

# **Z A K O N**

## **O POŠTANSKIM USLUGAMA**

### **I. OSNOVNE ODREDBE**

#### **Član 1.**

Ovim zakonom uređuju se uslovi i način obavljanja poštanskih usluga, nadležnosti u oblasti poštanskih usluga, prava, obaveze i odgovornosti davalaca i korisnika poštanskih usluga, nadzor nad primenom ovog zakona, kao i druga pitanja od značaja za funkcionisanje i razvoj poštanskih usluga u Republici Srbiji.

#### **Član 2.**

Obavljanje poštanskih usluga zasniva se na načelima:

- 1) obezbeđivanja uslova za ravnomeran razvoj poštanskih usluga na teritoriji Republike Srbije;
- 2) obezbeđivanja dostupnosti univerzalne poštanske usluge, propisanog kvaliteta i po pristupačnim cenama, svim građanima u Republici Srbiji, uz zadovoljenje potreba specifičnih društvenih grupa, uključujući osobe sa invaliditetom;
- 3) obezbeđivanja ravnopravnosti, zabrane diskriminacije i visokog nivoa zaštite interesa korisnika poštanskih usluga;
- 4) obezbeđivanja uslova za ravnopravno poslovanje poštanskih operatora;
- 5) podsticanja konkurencije, ekonomičnosti i delotvornosti u obavljanju poštanske delatnosti;
- 6) obezbeđivanja razvoja poštanske delatnosti;
- 7) usklađivanja obavljanja delatnosti u oblasti poštanskih usluga sa srpskim i međunarodnim standardima;
- 8) nepovredivosti tajnosti pisama i drugih sredstava opštenja;
- 9) omogućavanja ravnopravnog pristupa poštanskoj mreži i poštanskim uslugama;
- 10) obezbeđivanja održivosti univerzalne poštanske usluge.

#### **Član 3.**

Pojedini izrazi upotrebljeni u ovom zakonu imaju sledeće značenje:

- 1) akta Svetskog poštanskog saveza su propisi koje je doneo Svetski poštanski savez i međunarodni ugovori koji se primenjuju na poštanske usluge u međunarodnom poštanskom saobraćaju, potvrđeni od strane nadležnih organa Republike Srbije;
- 2) poštanska usluga je usluga koja podrazumeva svako postupanje davaoca poštanskih usluga sa poštanskim pošiljkama i obuhvata prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljaka u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju. Poštanska usluga ne obuhvata prevoz pošiljaka kao samostalnu uslugu;
- 3) korisnik poštanskih usluga (u daljem tekstu: korisnik) je fizičko ili pravno lice koje koristi poštanske usluge kao pošiljalac ili primalac poštanske pošiljke;

4) adresa je skup oznaka na poštanskoj pošiljci koje označavaju primaoca i mesto uručenja poštanske pošiljke, a poštanski adresni kod je niz karaktera koji jednoznačno određuje deo ulice kome pripada adresa pošiljaoca ili primaoca i koji je jedinstven za teritoriju Republike Srbije;

5) poštanski operator odnosno davalac poštanskih usluga je privredni subjekt koji obavlja jednu ili više poštanskih usluga;

6) javni poštanski operator je pravno lice sa obavezom obavljanja univerzalne poštanske usluge i pravom na obavljanje rezervisanih poštanskih usluga;

7) davalac univerzalne poštanske usluge je privredni subjekt koji pruža univerzalnu poštansku uslugu ili delove te usluge, osim rezervisanih poštanskih usluga, na osnovu licence;

8) konsolidator je lice koje nije davalac poštanskih usluga i koje na osnovu zaključenog ugovora o prikupljanju poštanskih pošiljaka od pošiljaoca prikuplja poštanske pošiljke i predaje ih poštanskom operatoru na dalju otpremu i uručenje primaocu;

9) nacionalno regulatorno telo je nezavisno regulatorno telo sa funkcijom regulisanja tržišta poštanskih usluga u Republici Srbiji;

10) prijem poštanskih pošiljaka je postupak preuzimanja poštanskih pošiljaka radi uručenja primaocu. Pošiljke se mogu primiti u pristupnim tačkama operatora ili na adresi pošiljaoca posredstvom zaposlenih kod poštanskog operatora, na način propisan odredbama ovog zakona i opštih uslova poštanskih operatora;

11) prerada poštanskih pošiljaka je tehnološki usklađen i optimizovan postupak razvrstavanja poštanskih pošiljaka u fazi prikupljanja pošiljaka i fazi otpreme istih, prema odredištima uručenja;

12) prenos poštanskih pošiljaka obuhvata tehnološke procese kod poštanskog operatora od mesta prijema do mesta uručenja;

13) prevoz poštanskih pošiljaka obuhvata postupak pripreme za prevoz i prevoz pojedinačnih ili zbirnih poštanskih pošiljaka, kao i druge postupke u vezi sa prevozom poštanskih pošiljaka od mesta prijema do mesta uručenja;

14) distribucija predstavlja poslovne procese poštanskog operatora od prerade u preradnim centrima do uručenja poštanske pošiljke;

15) uručenje poštanskih pošiljaka obuhvata dostavu poštanskih pošiljaka primaocu na adresi, putem kućnih, zbirnih sandučića ili automata ili isporuku u poslovnim prostorijama davalaca poštanskih usluga;

16) korespondencija je prepiska u pisanoj formi na bilo kojoj vrsti fizičkog medijuma koja se uručuje na adresi, koju je pošiljalac označio na samoj pošiljci ili na njenom omotu. Knjige, katalogi, novine i časopisi se ne smatraju korespondencijom;

17) poštanska pošiljka je pošiljka adresovana od strane pošiljaoca na način da se nesporno može utvrditi primalac, a za tačnost adresnih podataka odgovoran je pošiljalac. Pored korespondencije, ove pošiljke uključuju i knjige, kataloge, novine, časopise, kao i pakete koji sadrže robu sa ili bez označene vrednosti;

18) pismonosna pošiljka je poštanska pošiljka koja obuhvata korespondenciju, štampane stvari, robu i druge predmete;

19) paket je registrovana poštanska pošiljka, sa ili bez označene vrednosti, pakovana na propisan način, koja sadrži robu i druge predmete i koja na omotu ili dokumentu koji je prati sadrži opis sadržine i masu;

20) pošiljka najbrže kategorije je pošiljka prve stope mase koju davalac univerzalne poštanske usluge otprema najbržim putem do odredišta i ima prednost u odnosu na druge pošiljke. U slučaju da davalac univerzalne poštanske usluge ima samo jedan način postupanja sa svim poštanskim pošiljkama, on se smatra najbržim;

21) dopisnica je otvorena pošiljka, bez omota (koverte), sa najvećom masom do 20 grama. Izrađena je od tvrdog kartona ili papira u obliku pravougaonika i ne sme imati izbočene ili ispupčene delove;

22) poštanska uputnica je registrovana poštanska pošiljka koja se prenosi poštanskom mrežom ili elektronskim putem, a služi kao osnov za isplatu novčanog iznosa primaocu;

23) sekogram je otvorena pismonosna pošiljka koja sadrži štampane stvari i korespondenciju prilagođenu slepim i slabovidim licima;

24) štampane stvari su pošiljke koje sadrže knjige, publikacije, novine, časopise, kataloge, brošure i druge štampane sadržine i odštampane su na papiru, kartonu ili drugom sličnom materijalu;

25) direktna pošta je poštanska pošiljka koja se sastoji od reklamnih, marketinških i oglasnih materijala istovetne sadržine, izuzev imena primaoca i adrese, i koja se šalje velikom broju primalaca. Računi, fakture, finansijski izveštaji i druge neidentične poruke se ne smatraju direktnom poštom. Direktna pošta je poštanska pošiljka u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju. Direktna pošta koja se šalje u istoj pošiljci, odnosno istom omotu sa drugom vrstom pošiljke, ne smatra se direktnom poštom u smislu ovog zakona;

26) „masovne” pošiljke su poštanske pošiljke koje su predate od jednog fizičkog ili pravnog lica za slanje na veliki broj adresa u jednoj otpremi, o čemu pošiljalac zaključuje ugovor sa poštanskim operatorom;

27) hibridna pošta je poštanska pošiljka koju formira i distribuira poštanski operator na osnovu podataka koje je dostavio pošiljalac elektronskim putem;

28) međunarodna poštanska pošiljka je poštanska pošiljka upućena u drugu ili primljena iz druge države;

29) tarifni stav je unapred određena kategorija poštanskih pošiljaka za koje poštanski operator utvrđuje cenu;

30) cenovnik poštanskih usluga je popis cena poštanskih usluga prema kojima davalac poštanskih usluga naplaćuje usluge;

31) poštarina je cena koju korisnik plaća za izvršenje poštanske usluge;

32) potvrda o prijemu pošiljke je dokument koji poštanski operator izdaje pošiljaocu prilikom prijema registrovanih poštanskih pošiljaka, sadrži podatke o pošiljci i služi kao dokaz da je pošiljka predata poštanskom operatoru na dalju otpremu;

33) poštanske marke su vrednosnice kojima se unapred vrši plaćanje poštanskih usluga;

34) personalizovana poštanska marka je marka koju javni poštanski operator na zahtev pravnih i fizičkih lica štampa na posebnom papiru, sa nominalnom vrednošću za pismo mase do 20 grama, sa motivom po ličnom izboru korisnika – naručioca marke, sadrži naziv zemlje i koristi se za plaćanje poštarine u unutrašnjem poštanskom saobraćaju;

35) terminalni troškovi predstavljaju nadoknadu davaocima univerzalne poštanske usluge za dalju distribuciju međunarodnih poštanskih pošiljaka u dolazu;

36) zahtev za ispunjenost uslova je podnesak bez propisane forme kojim se privredni subjekt obraća organu nadležnom za oblast poštanskog saobraćaja radi provere ispunjenosti uslova za otpočinjanje obavljanja poštanskih usluga;

37) opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga predstavljaju akt poštanskog operatora donet na osnovu zakona i podzakonskih akata pod kojima je poštanski operator dužan da obavlja poštanske usluge;

38) identifikacioni znak je grafički simbol, odnosno logo koji na jedinstven način identifikuje određenog poštanskog operatora;

39) posebna licenca je dozvola koja se izdaje javnom poštanskom operatoru za obavljanje univerzalne poštanske usluge;

40) licenca je dozvola koja se izdaje poštanskom operatoru za obavljanje univerzalne poštanske usluge, osim rezervisanih poštanskih usluga;

41) odobrenje je dozvola koja se izdaje poštanskom operatoru za obavljanje ostalih poštanskih usluga;

42) poštanska mreža javnog poštanskog operatora je sistem pristupnih tačaka i svih vrsta sredstava međusobno povezanih u jedinstvenu tehničko-tehnološku celinu, koju davalac univerzalne poštanske usluge koristi za obavljanje ove usluge na celokupnoj teritoriji Republike Srbije;

43) pristupne tačke poštanske mreže su prijemna mesta, uključujući i poštanske sandučice i automate na javnim površinama ili u prostorijama poštanskog operatora, gde pošiljalac može predati poštansku pošiljku na dalju otpremu;

44) poštanski sandučić je sredstvo poštanske mreže koje se koristi za prijem neregistrovanih pismonosnih pošiljaka;

45) zbirni sandučić je sredstvo poštanske mreže koje se koristi za prijem i uručenje poštanskih pošiljaka korisnika koji su udaljeni od naseljenih mesta, korisnika u tržišnim centrima i sl;

46) kućni sandučić je sandučić koji se koristi za uručenje neregistrovanih pismonosnih poštanskih pošiljaka.

Svi pojmovi koji se u ovom zakonu koriste u muškom rodu, obuhvataju iste pojmove i u ženskom rodu.

## II. NADLEŽNOSTI

### Član 4.

Vlada, na predlog ministarstva nadležnog za poslove poštanskog saobraćaja (u daljem tekstu: Ministarstvo):

1) utvrđuje osnovna opredeljenja i principe obavljanja poštanskih usluga, rukovodeći se opštim interesom u ovoj oblasti, profesionalnim principima poštanske struke, načelima Svetskog poštanskog saveza, drugih međunarodnih organizacija, kao i preuzetim međunarodnim obavezama;

2) donosi strateške akte i akcione planove za njihovo sprovođenje, kojima se utvrđuju načela, ciljevi i prioriteti razvoja poštanskih usluga u Republici Srbiji;

3) određuje uslove i način korišćenja poštanske mreže javnog poštanskog operatora u slučaju nastanka vanrednih situacija;

4) odlučuje o drugim pitanjima kada je to predviđeno zakonom.

### **Član 5.**

Ministarstvo, u skladu sa ovim zakonom:

- 1) donosi propise na osnovu ovlašćenja utvrđenih zakonom;
- 2) vrši nadzor nad primenom ovog zakona i drugih propisa kojima se uređuje obavljanje poštanskih usluga;
- 3) rešava po žalbama na rešenje inspektora za poštanske usluge;
- 4) predstavlja Republiku Srbiju u međunarodnim organizacijama i institucijama u oblasti poštanskog saobraćaja, stara se o sprovođenju sporazuma u oblasti poštanskih usluga i obaveštava Svetski poštanski savez o javnom poštanskom operatoru i entitetima nadležnim za ispunjavanje obaveza iz Svetske poštanske konvencije;
- 5) obavlja i druge poslove kada je to predviđeno zakonom.

### **Član 6.**

Regulatorna agencija za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Agencija) je nezavisno regulatorno telo sa funkcijom regulisanja tržišta poštanskih usluga u Republici Srbiji.

Pravni položaj i rad Agencije propisani su zakonom kojim se uređuje oblast elektronskih komunikacija.

Agencija u skladu sa ovim zakonom:

- 1) donosi podzakonske akte;
- 2) izdaje i oduzima dozvole za obavljanje poštanskih usluga;
- 3) učestvuje u radu međunarodnih organizacija i institucija u svojstvu nacionalnog regulatornog tela u oblasti poštanskih usluga;
- 4) sprovodi aktivnosti u cilju obezbeđivanja konkurencije na tržištu poštanskih usluga;
- 5) posreduje u vansudskom rešavanju sporova između korisnika i poštanskih operatora;
- 6) vrši stručni nadzor nad radom poštanskih operatora;
- 7) vodi registar izdatih i oduzetih dozvola poštanskim operatorima i obezbeđuje javni pristup istom;
- 8) vrši i druge poslove u skladu sa ovim zakonom.

Poslove iz stava 3. tač. 1), 2), 6) i 7) ovog člana, Agencija obavlja kao poverene poslove.

Nadzor nad obavljanjem poverenih poslova vrši Ministarstvo.

Akte iz stava 3. tačka 1) ovog člana, Agencija objavljuje u „Službenom glasniku Republike Srbije”.

## **III. POŠTANSKE USLUGE**

### **Obavljanje poštanskih usluga**

#### **Član 7.**

Poštanske usluge se obavljaju na osnovu ugovora po pristupu ili na osnovu zaključenog ugovora koji mora biti u skladu sa zakonom, propisima donetim na osnovu zakona, opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga i drugim aktima

poštanskih operatera zasnovanih na zakonu, kao i na osnovu međunarodnih konvencija, sporazuma i drugih međunarodnih akata potvrđenih od strane Republike Srbije.

#### **Član 8.**

Agencija bliže utvrđuje uslove i način obavljanja poštanskih usluga, postupanje sa poštanskim pošiljkama od prijema do uručenja, kao i druga pitanja od značaja za obavljanje poštanskih usluga.

#### **Član 9.**

Poštanski operateri su dužni da u skladu sa ovim zakonom i propisima donetim na osnovu ovog zakona, donesu opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga.

Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga (u daljem tekstu: opšti uslovi) moraju sadržati:

- 1) naziv i sedište poštanskog operatera;
- 2) vrste poštanskih usluga koje će obavljati;
- 3) teritoriju na kojoj će obavljati poštanske usluge;
- 4) način i uslove obavljanja poštanskih usluga;
- 5) rokove za uručenje poštanskih pošiljaka;
- 6) dopunske usluge u vezi sa pošiljkama;
- 7) postupanje sa neisporučivim pošiljkama i otvaranje ovih pošiljaka;
- 8) način plaćanja poštanskih usluga;
- 9) rokove čuvanja manipulativnih isprava, postupak reklamacije i potraživanja pošiljaka, kao i postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku.

Opšti uslovi poštanskih operatera moraju biti u skladu sa zakonom.

Opšti uslovi poštanskih operatera i manipulativne isprave koje se nalaze na poštanskoj pošiljci ili prate pošiljku u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, moraju biti napisani u skladu sa zakonom kojim je uređena službena upotreba jezika i pisma u Republici Srbiji.

Agencija daje saglasnost na opšte uslove poštanskih operatera.

Agencija može zahtevati izmenu opštih uslova poštanskih operatera, ako je to potrebno radi zaštite korisnika ili obezbeđivanja zaštite konkurencije.

Javni poštanski operater po dobijanju saglasnosti Agencije objavljuje opšte uslove u „Službenom glasniku Republike Srbije”.

Svi poštanski operateri su dužni da opšte uslove istaknu na vidnom mestu u poslovnim prostorijama i na drugi način učine javno dostupnim korisnicima, najmanje osam dana pre početka njihove primene.

Opšti uslovi svih poštanskih operatera objavljuju se na internet stranici Agencije.

Poštanski operateri su dužni da obavljaju poštanske usluge u skladu sa svojim opštim uslovima.

### **Član 10.**

Poštanski operator može, prilikom obavljanja poštanskih usluga koristiti poštansku mrežu, tehničko-tehnološka rešenja ili baze podataka drugih poštanskih operatora, na osnovu ugovora.

Formiranje i održavanje baze podataka poštanskih adresnih kodova obavlja javni poštanski operator.

### **Član 11.**

Poštanski operator može ugovoriti sa drugim licem da u njegovo ime i za njegov račun obavlja pojedine faze poštanske usluge.

Davalac univerzalne poštanske usluge može poveriti posredniku obavljanje pojedinih tehnoloških procesa.

Odgovornost za obavljanje poverenih poslova iz stava 2. ovog člana je na javnom poštanskom operatoru.

### **Član 12.**

Poštanski operator je dužan da na vidljiv način istakne radno vreme sa korisnicima na ulazu u poslovne prostorije gde se pružaju poštanske usluge.

### **Član 13.**

Korisnici imaju pravo i obavezu da odaberu onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke.

### **Član 14.**

Korisnici mogu poštanske usluge da ostvare preko punomoćnika u skladu sa zakonom i opštim uslovima operatora.

Punomoćje se može izdati za prijem i uručenje svih pošiljaka ili za pojedinačnu poštansku pošiljku.

Punomoćje izdato od strane nadležnih organa važi za period koji je naveden u punomoćju, a punomoćje izdato od strane poštanskog operatora važi samo za usluge tog operatora, i to za period naveden u punomoćju.

Punomoćje izdato na određen vremenski period prestaje da važi istekom vremena za koje je izdato ili iz drugih razloga prestanka važenja punomoćja, u skladu sa opštim odredbama o punomoćju.

### **Član 15.**

Poštanski operatori pri obavljanju poštanskih usluga postupaju u skladu sa parametrima kvaliteta koje bliže određuje Agencija.

Poštanski operatori i Agencija su dužni da na zahtev Ministarstva i/ili Agencije dostave podatke u vezi sa obavljanjem poštanskih usluga koji su neophodni za sprovođenje radnji i mera u skladu sa ovim zakonom, kao i podatke za jasno definisane statističke svrhe.

### **Član 16.**

Poštanski operatori su dužni da pri obavljanju poštanskih usluga obezbede nepovredivost tajnosti pisama i drugih sredstava opštenja.

Nepovredivost tajnosti pisama i drugih sredstava opštenja je narušena ako poštanski operator:

1) poštansku pošiljku uruči neovlašćenom licu, na neovlašćen način sazna sadržinu poštanskih pošiljaka ili je zadrži ili prikrije;

2) neovlašćenom licu saopšti podatke o sadržini, pošiljaocu, primaocu ili druge podatke o pošiljkama.

Načelo nepovredivosti tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka, pisama i drugih sredstava opštenja može se narušiti samo na osnovu odluke suda, kada je to neophodno za vođenje krivičnog postupka ili zaštite bezbednosti Republike Srbije, otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pisama.

## **Vrste poštanskih usluga**

### **Član 17.**

Poštanske usluge su univerzalna poštanska usluga i ostale poštanske usluge.

## **Univerzalna poštanska usluga**

### **Član 18.**

Univerzalna poštanska usluga je usluga od opšteg interesa i predstavlja skup poštanskih usluga koje se obavljaju u kontinuitetu na celokupnoj teritoriji Republike Srbije, u okviru propisanog kvaliteta, po pristupačnim cenama i pod jednakim uslovima za sve korisnike, bez diskriminacije.

Za obavljanje usluga iz stava 1. ovog člana, ovlašćuje se Javno preduzeće „Pošta Srbije”, Beograd.

Univerzalna poštanska usluga obuhvata prijem, preradu, prevoz i uručenje:

- 1) pismonosnih pošiljaka mase do dva kilograma;
- 2) pismena u sudskom, upravnom i prekršajnom postupku, bez obzira na limite;
- 3) prijem paketa mase do deset kilograma u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju;
- 4) uručenje paketa mase do 20 kilograma u međunarodnom poštanskom saobraćaju;
- 5) sekograma mase do sedam kilograma bez naplate poštarine u unutrašnjem poštanskom saobraćaju.

Pored pošiljaka iz stava 3. ovog člana, univerzalna poštanska usluga u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju obuhvata i prijem, prenos i isplatu poštanske uputnice.

Najmanje i najveće dimenzije pošiljaka u međunarodnom poštanskom saobraćaju moraju biti u skladu sa važećim aktima Svetskog poštanskog saveza.

Bliže uslove za obavljanje univerzalne poštanske usluge iz stava 1. ovog člana, kao i minimum radnog vremena javnog poštanskog operatora propisuje ministar nadležan za poslove poštanskog saobraćaja (u daljem tekstu: Ministar).

### **Član 19.**

Javni poštanski operator je dužan da obezbedi propisanu gustinu pristupnih tačaka u cilju obezbeđenja uslova za unapređenje i održivost pružanja univerzalne poštanske usluge, u skladu sa potrebama korisnika.



Javni poštanski operator je dužan da korisnicima sa invaliditetom omogući dostupnost poštanskih usluga u smislu prilagođenog pristupa, odnosno ulaza u objekte poštanske mreže, kao i da prilagodi poštanske terminale osobama sa invaliditetom.

Ministar propisuje uslove za unapređenje i održivost obavljanja univerzalne poštanske usluge i bliže uslove za pružanje univerzalne poštanske usluge korisnicima sa invaliditetom, tako da se svim korisnicima omogući ravnopravan pristup mreži javnog poštanskog operatora.

U obavljanju univerzalne poštanske usluge, javni poštanski operator je dužan da u slučaju štrajka obezbedi minimum procesa rada u cilju obezbeđivanja opšteg interesa građana u korišćenju univerzalne poštanske usluge, u skladu sa zakonom kojim se uređuju uslovi i način organizovanja štrajka.

Ministar propisuje posebne uslove za obavljanje univerzalne poštanske usluge u slučaju vanredne situacije i ratnog stanja, u cilju zaštite poštanske mreže javnog poštanskog operatora.

#### **Član 20.**

Pravo na korišćenje naziva ili reči „pošta” na bilo kom jeziku ili pismu u nazivu ili poslovanju ima isključivo javni poštanski operator.

Pravo na korišćenje naziva ili reči „pošta” na bilo kom jeziku ili pismu ima i pravno lice, u kome javni poštanski operator ima akcije, odnosno udele.

#### **Član 21.**

Prijem i uručenje poštanskih pošiljaka u okviru univerzalne poštanske usluge obavlja se najmanje pet dana u nedelji, osim u dane državnih i verskih praznika, više sile i ugroženosti zdravlja i sigurnosti zaposlenih kod poštanskih operatora.

Davalac univerzalne poštanske usluge dužan je da najmanje pet dana u nedelji obezbedi dostupnost univerzalne poštanske usluge i to:

1) uz minimalno jedan prijem poštanske pošiljke, osim u posebnim okolnostima i geografskim uslovima, kada se garantuje najmanje jedan prijem nedeljno unapred određenim radnim danom;

2) uz jedno uručenje poštanske pošiljke na adresi primaoca, osim u posebnim okolnostima i geografskim uslovima, kada se garantuje najmanje jedno uručenje nedeljno unapred određenim radnim danom;

3) postavljanjem poštanskih sandučića, zbirnih sandučića i automata, a u skladu sa propisanom gustinom pristupnih tačaka.

Agencija bliže uređuje uslove i način iz stava 2. ovog člana aktom iz člana 8. ovog zakona.

Obavljanje pojedinih usluga koje pripadaju univerzalnoj poštanskoj usluzi može se pravnim aktom nadležanog državnog organa prekinuti ili obustaviti u cilju zaštite opšteg interesa, javnog morala, javne bezbednosti, krivične istrage, javne politike i u drugim slučajevima predviđenim zakonom.

#### **Član 22.**

Agencija je obavezna da prati rad javnog poštanskog operatora.

Svi davaoci univerzalne poštanske usluge su dužni da najmanje jednom godišnje Agenciji dostave izveštaje o svom poslovanju, u cilju analize i unapređenja obavljanja univerzalne poštanske usluge.

Javni poštanski operator godišnje obavlja ispitivanje o dostignutom nivou realizacije univerzalne poštanske usluge, merenjem kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge na osnovu utvrđenih kriterijuma.

Ukoliko Agencija na nesporan način utvrdi da davaoci univerzalne poštanske usluge ne obavljaju poštanske usluge u skladu sa parametrima utvrđenim aktom iz člana 15. stav 1. ovog zakona, bez odlaganja će o tome obavestiti Ministarstvo.

### **Član 23.**

Agencija na svojoj internet stranici objavljuje informacije o uslovima koji se odnose na obavljanje poštanskih usluga, vrste usluga, njihove karakteristike, poštarine i propisane parametre kvaliteta.

### **Rezervisane poštanske usluge**

### **Član 24.**

Rezervisane poštanske usluge su deo univerzalne poštanske usluge poverene javnom poštanskom operatoru i obuhvataju:

- 1) prijem i/ili preradu i/ili prevoz i/ili uručenje pismonosnih poštanskih pošiljaka mase do 50 grama;
- 2) prijem i/ili preradu i/ili prevoz i/ili uručenje pismena u sudskom, upravnom i prekršajnom postupku, kao preporučenih poštanskih pošiljaka, bez obzira na limite;
- 3) prijem i/ili prenos i/ili isplatu poštanskih uputnica.

Poštanske usluge iz stava 1. tačka 1) ovog člana ne smatraju se rezervisanim poštanskim uslugama, ako im je cena jednaka ili viša od iznosa koji je dva i po puta veći od cene pismonosne pošiljke najbrže kategorije prema važećem cenovniku ovlašćenog poštanskog operatora, davaoca univerzalne poštanske usluge.

Dokaz o uručenju pošiljaka iz stava 1. tačka 2) ovog člana, dostavlja se pošiljaocu kao registrovana poštanska pošiljka.

Javni poštanski operator je ovlašćen da rezervisane poštanske usluge iz stava 1. ovog člana obavlja kako u unutrašnjem, tako i u međunarodnom poštanskom saobraćaju.

### **Član 25.**

Javni poštanski operator, pored poštanskih usluga, može obavljati i druge delatnosti, i to:

- 1) zastupanje u osiguranju;
- 2) menjačke poslove;
- 3) platne i druge usluge za čije je obavljanje ovlašćen zakonom kojim se uređuju platne usluge;
- 4) poslove u vezi sa međunarodnim uputnicama u dinarima, efektivnom stranom novcu i devizama;
- 5) druge delatnosti u skladu sa osnivačkim aktom i statutom.

Poslove iz stava 1. tač. 2) - 4) ovog člana javni poštanski operator obavlja u skladu sa odredbama posebnih zakona kojima se uređuje obavljanje navedenih poslova.

## **Ostale poštanske usluge**

### **Član 26.**

Ostale poštanske usluge obuhvataju:

- 1) prijem, preradu, prevoz i uručenje paketa mase preko deset kilograma u unutrašnjem poštanskom saobraćaju;
- 2) prijem, preradu i prevoz paketa mase preko deset kilograma u međunarodnom poštanskom saobraćaju, u polazu;
- 3) preradu, prevoz i uručenje paketa mase preko 20 kilograma u međunarodnom poštanskom saobraćaju, u dolazu;
- 4) usluge dodatne vrednosti;
- 5) dopunske usluge.

Ostale poštanske usluge mogu obavljati svi poštanski operatori u skladu sa ovim zakonom i aktima donetim na osnovu ovog zakona.

### **Član 27.**

Usluge dodatne vrednosti su poštanske usluge koje imaju posebne zahteve u pogledu kvaliteta i načina prijema, prerade, prevoza i uručjenja.

Uslugama iz stava 1. ovog člana smatraju se:

- 1) kurirske usluge koje podrazumevaju prijem poštanske pošiljke na adresi pošiljaoca i direktan prevoz i uručenje na adresi primaoca, bez prerade;
- 2) ekspres usluge koje podrazumevaju prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljaka u najkraćim i garantovanim rokovima;
- 3) usluge elektronskog praćenja od prijema do uručjenja poštanske pošiljke;
- 4) usluge pri kojima pošiljalac, radi dodatnih uputstava u vezi sa uručjenjem poštanske pošiljke ima direktnu komunikaciju sa licem koje neposredno obavlja poštansku uslugu;
- 5) uručenje pošiljke sa ugovorenim vremenom uručjenja;
- 6) druge usluge u skladu sa ovim zakonom.

### **Član 28.**

Dopunske poštanske usluge su poštanske usluge koje sadrže poseban način postupanja u toku prijema, prerade, prevoza i uručjenja poštanskih pošiljaka.

Uslugama iz stava 1. ovog člana, smatraju se usluge po zahtevu primaoca i usluge po zahtevu pošiljaoca.

Zahtev za sve dopunske poštanske usluge se može podneti u bilo kojoj fazi obavljanja poštanskih usluga, do uručjenja.

## **Poštarina za obavljanje poštanskih usluga**

### **Član 29.**

Agencija utvrđuje jedinstvene tarifne stavove prema stopi mase poštanskih pošiljaka i vrstama poštanskih usluga iz oblasti univerzalne poštanske usluge.

### **Član 30.**

Poštarina za poštanske usluge se po pravilu plaća unapred, ako ugovorom poštanskog operatora i korisnika nije drugačije određeno, a prema važećem cenovniku poštanskih usluga.

Cenovnik poštanskih usluga iz stava 1. ovog člana, poštanski operator je dužan da istakne na vidnom mestu u prostorijama u kojima pruža poštanske usluge.

Poštanski operator je dužan da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga.

### **Član 31.**

Poštarina za poštanske usluge biće određena tako da ne predstavlja nepravičnu cenu u smislu zakona kojim se uređuje zaštita konkurencije.

U slučajevima kada Agencija dođe do saznanja da poštarina nije određena u skladu sa stavom 1. ovog člana, bez odlaganja će obavestiti:

1) organ nadležan za zaštitu konkurencije i tražiti njegovo mišljenje ili predložiti pokretanje postupka u slučajevima mogućeg sprečavanja ili narušavanja konkurencije, kada je reč o poštanskom operatoru koji ima dominantan položaj na tržištu;

2) nadležne organe za zaštitu potrošača, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača, osim u slučajevima iz tačke 1) ovog stava.

U slučajevima iz stava 2. ovog člana, Agencija nadležnim organima pruža svu potrebnu stručnu i tehničku pomoć.

## **Poštarina za univerzalnu poštansku uslugu**

### **Član 32.**

Poštarina za univerzalnu poštansku uslugu mora biti:

1) ista za sve korisnike na čitavoj teritoriji na kojoj davalac univerzalne poštanske usluge pruža uslugu;

2) pristupačna, zasnovana na realnim troškovima i podsticajna za efikasno obavljanje univerzalne poštanske usluge;

3) besplatna za sekograme koje koriste slepa i slabovidna lica;

4) transparentna;

5) određena na način da pojedinim korisnicima ne daje prednost u odnosu na druge korisnike pod istim ili sličnim uslovima.

Na poštarinu iz stava 1. ovog člana, osim rezervisanih poštanskih usluga, saglasnost daje Agencija.

Na akt javnog poštanskog operatora kojim se utvrđuje poštarina za rezervisane poštanske usluge saglasnost daje Vlada.

### **Član 33.**

Davalac univerzalne poštanske usluge može odobriti popuste korisnicima koji šalju veći broj pošiljaka, pod uslovom da je takav popust određen uz uvažavanje stvarnih troškova i da je predviđen cenovnikom poštanskih usluga, kao i da se primenjuje na sve korisnike koji šalju pošiljke pod jednakim ili sličnim uslovima, uvažavajući načela transparentnosti i zabrane diskriminacije.

Popusti iz stava 1. ovog člana, ne uračunavaju se u neto trošak javnog poštanskog operatora.

#### **Član 34.**

Poštarine ostalih poštanskih usluga određuje poštanski operator.

Poštanski operator je dužan da cenovnik poštanskih usluga dostavi Agenciji najkasnije tri dana pre početka njegove primene.

Poštanski operator je dužan da primenjuje poštarinu u skladu sa cenovnikom poštanskih usluga na koji je saglasnost dala Agencija.

### **Održivost univerzalne poštanske usluge**

#### **Član 35.**

Javni poštanski operator, kao davalac univerzalne poštanske usluge, ostvaruje održivost obavljanja univerzalne poštanske usluge iz sredstava obezbeđenih iz prihoda ostvarenih pružanjem univerzalne poštanske usluge.

Troškovi nastali pri obavljanju univerzalne poštanske usluge od strane javnog poštanskog operatora, podmiruju se prvenstveno od prihoda nastalih obavljanjem rezervisanih i nerezervisanih poštanskih usluga, iz domena univerzalne poštanske usluge.

### **Odvojeno računovodstvo**

#### **Član 36.**

Poštanski operator koji pored poštanskih usluga obavlja jednu ili više drugih delatnosti dužan je da vodi odvojeno računovodstvo za obavljanje poštanskih usluga.

Davalac univerzalne poštanske usluge je dužan da računovodstveno odvoji prihode i troškove ostvarene od univerzalne poštanske usluge, od prihoda i troškova ostvarenih od ostalih poštanskih usluga, prema vrstama usluga.

Javni poštanski operator je dužan da svojim internim obračunom obezbedi alokaciju troškova svih usluga, kako bi se omogućio pregled prihoda po vrstama poštanskih usluga, po fazama obavljanja poštanskih usluga i po jedinici poštanske usluge. Takvo računovodstveno razdvajanje na osnovu dosledno primenjenih i objektivno utemeljenih načela troškovnog računovodstva služi kao izvor podataka za davanje saglasnosti na poštarine univerzalne poštanske usluge, osim rezervisanih, i obračun neto troška univerzalne poštanske usluge.

Javni poštanski operator dužan je da prihode od rezervisanih poštanskih usluga računovodstveno odvoji od prihoda ostvarenih od nerezervisanih poštanskih usluga iz domena univerzalne poštanske usluge.

Troškovi koji se mogu direktno pripisati pojedinačnoj usluzi se pripisuju toj usluzi.

Zajednički troškovi, odnosno troškovi koji ne mogu direktno da se pripisuju pojedinačnim uslugama, raspoređuju se, kada je to moguće, na osnovu direktne analize nastanka tih troškova.

Ako direktna analiza nije moguća, kategorije zajedničkih troškova dele se na osnovu indirektnog povezivanja sa drugim kategorijama troškova koje je moguće utvrditi, pri čemu se indirektna povezanost temelji na sličnim troškovnim strukturama.

Kada ni direktne ni indirektne mere utvrđivanja troškova ne mogu da se sprovedu, određena kategorija troškova će biti utvrđena na osnovu opšteg pokazatelja određenog i izračunatog posebno za svaku pojedinačnu uslugu.

Zajednički troškovi koji su neophodni za obavljanje univerzalne poštanske usluge i ostalih poštanskih usluga biće odgovarajuće raspodeljeni kada univerzalna poštanska usluga i ostale poštanske usluge koriste iste izvore troškova.

Javni poštanski operator ne može da koristi prihode od rezervisanih poštanskih usluga za subvencionisanje ostalih poštanskih usluga ili drugih poslovnih aktivnosti, osim za troškove nastale obavljanjem univerzalne poštanske usluge.

Agencija bliže uređuje način vođenja odvojenog računovodstva i provere verodostojnosti.

Agencija je dužna da jednom godišnje objavljuje izveštaje o usklađenosti vođenja računovodstvenog razdvajanja od strane javnog poštanskog operatora, u skladu sa ovim zakonom i aktom iz stava 11. ovog člana.

## **Neto trošak**

### **Član 37.**

Neto trošak je svaki trošak koji je neophodan za obavljanje univerzalne poštanske usluge i koji je sa tom uslugom povezan, a izračunava se kao razlika između neto troška javnog poštanskog operatora koji posluje sa obavezom obavljanja univerzalne poštanske usluge i neto troška koji bi davalac univerzalne poštanske usluge imao da nema obavezu obavljanja univerzalne poštanske usluge.

Obračun neto troška sačinjava se u skladu sa zakonom kojim se uređuje računovodstveno poslovanje tako da se izbegne višestruki obračun svih direktnih i indirektnih koristi i troškova u obavljanju univerzalne poštanske usluge.

Obračun neto troška davaoca univerzalne poštanske usluge uključuje troškove univerzalne poštanske usluge koji se mogu izvršavati samo sa gubitkom, kao i sve direktne i indirektne koristi koje davalac ima na osnovu obavljanja univerzalne poštanske usluge.

Direktne i indirektne koristi davaoca univerzalne poštanske usluge obuhvataju:

- 1) prihode od univerzalne poštanske usluge;
- 2) prihode od usluga koje ne čine univerzalnu poštansku uslugu, a davalac univerzalne poštanske usluge ih ne bi ostvario kada ne bi obavljao univerzalnu poštansku uslugu.

Agencija bliže utvrđuje način obračuna neto troška javnog poštanskog operatora.

## **Naknada za nepravедno finansijsko opterećenje**

### **Član 38.**

Javni poštanski operator, kao davalac univerzalne poštanske usluge, ima pravo na naknadu neto troška nastalog u obavljanju ove usluge, ako dokaže da su troškovi veći od ostvarenih prihoda u prethodnoj godini i predstavljaju nepravедan teret za poslovanje poštanskog operatora.

Javni poštanski operator sačinjava obračun neto troška nastalog obavljanjem univerzalne poštanske usluge i dostavlja Agenciji na saglasnost, do 31. marta tekuće godine za prethodnu godinu.

Na osnovu izveštaja Agencija utvrđuje iznos neto troška koji predstavlja nepravedno opterećenje javnog poštanskog operatora.

Pregled obračuna neto troška obuhvata i proveru autentičnosti i valjanosti podataka koji se koriste za proračune.

Agencija može u postupku davanja saglasnosti zatražiti od javnog poštanskog operatora dostavljanje i drugih podataka u vezi sa obavljanjem univerzalne poštanske usluge.

Agencija može u postupku davanja saglasnosti angažovati nezavisnog revizora.

Agencija daje saglasnost na obračun neto troška davaoca univerzalne poštanske usluge u roku od 90 dana od dana dostavljanja.

Troškovi iz stava 1. ovog člana se nadoknađuju na zahtev javnog poštanskog operatora, iz budžeta Republike Srbije, uz saglasnost ministarstva nadležnog za poslove finansija i Komisije za kontrolu državne pomoći.

#### **IV. POŠTANSKE POŠILJKE**

##### **Član 39.**

Poštanska pošiljka mora biti upakovana tako da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, na način propisan zakonom.

Adresa pošiljaoca je obavezna na svim poštanskim pošiljkama, osim na neregistrovanim pošiljkama ili ukoliko je na omotu označeno „za konkurs”, „licitaciju” i sl.

U slučajevima kada zaposleni kod poštanskog operatora na prijemu pošiljke osnovano proceni da ambalaža u koju je upakovana pošiljka ne odgovara prirodi i sadržini pošiljke, odnosno da ne može da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, na način propisan zakonom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

##### **Član 40.**

Poštanska pošiljka je vlasništvo pošiljaoca dok se ne uruči primaocu, odnosno punomoćniku ili ovlašćenom licu.

Pošiljalac ima pravo raspolaganja pošiljkom do uručenja.

Primalac može da odbije prijem poštanske pošiljke prispele na njegovu adresu.

Za određene poštanske pošiljke moraju biti ispunjeni i uslovi koji su utvrđeni drugim zakonima, a naročito:

1) za poštanske pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, čiju sadržinu čine predmeti za čije je slanje potrebno odobrenje nadležnih organa, pošiljalac je dužan da takvo odobrenje priloži;

2) za poštanske pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju, čija sadržina podleže carinskom pregledu, odnosno deviznoj kontroli, postupa se u skladu sa propisima koji uređuju datu oblast.

##### **Član 41.**

Poštanske pošiljke, u smislu ovog zakona, su neregistrovane i registrovane poštanske pošiljke.

Neregistrovana poštanska pošiljka je poštanska pošiljka za koju poštanski operator prilikom prijema ne izdaje potvrdu o prijemu pošiljke i o kojoj ne vodi evidenciju ni u jednoj od faza obavljanja poštanske usluge.

Registrovane poštanske pošiljke su poštanske pošiljke za koje poštanski operator izdaje pošiljaocu potvrdu o prijemu pošiljke, o kojima vodi posebnu evidenciju i koje se primaocu uručuju uz potpis.

Registrovane poštanske pošiljke mogu biti:

- 1) preporučena poštanska pošiljka, za koju korisnik može da dobije, na svoj zahtev, dokaz o uručanju;
- 2) vrednosna poštanska pošiljka, koja je osigurana za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržina pošiljke, do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac;
- 3) otkupna poštanska pošiljka, koja je vrednosna poštanska pošiljka pri čijem uručanju se od primaoca preuzima iznos novca koji je na pošiljci naveo pošiljalac i koji poštanski operator dostavlja pošiljaocu na tekući račun, naznačenu adresu, ili se isplaćuje u prostorijama poštanskog operatora;
- 4) paketi, sa ili bez označene vrednosti;
- 5) pošiljka sa potvrđenim uručenjem.

## **Prijem poštanskih pošiljaka**

### **Član 42.**

Prijem poštanskih pošiljaka se obavlja u prostorijama poštanskog operatora, posredstvom poštanskih sandučića, zbirnih sandučića, automata, posredstvom ovlašćenog lica poštanskog operatora na adresi korisnika ili elektronskim putem.

Poštanski operator može da izvrši uvid u sadržinu pošiljke na prijemu, pre njenog zatvaranja, a pošiljalac je dužan da omogući uvid, osim u pošiljke čija je sadržina pisano saopštenje.

Poštanski operator je dužan da svaku primljenu poštansku pošiljku i dokumenta koja se na tu pošiljku odnose označi datumom prijema i svojim identifikacionim znakom.

Datumom prijema iz stava 3. ovog člana, ne moraju biti označene pošiljke koje su primljene po ugovoru kojim je, između ostalog, uređeno da se sve pošiljke predate operatoru ne označavaju datumom prijema, već za njih važi datum otisnut na dokumentu koji služi kao dokaz o predaji pošiljke na dalju otpremu.

Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o prijemu pošiljke koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime ili naziv i adresa primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, vrednost, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošiljci. Potvrda o prijemu pošiljke se može uz saglasnost korisnika izdati i elektronskim putem.

Pošiljaoci koji predaju pošiljke na osnovu zaključenog ugovora, pošiljke predaju preko lica opunomoćenog za predaju svih vrsta pošiljaka. Poštanski operator odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, vrše uvid u ličnu ispravu sa fotografijom punomoćnika za predaju pošiljaka i evidentiraju registarski broj lične isprave, u cilju utvrđivanja identiteta punomoćnika.

Manipulativne isprave koje se nalaze na pošiljci ili prate pošiljku, moraju sadržati sve podatke kao i potvrda o prijemu pošiljke iz stava 5. ovog člana.



### **Član 43.**

Javni poštanski operator postavlja i održava poštanske sandučice na javnim površinama na osnovu odobrenja nadležnog organa.

Javni poštanski operator je oslobođen plaćanja naknade i takse za postavljanje poštanskih sandučica na javnim površinama, zemljištu i objektima koji su u vlasništvu Republike Srbije, autonomne pokrajine i jedinice lokalne samouprave.

### **Član 44.**

Zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže:

1) opasne i štetne materije, kao i predmete koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke, osim materija u vezi sa kojima je postupanje uređeno posebnim zakonom, međunarodnom konvencijom i drugim međunarodnim aktima;

2) narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet odnosno za njihovu upotrebu;

3) materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece (dečiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju;

4) proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja;

5) novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemenite metale i vredne komade nakita, osim u vrednosnim pošiljkama;

6) žive životinje, osim životinja čiji je prijem i slanje uređen opštim uslovima operatora za obavljanje poštanskih usluga;

7) predmete čiji je uvoz zabranjen u državi u koju se šalje;

8) druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

Kada postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni predmeti iz stava 1. ovog člana, poštanski operator je dužan da bez odlaganja o tome obavesti nadležni organ i da po njegovoj odluci komisijski otvori i pregleda sadržinu pošiljke.

Ministar donosi propis o načinu obrazovanja komisije iz stava 2. ovog člana i postupku otvaranja i pregleda sadržine pošiljke.

### **Član 45.**

Pošiljalac može do uručenja registrovane pošiljke primaocu, uz doplatu odgovarajuće poštarine zahtevati:

1) da se adresa na pošiljci izmeni ili dopuni;

2) da mu se pošiljka vrati.

### **Član 46.**

Poštanski operator, po pravilu, uručuje poštansku pošiljku lično primaocu, punomoćniku ili ovlašćenom licu.

Ukoliko registrovanu poštansku pošiljku nije moguće uručiti licima iz stava 1. ovog člana, poštanski operator može uručiti registrovanu poštansku pošiljku

odraslom članu domaćinstva, licu zaposlenom u domaćinstvu, kao i zaposlenom licu zatečenom u poslovnoj prostoriji primaoca, ili preko kućnog sandučića primaoca.

Pisma u sudskom, upravnom i prekršajnom postupku uručuju se u skladu sa zakonom.

Neregistrovane poštanske pošiljke se uručuju i preko kućnih sandučića i zbirnih sandučića.

#### **Član 47.**

Poštanski operator, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužni su da pri prijemu otkupnih i vrednosnih pošiljaka izvrše uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentiraju registarski broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata.

Poštanski operator je dužan da podatke iz stava 1. ovog člana čuva kao poslovnu tajnu, koristi u svrhu za koju su prikupljeni i da samo po zahtevu suda ili drugog nadležnog organa, za potrebe postupka koji se vodi pred tim organom, dostavi tražene podatke.

Podatke iz stava 1. ovog člana poštanski operator je dužan da čuva najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka.

#### **Član 48.**

U slučaju neuspele dostave registrovane poštanske pošiljke, poštanski operator je dužan da ostavi izveštaj o prispeću pošiljke koji sadrži obaveštenje u kom roku i gde primalac može preuzeti poštansku pošiljku.

Ako je primaocu ostavljen izveštaj o prispeću pošiljke pre isteka roka za uručenje pošiljke, smatra se da je poštanski operator ispunio svoju obavezu i pošiljku uručio u propisanom roku. Poštanske pošiljke koje se uručuju u jedinicama poštanske mreže primaoci mogu preuzeti u rokovima koje utvrđuju poštanski operatori opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga.

#### **Član 49.**

Ako pošiljalac nije drugačije odredio, poštanska pošiljka se vraća pošiljaocu kada je:

- 1) primalac odbio prijem;
- 2) primalac nepoznat;
- 3) nepotpuna adresa;
- 4) netačna adresa;
- 5) istekao rok čuvanja;
- 6) primalac preseljen;
- 7) primalac umro.

Poštanski operator je dužan da svojim opštim uslovima utvrdi rokove za vraćanje pošiljaka iz stava 1. ovog člana.

Sve registrovane poštanske pošiljke podležu plaćanju ležarine, odnosno povratne poštarine, ako za njihovo neuručenje nije odgovoran poštanski operator.

Poštanska pošiljka se smatra neisporučivom ako:

- 1) pošiljku nije moguće uručiti ni primaocu ni pošiljaocu;

2) poštarina nije plaćena ili je delimično plaćena, a pošiljalac i primalac su odbili da plate neplaćeni iznos poštarine.

#### **Član 50.**

Poštanski operator je dužan da komisijski pregleda neisporučive poštanske pošiljke, što podrazumeva i njihovo otvaranje, ako:

1) je istekao vremenski period za čuvanje i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;

2) postoje dokazi na pakovanju, odnosno omotu da je poštanska pošiljka oštećena i da može oštetiti druge poštanske pošiljke ili opremu ili može ugroziti zaposlene kod poštanskog operatora;

3) postoji odluka nadležnog organa.

Ako se i posle komisijskog pregleda poštanska pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, poštanski operator:

1) korespodenciju komisijski odmah uništava;

2) poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;

3) uputnicu i otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da je neisplativa;

4) isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući i pošiljku čija je sadržina zabranjena, dostavlja u roku od trideset dana od dana komisijskog pregleda, organu koji je isprave i druga dokumenta izdao ili nadležnom organu opštine na čijoj je teritoriji predmetna pošiljka primljena.

#### **Član 51.**

Robu i druge predmete koje sadrži neisporučiva poštanska pošiljka, po isteku roka čuvanja, poštanski operator izlaže javnoj prodaji.

Ako je sadržina neisporučive poštanske pošiljke podložna kvarenju, poštanski operator predmetnu pošiljku uništava ili je prodaje neposrednom pogodbom.

#### **Član 52.**

Novčana sredstva dobijena prodajom sadržine poštanske pošiljke čuvaju se godinu dana od isteka roka za čuvanje poštanske pošiljke.

Sredstva iz stava 1. ovog člana isplaćuju se pošiljaocu ako u roku od godinu dana od dana izvršene prodaje podnese zahtev za isplatu, umanjena za troškove čuvanja, javne prodaje i isplate ovih sredstava.

Ako pošiljalac ne podnese zahtev za isplatu u roku iz stava 2. ovog člana, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

Po isteku roka za čuvanje uputnice ili otkupnog iznosa novčana sredstva postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

#### **Član 53.**

Na dostavnoj teritoriji jedinice poštanske mreže investitori, odnosno vlasnici stambenih zgrada i poslovnih objekata dužni su da, na ulazu u stambenu zgradu, poslovni objekat, dvorište ili na drugom odgovarajućem mestu postave kućne

sandučiće i osiguraju pristup kućnim sandučićima. Održavanje kućnih sandučića je obaveza vlasnika objekata.

Kućni sandučići moraju biti projektovani prema tehničkim uslovima koje propisuje Agencija, pravilno obeleženi i postavljeni na način koji omogućava sigurno uručenje poštanskih pošiljaka.

Ako lica iz stava 1. ovog člana ne postave ili ne održavaju kućne sandučiće, davalac univerzalne poštanske usluge je u obavezi da ih pisanim putem upozori i odredi razuman rok, ne kraći od 30 dana, za otklanjanje nedostataka. U slučaju nepostupanja po upozorenju, davalac univerzalne poštanske usluge nije u obavezi da primaocu uručuje poštanske pošiljke.

### **Rokovi za uručenje poštanskih pošiljaka**

#### **Član 54.**

Rokom za uručenje poštanskih pošiljaka smatra se vreme od prijema poštanske pošiljke do njenog uručenja.

U rokove uručenja poštanskih pošiljaka ne računaju se:

- 1) vreme kašnjenja zbog nepotpune i netačne adrese;
- 2) vreme kašnjenja zbog više sile;
- 3) neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava poštanskih pošiljaka.

Ako je poštanska pošiljka primljena posle poslednje otpreme pošiljaka iz pristupne tačke poštanskog operatora, rok se produžava za jedan radni dan.

Poštanski operator može sa korisnicima koji predaju veći broj poštanskih pošiljaka, ugovoriti i drugačije rokove za uručenje, ali ne duže od pet radnih dana od dana prijema pošiljaka.

### **Pristup poštanskoj mreži javnog poštanskog operatora**

#### **Član 55.**

Javni poštanski operator je dužan da omogući drugim poštanskim operatorima i konsolidatorima (u daljem tekstu: korisnik pristupa), pristup poštanskoj mreži.

Agencija bliže propisuje pristup poštanskoj mreži iz stava 1. ovog člana.

Uslovi i cene pristupa poštanskoj mreži moraju biti unapred poznati, transparentni i nediskriminatorni za sve korisnike pristupa.

#### **Član 56.**

Zahtev za pristup poštanskoj mreži mora da sadrži:

- 1) podatke o korisniku pristupa (naziv i sedište);
- 2) spisak poštanskih usluga i procenu količine pošiljaka kojima pristupa mreži u toku kalendarskog meseca;
- 3) procenu dinamike predaje pošiljaka;
- 4) tačke i način pristupa poštanskoj mreži;
- 5) period za koji se zahteva pristup poštanskoj mreži.

Javni poštanski operator je u obavezi da o zahtevu za pristup mreži odluči u roku od 30 dana od dana prijema zahteva.

**Član 57.**

Javni poštanski operator može odbiti zahtev za pristup poštanskoj mreži ako:

- 1) korisnik pristupa nema tehničko-tehnološke mogućnosti za podršku pristupa mreži;
- 2) se pristupom mreži ugrožavaju prava i obaveze javnog poštanskog operatora u pružanju univerzalne poštanske usluge ili se ugrožava kvalitet pružanja usluge;
- 3) poštanski operator ne prihvati uslove utvrđene aktom Agencije i cene utvrđene cenovnikom za pružanje usluga javnog poštanskog operatora.

Javni poštanski operator je, u slučaju odbijanja zahteva o pristupu mreži, dužan da podnosiocu zahteva dostavi odluku o odbijanju sa obrazloženjem u roku od osam dana od dana donošenja odluke.

**Član 58.**

Agencija rešava sporove u vezi sa pristupom mreži.

Agencija odlučuje o sporu u roku od 90 dana od dana pokretanja postupka za rešavanje spora i odluku objavljuje na svojoj internet stranici u roku od osam dana od dana donošenja.

U rešavanju spora u vezi sa pristupom Agencija donosi odluke u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuje opšti upravni postupak.

Odluke Agencije iz stava 3. ovog člana su konačne i protiv istih se može pokrenuti upravni spor tužbom pred Upravnim sudom.

**Član 59.**

Međusobna prava i obaveze javnog poštanskog operatora i korisnika pristupa uređuju se ugovorom o pristupu.

Ugovor iz stava 1. ovog člana mora da sadrži:

- 1) prava i obaveze javnog poštanskog operatora i korisnika pristupa;
- 2) vrste usluga koje će korisnik pristupa obavljati i uslove pristupa;
- 3) tačke pristupa poštanskoj mreži;
- 4) cene, način i rokove plaćanja za pristup poštanskoj mreži;
- 5) postupak izmene ugovora;
- 6) rok važenja ugovora i razloge za raskid ugovora.

Na ugovor iz stava 1. ovog člana Agencija daje saglasnost u roku od 30 dana od dana prijema ugovora.

**Član 60.**

Na osnovu zaključenog ugovora, javni poštanski operator je dužan da korisnicima pristupa omogući i pristup:

- 1) bazi poštanskih adresnih podataka na osnovu koje se vrši adresovanje i prerada pošiljaka;
- 2) podacima o promeni adrese, preusmeravanju poštanskih pošiljaka i vraćanju pošiljaka pošiljaocu.

Korisnik pristupa je dužan da adresne podatke dobijene od javnog poštanskog operatora koristi u svrhu adresovanja i prerade poštanskih pošiljaka, u skladu sa ugovorom.

Korisnik pristupa je dužan da obezbedi tajnost adresnih podataka po kojima se vrši adresovanje i prerada pošiljaka, u skladu sa zakonom kojim se uređuje tajnost podataka.

Baze poštanskih adresnih podataka i drugi podaci su vlasništvo javnog poštanskog operatora.

#### **Član 61.**

Cena pristupa poštanskoj mreži utvrđuje se na osnovu stvarnih troškova pristupa mreži pri čemu se cena umanjuje za troškove koje je korisnik pristupa imao za obezbeđenje pristupa poštanskoj mreži, kao izbegnuti trošak javnog poštanskog operatora.

Cene pristupa poštanskoj mreži, kao i cene za pristup podacima i uslugama, deo su cenovnika za pružanje usluga javnog poštanskog operatora.

Agencija može utvrditi i godišnju naknadu na ime učešća u troškovima održavanja poštanske mreže aktom iz člana 55. stava 2. ovog zakona.

#### **Član 62.**

Ugovor o pristupu poštanskoj mreži prestaje da važi:

- 1) istekom roka na koji je zaključen, u slučaju da nije produžen;
- 2) sporazumno;
- 3) otkazom jedne ugovorne strane.

Ugovor iz stava 1. ovog člana prestaje da važi i u slučaju oduzimanja dozvole jednoj od ugovornih strana ili kada se nad ovlašćenim davaocem univerzalne poštanske usluge ili korisnikom pristupa pokrene postupak stečaja ili likvidacije.

### **V. DOZVOLE**

#### **Član 63.**

Poštanski operator obavlja poštanske usluge na osnovu dozvole.

Privredni subjekt mora da ispunjava sledeće uslove za dobijanje dozvole:

- 1) da je upisan u registar privrednih subjekata u Republici Srbiji;
- 2) da poseduje tehničke, tehnološke, kadrovske resurse, kao i druge uslove predviđene zakonom.

Za obavljanje univerzalne poštanske usluge, pored uslova iz stava 2. ovog člana, privredni subjekt mora da poseduje poštansku mrežu za teritoriju na kojoj će obavljati delatnost ili zaključen ugovor o pristupu mreži javnog poštanskog operatora, kao i da je upisan u registar privrednih subjekata u Republici Srbiji za obavljanje poštanskih usluga.

Ministar bliže propisuje uslove iz st. 2. i 3. ovog člana za otpočinjanje obavljanja delatnosti poštanskih usluga, koji moraju biti u saglasnosti sa važećim propisima kojima se uređuju radni odnosi, zaštita životne sredine i prevoz opasnih materija.

**Član 64.**

Agencija izdaje sledeće vrste dozvola:

- 1) posebnu licencu;
- 2) licencu;
- 3) odobrenje.

Univerzalnu poštansku uslugu obavlja javni poštanski operator na osnovu posebne licence.

Univerzalnu poštansku uslugu, osim rezervisane, drugi poštanski operator obavlja na osnovu licence.

Ostale poštanske usluge poštanski operator obavlja na osnovu odobrenja.

**Posebna licenca****Član 65.**

Posebna licenca mora da sadrži:

- 1) podatke o javnom poštanskom operatoru (poslovno ime, sedište, matični broj i PIB);
- 2) identifikacioni znak;
- 3) specifikaciju poštanskih usluga koje se pružaju u unutrašnjem poštanskom saobraćaju na osnovu posebne licence;
- 4) specifikaciju poštanskih usluga koje se pružaju u međunarodnom poštanskom saobraćaju na osnovu posebne licence;
- 5) teritoriju na kojoj se obavljaju poštanske usluge;
- 6) rok važenja posebne licence;
- 7) prava i obaveze u obavljanju univerzalne poštanske usluge na celokupnoj teritoriji Republike Srbije.

U zahtevu za dodelu posebne licence podnosilac navodi specifikaciju poštanskih usluga za koje traži dozvolu, teritoriju na kojoj će obavljati navedene usluge, vremenski period za koji se traži dozvola, kao i datum početka obavljanja poštanskih usluga.

Uz zahtev za dodelu posebne licence, podnosilac prilaže dokaz o ispunjenosti uslova za obavljanje univerzalne poštanske usluge na celokupnoj teritoriji Republike Srbije, opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga i cenovnik poštanskih usluga.

Posebna licenca se izdaje sa rokom važenja od 15 godina.

**Licenca****Član 66.**

Licenca mora da sadrži:

- 1) podatke o imaocu licence (poslovno ime, sedište, matični broj i PIB);
- 2) specifikaciju poštanskih usluga koje se pružaju na osnovu licence;
- 3) teritoriju na kojoj se obavljaju poštanske usluge;
- 4) rok važenja licence;

5) prava i obaveze imaoca licence u obavljanju poštanskih usluga iz domena univerzalne poštanske usluge.

U zahtevu za dodelu licence podnosilac navodi specifikaciju poštanskih usluga za koje traži dozvolu, teritoriju na kojoj će obavljati navedene usluge, vremenski period za koji se traži dozvola, kao i datum početka obavljanja poštanskih usluga.

Uz zahtev za dodelu licence, podnosilac prilaže dokaz o ispunjenosti uslova za obavljanje univerzalne poštanske usluge, opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga i cenovnik poštanskih usluga.

Licenca se izdaje sa rokom važenja od deset godina.

## **Odobrenje**

### **Član 67.**

Odobrenje mora da sadrži:

- 1) naziv i sedište, odnosno ime i adresu imaoca odobrenja;
- 2) specifikaciju i vrste poštanskih usluga koje će se obavljati;
- 3) teritoriju na kojoj se obavljaju poštanske usluge;
- 4) rok važenja odobrenja.

U zahtevu za dodelu odobrenja podnosilac navodi specifikaciju i vrste poštanskih usluga za koje traži dozvolu, teritoriju na kojoj će obavljati navedene usluge, vremenski period za koji se traži dozvola, kao i datum početka obavljanja poštanskih usluga.

Uz zahtev za dodelu odobrenja, podnosilac prilaže dokaz o ispunjenosti uslova za obavljanje poštanskih usluga na celokupnoj teritoriji ili delu teritorije Republike Srbije, opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga i cenovnik poštanskih usluga.

Odobrenje se izdaje sa rokom važenja od jedne do deset godina, u skladu sa podnetim zahtevom.

### **Član 68.**

Zahtev za dodelu dozvole podnosi se na obrascu koji propisuje Agencija.

Agencija je dužna da o urednom zahtevu za dodelu dozvole odluči u roku od 30 dana od dana podnošenja zahteva, a urednost zahteva se ceni u skladu sa zakonom kojim se uređuje opšti upravni postupak.

Ako Agencija ne donese odluku u roku iz stava 2. ovog člana, dozvola se smatra dodeljenom narednog dana po isteku tog roka.

### **Član 69.**

Korisnik dozvole je dužan da obavlja poštanske usluge u skladu sa dozvolom.

Korisnik dozvole može da prestane da koristi dozvolu i pre isteka roka, na koji je dozvola izdata.

U slučaju iz stava 2. ovog člana, korisnik dozvole je dužan da o prestanku korišćenja dozvole obavesti Agenciju u roku od 30 dana pre prestanka obavljanja delatnosti i da izmiri sve preuzete obaveze prema korisnicima, Agenciji i drugim licima.



Dozvola je neprenosiva.

Drugi privredni subjekti koji obavljaju poštanske usluge pored svoje pretežne delatnosti, dužni su da pribave dozvolu za obavljanje poštanskih usluga, u skladu sa ovim zakonom.

#### **Član 70.**

Agencija može izmeniti posebnu licencu i licencu po službenoj dužnosti, ako je to neophodno zbog usklađivanja sa međunarodnim aktima, drugim propisima ili u cilju obezbeđenja održivosti obavljanja univerzalne poštanske usluge.

Posebnu licencu, licencu i odobrenje Agencija može izmeniti i na zahtev poštanskog operatora.

Posebna licenca, licenca i odobrenje prestaju da važe oduzimanjem, istekom roka na koji su izdate ili na zahtev imaoca posebne licence, licence i odobrenja.

Pre donošenja odluke iz stava 1. ovog člana, Agencija je dužna da obavesti Ministarstvo.

#### **Član 71.**

Poštanski operatori snose troškove takse za izdavanje dozvole, koja ne može da iznosi više od 200 evra u dinarskoj protivvrednosti.

Poštanski operatori su dužni da na ime naknade operativnih troškova plaćaju Agenciji do 0,4% od ukupnog prihoda ostvarenog od obavljanja poštanskih usluga u prethodnoj kalendarskoj godini.

Agencija, uz saglasnost ministarstva nadležnog za poslove finansija, utvrđuje visinu i način plaćanja takse iz stava 1. ovog člana i visinu i način plaćanja naknade na ime operativnih troškova iz stava 2. ovog člana.

Sredstva iz st. 1. i 2. ovog člana koriste se za obavljanje regulatornih poslova Agencije.

#### **Član 72.**

Agencija može korisniku dozvole oduzeti dozvolu za obavljanje poštanskih usluga u sledećim slučajevima:

- 1) ako je dozvolu dobio na osnovu neistinitih podataka, koji su bili od značaja za donošenje odluke;
- 2) ako ne obavlja poštanske usluge u skladu sa zakonom, na način i pod uslovima utvrđenim dozvolom;
- 3) ako i posle pisane opomene u roku od 15 dana ne izmiri obavezu iz člana 71. stav 2. ovog zakona;
- 4) ako je protivzakonitim obavljanjem delatnosti naneo štetu opštem interesu ili prouzrokovao štetu većih razmera;
- 5) ako nije otpočeo sa obavljanjem poštanskih usluga u roku od 30 dana od dana dobijanja dozvole ili je nastupio prekid u obavljanju poštanskih usluga u neprekidnom trajanju duže od 12 meseci.

Agencija donosi odluke u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuje opšti upravni postupak.

Odluke Agencije iz stava 2. ovog člana su konačne i protiv njih se može pokrenuti upravni spor tužbom pred Upravnim sudom.

## VI. POŠTANSKE MARKE

### Član 73.

Poštanske marke se koriste za plaćanje poštanskih usluga koje obavlja javni poštanski operator, u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju.

### Član 74.

Poslovi u vezi sa izdavanjem, prodajom i povlačenjem iz upotrebe poštanskih maraka poveravaju se javnom poštanskom operatoru.

Poštanske marke Republike Srbije moraju ispunjavati uslove propisane aktima Svetskog poštanskog saveza i sadržati reč „Srbija”.

Ministar u tekućoj godini utvrđuje plan izdavanja prigodnih poštanskih maraka, kao i motive redovnih izdanja poštanskih maraka koje će se izdavati u narednoj godini.

Javni poštanski operator je dužan da izdaje poštanske marke u skladu sa planom izdavanja iz stava 3. ovog člana.

Uslove i način izdavanja poštanskih maraka, uz saglasnost Vlade, utvrđuje javni poštanski operator.

Javni poštanski operator je dužan da na zahtev Ministarstva, a najmanje jednom godišnje, dostavlja izveštaj o broju i količini štampanih redovnih, prigodnih i personalizovanih poštanskih maraka, kao i podatke o korisnicima, podnosiocima zahteva za štampanje personalizovanih poštanskih maraka.

### Član 75.

Javni poštanski operator:

- 1) izdaje redovne, prigodne i personalizovane poštanske marke;
- 2) izdaje prigodne koverta koje se izdaju prvog dana izdavanja poštanske marke;
- 3) izdaje maksimum karte;
- 4) izdaje prigodne poštanske žigove;
- 5) izdaje razglednice sa uštampanom poštanskom markom;
- 6) izdaje dopisnice sa uštampanom poštanskom markom;
- 7) izdaje kataloge i druge filatelističke proizvode;
- 8) prodaje i razmenjuje međunarodne kupone za odgovor.

Doplatna poštanska marka se ne smatra poštanskom markom u smislu ovog zakona.

### Član 76.

Poštanske marke se smatraju nevažećim ako:

- 1) nisu izdate u skladu sa odredbama ovog zakona i propisa donetih na osnovu ovog zakona;
- 2) su oštećene, usled čega nisu vidljive oznake, naziv izdavača ili nominalna vrednost;
- 3) su izdate od strane neovlašćenog lica;

- 4) su poništene;
- 5) su povučene iz upotrebe.

Ako je na poštanskoj pošiljci nalepljena nevažeća poštanska marka, smatra se da poštanska usluga nije plaćena.

## **VII. ZAŠTITA KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA I PRIGOVORI**

### **Reklamacije**

#### **Član 77.**

Ukoliko korisnik smatra da poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili da je uručena sa zakašnjenjem, da posebno ugovorena obaveza nije izvršena ili da nije izvršena u celini, može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru u roku od 60 dana u unutrašnjem i u roku od šest meseci u međunarodnom poštanskom saobraćaju, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

Reklamacija sadrži broj poštanske pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca, kao i podatke o vrednosti pošiljke i otkupnom iznosu, ukoliko je predmet reklamacije vrednosna ili otkupna pošiljka.

U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u rokovima iz stava 1. ovog člana, gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari po odredbama ovog zakona.

Troškove potražnog postupka pošiljke iz stava 1. ovog člana, snosi pošiljalac ili ovlašćeno lice, a u slučajevima kada se utvrdi da je reklamacija osnovana, troškove ovog postupka snosi poštanski operator.

#### **Član 78.**

U slučajevima oštećenja ili umanjenja sadržine poštanske pošiljke korisnik može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru najkasnije narednog radnog dana, a u daljem roku od 60 dana od dana uručenja pošiljke podneti zahtev za obeštećenje i izjaviti prigovor Agenciji.

U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u rokovima iz stava 1. ovog člana, gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari po odredbama ovog zakona.

#### **Član 79.**

Poštanski operator je dužan da po prijemu reklamacije u slučajevima iz člana 78. stav 1. ovog zakona sačini zapisnik, koji mora sadržati sve podatke o pošiljci, pošiljaocu i primaocu iz člana 77. stav 2. ovog zakona.

Poštanski operator je dužan da pre uručenja poštanske pošiljke sačini zapisnik, ako uoči oštećenje pošiljke nastalo u tokovima poštanskog operatora, kao i da o tome obavesti korisnika.

### **Izjašnjenja operatora i prigovor Agenciji**

#### **Član 80.**

Poštanski operator je dužan da se izjasni u roku od osam dana od dana prijema reklamacije u unutrašnjem poštanskom saobraćaju i u roku propisanom aktima Svetskog poštanskog saveza u međunarodnom poštanskom saobraćaju, donošenjem odluke o osnovanosti reklamacije.

### **Član 81.**

Protiv odluke poštanskog operatora iz člana 80. ovog zakona o odbijanju reklamacije, korisnik može da podnese prigovor Agenciji u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji.

Korisnik može podneti prigovor Agenciji i zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji.

Po podnetim prigovorima iz st. 1. i 2. ovog člana Agencija posreduje u vansudskom rešavanju spora nastalog između poštanskog operatora i korisnika.

Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja spora ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

Na postupak vođenja i okončanja vansudskog rešavanja spora između poštanskog operatora i korisnika, shodno se primenjuju odredbe zakona kojima se uređuju posredovanje, arbitraža, kao i drugi propisi kojima se uređuje vansudsko rešavanje sporova.

### **Odgovornost poštanskog operatora**

#### **Član 82.**

Poštanski operator je dužan da poštansku pošiljku uruči primaocu u stanju u kome je primljena od pošiljaoca.

Za prouzrokovanu štetu koja je nastala u međunarodnom poštanskom saobraćaju, poštanski operator odgovara u skladu sa aktima Svetskog poštanskog saveza, u granicama utvrđene odgovornosti.

Za prouzrokovanu štetu koja je nastala u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, poštanski operator je dužan da korisniku isplati naknadu štete i to:

1) za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne poštanske pošiljke - iznos označen na pošiljci uvećan za poštarinu naplaćenu po vrednosti i desetostruki iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku umanjenu za poštarinu po vrednosti;

2) za gubitak ili pogrešnu isplatu uputnice - iznos u visini iznosa označenog na uputnici, uvećan za desetostruki iznos naplaćene poštarine za prijem, prenos i isplatu uputnice;

3) za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine vrednosne poštanske pošiljke - iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 1) ovog stava;

4) za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke - desetostruki iznos naplaćene poštarine;

5) za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine registrovane poštanske pošiljke - iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 4) ovog stava;

6) za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke - petostruki iznos naplaćene poštarine;

7) za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke - trostruki iznos naplaćene poštarine.

Indirektna šteta ili izmakla dobit se ne uzima u obzir prilikom obračuna naknade štete.

Poštanski operator je dužan da nadoknadi štetu iz stava 3. korisniku koji je platio poštarinu za prenos te pošiljke.

## **Oslobađanje od odgovornosti**

### **Član 83.**

Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je:

- 1) šteta nastala usled više sile;
- 2) prijem, prerada, prevoz i uručenje poštanske pošiljke obavljeno u skladu sa odredbama ovog zakona i propisa donetih na osnovu ovog zakona;
- 3) šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine;
- 4) adresa nepotpuna ili netačna.

## **Odgovornost pošiljaoca**

### **Član 84.**

Pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno ime i prezime primaoca i tačnu adresu primaoca.

Pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno svoje ime i prezime i tačnu adresu.

Ukoliko poštanska pošiljka ne sadrži podatke iz st. 1. i 2. ovog člana, poštanski operator, odnosno zaposleni na prijemu pošiljaka, dužan je da zahteva od korisnika da otkloni uočene nedostatke u adresovanju, a ukoliko korisnik ne postupi u skladu sa zahtevom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, zaposleni koji rukuju pošiljkom, kao i oprema i sredstva koja se koriste pri rukovanju sa pošiljkom.

Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka.

## **Zastarelost potraživanja naknade štete**

### **Član 85.**

Potraživanja korisnika za naknadu štete zastarevaju istekom roka od tri godine.

Zastarelost iz stava 1. ovog člana, počinje da teče:

- 1) za potraživanja naknade štete zbog manje ili više naplaćene poštarine ili drugih troškova - od dana plaćanja;
- 2) za potraživanja koja se odnose na otkupninu - nakon 15 dana od dana kada je istekao rok za uručenje poštanske pošiljke;
- 3) za potraživanje naknade štete zbog oštećenja ili umanjenja sadržine vrednosne poštanske pošiljke ili zbog prekoračenja roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke - od dana uručjenja poštanske pošiljke, odnosno od dana isteka roka za uručenje;
- 4) za potraživanja naknade štete zbog gubitka poštanske pošiljke – nakon 30 dana od isteka roka za uručenje poštanske pošiljke.

**Član 86.**

Zastarevanje se prekida kada se poštanskom operatoru dostavi zahtev za isplatu potraživanja u pisanoj formi ili se pokrene postupak za vansudsko rešavanje spora pred Agencijom, u skladu sa ovim zakonom. Zastarevanje počinje iznova da teče kada je korisniku ili ovlašćenom licu dostavljen pisani odgovor na taj zahtev.

Zastarevanje ne može da nastupi pre isteka roka od 30 dana od dana dobijanja odgovora poštanskog operatora u vezi sa zahtevom za potraživanje.

Naknadni zahtevi u vezi sa istim predmetom ne prekidaju zastarevanje.

**VIII. NADZOR****Član 87.**

Nadzor nad primenom ovog zakona i propisa donetih na osnovu ovog zakona vrši Ministarstvo.

Inspeksijski nadzor iz stava 1. ovog člana Ministarstvo vrši preko inspektora za poštanske usluge (u daljem tekstu: inspektor).

**Član 88.**

Poštanski operatori i Agencija su dužni da na zahtev Ministarstva dostave sve potrebne podatke u vezi sa obavljanjem poštanskih usluga, uključujući i podatke koji imaju karakter poslovne tajne.

**Član 89.**

Inspektor je samostalan u granicama ovlašćenja utvrđenih zakonom i drugim propisima kojima se uređuje obavljanje poslova inspekcije i za svoj rad je lično odgovoran.

Inspektor mora da poseduje legitimaciju prilikom vršenja nadzora, kojom dokazuje svojstvo inspektora.

Obrazac legitimacije iz stava 2. ovog člana i način njenog izdavanja, propisuje ministar nadležan za poslove državne uprave.

**Član 90.**

U vršenju nadzora, inspektor je dužan da:

- 1) obavlja nadzor savesno i pošteno, u skladu sa zakonom;
- 2) saraduje sa drugim inspektorima, pravosudnim, prekršajnim i drugim nadležnim organima;
- 3) postupa po prijavama fizičkih i pravnih lica u vezi sa poslovima iz svoje nadležnosti i da o postupku i rezultatima postupka, u primerenom roku, obavesti podnosioca prijave;
- 4) preduzima i predlaže preventivne mere i radnje u cilju sprečavanja povrede zakona i drugih propisa.

**Član 91.**

U vršenju nadzora inspektor ima pravo i dužnost da:

- 1) vrši identifikaciju lica koja obavljaju delatnost poštanskih usluga, uvidom u ličnu ispravu ili drugu ispravu sa fotografijom;
- 2) pregleda poslovne prostorije u kojima se obavljaju poštanske usluge;

3) pregleda opšte i pojedinačne akte, vrši uvid u poslovne knjige i drugu dokumentaciju koja se odnosi na obavljanje poštanskih usluga;

4) fotografiše, vrši video snimanje prostora u kome se vrši nadzor, kao i drugih predmeta koje su predmet nadzora i/ili su zatečeni u objektu ili vozilu kojim se vrši prevoz pošiljaka;

5) vrši pregled vozila kojima se obavlja prevoz poštanskih pošiljaka;

6) zahteva i dobije blagovremeno asistenciju policije ili komunalne policije, ako osnovano proceni da je to potrebno prema prilikama određenog slučaja;

7) uzima izjave od lica koja obavljaju poštanske usluge, odnosno svedoka i odgovornih lica, kao i da poziva lica radi davanja izjava o pitanjima od značaja za predmet nadzora;

8) u saradnji sa nadležnim državnim organima podnosi predlog za izdavanje sudskog naloga za pretres stambenog ili pratećeg prostora, kada ima saznanja da se u tom prostoru obavljaju poštanske usluge;

9) prikuplja druge podatke i dokaze koji su od značaja za pravilno utvrđivanje činjeničnog stanja;

10) naloži da mu se u određenom roku dostavi pisani izveštaj o preduzetim merama i radnjama koje je naložio u postupku vršenja inspekcijskog nadzora;

11) preduzima i druge radnje u skladu sa zakonom.

Pod poslovnim prostorijama iz stava 1. tačka 2) ovog člana, smatra se i stan, prateća prostorija ili drugi prostor stambenog karaktera, koji je registrovan kao sedište ili kao mesto u kome se obavlja delatnost, u skladu sa propisima o registraciji privrednih subjekata.

### **Mere u postupku inspekcijskog nadzora**

#### **Član 92.**

U vršenju inspekcijskog nadzora inspektor je ovlašćen da:

1) naloži da mu se stavi na uvid potrebna dokumentacija, ako se ta dokumentacija ne nalazi u objektu u kome se vrši kontrola;

2) naloži povraćaj više naplaćene poštarine;

3) naloži obeštećenje korisnika zbog gubitka ili oštećenja registrovane poštanske pošiljke;

4) podnese nadležnom organu krivičnu prijavu ili prijavu za privredni prestup, podnese zahtev za pokretanje prekršajnog postupka i izda prekršajni nalog.

### **Zaštitne mere**

#### **Član 93.**

U vršenju inspekcijskog nadzora inspektor je ovlašćen da:

1) privremeno, najduže do okončanja postupka, oduzme poštanske pošiljke čija je sadržina zabranjena i izda potvrdu o privremeno oduzetim predmetima;

2) privremeno, najduže do okončanja postupka, oduzme poštanske pošiljke ili predmete koji su upotrebljeni, namenjeni ili su nastali izvršenjem prekršaja, privrednog prestupa ili krivičnog dela i izda potvrdu o privremeno oduzetim predmetima;

3) privremeno zabrani obavljanje delatnosti, zatvaranjem prostorija u kojima se obavlja delatnost ili na drugi odgovarajući način u slučajevima:

(1) sprečavanja inspektora u vršenju poslova nadzora;

(2) neovlašćenog obavljanja delatnosti;

4) privremeno oduzme dozvolu ukoliko korisnik dozvole ne postupa u skladu sa izdatom dozvolom.

Inspektor će rešenjem utvrditi vreme trajanja privremene zabrane obavljanja delatnosti iz stava 1. tačka 3) ovog člana i roka na koji je dozvola privremeno oduzeta iz stava 1. tačka 4) ovog člana, u kome su lica dužna da otklone nepravilnosti zbog kojih je mera izrečena.

O privremenom oduzimanju dozvole iz stava 1. tačka 4) ovog člana, inspektor obaveštava Agenciju. Inspektor može zatražiti i preduzimanje mera iz nadležnosti Agencije.

Potvrda o privremenom oduzimanju poštanskih pošiljaka, odnosno predmeta iz stava 1. ovog člana, sadrži podatke o nadziranom subjektu, vreme i mesto oduzimanja, pravni osnov oduzimanja, vrstu i količinu oduzetih pošiljaka odnosno predmeta, potpis nadziranog subjekta, odnosno ovlašćenog lica, odnosno napomenu da je nadzirani subjekt, odnosno ovlašćeno lice odbilo da potpiše potvrdu, ime, prezime i potpis inspektora.

#### **Član 94.**

Ako inspektor prilikom vršenja nadzora utvrdi da zakon ili nije primenjen ili da nije pravilno primenjen, donosi rešenje kojim nalaže otklanjanje utvrđene nepravilnosti i određuje rok u kome je nadzirani subjekt dužan da postupi po nalogu iz rešenja.

Rešenje o privremenoj zabrani obavljanja delatnosti i iz člana 93. ovog zakona, inspektor donosi u roku od 48 časova od zatvaranja objekta.

#### **Član 95.**

Po žalbi na rešenje inspektora rešava Ministar.

Žalba se izjavljuje u roku od 15 dana od dana dostavljanja rešenja.

Rešenje Ministra je konačno u upravnom postupku i protiv njega se može pokrenuti upravni spor.

Žalba ne odlaže izvršenje rešenja.

### **IX. STRUČNI NADZOR**

#### **Član 96.**

Agencija obavlja stručni nadzor nad primenom ovog zakona i propisa donetih na osnovu zakona u delu kojim je uređen kvalitet obavljanja univerzalne poštanske usluge, pristup mreži, cena i računovodstvo davalaca univerzalne poštanske usluge.

Način i postupak stručnog nadzora, kao i druga pitanja u vezi sa stručnim nadzorom, propisuje Ministar.

#### **Član 97.**

Stručni nadzor Agencija može obavljati samo kod privrednih subjekata koji se nalaze u registru poštanskih operatora.



Poslove stručnog nadzora u ime Agencije može da vrši lice koje ima ovlašćenje Agencije.

U postupku stručnog nadzora ovlašćeno lice Agencije ima pravo i obavezu da:

- 1) kontroliše ispunjenost propisanih parametara kvaliteta pri obavljanju univerzalne poštanske usluge, kao i kvalitet obavljanja ostalih poštanskih usluga;
- 2) kontroliše primenu važećih cenovnika poštanskih usluga;
- 3) kontroliše primenu ugovora o pristupu mreži;
- 4) kontroliše računovodstveno razdvajanje davalaca univerzalne poštanske usluge.

Poštanski operatori su dužni da na zahtev Agencije dostave sve podatke neophodne za obavljanje stručnog nadzora, uključujući i podatke koji predstavljaju poslovnu tajnu operatora.

O izvršenom stručnom nadzoru iz stava 1. ovog člana, utvrđenom činjeničnom stanju i preduzetim merama, Agencija obaveštava inspektora za poštanske usluge najmanje jednom mesečno.

Ako u toku stručnog nadzora Agencija uoči nepravilnosti u radu poštanskih operatora, odnosno postupanje suprotno zakonu i aktima donetim na osnovu zakona, obavestiće o tome bez odlaganja inspektora za poštanske usluge i predložiti pokretanje postupka inspekcijskog nadzora.

Agencija je dužna da postupi po zahtevu inspektora da obavi stručni nadzor i da o ishodu nadzora obavesti inspektora.

#### **Član 98.**

Obrazac legitimacije i način izdavanja legitimacije ovlašćenog lica Agencije, utvrđuje Agencija.

Legitimacija ovlašćenog lica iz stava 1. ovog člana mora da sadrži: logo Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge, ime i prezime ovlašćenog lica, fotografiju ovlašćenog lica, službeni broj legitimacije, datum izdavanja legitimacije, pečat Agencije, potpis direktora Agencije, kao i odštampan tekst sledeće sadržine: „Imalac ove legitimacije ima ovlašćenja u skladu sa odredbama člana 97. stav 3. Zakona o poštanskim uslugama”.

### **X. KAZNE NE ODREDBE**

#### **Član 99.**

Novčanom kaznom od 1.000.000 do 2.000.000 dinara kazniće se za privredni prestup pravno lice ako neovlašćeno obavlja rezervisane poštanske usluge (član 24).

Za privredni prestup iz stava 1. ovog člana, kazniće se novčanom kaznom od 100.000 do 200.000 dinara odgovorno lice u pravnom licu.

#### **Član 100.**

Novčanom kaznom od 1.000.000 do 3.000.000 dinara kazniće se za privredni prestup pravno lice ako obavlja poštanske usluge bez dozvole (član 63. stav 1).

Za privredni prestup iz stava 1. ovog člana, kazniće se novčanom kaznom od 50.000 do 200.000 dinara odgovorno lice u pravnom licu.

**Član 101.**

Novčanom kaznom od 2.000.000 do 3.000.000 dinara kazniće se za privredni prestup pravno lice ako obalja univerzalnu poštansku uslugu bez posebne licence za univerzalnu poštansku uslugu, odnosno bez licence (član 64. st. 2. i 3).

Za privredni prestup iz stava 1. ovog člana, kazniće se novčanom kaznom od 100.000 do 200.000 dinara odgovorno lice u pravnom licu.

**Član 102.**

Novčanom kaznom od 100.000 do 3.000.000 dinara kazniće se za privredni prestup javni poštanski operator ako:

1) računovodstveno ne prati razdvojeno prihode i troškove ostvarene od univerzalne poštanske usluge od prihoda i troškova ostvarenih od ostalih poštanskih usluga (član 36. stav 2);

2) računovodstveno ne prati razdvojeno prihode rezervisanih poštanskih usluga od prihoda nerezervisanih poštanskih usluga iz domena univerzalne poštanske usluge (član 36. stav 4);

3) prihodima od rezervisanih poštanskih usluga subvencioniše poštanske usluge koje nisu univerzalna poštanska usluga (član 36. stav 10);

4) ne omogući pristup mreži na način utvrđen ovim zakonom i propisima donetim na osnovu ovog zakona (član 55. stav 1).

Za privredni prestup iz stava 1. ovog člana, kazniće se novčanom kaznom od 5.000 do 200.000 dinara odgovorno lice u javnom poštanskom operatoru.

**Član 103.**

Novčanom kaznom od 50.000 do 2.000.000 dinara kazniće se za prekršaj poštanski operator sa svojstvom pravnog lica ako:

1) ne postupa u skladu sa svojim opštim uslovima (član 9. stav 10);

2) postupa suprotno članu 15. stav 2. ovog zakona;

3) ne obezbedi gustinu pristupnih tačaka u skladu sa potrebama korisnika (član 19. stav 1);

4) neovlašćeno koristi naziv „pošta” (član 20);

5) obavlja univerzalnu poštansku uslugu suprotno članu 21. stav 2. ovog zakona;

6) ne dostavi Agenciji izveštaj o svom poslovanju (član 22. stav 2);

7) postupa suprotno odredbama člana 47. ovog zakona;

8) ne obavlja poštanske usluge u skladu sa dozvolom (član 69. st. 1. i 4);

9) izdaje poštanske marke suprotno članu 74. st. 4. i 6. ovog zakona;

10) ne postupi po rešenju inspektora (član 94. stav 1).

Za prekršaj iz stava 1. ovog člana, kazniće se novčanom kaznom od 5.000 do 150.000 dinara odgovorno lice u pravnom licu.

Za prekršaj iz stava 1. tač. 1), 2), 4), 6), 7), 8) i 10) ovog člana, kazniće se poštanski operator sa svojstvom preduzetnika novčanom kaznom od 10.000 do 500.000 dinara.

Novčanom kaznom od 10.000 do 500.000 dinara kazniće se poštanski operator sa svojstvom preduzetnika ako obavlja poštanske usluge bez dozvole (član 63. stav 1).

#### **Član 104.**

Novčanom kaznom u iznosu od 40.000 dinara kazniće se za prekršaj poštanski operator ako postupa suprotno članu 9. st. 3. i 8, članu 12, članu 30. st. 2. i 3, članu 34. st. 2. i 3, članu 39. stav 3, članu 42. st. 3, 5. i 7, članu 48. stav 1, članu 69. st. 3. i 5, čl. 79. i 80. i članu 84. stav 3. ovog zakona.

Za prekršaje iz stava 1. ovog člana, kazniće se novčanom kaznom u iznosu od 20.000 dinara odgovorno lice kod poštanskog operatora.

Novčanom kaznom u iznosu od 20.000 dinara kazniće se pošiljalac ako preda poštanskom operatoru poštansku pošiljku čija je sadržina zabranjena (član 44. stav 1).

### **XI. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Član 105.**

Ministar donosi podzakonske akte na osnovu ovlašćenja propisanih ovim zakonom u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ovog zakona.

Do donošenja akata iz stava 1. ovog člana, primenjuju se podzakonski akti doneti na osnovu zakona koji prestaje da važi danom stupanja na snagu ovog zakona, osim odredaba tih akata koje su u suprotnosti sa ovim zakonom.

#### **Član 106.**

Agencija donosi podzakonske akte na osnovu ovlašćenja propisanih ovim zakonom u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ovog zakona.

Do donošenja akata iz stava 1. ovog člana, primenjuju se podzakonski akti doneti na osnovu Zakona o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS”, br. 18/05, 30/10 i 62/14), osim odredaba tih akata koje su u suprotnosti sa ovim zakonom.

#### **Član 107.**

Dozvole izdate do dana stupanja na snagu ovog zakona važe do isteka roka na koji su izdate.

#### **Član 108.**

Postupci koji su započeti do dana stupanja na snagu ovog zakona okončaće se u skladu sa propisima po kojima su započeti.

#### **Član 109.**

Odredbe člana 20. i člana 36. stav 4. ovog zakona primenjuju se do dana pristupanja Republike Srbije Evropskoj uniji.

Odredbe člana 24. ovog zakona primenjuju se do dana pristupanja Republike Srbije Evropskoj uniji, osim odredbe stava 1. tačka 2) tog člana.

Odredbe člana 32. stav 3. ovog zakona primenjuju se i posle pristupanja Republike Srbije Evropskoj uniji, u delu koji se odnosi na prijem i/ili preradu i/ili prevoz i/ili uručenje pismena u sudskom, upravnom i prekršajnom postupku, kao preporučenih poštanskih pošiljaka, bez obzira na limite.

Odredbe člana 38. ovog zakona primenjuju se od dana pristupanja Republike Srbije Evropskoj uniji.

**Član 110.**

Danom stupanja na snagu ovog zakona prestaje da važi Zakon o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS”, br. 18/05, 30/10 i 62/14).

**Stupanje na snagu**

**Član 111.**

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srbije”.