



KLASA: 011-02/23-03/01  
URBROJ: 376-04-23-02  
Zagreb, 23. veljače 2023.

-javna objava-

**Predmet: Stručno mišljenje o mjerenju kakvoće obavljanja univerzalne usluge**

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila upit korisnika poštanskih usluga vezano uz mjerenje kakvoće obavljanja univerzalne usluge i izdavanje potvrde neovisnog tijela, te na osnovu toga, sukladno članku 8. stavku 1. točka 13. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19; dalje: ZPU), daje stručno mišljenje.

Prema članku 15. ZPU-a univerzalna usluga je skup poštanskih usluga koje su dostupne svim korisnicima poštanskih usluga na cijelom području Republike Hrvatske po pristupačnoj cijeni, kod koje davatelj univerzalne usluge mora osigurati kakvoću obavljanja univerzalne usluge propisanu 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 slijepe mase do 7 kilograma, bez naplate,
5. usmjeravanje, prijenos i uručenje paketa mase do 20 kilograma u međunarodnom dolaznom prometu.

Sukladno članku 41. ZPU-u davatelj univerzalne usluge obavezan je svake godine, u skladu s hrvatskim normama, obaviti mjerenje kakvoće obavljanja univerzalne usluge pri čemu je obavezan putem neovisnog tijela, obaviti mjerenje kakvoće prijensa poštanskih pošiljaka radi utvrđivanja postotka uručenih pošiljaka. Godišnje izvješće o kakvoći obavljanja univerzalne usluge davatelj univerzalne usluge obavezan je dostaviti na znanje HAKOM-u, najkasnije do 1. travnja za prethodnu kalendarsku godinu dok se Pravilnikom o obavljanju univerzalne usluge (NN br. 41/13 i 103/21; dalje: Pravilnik) utvrđuje popis hrvatskih norma vezanih uz mjerenje kakvoće te propisuju sastavni dijelovi tog izvješća. Tako je u članku 31. Pravilnika propisano kako će davatelj univerzalne usluge raspisati i objaviti natječaj za mjerenje kakvoće obavljanja univerzalne usluge putem neovisnog tijela, koje mora biti usklađeno sa sljedećim hrvatskim normama:

1. HRN EN 13850 - Mjerenje vremena prijensa pojedinačne prioritetne pošiljke od prijama do uručnja,
2. HRN EN 14508 - Mjerenje vremena prijensa pojedinačne neprioritetne pošiljke od prijama do uručnja,
3. HR EN 14012 - Mjerenje broja pritužbi i naknada štete.

Osam dana prije objavljivanja natječaja za mjerenje kakvoće obavljanja univerzalne usluge davatelj univerzalne usluge je obavezan, zatražiti mišljenje HAKOM-a je li odabrani način mjerenja u skladu s gore navedenim hrvatskim normama. Člankom 32. Pravilnika propisano je kako davatelj

univerzalne usluge izvješće o kakvoći obavljanja univerzalne usluge (dalje: Izvješće) izrađuje na temelju rezultata provedenih mjerenja kakvoće obavljanja univerzalne usluge u skladu s odredbom članka 31. Pravilnika te isto dostavlja HAKOM-u najkasnije do 1. travnja za proteklu godinu. Izvješće mora sadržavati, odvojeno za svako obavljeno mjerenje, podatke predviđene gore navedenim normama. Nadalje odredbama članka 33. Pravilnika propisano je kako HAKOM može u cilju provjere rezultata mjerenja navedenih u Izvješću, putem neovisnog tijela, obaviti reviziju obavljenog mjerenja i rezultata navedenih u izvješću te ukoliko se utvrdi da Izvješće nije sačinjeno u skladu s odredbama članka 32. Pravilnika, ili se revizijom putem neovisnog tijela utvrdi da rezultati mjerenja nisu dobiveni na propisani način, HAKOM će zatražiti od davatelja univerzalne usluge da u roku od 30 dana dostavi izmjenju Izvješća. Ukoliko u navedenom roku davatelj univerzalne usluge ne postupi u skladu s odredbom članka 33. stavka 3. Pravilnika smatrat će se da nije ispunio obvezu dostavljanja Izvješća.

Prema svemu navedenom davatelj univerzalne usluge HP-Hrvatska pošta d.d. (dalje: HP) svake godine postupa s naprijed propisanim obvezama iz ZPU-a i Pravilnika, a HAKOM putem neovisnog tijela obavlja reviziju obavljenog mjerenja i rezultata navedenih u Izvješću. Sukladno odredbama ZPU-a i Pravilnika HAKOM-u se ne dostavljaju potvrde neovisnog tijela već isključivo izvješće o kakvoći obavljanja univerzalne usluge koje se temelji na rezultatima provedenog mjerenja kakvoće obavljanja univerzalne usluge. Obveza HP-a je da mjeri samo kakvoću obavljanja univerzalne usluge, a obavlja li i mjerenje kakvoće nekih drugih poštanskih usluga HAKOM nema takvih informacija.

Ovo stručno mišljenje objavit će se na internetskim stranicama HAKOM-a

**RAVNATELJ**  
**mr.sc. Miran Gosta**

*(elektronički potpisala ovlaštena osoba)*

Dostaviti:

1. Objava na internetskim stranicama HAKOM-a
2. U spis

