



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
РАТЕЛ
РЕГУЛАТОРНА АГЕНЦИЈА ЗА
ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ
И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

Регулаторна агенција за електронске комуникације
и поштанске услуге

Смернице корисницима поштанских
услуга и поштанским операторима

Јул 2021.

Садржај:

1. УВОД.....	2
2. ВРСТЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА	3
2.1. УНИВЕРЗАЛНА ПОШТАНСКА УСЛУГА.....	3
2.1.1. РЕЗЕРВИСАНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ	4
2.2. ОСТАЛЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ.....	4
3. СМЕРНИЦЕ КОРИСНИЦИМА ПОШТАНСКИХ УСЛУГА.....	5
3.1. ИЗБОР ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА	5
3.2. ПАКОВАЊЕ ПОШТАНСКЕ ПОШИЉКЕ.....	5
3.3. ЗАБРАЊЕН САДРЖАЈ.....	6
3.4. АДРЕСОВАЊЕ ПОШИЉАКА	7
3.5. ПОШТАРИНА.....	8
3.6. ПРИЈЕМ ПОШТАНСКИХ ПОШИЉАКА	8
3.7. КУЋНИ САНДУЧИЋИ	9
3.8. РОКОВИ УРУЧЕЊА	10
3.9. ОДГОВОРНОСТ ОПЕРАТОРА И НАКНАДА ШТЕТЕ	11
3.10. ПОДНОШЕЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ	12
3.11. ЗАХТЕВ ЗА НАКНАДУ ШТЕТЕ	13
3.12. ПУНОМОЋЈЕ	13
4. СМЕРНИЦЕ ПОШТАНСКИМ ОПЕРАТОРИМА	14
4.1. ИЗДАВАЊЕ ДОЗВОЛА.....	14
4.2. ЕЛЕМЕНТИ ЗА ИЗРАДУ ОПШТИХ УСЛОВА ЗА ПОШТАНСКЕ ОПЕРАТОРЕ.....	16
5. ОРГАНИ И НАДЛЕЖНОСТИ.....	17
5.1. НАДЛЕЖНО МИНИСТАРСТВО.....	17
5.2. РЕГУЛАТОРНА АГЕНЦИЈА.....	17
6. ДОСТАВЉАЊЕ ПОДАКА И АНАЛИЗА ТРЖИШТА ПОШТАНСКИХ УСЛУГА	18
7. ПОЈМОВНИК.....	19

1. УВОД

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

Корисник поштанских услуга је физичко или правно лице које користи поштанске услуге као пошиљалац или прималац поштанске пошиљке.

Пошиљалац је лице које захтева извршење поштанске услуге.

Прималац је лице коме је упућена поштанска пошиљка.

Поштански оператор односно давалац поштанских услуга је привредни субјект који обавља једну или више поштанских услуга.

Поштански оператор је дужан да квалитетно и на прописан начин обавља поштанске услуге. Стандарде квалитета утврђује Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Агенција).

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

Поштански оператор је дужан да поштанску пошиљку уручи лично примаоцу, пуномоћнику или овлашћеном лицу (на означеној адреси или у просторијама поштанског оператора као и на уговором дефинисаним локацијама) у стању у коме је примљена од пошиљача.

Регистроване пошиљке 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) пошиљке се, по правилу уручују убацивањем у кућне сандучиће.

2. ВРСТЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

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.

Поштанске услуге су универзална поштанска услуга и остале поштанске услуге.

2.1. Универзална поштанска услуга

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, без дискриминације.

За обављање универзалне поштанске услуге законом је овлашћено Јавно предузеће „Пошта Србије”, Београд.

Универзална поштанска услуга обухвата пријем, прераду, превоз и уручење:

- 1) писмоносних пошиљака масе до два килограма;
- 2) писмена у судском, управном и прекршајном поступку, без обзира на лимите;
- 3) пријем и уручење пакета масе до десет килограма у унутрашњем и пријем пакета до десет килограма међународном поштанском саобраћају;
- 4) уручење пакета масе до 20 килограма у међународном поштанском саобраћају;
- 5) секограма масе до седам килограма без наплате поштарине у унутрашњем поштанском саобраћају.

Универзална поштанска услуга у унутрашњем и међународном поштанском саобраћају обухвата и пријем, пренос и исплату поштанске упутнице.

И други поштански оператори могу обављати универзалну поштанску услугу, осим резервисаних на основу лиценце. Резервисане поштанске услуге су законом гарантовано право јавног поштанског оператора (у даљем тексту: ЛПО).

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

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

- организује пријем поштанских пошиљака, осим у посебним околностима и географским условима, када се гарантује најмање један дан за пријем пошиљака недељно унапред одређеним радним даном;

- организује уручење поштанских пошиљака на адреси примаоца, осим у посебним околностима и географским условима, када се гарантује најмање један дан за уручење недељно унапред одређеним радним даном;
- постављањем поштанских сандучића, збирних сандучића и аутомата, а у складу са прописаном густином приступних тачака.

2.1.1. Резервисане поштанске услуге

Резервисане поштанске услуге су део универзалне поштанске услуге поверене ЈПО и обухватају:

- 1) пријем и/или прераду и/или превоз и/или уручење писмоносних поштанских пошиљака масе до 50 грама;
- 2) пријем и/или прераду и/или превоз и/или уручење писмена у судском, управном и прекршајном поступку, као препоручених поштанских пошиљака, без обзира на лимите;
- 3) пријем и/или пренос и/или исплату поштанских упутница.

ЈПО је законом овлашћен да обавља резервисане услуге у оквирима лимита по маси и цени како у унутрашњем тако и у међународном саобраћају. Поштанске услуге се не сматрају резервисаним ако им је цена једнака или виша од износа који је два и по пута већи од цене писмоносне пошиљке најбрже категорије према важећем ценовнику овлашћеног поштанског оператора, даваоца универзалне поштанске услуге.

2.2. Остале поштанске услуге

У остале поштанске услуге спадају све поштанске услуге ван домена универзалне поштанске услуге, и 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 20 килограма у међународном поштанском саобраћају, у долазу;
- 4) услуге додатне вредности;
- 5) допунске услуге.

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

- курирске услуге које подразумевају пријем поштанске пошиљке на адреси пошиљаоца и директан превоз и уручење на адреси примаоца, без прераде;
- експрес услуге које подразумевају пријем, прераду, превоз и уручење поштанских пошиљака у најкраћим и гарантованим роковима;
- услуге електронског праћења од пријема до уручења поштанске пошиљке;
- уручење пошиљке са уговореним временом уручења;
- друге услуге у складу са овим законом.

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

- услуге по захтеву примаоца и
- услуге по захтеву пошиљаоца.

Захтев за све допунске поштанске услуге се може поднети у било којој од фаза обављања поштанских услуга, у зависности од могућности испуњења захтева, све до уручења. Уколико поштански оператори обављају допунске поштанске услуге, дефинишу се у општим условима за обављање поштанских услуга.

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, или 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 (Општи услови за обављање поштанских услуга), како би изабрао оператора чије услуге, услови и квалитет највише одговарају потребама корисника.

Сви Општи услови поштанских оператора се могу наћи и на Интернет страници Агенције на линку: <https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-opsti-uslovi-operatora-postanskih-usluga>

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 садржини, врсти, облику, маси и вредности предмета у пошиљци.

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.

За штету која је проузрокована неадекватним паковањем у односу на садржај поштанске пошиљке, одговоран је пошиљалац.

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

Ближи начин и препоруке за паковање поштанских пошиљака дефинисане су у Општим условима за обављање поштанских услуга поштанских оператора.

3.3. Забрањен садржај

Забрањено је слање поштанских пошиљака које садрже:

- 1) опасне и штетне материје, као и предмете који могу угрозити здравље и живот људи и оштетити друге поштанске пошиљке, осим материја у вези са којима је поступање уређено посебним законом, међународном конвенцијом и другим међународним актима;
- 2) наркотике и психотропне супстанце, осим када су пошиљалац и прималац овлашћени за њихов промет односно за њихову употребу;
- 3) материјале порнографског или еротског карактера који приказују сексуалну експлоатацију деце (дечију порнографију), односно сексуалне радње људи које се односе на животиње и некрофилију;
- 4) производе или супстанце које могу оштетити друге поштанске пошиљке или поштанску опрему због своје природе или амбалаже, односно паковања;
- 5) новац, кованице, новчанице, друге хартије од вредности, племените метале и вредне комаде накита, осим у вредносним пошиљкама;
- 6) живе животиње, осим животиња чији је пријем и слање уређен општим условима оператора за обављање поштанских услуга;
- 7) предмете чији је увоз забрањен у држави у коју се шаље;
- 8) друге материје, односно предмете чије слање је забрањено 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 регистроване 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 другог, следећим редом:

- име и презиме или назив примаоца;
- улица и број, подброј, број стана, или број поштанског прегратка, 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 an envelope address. It is enclosed in a large rectangular border. On the left side, there are two dashed-line boxes: the top one is labeled 'Адреса пошиљаоца' (Sender's address) and the bottom one is labeled 'Службене ознаке' (Official markings). On the right side, there is a solid-line box labeled 'Поштанске марке, ознаке или отисци за франкирање' (Postage stamps, markings or impressions for franking). At the bottom right, there is a solid-line 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 ЛПО 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, и по правилу се плаћа унапред ако уговором између корисника и поштанског оператора није другачије одређено. Као доказ да је поштарина плаћена код ЛПО 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 дела поштарине за авионски пренос.

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 општим условима за обављање поштанских услуга. Ако пошиљалац приликом враћања поштанске пошиљке одбије да плати поштарину, пошиљка се сматра неиспоручивом.

Све регистроване поштанске пошиљке подлежу плаћању лежарине, односно повратне поштарине, ако за њихово неуручење није одговоран поштански оператор.

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

3.6. Пријем поштанских пошиљака

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

Пошиљалац је дужан да омогући увид у садржину пошиљке на пријему, пре њеног затварања, осим у пошиљке чија је садржина писано саопштење.

Поштански оператор је дужан да сваку примљену поштанску пошиљку и документа која се на ту пошиљку односезначи 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.

Приликом пријема регистроване поштанске пошиљке, пошиљаоцу се обавезно издаје потврда о пријему пошиљке која мора да садржи све елементе на основу којих се може утврдити идентитет пошиљке, као што је име или назив и адреса примаоца и пошиљаоца, број пошиљке, датум пријема, маса, вредност, опис садржине, наплаћена поштарина и други подаци о пошиљци. Потврда о пријему пошиљке се може уз сагласност корисника издати и електронским путем.

Пошиљаоци који предају пошиљке на основу закљученог уговора, пошиљке предају преко лица опуномоћеног за предају свих врста пошиљака. Поштански оператор односно запослени код поштанског оператора, врше увид у личну исправу са фотографијом пуномоћника за предају пошиљака и евидентирају регистарски број личне исправе, у циљу утврђивања идентитета пуномоћника.

Приликом пријема откупних и вредносних пошиљака, поштански оператор односно запослени код поштанског оператора дужни су да изврше увид у личну исправу корисника са фотографијом и евидентирају регистарски број личне исправе у циљу утврђивања идентитета пошиљаоца и спречавања прања новца и финансирања тероризма и промета робе нерегистрованих субјеката.

3.7. Кућни сандучићи

Кућни сандучићи који су пројектовани према техничким условима које прописује Агенција омогућавају сигурно уручење поштанских пошиљака.

Техничке услове за кућне сандучиће можете погледати на следећем линку:

https://www.ratel.rs/uploads/documents/empire_plugin/Pravilnik%20o%20tehnickim%20uslovima%20za%20kucne.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.

Уколико инвеститори, односно власници стамбених зграда и пословних објеката не поставе или не одржавају кућне сандучиће, ЈП „Пошта Србије“ као давалац универзалне поштанске услуге је у обавези да их у писменој форми, слањем регистроване поштанске пошиљке, на то упозори и да одреди рок за отклањање недостатака, који не може бити краћи од 30 дана.

У случају да инвеститори, односно власници стамбених зграда и пословних објеката не поступе по упозорењу и не отклоне недостатке у остављеном року, давалац

универзалне поштанске услуге нема обавезу да примаоцима на тим местима уручује нерегистроване поштанске пошиљке, у складу са законом.

3.8. Рокови уручења

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

У рокове уручења поштанских пошиљака не рачунају се:

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

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

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

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

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

Ако је примаоцу остављен извештај о приспећу пошиљке пре истека рока за уручење пошиљке, сматра се да је поштански оператор испунио своју обавезу и пошиљку уручио у прописаном року. Поштанске пошиљке које се уручују у јединицама поштанске мреже, или пословницама, примаоци могу преузети у роковима које утврђују поштански оператори општим условима за обављање поштанских услуга. Рокови чувања пошиљака за испоруку 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 Општим 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 пошиљаоцу када је:

- 1) прималац одбио пријем;
- 2) прималац непознат;
- 3) непотпуна адреса;
- 4) нетачна адреса;

- 5) истекао рок чувања;
- 6) прималац пресељен;
- 7) прималац умро.

3.9. 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 општим условима за обављање поштанских услуга.

У зависности од околности под којима је штета настала, поштански оператор се може ослободити накнаде за поједине врсте штета ако је:

- штета настала услед више силе;
- штета настала иако су пријем, прерада, превоз и уручење поштанске пошиљке обављени у складу са одредбама закона и прописа донетих на основу закона;
- штета настала услед пропуста пошиљаоца у вези са избором поштанске услуге или обезбеђењем њене садржине;
- адреса непотпуна или нетачна.

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, или неизвршења, непотпуног или погрешног извршења услуге поштански оператор дужан је да пошиљаоцу или овлашћеном лицу надокнади штету, и то:

1. за губитак или потпуно оштећење вредносне пошиљке - износ означен на пошиљци увећан за наплаћену поштарину по вредности и десетоструки износ наплаћене поштарине за ту пошиљку умањену за поштарину по вредности;

2. за губитак или погрешну исплату упутнице - износ у висини упутничког износа увећан за десетоструки износ наплаћене поштарине за пријем, пренос и исплату упутнице;

3. за делимично оштећење или умањење садржине вредносне пошиљке – износ у висини утврђеног дела оштећења или умањења садржине, с тим да износ не може бити већи од износа који би се исплатио на основу губитка или потпуног оштећења вредносне поштанске пошиљке;

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

5. за делимично оштећење или умањење садржаја регистроване пошиљке - износ у висини утврђеног дела оштећења или умањења садржине, с тим да износ не може бити

већи од износа који би се исплатио на основу губитка или потпуног оштећења регистроване поштанске пошиљке;

б. за неизвршену, непотпуно или погрешно извршену поштанску услугу регистроване поштанске пошиљке – петоструки износ наплаћене поштарине;

7. прекорачење рока за уручење регистроване пошиљке - троструки износ наплаћене поштарине.

Индијектна штета или измакла добит се не узима у обзир приликом обрачуна накнаде. Поштански оператор је дужан да надокнади штету из претходног става кориснику који је платио поштарину за пренос те пошиљке.

3.10. Подношење рекламације

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 року од 60 дана у унутрашњем и у року од шест месеци у међународном поштанском саобраћају, рачунајући од наредног дана од дана предаје поштанске пошиљке.

Рекламација садржи број поштанске пошиљке, име, презиме и адресу пошиљаоца и примаоца, као и податке о вредности пошиљке и откупном износу, уколико је предмет рекламације вредносна или откупна пошиљка.

У случају да корисник не поднесе рекламацију у прописаним роковима, губи право на новчану накнаду штете коју би могао да оствари по одредбама овог закона.

Трошкове потражног поступка пошиљке из става 1. овог члана, сноси пошиљалац или овлашћено лице, а у случајевима када се утврди да је рекламација основана, трошкове овог поступка сноси поштански оператор.

У случајевима оштећења или умањења садржине поштанске пошиљке корисник може изјавити рекламацију поштанском оператору најкасније наредног радног дана, а у даљем року од 60 дана од дана уручења пошиљке поднети захтев за обештећење.

У случају да корисник не поднесе рекламацију у дефинисаним роковима, губи право на новчану накнаду штете коју би могао да оствари по одредбама закона о поштанским услугама.

Поштански оператор је дужан да се изјасни у року од осам дана од дана пријема рекламације у унутрашњем поштанском саобраћају и у року прописаном актима Светског поштанског савеза у међународном поштанском саобраћају, доношењем одлуке о основаности рекламације.

Против одлуке поштанског оператора о одбијању рекламације, корисник може да поднесе приговор Агенцији у року од 15 дана од дана пријема одлуке о рекламацији.

Корисник може поднети приговор Агенцији и због недостављања одлуке о поднетој рекламацији.

По поднетим приговорима 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.

На поступак вођења и окончања вансудског решавања спора између поштанског оператора и корисника, сходно се примењују одредбе закона којима се уређују посредовање, арбитража, као и други прописи којима се уређује вансудско решавање спорова.

3.11. Захтев за накнаду штете

Ако корисник поштанских услуга или овлашћено лице жели да, у складу са одредбама Закона, и аката које доноси Агенција и општих 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 који се односи на неисправност пошиљке, а сачињава га поштански оператор.

Уколико корисник није задовољан решењем рекламационог поступка које је донео поштански оператор, може се обратити Агенцији у року од 15 дана од дана пријема одлуке о одбијању рекламације на имејл postanskotrziste@ratel.rs или писменим путем на адресу Агенције.

3.12. Пуномоћје

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

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

Пуномоћје издато од стране надлежних органа важи за период који је наведен у пуномоћју, а пуномоћје издато од стране поштанског оператора важи само за услуге тог оператора, и то за период наведен у пуномоћју.

Пуномоћје издато на одређен временски период престаје да важи истеком времена за које је издато или из других разлога престанка важења пуномоћја, у складу са општим одредбама о пуномоћју.

4. СМЕРНИЦЕ ПОШТАНСКИМ ОПЕРАТОРИМА

4.1. Издавање дозвола

Агенција издаје дозволе (посебну лиценцу, лиценцу и/или одобрење) привредним субјектима за обављање поштанских услуга, на основу Закона о поштанским услугама. Врсте дозвола су посебна лиценца, лиценца и одобрење:

- **посебна лиценца** је дозвола на основу које јавни поштански оператор обавља универзалну поштанску услугу;
- **лиценца** је дозвола којом се одобрава обављање универзалне поштанске услуге, осим резервисане;
- **одобрење** је дозвола којом се одобрава обављање осталих поштанских услуга.

Посебна лиценца мора да садржи:

1. податке о јавном поштанском оператору (пословно име, седиште, матични број и ПИБ);
2. идентификациони знак;
3. спецификацију поштанских услуга које се пружају у унутрашњем поштанском саобраћају на основу посебне лиценце;
4. спецификацију поштанских услуга које се пружају у међународном поштанском саобраћају на основу посебне лиценце;
5. територију на којој се обављају поштанске услуге;
6. рок важења посебне лиценце;
7. права и обавезе у обављању универзалне поштанске услуге на целокупној територији Републике Србије.

Лиценца мора да садржи:

1. податке о имаоцу лиценце (пословно име, седиште, матични број и ПИБ);
2. спецификацију поштанских услуга које се пружају на основу лиценце;
3. територију на којој се обављају поштанске услуге;
4. рок важења лиценце;
5. права и обавезе имаоца лиценце у обављању поштанских услуга из домена универзалне поштанске услуге.

Одобрење мора да садржи:

1. назив и седиште, односно име и адресу имаоца одобрења;
2. спецификацију и врсте поштанских услуга које ће се обављати;
3. територију на којој се обављају поштанске услуге;

4. рок важења одобрења.

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

- спецификацију поштанских услуга за које се тражи дозвола;
- територију на којој ће се обављати наведене услуге;
- временски период за који се тражи дозвола;
- планирани датум почетка обављања поштанских услуга.

Уз захтев за доделу дозволе достављају се и обавезни прилози:

- доказ надлежног органа (Министарства трговине, туризма и телекомуникација) о испуњености услова за отпочињање обављања делатности;
- општи услови за обављање поштанских услуга;
- ценовник поштанских услуга;
- лого – решење/изјава о идентификационом знаку;
- овлашћење за потписивање захтева уколико постоји лице овлашћено за подношење захтева.

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.

Одобрење се издаје на рок трајања од једне до десет година, у складу са поднетим захтевом. Лиценца се издаје са роком важења од 10 година. Посебна лиценца се издаје са роком важења од 15 година.

Корисник дозволе може да престане да користи дозволу и пре истека рока на који је дозвола издата, о чему је дужан да обавести Агенцију у року од 30 дана пре престанка обављања делатности и да 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. Агенција може изменити посебну лиценцу и лиценцу по службеној дужности, ако је то неопходно због усклађивања са међународним актима, другим прописима или у циљу обезбеђења одрживости обављања универзалне поштанске услуге.

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

- ако је дозволу добио на основу неистинитих података, који су били од значаја за доношење одлуке;
- ако не обавља поштанске услуге у складу са законом, на начин и под условима утврђени законом;

- ако и после писане опомене у року од 15 дана не измири обавезу у вези накнаде оперативних трошкова који се плаћају Агенцији;
- ако је противзаконитим обављањем делатности нанео штету општем интересу или проузроковао штету већих размера;
- ако није отпочео са обављањем поштанских услуга у року од 30 дана од дана добијања дозволе или је наступио прекид у обављању поштанских услуга у непрекидном трајању дуже од 12 месеци.

Одлуке Агенције у вези одузимања дозволе су коначне и против њих се може покренути управни спор тужбом пред Управним судом.

Захтеви за доделу дозволе лиценце/одобрења као и за измену дозволе налазе се на 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 на име оперативних трошкова за обављање поштанских услуга (0,4% од оствареног прихода поштанског оператора од обављања поштанских услуга - <https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-godisnje-naknade>).

4.2. Елементи за израду општих услова за поштанске операторе

Општи услови за обављање поштанских услуга представљају акт поштанског оператора донет на основу закона и подзаконских аката под којима је поштански оператор дужан да обавља поштанске услуге. Општи услови за обављање поштанских услуга морају садржати:

- назив и седиште поштанског оператор;
- врсте поштанских услуга које ће обављати;
- територију на којој ће обављати поштанске услуге;
- начин и услове обављања поштанских услуга;
- рокове за уручење поштанских пошиљака;
- допунске услуге у вези са пошиљкама;
- поступање са неиспоручивим пошиљкама и отварање ових пошиљака;
- начин плаћања поштанских услуга;
- рокове чувања манипулативних исправа, поступак рекламације и потраживања пошиљака, као и поступак обештећења корисника у рекламационом поступку.

На опште услове оператора сагласност даје Агенција. Сви поштански оператори дужни су да опште услове учине јавно доступним корисницима, најмање осам дана пре почетка њихове примене.

Општи услови свих поштанских оператора објављују се на интернет страници Агенције, на линку:

<https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-opsti-uslovi-operatora-postanskih-usluga>

За операторе курирских и експрес услуга, Агенција је припремила смернице за креирање општих услова. Смернице за писање општих услова се шаљу сваком заинтересованом оператору који се јави Агенцији.

5. ОРГАНИ И НАДЛЕЖНОСТИ

Овлашћења и надлежности у области поштанских услуга, поред Владе, остварују надлежно министарство за послове поштанског саобраћаја и Агенција.

5.1. Надлежно министарство

Надлежно министарство, између осталог, прописује и утврђује услове за отпочињање обављања 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 подзаконске акте;
2. издаје и одузима дозволе за обављање поштанских услуга;
3. учествује у раду међународних организација и институција у својству националног регулаторног тела у области поштанских услуга;
4. спроводи активности у циљу обезбеђивања конкуренције на тржишту поштанских услуга;
5. посредује у вансудском решавању спорова између корисника и поштанских оператора;
6. врши стручни надзор над радом поштанских оператора;
7. води регистар издатих и одузетих дозвола поштанским операторима и обезбеђује јавни приступ истом;

8. врши и друге послове у складу са овим законом:

- ближе утврђује услове и начин обављања поштанских услуга, поступање са поштанским пошиљкама од пријема до уручења;
- даје сагласност на опште услове поштанских оператора;
- прописује параметре квалитета за обављање поштанских услуга;
- утврђује јединствене тарифне ставове према стопи масе поштанских пошиљака и врстама поштанских услуга из области универзалне поштанске услуге;
- даје сагласност на ценовник УПУ без резервисаних услуга као и осталих поштанских услуга;
- ближе уређује начин вођења одвојеног рачуноводства и провере веродостојности код давалаца универзалне поштанске услуге;
- ближе утврђује начин обрачуна нето трошка јавног поштанског оператора;
- прописује техничке услове за кућне сандучиће;
- ближе прописује приступ поштанској мрежи јавног поштанског оператора.

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 су дужни да на захтев Министарства и/или Агенције достављају податке у вези са обављањем поштанских услуга који су неопходни за спровођење радњи и мера у складу са Законом, као и податке за јасно дефинисане статистичке сврхе.

С тим у вези, поштански оператори су дужни да Агенцији достављају на прописаним обрасцима и у дефинисаним роковима потребне податке, на основу 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-obracsci>

Годишњи извештаји се попуњавају на обрасцима који се налазе на линку изнад а шаљу се Агенцији преко портала Агенције. Упутство за попуњавање и слање Годишњих извештаја се такође може пронаћи на сајту Агенције (линк изнад). Линк за слање Годишњих извештаја је:

<http://portal.ratel.rs/upitnici/cyr/index/intro>

Агенција редовно објављује прегледе тржишта експрес и курирских услуга у Републици Србији по кварталима на Интернет страници Агенције:

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

Преглед тржишта поштанских услуга се објављује у оквиру Прегледа 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 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, писмена у судском, прекршајном и управном поступку без обзира на масу као препоручене пошиљке 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. Експрес услуге су услуге додатне вредности, којима се корисницима омогућавају најкраћи и гарантовани рокови у погледу пријема, прераде, превоза и уручења

поштанских пошиљака;

8. Курирске услуге су услуге додатне вредности које подразумевају пријем поштанске пошиљке на адреси пошиљаоца и директан превоз и уручење на адреси примаоца, без прераде;
9. Корисник поштанских услуга је физичко или правно лице које користи поштанске услуге као пошиљалац или прималац поштанске пошиљке;
10. Тржиште поштанских услуга представља укупност односа понуде и тражње које се на одређеном простору и у одређено време успостављају у циљу обављања поштанских услуга;
11. Адреса је скуп ознака на поштанској пошиљци које означавају примаоца и место уручења поштанске пошиљке, а поштански адресни код (ПАК) је низ карактера који једнозначно одређује део улице коме припада адреса пошиљаоца или примаоца и који је јединствен за територију Републике Србије;
12. Поштански оператор односно давалац поштанских услуга је привредни субјект који обавља једну или више поштанских услуга;
13. Јавни поштански оператор је правно лице са обавезом обављања универзалне поштанске услуге и правом на обављање резервисаних поштанских услуга;
14. Давалац универзалне поштанске услуге је привредни субјект који пружа универзалну поштанску услугу или делове те услуге, осим резервисаних поштанских услуга, на основу лиценце;
15. 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;
16. Национално регулаторно тело је независно регулаторно тело са функцијом регулисања тржишта поштанских услуга у Републици Србији;
17. Пријем поштанских пошиљака је поступак преузимања поштанских пошиљака од пошиљаоца 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;
18. Прерада поштанских пошиљака је технолошки усклађен и оптимизован поступак разврставања поштанских пошиљака у фази прикупљања пошиљака и фази отпреме истих, према одредиштима уручења;
19. Пренос поштанских пошиљака обухвата технолошке процесе код поштанског оператора од места пријема до места уручења пошиљке;

20. 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;
21. Уручење поштанских пошиљака обухвата доставу поштанских пошиљака примаоцу на адреси, путем кућних, збирних сандучића или аутомата или испоруку у пословним просторијама давалаца поштанских услуга;
22. 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;
23. Поштанска пошиљка је пошиљка адресована од стране пошиљача на начин да се неспорно може утврдити прималац, 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 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;
24. Писмоносна пошиљка је поштанска пошиљка која обухвата кореспонденцију, штампане ствари, робу и друге предмете;
25. Писмо је затворена поштанска пошиљка која садржи писано саопштење;
26. Пакет је регистрована поштанска пошиљка, са или без означене вредности, пакована на прописан начин, који садржи робу и друге означене предмете и која на омоту или документу који је прати садржи опис садржине и масу;
27. 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;
28. Поштанска упутница је регистрована поштанска пошиљка која се преноси поштанском мрежом или електронским путем, а служи као основ за исплату новчаног износа примаоцу;
29. Секограм је отворена писмоносна пошиљка која садржи штампане ствари и кореспонденцију прилагођену слепим и слабовидим лицима;
30. 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;

31. 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 поштанском саобраћају. Директна пошта која се шаље у истој пошиљци, односно истом омоту са другом врстом пошиљке, не сматра се директном поштом у смислу закона;
32. „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;
33. Хибридна пошта је поштанска пошиљка коју формира и дистрибуира поштански оператор на основу података које је доставио пошиљалац електронским путем;
34. Међународна поштанска пошиљка је поштанска пошиљка упућена у другу државу или примљена из друге државе;
35. Регистроване пошиљке су пошиљке за које поштански оператор издаје пошиљаоцу потврду о пријему пошиљке, о којима води посебну евиденцију и које се примаоцу уручују уз потпис;
36. Препоручена поштанска пошиљка је регистрована поштанска пошиљка за коју корисник услуге може да добије, на свој захтев, доказ о уручењу;
37. Вредносна поштанска пошиљка је регистрована поштанска пошиљка која је осигурана за случај губитка, оштећења или умањења садржаја пошиљке, до висине вредности коју је навео пошиљалац;
38. 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;
39. Судска писма су препоручене пошиљке са повратницом, која садрже судска писмена и писмена у управном и прекршајном поступку, као што су позиви, решења, одлуке, закључци и други службени списи које шаљу судови, јавна тужилаштва, органи за прекршај, војне установе и други државни органи;
40. Допунске поштанске услуге су поштанске услуге које садрже посебан начин у току пријема, прераде, превоза и уручења поштанских пошиљака. Овим услугама се сматрају услуге по захтеву примаоца и услуге по захтеву пошиљаоца. Захтев за све допунске поштанске услуге може се поднети у било којој од фаза обављања поштанских услуга, у зависности од могућности испуњења захтева, све до уручења;

41. Услуге додатне вредности су поштанске услуге 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 пријема, прераде, превоза и уручења. Овим услугама се сматрају следеће услуге: курирске, експрес услуге, услуге електронског праћења од пријема до уручења поштанске пошиљке, услуге при којима пошиљалац, ради додатних упутстава у вези са уручењем поштанске пошиљке има директну комуникацију са лицем које непосредно обавља поштанску услугу, уручење пошиљке са уговореним временом уручења, друге услуге;
42. 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 за то одређеној јединици поштанске мреже јавног поштанског оператора и испоручују корисницима који долазе да их преузму;
43. 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;
44. Track & Trace (T&T) је систем за електронско праћење и лоцирање пошиљака, који спада у услуге додатне вредности;
45. Кол центар (call center) је сервисни центар који корисницима поштанских услуга омогућава брз и једноставан начин да дођу до свих битних информација које се односе на поштанске услуге;
46. Рекламација је могућност коју има корисник поштанске услуге да уколико 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 року који дефинише закон о поштанским услугама.
47. Неиспоручива поштанска пошиљка је поштанска пошиљка која се не може уручити ни примаоцу ни пошиљаоцу или уколико поштарина није плаћена или је делимично плаћена а пошиљалац и прималац су одбили да плате неплаћени износ поштарине. Неиспоручива пошиљка 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;
48. Приговор је могућност којом располаже корисник поштанске услуге да против одлуке поштанског оператора на одбијање рекламције или због недостављања одлуке о поднетој рекламацији, да се обрати Агенцији;

49. Записник који се односи на неисправност пошиљке пошиљке је документ 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;
50. 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;
51. Порто пошиљка је пошиљка са неплаћеном или недовољно плаћеном поштарином;
52. Потражница је документ (образац који користи ЛПО) 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.
53. Лежарина је износ који се наплаћује за чување свих регистрованих поштанских пошиљака;
54. 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;
55. 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;
56. Повратница је документ на којем прималац потврђује да је примио поштанску пошиљку;
57. Потврда о пријему поштанске пошиљке је документ који поштански оператор издаје пошиљаоцу приликом пријема регистрованих поштанских пошиљака, садржи податке о пошиљци и служи као доказ да је пошиљка предата поштанском оператору на даљу отпрему;
58. Пуномоћје је документ који се може издати за пријем и уручење свих поштанских пошиљака или за појединачну поштанску пошиљку. Пуномоћје издато од стране надлежних органа важи за период који је наведен у пуномоћју, а пуномоћје издато од стране поштанског оператора важи само за услуге тог оператора, и то за период наведен у пуномоћју;
59. Издвојени пакет је пакет чији садржај захтева посебну пажњу у преносу и носи ознаку „ломљиво“- налепницу беле боје са чашом црвене боје;
60. Гломазни пакет је пакет чије димензије прелазе границе дефинисане у подзаконском акту и носи ознаку „ENCOMBRANT“ (ГЛОМАЗНО);
61. 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;
62. М врећа је писмоносна пошиљка у међународном саобраћају коју исти пошиљалац шаље једном примаоцу и која садржи тисковине односно штампане ствари;
 63. Пошиљка са личним уручењем примаоцу подразумева регистровану пошиљку која се лично уручује примаоцу и носи ознаку „ЛИЧНО“;
 64. Дописница је отворена пошиљка без омота (коверте) са највећом масом до 20 грама. Израђена је од тврдог картона или папира у облику правоугаоника и не сме имати избочине или испупчене делове;
 65. Разгледница је илустрована дописница;
 66. Мали пакет је писмоносна пошиљка у међународном саобраћају која садржи робу и друге предмете;
 67. Авионска пошиљка је пошиљка која се превози авионским путем и носи ознаку „PAR AVION“ (АВИОНОМ);
 68. Аерограм је пошиљка која садржи искључиво писано саопштење на унутрашњој страни типизираних коверта, а преноси се авионским путем;
 69. EMS (express mail service) је пошиљка у међународном саобраћају која има обезбеђен најкраћи могући рок преноса;
 70. Коверат је сигурносни омот у који се ставља писано саопштење;
 71. 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;
 72. Неприоритетне пошиљке су писмоносне пошиљке које давалац универзалне услуге отпрема и уручује заједно са осталим нерегистрованим пошиљкама, редовним поштанским токовима;
 73. Пошиљка са плаћеним одговором (CCRI/IBRS) је писмоносна пошиљка која у себи садржи плаћени одговор;
 74. Плаћени одговор је писмоносна пошиљка, писмо или дописница која носи ознаку „плаћени одговор“ у унутрашњем поштанском саобраћају, односно „*Reply paid/Reponse payee*“ у међународном саобраћају, а коју пошиљалац предаје на пренос без плаћања поштарине;
 75. Тарифни став је унапред одређена категорија поштанских пошиљака за које поштански оператор утврђује цену;

76. Ценовник поштанских услуга је попис цена поштанских услуга према којима давалац поштанских услуга наплаћује услуге;
77. Поштарина је цена коју плаћа корисник за извршење поштанске услуге;
78. Поштанске марке су вредноснице којима се унапред врши плаћање поштанских услуга;
79. Персонализована поштанска марка је марка коју јавни поштански оператор на захтев правних и физичких лица штампа на посебном папиру, са номиналном вредношћу за нерегистровано 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;
80. Терминални трошкови представљају надокнаду даваоцима универзалне поштанске услуге за даљу дистрибуцију међународних поштанских пошиљака у долазу;
81. Захтев за испуњеност услова је поднесак без прописане форме којим се привредни субјект обраћа надлежном министарству ради провере испуњености услова за отпочињање обављања делатности из области поштанских услуга;
82. Општи услови за обављање поштанских услуга представљају акт поштанског оператора донет на основу закона и подзаконских аката по којима је поштански оператор дужан да обавља поштанске услуге;
83. Идентификациони знак је графички симбол, односно лого, који на јединствен начин идентификује одређеног поштанског оператора;
84. Посебна лиценца је дозвола која се издаје поштанском оператору за обављање универзалне поштанске услуге, осим резервисаних поштанских услуга;
85. Лиценца је дозвола која се издаје поштанском оператору за обављање универзалне поштанске услуге, осим резервисаних поштанских услуга;
86. Одобрење је дозвола која се издаје поштанском оператору за обављање осталих поштанских услуга;
87. Поштанска мрежа јавног 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;
88. 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;
89. Пословница је део поштанске мреже поштанског оператора у којем се

обављају поштанске услуге;

90. Изменична пошта је пошта која врши послове приспећа и отпреме поштанских пошиљака у међународном поштанском саобраћају;
91. Пошта царинећа је јединица поштанске мреже која врши подношење пошиљака на царински преглед у међународном саобраћају надлежној царинској испостави;
92. 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;
93. 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;
94. Поштански сандучић је средство поштанске мреже које се користи за пријем нерегистрованих поштанских пошиљака;
95. Збирни сандучић је средство поштанске мреже које се користи за пријем и уручење поштанских пошиљака корисника који су удаљени од насељених места, корисника у тржним центрима и слично;
96. Кућни сандучић је средство поштанске мреже које се користи за уручење нерегистрованих поштанских пошиљака;
97. Електронски сервиси су услуге која обухватају пријем, пренос и уручење електронским путем свих електронски сертификованих поштанских пошиљака;
98. CERP (European Committee for Postal Regulation) - Европски комитет за поштанску регулативу;
99. UPU (Universal Postal Union) - Светски поштански савез;
100. ERGP (European Regulators Group for Postal Services)- Европска регулаторна група за поштанске услуге;
104. 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 пошиљалоца и даваоца поштанских услуга;
105. 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;
106. Филателија је појам који означава сакупљање, чување, проучавање и излагање поштанских марака, целина и других филателистичких објеката;

107. DTS - Droits de tirage spéciaux (SDR - Special drawing right) je 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.
108. 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;
109. Максимум карта је врста филателистичког материјала у облику илустроване поштанске карте величине разгледнице.