



1. UVOD

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je nacionalno regulatorno tijelo za obavljanje regulatornih i drugih poslova u području poštanskih usluga u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19; dalje: ZPU) i Zakonom o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22).

U nadležnosti HAKOM-a za područje poštanskih usluga između ostalog je donošenje i ukidanje odluke o određivanju davatelja univerzalne usluge temeljem analize stanja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj (dalje: RH).

Obavljanje univerzalne usluge sukladno članku 3. ZPU-a od interesa je za RH. Korisnicima poštanskih usluga na cijelom području RH mora se osigurati univerzalna usluga pod jednakim uvjetima, a davatelj univerzalne usluge može prekinuti obavljanje tih usluga samo u slučaju više sile.

Danom stupanja na snagu ZPU-a 1. siječnja 2013. godine, člankom 67. ZPU-a određeno je kako je HP – Hrvatska pošta d.d. (dalje: HP) davatelj univerzalne usluge i na temelju ZPU-a ima pravo i obvezu obavljati tu uslugu u trajanju od 15 godina. Istim člankom propisano je da će HAKOM svakih pet godina, analizom stanja na tržištu poštanskih usluga u RH utvrditi postoje li davatelji poštanskih usluga koji mogu osigurati obavljanje univerzalne usluge iz članka 15. ZPU-a.

U 2023. s ciljem ispunjenja svoje obveze propisane ZPU-om, HAKOM je pristupio izradi analize stanja na tržištu poštanskih usluga u RH kako bi utvrdio postoje li, osim HP-a, još neki davatelji poštanskih usluga koji mogu osigurati obavljanje univerzalne usluge iz članka 15. ZPU-a.

2. ZAKONODAVNI OKVIR

HP je davatelj univerzalne usluge koji je to pravo i obvezu stekao temeljem odredbi članka 67. ZPU-a u trajanju od 15 godina. Međutim člankom 26. ZPU-a propisano je kako će HAKOM svakih pet godina analizom stanja na tržištu poštanskih usluga u RH utvrditi postoje li davatelji poštanskih usluga koji mogu osigurati obavljanje univerzalne usluge sukladno odredbama ZPU-a.

Sukladno članku 21. ZPU-a, HAKOM određuje davatelja univerzalne usluge donošenjem odluke na temelju analize stanja tržišta poštanskih usluga u RH, a u postupcima određivanja davatelja univerzalne usluge mora voditi računa o načelima objektivnosti, transparentnosti i nediskriminacije. HAKOM će o davatelju univerzalne usluge izvijestiti Komisiju Europske unije i sva nadležna regulatorna tijela za poštanske usluge država članica Europske unije.

Odluka o davatelju univerzalne usluge izdaje se na rok koji ne može biti kraći od pet godina, niti duži od 15 godina. Prigodom određivanja roka HAKOM mora voditi računa o tome da davatelj

univerzalne usluge može osigurati povrat ulaganja. Davatelju univerzalne usluge nije dopušteno prenijeti pravo na obavljanje univerzalne usluge na drugu pravnu ili fizičku osobu.

3. OSNOVNI ZAHTJEVI I UVJETI ZA OBAVLJANJE UNIVERZALNE USLUGE

Univerzalna usluga u RH određena je člankom 15. ZPU-a kao skup poštanskih usluga koje su dostupne svim korisnicima poštanskih usluga na cijelom području RH po pristupačnoj cijeni, kod koje davatelj univerzalne usluge mora osigurati kakvoću obavljanja univerzalne usluge koja je propisana člankom 40. ZPU-a putem poštanske mreže davatelja univerzalne usluge.

Univerzalna usluga obuhvaća poštanske usluge u unutarnjem i međunarodnom prometu:

1. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje pismovnih pošiljaka mase do 2 kilograma,
2. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje paketa mase do 10 kilograma,
3. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje preporučenih pošiljaka i pošiljaka s označenom vrijednosti,
4. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje pošiljaka za slijepce mase do 7 kilograma, bez naplate,
5. usmjeravanje, prijenos i uručenje paketa mase do 20 kilograma u međunarodnom dolaznom prometu.

Na dimenzije, opremanje i druge značajke poštanskih pošiljaka u okviru univerzalne usluge primjenjuju se akti Svjetske poštanske unije.

Uvjeti za obavljanje univerzalne usluge uređeni su ZPU-om, Pravilnikom o obavljanju univerzalne usluge (NN br. 41/13 i 103/21; dalje: Pravilnik) i općim uvjetima davatelja univerzalne usluge, te aktima Svjetske poštanske unije u međunarodnom prometu.

Sukladno članku 15. ZPU-a davatelj univerzalne usluge mora osigurati svim korisnicima najmanje pet radnih dana u tjednu:

1. jedan prijam poštanske pošiljke,
2. jedno uručenje poštanske pošiljke na kućnu adresu ili u poslovne prostore svake fizičke ili pravne osobe.

Dodatno, a temeljem odredbi članka 40. ZPU-a davatelj univerzalne usluge mora osigurati:

1. u unutarnjem poštanskom prometu, uručenje 85% poštanskih pošiljaka najbrže kategorije u roku od jednoga radnog dana, odnosno 95% u roku od dva radna dana, a za sve ostale pošiljke u unutarnjem prometu 95% u roku od tri radna dana,
2. u međunarodnom poštanskom prometu s državama članicama Europske unije, uručenje 85% poštanskih pošiljaka najbrže kategorije u roku od tri radna dana, odnosno 97% u roku od pet radnih dana, a za druge države u okviru rokova propisanih aktima Svjetske poštanske unije.

Za poštanske pošiljke adresirane za primatelje na otocima ili zaprimljene na otocima rokovi uručjenja produljuju se za jedan dan.

Davatelj univerzalne usluge obvezan je svake godine, u skladu s hrvatskim normama, obaviti mjerenje kakvoće obavljanja univerzalne usluge što između ostalog podrazumijeva obvezu davatelja da svake godine, putem neovisnog tijela, obavi mjerenje kakvoće prijenosa poštanskih pošiljaka radi utvrđivanja postotka uručenih pošiljaka. Nadalje, davatelj univerzalne usluge obvezan je dostaviti godišnje izvješće o kakvoći obavljanja univerzalne usluge na znanje HAKOM-u, najkasnije do 1. travnja za prethodnu kalendarsku godinu, a također je i obvezan na svojim internetskim stranicama objaviti godišnje izvješće najkasnije do 1. lipnja za prethodnu kalendarsku godinu.

Odredbama članka članku 46. ZPU-a cijene univerzalne usluge moraju biti:

1. jednake za istovrsne usluge za pismovne pošiljke za sve korisnike poštanskih usluga na cijelom području RH,
2. pristupačne, troškovno usmjerene i poticajne za djelotvorno obavljanje univerzalne usluge,
3. nediskriminirajuće i transparentne.

Sukladno članku 47. ZPU-a davatelj univerzalne usluge mora računovodstveno razdvajati prihode i troškove ostvarene od univerzalne usluge, odvojeno od prihoda i troškova ostvarenih od zamjenskih poštanskih usluga te odvojeno od prihoda i troškova ostvarenih od ostalih poštanskih usluga, po vrstama usluga i proizvodima. Takvo računovodstveno razdvajanje na temelju dosljedno primijenjenih i objektivno utemeljenih načela troškovnog računovodstva služi i kao izvor podataka za izračun neto troška univerzalne usluge.

Člankom 48. ZPU-a propisano je da ukoliko obveza obavljanja univerzalne usluge stvara neto trošak, koji predstavlja nepravedno financijsko opterećenje za davatelja univerzalne usluge, davatelj univerzalne usluge ima pravo na naknadu utvrđenoga nepravednog financijskog opterećenja. Neto trošak je svaki trošak koji je nužan za obavljanje univerzalne usluge te je s tom uslugom povezan, a izračunava se kao razlika između neto troška davatelja univerzalne usluge koji posluje s obvezom obavljanja univerzalne usluge i neto troška koji bi davatelj univerzalne usluge imao da nema obvezu obavljanja univerzalne usluge. HAKOM na temelju izračuna svojom odlukom utvrđuje iznos neto troška koji predstavlja nepravedno opterećenje, a sredstva za naknadu nepravednog opterećenja isplaćuju se iz sredstava državnog proračuna RH u skladu s pravilima o državnim potporama.

Prema odredbama članka 53. ZPU-a davatelj univerzalne usluge obvezan je, uz uvjete utvrđene ZPU-om i Pravilnikom, omogućiti pristup svojoj poštanskoj mreži (u daljnjem tekstu: pristup mreži) drugim davateljima poštanskih usluga, konsolidatorima i korisnicima usluga (u daljnjem tekstu: korisnici pristupa), za poštanske pošiljke iz članka 15. stavka 2. točke 1., 2. i 3. ZPU-a. Osim pristupa mreži davatelj univerzalne usluge obvezan je korisnicima pristupa omogućiti pristup: sustavu poštanskih oznaka, bazi podataka za razvrstavanje pošiljaka, podacima o promjeni adrese, uslugama preusmjerenja poštanskih pošiljaka i uslugama vraćanja pošiljaka pošiljatelju. Uvjeti pristupa mreži moraju biti javno objavljeni, unaprijed poznati i primjenjivati se jednako na sve korisnike pristupa koji pristupaju mreži za istu vrstu i količinu pošiljaka. Prigodom određivanja cijena pristupa mreži potrebno je korisnicima pristupa priznati troškove radnji obavljenih prije pristupanja mreži kao izbjegnuti trošak davatelja univerzalne usluge.

Na osnovu članka 8. Pravilnika davatelj univerzalne usluge obvezan je uručiti svaku poštansku pošiljku u stanju u kakvom je zaprimljena. Davatelj univerzalne usluge obvezan je korisniku, za preporučene pošiljke, pošiljke s označenom vrijednosti i pakete, izdati besplatnu potvrdu o primitku pošiljke te od osobe kojoj je poštanska pošiljka uručena tražiti potpis, kao potvrdu o uručanju.

Sukladno članku 10. Pravilnika davatelj univerzalne usluge je obvezan uspostaviti, održavati i razvijati poštansku mrežu davatelja univerzalne usluge (dalje: poštanska mreža) na način da osigura obavljanje univerzalne usluge na cijelom području RH na način propisan ZPU-om i Pravilnikom. Pod poštanskom mrežom podrazumijeva se sustav organizacije i svih vrsta sredstava međusobno povezanih u jedinstvenu tehničko-tehnološku cjelinu, koje davatelj univerzalne usluge koristi za obavljanje ove usluge na cijelom području RH. Elementi poštanske mreže su pristupne točke, poštanska središta i drugi elementi koji osiguravaju obavljanja poštanskih usluga. Pristupne točke poštanske mreže su: poštanski uredi, poštanska središta, samouslužni odjeli, poštanski kovčežići i skupni poštanski kovčežići i drugi uređaji i naprave namijenjeni prijemu poštanskih pošiljaka. Davatelj univerzalne usluge je obvezan postaviti poštanske kovčežiće za prijam pismovnih pošiljaka na način da osigura pristupačnost korištenja poštanskih usluga u vrijeme kada i na mjestima gdje korisnicima usluga nisu dostupni ostali elementi poštanske mreže, a također ima obvezu ustrojiti najmanje jedan izmjenični ured koji će obavljati poslove preuzimanja, posredovanja i otpreme poštanskih pošiljaka u međunarodnom prometu.

Pored navedenoga, člankom 15. Pravilnika propisano je i da je davatelj univerzalne usluge obvezan ustrojiti mrežu poštanskih ureda tako da jedan poštanski ured posluje u prosjeku na površini najviše do 80 km² ili da jedan poštanski ured posluje u prosjeku za najviše 6.000 stanovnika pri čemu se prosječni broj stanovnika i površina u km² odnosi na cijelo područje RH.

Mrežu poštanskih ureda mora činiti najmanje 700 redovitih poštanskih ureda, a davatelj univerzalne usluge obvezan je ustrojiti mrežu pristupnih točaka u naseljenim područjima na način da je udaljenost između pristupnih točaka najviše 5000 m.

S time u svezi, prema članku 19. Pravilnika davatelj univerzalne usluge je obvezan osigurati produženo cjelodnevno radno vrijeme (07.00 – 24.00 sata) svaki dan u tjednu, u jednom poštanskom uredu na području glavnog grada RH, cjelodnevno radno vrijeme (npr. 08.00 – 20.00 sati) u pravilu u gradovima te jednokratno radno vrijeme (npr. 08.00 – 15.00 sati, 10.00 – 17.00 sati i sl.) ili dvokratno radno vrijeme (npr. 08.00 – 12.00 i 16.00 – 19.00 sati i sl.) ili radno vrijeme u skraćenom trajanju (npr. 08.00 – 12.00 i sl.), u svim ostalim poštanskim uredima.

4. ZAKLJUČAK

Slijedom svega navedenoga, u postupku analize stanja tržišta poštanskih usluga u RH iz članka 26. i 67. ZPU-a, HAKOM će na službenim internetskim stranicama objaviti javni poziv za iskazivanje interesa za obavljanje univerzalne usluge na način i uz uvjete propisane ZPU-om i Pravilnikom.