



НАЦРТ

На основу члана 8, члана 15. став 2. и члана 64. став 3. Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС“, број 19/25),

Савет Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге, на 48. седници четвртог сазива одржаној 13. маја 2025. године, доноси



ПРАВИЛНИК о условима и начину обављања поштанских услуга

І. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим правилником ближе се уређују услови и начин обављања поштанских услуга, поступање са поштанским пошиљкама од пријема до уручења, садржај захтева за издавање дозволе за обављање поштанских услуга, подаци које су поштански оператори дужни да достављају Регулаторном телу за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор) о тржишту поштанских услуга, прекограничној достави, одрживом развоју, географском прегледу распрострањености поштанске мреже, ценама поштанских услуга, као и друга питања од значаја за функционисање и развој поштанских услуга у Републици Србији.

ІІ. УСЛОВИ И НАЧИН ОБАВЉАЊА ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Члан 2.

Поштанске услуге обављају привредни субјекти – поштански оператори који су добили дозволу за обављање поштанских услуга од Регулатора.

Садржај захтева за издавање дозволе за обављање једне или више услуга из опсега универзалне поштанске услуге дат је у Прилогу 1 овог правилника, у обрасцу ЗДУПУ - Захтев за издавање дозволе за обављање поштанске услуге из опсега универзалне поштанске услуге.

Садржај захтева за издавање дозволе за обављање поштанске услуге изван опсега универзалне поштанске услуге дат је у Прилогу 2 овог правилника, у обрасцу ЗДИУПУ - Захтев за издавање дозволе за обављање поштанске услуге изван опсега универзалне поштанске услуге.

Садржај захтева за измену дозволе за обављање поштанске услуге дат је у Прилогу 3 овог правилника, у обрасцу ЗИД - Захтев за измену дозволе за обављање поштанске услуге.

Поштански оператор који поштанске услуге обавља на основу дозволе, обавезан је да писаним путем обавести Регулатора о свакој промени податка у издатој дозволи, најкасније у року од 30 дана од дана настанка тих промена, и то на начин што ће поднети захтев за измену дозволе за обављање поштанске услуге из става 4. овог члана.

Обрасци из ст. 2-4. овог члана одштампани су уз овај правилник и чине његов саставни део.

Члан 3.

Подносилац захтева је дужан да уз захтев из члана 2. ст. 2. и 3. овог правилника, достави:

- 1) опште услове за обављање поштанских услуга,
- 2) ценовник поштанских услуга и услове за остваривање попушта,
- 3) образац потврде о пријему поштанске пошилије,
- 4) доказ о идентификационом знаку подносиоца захтева.

Подносилац захтева је дужан да уз захтев из члана 2. став 4. овог правилника, достави опште услове за обављање поштанских услуга као и ценовник поштанских услуга и услове за остваривање попушта, уколико разлог за измену дозволе условљава и измену података у општим условима за обављање поштанских услуга и ценовнику поштанских услуга и условима за остваривање попушта.

Подносилац захтева је дужан да уз захтев из члана 2. ст. 2-4. овог правилника, достави и овлашћење за потписивање захтева уколико захтев не подноси законски заступник.

Уколико поштански оператор поред поштанских услуга пружа и друге услуге по захтеву пошиљача и/или примаоца, а које су у вези са обављањем поштанских услуга и пружају се у складу са другим законима, исте може описати у својим општим условима за обављање поштанских услуга. Регулатор даје сагласност на опште услове у делу који се односи на обављање поштанских услуга, док се друге услуге пружају у складу са посебним прописима који их уређују.

Члан 4.

Поштански оператор је у обавези да за извршење поштанске услуге обрачунава поштарину у складу са ценовником поштанских услуга и условима за остваривање попушта.

Приликом учешћа у поступку јавне набавке или по позиву за надметање за набавку пружања услуга изван опсега универзалне поштанске услуге, поштански оператор може

прилагодити ценовник и услове из става 1. овог члана специфичним условима одређеним у поступцима набавке.

Поштански оператор је дужан да ценовник поштанских услуга и услове за остваривање попушта истакне на видном месту у просторијама у којима пружа поштанске услуге и на својој интернет страници.

Ценовнике за обављање поштанских услуга поштанских оператора Регулатор објављује на својој интернет страници.

Члан 5.

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

Поштански оператор је дужан да у пословним просторијама у којима се пружају поштанске услуге истакне информацију о времену последње отпреме поштиљака, уколико је оно пре завршетка радног времена са корисницима.

Поштански оператор је дужан да информацију о времену последње отпреме поштиљака назначи и на сваком другом пријемном месту (поштански сандучићи, збирни сандучићи, аутомати и др.).

Члан 6.

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.

Члан 7.

Поштански оператор је дужан да у општим условима за обављање поштанских услуга одреди рокове чувања документације о поштанским поштиљкама, у складу са посебним прописима, при чему се посебно води рачуна о роковима за покретање поступака рекламације и роковима застарелости потраживања корисника за накнаду штете.

III. ВРСТЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Члан 8.

Поштанске услуге су универзална поштанска услуга и поштанске услуге изван опсега универзалне поштанске услуге.

Допунске поштанске услуге су услуге које се реализују на основу посебних захтева пошиљаоца или примаоца у погледу начина поступања са пошиљкама и пружања додатних информација у вези са поштанском услугом.

Члан 9.

У складу са врстом дозволе, поштански оператор може да пружа допунске поштанске услуге, по захтеву пошиљаоца и по захтеву примаоца, уз обавезу пружања поштанских услуга по службеној дужности у одређеним случајевима.

Поштански оператор дефинише допунске поштанске услуге у општим условима за обављање поштанских услуга.

Корисник може поднети захтев за допунске поштанске услуге у било којој фази обављања поштанских услуга, у складу са могућностима поштанског оператора, до уручења.

Поштански оператор мора да искаже цене допунских поштанских услуга и услуга по службеној дужности у ценовнику, уколико исте наплаћује.

Члан 10.

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

Услуге по захтеву пошиљаоца:

- (1) враћање повратнице за регистроване пошиљке;
- (2) враћање повратне документације за регистроване пошиљке;
- (3) плаћени одговор;
- (4) измена или исправка адресе примаоца;
- (5) надослање регистроване пошиљке на нову адресу;
- (6) враћање пошиљке пре уручења;
- (7) издавање накнадне потврде о пријему регистроване пошиљке;
- (8) издавање на увид исплаћене/уплаћене поштанске упутнице или издавање њене фотокопије, односно листинга исплаћених/уплаћених поштанских упутница;
- (9) издавање потврде или оверене фотокопије поштанске исправе која се односи на уручење регистроване пошиљке;
- (10) уручење пошиљке са ознаком „Лично“;
- (11) поступање са издвојеном (ломљивом) пошиљком;
- (12) поступање са гломазном пошиљком;
- (13) уручење пошиљке одређеног дана;
- (14) електронска потврда о уручењу пошиљке;

(15) и друге допунске поштанске услуге, дефинисане општим условима поштанског оператора.

Услуге по захтеву примаоца:

- (1) чување регистроване пошиљке у пословним просторијама поштанског оператора ван прописаних рокова, али не дуже од 30 дана;
- (2) надослање поштанских пошиљака на нову адресу;
- (3) поновна достава поштанских пошиљака;
- (4) коришћење поштанског прегратка;
- (5) достава „poste – restante“ пошиљке на адресу;
- (6) издавање на увид исплаћене поштанске упутнице или њене фотокопије, односно листинга исплаћених поштанских упутница;
- (7) уручење регистрованих поштанских пошиљака лично;
- (8) издавање потврде или оверене фотокопије поштанске исправе која се односи на уручење регистроване пошиљке;
- (9) и друге допунске поштанске услуге, дефинисане општим условима поштанског оператора.

Члан 11.

Поштански оператор пружа услуге по службеној дужности у следећим случајевима:

- 1) враћања пошиљаоцу неуручене пошиљке;
- 2) пријема и евидентирања пуномоћја;
- 3) препакивања пошиљке са оштећеним садржајем, сачињавања записника о неисправности пошиљке и обавештавања корисника;
- 4) чувања пошиљке ради испоруке, сагласно роковима утврђеним општим условима поштанског оператора, уколико поштански оператор има дефинисано место за преузимање неуручених поштанских пошиљака;
- 5) поступања са пошиљкама у међународном саобраћају у циљу припреме за царински поступак;
- 6) преноса нерегистрованих писама или дописница за које није плаћена или је недовољно плаћена поштарина.

IV. ПОСТУПАЊЕ СА ПОШТАНСКИМ ПОШИЉКАМА ОД ПРИЈЕМА ДО УРУЧЕЊА

Члан 12.

Поштански оператор у општим условима за обављање поштанских услуга ближе уређује облик, димензије, паковање, адресовање поштанских пошиљака, као и друга питања у вези са поступањем са поштанским пошиљкама од пријема до уручења.

1. Пријем поштанских пошиљака

Члан 13.

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

Приликом пријема поштанске пошиљке поштански оператор дужан је да поред провере исправности опремљености пошиљке, утврди масу пошиљке и поштарину.

Уколико приликом пријема поштанске пошиљке на адреси пошиљаоца, поштански оператор нема техничке могућности за прецизно утврђивање масе пошиљке, маса и поштарина се након провере у пословним просторијама поштанског оператора могу изменити. У том случају поштански оператор је у обавези, да о евентуалним изменама масе и поштарине, обавести корисника на погодан начин (СМС, имејл или другим писаним путем).

Потребно је на потврди о пријему поштанске пошиљке, између осталог, јасно назначити да ли је пошиљка са ломљивим садржајем. Уколико поштански оператор има вредносне односно откупне поштанске пошиљке, на потврди о пријему пошиљке мора бити јасно назначено да ли је пошиљка вредносна односно откупна пошиљка, уз навођење износа вредности односно откупнине.

Уколико се пошиљка са експрес услугом уручује по захтеву пошиљаоца одређеног дана, на потврди о пријему пошиљке мора бити назначен дан доставе.

Уколико је пријем регистроване поштанске пошиљке извршен након последње отпреме из пријемног места, обавеза оператора је да о томе обавести пошиљаоца и стави напомену на потврди о пријему пошиљке.

Када у име и за рачун поштанског оператора поједине фазе поштанске услуге обавља подуговарач који је такође поштански оператор, обавеза тих поштанских оператора је да организују технолошки процес на тај начин да пошиљалац и прималац пошиљке имају јасну информацију о томе који поштански оператор је одговоран за поштанску пошиљку и коме могу изјавити рекламацију. На потврди о пријему пошиљке и документацији која прати пошиљку мора бити јасно означен идентификациони знак само једног поштанског оператора који је одговоран за поштанску пошиљку.

2. Пренос поштанских пошиљака

Члан 14.

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.

У случају да приликом поступања поштанског оператора са пошиљком од пријема до уручења дође до оштећења или умањења садржине пошиљке, исти је дужан да у најкраћем року обезбеди садржај пошиљке, сачини записник о неисправности и уручи га кориснику заједно са пошиљком.

У случају рекламације у вези оштећења или умањења садржине поштанске пошиљке, поштански оператор је дужан да прибави фотографије унутрашње и спољашње амбалаже, оштећења и садржине пошиљке.

Поштански оператор је дужан да по пријему рекламације у случајевима оштећења или умањења поштанске пошиљке сачини записник који мора садржати све податке о пошиљци, пошиљаоцу и примаоцу из члана 74. став 2. Закона.

Записник се, по правилу, сачињава у физичком присуству корисника, а може се сачинити и доставити кориснику електронским каналима комуникације укључујући имејл, мобилне апликације или другим дигиталним сервисима, на начин уређен општим условима.

Поштански оператор који обавља услуге у међународном поштанском саобраћају је дужан да обезбеди да документација која је на страном језику, а размењује се са корисником (потврда о пријему пошиљке, записник о неисправности и др.), буде доступна кориснику и на српском језику.

3. Уручење поштанских пошиљака

Члан 15.

Поштанске пошиљке се достављају у складу са начином, квалитетом и роковима наведеним у општим условима поштанског оператора.

Поштански оператор у својим општим условима прописује услове и начин за подношење захтева или прибављања сагласности примаоца за уручење регистроване пошиљке преко кућног сандучића примаоца, збирног сандучића, пакетомата, других аутомата или сигурних места, за које није неопходан потпис примаоца. Сигурно место подразумева локацију коју прималац одреди као безбедну и погодну за остављање поштанске пошиљке, при чему прималац пошиљке преузима одговорност за случај крађе, оштећења и утицаја неповољних временских услова.

Изузетно од става 2. овог члана регистроване поштанске пошиљке за које је пошиљалац захтевао допунске поштанске услуге: враћање повратнице за регистроване пошиљке, враћање повратне документације за регистроване пошиљке, уручење регистрованих поштанских пошиљака лично, морају се уручити уз потпис.

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

Поштански оператор је дужан да регистровану поштанску пошиљку достави на означену адресу примаоца. Изузетно, уз сагласност примаоца пошиљка се може доставити испред стамбене зграде примаоца или на другој локацији.

За уручење пошиљака на алтернативним локацијама (пословнице поштанског оператора, аутомат и др.), поштански оператор је дужан да информише примаоца писаним путем, на погодан начин (СМС, имејл и другим писаним путем) о року чувања пошиљке, пре прибављања сагласности примаоца за надослање пошиљке. У случају неуручења пошиљке на алтернативној локацији, поштански оператор је дужан да информише примаоца о даљем статусу пошиљке.

V. ПОДАЦИ О ОБАВЉАЊУ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Члан 16.

Поштански оператор је дужан да учини доступним и благовремено ажурира све податке о географском прегледу распрострањености поштанске мреже и територијалне доступности услуга, на интернет страници Регулатора, посредством портала Географско-информационог система (ГИС) за поштанске услуге.

Подаци које поштански оператор приказује у географском прегледу из става 1. овог члана су: локације пословница, пакетомата, поштанских сандучића и осталих приступних тачака, приказ покривености територије доставом за одређену поштанску услугу и дани доставе, као и други геопросторни подаци.

Члан 17.

Поштански оператор је дужан да учини доступним и ажурира податке на интернет страници Регулатора, посредством портала Цена услуга, у циљу сачињавања упоредног прегледа цена поштанских услуга.

Подаци које поштански оператор приказује на порталу Цена услуга су подаци о ценама за поштанске услуге у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају.

Члан 18.

Поштански оператор је дужан да обезбеди податке који су од значаја за подстицање прекограничне доставе, а који се тичу запослених, карактеристика услуга, обима и прихода у полазу и долазу од пакета, односно поштанских пошиљака које садрже робу, подуговарачима и услугама које они обављају, ценама услуга и др.

Поштански оператори достављају податке о прекограничној достави пакета у складу са захтевом Регулатора.

Члан 19.

Поштански оператор је дужан, да на захтев Регулатора, достави податке у вези активности усмерених на одрживи развој кроз аспект заштите животне средине.

Подаци који се тичу заштите животне средине обухватају: број електричних возила, коришћење обновљивих извора енергије, мерење емисије издувних гасова, примењене технологије и друге податке од значаја за заштиту животне средине.

Члан 20.

Поштански оператор је дужан да доставља податке од значаја за приказ тржишта поштанских услуга, на годишњем и кварталном нивоу, као и друге податке по захтеву Регулатора у вези са обављањем поштанских услуга.

Подаци о тржишту поштанских услуга подразумевају основне податке о пословању поштанских оператора у вези са обимом и приходом од остварених поштанских услуга, рекламацијама, квалитетом услуга, као и друге податке од значаја за приказ стања тржишта поштанских услуга.

VI. ПРЕЛАЗНА И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 21.

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 12 месеци од дана ступања на снагу овог акта, ускладе своје опште услове за обављање поштанских услуга са одредбама овог правилника и исте доставе Регулатору на сагласност.

Члан 22.

Даном ступања на снагу овог правилника престаје да важи Правилник о обрасцима захтева за доделу дозволе за обављање поштанских услуга („Службени гласник РС“, број 23/20), као и Правилник о условима и начину обављања поштанских услуга („Службени гласник РС“, број 115/20), осим одредаба чл. 9. до 14. које остају на снази до ступања на снагу подзаконског акта из члана 19. став 4. Закона.

Члан 23.

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

**ПРЕДСЕДНИК
САВЕТА**

Драган Ковачевић

Број:
У Београду, ____2025. године

Образложење

I. Правни основ

Правни основ за доношење Правилника о условима и начину обављања поштанских услуга (у даљем тексту: Правилник), садржан је у одредбама чл. 8, 15. став 2. и 64. став 3. Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС“, број 19/25, у даљем тексту: Закон).

Одредбом члана 8. Закона прописано је да Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор) ближе утврђује услове и начин обављања поштанских услуга, поступање са поштанским пошиљкама од пријема до уручења, као и друга питања од значаја за обављање поштанских услуга. Даље, одредбом члана 15. став 2. Закона прописано је да су поштански оператори дужни да Регулатору достављају податке који су неопходни за унапређење прекограничне доставе пакета, а који су дефинисани актом из члана 8. Закона. Одредбом члана 64. став 3. Закона прописано је да садржај захтева за издавање дозволе за обављање једне или више услуга из опсега универзалне поштанске услуге и дозволе за обављање поштанске услуге изван опсега универзалне поштанске услуге, ближе прописује Регулатор актом из члана 8. Закона.

II. Разлози за доношење

Законом је прописана обавеза да се у року од годину дана од дана његовог ступања на снагу, донесу подзаконски акти за његово спровођење, а тиме и подзаконски акт којим ће се ближе уредити услови и начин обављања поштанских услуга, поступање са поштанским пошиљкама од пријема до уручења, као и друга питања од значаја за обављање поштанских услуга.

III. Објашњење појединих решења

У глави II. овог правилника, ближе су прописани услови и начин обављања поштанских услуга, дефинисањем образаца захтева за издавање и измену дозвола, као саставног дела Правилника, уређена је обавеза поштанских оператора за доношење, истицање и примену општих услова за обављање поштанских услуга са дефинисаним роковима чувања документације о поштанским пошиљкама, ценовника поштанских услуга и услова на основу којих се могу остварити попусти, истицање радног времена и времена последње отпреме поштанских пошиљака, као и утврђивање идентитета корисника поштанских услуга.

Даље, у глави III. овог правилника, регулисане су врсте поштанских услуга, детаљније су разрађене допунске поштанске услуге, као и случајеви у којима се пружају услуге по службеној дужности.

Поступање са поштанским пошиљкама од пријема до уручења, детаљније је разрађено у глави IV. овог правилника. Ближе је прописан начин пријема поштанских пошиљака, уз дефинисање обавезних назнака на потврди о пријему пошиљке сходно врсти, садржају и

поступању са пошиљком. Такође, уређена је обавеза јасног информисања корисника коме могу поднети рекламацију у случају извршења појединих фаза поштанске услуге од стране другог поштанског оператора као подуговарача. У делу којим је уређен пренос поштанских пошиљака, регулисана је обавеза и начин сачињавања записника у случају оштећења или умањења садржине поштанске пошиљке, као и обавеза поштанског оператора да обезбеди да документација која је на страном језику, а размењује се са корисником, буде доступна и на српском језику. У оквиру дела који се односи на уручење пошиљака, уређена је обавеза поштанског оператора да у својим општим условима ближе пропише услове и начин уручења регистрованих поштанских пошиљака преко кућног сандучића примаоца, збирног сандучића, пакетомата, других аутомата, сигурних места, на алтернативним локацијама.

У глави V. овог правилника, прописани су подаци које су поштански оператори дужни да достављају Регулатору, а имају за предмет тржиште поштанских услуга, прекограничну доставу, одрживи развој, географски преглед распрострањености поштанске мреже, цене поштанских услуга, као и друга питања од значаја за функционисање и развој поштанских услуга у Републици Србији.

IV. Предлог даљих активности

Предлаже се да Савет Регулатора размотри и усвоји Нацрт правилника, као и да исти, након тога, у складу са одредбама чл. 36. и 37. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“ број 35/23, у даљем тексту: ЗЕК), упути на јавне консултације у трајању од 30 дана.

Након спроведених јавних консултација, извршиће се обрада и анализа приспелих мишљења и Савету Регулатора ће се доставити одговарајући Предлог правилника.

По усвајању Предлога правилника, овај општи акт ће, сагласно члану 27. став 2. ЗЕК-а, у делу који се односи на обавезу објављивања донетих аката Регулатора у складу са законом којим се уређује државна управа и члану 57. став 1. Закона о државној управи („Службени гласник РС“, бр. 79/05, 101/07, 95/10, 99/14, 30/18 - др. закон и 47/18), бити упућен надлежном министарству, ради прибављања мишљења о његовој уставности и законитости. По добијеном мишљењу надлежног министарства, предметни правилник ће бити објављен у „Службеном гласнику Републике Србије“.

V. Процена финансијских средстава

За спровођење овог правилника није потребно обезбедити посебна средства у финансијском плану Регулатора.