

## ЗАКОН О ПОШТАНСКИМ УСЛУГАМА

### I. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

#### Члан 1.

Овим законом уређују се услови и начин обављања поштанских услуга, надлежности државних органа у области поштанских услуга, права, обавезе и одговорности даваоца и корисника поштанских услуга, надзор над применом овог закона, као и друга питања од значаја за функционисање и развој поштанских услуга у Републици Србији.

#### Члан 2.

Поштанске услуге се заснивају на следећим начелима:

- 1) обезбеђивању доступности универзалне поштанске услуге, прописаног квалитета и по приступачним ценама, свим грађанима у Републици Србији;
- 2) обезбеђивању финансирања универзалне поштанске услуге на начин који ће гарантовати континуирано пружање услуга;
- 3) подстицању конкуренције, економичности и делотворности у обављању поштанске делатности;
- 4) обезбеђивању високог нивоа заштите интереса корисника поштанских услуга;
- 5) обезбеђивању прописаних параметара квалитета поштанских услуга;
- 6) неповредивости поштанских пошиљака и тајности података;
- 7) омогућавању равноправног приступа поштанској мрежи и поштанским услугама;
- 8) обезбеђивању услова за развој поштанских услуга.

#### Члан 3.

Поједини изрази употребљени у овом закону имају следеће значење:

- 1) **акта Светског поштанског савеза** су међународни уговори и прописи које је донео Светски поштански савез, а примењују се на поштанске услуге у међународном поштанском саобраћају, а које су потврдили надлежни органи Републике Србије;
- 2) **поштанска услуга** је услуга која подразумева свако поступање даваоца поштанских услуга са поштанским пошиљкама и обухвата пријем, сортирање, превоз и уручење поштанских пошиљака у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, у складу са прописима. Пренос и уручење пошиљке примаоцу коју обавља сам пошиљалац преко запослених, а која представља завршну фазу у обављању његове претежне делатности, не сматра се поштанском услугом у смислу овог закона;
- 3) **резервисане поштанске услуге** су део универзалне поштанске услуге, ограничене по маси и цени, писмена у судском, прекршајном и управном поступку и поштанска упутница,
- 4) **нерезервисане поштанске услуге** су поштанске услуге из домена универзалне поштанске услуге, које превазилазе утврђене лимите по маси и/или цени

за резервисане поштанске услуге;

5) **остале поштанске услуге** су услуге ван домена универзалне поштанске услуге које могу обављати сви регистровани поштански оператори у складу са законом;

6) **поштанско финансијске услуге** су домаће и међународне услуге по текућим рачунима, новчане дознаке и чековне услуге, као и све друге услуге чији је предмет новац, односно услуге чији је предмет исплата или пренос новца ради исплате, у складу са прописима Светског поштанског савеза и законом;

7) **експрес услуге** су услуге додатне вредности и подразумевају пријем, сортирање, превоз и уручење поштанских пошиљака у краћим роковима;

8) **курирске услуге** су услуге додатне вредности и подразумевају пријем поштанске пошиљке на адреси пошиљаоца и директан пренос и уручење на адреси примаоца, без прераде;

9) **хибридна пошта** је услуга којом поштански оператор прима од корисника податке у електронској форми и тако примљене сортира, припрема за штампу, штампа, ковертира и у облику класичне пошиљке доставља примаоцу;

10) **лиценца** је дозвола која се издаје јавном поштанском оператору за обављање универзалне поштанске услуге,

11) **посебна лиценца** је дозвола која се издаје поштанском оператору за обављање универзалне поштанске услуге, осим резервисаних поштанских услуга;

12) **одобрење** је дозвола која се издаје поштанском оператору за обављање осталих поштанских услуга;

13) **поштански оператор** је правно или физичко лице које је давалац поштанских услуга;

14) **посебни услови** за обављање поштанских услуга је акт поштанског оператора донет на основу закона и подзаконских аката;

15) **јавни поштански оператор** је правно лице са обавезом обављања универзалне поштанске услуге и правом на обављање резервисаних поштанских услуга;

16) **давалац универзалне поштанске услуге** је поштански оператор који пружа универзалну поштанску услугу или делове те услуге, осим резервисаних поштанских услуга, на основу дозволе;

17) **поштанска мрежа** је скуп приступних тачака које су међусобно повезане у јединствену техничко-технолошку целину, ради пружања универзалне поштанске услуге. Поштанска мрежа јавног поштанског оператора је јавно добро;

18) **приступне тачке поштанске мреже** су пријемна места, укључујући и поштанске сандучиће на јавним површинама или у просторијама поштанског оператора, где корисник поштанских услуга може предати поштанску пошиљку на даљу отпрему;

19) **пошиљалац** је физичко или правно лице које упућује поштанску пошиљку и који остварује права и обавезе по основу пошиљке до уручења примаоцу;

20) **прималац** је правно или физичко лице коме је упућена поштанска пошиљка, ради уручења;

21) **консолидатор** је правно или физичко лице које на основу закљученог уговора прикупља поштанске пошиљке од пошиљалаца и исте предаје даваоцу поштанских услуга ради уручења примаоцима.

22) **адреса** је скуп ознака на поштанској пошиљци које означавају примаоца и

место уручења поштанске пошиљке, а поштански адресни код је низ карактера који једнозначно одређује адресу примаоца, јединствен за територију Републике Србије;

23) **поштанска пошиљка** је пошиљка адресована од стране пошиљаоца на начин да се неспорно може уручити примаоцу;

24) **писмоносна пошиљка** у смислу овог закона је писмо, дописница, мали пакет и секограм;

25) **писмо прве стопе масе и најбржег степена преноса** је пошиљка за коју поштански оператор гарантује бржи поступак преноса у односу на друге пошиљке. У случају да оператор универзалне поштанске услуге има само један начин поступања са свим поштанским пошиљкама, он се сматра најбржим;

26) **регистрована поштанска пошиљка** је пошиљка о којој поштански оператор води посебну евиденцију и издаје потврду о њеном пријему, а примаоцу се уручује уз потпис;

27) **препоручена поштанска пошиљка** је регистрована поштанска пошиљка за коју корисник услуге може да добије, на свој захтев, доказ о уручењу;

28) **вредносна поштанска пошиљка** је регистрована поштанска пошиљка која је осигурана за случај губитка, оштећења или умањења садржаја пошиљке, до висине вредности коју је навео пошиљалац;

29) **откупна пошиљка** је вредносна поштанска пошиљка при чијем уручењу се од примаоца преузима износ новца који је на пошиљци навео пошиљалац и који поштански оператор доставља пошиљаоцу на текући рачун или на назначену адресу;

30) **масовне („bulk“) пошиљке** су поштанске пошиљке које су предате од стране једног физичког или правног лица за слање на велики број адреса у једној отпреми где поштански оператор не обавља прикупљање и почетно сортирање, о чему пошиљалац закључује уговор са поштанским оператором;

31) **пакет** је регистрована поштанска пошиљка, пакована на прописан начин, која садржи робу и друге предмете са или без означене вредности и која на омоту или документу који је прати, садржи опис садржине и масу;

32) **поштанска упутница** је документ који се преноси поштанском мрежом или електронским путем, а служи као основ за исплату новчаног износа примаоцу;

33) **секограм** је отворена поштанска пошиљка чија је садржина намењена слепим или слабовидим лицима;

34) **штампане ствари** су писмоносне пошиљке које садрже књиге, публикације, новине, часописе, каталоге, брошуре и друге штампане садржаје и одштампане су на папиру, картону или другом сличном материјалу;

35) **директна пошта** је кореспонденција која се састоји од рекламних, маркетиншких и огласних материјала истоветног садржаја, изузев имена примаоца и адресе, која се шаље на најмање педесет адреса означених од стране пошиљаоца на самој пошиљци или на њеном омоту. Директна пошта која се шаље у истој пошиљци односно истом омоту са другом врстом пошиљке, не сматра се директном поштом у смислу овог закона;

36) **збирни сандучић** је средство поштанске мреже које се користи за уручење и преузимање-пријем поштанских пошиљака корисника који су удаљени од насељених места;

37) **превоз** у смислу овог закона представља превоз поштанских пошиљака из поштанских приступних тачака до сортирних центара, између сортирних центара и

између сортирних центара и приступних тачака где се обављају поштанске услуге. Превоз поштанских пошиљака без осталих или неких од фаза које чине поштанску услугу, не сматра се поштанском услугом у смислу овог закона;

38) **уручење поштанских пошиљака обухвата** испоруку поштанских пошиљака у пословним просторијама даваоца поштанских услуга или достављање пошиљака на назначену адресу примаоца или путем кућних сандучића;

39) **кућни сандучић** је средство поштанске мреже које се користи за вручење нерегистрованих писмоносних поштанских пошиљака;

40) **поштарина** је цена коју плаћа корисник за извршење поштанске услуге;

41) **поштанске марке** су вредноснице којима се врши плаћање поштанских услуга;

42) **персонализована поштанска марка** је марка коју јавни поштански оператор на захтев правних и физичких лица штампа на посебном папиру, са номиналном вредношћу за писмо масе до 20 грама, садржи назив земље и користи се за плаћање поштарине у унутрашњем поштанском саобраћају;

43) **међународни купони за одговор** су купони које издаје Светски поштански савез и користе се као средства за плаћање поштанске услуге унапред, који се могу купити од даваоца универзалне поштанске услуге и прихваћени су у земљама чланицама као замена за поштанске марке те земље, у вредности која је довољна за слање обичног приоритетног и међународног писма, чија тежина не прелази 20 грама.

## II НАДЛЕЖНОСТИ

### Члан 4.

Влада Републике Србије, на предлог министарства надлежног за послове поштанског саобраћаја (у даљем тексту: Министарство):

1) утврђује основна опредељења и принципе обављања поштанских услуга, руководећи се општим интересом у овој области, професионалним принципима поштанске струке, начелима Светског поштанског савеза, других међународних организација, као и преузетим међународним обавезама;

2) доноси стратешке акте и акционе планове за њихово спровођење, којима се утврђују начела, циљеви и приоритети развоја поштанских услуга у Републици Србији;

3) одређује услове и начин коришћења поштанске мреже јавног поштанског оператора у случају настанка ванредних ситуација.

4) одлучује о другим питањима када је то предвиђено законом.

### Члан 5.

Министарство, у складу са овим законом:

1) доноси прописе на основу овлашћења утврђених законом; врши надзор над применом овог закона и других прописа којима се уређује обављање поштанских услуга;

2) решава по жалбама на решење инспектора за поштанске услуге;

3) представља Републику Србију у међународним организацијама и институцијама, стара се о спровођењу споразума у области поштанских услуга и обавештава Светски поштански савез о јавном поштанском оператору и ентитетима надлежним за

испуњавање обавеза из Светске поштанске конвенције;

4) обавља и друге послове када је то предвиђено законом.

#### Члан 6.

Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Агенција) је независно регулаторно тело са функцијом регулисања тржишта поштанских услуга у Републици Србији.

Агенција у складу са овим законом:

- 1) доноси подзаконске акте;
- 2) издаје и одузима дозволе за обављање поштанских услуга;
- 3) учествује у раду међународних организација и институција у својству националног регулаторног тела у области поштанских услуга;
- 4) прати стање и развој тржишта поштанских услуга и предузима мере за обезбеђивање конкуренције на тржишту поштанских услуга;
- 5) посредује у ван судском решавању спорова између корисника поштанских услуга и поштанских оператора, у складу са законом;
- 6) сарађује са међународним организацијама и регулаторним телима у области поштанског саобраћаја;
- 7) врши стручни надзор над радом поштанских оператора;
- 8) припрема стручне основе за израду прописа које доноси Министарство у складу са овим законом;
- 9) образује и води регистар издатих и одузетих дозвола поштанским операторима и обезбеђује јавни приступ истом;
- 10) врши и друге послове у складу са законом.

Послове из става 2. тачка 1), 2), 7), овог члана, Агенција обавља као поверене послове, непристрасно и јавно.

Надзор над обављањем поверених послова врши Министарство.

Акта из става 2. тачка 1) овог члана, Агенција објављује у „Службеном гласнику Републике Србије”.

### III ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

#### Обављање поштанских услуга

#### Члан 7.

Поштанске услуге се обављају на основу уговора по приступу или на основу закљученог уговора који морају бити у складу са законом, прописима донетим на основу закона, посебних услова за обављање поштанских услуга и других аката поштанских оператора заснованих на закону, као и на основу међународних конвенција, споразума и других међународних аката потврђених од стране Републике Србије.

#### Члан 8.

Агенција ближе утврђује опште услове и начин обављања поштанских услуга, рокове за пренос и уручење поштанских пошиљака код универзалне поштанске услуге,

као и друга питања од значаја за обављање поштанских услуга у складу са овлашћењима прописаним чланом 6. овог закона.

Рокове за пренос и уручење поштанских пошиљака ван домена универзалне поштанске услуге одређује поштански оператор својим актом, у складу са законом.

#### Члан 9.

Поштански оператори су дужни да у складу са овим законом и прописима донетим на основу овог закона, донесу посебне услове за обављање поштанских услуга.

Посебни услови за обављање поштанских услуга морају садржати:

- 1) место, време и начин обављања поштанских услуга;
- 2) врсте поштанских услуга;
- 3) рокове за уручење поштанских пошиљака;
- 3) допунске услуге у вези са пошиљкама;
- 4) поступање са неуручивим пошиљкама, отварање и препакивање пошиљака;
- 5) начин плаћања поштанских услуга;

б) рокове чувања манипулативних исправа, поступак рекламације и потраживања пошиљака, као и поступак обештећења корисника поштанских услуга у рекламационом поступку.

Посебни услови поштанских оператора и манипулативне исправе које се налазе на поштанској пошиљци или прате пошиљку у унутрашњем поштанском саобраћају, морају бити написани на службеном језику који је у употреби у Републици Србији.

Агенција даје сагласност на посебне услове поштанских оператора.

Агенција може захтевати измену посебних услова поштанских оператора, ако је то потребно ради заштите корисника поштанских услуга или обезбеђења конкуренције.

По добијању сагласности Агенције, јавни поштански оператор и други даваоци универзалне поштанске услуге, објављују посебне услове у „Службеном гласнику Републике Србије”.

Сви поштански оператори су дужни да посебне услове истакну на видном месту у пословним просторијама и на други начин учине јавно доступним корисницима поштанских услуга.

Посебни услови свих поштанских оператора објављују се на интернет страници Агенције.

Поштански оператори су дужни да обављају поштанске услуге у складу са својим посебним условима.

#### Члан 10.

Поштански оператор може приликом обављања поштанских услуга користити поштанску мрежу, техничко-технолошка решења или базе података других поштанских оператора, на основу уговора.

Увођење и одржавање базе података поштанских адресних кодова обавља јавни поштански оператор.

#### Члан 11.

Поштански оператор може уговорити са другим поштанским оператором да у његово име и за његов рачун, обавља поштанске услуге или поједине фазе поштанске услуге.

Давалац универзалне поштанске услуге може поверити посреднику обављање појединих делова поштанске услуге односно фазу пријема писмоносних пошиљака и пакета у унутрашњем и међународном саобраћају, регистрацију и издавање пратећих докумената, обезбеђивање других активности које се односе на доступност универзалне поштанске услуге.

Одговорност за обављање поверених послова из става 2. овог члана је на даваоцу универзалне поштанске услуге односно овлашћеном оператору.

#### Члан 12.

Поштански оператор је дужан да на видљив начин истакне радно време са корисницима поштанских услуга на улазу у пословне просторије где се пружају поштанске услуге.

Минимум радног времена јавног поштанског оператора утврђује се актом из члана 8. овог закона, а у складу са потребама корисника.

#### Члан 13.

Корисници поштанских услуга имају право и обавезу да одаберу ону врсту услуге која одговара природи, значају, односно стварној вредности поштанске пошиљке.

Поштански оператор је одговоран за штету насталу на пошиљци до висине вредности означене на пошиљци.

#### Члан 14.

Корисници могу поштанске услуге да остваре преко пуномоћника у складу са законом и посебним условима оператора.

Пуномоћје се може издати за пријем и уручење свих пошиљака или за појединачну поштанску пошиљку.

Пуномоћје оверено код надлежних органа важи за време које је у њему наведено, а пуномоћје које је оверено од поштанског оператора важи само за услуге тог оператора и то за време које је у њему назначено.

#### Члан 15.

У обављању и коришћењу поштанских услуга и остваривању међусобних права и обавеза, поштански оператори и корисници поштанских услуга придржавају се начела савесности и поштења.

#### Члан 16.

Поштански оператори су дужни да при обављању поштанских услуга поступају у складу са параметрима квалитета које ближе одређује Агенција.

Поштански оператори су дужни да при обављању поштанских услуга обезбеде неповредивост поштанских пошиљака и тајност података.

Неповредивост поштанских пошиљака и тајност података је нарушена ако поштански оператор:  
поштанску пошиљку уруче неовлашћеном лицу, на неовлашћен начин сазнају садржину поштанских пошиљака или да је задрже или прикрију;  
неовлашћеном лицу саопштавају податке о пошиљкама, садржини, пошиљаоцу,

примаоцу или друге податке о пошиљкама.

Начело неповредивости тајности садржине поштанских пошиљака може се нарушити само у случајевима вођења кривичног поступка, заштите безбедности Републике Србије и у другим случајевима прописаним законом.

## **Врсте поштанских услуга**

### **Члан 17.**

Поштанске услуге су универзалне поштанске услуге и остале поштанске услуге.

## **Универзална поштанска услуга**

### **Члан 18.**

Универзална поштанска услуга, као услуга од општег интереса, представља скуп поштанских услуга које се обављају у континуитету на територији Републике Србије, у оквиру прописаног квалитета, по приступачним ценама и под једнаким условима за све кориснике.

Универзална поштанска услуга у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, обухвата пријем, сортирање, превоз и уручење:

- 1) писмоносних пошиљака масе до два килограма;
- 2) препоручених писмоносних пошиљака и писмоносних пошиљака са означеном вредношћу;
- 3) писмена у судском, управном и прекршајном поступку, без обзира на лимите;
- 4) поштанских путница;
- 5) пакета масе до 10 килограма;
- 6) уручење пакета масе до 20 килограма у међународном поштанском саобраћају;
- 7) пренос секограма масе до 7 килограма, без наплате поштарине.

Ближе услове за обављање универзалне поштанске услуге из става 2. овог члана уређује Агенција.

### **Члан 19.**

Министар прописује услове за унапређење и одрживост пружања универзалне поштанске услуге, тако да се свим корисницима поштанских услуга омогући приступ мрежи јавног поштанског оператора, без обзира на просторну удаљеност.

Јавни поштански оператор је дужан да обезбеди густину приступних тачака која одговара потребама корисника, у складу са технолошким и економским развојем.

### **Члан 20.**

Право на коришћење назива или речи „пошта” на било ком језику или писму у називу или пословању има искључиво јавни поштански оператор.

Право на коришћење назива или речи „пошта” на било ком језику или писму има и правно лице у коме јавни поштански оператор има акције, односно уделе.



#### Члан 21.

Пријем и достава поштанских пошиљака у оквиру универзалне поштанске услуге обавља се најмање пет дана у недељи, осим у дане државних и верских празника, више силе и угрожености здравља и сигурности запослених код поштанских оператора.

Давалац универзалне поштанске услуге дужан је да најмање пет дана у недељи обезбеди доступност универзалне поштанске услуге и то:

- 1) уз минимално једну предају поштанске пошиљке,
- 2) једно уручење поштанске пошиљке осим у посебним околностима и географским условима, уз изузетак до највише 10% становништва у руралним и слабо насељеним местима, када се омогућава најмање једна достава недељно,
- 3) постављање збирних сандучића, а у складу са прописаном густином приступних тачака.

На основу критеријума из става 2. овог члана, Агенција може одредити другачије услове за обављање универзалне поштанске услуге.

Обављање појединих услуга из домена универзалне поштанске услуге може се прекинути или обуставити у циљу заштите општег интереса и другим случајевима предвиђеним законом.

#### Члан 22.

Агенција прати рад давалаца универзалне поштанске услуге.

Даваоци су дужни да најмање једном годишње Агенцији доставе извештаје о свом пословању.

Агенција најмање једном у две године обавља испитивање о достигнутом нивоу реализације универзалне поштанске услуге, мерењем квалитета обављања универзалне услуге на основу утврђених критеријума.

За послове из става 3. овог члана Агенција може ангажовати независну организацију.

#### Члан 23.

Агенција на својој интернет страници објављује информације о условима који се тичу доступности универзалне поштанске услуге, врстама услуга, њиховим посебним карактеристикама, поштаринама и прописаним стандардима квалитета.

### **Резервисане поштанске услуге**

#### Члан 24.

Резервисане поштанске услуге су део универзалне поштанске услуге поверене јавном поштанском оператору и обухватају пријем и/или сортирање и/или пренос и/или уручење:

- 1) писмоносних поштанских пошиљака масе до 50 грама и двоипоструког износа поштарине за писмо прве стопе масе и најбржег степена преноса, у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају;
  - 2) писмена у судском, управном и прекршајном поступку, без обзира на лимите. Пријем и/или пренос и/или исплату поштанских упутница.
- Резервисане поштанске услуге обавља искључиво јавни поштански оператор.

#### Члан 25.

Поштанске услуге из члана 24. овог закона, не сматрају се резервисаним поштанским услугама, уколико им је цена једнака или виша од двоипоструког износа поштарине за писмо прве стопе масе и најбржег степена преноса према важећем ценовнику јавног поштанског оператора.

### Остале поштанске услуге

#### Члан 26.

Остале поштанске услуге обухватају:

- 1) пријем и уручење поштанских пакета масе преко 10 кг у унутрашњем саобраћају;
- 2) пријем и уручење поштанских пакета масе преко 10 кг у међународном саобраћају;
- 3) уручење долазне међународне поштанске пакете масе преко 20 кг;
- 4) поштанско-финансијске услуге;
- 5) услуге додатне вредности;
- 6) допунске услуге.

Остале поштанске услуге могу обављати сви поштански оператори у складу са овим законом и актима донетим на основу овог закона.

#### Члан 27.

Услуге додатне вредности су поштанске услуге које имају посебне захтеве у погледу квалитета и начина преноса.

Услугама из става 1. овог члана, сматрају се:

- 1) курирске услуге;
- 2) експрес услуге;
- 3) услуге електронског праћења преноса и уручења поштанске пошиљке;
- 4) услуге при којима пошиљалац, ради додатних упутстава у вези са уручењем поштанске пошиљке, има директну комуникацију са лицем које непосредно обавља поштанску услугу;
- 5) уручење пошиљке са уговореним временом уручења;
- 6) уручење поштанске пошиљке лично уз потпис примаоца;
- 7) и друге услуге у складу са овим законом.

#### Члан 28.

Допунске поштанске услуге су поштанске услуге које садрже посебан начин поступања у току пријема, сортирања, преноса и уручења поштанских пошиљака.

Услугама из става 1. овог члана, сматрају се услуге по захтеву примаоца, услуге по захтеву пошиљаоца и друге услуге по захтеву корисника.

Захтев за све допунске поштанске услуге се може поднети у било којој фази обављања поштанских услуга, до уручења.

### Поштарина за обављање поштанских услуга

#### Члан 29.

Агенција утврђује минималне услове за обављање универзалне поштанске услуге.

Агенција утврђује јединствене тарифне ставове из области универзалне поштанске услуге.

#### Члан 30.

Поштарина за поштанске услуге се плаћа унапред ако уговором поштанског оператора и корисника поштанских услуга није другачије одређено, а према важећем ценовнику поштанских услуга.

Ценовник поштанских услуга из става 1. овог члана, поштански оператор је дужан да истакне на видном месту у просторијама у којима пружа поштанске услуге.

Поштански оператор је дужан да на захтев корисника поштанских услуга, да на увид важећи ценовник поштанских услуга.

#### Члан 31.

Поштарина за поштанске услуге не може:

1) садржати додатне износе које би давалац поштанских услуга одредио искључиво на основу своје тржишне снаге поштанских услуга;

2) се одређивати испод јединичне цене коштања са намером преузимања или задржавања тржишне снаге на тржишту поштанских услуга.

Агенција ће у вези са спровођењем одредаба из става 1. овог члана сарађивати са:

1) надлежним органима за заштиту конкуренције на начин да захтева њихово мишљење или предлаже покретање поступка у случајевима спречавања, ограничавања или нарушавања тржишне утакмице, у складу са посебним законом којим је уређена заштита конкуренције;

2) надлежним органима за заштиту потрошача, у складу са посебним законом којим је уређена заштита потрошача.

Агенција ће у примени прописа из става 2. овог члана, пружити потребну стручну и техничку помоћ надлежним органима из става 2. овог члана.

### **Поштарина за универзалну поштанску услугу**

#### Члан 32.

Давалац универзалне поштанске услуге утврђује поштарину на основу методологије формирања цена коју прописује Агенција и она мора бити:

1) иста за све кориснике на читавом подручју на ком давалац универзалне поштанске услуге пружа услугу;

2) приступачна, заснована на реалним трошковима и подстицајна за ефикасно обављање универзалне поштанске услуге;

3) бесплатна за поједине врсте услуга које користе лица са оштећеним или делимично оштећеним видом;

4) транспарентна;

5) одређена на начин да појединим корисницима не даје предност у односу на друге кориснике услуга под истим или сличним условима.

На поштарину из става 1. овог члана, осим резервисаних поштанских услуга, сагласност даје Агенција.

На акт јавног поштанског оператора којим се утврђује поштарина за резервисане поштанске услуге сагласност даје Влада, на основу претходно прибављеног мишљења Агенције.

#### Члан 33.

Давалац универзалне поштанске услуге може одобрити попусте корисницима који шаљу већи број пошиљака, под условом да је такав попуст предвиђен ценовником поштанских услуга и да се примењује на све кориснике који шаљу пошиљке под једнаким или сличним условима.

Попусти из става 1. овог члана, не урачунавају се у нето трошак давалаца универзалне поштанске услуге.

#### Члан 34.

Поштарине осталих поштанских услуга одређује поштански оператор и оне морају бити исте за све кориснике који користе поштанске услуге под истим или сличним условима.

Поштански оператор је дужан да ценовник поштанских услуга достави Агенцији најкасније три дана пре почетка његове примене.

Поштански оператор је дужан да обавља поштанске услуге у складу са важећим ценовником.

### **Рачуноводствено раздвајање**

#### Члан 35.

Трошкове обављања универзалне поштанске услуге чине сви трошкови потребни за обављање универзалне поштанске услуге.

Трошкови настали при обављању универзалне поштанске услуге од стране јавног поштанског оператора, подмирују се, првенствено од прихода насталих обављањем резервисаних и нерезервисаних поштанских услуга.

#### Члан 36.

Јавни поштански оператор као давалац универзалне поштанске услуге је дужан да рачуноводствено одвоји приходе и трошкове остварене од универзалне поштанске услуге, од прихода и трошкова остварених од осталих поштанских услуга, према врстама услуга.

Јавни поштански оператор је у обавези да приходе од резервисаних поштанских услуга рачуноводствено одвоји од прихода остварених од нерезервисаних поштанских услуга из домена универзалне поштанске услуге.

Јавни поштански оператор је у обавези да својим интерним обрачуном обезбеди алокацију трошкова свих услуга.

Заједнички трошкови, односно трошкови који не могу директно да се припишу

појединачним услугама, распоређују се, када је то могуће, на основу директне анализе њиховог извора.

Ако директна анализа није могућа, категорије заједничких трошкова деле се на основу индиректног повезивања са другим категоријама трошкова које је могуће утврдити.

Када ни директне ни индиректне мере утврђивања трошкова не могу да се спроведу, одређена категорија трошкова ће бити утврђена на основу општег показатеља одређеног и израчунатог посебно за резервисане, а посебно за нерезервисане поштанске услуге.

Јавни поштански оператор не може да користи приходе од резервисаних поштанских услуга за субвенционисање осталих поштанских услуга или других пословних активности, осим за трошкове настале обављањем универзалне поштанске услуге.

Агенција ближе утврђује начин вођења одвојеног рачуноводства и провере веродостојности, укључујући и ревизију путем независне организације.

#### Члан 37.

Јавни поштански оператор као давалац универзалне поштанске услуге сачињава обрачун нето трошкова насталих обављањем универзалне поштанске услуге и доставља га Агенцији на сагласност.

Агенција даје сагласност на обрачун из става 1. овог члана у року од 90 дана од дана достављања.

Агенција може у поступку давања сагласности од јавног поштанског оператора затражити достављање и других података у вези са обављањем универзалне поштанске услуге.

Агенција може у поступку давања сагласности ангажовати независног ревизора.

Агенција утврђује ближи начин обрачуна нето трошка јавног поштанског оператора.

#### Члан 38.

Јавни поштански оператор као давалац универзалне поштанске услуге има право на накнаду нето трошкова насталих у обављању ове услуге, ако докаже да су трошкови већи од остварених прихода у претходној години.

Јавни поштански оператор као давалац универзалне поштанске услуге је дужан да омогући да се обрачун нето трошкова прегледа од стране овлашћеног вештака одговарајуће струке.

Преглед обрачуна нето трошкова обухвата и проверу аутентичности и ваљаности података који се користе за прорачуне.

Трошкови из става 1. овог члана се надокнађују из средстава буџета Републике Србије, у поступку и на начин који утврђује Министарство, уз сагласност министарства надлежног за послове финансија.

## IV ПОШТАНСКЕ ПОШИЉКЕ

### Члан 39.

Поштанска пошиљка мора бити упакована тако да обезбеди неповредивост садржаја и тајност података, на начин прописан законом.

Адреса пошиљаоца је обавезна на свим регистрованим пошиљкама, осим уколико је на омогућено означено „за конкурс”, „лицитацију” и сл.

У случајевима када запослени код поштанског оператора на пријему пошиљке основано процени да амбалажа у коју је упакована пошиљка не одговара садржини пошиљке, односно да не може да обезбеди неповредивост садржаја и тајност података, на начин прописан законом, дужан је да одбије пријем такве пошиљке.

### Члан 40.

Поштанска пошиљка је власништво пошиљаоца док се не уручи примаоцу или овлашћеном лицу.

Пошиљалац има право располагања пошиљком до уручења.

Прималац може да одбије пријем поштанске пошиљке приспеле на његову адресу.

### Члан 41.

За одређене поштанске пошиљке морају бити испуњени и услови који су утврђени другим законима, а нарочито:

1) за поштанске пошиљке у унутрашњем саобраћају, чију садржину чине предмети за чији је пренос потребно одобрење надлежних органа, пошиљалац је дужан да такво одобрење приложи;

2) за поштанске пошиљке у међународном саобраћају, чија садржина подлеже царинском прегледу, односно, девизној контроли, поступа се у складу са тим прописима.

## Пријем поштанских пошиљака

### Члан 42.

Пријем поштанских пошиљака се обавља у просторијама поштанског оператора, посредством поштанских сандучића, посредством овлашћеног лица поштанског оператора на адреси корисника или електронским путем.

Поштански оператор је дужан да на пријему изврши увид у садржину пошиљке пре њеног затварања, а пошиљалац да омогући увид, осим у пошиљке чија је садржина писано саопштење.

Поштански оператор је дужан да сваку примљену поштанску пошиљку и документа која се на ту пошиљку односе означи датумом пријема и својим идентификационим знаком.

Датумом пријема из става 3. овог члана, не означавају се пошиљке које су примљене по уговору којим је, између осталог, уређено да се све пошиљке предате оператору не означавају датумом пријема, већ за њих важи датум отиснут на документу који служи као доказ о предаји пошиљке на даљу отпрему.

Приликом пријема регистроване поштанске пошиљке, пошиљаоцу се обавезно издаје потврда о пријему која мора да садржи све елементе на основу којих се може утврдити идентитет пошиљке као што је име или назив и адреса примаоца, број пошиљке, датум пријема, маса, вредност, опис садржине, наплаћена поштарина и остале услуге.

Манипулативне исправе које се налазе на пошиљци или прате пошиљку, морају садржати све податке као и потврда и о пријему пошиљке из става 5. овог члана.

#### Члан 43.

Јавни поштански оператор поставља и одржава поштанске сандучиће на јавним површинама на основу одобрења надлежног органа, а у складу са условима које прописује Агенција прописом из члана 29. став 1. овог закона.

#### Члан 44.

Забрањен је пријем поштанских пошиљака које садрже:

1) опасне и штетне материје, као и предмете чији пренос угрожава здравље и живот људи, друге поштанске пошиљке, осим материја чији је пренос дозвољен у поступку, под условима и на начин који је утврђен законом, међународном конвенцијом и другим међународним актима;

2) наркотике и психотропне супстанце, осим када су пошиљалац и прималац овлашћени за њихов промет односно за њихову употребу;

3) материјале порнографског или еротског карактера који приказују сексуалну експлоатацију деце (дечију порнографију), сексуалне радње људи које се односе на животиње или некрофилију;

4) производе или супстанце које могу оштетити друге поштанске пошиљке или поштанску опрему због своје природе или амбалаже, односно паковања;

5) новац, кованице, новчанице, друге хартије од вредности, племенити метали и вредни комади накита, осим у вредносним пошиљкама;

6) живе животиње, осим животиња чији је пренос одређен посебним условима за обављање поштанских услуга;

7) предмете чији је увоз и промет забрањен у држави у коју се шаље;

8) друге материје, односно предмете чије слање је забрањено другим прописима.

#### Члан 45.

Пошиљалац може до уручења пошиљке примаоцу, уз доплату одговарајуће поштарине захтевати:

1) да се адреса на пошиљци измени или допуни;

2) да му се пошиљка врати.

#### Члан 46.

Поштански оператор, по правилу, уручује поштанску пошиљку лично примаоцу или овлашћеном лицу, у стању у ком је примљена од пошиљаоца.

Регистроване поштанске пошиљке могу се уручити и одраслом члану домаћинства, лицу запосленом у домаћинству, односно у пословној просторији примаоца, под условима и по поступку који утврђује Агенција прописом из члана 8. овог закона.

Нерегистроване поштанске пошиљке се могу уручити и преко кућних сандучића.

Писмена у судском, управном и прекршајном поступку уручују се у складу са законом.

#### Члан 47.

Поштански оператор односно запослени код поштанског оператора су дужни да при пријему и уручењу откупних, вредносних и пошиљака са личним уручењем, изврше увид у личне исправе корисника поштанских услуга и у манипулативне исправе које прате пошиљку евидентирају регистарски број личне исправе у коју је извршен увид.

Поштански оператор је дужан да поступа на начин и у складу са поступком из става 1. овог члана и при предаји односно исплати новчаног износа кориснику код откупних и вредносних пошиљака.

Поштански оператор је дужан да податке из става 1. овог члана чува као пословну тајну, користи у сврху за коју су прикупљени и само по захтеву суда или другог надлежног органа је дужан да достави тражене податке.

Податке из става 1. овог члана поштански оператор је дужан да чува најмање 5 година, на начин прописан посебним законом којим је уређена заштита личних података.

#### Члан 48.

У случају неуспеле доставе регистроване поштанске пошиљке поштански оператор је дужан да остави Извештај о приспећу пошиљке који садржи обавештење у ком року и где прималац може преузети поштанску пошиљку.

Ако је примаоцу остављен Извештај о приспећу пошиљке пре истека рока за пренос пошиљке, сматра се да је поштански оператор испунио своју обавезу преноса у прописаном року. Поштанске пошиљке које се уручују у јединицама поштанске мреже могу се подићи у роковима које утврђују поштански оператори посебним условима за обављање поштанских услуга.

#### Члан 49.

Ако пошиљалац није другачије одредио, поштанска пошиљка се враћа пошиљаоцу када је прималац/у:

- 1) одбио пријем;
- 2) непознат;
- 3) недовољна адреса;
- 4) није тражио;
- 5) пресељен;
- 6) умро.

Поштански оператор је дужан да својим посебним условима утврди рокове за пренос и уручење пошиљака из става 1. овог члана.

Поштанска пошиљка се сматра неиспоручивом ако:

1) поштарина није плаћена или је делимично плаћена, а пошиљалац или прималац је одбио да плати неплаћени износ поштарине;



- 2) пошиљку није могуће уручити ни примаоцу ни пошиљаоцу;
- 3) нема кућног сандучета или је исто оштећено.

#### Члан 50.

Поштански оператор је дужан да комисијски прегледа неиспоручиве поштанске пошиљке, што подразумева и њихово отварање када:

1) је истекао временски период за чување и није могуће утврдити тачну адресу пошиљаоца;

2) постоје докази на паковању односно омоту да је поштанска пошиљка оштећена и да може оштетити друге поштанске пошиљке или опрему или може угрозити запосленог код поштанског оператора;

3) постоји одлука надлежног органа.

Ако се и после комисијског прегледа поштанска пошиљка не може уручити примаоцу или вратити пошиљаоцу, поштански оператор:

1) писмоносну пошиљку која садржи само кореспонденцију комисијски одмах уништава;

2) поштанску пошиљку која садржи робу и друге предмете чува шест месеци, рачунајући од дана комисијског прегледа;

3) упутницу чува три године, рачунајући од дана када је установљено да је неисплатива;

4) исправе и друга документа пронађена у поштанској пошиљци, укључујући и пошиљку чија је садржина забрањена, доставља у року од тридесет дана од дана комисијског прегледа, органу који је исправе и друга документа издао или надлежном органу општине на чијој је територији предметна пошиљка примљена.

#### Члан 51.

Робу и друге предмете које поштанска пошиљка садржи, по истеку рока чувања, поштански оператор излаже јавној продаји.

Ако је садржај поштанске пошиљке подложен кварењу, поштански оператор предметну пошиљку уништава или је продаје непосредном погодбом.

#### Члан 52.

Новчана средства добијена продајом садржине поштанске пошиљке чувају се годину дана од истека рока за чување поштанске пошиљке.

Средства из става 1. овог члана исплаћују се пошиљаоцу ако у року од годину од дана извршене продаје, поднесе захтев за исплату, умањена за трошкове чувања, јавне продаје и исплате ових средстава.

Ако пошиљалац не поднесе захтев за исплату у року из става 2. овог члана, новчана средства од продаје садржине неиспоручиве пошиљке постају ванредни приход поштанског оператора.

#### Члан 53.

На доставном подручју јединице поштанске мреже инвеститори, односно власници стамбених зграда и пословних објеката дужни су да на улазу у стамбену зграду, пословни објекат, двориште или на други начин поставе кућне сандучиће и

осигурају приступ кућним сандучићима. Одржавање кућних сандучића је обавеза власника објеката.

Кућни сандучићи морају да буду пројектовани према техничким условима које прописује Агенција и постављени на начин који омогућава сигурно уручење поштанских пошиљака.

Ако лица из става 1. овог члана не поставе или не одржавају кућне сандучиће, давалац универзалне поштанске услуге је у обавези да их писаним путем упозори и одреди разуман рок, не краћи од тридесет дана, за отклањање недостатака. У случају не поступања по упозорењу, давалац универзалне поштанске услуге није у обавези да примаоцу уручује поштанске пошиљке.

### **Рокови за уручење поштанских пошиљака**

#### **Члан 54.**

Роком за уручење поштанских пошиљака сматра се време од пријема поштанске пошиљке до њеног уручења.

У рокове уручења поштанских пошиљака не рачуна се;

- 1) време кашњења због непотпуне и нетачне адресе;
- 2) време кашњења због више силе;
- 3) нерадни дани и дани када се не обавља достава поштанских пошиљака.

Ако је поштанска пошиљка примљена после последње отпреме пошиљака из приступне тачке поштанског оператора, рок се продужава за један дан.

Поштански оператор може са корисницима поштанских услуга који предају већи број поштанских пошиљака, уговорити и другачије рокове за уручење, али не дуже од 5 радних дана од дана пријема пошиљака.

### **Приступ поштанској мрежи јавног поштанског оператора**

#### **Члан 55.**

Јавни поштански оператор је дужан да омогући другим поштанским операторима и консолидаторима приступ поштанској мрежи.

Услове и критеријуме приступа поштанској мрежи из става 1. овог члана, посебним актом утврђује јавни поштански оператор уз сагласност Агенције.

Услови приступа поштанској мрежи морају бити унапред познати и исти за све кориснике приступа који приступају мрежи, за исту врсту и количину пошиљака.

#### **Члан 56.**

Захтев за приступ поштанској мрежи мора да садржи:

- 1) податке о кориснику приступа (назив и седиште);
- 2) списак поштанских услуга и процену количине пошиљака којима приступа мрежи;
- 3) процену динамике предаје пошиљака;
- 4) тачке и начин приступа поштанској мрежи;
- 5) списак података и услуга којима се захтева приступ и
- 6) период за који се захтева приступ поштанској мрежи.

#### Члан 57.

Јавни поштански оператор може одбити захтев за приступ поштанској мрежи ако:

- 1) поштански оператор нема техничко-технолошке могућности за подршку приступа мрежи;
- 2) се приступом мрежи угрожавају права и обавезе јавног поштанског оператора у пружању универзалне поштанске услуге;
- 3) поштански оператор не прихвати услове утврђене општим актом јавног поштанског оператора и цене утврђене ценовником за пружање услуга јавног поштанског оператора;
- 4) корисник услуга приступи бази података а не испуњава услове који се односе на заштиту података о личности који су утврђени општим актом јавног поштанског оператора.

Јавни поштански оператор је у обавези да о захтеву о приступу мрежи одлучи у року од тридесет дана од дана пријема захтева.

Јавни поштански оператор је, у случају када се одбија захтев о приступу мрежи, дужан да подносиоцу захтева достави одлуку о одбијању са образложењем.

#### Члан 58.

Агенција решава спорове у вези приступа мрежи.

Одлуку у случају спора, Агенција је дужна донети у року од 90 дана, од дана покретања поступка за решавање спора.

#### Члан 59.

Међусобна права и обавезе јавног поштанског оператора и корисника приступа уређују се уговором о приступу.

Уговор из става 1. овог члана мора да садржи:

- 1) права и обавезе јавног поштанског оператора и корисника приступа;
- 2) врсте услуга које ће корисник приступа обављати и услове приступа;
- 3) тачке приступа поштанској мрежи;
- 4) цене, начин и рокове плаћања за приступ поштанској мрежи;
- 5) поступак измене уговора;
- 6) начин чувања тајности података;
- 7) период трајања уговора и разлоге за раскид уговора.

На уговор из става 1. овог члана Агенција даје сагласност у року од 15 дана од дана пријема уговора.

#### Члан 60.

По потписивању уговора о приступу, јавни поштански оператор је дужан да поштанским операторима омогући и приступ:

- 1) бази адресних података по којој се врши прерада поштиљака;
- 2) подацима о промени адресе, преусмеравању поштанских поштиљака и враћању поштиљака поштиљаоцу.

Базе адресних података и други подаци су власништво јавног поштанског оператора.

#### Члан 61.

Цена приступа поштанској мрежи утврђује се на основу стварних трошкова приступа мрежи при чему се цена умањује за трошкове које је корисник приступа имао за обезбеђење приступа поштанској мрежи, као избегнути трошак јавног поштанског оператора.

Цене приступа поштанској мрежи као и цене за приступ подацима и услугама део су ценовника за пружање услуга јавног поштанског оператора.

Поред стварних трошкова, јавни поштански оператор може утврдити и годишњу накнаду на име учешћа у трошковима одржавања поштанске мреже, на коју сагласност даје Агенција.

#### Члан 62.

Уговор о приступу поштанској мрежи престаје:

- 1) истеком периода на који је закључен, у случају да није продужен;
- 2) споразумно;
- 3) отказом једне уговорне стране.

Уговор из става 1. овог члана престаје да важи и у случају одузимања дозволе једној од уговорних страна или када се над јавним поштанским оператором или корисником приступа, покрене поступак стечаја или ликвидације.

### V ДОЗВОЛЕ

#### Члан 63.

Поштански оператор обавља поштанске услуге на основу дозволе.

Правно или физичко лице мора да испуњава следеће услове за добијање дозволе:

- 1) да је уписано у регистар привредних субјеката у Републици Србији и
- 2) да поседује техничке, технолошке и кадровске ресурсе.

Министар прописује ближе услове за отпочињање обављања делатности поштанских услуга.

Агенција издаје следеће врсте дозвола:

1. Лиценцу;
2. Посебну лиценцу;
3. Одобрење.

#### Члан 64.

Универзалну поштанску услугу обавља јавни поштански оператор на основу лиценце.

Универзалну поштанску услугу, осим резервисане, други поштански оператор обавља на основу посебне лиценце.

Остале поштанске услуге поштански оператор обавља на основу одобрења.

#### Члан 65.

У захтеву за доделу дозволе подносилац наводи: спецификацију поштанских

услуга за које тражи дозволу, територију на којој ће обављати наведене услуге, временски период за који се тражи дозвола, као и датум почетка обављања поштанских услуга, ценовник поштанских услуга, доказ о испуњености услова и посебне услове за обављање поштанских услуга.

Уз захтев за доделу лиценце и посебне лиценце, поред доказа из става 1. овог члана, подносилац захтева мора приложити и доказ о поседовању поштанске мреже или уговор о коришћењу поштанске мреже.

Захтев за доделу дозволе подноси се на обрасцу који прописује Агенција.

#### Члан 66.

Агенција је дужна да о уредном захтеву за доделу дозволе одлучи у року од тридесет дана од дана подношења захтева.

Ако Агенција не донесе одлуку у року из става 1. овог члана, дозвола се сматра додељеном наредног дана по истеку рока из става 1. овог члана.

#### Члан 67.

Одобрење се издаје на рок трајања од једне до десет година, а у складу са поднетим захтевом.

Лиценца се издаје на период од двадесет година, а посебна лиценца на период од десет година.

Лиценца, посебна лиценца и одобрење престају да важе одузимањем, истеком рока на који су издате или на захтев имаоца лиценце, посебне лиценце и одобрења.

#### Члан 68.

Корисник дозволе је дужан да обавља поштанске услуге у складу са дозволом.

Корисник дозволе може да престане да користи дозволу и пре истека рока на који је дозвола издата.

У случају из става 2. овог члана, корисник дозволе је дужан да о престанку коришћења дозволе обавести Агенцију у року не краћем од тридесет дана пре престанка рада и измири све преузете обавезе према корисницима поштанских услуга, Агенцији и другим лицима.

Дозвола је непреносива.

#### Члан 69.

Други привредни субјекти која обављају поштанске услуге поред своје претежне делатности, дужна су да прибаве дозволу за обављање поштанских услуга, у складу са овим законом.

#### Члан 70.

Поштански оператори сnose трошкове плаћања таксе за издавања дозволе, која не може прећи износ од 200 евра у динарској противвредности.

Поштански оператори су дужни да за обављање поштанских услуга, плаћају Агенцији 0,4% од укупног прихода оствареног од обављања поштанских услуга у претходној календарској години, односно од укупног оствареног прихода ако поред

поштанских услуга обављају и друге, законом дозвољене делатности, а не воде посебно рачуноводство за обављање поштанских услуга.

Агенција, уз прибављање сагласности министарства надлежног за послове финансија, утврђује висину као и начин плаћања таксе из става 1. као и висину и начин плаћања обавеза поштанских оператора из става 2. овог члана.

#### Члан 71.

Агенција може кориснику одузети дозволу за обављање поштанских услуга у следећим случајевима:

3) ако је дозволу добио на основу неистинитих података, који су били од значаја за доношење одлуке;

4) ако не обавља поштанске услуге, у складу са законом, на начин и под условима утврђеним дозволом;

5) ако не поступи по решењу инспектора за поштанске услуге;

6) ако и после писане опомене у року од петнаест дана не измири обавезу из члана 70. став 2. овог закона;

7) ако поштански оператор који на основу лиценце обавља универзалну поштанску услугу не постигне утврђене стандарде квалитета у обављању универзалне поштанске услуге, три године узастопно;

8) ако је противзаконитим обављањем делатности нанео штету општем интересу или проузроковао штету већих размера.

#### Члан 72.

Пре доношења решења о одузимању дозволе, Агенција је дужна да писаним путем упозори поштанског оператора и да му остави рок у ком је дужан отклонити неправилности које су законом прописане као разлог за одузимање дозволе.

Агенција доноси решење о одузимању дозволе, када поштански оператор не поступи у складу са писаним упозорењем из става 1. овог члана.

## **VI ПОШТАНСКЕ МАРКЕ**

#### Члан 73.

Поштанске марке се користе за плаћање поштанских услуга које обавља јавни поштански оператор, у унутрашњем и међународном саобраћају.

#### Члан 74.

Послови у вези са издавањем, продајом и повлачењем из употребе поштанских марака поверавају се јавном поштанском оператору.

Поштанске марке Републике Србије морају испуњавати услове прописане актима Светског поштанског савеза и на себи морају имати речи „Република Србија“.

Министар у текућој години утврђује план издавања пригодних поштанских марака, као и мотиве редовних издања поштанских марака које ће се издавати у наредној години.

Јавни поштански оператор је дужан да издаје поштанске марке у складу са планом издавања из става 3. овог члана.

Услове и начин издавања поштанских марака, уз сагласност Владе, утврђује

јавни поштански оператор.

Јавни поштански оператор је дужан да на захтев министарства, а најмање једном годишње, доставља извештај о броју и количини штампаних редовних, пригодних и персонализованих поштанских марака, као и податке о корисницима, подносиоцима захтева за штампање персонализованих поштанских марака.

#### Члан 75.

Јавни поштански оператор издаје:

- 7) редовне и пригодне поштанске марке;
  - 8) дописнице са уштампаном поштанском марком;
  - 9) пригодне поштанске жигове;
  - 10) филателистичке коверте који се издају првог дана издавања поштанске марке;
  - 11) каталоге и друге филателистичке производе;
- и продаје и размењује међународне купоне за одговор.  
Доплатна поштанска марка се не сматра поштанском марком у смислу овог закона.

#### Члан 76.

Поштанске марке се сматрају неважећим ако:

- 1) нису издате у складу са одредбама овог закона и прописа донесених на основу закона;
- 2) су оштећене, услед чега нису видљиве ознаке, назив издавача или номинална вредност;
- 3) су издате од стране неовлашћеног лица.

Ако је на поштанској пошиљци налепљена неважећа поштанска марка, сматра се да поштанска услуга није плаћена.

## **VII ЗАШТИТА КОРИСНИКА ПОШТАНСКИХ УСЛУГА И ПРИГОВОРИ**

### **Рекламације**

#### Члан 77.

Уколико корисник поштанских услуга сматра да регистрована поштанска пошиљка није уручена примаоцу или да је уручена са закашњењем, да посебно уговорена обавеза није извршена или да није извршена у целини, може поднети приговор поштанском оператору у року од 30 (тридесет) дана у унутрашњем и у року од шест месеци у међународном поштанском саобраћају, од дана предаје поштанске пошиљке.

#### Члан 78.

У случајевима када поштански оператор није уручио регистровану поштанску пошиљку или је уручио са закашњењем, пошиљалац или овлашћено лице, може поднети захтев за покретање поступка потраживања поштанске пошиљке.

Трошкове потражног поступка из става 1. овог члана, сноси пошиљалац или

овлашћено лице, а у случајевима када се утврди да пошиљка није уручена или је уручена са закашњењем, трошкове овог поступка сноси поштански оператор.

#### Члан 79.

Уколико корисник поштанских услуга, у случајевима када се оштети или се умањи садржај регистроване поштанске пошиљке или се прекорачи рок за уручење, одмах по уручењу, а најкасније наредног дана, не поднесе рекламацију поштанском оператору, губи право на накнаду штете, која му по одредбама овог закона припада.

Поштански оператор је дужан да по пријему рекламације у случајевима из става 1. овог члана сачини записник.

Поштански оператор је дужан да сачини записник када уочи да је дошло до оштећења или прекорачења рока за уручење поштанске пошиљке и о томе обавести корисника поштанских услуга.

### **Изјашњења оператора и приговор Агенцији**

#### Члан 80.

Поштански оператор је дужан да се изјасни у року од 8 дана, од дана пријема рекламације у унутрашњем поштанском саобраћају и у року од 60 дана од дана пријема рекламације у међународном поштанском саобраћају.

Уколико поштански оператор у року из става 1. овог члана, који је предвиђен за изјашњење о основаности рекламација за пошиљке у међународном поштанском саобраћају, не може да се изјасни о основаности поднете рекламације због тога што није добио тражене податке од другог поштанског оператора, дужан је да о томе обавести корисника поштанских услуга и да одреди нови рок у коме се има изјаснити о поднетој рекламацији.

#### Члан 81.

Против одлуке поштанског оператора из члана 80. овог закона, корисник поштанских услуга може да поднесе приговор Агенцији у року од 15 дана од дана пријема одлуке ради посредовања у ван судском решавању спора или покренути парнични поступак пред надлежним судом у року од 30 дана од дана достављања одговора на приговор, односно у року од 30 дана од дана истека рока у ком је оператор био дужан да се изјасни о приговору.

### **Одговорност поштанског оператора**

#### Члан 82.

За проузроковану штету која је настала у међународном поштанском саобраћају, поштански оператор одговара у складу са актима Светског поштанског савеза, а у границама утврђене одговорности.

За проузроковану штету која је настала у унутрашњем поштанском саобраћају, поштански оператор је дужан да кориснику поштанских услуга исплати накнаду штете и то:

1) за губитак или потпуно оштећење вредносне поштанске пошиљке - износ означен на пошиљци увећан за поштарину наплаћену по вредности и десетоструки



износ наплаћене поштарине за пренос те пошиљке;

2) за губитак или погрешну исплату упутнице - износ у висини износа означеног на упутници, увећан за десетоструки износ наплаћене поштарине за пријем, пренос и исплату упутнице;

3) за делимично оштећење или умањење садржине вредносне поштанске пошиљке - износ у висини утврђеног дела оштећења или умањења садржаја, с тим да износ не може бити већи од износа који је би се исплатио на основу тачке 1) овог става;

4) за губитак или потпуно оштећење регистроване поштанске пошиљке - десетоструки износ наплаћене поштарине;

5) за неизвршену, непотпуно или погрешно извршену поштанску услугу регистроване поштанске пошиљке - петоструки износ наплаћене поштарине;

6) за прекорачење рока за уручење регистроване поштанске пошиљке – троструки износ наплаћене поштарине.

### **Ослобађање од одговорности**

#### **Члан 83.**

Поштански оператор се ослобађа одговорности за накнаду штете ако је:

- 1) штета настала услед више силе,
- 2) пренос поштанске пошиљке обављен у складу са одредбама овог закона и прописа донетих на основу тог закона,
- 3) штета настала услед пропуста пошиљаоца у вези избора поштанске услуге или обезбеђења њене садржине.

### **Одговорност пошиљаоца**

#### **Члан 84.**

Пошиљалац је дужан да на поштанској пошиљци правилно и јасно означи назив, односно име и презиме примаоца, тачну адресу или поштански адресни код примаоца или другу ознаку на основу које се неспорно може утврдити прималац.

Пошиљалац је дужан да на поштанској пошиљци правилно и јасно означи назив, односно своје име и презиме, тачну адресу или поштански адресни код.

Уколико поштанска пошиљка не садржи податке из става 1. и 2. овог члана, поштански оператор односно запослени на пријему пошиљака је дужан да одбије пријем такве пошиљке.

Пошиљалац је одговоран за правилно паковање на начин који ће заштити садржај, друге пошиљке и раднике који рукују пошиљком.

Пошиљалац је одговоран за унутрашње паковање поштанских пошиљака. Поштански оператор је дужан да поштанску пошиљку пренесе и уручи у стању у ком је она примљена.

### **Застарелост потраживања**

#### **Члан 85.**

Потраживања поштанских оператора према корисницима поштанских услуга и потраживања корисника поштанских услуга према поштанским операторима, застаревају истеком рока од три месеца у унутрашњем и шест месеци у међународном

поштанском саобраћају.

Застарелост из става 1. овог члана, почиње да тече:

1) за потраживања накнаде штете због мање или више наплаћене поштарине или других трошкова - од дана плаћања; за потраживања која се односе на откупнину - након петнаест дана од дана када је истекао рок за пренос и уручење поштанске пошиљке;

2) за потраживање накнаде штете због губитка или оштећења или умањења садржаја вредносне поштанске пошиљке или због прекорачења рока за пренос и уручење регистроване поштанске пошиљке - од дана уручења поштанске пошиљке;

3) за потраживања накнаде штете због губитка поштанске пошиљке - након тридесет дана од истека рока за пренос поштанске пошиљке;

4) у свим другим случајевима - од дана када су се стекли услови за потраживање.

#### Члан 86.

Застаревање се прекида када се поштанском оператору достави захтев за исплату потраживања у писменој форми и почиње изнова да тече када је кориснику поштанских услуга или овлашћеном лицу достављен писмени одговор на тај захтев.

Застаревање не може да наступи пре истека рока од 30 дана од дана добијања одговора поштанског оператора у вези захтева за потраживање.

Накнадни захтеви по истом предмету не прекидају застаревање.

### VIII НАДЗОР

#### Члан 87.

Надзор над применом овог закона и прописа донетих на основу овог закона обавља Министарство.

Инспекцијски надзор из става 1. овог члана Министарство обавља преко инспектора за поштанске услуге (у даљем тексту: инспектор).

#### Члан 88.

Поштански оператори и Агенција су дужни да на захтев министарства доставе све потребне податке у вези са обављањем поштанских услуга, укључујући и податке који имају карактер пословне тајне.

#### Члан 89.

Инспектор је самосталан у границама овлашћења утврђених законом и другим прописима којима се уређује обављање послова инспекције и за свој рад је лично одговоран.

Инспектор мора да поседује легитимацију приликом вршења надзора, којом доказује својство инспектора.

Образац легитимације из става 2. овог члана и начин издавања, прописује министар надлежан за послове државне управе.

#### Члан 90.

У вршењу надзора, инспектор је дужан да:

1) обавља надзор савесно и поштено, у складу са законом;

2) сарађује са другим инспекторима, правосудним, прекршајним и другим надлежним органима; поступа по пријавама физичких и правних лица у вези са пословима из своје надлежности и да о поступку и резултатима поступка, у примереном року, обавести подносиоца пријаве;

3) да предузима и предлаже превентивне мере и акције у циљу спречавања повреде закона и других прописа.

#### Члан 91.

У вршењу надзора инспектор има право и дужност да:

- 1) врши идентификацију лица која обављају делатност поштанских услуга, путем увида у личну исправу или другу исправу са фотографијом;
- 2) прегледа просторије где се обављају поштанске услуге;
- 3) прегледа опште и појединачне акте, врши увид у пословне књиге и другу документацију која се односи на обављање поштанских услуга;
- 4) фотографише, врши видео снимање простора у коме се врши надзор, као и других предмета које су предмет надзора и /или су затечени у објекту или возилу којим се врши пренос поштиљака;
- 5) врши преглед возила којима се обавља превоз поштанских поштиљака;
- 6) захтева асистенцију полиције или комуналне полиције, ако основано процени да је то потребно према приликама одређеног случаја;
- 7) узима изјаве лица која обављају поштанске услуге, односно сведока и одговорних лица, као и да позива лица да дају изјаве о питањима од значаја за предмет надзора;
- 8) подноси предлог за издавање судског налога за претрес стамбеног или пратећег простора у случају сазнања да се у том простору обављају поштанске услуге;
- 9) прикупља и друге податке и доказе који су од значаја за предмет надзора;
- 10) захтева да му се одређеном року, достави писани извештај о предузетим мерама и радњама које је наложио у поступку вршења инспекцијског надзора;
- 11) предузима и друге радње у складу са законом.

Под пословним просторијама из става 1. тачка 2) овог члана, сматра се и стан, пратећа просторија или други простор стамбеног карактера, који је регистрован као седиште или као место у коме се обавља делатност, у складу са прописима о регистрацији привредних субјеката.

### Мере у поступку инспекцијског надзора

#### Члан 92.

У вршењу инспекцијског надзора инспектор је овлашћен да:

- 1) наложи да му се стави на увид потребна документација ако се не налази у објекту у коме се врши контрола;
- 2) наложи отклањање утврђене неправилности, када приликом вршења инспекцијског надзора утврди да пропис није примењен или није правилно примењен и да му одреди за то потребан рок;
- 3) наложи да му се достави писани извештај о предузетим мерама и радњама које је наложио у поступку вршења инспекцијског надзора;

4) наложи повраћај више наплаћене поштарине, наложи обештећење корисника због губитка или оштећења регистроване поштанске пошиљке;

5) поднесе пријаву надлежном органу за учињено кривично дело или привредни преступ, односно поднесе захтев за покретање прекршајног поступка и изда прекршајни налог;

## Заштитне мере

### Члан 93.

У вршењу инспекцијског надзора инспектор је овлашћен да:

1) привремено, до окончања поступка, одузме поштанске пошиљке чији је садржај забрањен;

2) привремено, до окончања поступка, одузме предмете који су употребљени, намењени или су настали извршењем прекршаја, привредног преступа или кривичног дела и да изда потврду о привремено одузетим предметима;

3) привремено забрани обављање делатности, затварањем просторија у којој се обавља делатност или на други одговарајући начин у случајевима:

1)) спречавања инспектора у вршењу послова надзора;

2)) неовлашћеног обављања делатности;

3)) пријема и уручења откупних, вредносних и пошиљака са личним уручењем не изврши увид у личне исправе корисника и не евидентира број личне исправе.

4) привремено одузме дозволу уколико корисник дозволе не поступа у складу са издатом дозволом.

Инспектор ће решењем утврдити време трајања привремене забране обављања делатности из става 1. тачка 3) и периода на који је дозвола привремено одузета из става 1. тачка 4) овог члана, у коме су лица дужна да отклоне противправно стање због кога је мера изречена.

О привременом одузимању дозволе из става 1. тачка 4) инспектор обавештава Агенцију. Инспектор може затражити и предузимање мера из надлежности Агенције.

### Члан 94.

Ако инспектор приликом вршења надзора утврди да закон или подзаконски акт донет на основу закона, није примењен или да није правилно примењен, донеће решење којим ће наложити отклањање утврђене неправилности и одредити рок у коме је контролисани привредни субјект дужан да поступи по налогу из решења.

Решење о привременој забрани обављања делатности и решење о привременом одузимању пошиљака, инспектор доноси у року од 24 часа од затварања објекта, односно привременог одузимања поштанских пошиљака.

### Члан 95.

По жалби на решење инспектора, решава министар.

Жалба се изјављује у року од 15 дана од дана достављања решења.

Решење министра је коначно у управном поступку и против њега се може покренути управни спор.

Жалба не одлаже извршење решења.

## **IX СТРУЧНИ НАДЗОР**

### **Члан 96.**

Стручни надзор над применом овог закона, прописа донесених на основу закона и посебних услова давалаца поштанских услуга, којима је уређено обављање поштанских услуга, квалитет универзалне поштанске услуга, приступ мрежи, цена, рачуноводство давалаца универзалне поштанске услуге, поступања по датим овлашћењима и надзор над спровођењем појединачних аката које доноси у оквиру своје надлежности, обавља Агенција.

Начин и поступак стручног надзора, као и друга питања у вези са стручним надзором прописује Министар.

### **Члан 97.**

Стручни надзор Агенција може обављати само код правних и физичких лица који се налазе у регистру поштанских оператора. Послове стручног надзора обављају овлашћени радници Агенције.

У пословима стручног надзора овлашћени радник Агенције мора имати овлашћење.

Агенција има право да од поштанских оператора тражи податке неопходне за обављање стручног надзора, укључујући и податке који представљају пословну тајну оператора.

Облик и садржај овлашћења, образац легитимације и начин издавања легитимације овлашћеног радника, утврђује Агенција.

### **Члан 98.**

О извршеном стручном надзору, утврђеном чињеничном стању и предузетим мерама Агенција обавештава инспектора за поштанске услуге, најмање једном месечно.

Ако у току стручног надзора Агенција уочи неправилности у раду поштанских оператора односно поступање супротно закону и актима донетим на основу закона, обавестиће о томе без одлагања инспектора за поштанске услуге и предложити покретање поступка за утврђивање одговорности.

Агенција је дужна да поступи по захтеву инспектора за поштанске услуге, обави стручни надзор и да га о исходу надзора одмах обавести.

Агенција доноси одлуке из своје надлежности у форми решења.

## **X КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Члан 99.**

Новчаном казном од 1.000.000 до 2.000.000 динара казниће се за привредни преступ правно лице које неовлашћено обавља резервисану поштанску услугу (члан 24. став 1. и 2.).

За привредни преступ из става 1. овог члана, новчаном казном од 100.000 до 200.000 динара, казниће се и одговорно лице у правном лицу.

#### Члан 100.

Новчаном казном од 1.000.000 до 3.000.000 динара казниће се за привредни преступ правно лице ако обавља поштанске услуге без дозволе (члан 63. став 1).

За привредни преступ из става 1. овог члана, новчаном казном од 50.000 до 200.000 динара, казниће се и одговорно лице у правном лицу.

#### Члан 101.

Новчаном казном од 2.000.000 до 3.000.000 динара казниће се за привредни преступ правно лице ако обаља универзалну поштанску услугу без лиценце, односно посебне лиценце (члан 64. став 1. и 2.).

За привредни преступ из става 1. овог члана, новчаном казном од 100.000 до 200.000 динара, казниће се и одговорно лице у правном лицу.

#### Члан 102.

Новчаном казном од 100.000 до 3.000.000 динара казниће се за привредни преступ јавни поштански оператор ако:

1) рачуноводствено не прати раздвојено приходе и трошкове остварене од универзалне поштанске услуге од прихода и трошкова остварених од осталих поштанских услуга (члан 36. став 1.);

2) рачуноводствено не прати раздвојено приходе резервисаних поштанских услуга од прихода осталих нерезервисаних поштанских услуга (члан 36. став 2.);

3) приходима од резервисаних поштанских услуга субвенционише поштанске услуге које нису универзална поштанска услуга (члан 36. став 7.);

4) не омогући приступ мрежи на начин утврђен овим законом и прописима донетим на основу овог закона (члан 55. став 1.);

За привредни преступ из става 1. овог члана казниће се новчаном казном од 5.000 до 200.000 динара и одговорно лице у јавном поштанском оператору.

#### Члан 103.

Новчаном казном од 50.000 до 2.000.000 динара казниће се за прекршај правно лице ако:

1) не поступа у складу са својим посебним условима (члан 9. став 9.);

2) не обезбеди густину приступних тачака у складу са потребама корисника (члан 19. став 2.);

3) неовлашћено користи назив „пошта” (члан 20.);

4) обавља универзалну поштанску услугу супротно члану 21. став 2.

5) не обавести Агенцију о свом пословању (члан 22. став 2.)

6) поступа супротно члану 31

7) ако не изврши увид у садржину пошиљке (члан 42. став 2.)

8) обавља пријем, пренос или уручење поштанских пошиљака чији је пренос забрањен (члан 44.);

9) поступа супротно одредбама члана 47)

9) не обавља поштанске услуге у складу са дозволом (члан 68. став 1. и 4.);

10) настави да обавља поштанске услуге након одузимања дозволе (члан 72. став 2.).

12) ако издаје поштанске марке супротно члану 74. став 4. и 6.

13) не поступи по решењу инспектора (члану 94. став 1).

За прекршај из става 1. овог члана казниће се новчаном казном од 5.000 до 150.000 динара и одговорно лице у правном лицу.

#### Члан 104.

Новчаном казном од 10.000 до 500.000 динара казниће се за прекршај предузетник ако:

- 1) не поступа у складу са својим посебним условима (члан 9. став 9);
- 2) неовлашћено користи назив „пошта” (члан 20.);
- 3) не обавести Агенцију о свом пословању (члан 22. став 2.)
- 4) поступа супротно члану 31;
- 5) ако не изврши увид у садржину пошиљке (члан 42. став 2.)
- 6) обавља пријем, пренос или уручење поштанских пошиљака чији је пренос забрањен (члан 44.);
- 7) обавља поштанске услуге без дозволе (члан 63. став 1.);
- 8) не обавља поштанске услуге у складу са дозволом (члан 68. став 1. и 4.);
- 9) настави да обавља поштанске услуге након одузимања дозволе (члан 72. став 2. ).
- 10) не поступи по решењу инспектора (члан 94. став 1.).

### ПРЕКРШАЈНИ НАЛОГ

#### Члан 105.

Новчаном казном у износу од 100.000 динара казниће се за прекршај поштански оператор ако поступа супротно:

- 1) Члану 9. став 7. и 9;
- 2) Члану 12. став 1;
- 3) Члана 30. став 2. и 3.
- 4) Члана 34. став 2. и 3;
- 5) Члана 39. став 3;
- 6) Члана 42. став 4. и 5;
- 7) Члана 48. став 1;
- 8) Члан 68. став 3;
- 9) Члан 69.
- 10) Члана 79. став 2. и 3;
- 11) Члана 80;
- 12) Члан 84. став 3.

## **XI ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Члан 106.**

Министар доноси опште акте на основу овлашћења из овог закона у року од годину дана од дана његовог ступања на снагу.

До доношења аката из става 2. овог члана, примењују се важећи акти донети на основу закона који престаје да важи даном ступања на снагу овог закона, осим одредаба тих аката који су у супротности са овим законом.

### **Члан 107.**

Агенција доноси опште акте на основу овлашћења из овог закона у року од годину дана од дана његовог ступања на снагу.

До доношења аката из става 1. овог члана, примењују се важећи општи акти донети на основу закона који престаје да важи даном ступања на снагу овог закона, осим одредаба тих аката које су у супротности са ови законом.

### **Члан 108.**

Дозволе издате до дана ступања на снагу овог закона важе до истека рока на који су издате.

### **Члан 109.**

Поступци који су започети до ступања на снагу овог закона окончавају се у складу са прописима по којима су започети.

### **Члан 110.**

Одредбе члана 24. овог закона, примењиваће се до приступања Републике Србије Европској унији.

### **Члан 111.**

Даном ступања на снагу овог закона престаје да важи Закон о поштанским услугама („Службени гласник РС”, бр.18/05, 30/10 и 62/14).

### **Члан 112.**

Овај закон ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”.