

ZAKON BR. 06/L-038**O POŠTANSKIM USLUGAMA**

Skupština Republike Kosova,

Na osnovu člana 65 (1) Ustava Republike Kosova,

usvaja:

ZAKON O POŠTANSKIM USLUGAMA**GLAVA I
OPŠTE ODREDBE****Član 1.
Svrha**

1. Svrha Zakona je određivanje pravila za obezbeđivanje ponude poštanskih usluga i opštih poštanskih usluga na čitavoj teritoriji Republike Kosova, određivanje uslova za pristup poštanskoj mreži, podsticanje slobodne konkurencije, određivanje načela za tarife, obezbeđivanje transparentnosti računa ponude opštih poštanskih usluga, određivanje standarda za opšte poštanske usluge i uspostavljanje sistema za obezbeđivanje usklađenosti sa ovim standardima.

2. Ovaj Zakon je delimično u skladu sa Direktivom 97/67/EK Parlamenta Evrope i Saveta od 15. decembra 1997. o zajedničkim pravilima za razvoj unutrašnjeg poštanskog tržišta Zajednice i poboljšanja kvaliteta usluge, izmenjena Direktivom 2002/39/EK Parlamenta Evrope i Saveta od 10. juna 2002. i Direktivom 2008/6/EK Parlamenta i Evropskog Saveta od 20. februara 2008.

**Član 2.
Delokrug**

1. Ovaj Zakon sprovode svi domaći pružaoci poštanskih usluga, lokalne kao i za sve međunarodne usluge, ako drugačije nije uređeno UPU-om.

2. Ovim Zakonom se uređuju dužnosti i obaveze Regulatora u oblasti poštanskih usluga, određuju se prava i obaveze pružalaca i korisnika poštanskih usluga, kao i uređuju druga pitanja povezana sa poštanskim uslugama.

**Član 3.
Definicije**

1. Izrazi korišćeni u ovom Zakona imaju sledeće značenje:

1.1. **Poštanska pošiljka** – adresirana pošiljka u konačnom obliku u kojem je šalje pošiljalac poštanske usluge. Pored pošiljki pismene korespondencije, poštanskom pošiljkom se smatraju i knjige, katalozi, novine, časopisi i poštanski paketi koji sadrže robu sa ili bez trgovačke vrednosti;

1.2. **Obična pošiljka** – svaka poštanska pošiljka za koju se prilikom primanja ne izdaje potvrda o njenom prijemu;

1.3. **Registrovana pošiljka** – poštanska pošiljka koju pružalac poštanske usluge registruje prema fiksnoj ceni, kako bi se garantovalo dostavljanje poštanske pošiljke i obeštećenje u

slučaju gubitka, pljačke ili krađe;

1.4. Slanje korespondencije – pismena prepiska u svakom obliku fizičke pošiljke koja se prenosi i šalje na adresu koju je naveo pošiljalac na samoj pošiljci ili ambalaži iste. Knjige, katalogi, novine i periodični spisi se ne smatraju slanjem prepiske;

1.5. Kurirska usluga – usluga od vrata do vrata, prijem pošiljke na adresu pošiljaoca i dostavljanje na adresu primaoca bez prekida aktivnosti bilo kojom drugom radnjom;

1.6. Poštanski paket – poštanska pošiljka koja sadrži robu ili artikle sa ili bez komercijalne vrednosti;

1.7. Osigurana pošiljka – usluga osiguranja poštanske pošiljke do deklarisanе vrednosti od strane pošiljaoca od slučajeva gubitka, krađe ili oštećenja;

1.8. Otkupna poštanska pošiljka po uručenju (uz prethodnu naplatu) – poštanska pošiljka koja se dostavlja adresiranoj osobi uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa (vrednosti) za pružaoca usluga koju je naznačio pošiljalac;

1.9. Grupna poštanska pošiljka – poštanske pošiljke koje primi pružalac poštanskih usluga u velikom broju (obimu) i koje podnosi fizičko ili pravno lice za dostavljanje velikom broju adresiranih lica;

1.10. Pružalac poštanskih usluga – fizičko ili pravno lice koje pruža jednu ili više poštanskih usluga;

1.11. Pružalac opštih usluga – pružalac poštanskih usluga koji nudi opšte poštanske usluge prema odredbama ovog Zakona;

1.12. Poštanske usluge – plaćene usluge koje uključuju prijem, obradu, transport i dostavljanje poštanskih pošiljki u nacionalnoj i međunarodnoj poštanskoj mreži; Poštanske usluge ne obuhvataju:

1.12.1. slanje pošiljke primaocu preko samo-pošiljaoca;

1.12.2. slanje pošiljke u slučajevima kada su adresirani i pošiljalac isto lice i dostavu nije realizovao pružalac poštanskih usluga;

1.12.3. slanje pošiljke koja nije adresirana punim navođenjem imena adresiranog, nego samo delimičnom adresom, kao što su poštanska zona, mesto, ulica (sa reklamama bez adrese, direktnom poštom ili druge pošiljke);

1.12.4. transport kao nezavisnu uslugu.

1.13. Opšta poštanska usluga – minimalni određeni komplet usluga, određenog kvaliteta, sa pristupačnim cenama, omogućen trajno u svim tačkama svim korisnicima na teritoriji Republike Kosovo;

1.14. Posebne usluge – usluge registrovanja pošiljke, osiguranja vrednosti pošiljke, povratnice, avionske pošte, ekspres usluge, plaćanje prilikom dostave, za lomljive i osetljive pošiljke, kao i one za dostavljanje samo adresiranom;

1.15. Pristupne tačke – fizički objekti, uključujući poštanske sandučiće osigurane za javnost u prostorijama pružalaca opštih usluga ili javnim mestima ili poslovnim sredinama za primanje poštanskih pošiljki u cilju preuzimanja od strane primaoca;

1.16. **Poštanska mreža** – sistem organizovanja i resursi svih vrsta koje koriste pružaoci opštih usluga u određene svrhe, a posebno za:

1.16.1. primanje, obradu poštanskih pošiljki koje pokriva obaveza pružanja opšte poštanske usluge, na pristupni tačkama na čitavoj teritoriji;

1.16.2. tretiranje i njihov prenos sa pristupne tačke poštanske mreže do tačke distribucije/dostave;

1.16.3. dostavljanje pošiljki na adresama navedenim na pošiljci.

1.17. **Sakupljanje** – radnja prijema poštanskih pošiljki deponovanih/dostavljenih na pristupnim tačkama;

1.18. **Distribucija** – proces od obrade u distribucionim centrima za distribuciju/dostavljanje poštanskih pošiljki za/na njihovu adresu;

1.19. **Prijem** – radnja kojom pružalac usluga prima poštanske pošiljke u cilju njihove distribucije na destinaciju;

1.20. **Obrada pošiljki** – celina obavljenih radnji nakon prijema pošiljki, uključujući kategorizaciju, sortiranje i sve do dostavljanje poštanskih pošiljki adresiranom licu preko poštanske mreže, uključujući lično podnošenje uz potvrdu prijema;

1.21. **Dostavljanje** – proces dostavljanja poštanskih pošiljki adresiranom ili ovlašćenom licu, ostavljanje pošiljke u privatnom poštanskom sandučiću ili dostavljanje pošiljke u radnim prostorijama adresiranog lica;

1.22. **Pošiljalac** – pravno ili fizičko lice koje šalje poštanske pošiljke i koje je nosilac prava nad pošiljkom do redovne dostave iste;

1.23. **Primalac** – fizičko ili pravno lice na koga je adresirana pošiljka koja mu se treba dostaviti prema porudžbini pošiljaoca;

1.24. **Korisnik** – svako fizičko ili pravno lice koje koristi poštanske usluge kao pošiljalac ili primalac;

1.25. **Distributer** – lice odgovorno za dostavljanje poštanskih pošiljki u skladu sa zakonom;

1.26. **Međunarodna pošta** – pošta iz ili ka drugoj državi;

1.27. **Poštanski agent** – fizičko ili pravno lice, ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga od strane operatera poštanskih usluga;

1.28. **Terminalne obaveze** – plaćanje pružalaca opštih usluga za distribuciju ulaznih međunarodnih poštanskih pošiljki iz druge države;

1.29. **Osnovni uslovi** – opšti neekonomski uslovi, koji podstiču određivanje dodatnih usluga za ponudu poštanskih usluga prema zakonodavstvu na snazi, u vezi sa poverljivošću korespondencije, sigurnošću mreže kao i prevozom opasnih roba, poštovanjem kriterijuma i uslova zaposlenja, zaštitom ličnih podataka i privatnosti, kao i zaštitom životne sredine;

1.30. **Poštanski sandučić** – poštanski sandučić preko kojeg korisnik poštanskih usluga može da preda poštansku pošiljku kako bi je operater opšte usluge dostavio primaocu;

1.31. **Kućni poštanski sandučić** – kućni poštanski sandučić koji se koristi za dostavljanje

poštanske pošiljke primaocu, a postavljenja je na ulazu kućnih, poslovnih i stambenih objekata;

1.32. **Ministarstvo** – nadležno Ministarstvo za poštanski sektor;

1.33. **Ministar** – nadležni ministar za poštanski sektor;

1.34. **Regulatorni organ za elektronsku i poštansku komunikaciju** - (u daljem tekstu: Organ) je regulativni organ koji nadgleda i sprovodi zakonodavni okvir propisan ovim Zakonom i zakonodavstvom na snazi o elektronskim komunikacijama;

1.35. **Ovlašćenje** – je svaka dozvola u obliku opšteg ovlašćenja ili individualnog ovlašćenja kojim se određuju posebna prava i obaveze u poštanskom sektoru, a kojim se pružaocu poštanskih usluga dozvoljava da pružaju poštanske usluge i kada je primenjivo izgrade i/ili koriste svoje mreže u pružanju poštanskih usluga kao što je propisano ovim Zakonom;

1.36. **Opšte ovlašćenje** – ovlašćenje koje izdaje organ a kojim se jednom pružaocu poštanskih usluga dodeljuje pravo za pružanje poštanskih usluga osim opštih i rezervisanih usluga;

1.37. **Individualno ovlašćenje** – ovlašćenje koje izdaje organ a kojim se jednom pružaocu poštanskih usluga dodeljuje pravo za pružanje opštih, rezervisanih i drugih poštanskih usluga;

1.38. **Akti UPU** – međunarodni akti koje donosi Opšta poštanska unija;

1.39. **Poštanska marka** - hartija od vrednosti koja služi za određivanje tarife poštanskih usluga koje pružaju poštanske ispostave za primanje, transport i dostavljanje raznih pošiljki unutar i van Republike Kosovo;

1.40. **Filatelistički blok** – filatelistički proizvod, koji u celini jednog dizajna može sadržavati jednu ili više poštanskih marki.

Član 4. Opšta načela

1. Fizička i pravna lica pružaju i osiguravaju poštanske usluge na čitavoj teritoriji Republike Kosovo na osnovu načela zakonitosti, nediskriminacije, objektivnosti i transparentnosti.

2. Pruženim poštanskim uslugama se trebaju garantovati poverljivost korespondencije i zaštite ličnih podataka, kontinuiteta pruženih opštih poštanskih usluga, zaštite interesa korisnika i osiguranja njihovog ravnopravnog tretmana prema zakonodavstvu na snazi.

GLAVA II NADLEŽNI ORGANI U OBLASTI POŠTANSKIH USLUGA I NJIHOVE NADLEŽNOSTI

Član 5. Nadležni organi

1. Nadležni organi u oblasti poštanskih usluga su Vlada, Ministarstvo i organ.

2. Vlada usvaja nacionalnu strategiju za razvoj sektora poštanskih usluga, koju izrađuje Ministarstvo.

Član 6.

Nadležnosti Ministarstva u oblasti poštanskih usluga

1. Ministarstvo ima sledeće nadležnosti:
 - 1.1. izrađuje i podnosi na usvajanje Vladi nacionalnu strategiju za razvoj sektora poštanskih usluga u Republici Kosovo;
 - 1.2. koordiniše o nadgleda sprovođenje nacionalnih politika i strategija Vlade u sektoru poštanskih usluga;
 - 1.3. izrađuje i donosi podzakonske akte utvrđene ovim Zakonom;
 - 1.4. izrađuje i donosi akte o izdavanju, povlačenju, putanju u promet poštanskih marki;
 - 1.5. u vanrednim situacijama, stvara uslove za ponudu opštih poštanskih usluga;
 - 1.6. određuje gustinu pristupnih tačaka u poštanskoj mreži za pružanje opštih poštanskih usluga;
 - 1.7. preduzima mere da pružaoci poštanskih usluga sprovode obaveze koje imaju u zaštiti interesa zemlje, javne bezbednosti, kao i pružanju usluge u vanrednim slučajevima;
 - 1.8. zastupa Republiku Kosovo u međunarodnim organizacijama, kao i izrađuje i potpisuje bilateralne i multilateralne međunarodne sporazume u oblasti poštanskih usluga u ime Republike Kosovo, unutar delokruga svojih nadležnosti;
 - 1.9. koordiniše sprovođenje obaveza u oblasti poštanskih usluga koje proističu iz međunarodnih ugovora i/ili sporazuma kojima pristupu Republika Kosovo.

Član 7.

Nadležnosti organa u oblasti poštanskih usluga

1. Organ je nezavisan regulatorni organ nadležan za regulisanje i nadgledanje tržišta poštanskim uslugama u Republici Kosovo. Organ je pravno, javno, neprofitno lice koje vrši delatnost u skladu sa zakonodavstvom na snazi. Organ je nezavisan u svojem radu i donošenju odluka u okviru svojih nadležnosti.
2. Za ispunjenje zadataka u oblasti poštanskih usluga, organ je nadležan i odgovoran za sledeće:
 - 2.1. izrađuje i usvaja uredbe za sprovođenje ovog Zakona;
 - 2.2. izdaje i poništava ovlašćenja, podatke na osnovu ovog Zakona i podzakonskih akata;
 - 2.3. određuje pružaoce opštih poštanskih usluga prema uslovima utvrđenim u ovom Zakonu i nadgleda ispunjenje obaveza opštih poštanskih usluga;
 - 2.4. nadgleda, prati i vrši inspekciju delatnosti pružalaca poštanskih usluga i preduzima administrativne mere, u slučaju povrede odredbi ovog zakona i drugih akata donetih za sprovođenje istog;
 - 2.5. nadgleda poštovanje zakonskih zahteva o tarifama poštanskih usluga i preduzima neophodne regulativne mere za sprovođenje ovog Zakona;
 - 2.6. izrađuje, kontroliše i nadgleda tehničke standarde i uslove o ponudi poštanskih usluga

i opštih poštanskih usluga u skladu sa preporukama međunarodnih organizacija;

2.7. podstiče slobodnu konkurenciju između pružalaca poštanskih usluga, kako bi se zagarantovala transparentnost i nediskriminacija;

2.8. prikuplja i obrađuje statističke i finansijske podatke od pružalaca poštanskih usluga, o ispunjenju regulativnih obaveza, garantujući čuvanje tajne o datoj informaciji;

2.9. izrađuje i usvaja uslove i opšte terme u pružanju univerzalne poštanske usluge; nesporzume između pružalaca poštanskih usluga;

2.10. štiti prava korisnika poštanskih usluga i rešava nesporzume između korisnika i pružalaca poštanskih usluga;

2.11. saraduje sa nacionalnim i međunarodnim organizacijama u oblasti regulisanja poštanskih usluga;

2.12. zastupa Republiku Kosovo u međunarodnim regulativnim organizacijama za poštanske usluge;

2.13. saradnja sa nacionalnim i međunarodnim organizacijama u oblasti regulacije poštanskih usluga;

2.14. predstavlja Republiku Kosovo u međunarodnim regulatornim organizacijama poštanskih usluga.

Član 8. Javne konsultacije

Organ, tokom procesa izrade podzakonskih akata koji imaju osetljiv uticaj na tržište poštanskih usluga je dužan da dobije i oceni mišljenje zainteresovanih strana kroz javne konsultacije, a prema procedurama koje odredi organ.

Član 9. Raportiranje Organa o poštanskim uslugama

1. Organ je nadležan za svoj rad i raportira Skupštini Republike Kosovo.
2. Organ tokom godine obaveštava Ministarstvo o realizaciji razvojnih ciljeva sektora.

GLAVA III OPŠTE POŠTANSKE USLUGE

Član 10. Pružanje opštih poštanskih usluga

1. Svaki korisnik u Republici Kosovu uživa pravo na opšte poštanske usluge, uključujući stalno pružanje opštih poštanskih usluga, kvalitetne i pristupačne cene na svim pristupnim tačkama na čitavoj teritoriji Republike Kosovo.

2. Opšte poštanske usluge uključuju sledeće minimalne zahteve:

2.1. primanje, obradu, transport i dostavljanje poštanskih pošiljki mase do dva (2) kg;

2.2. primanje, obradu, transport i dostavljanje poštanskih pošiljki mase do deset (10) kg;

2.3. posebne usluge registrovanih i osiguranih poštanskih pošiljki;

2.4. primanje, obradu, transport i dostavljanje poštanskih pošiljki za slepa lica (sekograma) mase do sedam (7) kg. besplatno.

3. Organ može da poveća granicu mase opšte usluge za poštanske pakete, utvrđenu u stavu 2.2 ovog člana, do dvadeset (20) kilograma i može da odredi posebna pravila za dostavljanje ovih paketa „od vrata do vrata”.

4. Bez obzira na ograničenje mase za poštanske pakete, utvrđene prema ovom članu, pružalac opštih poštanskih usluga je dužan da za poštanske pošiljke primljene iz drugih zemalja i koje su mase do dvadeset (20) kg obezbedi dostavljanje na čitavoj teritoriji Republike Kosovo.

5. Minimalna i maksimalna veličina poštanskih pošiljki, prema ovom članu, treba da bude u skladu sa relevantnim aktima UPU-a.

6. Opšta poštanska služba pokriva troškove unutar zemlje, kao i međunarodne.

7. Pružalac opštih usluga je dužan da osigura opšte poštanske usluge za svakog korisnika, izuzev u okolnostima ili geografskim uslovima koji se smatraju vanrednim, najmanje pet (5) dana u nedelji, pružajući minimum:

7.1. primanje poštanskih pošiljki;

7.2. dostavljanje poštanskih pošiljki na adresu ili u prostorije svakog fizičkog ili pravnog lica.

8. Gustina pristupnih tačaka za pružanje opštih poštanskih usluga određuje se odlukom Ministra, uzimajući u obzir potrebe korisnika. Pre donošenja odluke o određivanju gustine pristupnih tačaka, Ministarstvo će se konsultovati sa interesnim grupama i organom. Doneti dokument se objavljuje na zvaničnoj stranici Ministarstva i organa.

Član 11.

Obezbeđenje pružanja opštih poštanskih usluga

U cilju obezbeđenja pružanja opštih poštanskih usluga na celoj teritoriji Republike Kosova, organ može odrediti pružaoca opštih usluga.

Član 12.

Osnovni uslovi za pružanje opštih poštanskih usluga

1. Pružalac opštih poštanskih usluga treba da ispunjava sledeće uslove:

1.1. pruža opšte poštanske usluge u skladu sa osnovnim kriterijumima;

1.2. pruža iste usluge svim korisnicima po jednakim uslovima;

1.3. pruža poštanske usluge bez ikakvog oblika diskriminacije;

1.4. osigura da se usluga pruža u kontinuitetu, izuzev u slučajevima više sile;

1.5. osigura da se usluga odvija u skladu sa tehničkim, ekonomski i socijalnim uslovima i potrebama korisnika.

2. Pružalac opštih poštanskih usluga je dužan da objavi detaljne i ažurirane informacije u vezi sa posebnim elementima i kvalitetom pružene opšte poštanske usluge. Objavljena informacija

će obuhvatiti opšte uslove i rokove pružene opšte usluge, uslove za pristup poštanskoj mreži, tarife za pruženu uslugu i ponuđeni kvalitet usluga.

3. Informacije o opštim uslovima i odredbama i tarifama se objavljuje najmanje trideset (30) dana pre stupanja na snagu istih. Informacija se objavljuje na zvaničnoj stranici pružaoca usluga i na svim pristupnim tačkama poštanske mreže.

4. Obaveze i podaci o pružaocu opštih poštanskih usluga se objavljuju na internet stranici organa i pristupnim tačkama opštih poštanskih usluga, u skladu sa zakonodavstvom o informisanju o pravu na informisanje.

5. Organ vrši nezavisnu inspekciju osiguranog kvaliteta pružaoca opštih poštanskih usluga najmanje jednom godišnje. Rezultati inspekcije se objavljuju na zvaničnoj internet stranici organa.

Član 13.

Rezervisane poštanske usluge

1. Kako bi se osiguralo da pružanje i održavanje opštih poštanskih usluga, primanje, transport i dostavljanje domaćih i međunarodnih poštanskih pošiljki je rezervisano za pružaoca opštih poštanskih usluga u skladu sa ograničenjem mase i cena.

2. Rezervisane poštanske usluge uključuju:

2.1. prijem, transport i dostavljanje običnih pošiljki mase do sto (100) grama za unutrašnji i međunarodni saobraćaj;

2.2. postavljanje poštanskih sandučeta u javnom prostoru, njihovo pražnjenje i održavanje.

3. Usluge iz podstava 2.1. ovog člana se ne smatraju rezervisanim ako se obavljaju uz tarifu najmanje tri (3) puta većom od osnovne cene.

GLAVA IV

FINANSIRANJE OPŠTIH USLUGA

Član 14.

Naknada za osiguranje opštih poštanskih usluga

1. Osiguranje opštih poštanskih usluga se može obeštetiti samo na način i u slučajevima utvrđenim ovim Zakonom i na osnovu procedura određenih zakonodavstvom na snazi.

2. Ako pružena opšta poštanska usluga prouzrokuje dodatne neto troškove koji mogu da predstavljaju neopravdan namet za pružaoca opštih poštanskih usluga i ne može pokriti ovu uslugu iz drugih poštanskih i drugih komercijalnih usluga, onda pružalac opštih poštanskih usluga može da zahteva nadoknadu za pokrivanje dodatnih neto troškova za pružanje opštih poštanskih usluga.

3. Nadoknada za osiguranje opšte poštanskih usluga se vrši iz budžeta republike kosovo nakon prethodne provere i potvrđivanja od strane organa da je pružanje ovih usluga prouzrokovalo navodne dodatne neto troškove, koji čine neopravdan namet za pružaoca opštih poštanskih usluga.

Član 15.

Obračun neto troškova za opšte poštanske usluge

1. Organ posebnim aktom uređuje način obračuna neto troškova, kao i nematerijalnu dobit koju

treba uzeti u obzir prilikom obračuna troškova osiguranja opštih poštanskih usluga.

2. Pružaoci opštih poštanskih usluga su dužni da drže dvojeno račune za troškove osiguranja opštih poštanskih usluga. Reviziju finansijskih računa pružaoca opštih poštanskih usluga vrše nezavisni računovodstveni stručnjaci i objavljuju u skladu sa zakonodavstvom na snazi.

3. Pružalac opštih poštanskih usluga, koji pretenduje na pravo za nadoknadu za osiguranje opštih poštanskih usluga, je dužan da organu dostavi navode zajedno sa informacijama o realnim troškovima, podatke koji su korišćeni u obračunu aktualnih neto troškova opštih poštanskih usluga i finansijske izveštaje.

4. Organ vrši kontrolu i proveru navedenih informacija. Na kraju provere organ:

4.1. potvrđuje obračun (neto) realnih troškova za osiguranje opštih poštanskih usluga; ili

4.2. zahteva izvršenje odgovarajućih ispravki ako primeti da obračuni nisu tačni.

5. Organ prilikom ocenjivanja uzima u obzir i troškove osiguranja opštih poštanskih usluga koje je dostavio pružalac u izbornom procesu u skladu sa stavom 4 člana 11. ovog Zakona.

6. Organ ocenjuje razlike u troškovima samo u slučajevima kada se uslovi promene u odnosu na vreme davanja ovlašćenja a pružaoca opštih poštanskih usluga i dokaže te razlike na uverljiv, objektivan i transparentan način. Organ objavljuje rezultate obračuna troškova i izvršene ekspertize nad informacijama koje je podneo pružalac opštih poštanskih usluga.

7. Na osnovu obračuna, organ daje pružaocu univerzalnih poštanskih usluga pravo na nadoknadu za pružene univerzalne poštanske usluge, kao i određuje nivo nadoknade prema neto osnovici troškova. U svakom slučaju nadoknada se vrši samo nakon odobrenja Komisije za državnu pomoć, u skladu sa procedurama utvrđenim zakonodavstvom na snazi o državnoj pomoći.

GLAVA V USLOVI ZA PRUŽANJE POŠTANSKIH USLUGA

Član 16.

Pružanje poštanskih usluga

1. Svako fizičko ili pravno lice može da pruža poštanske usluge u Republici Kosovo u skladu sa odredbama ovog zakona.

2. Poštanske usluge u Republici Kosovo se pružaju prema ovlašćenju koje izda Organ.

3. Ovlašćenje za pružanje poštanskih usluga u Republici Kosovo se izdaje:

3.1. preko opšteg ovlašćenja, obaveštenjem, kada pružanje poštanskih usluga nije deo opštih poštanskih usluga;

3.2. preko individualnog ovlašćenja za pružanje opštih poštanskih usluga za slučajeve propisane u članu 11. ovog Zakona.

4. Ovlašćenje za pružanje poštanskih usluga daje za pravo ovlašćenom subjektu da pregovara o pristupu poštanskoj mreži sa pružaocem opšte usluge, u skladu sa ovim Zakonom.

5. Pružalac poštanskih usluga može da iskoristi delatnost određenog saradnika ili poštanskog agenta za obavljanje usluga koje su mu poverene. Pružalac poštanskih usluga određuje uslove i način sporazuma sa poštanskim agentom, i o tom obaveštava organ.

Član 17. **Pristup poštanskoj mreži**

1. Pristup poštanskoj mreži obuhvata:

- 1.1. sistem poštanskog koda;
- 1.2. sistem adresa;
- 1.3. poštanska sandučeta;
- 1.4. kućna poštanska sandučeta;
- 1.5. informacije o promeni adrese;
- 1.6. uslugu preusmeravanja i vraćanja pošiljaocu.

2. Za zaštitu zajedničkog interesa korisnika i podstakla efektivna konkurencija, na osnovu posebnih okolnosti zemlje i u skladu sa zakonodavstvom na snazi, organ, kada je potrebno, posebnom odlukom određuje mere za osiguranje da su uslovi pristupa poštanskoj mreži transparentni, proporcionalni i nediskriminatorni. Pre donošenja odluke o pristupu, organ se konsultuje sa zainteresovanim grupama.

Član 18. **Kurirske usluge**

1. Poštanski operater koji pruža poštanske usluge treba da osigura da primalac primi poštansku pošiljku, prenese i dostavi adresiranom, predajući pošiljku primaocu lično nakon potpisa.

2. Poštanski operater koji nudi kurirske usluge je dužan da osigura usklađenost kurirskih usluga sa svim sledećim aktivnostima:

- 2.1 primanje poštanskih usluga od strane primaoca u njegovom mestu, za šta pošiljalac potpisuje popunjen prateći dokument poštanske pošiljke;
- 2.2. dostavljanje poštanske pošiljke adresiranom, nakon potpisa primaoca;
- 2.3. potvrđivanje dostave za pošiljaoca na njegov zahtev;
- 2.4. osiguranje dostavljanja poštanske pošiljke u zagarantovanom roku;
- 2.5. upisivanja imena poštanskog operatera na poštanskoj pošiljci ili pratećem dokumentu.

3. Poštanski operater koji pruža kurirske usluge treba da ispunjava sve zahteve i zabrane koje su specifikovane međunarodnim standardima o obaveznim poštanskim uslugama, a u vezi pakovanja, adresiranja i sadržaja poštanskih pošiljki.

4. Poštanski operater treba da čuva prateće dokumente poštanskih pošiljki, koji su određeni u stavu 1. ovog člana na dve (2) godine zaredom.

Član 19. **Načina plaćanja poštanskih usluga**

1. Poštanske usluge se plaćaju:

- 1.1. gotovinom, direktno na šalteru pružaoca usluga;

- 1.2. bankom, na bankovnom računu pružaoca usluga, na osnovu ugovora o uslugama između pružaoca usluga i korisnika usluga;
 - 1.3. drugim zakonskim sredstvima.
2. Uplate za poštanske usluge, za svaku poštansku pošiljku, se trebaju etiketirati na poštanskoj pošiljci:
- 2.1. važećim poštanskim markama, koje stavi u opticaj javni poštanski organ;
 - 2.2. aparatom za frankiranje, štamparskim aparatom za obeležavanje uplata;
 - 2.3. drugim oznakama koje ukazuju da je poštanska usluga plaćena.
3. Uplate se vrše prema tarifama usluga, koje treba staviti na raspolaganje korisnicima poštanskih usluga na vidljivom i lako dostupnom mestu u prostorijama u kojima pružalac poštanskih aktivnosti vrši aktivnosti.

Član 20.

Obaveštenje o opštem ovlašćenju

1. Svaki fizičko ili pravno lice, koje za ciljeve profita, izrazi interes za pružanje poštanskih usluga je dužan da obavesti organ pre početka ponude poštanskih usluga.
2. Obaveštenje se podnosi u pismenom obliku, prema pravilima koje donese organ, i treba da sadrži najmanje sledeće informacije:
 - 2.1. ime i prezime pružaoca;
 - 2.2. podatke o zakonskoj registraciji fizičkog ili pravnog lica;
 - 2.3. kontaktne osobe fizičkog ili pravnog lica;
 - 2.4. kratak opis poštanskih usluga i mreže;
 - 2.5. datum kada je predviđen početak pružanja ili promene delatnosti;
 - 2.6. predviđene tarife za pružene poštanske usluge;
 - 2.7. izjavu o zoni ponude poštanskih usluga.
3. Uz obaveštenje se dostavlja i izjava da:
 - 3.1. su informacije tačne;
 - 3.2. će fizičko ili pravno lice obavljati zakonske obaveze.
4. Pružalac usluga je dužan da Organ obavesti o svim promenama u informacijama dostavljenim u obaveštenju u roku od trideset (30) dana od njihovog dešavanja.
5. Organ registruje pružaoca usluga u roku od petnaest (15) dana od dana primanja obaveštenja, u elektronsku bazu podataka, a istom u pisanom obliku potvrđuje izdavanje ovlašćenja.
6. U roku od petnaest (15) dana od primanja određenog nepotpunog obaveštenja u dokumentaciji, prema zahtevima stavova 2 i 3 ovog člana, Organ obaveštava fizičko ili pravno

lice o potrebi dopune informacija koje nedostaju. Ako fizičko ili pravno lice ne dopuni informacije koje nedostaju u roku od petnaest (15) dana, Organ obaveštava fizičko ili pravno lice da isto neće biti registrovano. Fizičko ili pravno lice ima pravo žalbe Organu.

7. Ako Organ ne potvrdi u pismenom obliku u roku propisanom u stavu 5 ovog člana ili ne obavesti fizičko ili pravno lice o dopuni informacija koje nedostaju prema stavu 6 ovog člana, obaveštenje se smatra potpunim i registracija se smatra završenom.

8. Organ, posebnim aktom određuje oblik i sadržaj zahteva za obaveštenje, kao i potrebnu dokumentaciju. Ovaj dokument se objavljuje na zvaničnoj stranici Organa i lako je dostupan za javnost.

9. Organ održava ažuriran registar, bazu podataka o pružaocima poštanskih usluga koji su ovlašćeni prema odredbama ovog člana. Baza podataka sadrži informacije propisane u stavu 2 (podstavovi 2.1, 2.2, 2.3, 2.5 i 2.7) ovog člana i otvorena je za javnost.

10. Organ briše pružaoca usluga iz registra opštih ovlašćenja u slučajevima kada:

10.1. pružalac poštanskih usluga dostavi obaveštenje o prekidu svoje delatnosti i/ili pružanja poštanskih usluga;

10.2. organ konstatuje da je pružalac poštanskih usluga prekinuo svoju delatnost i/ili pružanja poštanskih usluga;

10.3. pružalac poštanskih usluga premine;

10.4. postoji sudski nalog na snazi za likvidaciju pružaoca usluga zbog stečaja istog kada je u pravni subjekat ili druga organizacija;

10.5. organ konstatuje da pružalac poštanskih usluga je dostavio lažne podatke zbog kojih se lice ne može upisati u listu pružalaca poštanskih usluga

10.6. pružalac poštanskih usluga nije podneo izveštaje organu o pruženim poštanskim uslugama u roku od jedne (10) godine dana;

10.7. pružalac poštanskih usluga nije listiran u registru Agencije za registraciju preduzeća na Kosovu ili nije pronađen na njegovoj adresi u toku jedne (1) godine.

11. Pre brisanja pružaoca poštanskih usluga iz registra pružalaca poštanskih usluga u skladu sa odredbama stavova 5; 6 i 7 stava 10 ovog člana, Organ će obavestiti pružaoca o poštanskim uslugama o mogućnosti brisanja sa liste pružalaca poštanskih usluga i omogućiti pružaocu da u roku koji odredi Organ, a koji ni u kojem slučaju neće biti kraći od trideset (30) kalendarskih dana, dostavi tražene revidirane podatke ili izveštaj o pruženim poštanskim uslugama.

12. Organ treba da obavesti pružaoca poštanskih usluga o brisanju sa liste pružalaca poštanskih usluga i predstavi razloge za brisanje sa liste pružalaca poštanskih usluga, kao i da obavesti lica koja pružaju poštanske usluge i koja ne obaveste Organ da će biti pozvana na odgovornost u skladu sa procedurom propisanom zakonom.

Član 21.

Osnovni uslovi za pružanje poštanskih usluga

1. Ovlašćenje za pružanje poštanskih usluga sadrži zahteve za ispunjenje osnovnih uslova u vezi:

1.1. tajnosti korespondencije;

- 1.2. sigurnosti mreže u pogledu transporta opasnih roba;
 - 1.3. poštovanje kriterijuma i uslova za zaposlenje;
 - 1.4. sheme socijalnog osiguranja propisanog zakona;
 - 1.5. kolektivnih ugovora;
 - 1.6. zaštite ličnih podataka i privatnosti;
 - 1.7. zaštitu životne sredine i prostornog planiranja;
 - 1.8. obaveza u vezi vanrednih situacija.
2. Organ posebnim aktom uređuje pravila za izdavanje Opšteg ovlašćenja.

Član 22. Promena opšteg ovlašćenja

1. Organ odlukom menja prava, uslove i procedure za opšte ovlašćenje u objektivno opravdanim slučajevima i, na proporcionalan način, nakon održavanja javnih konsultacija. Pod objektivno opravdanim uslovima se podrazumevaju:
- 1.1. promena činjenica, na osnovu kojih se određuju prava, obaveze i procedure u Opštem ovlašćenju;
 - 1.2. ispunjenje angažovanja koja proističu iz članstva Republike Kosovo u međunarodnim organizacijama;
 - 1.3. potrebe za odbranom i bezbednošću države;
 - 1.4. potrebe zaštite javnog interesa.

Član 23. Individualno ovlašćenje za pružanje opštih poštanskih usluga

1. Organ posebnom odlukom određuje pružaoca opštih poštanskih usluga nakon okončanja procedura utvrđenih posebnim aktom koji donese Organ.
2. Individualno ovlašćenje se izdaje na period od pet (5) do petnaest (15) godina uz mogućnost obnavljanja.
3. Prenos individualnog ovlašćenja na drugo fizičko ili pravno lice nije dozvoljen.
4. Individualno ovlašćenje treba da sadrži posebno:
 - 4.1. uslove, prava i obaveze pružaoca opštih usluga;
 - 4.2. podatke o pružaocu opštih poštanskih usluga;
 - 4.3. period važenja individualnog ovlašćenja;
 - 4.4. posebna prava i obaveze koje treba da ispuni pružalac opštih poštanskih usluga tokom pružanja opštih poštanskih usluga za: poštansku mrežu, pristupne tačke; kvalitet praćenja poštanskih pošiljki, uključujući zahteve za informativni sistem za praćenje poštanskih pošiljki.

5. Nosioc individualnog ovlašćenja je dužan da prijavi sve statusne izmene organu u roku od trideset (30) dana od dana njihove promene.

Član 24.

Promena individualnog ovlašćenja

1. Organ, odlukom može da izmeni individualno ovlašćenje na predlog nosioca ovlašćenja.
2. Organ, odlukom ima pravo da promeni individualno ovlašćenje ako je to potrebno za garantovanje efektivnosti pružanja opštih poštanskih usluga.

Član 25.

Povlačenje individualnog ovlašćenja

1. Individualno ovlašćenje se može povući na inicijativu organa ili na zahtev nosioca individualnog ovlašćenja.
2. Organ povlači individualnog ovlašćenje na zahtev nosioca istog samo u slučajevima kada potonji ispuni sve obaveze koje proističu iz ovog zakona i drugih podzakonskih akata.
3. Organ može da povuče validnost individualnog ovlašćenja ako:
 - 3.1. nosilac individualnog ovlašćenja više ne ispunjava uslove propisane ovim zakonom;
 - 3.2. nosilac je dostavio netačne podatke tokom izbornog procesa, koji imaju uticaj na određivanje istog;
 - 3.3. nosilac individualnog ovlašćenja je zakazao u pružanju usluga koje su predmet odluke u roku od jedne (1) godine od stupanja na snagu odluke, osim ako je drugačije propisano odlukom;
 - 3.4. nosilac individualnog ovlašćenja nije ispunio svoje obaveze, bez obzira na upozorenja;
 - 3.5. u slučaju povrede odredbi ovog zakona ili ponovljenih povreda, konstatovanih tokom inspekcije i nadgledanja sprovođenja obaveza propisanih u ovlašćenju, ako te povrede nisu uklonjene mekšim merama u kontrolnoj proceduri;
 - 3.6. nosilac individualnog ovlašćenja bez obzira na upozorenja ne preduzme mere za sprečavanje intervenisanja u poverljivost poštanskih pošiljki.
4. Ako se pružanje opštih usluga ugrozi, organ može povući validnost individualnih ovlašćenja, samo ako je odlukom odredio drugog pružaoca opštih poštanskih usluga.

Član 26.

Procedure za povlačenje individualnog ovlašćenja

1. Stupanjem na snagu odluke o pokretanju procedure za povlačenje individualnog ovlašćenja, Organ je dužan da odmah obavesti nosioca individualnog ovlašćenja, navodeći obrazloženja o pokretanju procedure.
2. Organ, pre povlačenja validnosti individualnog ovlašćenja zahteva od nosioca individualnog ovlašćenja u pisanom obliku da prekine obavljanje povreda konstatovanih tokom inspekcione procedure u roku od trideset (30) dana, tokom kojih se ove povrede trebaju ukloniti. Ako nosilac individualnog ovlašćenja nastavi da obavlja povredu nakon isteka propisanog roka, organ povlači individualnu dozvolu.

3. Validnost individualnog ovlašćenja se može povući delimično ili u potpunosti na osnovu načela proporcionalnosti.

4. Povlačenje validnosti individualnog ovlašćenja stupa na snagu na dan kada odluka o povlačenju validnosti individualnog ovlašćenja postane konačno.

Član 27.

Okončanje validnosti individualnog ovlašćenja

1. Individualno ovlašćenje ističe:

1.1. kada istekne vremenski period na koji je izdata;

1.2. ako nosilac individualnog ovlašćenja više ne postoji;

1.3. povlačenjem validnosti individualnog ovlašćenja u skladu sa članom 26. ovog Zakona.

2. U slučajevima propisanim u podstavu 1.2 ovog člana, organ donosi odluku kojom se određuje da je validnost individualnog ovlašćenja okončala.

Član 28.

Plaćanje za nadgledanje tržišta poštanskih usluga

1. Pružaoci poštanskih usluga su dužni da plate organu godišnju nadoknadu za nadgledanje tržišta poštanskih usluga.

2. Godišnja nadoknada ne sme da bude veća od nula pet posto (0,5%) godišnjih prihoda prethodne kalendarske godine dobijenih samo iz poštanskih usluga. Metoda obračuna i određivanje nadoknade za plaćanje vrši organ na osnovu operativnih troškova za obavljanje obaveza koje proističu iz ovog Zakona.

3. Godišnja nadoknada za nadgledanje poštanskog tržišta ne treba da ugrozi konkurenciju ili stvori prepreke za ulazak na tržište novih pružalaca poštanskih usluga.

4. Pružaoci poštanskih usluga su dužni da održavaju odvojene račune za prihode od poštanskih usluga, registrujući ove prihode kao posebne u revidiranim finansijskim izveštajima, odvojene od prihoda od drugih usluga, koje nisu povezane sa poštanskim uslugama.

5. Pružaoci poštanskih usluga dostavljaju organu kopiju revidiranih finansijskih izveštaja za prethodnu godinu do 31. marta sledeće kalendarske godine.

GLAVA VI

NAČELA ZA TARIFE I TRANSPARENTNOST RAČUNA

Član 29.

Tarife za pružanje opštih poštanskih usluga

1. Tarife za opšte poštanske usluge trebaju da ispunjavaju sledeća načela:

1.1. da budu pristupačne za sve korisnike na čitavoj teritoriji Republike Kosovo;

1.2. da budu usmerene ka troškovima i osiguravaju podsticaj za efikasno pružanje opštih poštanskih usluga;

- 1.3. da budu iste sa iste usluge na čitavoj teritoriji Republike Kosovo;
 - 1.4. da budu transparentne i nisu diskriminatorne.
2. Primena iste tarife ne isključuje pravo pružaoca opštih poštanskih usluga u sklapanju individualnih ugovora o tarifama sa korisnicima, za primanje grupnih pošiljki.
 3. U slučaju primene posebnih tarifa u vezi usluga za preduzeća, za primanje grupnih poštanskih pošilji ili za skupljače pošte kod raznih korisnika, pružaoci opštih poštanskih usluga su dužni da primenjuju načelo transparentnosti i nediskriminacije. Primena posebnih tarifa ne sme uticati na povećanje neto troškova opštih poštanskih usluga, u skladu sa članom 15. ovog Zakona.
 4. Tarife i prateći uslovi o uslugama, prema stavu 3 ovog člana, se ravnopravno primenjuju na treće strane/razne korisnike i između trećih strana i pružaoca opštih poštanskih usluga za pružanje ekvivalentnih usluga. Ove tarife su validne kako za individualne korisnike kao i za mala i srednja preduzeća prema istim uslovima.

Član 30. **Regulisanje tarifa opštih poštanskih usluga**

1. Organ posebnim aktom reguliše tarife za opšte poštanske usluge kada konstatuje da iste nisu u skladu sa uslovima ovog Zakona.
2. Organ primenjuje regulisanje tarifa preko:
 - 2.1. određivanja minimalnog ili maksimalnog nivoa tarifa;
 - 2.2. prepravljanja toka tarifa, određujući uslove kao što su:
 - 2.2.1. maksimalna granica norme promene tarife u određenom vremenskom periodu;
 - 2.2.2. maksimalni odnos povećanja tarifa, koji nameće povećanje cene elemenata;
 - 2.2.3. procedure koje će biti korišćene za određivanje ili obračuna tarife, koja omogućava realizaciju opravdanog profita.
3. Određivanje vremenskog perioda, ni u kojem slučaju ne dužeg od dvanaest (12) meseci, tokom kojeg se zabranjuje podizanje tarifa iznad aktuelnog nivoa na tržištu.
4. Tokom uređenja tarifa opštih poštanskih usluga organ takođe ocenjuje i poslednje podatke o:
 - 4.1. tarifama zemalja u regionu koje su sličnog razvoja kao Republika Kosovo;
 - 4.2. odnosu između tarifa na veliko i malo;
 - 4.3. najbolju praksu zemalja EU.
5. Metode regulisanja tarifa mogu biti kombinovane.

Član 31. **Tarife za pružanje međunarodnih usluga**

1. U cilju osiguranja opštih poštanskih usluga za među graničnu poštu, pružalac poštanskih opštih poštanskih usluga ima pravo sklapanja sporazuma o distribuciji međunarodnih poštanskih pošiljki za uzajamne terminalne namete, poštujući sledeća načela:

1.1. terminalni nameti odražavaju troškove za obradu i distribuciju ulaznih međunarodnih poštanskih pošiljki;

1.2. nivo nameta treba da bude povezan sa kvalitetom pružene usluge;

1.3. terminalni nameti su transparentni i nisu diskriminišući.

2. Odredbe iz stava 1 ovog člana se mogu realizovati neophodnim privremenim sporazumom kako bi se izbegao prekid realizacije međunarodnih poštanskih usluga ili nepogodni ekonomski uslovi između pružalaca iz porekla i primalaca poštanskih pošiljki. U svakom slučaju, broj ovih sporazuma treba biti ograničen na neophodni minimum za realizaciju usluge.

3. U određivanju terminalnih nameta određeni operater za opšte poštanske usluge sprovodi pravila koja su usvojena aktima UPU-a.

Član 32. Odvajanje računa

1. Pružaoci poštanskih usluga koji se bave jednom ili više poslovnih delatnosti, drugačijih u odnosu na pružene poštanske usluge, su dužni da sprovedu podelu računa kako bi se registrovali prihodi koji potiču iz poštanskih usluga odvojeno od prihoda koji potiču od drugih poslovnih delatnosti.

2. Pružaoci opštih poštanskih usluga su dužni da održavaju odvojene sisteme unutar svojeg računovodstvenog sistema kako bi se jasno razlikovale usluge i proizvodi koji su deo opštih poštanskih usluga i onih koje nisu do ove usluge, u cilju obračuna neto troškova za opšte poštanske usluge.

3. Pružalac opštih usluga je dužan da Organu ponudi detaljne informacije o sistemima obračuna troškova koje prouzrokuje.

4. Organ, posebnim aktom donosi na detaljan način metode i način određivanja i registrovanja troškova pružalaca opštih usluga.

Član 33. Opšti uslovi i rokovi za pružanje poštanskih usluga

1. Pružaoci poštanskih usluga određuju opšte uslove i rokove za pružanje poštanskih usluga, koje posebno sadrže:

1.1. naziv i mesto pružaoca usluge;

1.2. listu ponuđenih usluga od strane pružaoca usluge;

1.3. zonu gde se pružaju poštanske usluge;

1.4. način i uslove za poštanske kao i posebne usluge;

1.5. uslove za poštanske pošiljke;

1.6. način i uslove plaćanja za poštanske usluge;

1.7. odgovornosti pružalaca usluga i nadoknadu štete;

1.8. procedure za rešavanje žalbi.

2. Opšti uslovi i rokovi, koje donese pružalac usluga, se šalju organu na razmatranje trideset (30) dana pre njihove primene. Organ, trideset (30) dana od primanja obaveštenja ima pravo da zahteva izmene u opštim uslovima i odredbama, koje je podneo pružalac usluge, ako konstatuje povredu odredbi ovog Zakona ili podzakonskih akata za sprovođenje istog.

3. Opšti uslovi i rokovi se objavljuju na zvaničnoj internet stranici pružaoca poštanskih usluga kao i u prostorijama u kojima vrši svoju poslovnu delatnost za direktne radnje sa korisnicima poštanskih usluga najmanje petnaest (15) dana pre stupanja na snagu istih.

4. Ako se Organ ne izjasni o opštim uslovima i odredbama u rokovima propisanim ovim članom, onda se smatra da su isti prihvaćeni prećutno.

GLAVA VII KVALITET USLUGA

Član 34. Kvalitet usluga

1. Organ posebnim aktom donosi pravila za određivanje kriterijuma kvaliteta opštih poštanskih usluga, kako bi se garantovalo pružanje usluga dobrog kvaliteta prema međunarodnim standardima.

2. Pružaoci opštih poštanskih usluga su dužni da najmanje jednom godišnje objave informacije o kvalitetu opštih poštanskih usluga.

3. Kvalitet usluga posebno uključuje zahteve za vreme dostave poštanskih pošiljki, informativni sistem za praćenje poštanskih pošiljki, redovnost i pouzdanost domaćih i međunarodnih usluga.

4. U slučaju nepoštovanja kvaliteta usluga od strane pružaoca opštih poštanskih usluga, organ obaveštava pružaoca usluga, određujući rok za ispunjenje obaveza. U slučaju konstatacije ponavljanja prekršaja, organ donosi mere propisane prema odredbama ovog Zakona.

5. Pružanje opštih poštanskih usluga se obavlja u skladu sa međunarodnim standardima za poštanske usluge, koje odredi UPU.

Član 35. Pravo žalbe

1. Svaki korisnik poštanskih usluga ima pravo žalbe ili da zahteva objašnjenje od pružaoca poštanskih usluga u slučaju primećivanja povreda u ispunjenju opštih uslova i rokova za pružanje poštanskih usluga, ponuđenih tarifa kao i ponuđenog kvaliteta poštanskih usluga.

2. Korisnik poštanskih usluga može da uloži žalbu u pisanom obliku u roku od trideset (30) dana:

2.1. u vezi pružanja poštanskih usluga, ako se žalba odnosi na kvalitet pruženih usluga;

2.2. u vezi primanja fakture za pruženu uslugu, ako se žalba odnosi na fakturisani iznos za pruženu uslugu.

3. Nakon primanja žalbe, pružalac poštanskih usluga je dužan da proveri žalbu na osnovu stava 2 ovog člana, a nakon provere vrati odgovor u roku od trideset (30) dana nakon primanja žalbe korisnika poštanskih usluga.

4. Ako korisnik nije saglasan sa pismenim odgovorom korisnika poštanskih usluga, onda korisnik

u roku od petnaest (15) dana može da pokrene proceduru za rešavanje sporova pred organom.

5. Svaki pružalac usluga je dužan da objavi na svojoj internet stranici i u poštanskim ispostavama, pravila za prijem, obradu i rešavanje žalbi korisnika u skladu sa ovim Zakonom i zakonodavstvom na snazi za zaštitu potrošača.

Član 36.

Obaveza davanja informacije

1. Pružaoci poštanskih usluga da organu, na njegov zahtev, svaku neophodnu informaciju za ispunjenje svojih funkcionalnih dužnosti, a u skladu sa ovim Zakonom.

2. Tražene informacije organa će biti proporcionalna ispunjenju funkcionalnih dužnosti.

3. Pružaoci poštanskih usluga su dužni da dostave informacije navedene u stavu 1 ovog člana u vremenskom roku i u meri traženi detalja.

4. Ako se informacija smatra poverljivom, organ istu osigurava u skladu sa zakonodavstvom na snazi o poslovnoj tajni. Ako se smatra da informacija nije poverljiva, organ će istu objaviti ili staviti na raspolaganje javnosti, a na njegov zahtev kada je neophodno kako bi se stvorilo otvoreno i konkurentno tržište.

5. Organ objavljuje izveštaje o stanju tržišta poštanskih usluga, uključujući statističke, finansijske i druge podatke koji su propisani ovim zakonom.

GLAVA VIII

PRIJEM I DOSTAVA POŠTANSKIH POŠILJKI

Član 37.

Prijem poštanskih pošiljki

1. Prijem pošiljke ili preuzimanje određene usluge se obavlja sklapanjem ugovora između pružaoca poštanskih usluga i korisnika.

2. Stavljanje pošiljke u poštanski sandučić koji je postavio pružalac usluge je jednako sa prijemom te pošiljke.

3. Primanje registrovane pošiljke, primljene u skladu sa posebnim uslugama, pisama i obeleženih paketa sa deklarisanom vrednošću se smara realizovanim kada se izvrši primopredaja pošiljke od pružaoca usluge, koji tom prilikom korisniku izdaje dokument o prijemu poštanske pošiljke.

4. Pružalac poštanskih usluga može da primi poštanske pošiljke deklarisanе vrednosti prema odrednicama u opštim uslovima za pružanje posebnih usluga. U međunarodnom saobraćaju, deklarisana vrednost poštanske pošiljke ne sme biti veća od određene granice u zemlji dolaska.

Član 38.

Pakovanje poštanskih pošiljki

1. Pošiljalac je dužan da spakuje pošiljku kako bi zaštitio njen sadržaj, druge pošiljke, opremu i radnike koji se bave obradom pošiljki.

2. Pošiljalac snosi odgovornost za pakovanje i unutrašnju ambalažu poštanskih pošiljki.

3. Pružalac poštanskih usluga je dužan da poštansku pošiljku prenese i dostavi u stanju u kojem je primio.

4. Uslovi i metoda pakovanja poštanskih pošiljki se regulišu prema opštim uslovima i odredbama poštanskih usluga.

Član 39.

Distribucija i dostavljanje poštanskih pošiljki

1. Poštanske pošiljke se distribuišu i dostavljaju na sledećim adresama primaoca:

1.1. mesta stanovanja;

1.2. radnom ili poslovnom prostoru;

1.3. kućnom poštanskom sandučetu, koje je postavljeno na odgovarajućem prostoru.

2. Obične poštanske pošiljke se mogu dostaviti i kućno poštansko sanduče.

3. Registrovane pošiljke i deklarisanе vrednosti se dostavljaju na adresu primaoca. Ako je to nemoguće, registrovana poštanska pošiljka i deklarisanе vrednosti se predaje najstarijem članu porodice na njegovom mestu stanovanja ili ovlašćenom licu u poslovnom prostoru ili licu koje primalac ovlasti.

4. Ako dostava poštanskih pošiljki nije moguća prema stavu 3 ovog člana zbog njihovog odsustva, dostavljač izdaje obaveštenje na adresi propisanoj u stavu 1. ovog člana, navodeći mesto preuzimanja i vremenski rok u kojem se poštanska pošiljka može preuzeti.

5. Ako primalac poštanskih pošiljki ne uspe da preuzme pošiljku u vremenskom roku navedenom u obaveštenju propisanom u stavu 3 ovog člana, poštanska pošiljka se vraća pošiljaocu van zemlje, a prema odredbama akata UPU-a.

6. Ako primalac ili lica navedena u stavu 3 ovog člana odbiju prijem registrovane pošiljke sa deklarisanom vrednošću, dostavljač na poštanskoj pošiljci upisuje datum i razlog odbijanja i poštansku pošiljku vraća pošiljaocu.

7. U slučaju da je nemoguća dostava određene poštanske pošiljke primaocu i u slučaju kada se primalac ne može identifikovati, pružalac poštanskih usluga izdaje zvaničnu belešku o poštanskoj pošiljci. Ova pošiljka se čuva jednu (1) godinu od dana izdavanja zvanične beleške.

8. Ako je primalac nepismen ili nije u stanju da potpiše dostavnicu, dostavljač upisuje ime primaoca uključujući i napomenu u kojoj se navodi razlog ne potpisivanja od strane primaoca na dostavnici.

Član 40.

Dostavljanje ne adresiranih poštanskih pošiljki

1. Korisnik poštanskih usluga može da zaustavi dostavu ne adresiranih pošiljki, reklama, drugih reklamnih poruka i drugog marketinškog materijala na svojim kućnim poštanskim sandučićima postavljanjem etike o zabrani.

2. Pružaoci poštanskih usluga mogu da koriste kućne poštanske sandučice za direktnu reklamu sličnih proizvoda ili usluga, ali su dužni da korisnicima pruže mogućnost da u svako vreme, prosto i besplatno, budu u mogućnosti da zabrane korišćenje njihovih poštanskih kutija u marketinške svrhe.

3. Svaki pružalac usluga koji nudi slanje ne adresiranih poštanskih pošiljki, u marketinške ciljeve, održava registar izuzeća u kojem se registruju lica koja ne žele da primaju neželjenu trgovačku repisku. Pružaoci usluga su dužni da redovno proveravaju i poštuju registar izuzeća.

Član 41.**Kućna poštanska sandučeta**

1. Vlasnik ili upravnik kuće, stambenih jedinica ili poslovnih lokala, je dužan da osigura postavljanje, etiketiranje i održavanje kućnih poštanskih sandučeta na ulazu kuće, stambene zgrade ili poslovnog objekta. Korisnik poštanskih usluga u kući, stambene jedinice ili poslovnog lokala se osigurava da se poštansko sanduče redovno prazne.
2. Kućna poštanska sandučeta u stambenim zgradama sa više jedinica se obeležavaju prezimenom ili brojem stana ili imenom ili brojem preduzeća. Ista se postavljaju na prvom spratu i trebaju da budu lako dostupna.
3. Ako lica navedena u stavu 1 ovog člana nisu u stanju da ispune svoje obaveze, pružalac poštanskih usluga ih obaveštava u pismenom obliku i poziva ih da isprave povrede u određenom vremenskom roku.
4. Ako lica navedena u stavu 1 ovog člana nisu u stanju da isprave ove povrede u određenom vremenskom roku, pružalac opštih poštanskih usluga neće dostavljati poštanske pošiljke i obaveštava organ.
5. Poštansku sandučiću se trebaju dizajnirati i postaviti na takav način da se omogućava sigurna dostava i privatnost poštanskih pošiljki.
6. U slučajevima izgradnje novih stambenih ili poslovnih zgrada, građevinar je dužan da izgradi infrastrukturu za poštansku mrežu postavljanjem poštanskih sandučića.

**GLAVA IX
POŠTANSKE MARKE****Član 42.****Proizvodnja i emitovanje poštanskih maraka**

1. Javni poštanski operater ima pravo da proizvede, emituje, stavi u promet i povuče iz prometa poštanske marke Republike Kosovo.
2. Ministar posebnom odlukom osniva Komisiju za poštanske marke. Komisija za poštanske marke je nadležna za određivanje godišnjeg tematskog programa, vanredne emisije, izbor dizajna i usvajanje prvog uzorka. Komisiju za poštanske marke čini sedam (7) članova, jedan od članova se imenuje za predsedavajućeg. Članovi Komisije za poštanske marke trebaju da budu iz Ministarstva, Pošte Kosova, stručnjaci iz kulture, umetnosti, istorije, arheologije, nauka biologije i geografije.
3. Ministarstvo posebnim administrativno uputstvo određuje uslove i način donošenja, korišćenja i trgovanja poštanskim markama u skladu sa uslovima propisanim u aktima UPU-a.

Član 43.**Nevažeće poštanske marke**

1. Nevažećim poštanskim markama se smatraju poštanske marke:
 - 1.1. proizvedene i emitovane u suprotnosti sa ovim zakonom;
 - 1.2. oštećene, na kojima nominalna vrednost u brojevima, slovima i reči kojima se navodi izdavački organ više nisu vidljive;
 - 1.3. korišćene za plaćanje poštanskih usluga;

1.4. koje nije emitovao javni poštanski operater;

1.5. čija validnost je istekla.

2. Ako se na poštansku pošiljku stavi nevažeća poštanska marka, smatraće se da poštanska usluga nije plaćena.

GLAVA X SADRŽAJ POŠTANSKIH POŠILJKI I ODGOVORNOST ZA ŠTETU

Član 44.

Zabrane u pogledu sadržaja poštanskih pošiljki

1. Zabranjeno je slanje pošiljki ili artikala koji unutar poštanskih pošiljki sadrže:

1.1. narkotičke ili psihotropne supstance, osim ako pošiljalac ili primalac je zakonom ovlašćeno lice za trgovanje takvim supstancama;

1.2. opasne eksplozivne, zapaljive, radioaktivne i druge supstance;

1.3. žive životinje, osim ako je aktima UPU-a propisano drugačije;

1.4. slanje, uvoz i opticaj onog što je zabranjeno u zemlji dolaska;

1.5. artikli koji su opasni za osoblje zaposleno kod pružalaca poštanskih usluga;

1.6. druge supstance ili artikle, čije slanje je zabranjeno zakonodavstvom na snazi.

2. Bez obzira na podstavove 1.2 i 1.3 ovog člana, opasne supstance koje se razmenjuju između nadležnih institucija, mogu se prenositi poštanskim pošiljkama na način i prema uslovima propisanim zakonom.

3. Bez obzira na podstav 1.3 ovog člana, poštanskim pošiljkama, osiguranim poštanskim pošiljkama, dozvoljeno je da se prenose pčele, pijavice i svilene bube.

4. Pružaoci poštanskih usluga su dužni da dostave pošiljke koje sadrže supstance ili artikle prema podstavovima 1.1. i 1.2. ovog člana poštujući prirodu i nivo njihove opasnosti, nadležnih državnih organa, javnih prevoznika, ovlašćenja ili pružalaca javnih komunalnih usluga.

Član 45.

Odgovornost za prouzrokovanu štetu

1. Pružalac poštanskih usluga je odgovoran za prouzrokovanu štetu tokom prevoza registrovanih, osiguranih poštanskih pošiljki i poštanskih paketa za:

1.1. gubitak, oštećenje ili krađu isporuke;

1.2. probijanje vremenskog roka za transport i dostavljanje pošiljki;

1.3. nedovršene ili nepotpuno ili nekorektno obavljene poštanske usluge.

2. Izuzev u slučajevima predviđenim stavom 1 ovog člana, pružalac poštanskih usluga ne snosi odgovornost za prouzrokovanu štetu ako dokaže da:

2.1. je transport poštanskih pošiljki izvršen u skladu sa predviđenim uslovima;

- 2.2. je do oštećenja došlo usled više sile;
- 2.3. je oštećenje prouzrokovano krivicom ili nemarom pošiljaoca ili kao rezultat prirode sadržaja poštanske pošiljke;
- 2.4. je oštećenje prouzrokovano jer je poštanska pošiljka predata nadležnim državnim organima, nosiocima javnih ovlašćenja ili pružaocima javnih usluga, kao što je propisano u ovom zakonu;
- 2.5. korisnici poštanskih usluga su osigurali sadržaj poštanske pošiljke prevarom, na iznos koji prevazilazi stvarnu vrednost sadržaja;
- 2.6. korisnik poštanskih usluga nije uložio reklamaciju u propisanom roku;
- 2.7. je do oštećenja došlo zbog zakonitih radnji nadležnih organa.

3. Odredbe podstava 2.2 ovog člana ne isključuju pravo pošiljaoca na nadoknadu za nenaplaćena potraživanja kao i obeštećenje, kao što je propisano zakonodavstvom na snazi.

Član 46. Reklamacije

1. Korisnik poštanskih usluga može da uloži žalbu u pismenom obliku pružaocu poštanskih usluga u slučaju gubitka poštanske pošiljke, prevazilaženja roka za distribuciju – transport i dostavu poštanskih pošiljki ili u slučajevima kada usluga nije uopšte realizovana ili nije u potpunosti realizovana u roku od tri (3) meseca od predaje poštanske pošiljke u nacionalnom saobraćaju ili šest (6) meseci u međunarodnom saobraćaju.
2. U slučaju oštećenja ili smanjenog sadržaja poštanske pošiljke, primalac ili drugo ovlašćeno lice je dužno da podnese reklamaciju odmah nakon dostavljanja poštanske pošiljke.
3. Izuzetno od stava 2 ovog člana, reklamacija zbog oštećenja ili smanjenog sadržaja poštanske pošiljke se može podneti nakon dostavljanja poštanske pošiljke samo u slučajevima kada primalac dostavi dokaze da oštećenje ili smanjeni sadržaj poštanske pošiljke se nije desilo nakon dostavljanja pošiljke.
4. Operator poštanskih usluga je dužan da dostavi odgovor u pismenom obliku poštanskoj službi u roku od trideset (30) dana od dana primanja reklamacije u nacionalnom saobraćaju ili u roku od šezdeset (60) dana od dana primanja reklamacije u međunarodnom saobraćaju.
5. Na pismeni odgovor pružaoca poštanskih usluga, korisnik poštanskih usluga ima pravo da uloži žalbu Komisiji za žalbe korisnika kod pružaoca poštanskih usluga u roku od trideset (30) dana od dobijanja pismenog odgovora. Komisija za žalbe korisnika poštanskih usluga je dužna da odgovori u pismenom obliku o poštanskim uslugama u roku od trideset (30) dana od primanja žalbe.
6. Pružalac poštanskih usluga kao deo opštih uslova i odredbi pružanja poštanskih usluga, je dužan da objavi proceduru za rešavanje žalbi (reklamacija) korisnika poštanskih usluga u vezi pružanja poštanskih usluga. Procedura za podnošenje žalbi i njihovo rešavanje, treba da bude u skladu sa odredbama ovog zakona, bude transparentna, objektivna, nediskriminišuća i dostupna javnosti i svim korisnicima poštanskih usluga po pristupačnoj ceni.

Član 47. Nadoknada štete i oblik nadoknade

1. Pošiljalac ili ovlašćeno lice može podneti pružaocu poštanskih usluga zahtev za nadoknadu

štete u roku od trideset (30) dana od dana prijema obaveštenja o rešenju žalbe/reklamacije, odnosno prijema obaveštenja i prihvatanju krivice, koje je predviđeno u članu 45. stav 1 ili na osnovu odluke organa, ako je spor rešen u korist korisnika poštanskih usluga.

2. Pružalac poštanskih usluga je dužan da pošiljaocu ili drugom ovlašćenom licu isplati nadoknadu štete za pošiljke u nacionalnom saobraćaju za:

2.1. gubitak ili potpuno oštećenje:

2.1.1. registrovane pošiljke do petostrukog iznosa plaćene tarife za poštanske usluge;

2.1.2. pošiljke sa deklarisanom vrednošću – u iznosi deklarisanе vrednosti i naknadu za poštarinu.

2.2. delimično oštećenje ili smanjenje sadržaja:

2.2.1. registrovane pošiljke – iznos koji je jednak realnoj vrednosti oštećene pošiljke ili smanjenja sadržaja, najmanje petostruki iznos plaćene tarife za poštanske usluge;

2.2.2. pošiljke sa deklarisanom vrednošću – u iznosi koji je jednak realnoj vrednosti oštećenog ili smanjenja sadržaja pošiljke i najviše do deklarisanе vrednosti.

2.3. za prevazilaženje vremenskog roka za dostavljanje pošiljki – trostruki iznos plaćene tarife za poštanske usluge.

3. Kada poštanska usluga nije izvršena, pružalac poštanskih usluga je dužan da vrati plaćenu tarifu za poštanske usluge.

4. U slučajevima navedenim u stavu 2 ovog člana, pružalac poštanskih usluga je dužan da pored odštete vrati iznos plaćene tarife za reklamaciju pošiljke i tarife za poštanske usluge.

5. U slučaju da pružalac poštanskih usluga ne nadoknadi štetu pošiljaocu ili drugom ovlašćenom licu u roku od trideset (30) dana od podnošenja zahteva za iz stava 1 ovog člana, procedura za odštetu se može pokrenuti pred nadležnim sudom.

6. Ako izgubljena pošiljka ili njen deo bude pronađen nakon nadoknade štete, pružalac poštanskih usluga je dužan da obavesti pošiljaoca ili drugo ovlašćeno lice.

7. Ako pošiljalac ili drugo ovlašćeno lice zahteva nadoknadu predaju pronađene pošiljke, dužan je da vrati nadoknađeni iznos, u suprotnom pružalac poštanskih usluga ima pravo da uništi pošiljku ili proda njen sadržaj.

8. Za nadoknadu štete u međunarodnom saobraćaju se primenjuju odredbe akata UPU-a.

9. Pružalac poštanskih usluga preko opštih uslova i odredbi za pružanje poštanskih usluga određuje proceduru za nadoknadu štete za poštanske pošiljke i usluge koje nisu predviđene odredbama ovog člana i člana 33. ovog Zakona.

GLAVA XI OSIGURANJE POŠTANSKIH USLUGA U POSEBNIM SITUACIJAMA

Član 48.

Pružanje usluga u vanrednim situacijama

1. Pružalac opštih usluga sastavlja akcioni plan za osiguranje pružanja usluga u vanrednim situacijama, koji dostavlja ministru i organu. U smislu ovog Zakona, pod vanrednim situacijama podrazumevamo teška oštećenja mreže, prirodne nepogode, hitno stanje ili ratno stanje.
2. Ministarstvo, u saradnji sa drugim institucijama, predlaže Vladi mere za tretiranje vanrednih situacija, a koje treba preduzeti prema stavu 1 ovog člana.

Član 49.

Pružanje poštanskih usluga tokom štrajkova

1. Tokom štrajkova pružalac poštanskih usluga je dužan da osigura funkcionisanje poštanskih usluga za:
 - 1.1. poštanske pošiljke koje se koriste u sudskim postupcima, administrativnim procedurama i procedurama uspostavljenim u vezi povreda kao i registrovanih poštanskih pošiljki za potrebe zaštite i spasavanja;
 - 1.2. registrovane pošiljke i deklarisanе vrednosti koje su primljene pre početka štrajka.
2. Okončanjem štrajka, pružalac poštanskih usluga osigurava momentalnu distribuciju svih poštanskih pošiljki koje su primljene pre štrajka.
3. Pružalac poštanskih usluga preduzima mere da se poštanske pošiljke, primljene i deponovane tokom štrajka, ne unište, oštete ili izgube i budu dostavljene na odredište ne kasnije od dva (2) dana nakon okončanja štrajka.

GLAVA XII REŠAVANJE NESPORAZUMA

Član 50.

Rešavanje nesporazuma između korisnika i pružalaca poštanskih usluga

1. Organ rešava nesporazume između pružalaca poštanskih usluga i korisnika kada se takvi nesporazumi odnose na prava i obaveze propisane ovim Zakonom i podzakonskim aktima za sprovođenje ovog Zakona.
2. Ako nesporazum između korisnika poštanskih usluga i pružaoca poštanskih usluga ne može da se reši u žalbenoj proceduri (reklamacije), korisnik u roku od petnaest (15) dana od odbijanja pismenog odgovora pružaoca poštanske usluge može u pismenom obliku zahtevati od organa da reši nesporazum.
3. Nadležni organ donosi odluku o rešavanju spora najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana prijema zahteva, osim u slučajevima kada se zbog složenosti predmeta zahteva duži vremenski period, u skladu sa procedurama koje odobri nadležni organ.
4. Odluka organa je obavezujuća za obe strane i ostaje na snazi čak i ako se u nadležnom sudu otvori upravni spor, osim ako sud ne odluči drugačije u skladu sa postupcima utvrđenim zakonom.

5. Odluka organa je dokument izvršne vlasti. Ako se odluka ne izvrši dobrovoljno, onda se ova odluka može izvršiti na obavezujući način u skladu s postupkom opisanom u važećim zakonima.

Član 51.

Rešavanje nesporazuma između pružalaca poštanskih usluga

1. Nadležni organ rešava sporove između davalaca poštanskih usluga o pitanjima koja se odnose na primenu ovog zakona i akta izdatih za primenu ovog zakona.
2. Rešavanje sporova između provajdera poštanskih usluga može pokrenuti sam organ ili na pismeni zahtev najmanje jednog pružaoca poštanskih usluga u skladu sa procedurama koje je odobrio nadležni organ.
3. Kada se primi zahtev za rešavanje spora, primenjuju se relevantne odredbe važećeg zakonodavstva.
4. Nadležni organ donosi odluku o rešavanju spora najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana prijema zahteva, osim u slučajevima kada je duže vreme potrebno zbog složenosti predmeta koji se ispituje.
5. Nadležni organ rešava spor u skladu sa principima i ciljevima ovog zakona i u skladu sa principima efikasnosti troškova, saradnje, konkurencije, spremnosti i proceduralne jednakosti strana navedenih u relevantnim odredbama važećeg zakona.
6. Odluka organa je konačna i obavezujuća za obe strane i ostaje na snazi čak i ako se u nadležnom sudu otvori upravni spor, osim u slučaju ako sud ne odluči drugačije u skladu sa postupcima utvrđenim zakonom.
7. Odluka organa je dokument sa izvršnim ovlašćenjima. Ako se odluka ne izvrši dobrovoljno, onda se ova odluka može izvršiti na obavezujući način u skladu s postupkom opisanom u važećim zakonima.
8. Odluke o rešavanju sporova koje izdaje nadležni organ treba biti javna u meri u kojoj ne utiču na poverljivost informacija i privatnost fizičkih lica.

GLAVA XIII CARINSKA PITANJA

Član 52.

Carinske obaveze isporuke poštanske robe

1. Poštanske pošiljke koje sadrže robu podležu carinskim formalnostima i kontrolama i mogu biti predmet carine, poreza ili drugih naknada koje se plaćaju prilikom uvoza ili izvoza ili mogu biti predmet izuzeća od takvih plaćanja prema zakonodavstvu na snazi.
2. Dobavljač poštanske usluge dužan je unapred objaviti informacije korisnicima i jasno informirati za naknade / tarife koje treba da plaćaju, kao i o zabranama i ograničenjima za uvoz / izvoz poštanskih isporuka koji sadrže robu.

Član 53.

Deklarisanje carini

1. Popunjavanje i podnošenje carinske izjave je odgovornost deklaranta. Pružalac usluge, ako nije deklarant, ne snosi odgovornost za carinsku izjavu.
2. Pružaoci usluga su dužni da preuzmu sve neophodne korake za informisanje korisnika o

ispunjenju carinskih formalnosti i, posebno, za pravilno popunjavanje carinske izjave kako bi se olakšao postupak carinjenja.

3. Pružaoci usluga preduzimaju za ubrzanje postupka carinjenja za pakete avionske poštanske.

Član 54.

Slučajevi poništenja carinskih nameta

1. Carinski nameti, na osnovu zahteva deklaranta, poništavaju ili čine nevažećim carinsku izjavu, prema zakonskim odredbama na snazi o carinskim pitanjima, za poštansku robu, kada:

1.1. se vrati pošiljaocu;

1.2. je poslata dalje u treću državu;

1.3. je deklarant odbaci;

1.4. se izgubi ili uništi u poštanskoj službi zbog potpunog uništenja sadržaja i, u ovom slučaju, popunjavanjem carinske izjave o uništenju.

GLAVA XIV

NADZOR USKLAĐENOSTI S OVIM ZAKONOM

Član 55.

Postupak praćenja usklađenosti

1. Kada nadležni organ utvrdi da pružalac pošte usluge nije u skladu sa ovim zakonom i podzakonskim aktima donetim shodno ovom zakonu, on će na početku obavestiti davaoca o takvim nalazima i dati mu mogućnost za obrazloženje ili regulisanje svih nepravilnosti:

1.1. u roku od trideset (30) dana nakon obaveštenja;

1.2. u kraćem vremenskom roku, ukoliko se preduzetnik slaže, ili organ utvrdi u slučaju ponovljenih nepravilnosti;

1.3. u dužem vremenskom roku, ukoliko nadležni organ smatra da je priroda neregularnosti takva da zahteva više vremena za njeno otklanjanje.

2. Ako dotični pružalac usluga ne reguliše nepravilnosti u roku propisanom u stavu 1. ovog člana, Nadzorni organ će preduzeti srazmerne mere kako bi se osigurala usklađenost, uključujući i ekonomske sankcije navedene u članu 58 ovog zakona.

Član 56.

Inspekcija pružalaca poštanskih usluga

1. Inspekciju aktivnosti svakog pružaoca poštanskih usluga obavljaju službenici ovlašćeni od strane organa, koji imaju poseban identifikacioni dokument.

2. Službenici organa vrše inspekciju u prostorijama u kojima pružalac pošte vrši aktivnost i delatnost, bez prethodnog obaveštenja, radi provere primene odredaba ovog zakona i drugih podzakonskih akata.

3. Davaoci poštanskih usluga su obavezni da omoguće službenicima organa da izvrše inspekciju u prostorijama u kojima je pružena poštanska usluga i da im se pruže svi podaci i dokumentacija kojih traže.

4. Tokom procesa kontrole i inspekcije, službenici organa vode evidenciju, a na kraju procesa kontrole i inspekcije kopija se dostavlja kontrolisanom/inspektovanom subjektu.

Član 57.

Nadležnosti i ovlašćenja službenika

1. Tokom inspekcije, službenici organa, nakon predavljanja dokumenta izdatog od strane organa koji potvrđuju njihovo ovlašćenje i funkcije i radi nadzora usaglašenosti ovog zakona, imaju pravo, u ime nadležnog organa, da:

1.1. traže i provere lične isprave (ličnu kartu, pasoš i sl) na osnovu kojih se konstatuje identitet kontrolisanih osoba, kao i drugih lica prisutnih tokom vršenja kontrole i inspekcije;

1.2. imaju pristup da uđu i kontrolišu čitav poslovni prostor, zgrade ili objekte u kojima se koriste tehnička sredstva i oprema;

1.3. kontrolišu dokumentaciju subjekta, opremu i druge stvari kako bi se obezbedilo dovoljno informacija u vezi osobe ili subjekta koji je bio predmet nadzora ili kontrole;

1.4. uzmu izjave od odgovornih lica u cilju dobijanja dokaza ili činjenica koje se ne mogu konstatovati direktno, kao i da intervjuišu druga prisutna lica tokom procesa vršenja kontrole i inspekcije;

1.5. u pismenom obliku traže od kontrolisanog lica tačne podatke i potpune informacije u vezi neophodne dokumentacije za vršenje kontrole i inspekcije;

1.6. nalože uklanjanje nepravilnosti, nedostatka ili slabosti konstatovanih tokom procesa kontrole i inspekcije i/ili da usklade poštanske usluge sa odredbama ovog Zakona i akata donetih za sprovođenje istog;

1.7. u pisanom obliku traže od kontrolisanog lica zahteva izveštaj o merama i radnjama koje su naložene iz procesa kontrole i inspekcije;

1.8. privremeno zabrane pružanje usluga koje su vršene ili pružane bez ovlašćenja ili posebne dozvole.

2. Zvaničnici organa kada smatraju da pružalac poštanskih usluga ili bilo koje drugo fizičko ili pravno lice koje vrši delatnost u oblasti poštanskih usluga prekršilo ovaj zakon i akte usvojene za njegovo sprovođenje, predlažu Upravnom odboru:

2.1 da naloži ekonomsku sankciju u skladu sa članom 58. ovog zakona i da traži mere za ispravku kršenja, određujući rok za njegovo ostvarivanje;

2.2. obustavu ovlašćenja za pružanje poštanskih usluga sve dok pružalac poštanskih usluga ne ispravi ovo kršenje;

2.3. povlačenje odobrenja, u slučaju ponovljenih kršenja.

3. Poslovni objekti u ovom članu smatraju se svi stambeni i poslovni prostori i drugi prostori u kojima kontrolirano i inspektirano lice obavlja poštanske poslove.

4. Zvaničnici organa dužni su da tretiraju informacije, podatke dobijene od strane lica pod kontrolom i inspekcijom, kao i prisutne da se tretiraju na poverljiv način i u skladu sa uslovima za njihovo očuvanje.

Član 58.

Izricanje kazni

1. Ako ponuđači poštanskih usluga ne poštuju odredbe ovog zakona i podzakonskih akata izdatih u skladu sa ovim zakonom, organ sa posebnom odlukom ima pravo da izriče novčane kazne.

2. Kriterijumi za određivanje vrste i mere kazne su određeni prema odgovarajućem zakonodavstvu o prekršajima.

3. Sledeći prekršaji, kada ne čine krivično delo, a čine prekršaj u poštanskim uslugama kažnjavaju se kao u nastavku:

3.1. do pet stotina (500) evra do dvadeset hiljada (20,000.00) evra za prekršaje koje počini pravno lice, koji:

3.1.1. nije pružio domaće ili međunarodne opšte poštanske usluge u skladu sa odredbama ovog Zakona i podzakonskih akata za sprovođenje istog;

3.1.2. nije postiglo kvalitet pruženih opštih poštanskih usluga, propisanih u članu 34. ovog Zakona u roku od dvanaest (12) meseci;

3.1.3. ne uspe da pruži opšte poštanske usluge konstantno, redovno, bez prepreka i u ravnopravnim uslovima za sve korisnike opštih poštanskih usluga;

3.1.4. ne uspe da pruži opšte poštanske usluge najmanje pet (5) dana nedeljno za svakog korisnika poštanskih usluga;

3.1.5. nije ispoštovalo prva i obaveze propisane u članu 13. ovog Zakona;

3.1.6. nije primenilo obaveze organa za regulisanje tarifa;

3.1.7. nije sprovelo obaveze održavanja odvojenih računa, u skladu sa članom 32. ovog Zakona;

3.1.8. pruža poštanske usluge bez ovlašćenja organ.

3.2 od trideset (30,00) do dve hiljade (2,000.00) evra za sva kršenja koja počini fizičko lice i odgovorno lice pravnog lica;

3.3. do dve stotine (200) do četiri hiljade (4,000) evra za sve prekršaje koje izvrši fizičko ili pravno lice, koje:

3.3.1 ne objavi uslove i odredbe pružanja poštanskih usluga i pristup poštanskoj mreži na transparentan, ne diskriminatoran način i u skladu sa odredbama ovog Zakona;

3.3.2. ne izvršava obaveze i isplate organu, kao što je propisano članom 28. ovog Zakona.

4. Sredstva od novčanih kazni idu u budžet Republike Kosovo.

5. Protiv odluke nadležnog organa za izricanje kazne, nezadovoljna stranka ima pravo da otvori upravni spor u nadležnom sudu.

GLAVA XV PRELAZNE I KONAČNE ODREDBE

Član 59. Prelazne odredbe

1. Svi podzakonski akti koje je donelo Ministarstvo i organ za sprovođenje Zakona br. 03/L-173 o poštanskim uslugama ostaju na snazi do donošenja novih akata u skladu sa ovim Zakonom.
2. Sve licence izdate u skladu sa Zakonom br. 03/L-173 o poštanskim uslugama ostaju na snazi i važeće su do njihove izmene, a u skladu sa odredbama ovog Zakona.
3. Stupanjem na snagu ovog Zakona, organ daje javnom pružaocu poštanskih usluga individualno ovlašćenje, kao pružaoca opštih poštanskih usluga, u roku od pet (5) godina u skladu sa ovim Zakonom.
4. Javni pružalac poštanskih usluga nastavlja da obavlja pravo za pružanje rezervisanih poštanskih usluga do 31.12.2021.

Član 60. Podzakonski akti

Ministarstvo i organ u roku od dvanaest (12) meseci nakon stupanja na snagu ovog Zakona donose podzakonska akta propisana ovim Zakonom.

Član 61. Stavljanje van snage

1. Stupanjem na snagu ovog Zakona stavlja se van snage Zakon br. 03/L-173 o poštanskim uslugama (SL br. 69/2010)

Član 62. Stupanje na snagu

Ovaj Zakon stupa na snagu petnaest (15) dana nakon objavljivanja u Službenom listu Republike Kosovo.

**Zakon br. 06/L-038
21. decembar 2018.**

Proglašeno Ukazom Br. DL-02-2019, dana 08.01.2019, od strane Predsednika Republike Kosova Hashim Thaçi.