

KLASA: UP/I-344-07/22-02/06

URBROJ: 376-04-22-01

Zagreb, 26. rujna 2022.

Poštanski inspektor Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po provedenom inspeksijskom nadzoru nad davateljem poštanskih usluga, trgovačkim društvom HP-Hrvatska pošta d.d., Zagreb, Jurišićeva 13, OIB: 87311810356, 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 i 110/21), po službenoj dužnosti, donosi

RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da davatelj poštanskih usluga, trgovačko društvo HP-Hrvatska pošta d.d., Zagreb, Jurišićeva 13, postupa suprotno odredbama iz članka 3. stavka 2., članka 15. stavka 4. točke 2. te iz članka 44. stavka 2. točke 4. i točke 5. Zakona o poštanskim uslugama, jer prilikom obavljanja univerzalne usluge u unutarnjem poštanskom prometu, nije osigurao svim korisnicima uručenje primljenih pisama, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić, u krajnjem roku za uručenje poštanskih pošiljaka u unutarnjem prometu, koji je, sukladno odredbama članka 44. stavka 2. točke 5. Zakona o poštanskim uslugama, uređen njegovim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge.
2. Naređuje se davatelju poštanskih usluga, trgovačkom društvu HP-Hrvatska pošta d.d., Zagreb, Jurišićeva 13, da, bez odgode, prilikom obavljanja univerzalne usluge u unutarnjem prometu, osigura svim korisnicima uručenje primljenih pisama, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić, u krajnjem roku za uručenje poštanskih pošiljaka u unutarnjem prometu, koji je, sukladno odredbama članka 44. stavka 2. točke 5. Zakona o poštanskim uslugama, uređen njegovim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) obavila je inspeksijski 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 poštanskih usluga HP-a iz članka 44. ZPU-a (dalje: Opći uvjeti HP-a), prilikom uručivanja običnih poštanskih pošiljaka na kućnu adresu, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić kako je to propisano odredbama ZPU-a, Pravilnika i Općih uvjeta HP-a.

Inspeksijski 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 uručivanja primljenih običnih poštanskih pošiljaka, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić, u krajnjem roku za uručenje poštanskih pošiljaka u unutarnjem prometu, koji je, sukladno odredbama članka 44. stavka 2. točke 5. ZPU-a, uređen HP-ovim općim uvjetima za obavljanje poštanskih usluga iz članka 44. ZPU-a.

Inspekcijski nadzor je proveo poštanski inspektor HAKOM-a (dalje: inspektor), koji je u predmetu koji je u HAKOM-u zaveden pod klasifikacijskom oznakom KLASA: 344-07/22-02/06, između ostalog, izvršio četiri inspekcijska pregleda o čemu su sastavljeni zapisnici te dva puta pisanim putem od HP-a zatražio točne i potpune podatke i dokumentaciju potrebne radi provedbe inspekcijskog nadzora.

Tijekom provođenja inspekcijskog pregleda 18. svibnja 2022., u poštanskom uredu 23210 Biograd na Moru zatečeno je više od 300 običnih poštanskih pošiljaka, različitih pošiljatelja koje su adresirane na različite primatelje, čiji prijam je HP obavio prije 7. svibnja 2022. (dalje: poštanske pošiljke koje su 18. svibnja 2022. zatečene u poštanskom uredu 23210 Biograd na Moru), a koje obične poštanske pošiljke je HP, prije 18. svibnja 2022., prilikom obavljanja poštanskih usluga, bio obvezan uručiti dostavom na adresi primatelja putem poštanskog ureda 23210 Biograd na Moru, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić kako je to propisano odredbama ZPU-a, Pravilnika i Općih uvjeta HP-a. U odnosu na navedeno, tijekom provođenja inspekcijskog pregleda 18. svibnja 2022., inspektor je HP-u naredio da poštanske pošiljke koje su 18. svibnja 2022. zatečene u poštanskom uredu 23210 Biograd na Moru, bez odgode uruči ili pokuša uručiti dostavom na adresi primatelja, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić. Isto tako, tijekom provođenja inspekcijskog pregleda 19. svibnja 2022., utvrđeno je da su poštari HP-a, 19. svibnja 2022., navedene pošiljke iznijeli na dostavu, a kako bi ih, HP prilikom obavljanja poštanskih usluga, uručio dostavom na adresi primatelja, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić. O navedenom utvrđenom činjeničnom stanju te poduzetim i naređenim mjerama i radnjama sastavljen je Zapisnik o izvršenom inspekcijskom pregledu od 19. svibnja 2022.

Tijekom provođenja inspekcijskog pregleda 2. lipnja 2022., u poštanskom uredu 21210 Solin zatečeno je više od 200 običnih poštanskih pošiljaka, različitih pošiljatelja čiji prijam je HP obavio prije 23. svibnja 2022. (dalje: poštanske pošiljke koje su 2. lipnja 2022. zatečene u poštanskom uredu 21210 Solin), a koje obične poštanske pošiljke je HP, prilikom obavljanja poštanskih usluga, prije 2. lipnja 2022., bio obvezan uručiti dostavom na adresi primatelja putem poštanskog ureda 21210 Solin, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić kako je to propisano odredbama ZPU-a, Pravilnika i Općih uvjeta HP-a. U odnosu na navedeno, tijekom provođenja inspekcijskog pregleda 2. lipnja 2022., inspektor je HP-u naredio da poštanske pošiljke koje su 2. lipnja 2022. zatečene u poštanskom uredu 21210 Solin bez odgode uruči ili pokuša uručiti dostavom na adresi primatelja, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić. Isto tako, tijekom provođenja inspekcijskog pregleda 3. lipnja 2022., utvrđeno je da su poštari HP-a, 2. i 3. lipnja 2022., navedene pošiljke iznijeli na dostavu, a kako bi ih, HP prilikom obavljanja poštanskih usluga uručio dostavom na adresi primatelja, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić. O navedenom utvrđenom činjeničnom stanju te poduzetim i naređenim mjerama i radnjama sastavljen je Zapisnik o izvršenom inspekcijskom pregledu od 3. lipnja 2022.

Zahtjevom za dostavu podataka od 4. srpnja 2022., HP je upoznat o tome kako činjenično stanje utvrđeno u dotadašnjem tijeku inspekcijskog nadzora upućuje na to da HP postupuje suprotno najmanje odredbama iz članka 15. stavka 4. točke 2. i iz članka 44. stavka 2. točke 4. i točke 5. ZPU-a, jer prilikom obavljanja poštanskih usluga u unutarnjem poštanskom prometu, primljene obične poštanske pošiljke, ne uručuje primateljima, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić, uz uvjete, na način i u roku za uručenje poštanskih pošiljaka iz članka 44. stavka 2. točke 5. ZPU-a. Istim zahtjevom HP je pozvan da dostavi očitovanje o tome postoje li pravne osnove temeljem kojih bi HP, sukladno odredbama ZPU-a, jednu ili više predmetnih pošiljaka, mogao ne uručiti primateljima u roku iz članka 44. stavka 2. točke 5. ZPU-a, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić.

Po navedenom zahtjevu za dostavu podataka od 4. srpnja 2022., HP se očitovao dopisom od 4. kolovoza 2022. U dopisu od 4. kolovoza 2022., HP nije osporavao činjenicu da HP poštanske pošiljke koje su 18. svibnja 2022. zatečene u poštanskom uredu 23210 Biograd na Moru i poštanske pošiljke koje su 2. lipnja 2022. zatečene u poštanskom uredu 21210 Solin (u tekstu: predmetne pošiljke) *nije uručio niti ih je pokušao uručiti primateljima u roku za uručenje poštanskih pošiljaka iz članka 44. stavak 2. točka 5. ZPU-a, u pravilu ubacivanjem u kućni kovčežić* niti je naveo pravne osnove temeljem kojih bi HP, sukladno odredbama ZPU-a, jednu ili više predmetnih pošiljaka, mogao ne uručiti primateljima u roku iz članka 44. stavka 2. točke 5. ZPU-a, a kako je to pozvan aktom poštanskog inspektora od 4. srpnja 2022.

Nadalje, za 52 predmetne pošiljke (dalje: 52 predmetne pošiljke), metodom uzoraka, inspekcijskim nadzorom je utvrđivano o kojoj se konkretno vrsti poštanske pošiljke radi u smislu Općih uvjeta HP-a, te su u tu svrhu, dodatno izvršena dva inspekcijska pregleda o čemu su sastavljeni zapisnici od 22. kolovoza 2022., te je HP-u upućen zahtjev za dostavu podataka od 24. kolovoza 2022., a po kojemu zahtjevu je HP svojim dopisom od 9. rujna 2022. dostavio tražene podatke.

Ovom prilikom, temeljem Zapisnika o izvršenom inspekcijskom pregledu od 22. kolovoza 2022. KLASA: 344-07/22-02/06, URBROJ: 376-04-22-09 i podataka koje je HP dostavio svojim dopisom od 9. rujna 2022., za **18** poštanskih pošiljaka koje su **18. svibnja 2022.** zatečene u poštanskom uredu 23210 Biograd na Moru, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da su iste u naravi pisma u smislu odredbi članka 4. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge HP-a, čiji prijam je HP obavio **27., 28. i 29. travnja 2022. te 3., 4. i 6. svibnja 2022.** (dalje: pisma zatečena u poštanskom uredu 23210 Biograd na Moru) dok je za **7** poštanskih pošiljaka koje su **18. svibnja 2022.** zatečene u poštanskom uredu 23210 Biograd na Moru inspekcijskim nadzorom utvrđeno da su iste u naravi pismovne pošiljke mase do 2 kilograma u smislu odredbi Općih uvjeta za obavljanje zamjenskih poštanskih usluga HP-a, čiji prijam je HP obavio **28. travnja 2022. te 2., 4., 5. i 6. svibnja 2022.** (dalje: pismovne pošiljke zatečene u poštanskom uredu 23210 Biograd na Moru).

Također, temeljem Zapisnika o izvršenom inspekcijskom pregledu od 22. kolovoza 2022. KLASA: 344-07/22-02/06, URBROJ: 376-04-22-10 i podataka koje je HP dostavio svojim dopisom od 9. rujna 2022., za **23** poštanske pošiljke koje su **2. lipnja 2022.** zatečene u poštanskom uredu 21210 Solin, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da su iste u naravi pisma u smislu odredbi članka 4. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge HP-a, čiji prijam je HP obavio **4., 10., 12., 16., 17., 18., 19. i 20. svibnja 2022.** (dalje: pisma zatečena u poštanskom uredu 21210 Solin), za **3** poštanske pošiljke koje su **2. lipnja 2022.** zatečene u poštanskom uredu 21210 Solin inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da su iste u naravi pismovne pošiljke mase do 2 kilograma u smislu odredbi Općih uvjeta za obavljanje zamjenskih poštanskih usluga HP-a, čiji prijam je HP obavio **7., 13. i 16. svibnja 2022.** te je za jednu poštansku pošiljku koja je **2. lipnja 2022.** zatečena u poštanskom uredu 21210 Solin inspekcijskim nadzorom utvrđeno da je ista pismovna pošiljka u smislu odredbi ZPU-a koju je HP preuzeo **20. svibnja 2022.** i s „*kojom se postupa sukladno Uvjetima pristupa poštanskoj mreži HP – Hrvatske pošte d.d. i Ugovora o pristupu pristupnoj mreži*“ (dalje: pismovne pošiljke zatečene u poštanskom uredu 21210 Solin).

Isto tako, u Zahtjevu za dostavu podataka od 24. kolovoza 2022., HP je upoznat o tome kako u slučaju da za bilo koju od 52 predmetne pošiljke, postoje pravne osnove temeljem kojih bi HP, sukladno odredbama ZPU-a, mogao pojedinu pošiljku ne uručiti primatelju u roku iz članka 44. stavka 2. točke 5. ZPU-a, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić, da u tome slučaju po tome Zahtjevu, za svaku takvu pošiljku HP može dostaviti podatak o kojoj se konkretno pošiljci radi te podatak o pravnim osnovama temeljem koje bi HP, sukladno odredbama ZPU-a, tu pošiljku, mogao ne uručiti primatelju u roku iz članka 44. stavka 2. točke 5. ZPU-a, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić, s pripadajućim dokazima o postojanju ovdje navedenih pravnih osnova. Istim Zahtjevom,

HP je upozoren da će za svaku od 52 predmetne pošiljke, za koju u određenom roku od 8 dana, ne dostavi podatak o pravnim osnovama temeljem kojih bi HP, sukladno odredbama ZPU-a, tu pošiljku, mogao ne uručiti primatelju u roku iz članka 44. stavka 2. točke 5. ZPU-a, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić, prilikom daljnjeg postupanja poštanskog inspektora u provođenju predmetnog inspekcijskog nadzora biti utvrđeno da za tu pošiljku ne postoje ovdje navedene pravne osnove. U svome dopisu od 9. rujna 2022. HP niti za jednu od 52 predmetne pošiljke nije dostavio podatak o pravnim osnovama temeljem koje bi HP, sukladno odredbama ZPU-a, tu pošiljku, mogao ne uručiti primatelju u roku iz članka 44. stavka 2. točke 5. ZPU-a, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić.

Temeljem odredbi iz članka 67. ZPU-a, HP je davatelj univerzalne usluge i na temelju toga Zakona ima pravo i obvezu obavljati tu uslugu. Člankom 3. stavkom 2. ZPU-a propisano je da se korisnicima poštanskih usluga na cijelom području Republike Hrvatske mora osigurati univerzalna usluga pod jednakim uvjetima te da davatelj univerzalne usluge može prekinuti obavljanje tih usluga samo u slučaju više sile.

Člankom 30. ZPU-a propisano je kako su uvjeti za obavljanje poštanskih usluga uređeni ZPU-om, Pravilnikom, općim uvjetima davatelja poštanskih usluga i aktima Svjetske poštanske unije za poštanske usluge u međunarodnom poštanskom prometu.

Odredbom članka 37. stavak 2. ZPU-a propisano je, kako se obične poštanske pošiljke uručuju, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić, dok je odredbom stavka 10. istog članka ZPU-a propisano, kako se uvjeti, način i postupak uručjenja poštanskih pošiljaka pobliže uređuju općim uvjetima davatelja poštanskih pošiljaka.

Člankom 44. stavkom 1. ZPU-a propisano je da je davatelj poštanskih usluga obavezan donijeti opće uvjete za obavljanje poštanskih usluga kojima se prema članku 44. stavku 2. točki 4. i točki 5. ZPU-a uređuju način i uvjeti obavljanja poštanskih usluga kao i rokovi za uručjenje poštanskih pošiljaka.

Odredbom članka 8. stavka 3. Pravilnika propisano je, da je davatelj univerzalne usluge obavezan u svojim Općim uvjetima propisati i primjenjivati rokove uručjenja poštanskih pošiljaka iz članka 3. stavka 2. točke 1., 2., i 3. ovog pravilnika na način kako je to određeno člankom 40. ZPU-a. Prema odredbama članka 2. stavka 1. točke 14. Pravilnika rok uručjenja poštanskih pošiljaka je vrijeme od prijma poštanske pošiljke do njena propisna uručjenja, a vrijeme prijma poštanske pošiljke utvrđuje se na temelju otiska žiga davatelja univerzalne usluge na potvrđi o primitku pošiljke, odnosno na pošiljci kada se ne izdaje potvrda o primitku pošiljke. Prema odredbama članka 40. stavka 3. ZPU-a i odredbama članka 50. stavka 9. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge HP-a u rokove uručjenja pošiljaka ne uračunavaju dan prijma pošiljke, vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese primatelja, vrijeme kašnjenja zbog više sile ili zastoja u prometu nastalog bez krivnje davatelja univerzalne usluge, neradni dani i dani kada se ne obavlja uručjenje poštanskih pošiljaka. Nadalje, prema odredbama članka 40. stavka 4. ZPU-a i odredbama članka 50. stavka 8. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge HP-a rok uručjenja pošiljaka produljuje se za jedan dan ako se pošiljka primi ili ubaci u poštanski kovčežić nakon isteka krajnjega roka za prijam ili ubacivanje poštanskih pošiljaka prema kategoriji brzine prijenosa pošiljaka.

Isto tako, u odnosu na pisma zatečena u poštanskom uredu 23210 Biograd na Moru i pisma zatečena u poštanskom uredu 21210 Solin (dalje: predmetna pisma), koja su, obične poštanske pošiljke odnosno pismovne pošiljke u smislu odredbi ZPU-a i Pravilnika, odnosno pisma u smislu odredbi članka 4. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge HP-a, člankom 15. stavkom 4. točkom 2. ZPU-a je propisano da davatelj univerzalne usluge mora osigurati svim korisnicima najmanje pet radnih dana u tjednu jedno uručjenje poštanske pošiljke na kućnu adresu ili u poslovne prostore

svake fizičke ili pravne osobe, člankom 15. stavkom 5. ZPU-a je propisano da se odredba stavka 4. ovoga članka ne mora primjenjivati u posebnim zemljopisnim uvjetima ili drugim okolnostima, a stavkom 6. istoga članka ZPU-a je uređeno da se posebni zemljopisni uvjeti i druge okolnosti obavljanja usluga iz stavka 5. ovoga članka propisuju Pravilnikom. U svezi navedenog, odredbom članka 34. stavka 2. točke 2. Pravilnika propisano je da se pod uručenjem obične poštanske pošiljke na kućnu adresu ili u prostore svake fizičke ili pravne osobe smatra ubacivanje pošiljke u kućni kovčežić ili skupni kovčežić dok je odredbama članka 34. stavka 1. Pravilnika propisano kako uručenje poštanskih pošiljaka na kućnu adresu ili u prostorije svake fizičke ili pravne osobe, u okviru obveze obavljanja univerzalne usluge, davatelj univerzalne usluge obavlja svakog radnog dana, osim u slučajevima koji su propisani Pravilnikom, konkretno u članku 35. Pravilnika.

Odredbom članka 50. stavak 3. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge HP-a, sukladno članku 44, stavku 2., točki 5. ZPU-a, utvrđen je krajnji rok za uručenje poštanskih pošiljaka u unutarnjem prometu i to za poštanske pošiljke najbrže kategorije u roku od pet radnih dana (D+5), a za sve ostale pošiljke, uključujući i predmetna pisma, u roku od sedam radnih dana (D+7).

Uzimajući u obzir navedeno, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da su predmeta pisma, u naravi obične poštanske pošiljke, koje je HP, prilikom obavljanja univerzalne usluge u unutarnjem poštanskom prometu, bio obavezan uručiti ili pokušati uručiti, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić, u krajnjem roku za uručenje poštanskih pošiljaka, koji je, sukladno odredbama članka 44. stavka 2. točke 5. ZPU-a, uređen njegovim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge.

Budući da je HP predmetna pisma propustio uručiti ili pokušati uručiti primateljima, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić, u krajnjem roku za uručenje poštanskih pošiljaka, koji je, sukladno odredbama članka 44. stavka 2. točke 5. ZPU-a, uređen njegovim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da je HP postupio suprotno odredbama iz članka 3. stavka 2. ZPU-a na način da primateljima i pošiljateljima predmetnih pisama kao korisnicima poštanskih usluga, u slučaju predmetnih pisama, nije osigurao univerzalnu uslugu pod jednakim uvjetima kao drugim korisnicima poštanskih usluga. Također, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da je navedenim ne postupanjem, HP postupio suprotno odredbama iz članka 15. stavka 4. točke 2. ZPU-a na način da primateljima i pošiljateljima predmetnih pisama kao korisnicima poštanskih usluga, nije osigurao pet radnih dana u tjednu jedno uručenje predmetnih pisama na kućnu adresu ili u poslovne prostore, već je HP, predmetna pisma zadržavao izvan roka za uručenje poštanskih pošiljaka u unutarnjem prometu, koji je, sukladno odredbama članka 44. stavka 2. točke 5. ZPU-a, uređen njegovim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge. Isto tako, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da je navedenim ne postupanjem, HP postupio suprotno odredbama iz članka 44. stavka 2. točke 4. i točke 5. ZPU-a, na način da u slučaju predmetnih pisama nije obavio poštanske usluge niti uz uvjete niti na način niti u roku koji su propisani Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge HP-a.

U dopisu od 4. kolovoza 2022. HP je istakao kako je od zatečenih oko 300 poštanskih pošiljaka u poštanskom uredu 23210 Biograd na Moru 30 – 40 % imao naznačenu netočnu adresu primatelja iz razloga što je na dostavnom području tog poštanskog ureda došlo do promjena naziva ulica i/ili kućnih brojeva, kako je u svibnju 2022. došlo do znatnog broja preporučanih pošiljaka u poreznom postupku što je za posljedicu imalo dodatni angažman poštara, kako je istodobno u poštanskom uredu 23210 Biograd na Moru broj *uređujućih poštara* bio znatno smanjen zbog toga što je znatan broj poštara u tom razdoblju bio nesposoban za rad zbog bolesti te skrenuo pozornost *kako na devet dostavnih područja poštanskog ureda 23210 Biograd na Moru postoji izuzeće u smislu članka 35. Pravilnika*. Nadalje, u odnosu na više od 200 poštanskih pošiljaka zatečenih u poštanskom uredu 21210 Solin, HP ističe da je u *odnosnom razdoblju polovica poštara bila nesposobna za rad zbog*

bolesti, a preostali koji su bili na radnom mjestu bila su upravo četiri nova poštara bez iskustva i poznavanja terena, što je dodatno utjecalo na dinamiku uručjenja poštanskih pošiljaka.

Također, u dopisu od 4. kolovoza 2022., HP je posebno skrenuo pozornost kako *znatan dio pošiljaka obuhvaćenih nadzorom, ne predstavlja pošiljke koje su predmet univerzalne usluge, već su u pitanju pošiljke koje su predmet zamjenske usluge* te iz tog razloga *te pošiljke nisu obuhvaćene obvezom pružatelja poštanske usluge propisane odredbom članka 40. stavak 1. točka 1. ZPU-a.* U svezi navedenog, HP navodi da u okviru do tada utvrđenog, *ali i utvrdivog činjeničnog stanja, nije moguće ocjenjivati, jesu li rokovi za dostavu pošiljaka propisani odredbom članka 40. stavak 1. točka 1. ZPU-a, poštovani odnosno jesu li prekoračeni,* a iz kojega razloga se prema dopisu HP-a *odnosno utvrđenje ukazuje preuranjenim, te time i neutemeljenim.*

Prilikom donošenja Rješenja razmotreni su gornji navodi iz dopisa HP-a od 4. kolovoza 2022. o tome da je od zatečenih oko 300 poštanskih pošiljaka zatečenih u poštanskom uredu 23210 Biograd na Moru 30 – 40 % imao naznačenu netočnu adresu primatelja. Razmatrajući navedeno, a vezano uz činjenicu da HP nije dostavio podatak o tome da za bilo koju od 52 predmetne pošiljke postoje pravne osnove temeljem kojih bi HP, sukladno odredbama ZPU-a, mogao tu pošiljku ne uručiti primatelju u roku iz članka 44. stavka 2. točke 5. ZPU-a, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić, a kako je to pozvan Zahtjevom za dostavu podataka od 24. kolovoza 2022., 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.

Nadalje, gornji navodi iz dopisa HP-a od 4. kolovoza 2022. o tome da je u poštanskom uredu bio smanjen broj *uređujućih poštara* kao i tome da su preostali poštari *koji su bili na radnom mjestu bila su upravo četiri nova poštara bez iskustva i poznavanja terena* kao i navodi o tome da je *u svibnju 2022. došlo do znatnog broja preporučениh pošiljaka u poreznom postupku,* govore u prilog tome da HP nije poduzeo potrebne organizacijske i tehničko-tehnološke mjere kako bi univerzalnu uslugu obavljao sukladno odredbama iz članka 3. stavka 2., iz članka 15. stavka 4. točke 2. te iz članka 44. stavka 2. točke 4. i točke 5. ZPU-a.

Isto tako, inspekcijskim nadzorom nije utvrđena povreda *članka 40. stavak 1. točka 1. ZPU-a,* a iz kojega razloga inspektor nije uočio da bi navodi iz dopisa HP-a od 4. kolovoza 2022., koji se odnose na *to jesu li rokovi za dostavu pošiljaka propisani odredbom članka 40. stavak 1. točka 1. ZPU-a, poštovani odnosno jesu li prekoračeni,* mogli utjecati na zakonitost ovoga Rješenja.

U odnosu na pismovne pošiljke zatečene u poštanskom uredu 23210 Biograd na Moru i pismovne pošiljke zatečene u poštanskom uredu 21210 Solin (dalje: predmetne pismovne pošiljke) za koje je inspekcijskim nadzorom utvrđeno da su u naravi pismovne pošiljke u smislu odredbi Općih uvjeta za obavljanje zamjenskih poštanskih usluga HP-a, prilikom provođenja inspekcijskog nadzora je uzeto u obzir to da je člankom 16. stavkom 1. ZPU-a propisano da su zamjenske poštanske usluge i poštanske usluge prijama, usmjeravanja, prijenosa i uručjenja pismovnih pošiljaka mase do 2 kilograma, koje mogu odstupati od uvjeta univerzalne usluge, kao što su obveza dnevne dostave ili obavljanje usluga na cijelom području države, ali se sa stajališta korisnika mogu smatrati uslugama unutar opsega univerzalne usluge, jer su u dostatnoj mjeri zamjenjive univerzalnom uslugom. Također, u odnosu na predmetne pismovne pošiljke, prilikom provođenja inspekcijskog nadzora je uzeto u obzir i to da će se prema članku 5. Općih uvjeta za obavljanje zamjenskih poštanskih usluga HP-a, „*Ugovorom između HP d.d. i korisnika riješiti*“ „i ostala bitna pitanja vezana uz zamjensku poštansku uslugu poput npr. načina i uvjeta njihova obavljanja, **rokova uručjenja, izdavanja potvrde pošiljatelju, načina i uvjeta plaćanja, načina označavanja plaćanja na pošiljci, naknade štete, podnošenja i rješavanja prigovora i dr.“ kao i to da u provođenju inspekcijskog nadzora nije**

učinjeno vjerojatnim da bi HP prilikom uručenja pismovnih pošiljaka mase do 2 kilograma u smislu odredbi Općih uvjeta za obavljanje zamjenskih poštanskih usluga HP-a imao različita postupanja u odnosu na postupanja prilikom uručenja pisama u smislu odredbi članka 4. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge HP-a. Imajući u vidu navedeno, primjenjujući načelo učinkovitosti i ekonomičnosti, inspekcijskim nadzorom nisu utvrđivane nepravilnosti, nedostaci ili propusti vezano uz uručenje predmetnih pismovnih pošiljaka.

Slijedom navedenog, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da HP postupa suprotno odredbama iz članka 3. stavka 2., članka 15. stavka 4. točke 2. te iz članka 44. stavka 2. točke 4. i točke 5. ZPU-a, jer prilikom obavljanja univerzalne usluge u unutarnjem poštanskom prometu, nije osigurao svim korisnicima uručenje primljenih pisama, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić, u krajnjem roku za uručenje poštanskih pošiljaka u unutarnjem prometu, koji je, sukladno odredbama članka 44. stavka 2. točke 5. ZPU-a, uređen njegovim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge te je riješeno kao u izreci ovoga Rješenja.

Stoga je, nakon provedenog inspekcijskog nadzora, na temelju članka 60. stavka 1. točke 6. ZPU-a te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), 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