



AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I  
POŠTANSKU DJELATNOST



# POŠTANSKE USLUGE



## POŠTANSKA USLUGA

Korisnici poštanskih usluga mogu da koriste sledeće poštanske usluge: slanje i prijem pismonosnih pošiljaka, paketa, sekograma (pošiljka za slijepa), preporučenih i vrijednosnih pošiljaka, kurirske usluge, ekspresne usluge i dr. usluge u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju.



*Sve poštanske usluge se dijele na: univerzalne i komercijalne.*

### UNIVERZALNE POŠTANSKE USLUGE

Univerzalne poštanske usluge dostupne su svim korisnicima na cijeloj teritoriji Crne Gore pod jednakim uslovima i obuhvataju:

- pismonosne pošiljake do 2 kg,
- pakete do 10 kg,
- sekograme do 7 kg bez naplate,
- registrovane (preporučene i vrijednosne) poštanske pošiljke,
- sudska pisma i pisma u upravnom postupku u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju, kao i
- uručenje paketa do 20 kg u međunarodnom poštanskim saobraćaju.

### KOMERCIJALNE POŠTANSKE USLUGE

Komercijalne poštanske usluge obuhvataju sve ostale poštanske usluge koje ne pripadaju univerzalnoj poštanskoj usluzi.

### DAVAOCI POŠTANSKIH USLUGA

#### - POŠTANSKI OPERATORI -

Poštanske usluge u Crnoj Gori obavljaju poštanski operatori koji su registrovani za obavljanje poštanskih usluga kod Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (EKIP).

Popis svih poštanskih operatera, kao i važeći propisi koji se odnose na poštansku djelatnost nalaze se na sajtu Agencije [www.ekip.me](http://www.ekip.me).



## PRAVA I OBAVEZE KORISNIKA I DAVAOCA POŠTANSKIH USLUGA

Davaoci poštanskih usluga - poštanski operatori poštanske usluge obavljaju u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama i opštim uslovima poštanskih operatora kojim se utvrđuju uslovi i način obavljanja poštanskih usluga. Poštanski operatori dužni su da utvrde opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga, koji naročito sadrže:

- 1) mjesto, vrijeme i način obavljanja poštanskih usluga,
- 2) vrstu poštanskih usluga,
- 3) dopunske usluge u vezi sa pošiljkama,
- 4) postupanje sa neuručivim pošiljkama, otvaranje i prepakivanje pošiljki,
- 5) način plaćanja poštanskih usluga,
- 6) rokove čuvanja dokumentacije o pošiljkama, reklamacije i traženje pošiljki, i
- 7) naknadu štete korisnicima poštanskih usluga.

Opšti uslovi davaoca poštanskih usluga ističu se na vidnom mjestu u njihovim poslovnim prostorijama i na internet stranici operatora, a objavljuju se i na internet stranici EKIP-a.

Cijene poštanskih usluga naplaćuju se prema cjenovniku poštanskih usluga, koji mora biti istaknut na vidnom mjestu u poslovnim prostorijama u kojima se pružaju poštanske usluge, kao i na internet stranici operatora. Poštanski

operator je dužan, na zahtjev korisnika poštanskih usluga, da mu da cjenovnik na uvid.

**KORISNIK POŠTANSKIH USLUGA  
IMA PRAVO DA ODABERE ONU  
VRSTU POŠTANSKE USLUGE KOJA  
ODGOVARA SADRŽINI, STVARNOJ  
VRIJEDNOSTI SADRŽAJA POŠILJKE  
I ZNAČAJU ZA KORISNIKE.**

Poštanska pošiljka je vlasništvo pošiljaoca dok se ne uruči primaocu ili drugom ovlaštenom licu i on može da raspolaze pošiljkom sve do uručenja. Na svakoj poštanskoj pošiljci mora biti označena adresa primaoca koja sadrži sve potrebne podatke i ona mora biti upakovana tako da obezbijedi tajnost i nepovredivost sadržine pošiljke.

Davalac poštanskih usluga dužan je da obezbijedi tajnost i nepovredivost

poštanskih pošiljki koje se mogu naručiti samo u slučajevima propisanim zakonom.

Za određene poštanske pošiljke u unutrašnjem i

međunarodnom poštanskom saobraćaju moraju biti ispunjeni uslovi predviđeni posebnim zakonima. To su pošiljke čija sadržina su predmeti za čiji je prenos potrebno odobrenje nadležnih državnih organa i pošiljke čija sadržina podliježe carinskom pregledu.



# ZAŠTITA KORISNIKA I RJEŠAVANJE SPOROVA

Korisnik poštanskih usluga može podnijeti reklamaciju poštanskom operatoru u sledećim slučajevima i rokovima:

- Ako registrovana poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili je uručena sa zakašnjenjem - rok za reklamaciju je šest mjeseci od dana predaje poštanske pošiljke ;
- Ako posebno ugovorena usluga nije obavljena ili nije obavljena u cjelini - rok za reklamaciju je šest mjeseci od dana predaje poštanske pošiljke;
- Ako registrovana poštanska pošiljka oštećena ili je njen sadržaj umanjen - rok za reklamacije je odmah pri uručanju poštanske pošiljke, odnosno najkasnije narenog radnog dana.

Pored prava na reklamaciju, korisnik poštanskih usluga ima pravo da zbog neuručenja ili uručnja sa zakašnjenjem registrovane poštanske pošiljke podnese zahtjev poštanskom

operatoru za pokretanje postupka potraživanja pošiljke.

Poštanski operator je dužan da odluči o reklamaciji korisnika u roku od deset dana od dana prijema reklamacije u unutrašnjem saobraćaju i u roku od šezdeset dana u međunarodnom saobraćaju.

Korisnik ima pravo da podnese prigovor EKIP-u ako nije zadovoljan odlukom poštanskog operatora o rješavanju reklamacije ili nije dobio odgovor na podnesenu reklamaciju.



Rok za podnošenje prigovora je petnaest dana od dana prijema odluke o reklamacije, odnosno isteka roka za odgovor na reklamaciju.

EKIP odlučuje po prigovoru korisnika u roku od trideset dana od dana prijema prigovora.

Odluka EKIP-a je konačna u upravnom postupku i protiv nje se može podnijeti tužba upravnom sudu Crne Gore u roku od dvadeset dana.

