

На основу члана 8. став 1. тачка 5а) и члана 23. став 1. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, бр. 44/10, 60/13 – УС, 62/14 и 95/18 – др. закон), члана 6. став 3. тачка 1), члана 8. и члана 21. став 3. Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС”, број 77/19), члана 12. став 1. тач. 1) и 6) и члана 16. став 1. тач. 4) и 5) Статута Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге („Службени гласник РС”, бр. 125/14 и 30/16),

Управни одбор Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге, на 53. седници трећег сазива одржаној 26. августа 2020. године, доноси

ПРАВИЛНИК

о условима и начину обављања поштанских услуга

"Службени гласник РС", број 115 од 11. септембра 2020.

I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим правилником ближе се уређују услови и начин обављања поштанских услуга поступање са поштанским пошиљкама од пријема до уручења, права, обавезе и одговорности давалаца и корисника поштанских услуга, заштита корисника поштанских услуга, као и друга питања од значаја за функционисање и развој поштанских услуга у Републици Србији.

Одредбе овог правилника примењују се на обављање поштанских услуга у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, сагласно закону којим се уређују поштанске услуге у Републици Србији (у даљем тексту: Закон), прописима донетим на основу Закона, општим условима за обављање поштанских услуга и другим актима поштанских оператора заснованим на Закону, као и међународним конвенцијама, споразумима и другим међународним актима потврђеним од стране Републике Србије.

II. УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Члан 2.

Поштанске услуге обављају привредни субјекти – поштански оператори који су у складу са Законом:

- 1) испунили услове за обављање поштанских услуга, прописане од надлежног министарства, и
- 2) добили дозволу за обављање поштанских услуга од Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Агенција).

Агенција сагласно Закону, у зависности од врсте услуга које обавља поштански оператор, издаје следеће врсте дозвола:

- 1) посебну лиценцу – дозволу која се издаје јавном поштанском оператору за обављање универзалне поштанске услуге (у даљем тексту: УПУ);
- 2) лиценцу – дозволу која се издаје поштанском оператору за обављање УПУ, осим резервисаних поштанских услуга;
- 3) одобрење – дозволу која се издаје поштанском оператору за обављање осталих поштанских услуга.

Члан 3.

Поштански оператори су дужни да у складу са Законом и подзаконским актима донетим на основу њега, донесу опште услове за обављање поштанских услуга.

Садржина општих услова за обављање поштанских услуга уређена је Законом.

Агенција даје сагласност на опште услове за обављање поштанских услуга поштанских оператора и може захтевати њихову измену под условима прописаним Законом.

Опште услове за обављање поштанских услуга свих поштанских оператора Агенција објављује на својој интернет страници.

Јавни поштански оператор (у даљем тексту: ЈПО), по добијању сагласности Агенције, објављује опште услове за обављање поштанских услуга у „Службеном гласнику Републике Србије“.

Поштански оператори су дужни да опште услове за обављање поштанских услуга истакну на видном месту у пословним просторијама и на други начин их учине јавно доступним корисницима, најмање осам дана пре почетка њихове примене.

Члан 4.

Поштански оператор је дужан да кориснике обавести о радном времену и ценовнику услуга, у складу са Законом.

Поштански оператор је у обавези да за извршене поштанске услуге обрачунава поштарину у складу са ценовником поштанских услуга, на који је сагласност дала Агенција, осим на поштарину за резервисане поштанске услуге на које сагласност даје Влада.

Идентитет корисника поштанских услуга доказује се личним исправама као што су: лична карта, пасош и друге исправе издате од надлежног државног органа о којима се води службена евиденција, и које садрже: фотографију, регистарски број исправе и личне податке.

III. НАЧИН ОБАВЉАЊА ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Члан 5.

Поштанске услуге се обављају на основу уговора по приступу или на основу закљученог уговора, у складу са Законом, прописима донетим на основу њега, општим условима за обављање поштанских услуга и другим актима поштанских оператора заснованим на Закону, као и на основу међународних конвенција, споразума и других међународних аката потврђених од стране Републике Србије.

Члан 6.

При обављању поштанских услуга, поштански оператор је, сагласно Закону, дужан да обезбеди неповредивост тајности садржине писама и других средстава општења.

Начин нарушавања начела неповредивости тајности садржине писама и других средстава општења радњама поштанског оператора, прописан је Законом.

Начело неповредивости тајности садржине поштанских пошиљака, писама и других средстава општења може се нарушити само на основу одлуке суда, када је то неопходно за вођење кривичног поступка или заштите безбедности Републике Србије, отварањем или привременим одузимањем пошиљака.

Поштанска пошиљка се може комисијски отворити без сагласности пошиљаоца или примаоца:

- 1) по одлуци надлежног органа због основане сумње да се у пошиљци налази забрањен садржај;
- 2) када се на основу оштећења спољне амбалаже оправдано сумња да је умањен садржај пошиљке, да је садржај укварен, или постоји опасност да ће садржај оштетити друге пошиљке;
- 3) када пошиљка у међународном саобраћају подлеже царинском прегледу;
- 4) када се пошиљка не може уручити ни примаоцу ни пошиљаоцу.

У случајевима из тач. 1), 2) и 4) претходног става овог члана, поштански оператор је у обавези да сачини записник.

IV. ВРСТЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Члан 7.

Поштанске услуге, у смислу Закона су: УПУ и остале поштанске услуге.

1. Универзална поштанска услуга (УПУ)

Члан 8.

УПУ је услуга од општег интереса и представља скуп поштанских услуга које се обављају у континуитету на целокупној територији Републике Србије, у оквиру прописаног квалитета, по приступачним ценама и под једнаким условима за све кориснике, без дискриминације.

Услови и поступак за обављање УПУ прописани су одредбама Закона, подзаконским актима донетим на основу њега, актима Светског поштанског савеза и општим условима за обављање поштанских услуга даваоца УПУ.

Члан 9.

ЈПО је дужан да, у складу са Законом и подзаконским актима донетим на основу њега обезбеди довољан број пошта, које ће омогућити обављање УПУ сваког радног дана, а најмање пет дана у недељи, осим у дане државних и верских празника, у случају више силе и угрожености здравља и сигурности корисника услуга и запослених код поштанског оператора.

Изузетно од претходног става, петодневну радну недељу не морају имати поште ЈПО:

- 1) које су отворене ради доступности УПУ становницима једног насељеног места, у коме има мање од 1.300 домаћинстава и које није седиште општине;
- 2) које су отворене ради доступности УПУ становницима групе насељених места, у којој укупно има мање од 1.300 домаћинстава и од којих ниједно насељено место није седиште општине.

ЈПО доставља Агенцији „Списак пошта изузетих од петодневне радне недеље”, са образложењем, на сагласност.

Члан 10.

ЈПО је дужан да, у складу са Законом и подзаконским актима донетим на основу тог закона, посебним актом одреди радно време пошта, уз обавезу достављања наведеног акта Агенцији најкасније у року од 15 радних дана пре почетка његове примене.

ЈПО може затворити пошту или изменити радно време поште, само после извршене анализе која оправдава такву промену, а о томе мора обавестити Агенцију најкасније у року од 15 радних дана пре примене новог радног времена, односно затварања поште.

Изузетно од претходног става, у случају више силе или у ванредним ситуацијама, ЈПО може изменити радно време поште најдуже за период до 15 радних дана, без обавезе предходног обавештавања Агенције о томе.

У случају да Агенција утврди да радно време поште није у складу са прописаним критеријумима, на то ће указати ЈПО, предложити начин на који ће се радно време ускладити са прописаним критеријумима и одмах о томе обавестити надлежно министарство.

Члан 11.

У насељеним местима са преко 1.000 домаћинстава, достава пошиљака из области УПУ врши се сваког радног дана, а најмање пет дана у недељи, осим у дане државних и верских празника, у случају више силе и угрожености здравља и сигурности запослених.

Изузеци од петодневне доставе поштиљака из претходног става, односе се на:

- 1) домаћинства која се налазе на већој удаљености од 500 метара од јавног пута;
- 2) домаћинства до којих не постоји одговарајућа саобраћајница за несметани приступ запосленом код поштанског оператора;
- 3) домаћинства која се налазе у брдско-планинским подручјима са изузетно отежаним условима за приступ;
- 4) домаћинства којима се пријем и уручење нерегистрованих поштиљака и обавештења о приспећу регистрованих поштиљака обавља путем збирних сандучића.

У случајевима из претходног става, ЈПО доставу поштиљака из области УПУ врши најмање једном недељно, по унапред утврђеној динамици.

Члан 12.

У насељеним местима са мање од 1.000 домаћинства, у посебним географским подручјима са отежаним приступом за обављање поштанских услуга, у руралним подручјима и у подручјима са малим бројем становника и поштиљака, достава поштиљака из области УПУ може се вршити мање од пет дана недељно.

У случајевима из претходног става, ЈПО доставу поштиљака из области УПУ врши по унапред утврђеној динамици и то:

- 1) у насељеним местима до 250 домаћинства, достава поштиљака врши се најмање један дан у недељи;
- 2) у насељеним местима од 250 до 500 домаћинства, достава поштиљака врши се најмање два дана у недељи;
- 3) у насељеним местима од 500 до 1.000 домаћинства, достава поштиљака врши се најмање три дана у недељи.

Члан 13.

ЈПО је у обавези, да за све случајеве у достави поштиљака из области УПУ који су уређени чланом 11. став 2. и чланом 12. став 2. овог правилника, достави Агенцији „Листу са изузецима од петодневне доставе“, са образложењем, на сагласност.

Приликом дефинисања „Листе са изузецима од петодневне доставе“, ЈПО је дужан да води рачуна о критеријумима квалитета доставе, који су прописани општим актом Агенције којим се уређују параметри квалитета обављања поштанских услуга.

ЈПО је у обавези да сваку промену која се односи на утврђену „Листу са изузецима од петодневне доставе“, са образложењем, достави Агенцији на

сагласност, и то најкасније у року од 15 радних дана пре планираног почетка примене исте.

Изузетно од претходног става, у случају више силе или ванредним ситуацијама ЈПО може до 15 радних дана, на одређеном подручју организовати доставу пошиљака из области УПУ мање од пет дана недељно, без обавезе претходног обавештавања Агенције о томе.

Уколико Агенција у поступку стручног надзора утврди да квалитет доставе ЈПО није у складу са општим актом Агенције којим се уређују параметри квалитета обављања поштанских услуга, на то ће одмах указати ЈПО, предложити начин на који ће се квалитет доставе ускладити са прописаним параметрима, и о томе одмах обавестити надлежно министарство.

Члан 14.

ЈПО је дужан да, у складу са Законом и подзаконским актима донетим на основу њега, за пријем нерегистрованих писмоносних пошиљака, обезбеди и постави довољан број поштанских сандучића.

ЈПО је у обавези да празни поштанске сандучиће сваког радног дана, а најмање пет дана у недељи, осим у дане државних и верских празника, у случају више силе и угрожености здравља и сигурности запослених код поштанског оператора.

Изузетно од претходног става, ЈПО није у обавези да сваког радног дана празни оне поштанске сандучиће који су постављени:

- 1) на објектима пошта које се, у складу са чланом 9. овог правилника, налазе на „Списку пошта изузетих од петодневне радне недеље“;
- 2) на адресама које се, у складу са чланом 13. став 1. овог правилника, налазе на „Листи са изузецима од петодневне доставе“.

Поштански сандучићи из става 3. тачка 1) овог члана, празне се најмање једном свакога дана када ради пошта на којој су постављени.

Поштански сандучићи из става 3. тачка 2) овог члана, празне се свакога дана када је предвиђена достава поштанских пошиљака на адреси на којој је постављено поштанско сандуче.

ЈПО је дужан да на свим поштанским сандучићима означи дане њиховог пражњења, као и време када се врши последње пражњење за сваки дан.

ЈПО је дужан да, у складу са Законом и подзаконским актима донетим на основу њега, достави Агенцији „Преглед постављених поштанских сандучића са данима и временима пражњења“.

У случају да Агенција у поступку стручног надзора утврди да „Преглед постављених поштанских сандучића са данима и временима пражњења“ није у складу са прописаним критеријумима, на то ће одмах указати ЈПО, предложити начин на који ће се обезбедити довољан број поштанских

сандучића са адекватним временом пражњења и о томе одмах обавестити надлежно министарство.

а) Разврставање поштанских пошиљака УПУ

Члан 15.

ЈПО може да разврста поштанске пошиљке по систему заснованом на брзини преноса поштанских пошиљака или по њиховој садржини.

По систему који се заснива на брзини преноса поштанских пошиљака, исте могу бити:

- 1) приоритетне поштанске пошиљке – оне које се превозе најбржим путем (авионом или површински) са приоритетном отпремом;
- 2) неприоритетне поштанске пошиљке – оне за које је пошиљалац одабрао нижу тарифу што подразумева дужи рок за пренос пошиљке.

Као приоритетне поштанске пошиљке могу се преносити нерегистроване и регистроване поштанске пошиљке у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, које давалац УПУ отпрема најбржим путем до одредишта.

Давалац УПУ у општим условима за обављање поштанских услуга дефинише ближе услове за пријем, прераду, превоз и уручење приоритетних и неприоритетних поштанских пошиљака.

Члан 16.

По систему разврставања поштанских пошиљака према садржини, исте могу бити:

- 1) писмоносне,
- 2) пакетске, или
- 3) поштанске упутнице.

Члан 17.

Мерење, праћење и извештавање о квалитету обављања УПУ врши се у складу са општим актом Агенције којим се уређују параметри квалитета за обављање поштанских услуга.

Даваоци УПУ су у обавези, да у циљу анализе и унапређења обављања УПУ, најмање једном годишње а најкасније до 1. априла текуће године, Агенцији доставе извештаје о свом пословању за претходну годину, сагласно члану 22. Закона и овом правилнику.

2. Остале поштанске услуге

Члан 18.

Остале поштанске услуге обухватају:

- 1) пријем, прераду, превоз и уручење пакета масе преко десет килограма у унутрашњем поштанском саобраћају;
- 2) пријем, прераду и превоз пакета масе преко десет килограма у међународном поштанском саобраћају у полазу;
- 3) прераду, превоз и уручење пакета масе преко двадесет килограма у међународном поштанском саобраћају у долазу;
- 4) услуге додатне вредности, и
- 5) допунске услуге.

Остале поштанске услуге из става 1. тач. 1), 2) и 3), овог члана обухватају пакете у унутрашњем и међународном саобраћају масе изнад лимита прописаног за опсег УПУ.

а) Услуге додатне вредности

Члан 19.

Услуге додатне вредности су поштанске услуге које имају посебне захтеве у погледу квалитета и начина пријема, прераде, превоза и уручења, и могу бити:

- 1) курирске услуге, које подразумевају пријем регистроване поштанске пошиљке на адреси пошиљаоца и директан превоз и уручење на адреси примаоца, без прераде;
- 2) експрес услуге, које подразумевају пријем, прераду, превоз и уручење регистрованих поштанских пошиљака у најкраћим, гарантованим роковима, који не могу бити дужи од наредног радног дана од дана пријема, с тим што се на захтев пошиљаоца, уручење поштанске пошиљке, изузетно може извршити одређеног дана, или у роковима дефинисаним закљученим уговором између поштанског оператора и корисника;
- 3) услуге електронског праћења од пријема до уручења поштанске пошиљке;
- 4) услуге приликом чијег извршења 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, као и
- 6) друге услуге у складу са Законом.

б) Допунске поштанске услуге

Члан 20.

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

Допунске поштанске услуге могу бити поштанске услуге по захтеву пошиљаоца и поштанске услуге по захтеву примаоца.

Допунске поштанске услуге, дефинишу се у општим условима за обављање поштанских услуга поштанског оператора.

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

Цене допунских поштанских услуга, уколико се наплаћују, морају бити исказане у ценовнику.

Члан 21.

Поштански оператори пошиљаоцима и примаоцима поштанских пошиљака могу понудити следеће допунске услуге:

- 1) Услуге по захтеву пошиљаоца: слање регистроване пошиљке са повратницом;
 - 1.1. враћање повратне документације;
 - 1.2. плаћени одговор;
 - 1.3. измена или исправка адресе примаоца;
 - 1.4. надослање регистроване пошиљке на нову адресу укључујући и „poste – restante“, осим судских писама;
 - 1.5. враћање пошиљке из пријемне поште, пре отпреме;
 - 1.6. враћање пошиљке, након отпреме;
 - 1.7. потраживање регистроване пошиљке;
 - 1.8. издавање накнадне потврде о пријему вредносне и откупне пошиљке;
 - 1.9. издавање на увид исплаћене/уплаћене поштанске упутнице или издавање њене фотокопије, односно листинга исплаћених/уплаћених поштанских упутница;
 - 1.10. издавање потврде или оверене фотокопије поштанске исправе која се односи на уручење регистроване пошиљке;
 - 1.11. уручење пошиљке са ознаком „Лично“.
- 2) Услуге по захтеву примаоца:
 - 2.1. чување регистроване пошиљке у пошти/пословници осим судских писама, ван прописаних рокова, али не дуже од 30 дана,
 - 2.2. надослање поштанских пошиљака на нову адресу укључујући и „poste – restante“, осим судских писама;
 - 2.3. поновна достава поштанских пошиљака;

- 2.4. коришћење поштанског прегратка;
- 2.5. достава „poste – restante“ пошиљке на адресу;
- 2.6. издавање на увид исплаћене поштанске упутнице или њене фотокопије, односно листинга исплаћених поштанских упутница;
- 2.7. достављање регистрованих поштанских пошиљака лично;
- 2.8. издавање потврде или оверене фотокопије поштанске исправе која се односи на уручење регистроване пошиљке.

в) Поштанске услуге по службеној дужности

Члан 22.

Поштанске услуге по службеној дужности поштански оператор обавља без захтева пошиљаоца или примаоца. Ове услуге обухватају:

- 1) враћање пошиљаоцу неуручене пошиљке;
- 2) пријем и евидентирање пуномоћја;
- 3) препакивање пошиљке са оштећеним садржајем, сачињавање записника о неисправности пошиљке и обавештавање корисника;
- 4) комисијско отварање и преглед садржине пошиљке за коју се сумња да садржи забрањене предмете, а на основу одлуке надлежног органа;
- 5) чување пошиљке ради испоруке, сагласно роковима утврђеним општим условима поштанског оператора (лежарина);
- 6) поступање са пошиљкама у међународном саобраћају у складу са царинским и другим прописима који регулишу ту област;
- 7) пренос нерегистрованих писама или дописница за које није плаћена или је недовољно плаћена поштарина;
- 8) повраћај више наплаћене поштарине

V. ПОШТАНСКЕ ПОШИЉКЕ

Члан 23.

Поштанска пошиљка је пошиљка адресована од стране пошиљаоца на начин да се неспорно може утврдити прималац, а за тачност адресних података одговоран је пошиљалац. Поред кореспонденције, у ове пошиљке спадају књиге, каталози, новине, часописи, као и пакети који садрже робу са или без означене вредности.

Поштанске пошиљке могу бити нерегистроване и регистроване.

Нерегистрована поштанска пошиљка је она пошиљка за коју поштански оператор приликом пријема не издаје потврду о пријему пошиљке, и о којој не води евиденцију ни у једној од фаза обављања поштанске услуге. Ове

поштанске пошиљке се, по правилу, уручују убацивањем у кућне и збирне поштанске сандучиће.

Регистроване поштанске пошиљке су оне пошиљке за које поштански оператор издаје пошиљаоцу потврду о пријему пошиљке, о којима води посебну евиденцију и које се примаоцу уручују или исплаћују уз потпис.

Регистрована поштанска пошиљка може бити:

- 1) препоручена поштанска пошиљка за коју корисник може да добије, на свој захтев, доказ о уручењу;
- 2) вредносна поштанска пошиљка, која је осигурана за случај губитка, оштећења или умањења садржине пошиљке, до висине вредности коју је навео пошиљалац;
- 3) откупна поштанска 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, назначену адресу или се исплаћује у просторијама поштанског оператора;
- 4) пакет, са или без означене вредности;
- 5) пошиљка са потврђеним уручењем и
- 6) поштанска упутница.

Поштанске пошиљке у погледу облика, димензија, паковања, адресовања, као и начин руковања поштанском пошиљком, ближе уређује поштански оператор у општим условима за обављање поштанских услуга.

а) Поступање са поштанским пошиљкама

Члан 24.

Поштанска пошиљка треба да буде на одговарајући начин упакована и адресована, тако да обезбеди неповредивост садржине и тајност података, на начин прописан Законом.

Паковање поштанске пошиљке мора бити прилагођено врсти робе која се у њој налази, на начин да унутрашња и спољна амбалажа заштите садржај пошиљке, друге пошиљке од могућег оштећења, као и запослене који рукују поштанском пошиљком.

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

Поштански оператор је дужан да, у међународном поштанском саобраћају, примењује прописе којима се уређује царинска и девизна контрола поштанских пошиљака.

Поштански оператор је у обавези да сваку примљену поштанску пошиљку и документа која се на ту пошиљку односе означи датумом пријема и својим идентификационим знаком. Датумом пријема не морају бити означене 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.

При пријему откупних и вредносних поштанских пошиљака поштански оператор је у обавези да изврши увид у личну исправу корисника, са фотографијом и евидентира регистарски број личне исправе.

Поштански оператор је у обавези да евидентирани регистарски број личне исправе корисника чува као пословну тајну и да га користи искључиво у сврхе за које је прибављен. Наведене податке о регистарском броју личне исправе корисника поштански оператор може доставити на захтев суда или другог надлежног органа, за потребе поступка који се пред судом или тим органом води.

Уколико пошиљаоци врше предају поштанских пошиљака на основу закљученог уговора, поштанске пошиљке се предају поштанском оператору преко лица које има пуномоћје, односно овлашћено је за предају поштанских пошиљака. Поштански оператор односно запослени код поштанског оператора је у обавези да, у циљу утврђивања идентитета наведеног пуномоћника, изврши увид у личну исправу са фотографијом пуномоћника за предају поштанских пошиљака и евидентира регистарски број његове личне исправе.

Када се у току преноса поштанске пошиљке, од пошиљаоца до примаоца, уочи њено оштећење, поштански оператор је у обавези да комисијски сачини записник о утврђеном чињеничном стању и о томе обавести корисника.

Поштанске пошиљке се достављају у роковима и на начин прописан општим условима поштанског оператора.

Ако се приликом покушаја доставе, прималац не затекне на адреси која је означена на пошиљци, примаоцу се оставља обавештење у ком року и где може преузети поштанску пошиљку.

У случају да се поштанска пошиљка не преузме у остављеном року, она ће бити враћена пошиљаоцу.

Уколико се поштанска пошиљка не може уручити ни примаоцу ни пошиљаоцу она постаје неиспоручива и са њом се поступа у складу са Законом и општим условима поштанског оператора.

VI. ЗАШТИТА КОРИСНИКА ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

а) Рекламације

Члан 25.

Поштански оператор је у обавези да предузме све радње које ће обезбедити да се поштанске пошиљке на сигуран, безбедан и ефикасан начин пренесу од пошиљаоца до примаоца.

Уколико корисник сматра да поштанска пошиљка није уручена примаоцу или да је уручена са закашњењем, да посебно уговорена обавеза није извршена или да није извршена у целини, може изјавити рекламацију поштанском оператору, у роковима прописаним законом.

Поштански оператор је дужан да корисницима поштанских услуга обезбеди и учини доступним различите начине за ефикасније подношење рекламације (непосредно у пословним просторијама поштанског оператора, писаним путем на адресу поштанског оператора, електронским путем, телефоном, и сл.).

Рекламација садржи: број поштанске пошиљке, име, презиме и адресу пошиљаоца и примаоца, податке о разлогу подношења, као и вредности пошиљке и откупном износу, односно новчаном износу упутнице, уколико је предмет рекламације вредносна или откупна пошиљка, односно поштанска упутница.

Поступак евидентирања рекламација, начин обезбеђивања доказа да је рекламација поднета, обавештавање корисника о роковима и начину решавања рекламације, уређују се општим условима за обављање поштанских услуга поштанског оператора.

Члан 26.

У случају оштећења или умањења садржине поштанске пошиљке корисник, сагласно Закону, може изјавити рекламацију поштанском оператору најкасније наредног радног дана од дана њеног уручења, а у даљем року од 60 дана од дана уручења поштанске пошиљке може поднети захтев за обештећење и изјавити приговор Агенцији.

Поштански оператор је дужан да по пријему рекламације, у случају оштећења или умањења садржине поштанске пошиљке сачини записник, који мора садржати све податке о поштанској пошиљци из члана 25. став 4. овог правилника, њеном оштећењу, пошиљаоцу и примаоцу.

б) Изјашњење оператора

Члан 27.

Поштански оператор је дужан да одлуку о основаности рекламације донесе у року од осам дана од дана пријема рекламације у унутрашњем поштанском саобраћају, а у међународном поштанском саобраћају, у року прописаном актима Светског поштанског савеза.

Уколико се утврди да је рекламација основана, подносилац рекламације може, у законом прописаном року, поднети захтев за накнаду штете.

Застарелост потраживања корисника за накнаду штете прописана је Законом.

Против одлуке поштанског оператора о одбијању рекламације из става 1. овог члана, корисник може поднети приговор Агенцији у року од 15 дана од дана пријема одлуке о рекламацији. Корисник може поднети приговор Агенцији и када му поштански оператор не достави одлуку о рекламацији у прописаном року.

Члан 28.

По поднетим приговорима из члана 27. став 4. овог правилника, Агенција посредује у вансудском решавању спора насталог између поштанског оператора и корисника.

Покретање и вођење поступка вансудског решавања спора не искључује и не утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом.

Поступак вансудског решавања спора између поштанског оператора и корисника води се и окончава уз сходну примену одредаба закона којима се уређује посредовање и/или арбитража, као и других прописа којима се уређује вансудско решавање спора.

в) Одговорност поштанског оператора

Члан 29.

Поштански оператор је дужан да поштанску пошиљку уручи примаоцу у стању у коме је примљена од пошиљаоца, и одговоран је за насталу штету у складу са Законом.

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

За проузроковану штету која је настала у унутрашњем поштанском саобраћају, поштански оператор је дужан да кориснику исплати накнаду штете на начин, под условима и у износу прописаном Законом.

У ситуацији када поштански оператор повери обављање одређених послова из своје надлежности, односно уговори са другим привредним субјектом да у његово име и за његов рачун обавља поједине фазе поштанских услуга, поштански оператор задржава одговорност за обављање поверених, односно уговорених послова.

Индиректна штета или измакла добит се не узима у обзир приликом обрачуна накнаде штете.

Поштански оператор се ослобађа одговорности за накнаду штете у случајевима прописаним Законом.

г) Одговорност пошиљаоца

Члан 30.

Пошиљалац је дужан да на поштанској пошиљци правилно и јасно означи назив, односно име и презиме и тачну адресу примаоца и пошиљаоца.

Пошиљалац је одговоран за правилно паковање поштанске пошиљке на начин којим се штити садржина те пошиљке, друге пошиљке, запослени који рукују пошиљком, као и опрема и средства која се користе при руковању са пошиљком.

Пошиљалац је одговоран за унутрашње и спољашње паковање поштанских пошиљака.

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

Корисници могу поштанске услуге да остваре преко пуномоћника у складу са законом и општим условима за обављање поштанских услуга поштанског оператора.

VII. РОКОВИ ЧУВАЊА МАНИПУЛАТИВНИХ ИСПРАВА

Члан 31.

Поштански оператор је у обавези да у општим условима за обављање поштанских услуга одреди рокове чувања манипулативних исправа.

Рокови чувања манипулативних исправа одређују се сагласно законским прописима који регулишу област поштанских услуга, при чему се посебно води рачуна о законом прописаним роковима за покретање поступака рекламације и роковима застарелости потраживања корисника за накнаду штете.

VIII. СТРУЧНИ НАДЗОР

Члан 32.

Агенција обавља стручни надзор над применом Закона и прописа донетих на основу Закона у делу којим је уређен квалитет обављања УПУ, приступ мрежи, цена и рачуноводство давалаца УПУ, на начин и у поступку који прописује надлежни министар.

IX. ПРЕЛАЗНА И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 33.

Поштански оператори који у тренутку ступања на снагу овог правилника имају одговарајуће дозволе за обављање поштанских услуга издате према одредбама раније важећих прописа, у обавези су да најкасније у року од шест месеци од дана ступања на снагу овог акта, ускладе своје опште услове за обављање поштанских услуга са одредбама овог правилника и исте доставе Агенцији на сагласност.

Члан 34.

Даном ступања на снагу овог правилника престаје да важи Правилник о општим условима за обављање поштанских услуга („Службени гласник РС”, бр. 24/10, 58/10, 2/11, 13/11, 65/11, 93/13, 97/15 и 44/18 – др. закон).

Члан 35.

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

Број 1-04-3400-7/20-3

У Београду, 26. августа 2020. године

Председник Управног одбора,

Драган Ковачевић, с.р.