal, duke pasur parasysh kriteret e përcaktuara në nenin 22, të kësaj Rregullore.

## **Neni 24**

- (1) Vendimi për orarin e punës së zyrave postare miratohet nga ofruesi i shërbimit universal në përputhje me kriteret e përcaktuara në këtë Rregullore, përveç detyrimit për të dorëzuar vendimin në Autoritetit, së paku pesëmbëdhjet (15) ditë, para fillimit të aplikimit.
- (2) Nëse Vendimi, nuk është në përputhje me kriteret e përcaktuara në këtë Rregullore, Autoriteti, do të urdhërojë ofruesin e shërbimit universal harmonizimin e orarit të punës me kriteret e përcaktuara.
- (3) Ofruesi i shërbimit universal, duhet të publikojë dhe të vendosë orarin e punës në hyrje të zyrave postare dhe në faqen e tij të internetit.

## **KAPITULLI VI**

### **LLOGARITJEA E KOSTOVE NETO TË SHËRBIMIT UNIVERSAL POSTAR**

#### **Neni 25**

- (1) Llogaritja e kostono neto duhet të bazohet në kostot që mund t'i atribuohen pjesëve të shërbimit universal, të cilat mund të ofrohen vetëm në humbje ose në rrethana në të cilat kostot nuk janë në përputhje me rregullat e zakonshme të konkurrencës.
- (2) Elementet e llogaritjes së kostono neto mund të përfshijnë:
  - 2.1. detyrimi për të mbajtur një dendësi të caktuar të pikave të qasjes për pranimin e dërgesave postare. Nëse nuk do të kishte detyrim për të mbajtur rrjetin postar në të gjithë territorin e Republikës së Kosovës, ofruesi i shërbimit universal mundë të zvogëlonte rrjetin e pikave të qasjes në disa zona jo fitimprurëse.
  - 2.2. detyrimi për të mbajtur një frekuencë të caktuar të shpërndarjes së dërgesave postare. Nëse nuk do të kishte detyrim për të shpërndarë dërgesa postare çdo ditë pune nga e hëna deri të premten, ofruesi i shërbimit universal mundë të zvogëlojë frekuencën e shpërndarjes së dërgesave postare.
  - 2.3. detyrimi për të mbajtur shpërndarjen e dërgesave postare në të gjithë territorin e Republikës së Kosovës. Nëse nuk ka detyrim për të mbajtur shpërndarjen e dërgesave postare në të gjithë territorin e Republikës së Kosovës, ofruesi i shërbimit universal mundë të mos bëjë dorëzimin e dërgesave postare në zona të caktuara jofitimprurëse.
- (3) Kostono neto nënkupton çdo kostono të nevojshme që ndërlidhet për ofrimin e shërbimit universal dhe/ose është i ndërlidhur me atë shërbim, dhe llogaritet si diferencë midis kostono neto të detyruara për ofrimin e shërbimit universal dhe kostono neto pa detyrim të ofrimit të shërbimit universal.

## KAPITULLI VII

### QASJA NË RRJETIN POSTAR TË OFRUESIT TË SHËRBIMIT UNIVERSAL

#### Neni 26

##### Qasja në rrjetin postar

- (1) Në përputhje me dispozitat e Ligjit dhe të kësaj Rregullore, ofruesi i shërbimeve universale, në përputhje me parimet e mosdiskriminimit dhe transparencës, kurdoherë dhe kudo që është e mundur, u mundëson qasje në rrjetin postar, çdo ofruesi të autorizuar nga Autoriteti, dhe përdoruesi me shumicë të shërbimeve postare (*Tutje: Përdorues i Qasjes*) që kanë paraqitur kërkesë me shkrim në përputhje me dispozitat e kësaj Rregullore, në pikat e mëposhtme të qasjes:
- 1.1. në pjesë të rrjetit postar, ku përqëndrimi i dërgesave postare realizohet nga pjesë të ndryshme të rrjetit të qasjes; - për të gjitha dërgesat;
  - 1.2. në pjesët e rrjetit postar ku dërgesat postare përgatiten për dërgim drejt atyre pikave të rrjetit postar në të cilat është e organizuar shpërndarja; - për dërgesat postare të grupuara sipas destinacionit ose adresave të marrësve në mënyrën e kërkuar nga ofruesi i shërbimit universal.
- (2) Ofruesi i shërbimit universal, mund ti mundësojë qasjen në rrjetin postar edhe në pjesë të tjera të rrjetit postar, me kusht që të respektohen parimet e përcaktuara në këtë Rregullore.
- (3) Kushtet e qasjes në rrjet sipas paragrafit 1), të këtij neni duhet të publikohen, të jenë të njohura paraprakisht dhe të aplikohen në mënyrë të barabartë për të gjithë përdoruesit e qasjes në rrjet për të njëjtin llojë dhe sasi të dërgesave.

#### Neni 27

##### Oferta e qasjes në rrjetin postar

- (1) Ofruesi i shërbimit universal, duhet ti mundësojë qasjen në rrjetin postar për përdoruesit e qasjes në njërën nga mënyrat e parashikuara në nenin 24, paragrafi 1), të kësaj Rregullore.
- (2) Qasja në rrjetin postar sipas kuptimit të nenit 26, paragrafi 1), pika 1.1), të kësaj Rregullore, nënkupton që shfrytëzuesi i qasjes kryen pranimin e dërgesave postare nga përdoruesit e shërbimeve dhe i dorëzon ato në pikën e qasjes së kontraktuar në rrjetin postar me qëllim të përpunimit të mëtejshëm, transportit dhe dorëzimit në adresat e marrësit. Përdoruesi i qasjes duhet të klasifikoj dërgesat postare sipas mënyrës së kërkuar nga ofruesi i shërbimit universal.
- (3) Qasja në rrjetin postar sipas kuptimit të nenit 26, paragrafi 1), pika 1.2), të kësaj Rregullore, nënkupton që shfrytëzuesi i qasjes kryen pranimin dhe përpunimin e dërgesave postare sipas mënyrës së kërkuar nga ofruesi i shërbimit universal, dhe i



dorëzon ato në pikën e qasjes të kontraktuar në rrjetin postar me qëllim të transportit të mëtejshëm dhe shpërndarjes në adresat e marrësve.

- (4) Ofruesi i shërbimit universal, është përgjegjës për humbjen, dëmtimin e plotë ose reduktimin e përmbajtjes së dërgesave postare dhe për tejkalimin e afatit të dorëzimit tek përdoruesit e qasjes nga momenti i pranimit të dërgesave postare nga përdoruesit e qasjes deri në momentin e dorëzimit tek marrësi, në përputhje me dispozitat e Ligjit.

## **Neni 28**

### **Qasja në të dhënat e ofruesit të shërbimit universal**

- (1) Qasja në të dhënat e ofruesit të shërbimit universal përfshin qasjen në:
  - 1.1. sistemin e kodeve postare;
  - 1.2. bazën e të dhënave për përpunimin e dërgesave postare;
  - 1.3. të dhënat për ndryshimet e adresës;
  - 1.4. shërbimet e ridërgimit të dërgesave postare dhe shërbimet e kthimit të dërgesave postare tek dërguesi.
- (2) Qasje në sistemin e kodit postar, nënkupton mundësinë e përdoruesit për qasje në përdorimin e bazës së të dhënave lidhur me numrat dhe kodet postare të ofruesit të shërbimit universal.
- (3) Qasja në bazën e të dhënave për përpunimin e dërgesave postare, nënkupton mundësinë e përdoruesit për qasje në përdorimin e bazave të të dhënave përkatëse me qëllim grupimin e dërgesave postare në mënyrën e duhur dhe qasjen në rrjetin postar, sipas mënyrës së përcaktuar në nenin 26, paragrafi 1.1), dhe 1.2), të kësaj Rregullore.
- (4) Qasja në të dhënat lidhur me ndryshimet e adresave të shërbimeve përcjelljese të dërgesave postare dhe shërbimeve të kthimit të dërgesave postare tek dërguesi nënkupton mundësinë që përdoruesit të ketë qasje në përdorimin e të dhënave ekzistuese, të mbledhura nga ofruesi i shërbimit universal, për ndryshimet që lidhen me adresat e marrësve të dërgesave postare.

## **Neni 29**

### **Parimet për përcaktimin e çmimeve**

- (1) Çmimet e qasjes në rrjetin postar përcaktohen në bazë të përqindjes së çmimit për shërbimin përkatës nga çmimorja e ofruesit të shërbimeve universale, duke reduktuar çmimin për kostot nga pjesa e aktiviteteve të kryera/realizuara nga përdoruesit e qasjes në rrjetin postar.
- (2) Çmimet e qasjes në rrjetin postar dhe çmimet për qasje në të dhënat dhe shërbimet e përcaktuara sipas nenit 30, të Ligjit, përbëjnë dhe janë pjesë përbërëse e tarifave të shërbimit universal për ofruesit e shërbimeve universale.

- (3) E drejta për çmim si referuar në paragrafin 1), të këtij neni aplikohen nga përdoruesit e qasjes, të cilët kanë qasje në rrjetin postar me së paku **pesë mijë (5.000?) dërgesa postare** brenda një muaji.
- (4) Llogaritja e vlerave referuese e kostove të fazave të veçanta në ofrimin e shërbimeve duhet të dorëzohen nga ofruesi i shërbimit universal, tek Autoriteti, së bashku me tarifatat për shërbimin universal. Autoriteti, mund të miratojë një vendim për ndryshimin ose të revokojë tërësisht ose pjesërisht çmimet e qasjes në rrjetin postar, para ose pas publikimit të tyre.

### **Neni 30**

#### **Aplikimi për qasje në rrjetin postar**

- (1) Përdoruesi i qasjes duhet të paraqesë një kërkesë për qasje në rrjetin postar (*Tutje: Aplikimi*) në përputhje me kushtet e ofertës si referuar në nenin 24, të kësaj Rregullore.
- (2) Aplikimi duhet të përmbajë:
- 2.1. të dhëna për përdoruesit e qasjes (Certifikata nga ARBK, i personit fizik ose juridik);
  - 2.2. listën e shërbimeve postare dhe vlerësimin e sasisë së dërgesave postare me të cilën do të qaset në rrjet;
  - 2.3. vlerësimin e dinamikës së pranimit të dërgesave;
  - 2.4. pikat e qasjes dhe mënyra e qasjes në rrjetin postar;
  - 2.5. lista e të dhënave të përdorura për të kërkuar qasje;
  - 2.6. fillimi dhe kohëzgjatja e kontratës për qasje në rrjetin postar.
- (3) Përveç të dhënave të referuara në paragrafin 2), të këtij neni, Aplikimi mund të përmbajë të dhëna të tjera që përshkruajnë qëllimin e përdoruesit të qasjes në më shumë detaje.
- (4) Ofruesi i shërbimit universal duhet të ofrojë informacione përdoruesit për qasje në lidhje me ekzistimin e kushteve të duhura teknike dhe teknologjike për qasje në rrjetin postar brenda tridhjetë (30) ditë, nga dita e marrjes së Aplikacionit të plotë.
- (5) Në rast se ekzistojnë kushtet e duhura teknike dhe teknologjike, ofruesi i shërbimit universal është i detyruar t'i ofrojë përdoruesit të qasjes një 'Kontratë për qasje në rrjetin postar', brenda afatit prej pesëmbëdhjetë (15) ditë, nga data e njoftimit në lidhje me ekzistimin e kushteve për qasje në rrjetin postar.

### **Neni 31**

#### **Refuzimi i kërkesës për qasje në rrjetin postar**

- (1) Ofruesi i shërbimit universal mund të refuzojë Aplikimin për qasje në rastet e mëposhtme:
  - 1.1. kur ofruesi i shërbimit universal nuk i plotëson kushtet teknike dhe teknologjike;
  - 1.2. kur me dhënine e qasjes në rrjetin postar mundë të ulet ose dëmtohet niveli i cilësisë së ofrimit të shërbimit universal;
  - 1.3. nëse përdoruesi i qasjes nuk i pranon kushtet dhe çmimet e përcaktuara me këtë Rregullore dhe tarifat për shërbimet postare të ofruesit të shërbimeve universale.
- (2) Për refuzim nga paragrafi 1), i këtij neni, ofruesi i shërbimit universal duhet të japë një shpjegim dhe arsyeshmëri me shkrim lidhur me refuzimin për qasje.
- (3) Nëse ofruesi i shërbimit universal, refuzon Aplikimin për qasje, përdoruesi i qasjes mund të paraqesë një kërkesë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve në Autoriteti. Autoritetit, do të nxjerr vendim për zgjidhjen e mosmarrëveshjes sa më shpejt që të jetë e mundur dhe më së voni brenda tridhjetë (30) ditë, nga data e inicimit të procedurës së zgjidhjes së mosmarrëveshjeve.
- (4) Vendimi përfundimtar i Autoritetit për zgjidhjen e mosmarrëveshjes është i detyrueshëm për të dyja palët, por mund të apelohej ne gjykatën kompetente sipas legjislacionit në fuqi.

### **Neni 32**

#### **Kontrata për qasje në rrjetin postar**

- (1) Nëse, Aplikimi për qasje përputhet me kërkesat e përcaktuara në nenin 30, të kësaj Rregullore, ofruesi i shërbimit universal do të lidhë kontratë për qasje në rrjetin postar me përdoruesin e qasjes.
- (2) Kontrata duhet të përmbajë dispozitat e mëposhtme:
  - 2.1. të drejtat dhe detyrimet e ofruesit të shërbimit universal dhe përdoruesit e qasjes;
  - 2.2. llojet e shërbimeve që duhet të ofrohen nga përdoruesi i qasjes;
  - 2.3. pikat e qasjes në rrjetin postar;
  - 2.4. tarifat, mënyra dhe afatet kohore të pagesës;
  - 2.5. procedura për ndryshimin e kontratës;
  - 2.6. mënyra e ruajtjes së konfidencialitetit të të dhënave;
  - 2.7. kohëzgjatja e kontratës dhe arsyet e mundshme për ndërprerjen e kontratës.

### **Neni 33**

#### **Detyrimet e ofruesit të shërbimit universal**

- (1) Pas nënshkrimit të kontratës, ofruesi i shërbimit universal, sipas kërkesës së përdoruesit të qasjes, do të sigurojë të dhënat e nevojshme për qasje në rrjetin postar në përputhje me dispozitat e kontratës.

- (2) Të dhënat e përmendura në paragrafin 1), të këtij neni dhe kontrata në tërësi, konsiderohen si të dhëna konfidenciale të cilat nuk mund të përdoren për qëllime të tjera pa miratimin e ofruesit të shërbimit universal, përveç qëllimeve të parashtruara në kontrata.

#### Neni 34

#### Detyrimet e përdoruesve të qasjes

- (1) Përdoruesi i qasjes është i detyruar të veprojë sipas dispozitave të kontratës dhe të përgatisë dërgesat postare në pajtim me dispozitat e Ligjit dhe të kësaj Rregullore.
- (2) Ofruesi i shërbimit universal, mund të refuzojë pranimin e dërgesave postare nëse përdoruesi i qasjes nuk ka vepruar në mënyrën e përcaktuar në dispozitat e paragrafit 1), të këtij neni.

### KAPITULLI VIII

### MATJA E CILËSISË SË OFRIMIT TË SHËRBIMIT UNIVERSAL

#### Neni 35

#### Lista e standardeve për matjen e cilësisë së ofrimit të shërbimit universal

- (1) Ofrimi i shërbimeve universale, duhet të realizohet në përputhje me standardet evropiane dhe ato botërore për shërbimet universale, të përcaktuara nga UPU-ja, si dhe me standardet e përcaktuara nga Autoriteti në këtë Rregullore.
- (2) Standardet e cilësisë për shërbimin universal postar brenda vendit të ofruar nga ofruesi i shërbimit universal do të jenë:

Afati Kohor i shpërndarjes (D+n)		Objektivi (në përqindje sipas afatit)
Brenda për brenda qytetit	D + 1	95 %
	D + 2	5 %
Ndërmjet qyteteve	D + 1	85 %
	D + 2	15 %
Në fshatra	D + 2	60 %
	D + 3	20 %
	D + 4	20 %

- (3) Standardet e cilësisë së shërbimit universal postar ndërkombëtar të ofruar nga ofruesi i shërbimit universal do të jenë:

	Afati Kohor i shpërndarjes (D+n)	Objektivi (në përqindje kumulative)
Vendet e BE (Poste Europe) dhe rajonit SEE1	D + 3	85 %
	D + 5	97 %

Vendet e Tjera (UPU):		
Vendet e Rajonit te Mesdheut (përveç vendeve të BE)	<b>D + 5</b>	<b>85 %</b>
Vendet e Amerikës se Veriut	<b>D + 6</b>	<b>85 %</b>
Vendet e tjera të Amerikës, Azi dhe Oqeani	<b>D + 8</b>	<b>85 %</b>
Vendet Afrikës	<b>D + 9</b>	<b>85 %</b>

\* Shënime për tabelat në paragrafët 2) dhe 3):

- Objektivat e mësipërm të cilësisë janë për dërgesat postare me kohë më të shpejtë shpërndarjeje.
- **D:** data e depozitimit (pranimi) të dërgesës postare në (nga) ofruesi i shërbimit universal postar.
- **n:** numri i ditëve të punës (përfshihen ditët e pushimit dhe festat zyrtare) që duhen për shpërndarjen e dërgesës nga data e pranimi deri në datën e dorëzimit tek i adresuari.

(4) Ofruesi i shërbimit universal, ka detyrimin e plotësimit të standardeve të mëposhtme të shërbimit postar të CEN të transpozuar nga Agjencia Kosovare e Standardizimit (AKS) e Republikës së Kosovës:

- a) **SK - EN 13850:2007:** Shërbimi postar - Cilësia e shërbimit - Matja e kohës së tranzitit të shërbimeve nga fillimi në fund (end-to-end) për pjesë të veçanta të dërgimit prioritar me postë dhe dërgimi me postë i klasit të parë;
- b) **SK - EN 14508:2007:** Shërbimet postare - Cilësia e shërbimit - Matja e kohës tranzite nga fillimi në fund i shërbimit për një pjesë jo prioritare të dërgimit me postë dhe dërgimi me postë i klasit të dytë;
- c) **SK - EN 14534:2007:** Shërbimet postare - Cilësia e shërbimit - Matja e kohës tranzite nga fillimi në fund i shërbimit për dërgesat me postë me shumicë të pa ambalazhuar.

(5) Pesëmbëdhjetë ditë (15) ditë, përpara publikimit të tenderit nga paragrafi 1), i këtij neni, ofruesi i shërbimit universal, duhet të kërkojë opinionin e Autoritetit, nëse mënyra e zgjedhur e matjes është në përputhje me standardet të referuara në paragrafin 1), të këtij neni.

### Neni 36

#### Raport për cilësinë e ofrimit të shërbimit universal

- (1) Ofruesi i shërbimit universal, duhet të paktën një herë në vitë të publikojë një raport, për cilësinë e ofrimit të shërbimit universal (*Tutje: Raporti i Cilësisë*).
- (2) Raporti i cilësisë, duhet të përgatitet nga ofruesi i shërbimit universal, në bazë të rezultateve të matjes së cilësisë së ofrimit të shërbimit universal, sikurse paraparë me dispozitat e nenit 34, paragrafi 3), të Ligjit, dhe dispozitat e nenit 35, të kësaj Rregullore.
- (3) Raporti i cilësisë, duhet të përmbajë, për çdo matje individuale, të dhënat e parashikuara në standardet e referuara në nenin 35, të kësaj Rregullore.

**Neni 37**  
**Pranimi i raportit të cilësisë**

- (1) Me qëllim të verifikimit të rezultateve të matjeve të referuara të raportit të cilësisë, Autoriteti mund të kryejë, nëpërmjet një organi të pavarur, një kontroll të matjeve dhe rezultateve të paraqitura në raport.
- (2) Ofruesi i shërbimit universal, duhet t'i sigurojë organit të pavarur të referuar në paragrafin 1, të këtij neni, të gjitha dokumentet dhe të dhënat e nevojshme për auditim.
- (3) Nëse vërtetohet se raporti nuk është përgatitur në përputhje me dispozitat e nenit 35, të kësaj Rregullore, ose verifikimi i kryer nga një autoritet i pavarur, konstaton se rezultatet e matjes nuk janë bërë në mënyrën e përcaktuar, Autoritetit do të kërkojë nga ofruesit e shërbimeve universale brenda afatit prej tridhjetë (30) ditë, të dorëzojë ndryshimet në raport.
- (4) Nëse ofruesi i shërbimit universal, nuk vepron në përputhje me dispozitat e paragrafit 3, të këtij neni, konstatohet se nuk ka përmbushur obligimin për paraqitjen e raportit.

**KAPITULLI IX**  
**DORËZIMI I DËRGESAVE DHE PËRJASHTIMET NË OFRIMIN E**  
**SHËRBIMIT UNIVERSAL**

**Neni 38**  
**Dorëzimi i dërgesave postare**

- (1) Dorëzimi i dërgesave postare në adresën e shtëpisë ose në ambientet e çdo personi fizik ose juridik, si pjesë e detyrimit të shërbimit universal, duhet të realizohet nga ofruesi i shërbimit universal çdo ditë pune, përveç rasteve si parashikuar në këtë Rregullore.
- (2) Dorëzimi i dërgesave postare në adresën e shtëpisë ose në lokalet e çdo personi fizik ose juridik duhet të përfshijë:
  - 2.1. dorëzimin e një dërgese postare tek marrësi ose ndonjë person tjetër i autorizuar për dorëzimin e dërgesës postare, sipas Ligjit.
  - 2.2. hedhja në dërgesës postare në kutitë postare shtëpiake ose kutitë e përbashkëta postare për dërgesat e rregullta postare,
  - 2.3. vendosja e njoftimit (*Lajmërimin për arritjen e dërgesës postare*) në një kutitë postare shtëpiake ose në kutitë e përbashkëta për dërgesat e regjistruara, dërgesat e siguruara dhe pakot, dhe dërgesat postare të cilat nuk mund të hidhen në kutitë postare shtëpiake ose kutinë e përbashkëta postare për shkak të përmasave ose formave të tyre, nëse dorëzimi nuk mund ti bëhet personalisht marrësit ose ndonjë person tjetër i autorizuar për dorëzimin, sipas Ligjit.

- 2.4. dorëzimi tek marrësi ose vendosja e njoftimit (*Lajmërimin për arritjen e dërgesës postare*) në kutinë postare të shtëpisë ose kutinë e përbashkët postare, për pakot postare në zonat ku nuk është organizuar dorëzimi i pakove.
- (3) Për dërgesat postare për të cilat të adresuarit i është lënë një njoftimi (*Lajmërimi për arritjen e dërgesës postare*), ofruesi i shërbimit universal duhet të mundësojë dorëzimin tek i adresuari, brenda afatit të arsyeshëm kohor, nëpërmjet pikave të disponueshme të rrjetit postar.

### **Neni 39**

#### **Përfshirjet nga detyrimi i dorëzimit të dërgesave postare**

- (1) Ofruesi i shërbimit universal, nuk është i detyruar të realizojë dorëzimin e dërgesave postare sipas mënyrës së parashikuar në nenin 38, të kësaj Rregullore në adresat e shtëpisë ose ambientet afariste të çdo personi fizik ose juridik, në rastet si në vijim:
- 1.1. kur dorëzimi paraqet rrezik për punonjësën dhe të mirat materiale të ofruesit të shërbimit universal;
  - 1.2. kur nuk ka kuti postare të shtëpisë në adresën apo ambientet e qasjes, ose kutia postare nuk është vendosur në vendin e duhur përkundër paralajmërimit me shkrim si të përcaktuar në nenin 41, të Ligjit;
  - 1.3. kur adresa në dërgesën postare është një adresë jo ekzistuese ose adresë e pabanuar.
- (2) Ofruesi i shërbimit universal, të gjitha ankesat me shkrim të përdoruesve të shërbimeve postare lidhur me zbatimin dhe përfshirjet në ofrimin e shërbimit universal, duhet t'ia paraqesë për vëmendje të paktën **një herë në vit, ose sipas kërkesës së Autoritetit.**

### **Neni 40**

#### **Përfshirjet që kanë të bëjnë me cilësinë e ofrimit të shërbimit universal**

- (1) Afatet kohore për dorëzimin e dërgesave postare në zonat në të cilat ofruesi i shërbimit universal, në përputhje me dispozitat e kësaj Rregullore, nuk e ka të organizuar dorëzimin e dërgesave në adresat e shtëpisë, përkatësisht në ambientet e lejuara të personit fizik ose juridik çdo ditë pune, do të zgjatet për një ditë më shumë.

## **KAPITULLI X MBIKEQYRJA**

### **Neni 41**

#### **Zgjidhja e mosmarrëveshjeve**

- (1) Autoriteti do të zgjidhë mosmarrëveshjet për ofrimin e shërbimeve universale në përputhje me Ligjin dhe aktet nënligjore.



**Neni 42**  
**Shqiptimi i Gjobave**

- (1) Nëse ofruesit e shërbimeve postare dështojnë të jenë në pajtim me dispozitat e këtij ligji dhe akteve nënligjore të nxjerra në zbatim të këtij Ligji, Autoriteti me vendim të veçantë ka të drejtë të shqiptojë gjoba.

**KAPITULLI XI**  
**DISPOZITA KALIMTARE DHE PËRFUNDIMTARE**

**Neni 43**

- (1) Ofruesi i shërbimit universal, duhet të harmonizojë ofrimin e shërbimit universal me dispozitat e kësaj Rregullore, brenda periudhës prej nëntëdhjetë (90) ditë, nga dita e hyrjes në fuqi të kësaj Rregullore.

**Neni 44**

- (1) Kjo rregullore hyn në fuqi ditën e miratimit me vendimin e Bordit të Autoritetit.

Prishtinë, xx, Shtator, 2019

**Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare**

**Kreshnik Gashi**  
**Kryetar i Bordit**