



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
РАТЕЛ
РЕГУЛАТОРНА АГЕНЦИЈА ЗА
ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ
И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

Смернице корисницима поштанских услуга и поштанским операторима

Март 2019.



Садржај

1. УВОД	3
2. ВРСТЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА	3
2.1. УНИВЕРЗАЛНА ПОШТАНСКА УСЛУГА	3
2.1.1. РЕЗЕРВИСАНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ	4
2.2. ДРУГЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ И УСЛУГЕ ДОДАТНЕ ВРЕДНОСТИ	4
3. СМЕРНИЦЕ КОРИСНИЦИМА ПОШТАНСКИХ УСЛУГА	5
3.1. ИЗБОР ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА	5
3.2. ПАКОВАЊЕ ПОШТАНСКЕ ПОШИЉКЕ	5
3.3. ЗАБРАЊЕН САДРЖАЈ	5
3.4. АДРЕСОВАЊЕ ПОШИЉАКА	6
3.5. ПОШТАРИНА	7
3.6. КУЋНИ САНДУЧИЋИ	7
3.7. РОКОВИ УРУЧЕЊА	7
3.8. ОДГОВОРНОСТ ОПЕРАТОРА И НАКНАДА ШТЕТЕ	8
3.9. ПОДНОШЕЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ	9
3.10. ЗАХТЕВ ЗА НАКНАДУ ШТЕТЕ	9
3.11. ПУНОМОЋЈЕ	10
4. СМЕРНИЦЕ ПОШТАНСКИМ ОПЕРАТОРИМА	10
4.1. ИЗДАВАЊЕ ДОЗВОЛА	10
4.2. ЕЛЕМЕНТИ ЗА ИЗРАДУ ПОСЕБНИХ УСЛОВА ЗА ПОШТАНСКЕ ОПЕРАТОРЕ	11
5. ОРГАНИ И НАДЛЕЖНОСТИ	12
5.1. НАДЛЕЖНО МИНИСТАРСТВО	12
5.2. РЕГУЛАТОРНА АГЕНЦИЈА	12
6. ДОСТАВЉАЊЕ ПОДАТАКА И АНАЛИЗА ТРЖИШТА ПОШТАНСКИХ УСЛУГА	13
7. ПОЈМОВНИК	13

1. УВОД

Коришћење и обављање поштанских услуга регулисано је Законом о поштанским услугама, општим условима за обављање поштанских услуга, посебним условима за обављање поштанских услуга и другим домаћим и међународним актима који регулишу услове за обављање поштанских услуга.

Корисник поштанских услуга је пошиљалац или прималац поштанске поштиљке.

Пошиљалац је лице које захтева извршење поштанске услуге.

Прималац је лице коме је упућена поштанска поштиљка.

Поштански оператор је домаће или страно лице које је непосредни давалац поштанских услуга.

Поштански оператор је дужан да квалитетно и на прописан начин обавља поштанске услуге. Минималне стандарде квалитета утврђује Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (Агенција).

Поштански оператор по правилу уручује поштанске поштиљке лично примаоцу или овлашћеном лицу (на означеној адреси или у просторијама поштанског оператора).

Поштански оператор, је дужан да обезбеди тајност података, односно заштиту личних података, поверљивост пренетих или меморисаних података и заштиту приватности.

Регистроване поштиљке могу се уручити и одраслом члану домаћинства, лицу запосленом у домаћинству, односно у пословној просторији примаоца.

Судска писмена и писмена у управном и прекршајном поступку уручују се у складу са законом.

Остале (нерегистроване) поштиљке могу се уручити и убацивањем у кућне сандучиће.

2. ВРСТЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Поштанске услуге су услуге које обухватају пријем, пренос (прерада и превоз) и уручење/исплата поштанских поштиљака.

Поштанске услуге подразумевају:

- **услуге из домена универзалне поштанске услуге** (и у оквиру ње резервисане услуге) и
- све друге поштанске услуге укључујући и **услуге додате вредности**.

2.1. Универзална поштанска услуга

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

Универзална поштанска услуга, у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају, обухвата:

- пријем, пренос и уручење писмоносних поштиљака, укључујући регистроване поштиљке, масе до два

килограма, као и писмоносне пошиљке у електронској форми;

- пријем, пренос и уручење пакета масе до 10 kg у унутрашњем саобраћају;
- пријем, пренос пакета масе до 10 kg у међународном саобраћају у полазу из Републике Србије;
- пренос и уручење пакета масе до 20 kg у међународном поштанском саобраћају у долазу у Републику Србију;
- пријем, пренос и исплату упутница у класичној и електронској форми;
- пријем, пренос и уручење секограма до 7 kg.

Универзалну поштанску услугу обавља **јавни поштански оператор (ЈПО)**. И други поштански оператори могу обављати универзалну поштанску услугу, осим резервисаних које је законом гарантовано право ЈПО, на основу дозволе.

Универзална поштанска услуга се обавља сваки радни дан, а не мање од пет дана у недељи, осим у случајевима државних и верских празника, више силе и угрожености здравља и сигурности запослених код оператора.

Законом је прописано да ЈПО може да организује **поделу доставних подручја** тако да обухвати сва насељена места у земљи, и то:

- уже доставно подручје са доставом свим радним данима;
- шире доставно подручје са доставом најмање два пута недељно;
- најшире доставно подручје са доставом најмање једном недељно.

2.1.1. Резервисане поштанске услуге

Резервисане поштанске услуге су услуге које држава гарантује ЈПО за обављање универзалне поштанске услуге као ексклузивно право у оквирима лимита по маси и цени.

Резервисана поштанска услуга обухвата:

- пријем и/или пренос и/или уручење писмоносних пошиљака, до утврђеног лимита по маси и цени које утврђује Агенција, при чему они не могу бити већи од 100 грама и троструког износа поштарине за писмо прве стопе тежине и најбржег степена преноса;
- пријем и/или пренос и/или исплату упутница у класичној и електронској форми;
- пријем и/или пренос и/или уручење писмена у судском, управном и/или прекршајном поступку, без обзира на лимите.

2.2. Друге поштанске услуге и услуге додатне вредности

У друге поштанске услуге спадају све поштанске услуге ван домена универзалне поштанске услуге.

У услуге додатне вредности спадају поштанске услуге које имају посебне захтеве у погледу квалитета поштанских услуга и начина преноса (време и место пријема и/или уручења, брзина преноса, електронско праћење и лоцирање пошиљака итд.) и то су:

- експрес услуге;
- курирске услуге;
- услуге праћења и лоцирања поштанских пошиљака (Track & Trace);
- услуге позивног центра (Call center);

- услуге пријема и/или уручења поштанских пошиљака на месту и у време које захтева корисник поштанских услуга,
- услуга брзог преноса и исплата новца – постнет.

3. СМЕРНИЦЕ КОРИСНИЦИМА ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Пошиљалац је одговоран за избор врсте поштанске услуге према природи, садржини, стварној вредности или значају поштанске пошиљке за њега.

У зависности од потреба пошиљалац бира одговарајућу услугу из домена универзалне поштанске услуге, односно осталих услуга.

3.1. Избор поштанског оператора

Пре слања пошиљке, препоручује се да се корисник детаљно упозна са условима о обављању поштанских услуга, које утврђује сваки поштански оператор својим интерним актом (Посебни услови за обављање поштанских услуга), како би се изабрао оператор чије услуге, услови и квалитет највише одговарају потребама корисника.

Посебни услови поштанског оператора, између осталог обухватају:

- детаљан опис свих врста услуга које оператор обавља;
- обавезе корисника приликом паковања и адресовања пошиљака;
- опис технолошког поступка са пошиљкама;
- поступак са откупним пошиљкама;
- рокове за уручење поштанских пошиљака;
- поступак са неиспоручивим пошиљкама;
- рокове за чување поштанских пошиљака у просторијама поштанског оператора;
- поступак рекламација и потраживање пошиљака, остваривање накнаде штете;
- обрасце прописане посебним условима: потврда о пријему поштанске пошиљке, извештај о припреми, итд.

3.2. Паковање поштанске пошиљке

Како би садржај пошиљке био обезбеђен од оштећења/уништења од пријема до уручења, неопходно је да паковање и затварање пошиљке буде прилагођено садржају. Паковање и затварање поштанских пошиљака мора да одговара врсти, облику, маси и вредности предмета у пошиљци. За штету која је проузрокована неадекватним паковањем у односу на садржај поштанске пошиљке, одговоран је пошиљалац.

3.3. Забрањен садржај

Забрањено је слање, односно забрањен је пријем, пренос и уручење поштанских пошиљака које садрже:

1. опасне и штетне материје, као и предмете чији пренос угрожава здравље и живот људи, друге поштанске пошиљке, поштанска постројења и транспортна средства и опрему, осим материја чији је

пренос дозвољен по поступку, под условима и на начин који је утврђен законом, међународним конвенцијама и другим међународним актима;

2. опојне дроге, осим када су прималац и пошиљалац законом овлашћени за промет дрогом, односно имају овлашћење за њихово коришћење;
3. живе животиње, осим животиња чији је пренос одређен посебним условима за обављање поштанских услуга;
4. другу робу и предмете чији је пренос забрањен законом и другим прописима.

3.4. Адресовање пошиљака

Правилним адресовањем пошиљке обезбеђује се брзо и сигурно уручење примаоцу. Поштанска пошиљка може имати само једну адресу пошиљаоца и једну адресу примаоца.

Подаци које је пошиљалац при адресовању пошиљке у обавези да наведе су адреса примаоца и пошиљаоца. Пример адресне стране поштанске пошиљке дат је на Слици 1.

Подаци о адреси примаоца, пошиљалац исписује у поље „Адреса примаоца“, који морају бити један испод другога, следећим редом:

- име и презиме или назив примаоца;
- улица и број, подброј, број стана, или број поштанског преградка, или број и назив војне поште или ознака „post restant“;
- назив насељеног места (одредишта);
- поштански број и назив одредишне, односно доставне поште;
- поштански адресни код (ПАК) - за унутрашњи поштански саобраћај, осим за пошиљке које су адресоване на „post restant“, поштански преградак или војну пошту;
- назив или скраћеница државе - у међународном поштанском саобраћају (увек се пише латиницом).

Подаци о адреси пошиљаоца се уписују у поље „Адреса пошиљаоца“ и морају бити један испод другог, истим редом као код адресе примаоца.

The diagram illustrates the layout of a mail envelope. It is enclosed in a large rectangular frame. In the top-left corner, there is a box labeled "Адреса пошиљаоца" (Sender's address). Below it, on the left side, is a box labeled "Службене ознаке" (Official marks). In the top-right corner, there is a box labeled "Поштанске марке, ознаке или отисци за франкирање" (Postage stamps, marks or impressions for franking). In the bottom-right corner, there is a box labeled "Адреса примаоца" (Recipient's address).

Слика 1: Адресовање пошиљке

За пошиљке које гласе за примаоца који је подстанар, у адреси, поред имена и презимена примаоца, исписује се и име и презиме станодавца, уз обавезну назнаку „за“ или „код“.

У поље „Поштанске марке, ознаке или отисци машине за франкирање“, пошиљалац лепи поштанску марку, односно ЈПО ставља ознаку или отисак машине за франкирање.

Поље „Службене ознаке“ означавају поштански оператори.

3.5. Поштарина

Поштарина је цена коју плаћа корисник за извршење поштанске услуге. Као доказ да је поштарина плаћена код ЈПО прихвата се поштанска марка у оптицају на поштанској пошиљци, електронска поштанска марка, отисак електронски формираног жига, отисак машине за франкирање одговарајуће ознаке, односно рачун, у складу са одредбама уговора између поштанског оператора и корисника.

Секограми (пошиљке намењене слепим лицима) су ослобођене плаћања поштарине изузев у случају авионског преноса.

За писма и дописнице за које поштарина није плаћена или је недовољно плаћена, исту плаћа прималац, односно пошиљалац приликом враћања такве пошиљке, ако поштански оператор није другачије прописао посебним условима за обављање поштанских услуга. Ако пошиљалац приликом враћања поштанске пошиљке одбије да плати поштарину, пошиљка се сматра неиспоручивом.

Све регистроване пошиљке могу да подлежу плаћању лежарине, односно повратне поштарине, сходно Посебним условима за обављање поштанских услуга, ако за њихово неуручење није одговоран поштански оператор.

Начин плаћања поштарине код осталих поштанских оператора дефинисан је у Посебним условима за обављање поштанских услуга и Ценовнику поштанског оператора.

3.6. Кућни сандучићи

Кућни сандучићи који су пројектовани према техничким условима које прописује Агенција омогућавају сигурно уручење поштанских пошиљака. Сви постојећи кућни сандучићи морају да се прилагоде прописаним техничким условима до **1. јануара 2026.**

Техничке услове за кућне сандучиће можете погледати на следећем линку:

https://www.ratel.rs/uploads/documents/pdf_documents/documents/Regulativa/Pravilnici/Postanske_usluge/Tehnicki%20uslovi%20za%20kucne%20sanducice.pdf

Инвеститори, односно власници стамбених зграда, станова и пословних објеката дужни су да на улазу у стамбену зграду, пословни објекат, двориште или на други начин, у договору са јавним поштанским оператором, поставе кућне сандучиће.

Одржавање кућних сандучића је обавеза власника објеката.

3.7. Рокови уручења

Поштански оператор је дужан да поштанске пошиљке из домена универзалне поштанске услуге пренесе и уручи примаоцима **у роковима не дужим од:**

- два радна дана на ужем доставном подручју јединице поштанске мреже;

- три радна дана на ширем доставном подручју јединице поштанске мреже;
- пет радних дана на најширем доставном подручју јединице поштанске мреже.

Рокови се рачунају почев од наредног радног дана од дана пријема поштанске пошиљке.

У случају неуспеле доставе регистроване пошиљке, прималац се обавештава о приспећу пошиљке. Ако је примаоцу остављен извештај о приспећу пошиљке пре истека рока за пренос и уручење пошиљке, сматра се да је поштански оператор испунио своју обавезу преноса и уручења пошиљке у прописаном року.

Поштанска пошиљка која се уручује у јединици поштанске мреже може се подићи у роковима, утврђеним посебним условима за обављање поштанских услуга, не краћим од:

- пет радних дана - ако пошиљка гласи на примаоца који се налази на ужем доставном подручју;
- десет дана - ако пошиљка гласи на примаоца који се налази на ширем и најширем доставном подручју;
- 30 дана - ако је пошиљка упућена на „post restant”.

Пакет из иностранства може се подићи:

- у року од 15 дана - ако пакет гласи на примаоца који се налази на ужем или ширем доставном подручју;
- у року од 30 дана - ако пакет гласи на примаоца који се налази на најширем доставном подручју.

Ако пошиљка садржи живе животиње, чији је пренос дозвољен, мора се подићи у року од 24 часа, без обзира на то да ли пошиљка гласи на примаоца који се налази на ужем, ширем или најширем доставном подручју.

Рокови уручења рачунају се почев од наредног дана од дана достављања извештаја о приспећу пошиљке, односно од дана приспећа „post restant” пошиљке или приспећа пошиљке за преградак.

Рокове преноса и уручења поштанских пошиљака ван домена универзалне поштанске услуге одређује поштански оператор посебним условима за обављање поштанских услуга.

Пошиљалац има право да располаже послатом поштанском пошиљком до уручења те пошиљке примаоцу. Прималац може да одбије пријем поштанске пошиљке приспеле на његову адресу.

Ако пошиљалац није другачије одредио, поштанска пошиљка се враћа у следећим случајевима:

- прималац је одбио да прими пошиљку;
- прималац је непознат на назначеној адреси;
- адреса примаоца је непотпуна;
- прималац није подигао пошиљку у прописаном року;
- прималац је преминуо.

3.8. Одговорност оператора и накнада штете

У случају губитка или оштећења садржине регистроване пошиљке или умањења њене садржине или прекорачења рока за пренос и уручење регистроване пошиљке, поштански оператор одговара у границама утврђеним законом и посебним условима за обављање поштанских услуга. Поштански оператор ослобађа се одговорности ако докаже да је до губитка регистроване пошиљке или оштећења садржине регистроване пошиљке или умањења њене садржине или до прекорачења рока за пренос и уручење регистроване пошиљке, дошло услед узрока који се нису могли предвидети ни избећи или отклонити, због природе садржине регистроване пошиљке или кривицом пошиљалоца.

Законом о поштанским услугама је дефинисано да у случају губитка или потпуног или делимичног оштећења садржине регистроване пошиљке, или прекорачења рока за пренос и уручење регистроване пошиљке у унутрашњем саобраћају, поштански оператор дужан је да пошиљаоцу или овлашћеном лицу накнади штету, и то:

- губитак или потпуно оштећење регистроване пошиљке - десетоструки износ плаћене поштарине за пренос те пошиљке;
- губитак или потпуно оштећење вредносне пошиљке - износ означен на пошиљци увећан за наплаћену поштарину по вредности и десетоструки износ плаћене поштарине за пренос те пошиљке;
- губитак или погрешну исплату упутнице - износ у висини упутничког износа увећан за наплаћену поштарину по вредности и десетоструки износ плаћене поштарине за пренос те пошиљке;
- прекорачење рока за пренос и уручење регистроване пошиљке - петоструки износ плаћене поштарине за пренос те пошиљке;
- оштећење или умањење садржаја регистроване пошиљке - износ у висини утврђеног или процењеног дела оштећења или умањења садржаја пошиљке, али не већи од износа који би се исплатио у случају губитка или потпуног оштећења пошиљке.

ПОШТАРИНА ПЛАЋЕНА ЗА ПРЕНОС НЕ УКЉУЧУЈЕ ПОШТАРИНУ ПО ВРЕДНОСТИ.

Посебним условима за обављање поштанских услуга појединачног оператора могу се предвидети повољнији услови за корисника у погледу рекламација, потраживања и висине накнаде штете.

3.9. Подношење рекламације

Ако пошиљалац или овлашћено лице сматра да поштанска пошиљка није уручена примаоцу или да му је уручена са закашњењем, може **поштанском оператору** да поднесе **рекламацију у року од шест месеци од дана предаје пошиљке**.

Прималац или друго лице овлашћено за пријем пошиљака, може одмах приликом уручења, а најкасније наредног радног дана, да рекламира пријем оштећене пошиљке или пошиљке са умањеном садржином. Том приликом сачињава се Записник о неисправности пошиљке, на прописаном обрасцу.

Поштански оператор је дужан да провери наводе рекламације и о резултату, писаним путем, обавести корисника услуга законом прописаним роковима (у складу са Законом о поштанским услугама и Законом о заштити потрошача).

3.10. Захтев за накнаду штете

Ако корисник поштанских услуга или овлашћено лице жели да, у складу са одредбама Закона, и аката које доноси Агенција и посебних услова поштанских оператора, оствари право на накнаду штете и друга потраживања, обавезан је да поштанском оператору којем је предао пошиљку, поднесе писани захтев.

Уз захтев за накнаду штете, који се односи на губитак пошиљке или прекорачење рока за уручење, подносилац захтева прилаже одговарајућу исправу из које се несумњиво може утврдити да је пошиљка изгубљена или да је прекорачен рок за њено уручење. Захтеву који се односи на оштећење или умањење садржине поштанске пошиљке прилаже се записник о неисправности пошиљке.

Уколико корисник није задовољан решењем рекламационог поступка које је донео поштански оператор, може се обратити инспекторима за поштански саобраћај:

<http://mtt.gov.rs/sektori/sektor-za-elektronske-komunikacije-i/odeljenje-za-postanski-saobracaj-i-nadzo/>

3.11. Пуномоћје

Корисници поштанских услуга могу поштанске услуге да остварују преко опуномоћеника у складу са општим прописима о пуномоћју. Пуномоћје се не може издати неписменој или особи која се не може потписати.

Пуномоћје се издаје за: уручење свих поштанских поштиљака, за поједине врсте поштанских поштиљака или за појединачну поштиљку. Пуномоћје се, за кориснике поштанских преградака и правним лицима, обавезно издаје за уручење свих врста поштиљака.

Пуномоћје оверено од надлежних судских органа важи за време које је у њему означено, а пуномоћје оверено од даваоца поштанских услуга важи најдуже до истека календарске године у којој је оверено.

Приликом остваривања права из пуномоћја, опуномоћеник је обавезан, на захтев запосленог код даваоца поштанских услуга, покаже пуномоћје и докаже свој идентитет.

4. СМЕРНИЦЕ ПОШТАНСКИМ ОПЕРАТОРИМА

4.1. Издавање дозвола

Агенција издаје дозволе (лиценце и/или одобрења) домаћим и страним лицима за обављање поштанских услуга, на основу Закона о поштанским услугама. Врсте дозвола су лиценца и одобрење:

- лиценца је дозвола којом се одобрава обављање универзалне поштанске услуге,
- одобрење је дозвола којом се одобрава обављање нерезервисаних поштанских услуга.

Захтев за доделу дозволе се подноси на обрасцу који прописује Агенција и обавезно садржи следеће податке:

- поштанске услуге за које се тражи дозвола;
- територија на којој ће се обављати наведене услуге;
- временски период за који се тражи дозвола;
- идентификациони знак (идентификациони знак је графички симбол и/или скуп карактера који на јединствен начин идентификују одређеног поштанског оператора).

Уз захтев за доделу дозволе достављају се и обавезни прилози:

- доказ о регистрацији за обављање делатности (извод из АПР-а);
- доказ надлежног органа (Министарства трговине, туризма и телекомуникација) о испуњености услова за отпочињање обављања делатности;
- посебни услови за обављање поштанских услуга;
- други докази предвиђени законом.

Агенција је дужна да о уредном захтеву за доделу дозволе одлучи у року од 30 дана од дана подношења захтева, у случају прекорачења рока, дозвола се сматра додељеном наредног дана по истеку тог рока.

Дозвола обавезно садржи:

- спецификацију поштанских услуга;
- територију на којој се обављају поштанске услуге;

- период важења дозволе и датум почетка обављања поштанских услуга;
- висину трошкова за издавање дозволе и рокове за измирење обавеза плаћања.

Одобрење се издаје на ограничени рок трајања од једне до десет година, у складу са поднетим захтевом. Лиценца се издаје на период до 20 година.

Корисник дозволе може да престане да користи предмет дозволе и пре истека рока на који је дозвола издата, о чему је дужан да обавести Агенцију у року не краћем од 30 дана пре престанка рада и измири све преузете обавезе према корисницима поштанских услуга и другим лицима.

Дозвола је непреносива.

Дозвола се може изменити подношењем Захтева за измену дозволе за обављање поштанских услуга и испуњењем законских услова.

Дозвола може бити одузета у случају да корисник дозволе не обавља поштанске услуге у складу са законом. Тада Агенција одређује начин измиривања преузетих обавеза корисника дозволе према корисницима поштанских услуга, односно поступање са поштанским пошиљкама.

Захтеви за доделу дозволе лиценце/одобрења као и за измену дозволе налазе се на следећем линку:

<https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-izdavanje-dozvola>

Поштански оператор плаћа Агенцији трошкове за издавање дозволе у висини од 18.200,00 динара једнократно и годишњу накнаду за обављање поштанских услуга (0,4% од оствареног прихода од поштанских услуга - <https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-godisnje-naknade>).

4.2. Елементи за израду посебних услова за поштанске операторе

Посебним условима за обављање поштанских услуга ближе се дефинишу права и обавезе између поштанског оператора и корисника, који су везани за обављање поштанских услуга, а нарочито опште одредбе и специфичности за сваког оператора, што подразумева:

- детаљних описа свих врста услуга које оператор пружа;
- обавезе корисника приликом паковања и адресовања пошиљака;
- описа технолошког поступка са пошиљкама;
- поступка са откупним пошиљкама;
- рокова за уручење поштанских пошиљака;
- поступка са неиспоручивим пошиљкама;
- рокова за чување поштанских пошиљака у просторијама поштанског оператора;
- поступка рекламација и потраживања пошиљака, остваривања накнаде штете;
- обрасци прописани посебним условима: потврда о пријему поштанске пошиљке, извештај о припреми, итд.

Као и образложење везано за прописане обрасце:

- „Потврда о пријему пошиљке” треба да садржи све елементе из којих се могу утврдити подаци о примаоцу и пошљаоцу пошиљке, назив оператора и идентификациони знак, број пошиљке, датум пријема, масу пошиљке, износ наплаћене поштарине, ознака посебне услуге а поштански оператор може ставити и друге податке.
- „Извештај о приспећу” треба да садржи податке о примаоцу пошиљке, као и рокове и место где се пошиљка може подићи.

5. ОРГАНИ И НАДЛЕЖНОСТИ

Овлашћења и надлежности у области поштанских услуга, поред Владе остварују надлежно министарство и регулаторна Агенција.

5.1. Надлежно министарство

Министарство за трговину, туризам и телекомуникације, између осталог прописује и утврђује услове за отпочињање поштанске делатности и врши надзор над применом Закона о поштанским услугама и прописа издатих на основу њега.

Детаљније о вршењу надзора може се прочитати на линку:

<http://mtt.gov.rs/sektori/sektor-za-elektronske-komunikacije-i/odeljenje-za-postanski-saobracaj-i-nadzo/>

5.2. Регулаторна агенција

Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге је надлежна да обавља следеће послове и задатке у области поштанских услуга:

1. доноси опште услове за обављање поштанских услуга, прописује параметре квалитета за обављање поштанских услуга, прописује минимални квалитет у обављању универзалне поштанске услуге и прати њихову примену;
2. утврђује, уз сагласност Владе Републике Србије, лимите по маси и цени за резервисане поштанске услуге;
3. утврђује време трајања ексклузивног обављања резервисаних поштанских услуга;
4. даје сагласност на посебне услове за обављање поштанских услуга;
5. прописује ближе услове за издавање лиценце поштанским операторима;
6. издаје и одузима лиценце поштанским операторима за обављање универзалне поштанске услуге;
7. издаје и одузима одобрења поштанским операторима за обављање нерезервисаних поштанских услуга;
8. води регистар издатих дозвола поштанским операторима;
9. утврђује висину трошкова за издавање лиценце, односно одобрења и висину годишње накнаде за обављање поштанских услуга, као и рокове за измирење обавеза плаћања;
10. прати да ли се поштански оператори придржавају услова садржаних у издатим лиценцама, односно одобрењима, а у случају повреда тих услова или одредаба Закона о поштанским услугама, предузима мере из своје надлежности;
11. одређује тарифне ставове за универзалну поштанску услугу;
12. утврђује методологију формирања цена за универзалну поштанску услугу
13. 12а. утврђује начин и услове приступа поштанској мрежи јавног поштанског оператора и води регистар закључених уговора;
14. предузима мере у циљу унапређења конкуренције на тржишту поштанских услуга;
15. прати рад поштанских оператора по примедбама, односно приговорима корисника;
16. прати развој у области поштанских услуга;
17. прикупља информације, формира и одржава базу података од значаја за област поштанских услуга и редовно објављује податке;

18. остварује међународне контакте у области поштанске регулативе, ако Законом о поштанским услугама није другачије одређено;
19. обезбеђује јавност у раду;
20. доноси пословник о свом раду;
21. обавља и друге послове утврђене законом.

6. ДОСТАВЉАЊЕ ПОДАТАКА И АНАЛИЗА ТРЖИШТА ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Агенција прати развој у области поштанских услуга, прикупља информације, формира и одржава базу података од значаја за област поштанских услуга и редовно објављује податке.

Поштански оператори дужни су да на захтев Министарства и/или Агенције достављају податке у вези са обављањем поштанских услуга у утврђеним роковима.

С тим у вези, поштански оператори су дужни да Агенцији достављају на прописаним обрасцима и у дефинисаним роковима потребне податке, на основу у којих Агенција припрема годишњи и кварталне прегледе тржишта поштанских услуга и које редовно објављује.

Обрасци за квартални и годишњи извештај се налазе на линку:

<https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-analiza-trzista-postanskih-usluga-i-obraci>

Прегледе тржишта експрес и курирских услуга у РС по кварталима налазе се на линку:

<https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-kvartalni-podaci-postanske-usluge>

Преглед тржишта поштанских услуга се објављује у оквиру Преглед тржишта телекомуникација и поштанских услуга у Републици Србији за одређену годину, и могу се наћи на линку:

<https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-godisnji-pregledi-trzista>

7. ПОЈМОВНИК

У циљу лакшег сагледавања права и обавеза корисника поштанских услуга, у наставку је дат преглед термина и појмова који се користе у поштанском саобраћају:

1. Акта Светског поштанског савеза су прописи које је донео Светски поштански савез и међународни уговори који се примењују на поштанске услуге у међународном поштанском саобраћају, потврђени од стране надлежних органа Републике Србије;
2. Поштанска услуга је услуга која подразумева свако поступање даваоца поштанских услуга са поштанским пошиљкама и обухвата пријем, прераду, превоз и уручење поштанских пошиљака у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају. Поштанска услуга не обухвата пренос пошиљака примаоцу који обавља сам пошиљалац (самодостава), осим пошиљака које припадају резервисаним поштанским услугама, као ни превоз пошиљака као самосталну услугу;
3. Универзална поштанска услуга 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;

4. Резервисане поштанске услуге су део универзалне поштанске услуге, ограничене по маси и цени, писма у судском, прекршајном и управном поступку и поштанска упутница;
5. Нерезервисане поштанске услуге су поштанске услуге из домена универзалне поштанске услуге, које превазилазе утврђене лимите по маси и/или цени за резервисане поштанске услуге;
6. Остале поштанске услуге су услуге ван домена универзалне поштанске услуге које могу обављати сви регистровани поштански оператори у складу са законом који уређује област поштанских услуга;
7. 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 који уређује област поштанских услуга;
8. Експрес услуге су услуге додатне вредности, којима се корисницима омогућавају најкраћи рокови у погледу преноса и уручења поштанских пошиљака;
9. Курирске услуге су услуге додатне вредности које подразумевају пријем поштанске пошиљке на адреси пошиљаоца и директан пренос и уручење на адреси примаоца, без прераде;
10. Корисник поштанских услуга је физичко или правно лице које користи поштанске услуге као пошиљалац или прималац поштанске пошиљке;
11. Тржиште поштанских услуга представља укупност односа понуде и тражње које се на одређеном простору и у одређено време успостављају у циљу обављања поштанских услуга;
12. 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 и који је јединствен за територију Републике Србије;
13. Поштански оператор односно давалац поштанских услуга је привредни субјект који обавља једну или више поштанских услуга;
14. Јавни поштански оператор - овлашћени давалац универзалне поштанске услуге је правно лице са обавезом обављања универзалне поштанске услуге и правом на обављање резервисаних поштанских услуга;
15. Давалац универзалне поштанске услуге је поштански оператор који пружа универзалну поштанску услугу или делове те услуге, осим резервисаних поштанских услуга, на основу дозволе;
16. Консолидатор је лице које није давалац поштанских услуга и које на основу закљученог уговора о прикупљању поштанских пошиљака од пошиљаоца прикупља поштанске пошиљке и предаје их поштанском оператору на даљу отпрему и уручење примаоцу;
17. Национално регулаторно тело је независно регулаторно тело са функцијом регулисања тржишта поштанских услуга у Републици Србији;
18. Пријем поштанских пошиљака је поступак преузимања поштанских пошиљака ради уручења примаоцу. Пошиљке се могу примити у приступним тачкама оператора или на адреси пошиљаоца посредством запослених код поштанског оператора, на начин прописан одредбама закона који уређује област поштанских услуга и општих услова поштанских оператора;
19. Прерада поштанских пошиљака је технолошки усклађен и оптимизован поступак разврставања поштанских пошиљака у фази прикупљања пошиљака (концентрација) и фази отпреме истих (дифузија), према одредиштима уручења;

20. Пренос поштанских пошиљака подразумева технолошки процес од пријема до уручења поштанских пошиљака, и обухвата: пријем, прераду, превоз и уручење поштанских пошиљака у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају;
21. Превоз поштанских пошиљака обухвата поступак припреме за превоз и превоз појединачних или збирних поштанских пошиљака, као и друге поступке у вези са превозом поштанских пошиљака од места пријема до места уручења;
22. Уручење поштанских пошиљака обухвата доставу поштанских пошиљака примаоцу на адреси, путем кућних, збирних сандучића или аутомата или испоруку у пословним просторијама давалаца поштанских услуга;
23. Кореспонденција је преписка у писаној форми на било којој врсти физичког медијума која се уручује на адреси, коју је пошиљалац означио на самој пошиљци или на њеном омоту. Књиге, каталози, новине и часописи се не сматрају кореспонденцијом;
24. Поштанска пошиљка је пошиљка адресована од стране пошиљача на начин да се неспорно може уручити примаоцу, а за тачност адресних података одговоран је пошиљалац. Поред кореспонденције, ове пошиљке укључују и књиге, каталоге, новине, часописе, као и пакете који садрже робу, са означеном вредношћу или без означене вредности; Поштанске пошиљке су писмоносне пошиљке и упутнице, у класичној или електронској форми и пакети, на којима је означена адреса или које су на други начин означене тако да се неспорно може утврдити прималац;
25. Писмоносна пошиљка је поштанска пошиљка која обухвата кореспонденцију, штампане ствари, робу и друге;
26. Писмо је затворена поштанска пошиљка која садржи писано саопштење;
27. Пакет је регистрована поштанска пошиљка, са означеном вредношћу или без
28. означене вредности, паковане на прописан начин, које садржи робу и друге предмете и имају на омоту или документу који је прати садржи опис садржине и масу;
29. Пошиљка најбрже категорије је пошиљка прве стопе масе коју давалац универзалне поштанске услуге отпрема најбржим путем до одредишта и која има предност у односу на друге пошиљке. У случају да давалац универзалне поштанске услуге има само један начин поступања са свим поштанским пошиљкама, он се сматра најбржим;
30. Упутница је документ који служи као основ за исплату новчаног износа примаоцу;
31. Секограм је отворена поштанска пошиљка чија је садржина прилагођена и намењена слепим лицима;
32. Штампане ствари/тисковина су пошиљке које садрже књиге, публикације, новине, часописе, каталоге, брошуре и друге штампане садржаје, а одштампане су на папиру, картону или другом сличном материјалу;
33. Директна пошта је поштанска пошиљка која се састоји од рекламних, маркетиншких и огласних материјала истоветног садржаја, изузев имена примаоца и адресе, и која се шаље великом броју прималаца. Рачуни, фактуре, финансијски извештаји и друге неидентичне поруке се не сматрају директном поштом. Директна пошта је поштанска пошиљка у унутрашњем и међународном саобраћају. Директна пошта која се шаље у истој пошиљци, односно истом омоту са другом врстом пошиљке, не сматра се директном поштом у смислу закона;
34. Неадресована пошиљка је пошиљка без означене адресе примаоца, која се шаље великом броју прималаца, а која се састоји од рекламног, маркетиншког или пропагандног материјала истоветног

садржаја;

35. „Масовне“ пошиљке (bulk mail) су поштанске пошиљке које су предате од једног физичког или правног лица за слање на велики број адреса у једној отпреми, о чему пошиљалац закључује уговор са поштанским оператором;
36. Хибридна пошта је поштанска пошиљка коју формира и дистрибуира поштански оператор на основу података које је доставио пошиљалац електронским путем;
37. Међународна поштанска пошиљка је поштанска пошиљка упућена у другу државу или примљена из друге државе;
38. Регистроване пошиљке су пошиљке о којима поштански оператор води посебну евиденцију и издаје потврду о пријему;
39. Препоручена поштанска пошиљка је регистрована поштанска пошиљка за коју корисник услуге може да добије, на свој захтев, доказ о уручењу;
40. Вредносна поштанска пошиљке су регистрована поштанска пошиљка која је осигурана за случај губитка, оштећења или умањења садржаја пошиљке, до висине вредности означене од стране пошиљача;
41. 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 исплаћује/дозначава пошиљачу;
42. Судско писмо је регистрована поштанска пошиљка коју чини писано саопштење у судском, управном и прекршајном поступку, прописаног омота са повратницом, коју шаљу судови, јавна тужилаштва, органи за прекршаје, војне установе и други државни органи;
43. Посебне услуге су услуге којима пошиљалац захтева посебан поступак у току преноса или у појединим фазама преноса, и могу бити: препоручена, вредносна, откупна, авионска, пошиљка са повратницом, судско писмо, издвојени пакет; пошиљка са личним уручењем, итд
44. Услуге додатне вредности су поштанске услуге комерцијалног сервиса које имају посебне захтеве у погледу квалитета (време и место пријема и уручења, брзина преноса, електронско праћење пошиљака од пријема до уручења и др.) и начина преноса чиме се могу означити као курирске, експресне, убрзане и сл.;
45. Допунске услуге су услуге које давалац поштанских услуга обавља на основу посебног захтева корисника (пошиљача или примаоца), или по службеној дужности, а које се односе на поступање са пошиљком у било којој фази преноса до њеног уручења;
46. Пост-рестант (poste restante) је посебно место на којем се чувају пошиљке које се не шаљу на доставу (на кућне адресе), већ се чувају у јединици поштанске мреже јавног поштанског оператора и испоручују корисницима који долазе да их преузму.
47. Пост-рестант пошиљка (poste restante) је пошиљка која у адреси примаоца садржи ознаку „пост-рестант“ и одредишну јединицу поштанске мреже јавног поштанског оператора, а чува се у одредишној јединици поштанске мреже до 30 дана од дана приспећа. Уручује се примаоцу у оквиру наведеног рока, кад је он затражи, уз наплату утврђене поштарине. Као пост-рестант не могу се примати хитне пошиљке, судска писма и пошиљке чији су садржаји живе животиње и лако кварљива роба.
48. Track & Trace (T&T) је систем за електронско праћење и лоцирање пошиљака, који спада у услуге додатне вредности;

49. Кол центар (call center) је информациони позивни центар који корисницима поштанских услуга омогућава брз и једноставан начин да дођу до свих битних информација које се односе на поштанске услуге и спадају у услуге додатне вредности;
50. Рекламација корисника поштанских услуга је могућност да прималац
51. пошиљке или овлашћено лице приликом уручења или после уручења поднесе рекламацију поштанском оператору због оштећења или умањења садржине пошиљке, у року који је прописан законом који уређује област поштанских услуга и/или подзаконским актом. Пошиљалац може да поднесе рекламацију због неуручења или прекорачења рока преноса, ако се рекламира уручење пошиљке са посебном услугом. Уз писану рекламацију прилаже се потврда о пријему пошиљке.
52. Неиспоручива поштанска пошиљка је поштанска пошиљка која се не може уручити ни примаоцу ни пошиљаоцу, а која се чува у просторијама поштанског оператора до истека предвиђеног рока, а након чега се са њом поступа у складу са законом који уређује област поштанских услуга;
53. Записник о неисправности пошиљке је образац који је основ за рекламацију у који се уносе подаци о свим неисправностима уоченим на пошиљци (оштећење, умањење садржаја, итд.) на захтев корисника или по службеној дужности.
54. Захтев за накнаду штете је писани захтев који подноси корисник поштанске услуге или овлашћено лице, а којим захтева накнаду штете за губитак, оштећење или умањење садржаја пошиљке и прекорачење рокова за пренос пошиљке.
55. Порто пошиљка је пошиљка са неплаћеном или недовољно плаћеном поштарином.
56. Потраживање пошиљака је рекламациони поступак који покреће пошиљалац или овлашћено лице у случају када је реч о неуручењу или прекорачењу рока за пренос пошиљке.
57. Потражница је документ (образац) који служи за покретање посебне врсте рекламационог поступка којег покреће пошиљалац или овлашћено лице у случају када је реч о неуручењу или прекорачењу рока за пренос пошиљке.
58. Лежарина је износ који се наплаћује за чување пошиљака са посебном услугом и пакете (изузев авионских пошиљака и путница) у просторијама поштанског оператора;
59. Поштански жиг је средство рада даваоца универзалне поштанске услуге, чији је облик, величина начин израде и материјал прописан посебним техничким условима. Поштански жиг служи за жигосање (званичну оверу) поштанских пошиљака
60. Царињење поштанских пошиљака је одређивање царинске вредности робе која се налази у поштанској пошиљци, применом метода који је прописан царинским законом и пратећим прописима.
61. Поштански преградак/поштански фах-„PO BOX“ је посебно одвојено место у просторијама поштанског оператора на којем се чувају и преко кога се испоручују поштанске пошиљке за једног примаоца.
62. Повратница је документ на којем прималац потврђује да је примио поштанску пошиљку, који се редовним поштанским токовима враћа пошиљаоцу;
63. Потврда о пријему поштанске пошиљке је документ који мора да садржи све елементе на основу којих се може утврдити идентитет пошиљке, као што су пуно име или назив и адреса примаоца, број пошиљке, датум пријема, маса, вредност, опис садржине, наплаћена поштарина и други подаци о пошиљци, а издаје се пошиљаоцу пошиљке приликом предаје пошиљке на пренос;
64. Пуномоћје је документ на основу којег давалац пуномоћја даје овлашћење примаоцу пуномоћја

да може да прима све поштанске пошиљке, поједине врсте пошиљака, или само за једну пошиљку, а важи за време које је на њему означено. Пуномоћје оверава поштански оператор након провере података даваоца и примаоца пуномоћја;

65. Издвојени пакет је пакет чији садржај захтева посебну пажњу у преносу и носи ознаку „ломљиво“ - налепницу беле боје са чашом црвене боје;
66. Гломазни пакет је пакет чије димензије прелазе границе дефинисане у подзаконском акту и носи ознаку „ENCOMBRANT“ (ГЛОМАЗНО);
67. Услуга групног руковања (consignment) је услуга у међународном саобраћају која представља групну отпрему већег броја пошиљака упућених од истог пошиљаоца за једног или више прималаца;
68. М врећа је писмоносна пошиљка у међународном саобраћају коју исти пошиљалац шаље једном примаоцу и која садржи тисковине;
69. Пошиљка са личним уручењем примаоцу подразумева регистровану пошиљку која се лично уручује примаоцу и носи ознаку „ЛИЧНО“;
70. Дописница је отворена пошиљка без омота (коверте) са највећом масом до 20 грама;
71. Разгледница је илустрована дописница;
72. Мали пакет је писмоносна пошиљка у међународном саобраћају која садржи робу и друге предмете;
73. Авионска пошиљка је пошиљка која се превози авионским путем и носи ознаку „PAR AVION“ (АВИОНОМ).
74. Аерограм је пошиљка која садржи искључиво писано саопштење на унутрашњој страни типизираних коверта, а преноси се авионским путем;
75. EMS (express mail service) је пошиљка у међународном саобраћају која има обезбеђен најкраћи могући рок преноса;
76. Коверат је сигурносни омот у који се ставља писмо.
77. Приоритетне пошиљке су писмоносне пошиљке за које давалац универзалне услуге има обавезу да обезбеди предност у преносу и да их уручи примаоцу у гарантованом року редовном доставом;
78. Неприоритетне пошиљке су писмоносне пошиљке које давалац универзалне услуге отпрема и уручује заједно са осталим нерегистрованим пошиљкама, редовним поштанским токовима;
79. Пошиљка са плаћеним одговором (CCRI/IBRS) је писмоносна пошиљка која у себи садржи плаћени одговор;
80. Плаћени одговор је писмоносна пошиљка, писмо или дописница која носи ознаку „плаћени одговор“ у унутрашњем поштанском саобраћају, односно
81. „CCRI/IBRS“ у међународном саобраћају, а коју пошиљалац предаје на пренос без плаћања поштарине;
82. Тарифни став је унапред одређена категорија поштанских пошиљака за које поштански оператор утврђује цену;
83. Ценовник поштанских услуга је попис цена поштанских услуга према којима давалац поштанских услуга наплаћује услуге;
84. Поштарина је цена коју плаћа корисник за извршење поштанске услуге.;

85. Поштанске марке су вредноснице којима се унапред врши плаћање поштанских услуга;
86. Персонализована поштанска марка је марка коју овлашћени поштански оператор на захтев правних и физичких лица штампа на посебном папиру, са номиналном вредношћу за писмо масе до 20 грама, са мотивом по личном избору корисника – наручиоца марке, садржи назив земље и користи се за плаћање поштарине у унутрашњем поштанском саобраћају;
87. Терминални трошкови представљају надокнаду даваоцима универзалне поштанске услуге за даљу дистрибуцију међународних поштанских пошиљака у долазу;
88. Захтев за испуњеност услова је поднесак без прописане форме којим се привредни субјект обраћа надлежном органу ради провере испуњености услова за отпочињање обављања делатности из области поштанских услуга;
89. Општи услови за обављање поштанских услуга представљају акт поштанског оператора донет на основу закона који уређује област поштанских слуга и подзаконских аката;
90. Идентификациони знак је графички симбол, односно лого, који на јединствен начин идентификује одређеног поштанског оператора;
91. Лиценца је дозвола којом се одобрава обављање универзалне поштанске услуге;
92. Одобрење је дозвола којом се одобрава обављање нерезервисаних поштанских услуга;
93. Поштанска мрежа овлашћеног поштанског оператора је систем приступних тачака и свих врста средстава међусобно повезаних у јединствену техничко-технолошку целину, коју давалац универзалне поштанске услуге користи за обављање ове услуге на целокупној територији Републике Србије, а састоји се од главног поштанског центра, поштанског центра и јединица поштанске мреже;
94. Јединица поштанске мреже (пошта) је део поштанске мреже у којем се обављају поштанске услуге јавног поштанског оператора и која је дефинисана називом и поштанским бројем;
95. Пословница је део поштанске мреже поштанских оператора у којем се обављају поштанске услуге;
96. Изменична пошта је пошта која врши послове приспећа и отпреме поштанских пошиљака у међународном саобраћају.
97. Пошта царинења је јединица поштанске мреже која врши подношење пошиљака на царински преглед у међународном саобраћају надлежној царинској испостави;
98. Царинска декларација је документ који је прописан од стране царинских органа, а који садржи информације о роби која је садржана у поштанској пошиљци и која се преноси у међународном поштанском саобраћају;
99. Приступне тачке поштанске мреже су пријемна места, укључујући и поштанске сандучиће и аутомате на јавним површинама или у просторијама поштанског оператора, где пошиљалац може предати поштанску пошиљку на даљу отпрему;
100. Поштански сандучић је средство поштанске мреже које се користи за пријем нерегистрованих поштанских пошиљака;
101. Збирни сандучић је средство поштанске мреже које се користи за уручење и преузимање - пријем поштанских пошиљака корисника који су удаљени од насељених места, корисника у тржним центрима и сл;
102. Кућни сандучић је средство поштанске мреже које се користи за уручење нерегистрованих поштанских пошиљака;

103. Електронски сервиси су услуге која обухватају пријем, пренос и уручење електронским путем свих електронски сертифицираних поштанских пошиљака;
104. CERP (European Committee for Postal Regulation) - Европски комитет за поштанску регулативу;
105. UPU (Universal Postal Union) - Светски поштански савез;
106. ERGP (European Regulators Group for Postal Services)- Европска регулаторна група за поштанске услуге;
107. Уговор по приступу је уговор без писаног облика, који се сматра закљученим у тренутку кад давалац поштанских услуга преузме поштанску пошиљку, а њиме се уређују међусобна права и обавезе пошиљаоца и даваоца поштанских услуга;
108. Коверат првог дана - FDC (First Day Cover) је посебан пригодни коверат снабдевен одговарајућом марком, отиском пригодног поштанског жига и пратећим цртежима и текстовима. Издаје се првог дана пуштања у продају неке марке, серије марака или спомен-блока;
109. Филателија је појам који означава сакупљање, чување, проучавање и излагање поштанских марака, целина и других филателистичких објеката;
110. DTS - Droits de tirage spéciaux (SDR - Special drawing right) је право специјалног вучења, односно новчана јединица у коју све земље прерачунавају означене вредности на пошиљкама у међународном саобраћају (раније је исту функцију имао златни франак). Списак земаља са којима Република Србија има размену међународних пошиљака са означеном вредношћу и максимални износ у DTS (SDR) објављује јавни поштански оператор.
111. Међународни купон за одговор (International Reply Coupon - IRC) је купон који издаје Светски поштански савез и користи се као средство за плаћање поштарине унапред, а може се купити од даваоца универзалне поштанске услуге и прихваћен је 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;
112. Максимум карта је врста филателистичког материјала у облику илустроване поштанске карте величине разгледнице.



www.ratel.rs