



KLASA: UP/I-344-07/21-02/04

URBROJ: 376-04-21-21

Zagreb, 3. prosinca 2021.

Poštanski inspektor Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po provedenom inspekcijskom nadzoru nad davateljem poštanskih usluga, trgovačkim društvom HP-Hrvatska pošta d.d., Zagreb, Jurišićeva 13, na temelju članka 59. i članka 60. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19) i članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), po službenoj dužnosti, donosi

RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da davatelj poštanskih usluga, trgovačko društvo HP-Hrvatska pošta d.d., Zagreb, Jurišićeva 13, prilikom uručenja preporučenih pošiljaka, postupuje suprotno s odredbama članka 2. stavka 1. točka 24. i članka 37. stavka 1. i stavka 4. Zakona o poštanskim uslugama.
2. Naređuje se davatelju poštanskih usluga, trgovačkom društvu HP-Hrvatska pošta d.d., Zagreb, Jurišićeva 13, da, bez odgode, preporučene pošiljke uručuje za to ovlaštenim osobama uz potpis sukladno Zakonu o poštanskim uslugama.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) obavila je inspekcijski nadzor nad davateljem poštanskih usluga, trgovačkim društvom HP-Hrvatska pošta d.d., Jurišićeva 13, Zagreb (dalje: HP) u svezi poštivanja odredbi Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19; dalje: ZPU), Pravilnika o obavljanju univerzalne usluge (NN br. 41/13 i 103/21; dalje: Pravilnik) te Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge HP-a kao općih uvjeta za obavljanje poštanskih usluga iz članka 44. ZPU-a (dalje: Opći uvjeti HP-a) prilikom ispunjenja obveze uručenja preporučenih pošiljaka primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje pošiljke na kućnu adresu ili u prostore primatelja uz potpis, a koju obvezu HP ima u okviru obveze obavljanja univerzalne usluge sukladno odredbama ZPU-a (dalje: inspekcijski nadzor).

Inspekcijski nadzor proveo je poštanski inspektor HAKOM-a (dalje: inspektor), koji je, između ostalog, izvršio šest inspekcijskih pregleda te u svrhu provođenja očevida održao dvije usmene rasprave o čemu su sastavljeni zapisnici (dalje: zapisnici).

Također, prije donošenja rješenja, HP je Zaključkom pozvan da podnese pisane primjedbe na zapisnike kao i da se pisanim putem izjasni o svim činjenicama, okolnostima i pravnim pitanjima važnim za rješavanje ove upravne stvari. HP se očitovanjem broj HP-08/1-031054/21 od 28. listopada 2021. (dalje: očitovanje HP-a) očitovao u odnosu na poziv iz Zaključka.

Inspekcijski nadzor je pokrenut povodom značajnog broja podnesaka koji su zaprimljeni u HAKOM-u, a koji podnesci upućuju na nepoštivanje odredbi ZPU-a od strane HP-a prilikom uručenja preporučenih pošiljaka na kućnoj adresi ili u prostore primatelja uz potpis, što je također popraćeno i vijestima u medijima. Slijedom navedenog, 4. rujna 2021., a za potrebe provođenja inspekcijskog nadzora prema članku 59. i 60. ZPU-a po službenoj dužnosti, koordinatorka

inspekcije HAKOM-a je u svojstvu pošiljatelja HP-u predala, odnosno HP je navedenog dana, u smislu odredbi ZPU-a, izvršio prijam ukupno 13 preporučenih pošiljaka kako bi iste uručio primateljima ili drugim osobama ovlaštenim za uručenje pojedine pošiljke uz potpis sukladno odredbama ZPU-a, odredbama Pravilnika i odredbama Općih uvjeta HP-a. Prema pisanim, vlastoručno potpisanim izjavama primatelja navedenih preporučenih pošiljaka (dalje: pisane izjave primatelja), od 13 preporučenih pošiljaka koje su bile predmet inspekcijskog nadzora, HP ukupno šest preporučenih pošiljaka (dalje: nepropisno uručene preporučene pošiljke) nije uručio primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje pojedine pošiljke na kućnoj adresi ili u prostorije primatelja uz potpis već su primatelji ove pošiljke pronašli u svojim kućnim kovčezima, što je, između ostalog, u suprotnosti s odredbama članka 2. stavka 1. točka 24. i članka 37. stavka 1. i stavka 4. ZPU-a kao i u suprotnosti s (pripadajućim) odredbama Pravilnika i Općih uvjeta HP-a.

Inspekcijskim pregledom, koji je izvršen 29. rujna 2021. u poštanskom uredu 10020 Zagreb-Novigrad, Zagreb, putem kojega je HP 8. rujna 2021. trebao izvršiti uručenje jedne od nepropisno uručenih preporučenih pošiljaka (dalje: navedena pošiljka), zaposleniku HAKOM-a M.G. iz Z. kao primatelju (podaci u spisu; dalje: primatelj MG) ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke uz potpis, a uzimajući u obzir da je na digitalnoj dostavnoj knjizi za navedenu pošiljku naznačena slika kovčezica umjesto da je naznačena slika potpisa osobe (stavljene na elektronski komunikator sukladno Općim uvjetima HP-a) kojoj je ta pošiljka trebala biti uručena, utvrđeno je, konkretno pod točkom 5.2. i točkom 5.3. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-03, da je radnik HP-a koji je trebao navedenu pošiljku uručiti primatelju MG ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke uz potpis (dalje: radnik HP-a) pomoću poslovne aplikacije HP-a „Digitalni poštar“ naznačio da je navedena pošiljka primatelju uručena ubacivanjem u kućni kovčezic. Slijedom navedenog, uzimajući u obzir da je radnik HP-a na Zapisnik izjavio kako se on zbog proteka vremena više ne sjeća na koji način uručio navedenu pošiljku, inspekcijskim pregledom, konkretno pod točkom 5.3. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-03, uvidom u digitalnu dostavnu knjigu te temeljem pisane izjave primatelja MG prema kojoj HP navedenu pošiljku nije uručio za to ovlaštenoj osobi uz potpis, utvrđeno je da je HP navedenu pošiljku 8. rujna 2021. uručio primatelju MG ubacivanjem u kućni kovčezic, a kojom prilikom je radnik HP-a pomoću poslovne aplikacije HP-a „Digitalni poštar“ naznačio da je navedena pošiljka primatelju uručena ubacivanjem u kućni kovčezic. Stoga je, inspekcijskim pregledom, konkretno pod točkom 5.4. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-03, utvrđeno da HP u smislu odredbi ZPU-a prilikom obavljanja poštanskih usluga 8. rujna 2021., navedenu pošiljku nije uručio primatelju MG ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje pošiljke uz potpis. Opunomoćenik HP-a je u svojstvu nazočne osobe stavio primjedbu na točku 5.3. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-03 kako slijedi: „*Utvrđeno činjenično stanje iz točke 5.3. ovoga Zapisnika nije u suglasnosti sa točkom 8. odnosno sa izjavom*“ radnika HP-a „*obzirom da utvrđeno činjenično stanje nije doneseno temeljem predmetne izjave, a kako se navodi u točki 5.3. ovoga Zapisnika.*“. Navedena primjedba nije uzeta u obzir prilikom donošenja ovoga Rješenja iz razloga što je činjenično stanje u ovoj točki Zapisnika utvrđeno uvidom u digitalnu dostavnu knjigu (na kojoj je naznačena slika kovčezica umjesto da je naznačena slika potpisa stavljene na elektronski komunikator) te temeljem pisane izjave primatelja MG i navedeno činjenično stanje nije doneseno temeljem izjave radnika HP-a kako se u ovoj primjedbi poziva opunomoćenik HP-a već je navedena izjava samo uzeta u obzir prilikom utvrđivanja činjeničnog stanja utvrđenog pod točkom 5.3. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-03. Stoga je, temeljem dokaza u spisu, a uzimajući u obzir pisanu izjavu primatelja MG kao i to da HP nije u posjedu dokaza koji bi se mogao koristiti kao dokaz da je HP navedenu pošiljku uručio primatelju MG ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke uz potpis i koji dokaz bi HP imao u slučaju da je navedenu pošiljku uručio na propisani način, inspekcijskim nadzorom utvrđeno da HP navedenu pošiljku nije uručio primatelju MG ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje pošiljke uz potpis.

Inspekcijskim pregledom koji je izvršen 30. rujna 2021. u poštanskom uredu 10104 Zagreb, putem kojega je HP 8. rujna 2021. trebao izvršiti uručenje jedne od nepropisno uručenih preporučenih pošiljaka (dalje: navedena pošiljka), zaposleniku HAKOM-a J.B. iz Z. kao primatelju (podaci u spisu; dalje: primatelj JB) ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke uz potpis, konkretno pod točkom 5.2. i točkom 5.4 Zapisnika URBROJ: 376-04-21-05, utvrđeno je da je na digitalnoj dostavnoj knjizi i dostavnoj knjizi za navedenu pošiljku naznačena slika potpisa koji je stavljen na elektronski komunikator (dalje: potpis naznačen na dostavnoj knjizi navedene pošiljke) kao dokaz da je HP navedenu pošiljku 8. rujna 2021. uručio primatelju JB ili drugoj za to ovlaštenoj osobi dostavom na adresi primatelja uz potpis kao i to da radnik HP-a koji je trebao tu pošiljku uručiti za to ovlaštenoj osobi uz potpis (dalje: radnik HP-a) nije ispisao ime i prezime osobe kojoj je uručena predmetna preporučena pošiljka te označio odnos navedene osobe prema primatelju JB kako je to propisano odredbama članka 51. stavka 3. Općih uvjeta HP-a. Slijedom navedenog, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da je na digitalnoj dostavnoj knjizi i dostavnoj knjizi za navedenu pošiljku naznačena slika potpisa kao dokaza da je HP 8. rujna 2021. tu pošiljku uručio primatelju JB uz potpis. Inspekcijskim pregledom, konkretno pod točkom 5.3. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-05, je učinjeno vjerojatnim da potpis naznačen na dostavnoj knjizi navedene pošiljke nije potpis primatelja JB iz razloga što potpis primatelja JB stavljen na pisanoj izjavi primatelja JB i potpis koji je naznačen na dostavnoj knjizi navedene pošiljke nemaju nikakvih zajedničkih karakteristika. Stoga je, inspekcijskim pregledom, konkretno pod točkom 5.5. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-05, učinjeno vjerojatnim da HP u smislu odredbi ZPU-a prilikom obavljanja poštanskih usluga 8. rujna 2021., navedenu pošiljku nije uručio primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje pošiljke uz potpis. Radnik HP-a je na Zapisnik izjavio kako se on zbog protoka vremena više ne sjeća na koji način je uručio navedenu pošiljku kao i da on pošiljke uručuje sukladno propisima. Opunomoćenik HP-a je u svojstvu nazočne osobe stavio primjedbu na točku 5.3. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-05, koju u bitnom „*osporava obzirom da se radi o subjektivnom dojmu službene osobe koja nije stručno i profesionalno osposobljena valorizirati valjanost potpisa te se valorizacija potpisa na ispravama može provesti isključivo neovisnim grafološkim vještačenjem.*“. Opunomoćenik HP-a, stavio je primjedbu i na točku 5.4. Zapisnika koju osporava zbog toga što u postupku nije utvrđeno „*da je sporna pošiljka uručena u zamjenu odnosno da nije uručena primatelju to činjenica nenaznačavanja odnosa osobe kojoj je navodno u zamjenu uručena jest irelevantna u odnosu na gore navedeno.*“ te na točku 5.5. Zapisnika „*Osporavajući utvrđeno činjenično stanje u točkama 5.3. i 5.4. ovoga Zapisnika to se nastavno na navedeno službena osoba u točki 5.5. ovoga Zapisnika, a oslanjajući se na pogrešno utvrđene činjenice pogrešno referira i na povredu materijalnog prava iz odredaba kako je gore navedeno.*“. Navedene primjedbe ne utječu na zakonitost ovoga Rješenja iz razloga koji su kasnije obrazloženi.

Inspekcijskim pregledom koji je izvršen 1. listopada 2021. u poštanskom uredu 10000 Zagreb, putem kojega je HP 8. rujna 2021. trebao izvršiti uručenje jedne od nepropisno uručenih preporučenih pošiljaka (dalje: navedena pošiljka), zaposleniku HAKOM-a K.Ž.P. iz Z. kao primatelju (dalje: primatelj KŽP) ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke uz potpis, konkretno pod točkom 5.2. i točkom 5.4. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-07, utvrđeno je da je na digitalnoj dostavnoj knjizi i dostavnoj knjizi za navedenu pošiljku naznačena slika potpisa koji je stavljen na elektronski komunikator (dalje: potpis naznačen na dostavnoj knjizi navedene pošiljke) kao dokaz da je HP navedenu pošiljku 8. rujna 2021. uručio primatelju KŽP ili drugoj za to ovlaštenoj osobi dostavom na adresi primatelja uz potpis te da radnik HP-a koji je trebao tu pošiljku uručiti za to ovlaštenoj osobi uz potpis (dalje: radnik HP-a) nije ispisao ime i prezime osobe kojoj je uručena predmetna preporučena pošiljka te označio odnos navedene osobe prema primatelju kako je to propisano odredbama članka 51. stavka 3. Općih uvjeta HP-a. Slijedom navedenog, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da je na digitalnoj dostavnoj knjizi i dostavnoj knjizi za navedenu pošiljku naznačena slika potpisa kao dokaza da je HP 8. rujna 2021. tu pošiljku uručio

primatelju KŽP uz potpis. Inspekcijskim pregledom, konkretno pod točkom 5.3. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-07, je učinjeno vjerojatnim da potpis naznačen na dostavnoj knjizi navedene pošiljke nije potpis primatelja KŽP, i to iz razloga što potpis primatelja KŽP stavljen na pisanoj izjavi primatelja KŽP i potpis naznačen na dostavnoj knjizi navedene pošiljke nemaju nikakvih zajedničkih karakteristika. Stoga je, inspekcijskim pregledom, konkretno pod točkom 5.5. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-07, učinjeno vjerojatnim da HP u smislu odredbi ZPU-a prilikom obavljanja poštanskih usluga 8. rujna 2021., navedenu pošiljku nije uručio primatelju KŽP ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke uz potpis. Radnik HP-a na Zapisnik je izjavio kako se on zbog proteka vremena više ne sjeća na koji način je uručio navedenu pošiljku kao i da on pošiljke uručuje sukladno propisima. Opunomoćenik HP-a je u svojstvu nazočne osobe stavio primjedbu na Zapisnik URBROJ: 376-04-21-07 u bitnom iz istih osnova iz kojih je stavio i primjedbe na Zapisnik URBROJ: 376-04-21-05 kako je to ranije obrazloženo. Stoga je, na provedenoj usmenoj raspravi, konkretno pod točkom 5.1. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-15, temeljem izjava koje je na Zapisnik u svojstvu svjedoka dao primatelj KŽP i drugih dokaza koji prileže spisu, u postupku inspekcijskog nadzora utvrđeno da HP prilikom obavljanja poštanskih usluga, navedenu pošiljku nikada nije uručio primatelju KŽP ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke na kućnoj adresi ili u prostorije primatelja uz potpis. Opunomoćenik HP-a koji je bio nazočan provedenoj usmenoj raspravi je stavio primjedbe na Zapisnik URBROJ: 376-04-21-15 kako slijedi: „*Stavljam primjedbu na točku 5.1. ovoga Zapisnika u dijelu gdje stoji da je utvrđeno da pošiljka nije uručena primatelju. Razlog primjedbe jest što činjenično stanje nije utvrđeno na zakonom propisani način, osobito ako se uzme u obzir da ne postoji nikakva sličnost između potpisa djelatnika HP-a i potpisa koji je vidljiv na dostavnoj knjizi. Također, stavljamo primjedbu na činjenicu da je pošiljatelj sporne pošiljke ujedno i službena osoba navedena u zapisniku od 1. listopada 2021.*“ Navedene primjedbe nisu uzete u obzir prilikom donošenja ovoga Rješenja iz razloga što inspektor nije uspio pronaći niti jedan razlog zbog kojih bi se iste mogle koristiti kao osnova za donošenje zakonitog rješenja u postupku predmetnog inspekcijskog nadzora.

Inspekcijskim pregledom koji je izvršen 1. i 5. listopada 2021. u poštanskom uredu 10000 Zagreb, putem kojega je HP trebao izvršiti uručenje jedne od nepropisno uručenih preporučenih pošiljaka (dalje: navedena pošiljka), zaposleniku HAKOM-a V.R. iz Z. kao primatelju (podaci u spisu; dalje: primatelj VR) ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke uz potpis, a iz razloga što je u odgovarajućim poslovnim aplikacijama HP-a naznačeno da je pošiljka istog prijamnog broja kao navedena pošiljka bila istovremeno u posjedu HP-a u vrijeme kada je navedena pošiljka prema dokazima u spisu bila u posjedu primatelja VR te iz razloga što je na digitalnoj dostavnoj knjizi i odgovarajućim poslovnim aplikacijama HP-a naznačeno da je pošiljka istog prijamnog broja kao navedena pošiljka uručena primatelju D.K. (podaci u spisu; dalje: primatelj DK), konkretno pod točkom 5.3. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-09, u bitnom je utvrđeno da se digitalna dostavna knjiga kao i dostavna knjiga pošiljke istog prijamnog broja kao navedena pošiljka ne mogu koristiti kao dokaz da je HP navedenu pošiljku uručio primatelju VR ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke uz potpis. Stoga je inspekcijskim pregledom, a uzimajući u obzir da HP nije u posjedu dokaza koji bi se mogao koristiti kao dokaz da je HP navedenu pošiljku uručio primatelju VR ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke uz potpis i koji dokaz bi HP imao u slučaju da je navedenu pošiljku uručio na propisani način, konkretno pod točkom 5.5. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-09, temeljem pisane izjave primatelja VR i drugih dokaza koji prileže spisu, utvrđeno da HP u smislu odredbi ZPU-a prilikom obavljanja poštanskih usluga, navedenu pošiljku nije uručio primatelju VR ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke uz potpis. Radnik HP-a koji je trebao navedenu pošiljku uručiti za to ovlaštenoj osobi uz potpis je na Zapisnik izjavio kako se on zbog proteka vremena više ne sjeća na koji način je uručio navedenu pošiljku. Opunomoćenik HP-a je u svojstvu nazočne osobe stavio primjedbu na Zapisnik URBROJ: 376-04-21-09, u bitnom osporavajući „*činjenično stanje utvrđeno u točki 5. ovog Zapisnika prvobitno obzirom da službena osoba navodi kako je isto utvrđeno temeljem izjava prisutnih osoba, što je netočno obzirom da*

prisutne osobe nisu svojim izjavama potkrijepile vjerojatnost nepropisnog uručenja predmetne pošiljke, već upravo suprotno“ te iz razloga što je inspektor prilikom provođenja inspekcijskog pregleda „*de facto u cijelosti osporio valjanost isprava HP-a kao dokaza u ovome postupku*“. Nadalje, vezano uz činjenicu što je na digitalnoj dostavnoj knjizi i odgovarajućim poslovnim aplikacija HP-a naznačeno da je pošiljka istog prijamnog broja kao navedena pošiljka uručena primatelju DK uz potpis, opunomoćenik HP-a navodi da se isto „*može objasniti možebitnim privremenim i trenutnim propustom u digitalnoj aplikaciji digitalni poštar te nikako nije dokaz da sporna pošiljka nije uručena primateljici*“ navedene pošiljke „*kao ni da potpis primateljice zaista nije njezin potpis.*“. U točki 5.2. i točki 5.4. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-09 je navedeno da je (u ovim točkama zapisnika) činjenično stanje utvrđeno između ostalog i temeljem izjava nazočnih osoba. Činjenice za koje je u točki 5.2. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-09 navedeno da su utvrđene i temeljem izjava nazočnih osoba, a koje činjenice se odnose na podatke koji su u ispravama i poslovnim aplikacijama HP uneseni kao dokazi o tome u koje vrijeme je HP obavljao pojedine radnje s pošiljkom istog prijamnog broja kao navedena pošiljka (podaci u koje vrijeme je radnik HP zadužio pošiljku istog prijamnog broja kao navedena pošiljka kako bi ju uručio kao i podaci u koje vrijeme je HP istu pošiljku uručio) nazočne osobe su svojim izjavama upravo potvrdile značenje pojedinih podataka kako je to navedeno u ovoj točki zapisnika i HP u postupku inspekcijskog nadzora nije dao niti jedno drugo značenje navedenih podataka. Činjenice za koje je u točki 5.4. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-09 navedeno da su utvrđene i temeljem izjava nazočnih osoba, a koje činjenice se odnose na postojanje kakvog dokaza o tome da je HP navedenu pošiljku uručio primatelju VR ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke uz potpis, ispravno su utvrđene iz razloga što niti nazočne osobe tijekom inspekcijskog pregleda niti HP u postupku inspekcijskog nadzora osim dostavne knjige na kojoj je naznačeno da je HP pošiljku istog prijamnog broja kao navedena pošiljka uručio **primatelju DK** uz potpis nisu ponudili niti jedan dokaz da je HP navedenu pošiljku uručio **primatelju VR** ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke uz potpis. Stoga je, temeljem dokaza u spisu, inspekcijskim nadzorom utvrđeno da primjedbe dane na ovaj zapisnik koje se odnose na dio činjeničnog stanja koje je, između ostalog, utvrđeno i temeljem izjava nazočnih osoba nisu osnovane. Ostale primjedbe nazočnih osoba stavljene na Zapisnik URBROJ: 376-04-21-09 nisu uzete u obzir prilikom donošenja ovoga Rješenja iz razloga što inspektor nije uspio pronaći niti jedan razlog zbog kojih bi se iste mogle koristiti kao osnova za donošenje zakonitog rješenja u postupku predmetnog inspekcijskog nadzora.

Inspekcijskim pregledom koji je izvršen 5. listopada 2021. u poštanskom uredu 10430 Samobor, putem kojega je HP 8. rujna 2021. trebao izvršiti uručenje jedne od nepropisno uručenih preporučanih pošiljaka (dalje: navedena pošiljka), zaposleniku HAKOM-a A.Š. iz S. kao primatelju (podaci u spisu; dalje: primatelj AŠ) ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke uz potpis, konkretno pod točkom 5.2. i točkom 5.4. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-10, utvrđeno je da je na digitalnoj dostavnoj knjizi i dostavnoj knjizi za navedenu pošiljku naznačena slika potpisa koji je stavljen na elektronski komunikator (dalje: potpis naznačen na dostavnoj knjizi navedene pošiljke) kao dokaz da je HP navedenu pošiljku 8. rujna 2021. uručio primatelju AŠ ili drugoj ovlaštenoj osobi dostavom na adresi primatelja te da radnik HP-a koji je trebao tu pošiljku uručiti za to ovlaštenoj osobi uz potpis (dalje: radnik HP-a) nije ispisao ime i prezime osobe kojoj je uručena predmetna preporučana pošiljka te označio odnos navedene osobe prema primatelju kako je to propisano odredbama članka 51. stavka 3. Općih uvjeta HP-a. Slijedom navedenog, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da je na digitalnoj dostavnoj knjizi i dostavnoj knjizi za navedenu pošiljku naznačena slika potpisa kao dokaza da je HP 8. rujna 2021. tu pošiljku uručio primatelju AŠ uz potpis. Inspekcijskim pregledom, konkretno pod točkom 5.3. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-10, je učinjeno vjerojatnim da potpis naznačen na dostavnoj knjizi navedene pošiljke nije potpis primatelja AŠ iz razloga što potpis primatelja AŠ stavljen na pisanoj izjavi

primatelja AŠ i potpis koji je naznačen na dostavnoj knjizi navedene pošiljke nemaju nikakvih zajedničkih karakteristika. Stoga je, inspekcijskim pregledom, konkretno pod točkom 5.5. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-10, učinjeno vjerojatnim da HP u smislu odredbi ZPU-a prilikom obavljanja poštanskih usluga 8. rujna 2021., navedenu pošiljku nije uručio primatelju AŠ ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje pošiljke uz potpis. Opunomoćenik HP-a je u svojstvu nazočne osobe stavio primjedbe na Zapisnik URBROJ: 376-04-21-10 u bitnom iz istih osnova iz kojih je stavio i primjedbe na Zapisnik URBROJ: 376-04-21-05 kako je to ranije obrazloženo. Navedene primjedbe ne utječu na zakonitost ovoga Rješenja iz razloga koji su kasnije obrazloženi.

Inspekcijskim pregledom, koji je izvršen 12. listopada 2021. u poštanskom uredu 21000 Split putem kojega je HP 9. rujna 2021. trebao izvršiti uručenje jedne od nepropisno uručenih preporučenih pošiljaka primatelju D.G. iz S. (podaci u spisu; dalje: primatelj DG) ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke uz potpis, a uzimajući u obzir da je na digitalnoj dostavnoj knjizi kao i na dostavnoj knjizi za navedenu nepropisno uručenu preporučenu pošiljku (dalje: navedena pošiljka) naznačena slika kovčežića umjesto da je naznačena slika potpisa osobe (stavljenog na elektronski komunikator sukladno Općim uvjetima HP-a) kojoj je ta pošiljka trebala biti uručena, utvrđeno je, konkretno pod točkom 5.2. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-11, da je u digitalnoj dostavnoj knjizi kao i na dostavnoj knjizi za navedenu pošiljku pomoću poslovne aplikacije HP-a „Digitalni poštar“ naznačeno da ju je HP 9. rujna 2021. primatelju uručio ubacivanjem u kućni kovčežić. Nadalje, konkretno pod točkom 5.3. i točkom 5.4. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-11, utvrđeno je da se digitalna dostavna knjiga navedene pošiljke i dostavna knjiga navedene pošiljke ne mogu koristiti kao isprave koje dokazuju da je HP predmetnu navedenu pošiljku uručio primatelju DG ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke na kućnu adresu ili u prostorije primatelja uz potpis kao i to da HP nije u posjedu dokaza o tome da bi HP navedenu pošiljku ikada uručio primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje pošiljke uz potpis. Nazočne osobe nisu stavile primjedbe na Zapisnik URBROJ: 376-04-21-11. Nazočna osoba je na Zapisnik URBROJ: 376-04-21-11 istaknula *poteškoće u radu aplikacije Digitalni poštar* na dan 9. rujna 2021. Radnik HP-a koji je trebao navedenu pošiljku uručiti primatelju DG ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke uz potpis (dalje: radnik HP-a) je u odnosu na uručenje navedene pošiljke primatelju DG ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke uz potpis izjavio slijedeće: *„Nije istina da predmetnu preporučenu pošiljku nisam uručio primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje pošiljke na kućnu adresu ili u prostorije primatelja uz potpis budući da ja sve preporučene pošiljke dostavljam uz potpis sukladno propisu. Slijedom navedenog ja sam predmetnu preporučenu pošiljku uručio 9. rujna 2021. primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi uz potpis pomoću aplikacije digitalni poštar. Zbog protoka vremena ja se sa sigurnošću ne mogu sjetiti kojoj ovlaštenoj osobi sam predmetnu preporučenu pošiljku uručio uz potpis.“* Stoga je, na provedenoj usmenoj raspravi, konkretno pod točkom 5.1. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-12, temeljem izjava koje je primatelj DG u svojstvu svjedoka dao na Zapisnik i drugih dokaza koji prileže spisu, utvrđeno da HP prilikom obavljanja poštanskih usluga, navedenu pošiljku nikada nije uručio primatelju DG ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke na kućnoj adresi ili u prostorije primatelja uz potpis. Nazočne osobe nisu stavile primjedbe na Zapisnik URBROJ: 376-04-21-12. Na traženje privremenog zastupnika HP-a, primatelj DG je u svojstvu svjedoka izjavio slijedeće: *„Ja u ovome stanu živim“* više *„godina i nikada nisam“* imao *„problema s radnikom HP-a koji mi obično uručuje poštanske pošiljke, dapače navedeni radnik je meni i svim članovima mogega kućanstva uobičajeno dostavljao poštanske pošiljke u moje stanu kada sam“* bio *„kod kuće. Prilikom dostavljanja pošiljaka navedeni radnik HP-a je bio korektan, profesionalan i pedantan bez skrivenih malicioznih namjera koje bi upućivale na nepropisno rukovanje pošiljkama odnosno uručenje pošiljaka ubacivanjem u kovčežić bez potpisa primatelja suprotno važećim propisima.“*

Nadalje, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da su u smislu odredbi ZPU-a i Pravilnika nepropisno uručene preporučene pošiljke u naravi preporučene pošiljke odnosno preporučene pošiljke u

unutarnjem prometu u smislu odredbi članka 7. stavka 1. Općih uvjeta HP-a, koje je prilikom obavljanja i u okviru obveze obavljanja univerzalne usluge, HP bio obavezan uručiti primatelju pojedine pošiljke ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke na kućnu adresu ili u prostorije primatelja uz potpis sukladno odredbama ZPU-a, Pravilnika i Općih uvjeta HP-a.

Uzimajući u obzir ranije navedeno, u postupku predmetnog inspekcijskog nadzora, u bitnom je utvrđeno da prilikom obavljanja poštanskih usluga, 4 nepropisno uručene preporučene pošiljke HP nije uručio primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje pojedine pošiljke na kućnoj adresi ili u prostorije primatelja uz potpis, što je, između ostalog, u suprotnosti s odredbama članka 2. stavka 1. točka 24. i članka 37. stavka 1. i stavka 4. ZPU-a kao i u suprotnosti s (pripadajućim) odredbama Pravilnika i Općih uvjeta HP-a, a što je konkretno utvrđeno pod točkom 5.4. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-03, pod točkom 5.5. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-09, pod točkom 5.1. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-12 te pod točkom 5.1. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-15.

Isto tako, pod točkom 5.5. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-05 te pod točkom 5.5. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-10, u provedenom inspekcijskom nadzoru u bitnom je učinjeno vjerojatnim da HP, prilikom obavljanja poštanskih usluga, dvije nepropisno uručene preporučene pošiljke nije uručio primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje pojedine pošiljke na kućnoj adresi ili u prostorije primatelja uz potpis, što je, između ostalog, u suprotnosti s odredbama članka 2. stavka 1. točka 24. i članka 37. stavka 1. i stavka 4. ZPU-a kao i u suprotnosti s (pripadajućim) odredbama Pravilnika i Općih uvjeta HP-a.

Slijedom navedenog, u postupku inspekcijskog nadzora je utvrđeno ili je učinjeno vjerojatnim da od ukupno 13 preporučenih pošiljaka koje su bile predmet nadzora, HP 6 nepropisno uručenih preporučenih pošiljaka nije uručio primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje pojedine pošiljke na kućnoj adresi ili u prostorije primatelja uz potpis. Isto tako, činjenica da je navedenu nepravilnost HP počinio u 5 različitih poštanskih ureda putem kojih je trebao izvršiti uručenje svake pojedine od nepropisno uručenih preporučenih pošiljaka za to ovlaštenoj osobi, ukazuje na obrazac nezakonitog postupanja.

U očitovanju HP-a, HP *„osporava sve utvrđene činjenice Naslova, posebice u dijelu koji se odnosi na valorizaciju valjanosti potpisa primatelja, od strane poštanskog inspektora“* te navodi da *„za osporavanje valjanosti vlastoručnog potpisa nije dostatno „neposredno opažanje službene osobe“, u ovom slučaju poštanskog inspektora, a koja nije profesionalno osposobljena odnosno koja nije grafološku stručnjak, a upravo na takvom „neposrednom opažanju službene osobe“ ovdje poštanskog inspektora“* u ranije spomenutim zapisnicima *“počivaju i navodi da je „učinjeno vjerojatnim kako HP“ „u obavljanju poštanske usluge nije postupila sukladno odredbama čl. 2. stavka 1. točka 24 i članka 37. stavka 1. i stavka 4.“* ZPU-a, iz kojih razloga HP ističe *„da je Naslov, temeljem pogrešno utvrđenog činjeničnog stanja, pogrešno primijenio i materijalno pravo.“* Nadalje, HP u očitovanju dodatno osporava navode primatelja DG koji su dani na Zapisnik URBROJ: 376-04-21-12 *„dana 13. listopada 2021. obzirom da su proturječni, odnosno da se međusobno pobijaju“* te shodno tom HP navodi da se isti navodi *„ne mogu koristiti kao valjan dokaz u ovome postupku.“* Isto tako, HP u očitovanju *„opetovano ističe navod opunomoćenika HP“-a dat na usmenoj raspravi održanoj dana 15. listopada 2021. u prostorijama Naslova, u kojem se osporava zakonitost i procesna ispravnost načina i metoda vođenja ovog samog postupka, a posebice u dijelu nepristranosti službenih osoba, obzirom da je konkretno službena osoba“* koordinatorica inspekcije HAKOM-a *„ujedno i pošiljateljica svih spornih, ovim postupkom obuhvaćenih preporučenih pošiljka.“*

Slijedom navedenog, u postupku predmetnog inspekcijskog nadzora, HP između ostalog, osporava inspekcijskim nadzorom utvrđeno činjenično stanje i iz razloga što je neposrednim opažanjem inspektora, na ranije spomenutim zapisnicima učinjeno vjerojatnim da potpisi koji su naznačeni na dostavnim knjigama te na digitalnim dostavnim knjigama nisu potpisi primatelja tih pošiljaka. U

odnosu na dvije nepropisno uručene preporučene pošiljke, a za koje pošiljke je inspekcijskim nadzorom, konkretno pod točkom 5.2. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-03 i točkom 5.1. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-12, utvrđeno da nisu uručene primatelju ili drugoj osobi za uručenje pojedine pošiljke uz potpis i za koje pošiljke su radnici HP-a pomoću poslovne aplikacije HP-a „Digitalni poštar“ naznačili da su navedene pošiljke primateljima uručene ubacivanjem u kućni kovčežić, ove primjedbe nisu mogle biti uzete u obzir prilikom donošenja rješenja iz razloga što u dostavnim knjigama za ove dvije pošiljke uopće nije naznačen potpis (koji je trebao biti stavljen na elektronski komunikator sukladno Općim uvjetima HP-a) već je umjesto slike potpisa osobe kojoj je pošiljka uručena u ovim ispravama naznačena slika kovčežića. U odnosu na nepropisno uručenu preporučenu pošiljku, a za koju je inspekcijskim nadzorom, konkretno pod točkom 5.1. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-15, utvrđeno da nije uručena primatelju KŽP ili drugoj osobi za uručenje te pošiljke uz potpis, ove primjedbe nisu uzete u obzir prilikom donošenja rješenja iz razloga što je za ovu pošiljku činjenično stanje utvrđeno temeljem izjava koje je na Zapisnik u svojstvu svjedoka dao primatelj KŽP i drugih dokaza koji prileže spisu sukladno zakonu. U odnosu na nepropisno uručenu preporučenu pošiljku, a za koju je inspekcijskim nadzorom, konkretno pod točkom 5.5. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-09, utvrđeno da nije uručena primatelju VR ili drugoj osobi za uručenje te pošiljke uz potpis, ove primjedbe nisu mogle biti uzete u obzir prilikom donošenja rješenja iz razloga što za ovu pošiljku inspektor nije utvrđivao vjerodostojnost potpisa.

U odnosu na dvije nepropisno uručene preporučene pošiljke za koje je u provedenom inspekcijskom nadzoru, konkretno pod točkom 5.5. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-05 te pod točkom 5.5. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-10, učinjeno vjerojatnim da ih HP, prilikom obavljanja poštanskih usluga, nije uručio primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje pojedine pošiljke na kućnoj adresi ili u prostorije primatelja uz potpis, razmatrane su navedene primjedbe HP-a koje se odnose na *valorizaciju valjanosti potpisa primatelja, od strane poštanskog inspektora* temeljem koje je u navedenim zapisnicima neposrednim opažanjem inspektora učinjeno vjerojatnim da potpisi naznačeni na dostavnim knjigama nisu potpisi primatelja tih pošiljaka. U odnosu na navedeno, upravo iz razloga što inspektor nije *grafološku stručnjak* kako to u bitnom HP navodi u svojim primjedbama na zapisnike i u svome očitovanju, navedenim zapisnicima za ove dvije nepropisno uručene preporučene pošiljke nije utvrđeno, već je učinjeno vjerojatnim da potpisi naznačeni na dostavnim knjigama nisu potpisi primatelja tih pošiljaka iz razloga što potpisi naznačeni na dostavnim knjigama nemaju nikakvih zajedničkih karakteristika s potpisima naznačenim na pisanim izjavama primatelja ove dvije nepropisno uručene preporučene pošiljke. Međutim, uzimajući u obzir ranije navedeno te uzimajući u obzir pisane izjave primatelja ove dvije nepropisno uručene preporučene pošiljke (prema kojima HP ove dvije pošiljke nije uručio za to ovlaštenim osobama uz potpis), u postupku inspekcijskog nadzora poklonjena je vjera pisanim izjavama primatelja ovih pošiljaka (koji su zaposlenici HAKOM-a) slijedom čega je učinjeno vjerojatnim da HP ove dvije nepropisno uručene pošiljke nije uručio primatelju ili za to ovlaštenoj osobi uz potpis. Vodeći računa o ranije navedenom, vodeći računa o tome da je za preostale 4 nepropisno uručene pošiljke inspekcijskim nadzorom utvrđeno da ih HP nije uručio primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi uz potpis kako je to ranije obrazloženo (što je samo po sebi više nego dovoljno utvrđeno činjenično stanje da bi ovo rješenje bilo zakonito) te vodeći računa o tome da je prema članku 3. ZPU-a obavljanje univerzalne usluge od interesa za Republiku Hrvatsku, a vezano uz odredbe članka 49. stavka 2. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09; dalje: ZUP) kojima je propisano da službena osoba može neposredno riješiti upravnu stvar ako je to u javnom interesu u slučaju da su činjenice na kojima se rješenje temelji utvrđene ili barem učinjene vjerojatnima, prilikom razmatranja navedenih primjedbi HP-a koje se odnose *valorizaciju valjanosti potpisa primatelja, od strane poštanskog inspektora*, u odnosu na ove dvije nepropisno uručene pošiljke za koje je učinjeno vjerojatnim da ih HP nije uručio primatelju ili drugoj za to

ovlaštenoj osobi uz potpis, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da navedene primjedbe ne mogu utjecati na zakonitost ovoga Rješenja.

Prilikom donošenja Rješenja razmotreni su i navodi iz očitovanja HP-a u kojima HP osporava navode primatelja DG koji su dani na Zapisnik URBROJ: 376-04-21-12 „dana 13. listopada 2021. obzirom da su proturječni, odnosno da se međusobno pobijaju“ te shodno tom HP navodi da se isti navodi „ne mogu koristiti kao valjan dokaz u ovome postupku.“. Razmatrajući navedeno, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da izjave koje je primatelj DG u svojstvu svjedoka dao na zapisnik nisu proturječne niti se međusobno pobijaju, slijedom čega navodi u kojima HP osporava navode primatelja DG nisu utjecali na zakonitost ovoga Rješenja budući da je temeljem navedenih izjava koje je primatelj DG u svojstvu svjedoka dao na zapisnik i drugih dokaza činjenično stanje pod točkom 5.1. Zapisnika URBROJ: 376-04-21-12 ispravno utvrđeno, sukladno zakonu.

Prilikom donošenja Rješenja razmotreni su i navodi iz očitovanja HP-a u kojima se osporava zakonitost i procesna ispravnost načina i metoda vođenja ovog samog postupka, a posebice u dijelu nepristranosti službenih osoba, obzirom da je konkretno službena osoba“ koordinatorica inspekcije HAKOM-a „ujedno i pošiljateljica svih spornih, ovim postupkom obuhvaćenih preporučenih pošiljka.“. Razmatrajući navedeno, a uzimajući u obzir da se HP nije pozvao niti na jednu zakonsku osnovu koja bi dovela u pitanje zakonitost i procesnu ispravnost načina i metoda vođenja ovog samog postupka, ovi navodi iz očitovanja HP-a nisu uzeti kao osnovani prilikom donošenja ovoga Rješenja iz razloga što inspektor nije uspio pronaći niti jedan razlog zbog kojih bi se isti mogli koristiti kao osnova za donošenje zakonitog rješenja u postupku predmetnog inspekcijskog nadzora.

Prema odredbama članka 2. stavka 1. točka 24. ZPU-a preporučena pošiljka je poštanska pošiljka za koju se pošiljatelju izdaje potvrda o primitku i uručuje se primatelju uz potpis dok je prema odredbama članka 37. stavka 1. i stavka 4. ZPU-a, HP obvezan preporučenu pošiljku uručiti primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje pošiljke, a ukoliko to nije moguće HP primatelju u kućnom kovčežiću ostavlja obavijest s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke kako je to propisano člankom 37. stavkom 5. ZPU-a.

Prema odredbama članka 8. stavka 2. Pravilnika, u slučaju preporučenih pošiljaka koje su bile predmet nadzora, HP kao davatelj univerzalne usluge obvezan je od osobe kojoj je preporučena pošiljka uručena tražiti potpis, kao potvrdu o uručanju. Isto tako, u odnosu na 13 preporučenih pošiljaka koje su bile predmet nadzora, člankom 34. stavkom 2. točkom 1. Pravilnika je za preporučene pošiljke propisano kako se pod uručanjem poštanske pošiljke na kućnu adresu ili u prostore svake fizičke ili pravne osobe smatra uručenje poštanske pošiljke primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje pošiljke, sukladno ZPU-u.

Slijedom navedenog, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da, u slučaju kada HP preporučenu pošiljku koju je u okviru obveze obavljanja univerzalne usluge obvezan uručiti primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke na kućnoj adresi ili u prostore primatelja uz potpis, tu preporučenu pošiljku ne uruči primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje te pošiljke uz potpis sukladno odredbama ZPU-a, HP postupa suprotno s odredbama članka 2. stavka 1. točka 24. i članka 37. stavka 1. i stavka 4. istoga Zakona te je riješeno kao pod točkom 1. i 2. izreke ovoga Rješenja.

Stoga je, na temelju članka 60. stavka 1. točke 6. ZPU-a te članka 96. ZUP-a, riješeno kao u izreci ovoga Rješenja.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ovog Rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor, što ne odgađa provedbu Rješenja. Upravni spor može se pokrenuti podnošenjem tužbe Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske u roku 30 dana od primitka ovog Rješenja.

POŠTANSKI INSPEKTOR

Marjan Krunić, dipl. ing.

Dostaviti:

1. HP-Hrvatska pošta d.d., Jurišićeva 13, 10000 Zagreb – UP-osobna dostava
2. U spis