

Prečišćeni tekst Pravilnika o bližim uslovima za obavljanje univerzalne poštanske usluge obuhvata sljedeće propise:

1. Pravilnik o bližim uslovima za obavljanje univerzalne poštanske usluge ("Službeni list Crne Gore", br. 029/17 od 05.05.2017),
2. Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o bližim uslovima za obavljanje univerzalne poštanske usluge ("Službeni list Crne Gore", br. 114/20 od 30.11.2020), u kojima je naznačen njihov dan stupanja na snagu.

## **PRAVILNIK**

# **O BLIŽIM USLOVIMA ZA OBAVLJANJE UNIVERZALNE POŠTANSKE USLUGE**

("Službeni list Crne Gore", br. 029/17 od 05.05.2017, 114/20 od 30.11.2020)

### **OPŠTE ODREDBE**

#### **Predmet pravilnika**

#### **Član 1**

Ovim pravilnikom propisuju se minimalni uslovi koje treba da ispuni poštanski operator za obavljanje univerzalne poštanske usluge, po pitanju: kapaciteta poštanske mreže, gustine pristupnih tačaka, tehničkih uslova za obavljanje univerzalne poštanske usluge, uslova u pogledu stručnosti kadra i broja zaposlenih, kao i druga pitanja u vezi sa funkcionalnim obavljanjem univerzalne poštanske usluge.

Uslovi za obavljanje univerzalne poštanske usluge određuju se na osnovu Zakona o poštanskim uslugama (u daljem tekstu Zakon), Pravilnika o poštanskim uslugama i akata Svjetskog poštanskog saveza.

#### **Univerzalna poštanska usluga**

#### **Član 2**

Univerzalna poštanska usluga je usluga od opšteg interesa, koja se obavlja na teritoriji Crne Gore u kontinuitetu, svakim radnim danom, najmanje pet dana sedmično. Univerzalna poštanska usluga je usluga propisanog kvaliteta i standarda, koja se obavlja po pristupačnim cijenama i pod jednakim uslovima, bez diskriminacije, za sve korisnike, u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju.

Univerzalnu poštansku uslugu na cijeloj teritoriji Crne Gore pruža pravno lice registrovano u CRPS-u za obavljanje poštanskih usluga na osnovu posebne licence koju izdaje Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu Agencija) nakon sprovedenog postupka javnog poziva.

Pojedine poštanske usluge iz domena univerzalne poštanske usluge na cijeloj teritoriji Crne Gore, univerzalnu poštansku uslugu na određenom dijelu teritorije Crne Gore, kao i pojedine poštanske usluge iz domena univerzalne poštanske usluge na određenom dijelu teritorije Crne Gore, mogu obavljati poštanski operatori na osnovu licence izdate od strane Agencije.

## **USLOVI ZA OBAVLJANJE UNIVERZALNE POŠTANSKE USLUGE**

### **Uslovi koje treba da ispuni poštanski operator za obavljanje univerzalne poštanske usluge**

#### **Član 3**

Uslovi koje treba da ispuni poštanski operator za obavljanje univerzalne poštanske usluge su:

- kapacitet poštanske mreže i gustina pristupnih tačaka;
- tehnički uslovi za obavljanje univerzalne poštanske usluge;
- uslovi u pogledu stručnosti kadra i broja zaposlenih;
- druga pitanja u vezi sa funkcionalnim obavljanjem univerzalne poštanske usluge;

### **Kapacitet poštanske mreže i gustina pristupnih tačaka za obavljanje univerzalne poštanske usluge**

#### **Poštanska mreža**

#### **Član 4**

Operator univerzalne poštanske usluge mora da posjeduje sopstvenu poštansku mrežu ili da na osnovu ugovora o pristupu ima pravo da koristi mrežu drugog poštanskog operatora.

Univerzalni poštanski operator uspostavlja, održava i razvija poštansku mrežu, na način da obezbijedi obavljanje univerzalne poštanske usluge na cijeloj teritoriji Crne Gore.

Poštanska mreža je skup pristupnih tačaka koje su međusobno povezane u jedinstvenu tehničko-tehnološku cjelinu, radi pružanja univerzalne poštanske usluge.

Pristupne tačke poštanske mreže su fizički objekti ili oprema:

- JPM - jedinica poštanske mreže (pošta);
- Centar za preradu;
- Samouslužne jedinice;
- Poštanski sandučići i zbirni poštanski sandučići na javnim površinama ili u prostorijama poštanskog operatora;
- drugi uređaji i oprema namijenjeni prijemu poštanskih pošiljaka.

## **Jedinica poštanske mreže**

### **Član 5**

Pod JPM se podrazumijeva poslovni prostor u kojem operator univerzalne poštanske usluge obavlja poštanske usluge.

Vrste jedinica poštanske mreže su:

- stalna JPM;
- sezonska JPM;
- ugovorna JPM;
- pokretna JPM;
- funkcionalna JPM;
- šalterska JPM;

U stalnoj JPM operator univerzalne poštanske usluge, najmanje pet dana u nedelji, obavlja univerzalnu poštansku uslugu.

Sezonska JPM se otvara zbog povećane potražnje za uslugama i posluje u određenom vremenskom periodu.

Ugovorna JPM posluje na osnovu ugovora sklopljenog između operatora univerzalne poštanske usluge i pravnog ili fizičkog lica koje u ime i za račun tog operatora obavlja poštanske usluge. Uslovi, način i postupak za otvaranje i poslovanje ugovorne JPM uređuju se aktom koji donosi operator univerzalne poštanske usluge.

Pokretna pošta posluje u prevoznom sredstvu, a poštanske usluge obavlja u određeno vrijeme i u određene dane u dva ili više naseljenih mjesta.

Funkcionalne JPM su međunarodna JPM (međunarodni odeljak) i JPM carinjenja. Međunarodna JPM obavlja poslove prispjeća, otpreme pismonosnih i paketskih zaključaka i preradu poštanskih pošiljaka u međunarodnom poštanskom saobraćaju. JPM carinjenja obavlja poslove podnošenja na carinski i devizni pregled poštanskih pošiljaka u međunarodnom saobraćaju. JPM carinjenja osniva operator univerzalne poštanske usluge u skladu sa posebnim propisima.

Operator univerzalne poštanske usluge mora da ima najmanje jednu međunarodnu JPM i jednu JPM carinjenja, koje će obavljati poslove preuzimanja, posredovanja i otpreme poštanskih pošiljaka u međunarodnom saobraćaju.

Šalterska JPM posluje u sastavu JPM kao izdvojeni šalter koji se otvara za obavljanje određenih poštanskih usluga i upotrebljava poštanski broj i naziv JPM kojoj pripada.

## **Centar za preradu**

### **Član 6**

Centar za preradu je pristupna tačka u kojoj se obavljaju poslovi prijema, sortiranja i prenosa poštanskih pošiljaka.

Operator univerzalne poštanske usluge mora da ima najmanje jedan centar za preradu pošiljaka, sa odgovarajućom opremom, kapaciteta dovoljnog da zadovolji potrebe obavljanja tehnoloških procesa za teritoriju na kojoj se usluga obavlja.

## **Samouslužne jedinice**

## Član 7

Samouslužne jedinice su pristupne tačke poštanske mreže u kojima operator univerzalne poštanske usluge obavlja poštanske usluge putem samouslužnih aparata.

Samouslužne jedinice mogu biti postavljene kao samostalni elemenat poštanske mreže ili kao dio poštanske jedinice ili objekta druge namjene.

Samouslužne jedinice mogu imati vlastiti poštanski broj i naziv ili koristiti poštanski broj i naziv poštanske jedinice ciji je dio.

Samouslužne jedinice mogu biti u potpunosti automatizovane, ili mogu zahtijevati djelimičnu asistenciju zaposlenog kod operatora univerzalne poštanske usluge.

## Poštanski sandučići i zbirni sandučići

### Član 8

Poštanski sandučić je pristupna tačka poštanske mreže namijenjena za prijem pismonosnih pošiljaka koji se postavlja na način da obezbijedi pristupačnost korišćenja poštanskih usluga, u vrijeme i na mjestima gdje korisnicima usluga nijesu dostupne ostale pristupne tačke poštanske mreže.

Poštanski sandučići moraju biti postavljeni na objektima svih JPM, a ako to nije moguće, sandučić je potrebno postaviti u njenoj neposrednoj blizini.

Poštanski sandučići se postavljaju i na svim važnijim i frekventnijim mjestima u naseljima (autobuska i željeznička stanica, sjedište opština, javne institucije, trgovi, turistička mjesta, mjesne zajednice itd.).

Jedan poštanski sandučić postavlja se na 1500 stanovnika.

Pražnjenje poštanskog sandučića vrši se najmanje jednom svakog radnog dana.

Na svakom poštanskom sandučiću mora biti označen krajnji rok za prijem ili ubacivanje poštanskih pošiljaka prema kategoriji brzine prenosa, da bi bile otpremljene isti dan.

Zbirni sandučić je sandučić koji operator univerzalne poštanske usluge upotrebljava za uručenje i preuzimanje poštanskih pošiljaka od korisnika koji su udaljeni od naseljenog mjesta.

## Gustina pristupnih tačaka

### Član 9

Operator univerzalne poštanske usluge obezbjeđuje mrežu JPM na način da jedna JPM posluje u prosjeku:

- na površini najviše do 100 km<sup>2</sup> ili
- za najviše 5000 stanovnika.

Prosječni broj stanovnika i površina u km<sup>2</sup> iz stava 1 ovog člana odnosi se na cijelu teritoriju Crne Gore ili dio teritorije Crne Gore na kojem operator pruža univerzalnu poštansku uslugu.

Univerzalni poštanski operator obezbjeđuje najmanje jednu JPM na području svake opštine, odnosno grada.

## Zatvaranje i preseljenje JPM

### Član 10

Operator univerzalne poštanske usluge može JPM zatvoriti ili preseliti pod uslovom da za korisnike poštanskih usluga osigura standardni nivo kvaliteta obavljanja poštanskih usluga propisanih Zakonom i ovim pravilnikom.

Prije odluke o zatvaranju ili preseljenju JPM operator univerzalne poštanske usluge je obavezan izraditi Elaborat o načinu obavljanja univerzalne usluge nakon zatvaranja ili preseljenja JPM.

Operator univerzalne poštanske usluge je dužan obavijestiti Agenciju o svakoj odluci o zatvaranju ili preseljenju JPM, najmanje 15 dana prije stupanja na snagu. Uz odluku o zatvaranju ili preseljenju JPM potrebno je priložiti svu dokumentaciju koja je nastala u postupku koji je prethodio odluci o zatvaranju ili preseljenju JPM.

Ukoliko Agencija utvrdi postupanje koje je u suprotnosti sa odredbama ovog pravilnika vezanim uz zatvaranje ili preseljenje JPM, odnosno značajan pad nivoa kvaliteta obavljanja univerzalne usluge koji je nastao zatvaranjem ili preseljenjem JPM, može operatoru univerzalne poštanske usluge naložiti promjenu statusa ili ukidanje odluke o zatvaranju ili preseljenju JPM.

Operator univerzalne poštanske usluge može privremeno zatvoriti ili privremeno preseliti JPM ali ne duže od 90 dana, pod uslovom da za korisnike poštanskih usluga osigura propisan nivo kvaliteta obavljanja univerzalne usluge.

Ukoliko Agencija utvrdi postupanje koje je u suprotnosti sa odredbama ovog člana, odnosno značajan pad kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge koji je nastao zatvaranjem ili preseljenjem JPM, može univerzalnom poštanskom operatoru naložiti preispitivanje ili ukidanje odluke o zatvaranju ili preseljenju JPM.

Izuzetno od stava 5 ovog člana, operator univerzalne poštanske usluge može privremeno zatvoriti ili privremeno preseliti JPM i na period duži od 90 dana ukoliko postoje objektivni razlozi.

Operator univerzalne poštanske usluge je obavezan o namjeri privremenog zatvaranja ili privremenog preseljenja JPM iz stava 5 i 6 ovog člana, te o njegovom ponovnom otvaranju, obavijestiti građane, lokalnu samoupravu i Agenciju.

## **Promjena statusa JPM**

### **Član 11**

Zbog smanjenja potreba za poštanskim uslugama na određenoj teritoriji operator univerzalne poštanske usluge može izvršiti promjenu statusa stalne JPM, pod uslovom da za korisnike univerzalne usluge osigura nivo kvaliteta obavljanja univerzalne usluge i minimalan broj stalnih JPM propisanih pravilnikom, i to tako što će stalnu JPM zamijeniti sezonskom ili pokretnom JPM.

O promjeni statusa JPM operator je dužan obavijestiti Agenciju.

## **Radno vrijeme JPM sa korisnicima poštanskih usluga**

### **Član 12**

Radno vrijeme JPM sa korisnicima poštanskih usluga (u daljem tekstu: radno vrijeme) određuje operator univerzalne poštanske usluge, na osnovu sljedećih kriterijuma:

- potrebe korisnika poštanskih usluga;
- propisanog nivoa kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge;
- ekonomski opravdane upotrebe sredstava i angažovanja zaposlenih operatora univerzalne poštanske usluge i
- posebnih uslova.

Potrebe korisnika za poštanskim uslugama utvrđuju se na osnovu podataka o prosječnom broju obavljenih poštanskih usluga u pošti tokom određenog vremenskog perioda (sat, dan, nedelja, mjesec i sl.) i anketiranjem korisnika.

Ekonomski opravdana upotreba sredstava i angažovanje zaposlenih podrazumijeva prouzrokovanje što manjeg neto troška pružanja univerzalne poštanske usluge, uz poštovanje propisanog kvaliteta usluga.

Posebnim uslovima smatraju se povećana potražnja korisnika za poštanskim uslugama za vrijeme turističke sezone, kulturnih, sportskih i drugih događaja, kao i smanjena potražnja korisnika za poštanskim uslugama u određenom vremenskom periodu.

U slučaju elementarne nepogode, poremećaja prometa, obilježavanja prigodnih događaja i sl., operator univerzalne poštanske usluge može privremeno promijeniti radno vrijeme.

U svim slučajevima kada je to moguće, operator univerzalne poštanske usluge, sedam dana prije privremene promjene radnog vremena pisanim putem obavještava Agenciju, kao i korisnike poštanskih usluga, isticanjem obavještenja o promjeni radnog vremena na ulazu u poštu.

## **Radno vrijeme JPM u toku dana**

### **Član 13**

Radno vrijeme JPM u toku dana može biti neprekidno, cjelodnevno, jednokratno, dvokratno i skraćeno radno vrijeme.

Operator univerzalne poštanske usluge može organizovati neprekidno radno vrijeme (00.00 - 24.00h) svaki dan u nedjelji, kada za to postoji ekonomska opravdanost.

Dužinu radnog vremena za svaku JPM određuje operator univerzalne poštanske usluge.

## **Nedjeljno radno vrijeme JPM**

### **Član 14**

Nedjeljno radno vrijeme JPM organizuje se prema sljedećim kriterijumima:

- u svim JPM svakog radnog dana, od ponedjeljka do petka, isto radno vrijeme, osim u dane državnih i vjerskih praznika;

- u JPM koja radi cjelodnevno, određuje se rad subotom, a u mjestima sa više JPM subotom treba da radi najmanje jedna JPM;
- za vrijeme državnih i vjerskih praznika, operator univerzalne poštanske usluge može odrediti kraće radno vrijeme od propisanog, o čemu obavještava korisnike putem sredstava javnog informisanja ili na drugi način najmanje dva dana prije nastupanja praznika.

## Odluka o radnom vremenu JPM

### Član 15

Odluku o radnom vremenu JPM donosi operator univerzalne poštanske usluge, u skladu sa kriterijima propisanim ovim pravilnikom, uz obavezu njenog dostavljanja Agenciji najmanje 7 dana prije početka njene primjene.

U slučaju da odluka iz stava 1 ovog člana nije u skladu sa kriterijima propisanim ovim pravilnikom, Agencija će naložiti operatoru univerzalne poštanske usluge usklađivanje radnog vremena sa propisanim kriterijima.

Operator univerzalne poštanske usluge je dužan radno vrijeme JPM objaviti na svojoj internet stranici.

Obavještenje o radnom vremenu mora biti istaknuto na ulazu u JPM.

## Posebni slučajevi radnog vremena JPM

### Član 16

U ruralnim područjima ili geografski udaljenim područjima, u kojima je potražnja za poštanskim uslugama izuzetno mala, operator univerzalne poštanske usluge može odrediti da JPM radi najmanje 3 dana sedmično u skraćenom radnom vremenu.

Za vrijeme turističke sezone operator univerzalne poštanske usluge može u JPM u turističkim mjestima odrediti radno vrijeme koje je duže od uobičajnog, u zavisnosti od potreba korisnika poštanskih usluga, s tim što radno vrijeme sa korisnicima tih JPM može u ostalom dijelu godine biti kraće od uobičajenog.

## Pristup poštanskoj mreži univerzalnog poštanskog operatora

### Član 17

Univerzalni poštanski operator je dužan da omogući pristup svojoj poštanskoj mreži poštanskim operatorima koji pružaju univerzalnu poštansku uslugu, kao i drugim poštanskim operatorima na čiji zahtjev je pokrenut postupak izdavanja licence za obavljanje univerzalne poštanske usluge.

Pristup poštanskoj mreži se omogućava na osnovu zahtjeva poštanskog operatora za pristup poštanskoj mreži univerzalnog poštanskog operatora.

Pristup poštanskoj mreži univerzalnog poštanskog operatora može se obavljati na način:

- da korisnik pristupa obavlja prijem poštanskih pošiljaka, a zatim ih predaje u ugovorenu tačku pristupa u cilju sortiranja, daljeg prenosa i uručenja;
- da korisnik pristupa obavlja prijem i sortiranje poštanskih pošiljaka, a zatim ih predaje u ugovorenu tačku pristupa u cilju daljeg prenosa i uručenja na adresu primaoca.

Ukoliko korisnik pristupa prethodno obavlja prijem i sortiranje pošiljaka, dužan da sortiranje pošiljaka obavi na način kako to zahtijeva univerzalni poštanski operator.

Univerzalni poštanski operator može omogućiti pristup poštanskoj mreži i u drugim elementima poštanske mreže.

Uslovi pristupa moraju biti javno objavljeni, unaprijed poznati i primjenjivati se jednako na sve korisnike pristupa koji pristupaju mreži za istu vrstu i količinu pošiljaka.

## Tehnički uslovi za obavljanje univerzalne poštanske usluge

### Obezbjeđivanje tehničkih uslova za obavljanje univerzalne poštanske usluge

### Član 18

Tehnički uslovi za obavljanje univerzalne poštanske usluge se određuju i obezbjeđuju u zavisnosti od potreba tehnološkog procesa rada, obima pošiljaka i na osnovu drugih kriterijuma propisanih Zakonom, međunarodno preuzetim obavezama i propisanim standardima kvaliteta, u svim tehnološkim fazama procesa obavljanja univerzalne poštanske usluge.

Tehnički uslovi se sastoje od opreme, uređaja i transportnih sredstava koji su neophodni za obavljanje univerzalne poštanske usluge.

Minimum tehničkih uslova za obavljanje univerzalne poštanske usluge koje treba da ispuni JPM jeste:

- da su prostorije u kojima se neposredno pružaju poštanske usluge fizički odvojene od prostorija u kojima se obavljaju poslovi iz drugih tehnoloških faza, kao što su otprema, prerada, carinjenje i dr.;
- da su prostorije u kojima se neposredno pružaju poštanske usluge opremljene sa najmanje jednim prijemnim mjestom (šalterom) za opsluživanje korisnika;
- da je opremljena odgovarajućom opremom za prijem ili uručenje poštanskih pošiljaka, opremom za smještaj poštanskih, a naročito vrijednosnih pošiljaka (sefovi, čelične kase i sl.) i poštanskim žigom.

Minimum tehničkih uslova koje treba da ispuni šalter JPM jeste jedan računar sa štampačem, poštanska vaga i poštanski žig.

Minimum tehničkih uslova koje treba da ispuni preradni centar su: pretovarni front (rampa), jedan umrežen računar sa štampačem, jedna poštanska vaga, jedna oprema za otvaranje zaključaka, jedna sortirna oprema (sto i mašina), obezbijeđen jedan video nadzor i jedan prostor za vrednosne pošiljke obezbijeđen ključem.

Obim i vrsta transportnih sredstava (vozila) koja su neophodna za obavljanje univerzalne poštanske usluge se određuju i obezbjeđuju u zavisnosti od teritorije na kojoj se obavlja univerzalna poštanska usluga, potreba tehnološkog procesa rada i obima pošiljaka.

## **Uslovi u pogledu stručnosti kadra i broja zaposlenih**

### **Član 19**

Uslove u pogledu stručnosti kadra, broja i strukture zaposlenih koji neposredno i posredno obavljaju univerzalne poštanske usluge operator univerzalne poštanske usluge određuje i obezbjeđuje u zavisnosti od potreba tehnološkog procesa rada, obima pošiljaka i na osnovu drugih kriterijuma propisanih Zakonom, međunarodno preuzetim obavezama i propisanim standardima kvaliteta, u svim tehnološkim fazama procesa obavljanja univerzalne poštanske usluge.

## **KVALITET OBAVLJANJA UNIVERZALNE POŠTANSKE USLUGE**

### **Standardi kvaliteta u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju**

#### **Član 20**

Operator koji obavlja univerzalnu poštansku uslugu dužan je:

- da u unutrašnjem poštanskom saobraćaju uruči najmanje 95% poštanskih pošiljaka u roku od tri radna dana.;
- da u međunarodnom poštanskom saobraćaju uruči prosječno 85% pismonosnih pošiljaka u roku od najviše tri radna dana i prosječno 97% pismonosnih pošiljaka u roku od najviše pet radnih dana.

### **Standardi za mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge**

#### **Član 20a**

Univerzalni poštanski operator dužan je da obezbijedi mjerenje kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge u skladu sa crnogorskim standardima MEST EN 13850 i MEST EN 14012.

Za mjerenje kvaliteta iz stava 1 ovog člana univerzalni poštanski operator angažuje nezavisnu instituciju.

### **Izveštaj o kvalitetu obavljanja univerzalne poštanske usluge**

#### **Član 20b**

Univerzalni poštanski operator dužan je da dostavi Agenciji godišnji izvještaj o mjerenju kvaliteta obavljanja univerzalne poštanske usluge, koji je sproveden u skladu sa standardima iz člana 20a ovog Pravilnika, najkasnije do 31. marta tekuće za prethodnu godinu, kao i da ga objavi na svojoj internet stranici.

Agencija može, u cilju provjere rezultata mjerenja navedenih u izvještaju iz stava 1, obaviti reviziju sprovedenog mjerenja i rezultata iz izvještaja. Za reviziju sprovedenih mjerenja i rezultata iz izvještaja Agencija može angažovati nezavisnu instituciju.

Ukoliko Agencija utvrdi da izvještaj nije sačinjen u skladu sa standardima iz člana 21 ili se revizijom od strane nezavisne institucije utvrdi da rezultati mjerenja nijesu dobijeni na propisani način, Agencija će zatražiti od univerzalnog poštanskog operatora da u roku od trideset dana dostavi izmijenjeni Izvještaj.

## USLOVI ZA UČESTVOVANJE NA JAVNOM POZIVU ZA IZBOR UNIVERZALNOG POŠTANSKOG OPERATORA

### Uslovi za učestvovanje na javnom pozivu za izbor univerzalnog poštanskog operatora

#### Član 21

Za izbor univerzalnog poštanskog operatora putem javnog poziva, mogu učestvovati operatori poštanskih usluga koji u trenutku obavljanja javnog poziva obavljaju poštanske usluge na cijeloj teritoriji Crne Gore.

Kao dokaz ispunjavanja uslova iz stava 1 ovog člana operatori poštanskih usluga moraju dostaviti podatke o svojoj organizaciji i sredstvima koja namjeravaju da koriste za obavljanje univerzalne poštanske usluge, kao i dokaz o ispunjenosti uslova iz javnog poziva.

### ZAVRŠNA ODREDBA

#### Stupanje na snagu

#### Član 22

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom listu Crne Gore".  
Odredbe člana 20a i 20b ovog Pravilnika primjenjivaće se od 1. januara 2022. godine.