



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/25-02/08

URBROJ: 376-04-25-02

Zagreb, 29. kolovoza 2025.

Poštanski inspektor Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po provedenom inspekcijskom nadzoru nad davateljem poštanskih usluga, trgovačkim društvom HP-Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356, na temelju članka 59. i članka 60. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), po službenoj dužnosti, donosi

RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da je davatelj poštanskih usluga, trgovačko društvo HP-Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, prilikom uručjenja preporučenih pošiljaka prijemnih brojeva [...],[...] i [...], postupio suprotno s odredbama članka 44. stavka 2. točke 4. i članka 61. stavka 1. Zakona o poštanskim uslugama.
2. Naređuje se davatelju poštanskih usluga, trgovačkom društvu društvo HP-Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, da, bez odgode, prilikom uručjenja preporučenih pošiljaka, izrađuje, prikuplja, odlaže te na propisani način i u propisanom roku čuva dokumentaciju vezanu uz obavljanu poštansku uslugu kako je to uređeno njegovim općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge, sukladno zakonu.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), na temelju članka 59. i 60. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19; dalje: ZPU), po službenoj dužnosti je pokrenula postupak inspekcijskog nadzora nad davateljem poštanskih usluga, trgovačkim društvom HP-Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9 (dalje: HP), a radi poštivanja odredbi ZPU-a prilikom uručjenja preporučenih pošiljaka sljedećih prijemnih brojeva: [...],[...] i [...] (dalje: predmetne pošiljke). Poštanski inspektor HAKOM-a (dalje: inspektor) je u okviru svojih nadležnosti proveo radnje u svrhu obavljanja inspekcijskog nadzora prema članku 59. ZPU-a, a sve to kako je razvidno u predmetu koji je u HAKOM-u zaveden pod klasifikacijskom oznakom KLASA: 344-07/25-02/03. U provođenju inspekcijskog nadzora, inspektor je između ostalog izvršio dva inspekcijska pregleda o čemu su sastavljeni zapisnici od 10. listopada 2024. i od 26. svibnja 2025.

Inspekcijskim nadzorom, konkretno u Zapisniku o izvršenom inspekcijskom pregledu od 10. listopada 2024. (dalje: Zapisnik od 10. listopada 2024.), u bitnom je utvrđeno da HP, tijekom provođenja inspekcijskog pregleda 8. i 10. listopada 2024., inspektoru nije osigurao uvid u sljedeće tražene isprave radi utvrđivanja činjeničnog stanja u tijeku obavljanja inspekcijskog nadzora: ispravu na kojoj je primatelj ili druga ovlaštena osoba svojim potpisom potvrdio da mu je HP uručio predmetnu pošiljku prijamnog broja [...], ispravu na kojoj je primatelj ili druga ovlaštena osoba svojim potpisom potvrdio da mu je HP uručio predmetnu pošiljku prijamnog broja [...] te

DOSTAVNU KNJIGU ili drugu ispravu u kojoj bi bilo naznačeno da je HP predmetnu pošiljku prijamnog broja [...] 4. travnja 2023. uručio ili pokušao primatelju uručiti dostavom (dalje: predmetne poštanske isprave). Tijekom provođenja inspekcijskog pregleda 8. i 10. listopada 2024., HP inspektoru nije osigurao uvid u predmetne poštanske isprave iz razloga što radnici HP-a nisu bili u mogućnosti pronaći navedene isprave. Isto tako, iz razloga što radnici HP-a nisu bili u mogućnosti pronaći predmetne poštanske isprave, HP inspektoru nije niti u naknadno određenom roku dostavio na uvid predmetne poštanske isprave radi utvrđivanja činjeničnog stanja u tijeku obavljanja inspekcijskog nadzora, a kako mu je to u točki 9. Zapisnika od 10. listopada 2024. naredio inspektor.

Nadalje, inspekcijskim nadzorom, konkretno u točki 5.1. Zapisnika o izvršenom inspekcijskom pregledu KLASA: 344-07/24-02/03, URBROJ: 376-04-25-20 od 26. svibnja 2025. (u tekstu: Zapisnik od 26. svibnja 2025.), u bitnom je utvrđeno da je predmetna pošiljka prijamnog broja [...] u naravi preporučena pošiljka u smislu odredbi ZPU-a, Pravilnika o obavljanju univerzalne usluge (NN br. 41/13, 103/21 i 94/24; dalje: Pravilnik) i Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge HP-a važećih u vrijeme prijama i uručenja predmetnih pošiljaka (dalje: Opći uvjeti HP-a), čiji prijam je HP obavio 7. prosinca 2023., a koju pošiljku je HP vezano uz odredbe Općih uvjeta HP-a uručio 12. prosinca 2023. isporukom u poštanskom uredu 23284 VELI IŽ.

Također, inspekcijskim nadzorom, konkretno u točki 5.3. Zapisnika od 26. svibnja 2025., u bitnom je utvrđeno da je predmetna pošiljka prijamnog broja [...] u naravi preporučena pošiljka u smislu odredbi ZPU-a, Pravilnika i Općih uvjeta HP-a, čiji prijam je HP obavio 10. studenog 2023., a koju pošiljku je HP vezano uz odredbe Općih uvjeta HP-a uručio 12. prosinca 2023. isporukom u poštanskom uredu 23284 VELI IŽ.

Isto tako, inspekcijskim nadzorom, konkretno u točki 5.2. i točki 5.4. Zapisnika od 26. svibnja 2025., u bitnom je utvrđeno da je sukladno odredbama Općih uvjeta HP-a, HP bio obavezan izraditi odgovarajuću isporučnu ispravu na kojoj je primatelj ili druga ovlaštena osoba svojim potpisom potvrdio primitak predmetne pošiljke prijamnog broja [...] kao i odgovarajuću isporučnu ispravu na kojoj je primatelj ili druga ovlaštena osoba svojim potpisom potvrdio primitak predmetne pošiljke prijamnog broja [...], a koje isprave u naravi predstavljaju predmetne poštanske isprave na kojima je primatelj ili druga ovlaštena osoba svojim potpisom potvrdio da mu je HP uručio predmetnu pošiljku prijamnog broja [...] i predmetnu pošiljku prijamnog broja [...].

Nadalje, u točki 5.5. Zapisnika od 26. svibnja 2025., inspekcijskim nadzorom u bitnom je utvrđeno da je predmetna pošiljka prijamnog broja [...] u naravi preporučena pošiljka u smislu odredbi ZPU-a, Pravilnika i Općih uvjeta HP-a, čiji prijam je HP obavio 16. ožujka 2023., a koju pošiljku je radnik HP-a 4. travnja 2023. zadužio kako bi ju toga dana uručio dostavom na adresi primatelja. Slijedom navedenog, utvrđeno je i to da je prilikom obavljanja i u okviru obveze obavljanja univerzalne usluge, HP tu pošiljku 4. travnja 2023. bio obavezan uručiti ili pokušati uručiti dostavom na adresi primatelja sukladno navedenim propisima. Temeljem ovdje navedenog utvrđenog činjeničnog stanja, u točki 5.6. Zapisnika od 26. svibnja 2025., inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da je HP, u okviru obavljanja univerzalne usluge, kao dokaz da je u slučaju predmetne pošiljke prijamnog broja [...] ispunio obvezu uručivanja te pošiljke primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručivanje pošiljke na kućnu adresu, bio obavezan izraditi Dostavnu knjigu ili drugu ispravu kojom se dokazuje da je HP predmetnu pošiljku prijamnog broja [...] 4. travnja 2023. uručio, ili, vezano uz odredbe članka 37. stavka 6. ZPU-a i vezano uz pripadajuće odredbe Općih uvjeta HP-a, pokušao uručiti dostavom na adresi primatelja.

Slijedom navedenog, inspekcijskim nadzorom, konkretno u točki 5.7. Zapisnika od 26. svibnja 2025., u bitnom je utvrđeno:

- da je HP bio obavezan izraditi sljedeće predmetne poštanske isprave: odgovarajuću isporučnu ispravu na kojoj je primatelj ili druga ovlaštena osoba svojim potpisom potvrdio primitak predmetne pošiljke prijemnog broja [...], odgovarajuću isporučnu ispravu na kojoj je primatelj ili druga ovlaštena osoba svojim potpisom potvrdio primitak predmetne pošiljke prijemnog broja [...] te Dostavnu knjigu ili drugu ispravu kojom se dokazuje da je HP predmetnu pošiljku prijemnog broja [...] 4. travnja 2023. uručio ili pokušao uručiti dostavom na adresi primatelja,
- da je HP bio obavezan čuvati predmetne poštanske isprave 24 mjeseca kako je to uređeno Općim uvjetima HP-a, te
- da je HP bio obavezan predmetne poštanske isprave izraditi (odnosno prema ovdje navedenim odredbama propisa stvoriti), prikupiti, odložiti te na propisani način čuvati 24 mjeseca kako je to uređeno Pravilnikom o zaštiti arhivskog i dokumentarnog gradiva HP – Hrvatske pošte d.d., te na temelju njega usvojenom Popisu javnog arhivskog i dokumentarnog gradiva društva s rokovima čuvanja, broj: DPO-10/2/1-36987/19 kao mjerodavnim propisima kojima je uređeno čuvanje arhivske građe.

Budući da, iz razloga što radnici HP-a nisu bili u mogućnosti pronaći predmetne poštanske isprave, HP, niti tijekom provođenja inspekcijskog pregleda 8. i 10. listopada 2024. niti u roku koji je određen pod točkom 9. Zapisnika od 10. listopada 2024., inspektor nije osigurao uvid u predmetne poštanske isprave, u točki 5.8. Zapisnika od 26. svibnja 2025., inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da HP prilikom obavljanja univerzalne usluge, ili ne izrađuje, ili ne prikuplja, ili ne odlaže, ili na propisani način i u propisanom roku ne čuva dokumentaciju vezanu uz obavljanu poštansku uslugu kako je to uređeno njegovim općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge i mjerodavnim propisima kojima je uređeno čuvanje arhivske građe, čime HP postupa suprotno odredbama Općih uvjeta HP-a te najmanje suprotno odredbama članka 44. stavka 2. točke 4. i članka 61. stavka 1. ZPU-a.

U postupku inspekcijskog nadzora, dopisom KLASA: 344-07/24-02/03, URBROJ: 376-04-25-21, od 26. svibnja 2025., inspektor je HP pozvao na davanje primjedbi u odnosu na ranije navedeno utvrđeno činjenično stanje. U dijelu koji se odnosi na ranije navedeno utvrđeno činjenično stanje, HP se dopisom od 4. lipnja 2025. očitovao kako slijedi:

„Navedenim utvrđenjima Naslovnog tijela te posljedično tomu i zaključku o navodno počinjenom prekršaju, HP prigovara iz razloga što su navedena utvrđenja i kvalifikacije u bitnome u suprotnosti s činjeničnim stanjem odnosno dokumentacijom, koja je prikupljena u predmetnom inspekcijom nadzoru, a kako će niže biti obrazloženo.

Naime, u zatraženom očitovanju od strane nadležne i odgovorne osobe - [...] objašnjeno je kako traženu dokumentaciju nije moguće dostaviti jer ista i nakon dodatne pretrage nije zatečena u PU 23284 Veli Iž te kako će, s obzirom na u Zapisniku o izvršenom inspekcijskom nadzoru utvrđenu odgovornost poštara za gubitak poštanskih isprava, protiv istog biti pokrenut stegovni postupak u cilju utvrđivanja njegove odgovornosti, u kojem slučaju će istome biti izrečena i adekvatna sankcija. [...] dodatno ističe kako HP ni u jednom trenutku nije imao saznanja o navodnom ne propisnom postupanju poštara.

HP želi istaknuti kako navedeni način uručivanja nikako ne predstavlja pravilo postupanja s poštanskim pošiljkama kako u navedenom distribucijskom području, kod poštara kod kojeg je navedena nepravilnost utvrđena, tako ni načelno. Navode i kvalifikacije Naslovnog tijela kako je inspekcijskim nadzorom utvrđeno da HP prilikom obavljanja univerzalne usluge, ili ne izrađuje, ili ne prikuplja, ili ne odlaže, ili na propisani način i u propisanom roku ne čuva dokumentaciju vezanu uz obavljanu poštansku uslugu kako je to uređeno Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge HP-a i mjerodavnim propisima kojima je uređeno čuvanje arhivske građe, zbog

konkretnog i izoliranog slučaja, HP smatra u svojoj suštini prekomjernim za konkretni slučaj, te posljedično na to i neosnovanim.

HP naglašava kako se gore navedenim nikako ne umanjuje utvrđena nepravilnost već naprotiv napominje se kako su radnici dodatno upozoreni na ispravno postupanje i dosljednu primjenu mjerodavnog članka 55. Općih uvjeta za obavljanje ostalih poštanskih usluga HP-a te su također upozoreni da u slučaju ponavljanja propusta mogu biti sankcionirani i strožim stegovnim mjerama.

HP povrh navedenog ističe kako su svi radnici HP Osim kroz već spomenute Opće uvjete za obavljanje ostalih poštanskih usluga, s pravilnim načinom uručenja upoznati i kroz interne Upute za obavljanje poštanskih usluga HP-a.“

Razmatrajući gornje navode iz očitovanja HP-a, inspektor je zaključio da su gornji navodi iz očitovanja HP-a djelomično osnovani. Naime, predmetnim inspekcijskim nadzorom su utvrđene nepravilnosti u odnosu na uručenje preporučenih pošiljaka, dok u odnosu na uručenje drugih vrsta pošiljaka iz Općih uvjeta HP-a nisu utvrđene nepravilnosti.

Stoga je, a uzimajući u obzir i to da je:

- člankom 2. stavkom 1. točkom 24. ZPU-a propisano sljedeće: „*preporučena pošiljka* poštanska pošiljka za koju se pošiljatelju izdaje potvrda o primitku i uručuje se primatelju uz potpis, a u slučaju gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja isplaćuje propisana naknada štete“,
- člankom 15. stavkom 4. točkom 2. ZPU-a propisano da davatelj univerzalne usluge mora osigurati svim korisnicima najmanje pet radnih dana u tjednu jedno uručenje poštanske pošiljke na kućnu adresu ili u poslovne prostore svake fizičke ili pravne osobe,
- člankom 37. stavkom 5. ZPU-a propisano i sljedeće: „Ako uručenje nije moguće u skladu s odredbama stavaka 1. i 4. ovoga članka, primatelju se u kućnom kovčežiću ostavlja obavijest s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke.“,
- člankom 37. stavkom 6. ZPU-a propisano sljedeće: „Ako je primatelju ili osobi ovlaštenoj za primitak pošiljke ostavljena obavijest u skladu sa stavcima 3. i 5. ovoga članka, nadnevak ostavljanja obavijesti u tom se slučaju smatra nadnevkom uručenja pošiljke.“,
- člankom 44. stavkom 2. točkom 4. ZPU-a propisano da se Općim uvjetima HP-a (između ostalog) uređuju način i uvjeti obavljanja poštanskih usluga,
- člankom 61. stavkom 1. ZPU-a propisano sljedeće: „Nadzirane osobe i tijela državne uprave, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave te pravne osobe s javnim ovlastima obvezne su inspektoru omogućiti provedbu inspekcijskog nadzora te osigurati uvjete za njegov neometani rad, omogućiti mu uvid i uporabu svih potrebnih podataka i dokumentacije, uporabu pripadajuće infrastrukture, opreme i drugih tehničkih sredstava, te na pisani zahtjev inspektora pripremiti i dostaviti bez naknade dodatne podatke i dokumentaciju potrebnu za obavljanje inspekcijskog nadzora.“,
- člankom 45. stavkom 7. Općih uvjeta HP-a (poglavlje „VI. URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA“ u točki 1. Opće odredbe o uručanju poštanskih pošiljaka) propisano sljedeće: „Ako uručenje nije moguće u skladu s odredbama stavka 3. i 4. ovog članka, primatelju se u kućnom kovčežiću ostavlja obavijest o prispjeću pošiljke s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke. Ako primatelj u navedenom roku ne preuzme pošiljku, pošiljka se vraća pošiljatelju.“,
- člankom 45. stavkom 8. Općih uvjeta HP-a propisano sljedeće: „Ako je primatelju ili osobi ovlaštenoj za primitak pošiljke ostavljena obavijest u skladu sa stavkom 7. ovog članka i člankom 48. stavak 3. i 4. te člankom 27. stavak 2. ovih Općih uvjeta, datum ostavljanja obavijesti smatra se datumom uručenja“,

- člankom 49. stavkom 1. točkom 1. Općih uvjeta HP-a propisano da se obavijest o prispijeću dostavlja primatelju ako se pošiljka ne može uručiti dostavom,
- člankom 50. stavkom 4. Općih uvjeta HP-a (u točki 5. Rokovi uručjenja poštanskih pošiljaka) pošiljaka propisano sljedeće: „(4) Pošiljka se smatra uručenom u roku u trenutku kada je pokušano uručjenje na adresi primatelja ili drugom ugovorenom mjestu.“,
- člankom 51. stavkom 1. Općih uvjeta HP-a (u točki 6. Potvrđivanje primitka na dostavi) propisano sljedeće: „(1) Primatelj pošiljke, za koju se izdaje potvrda o primitku pošiljke, potvrđuje primitak svojim potpisom na odgovarajućoj ispravi za uručjenje ili elektronskom komunikatoru. Ako se primitak potvrđuje na elektronskom komunikatoru nije potrebno upisivati vrijeme uručjenja (sat i minutu)“,
- člankom 52. stavkom 2. Općih uvjeta HP-a (u točki 7. Isporučka u poštanskom uredu) propisano sljedeće: „(2) Pošiljke za koje je primatelju ostavljena obavijest o prispijeću pošiljke mogu se isporučiti osobno primatelju, njegovom zakonskom zastupniku i opunomoćeniku, odnosno drugoj osobi ovlaštenoj za primitak pošiljke, uz obvezno utvrđivanje identiteta (upisuje se vrsta i broj identifikacijske isprave). Primatelj potvrđuje primitak pošiljke svojim potpisom u odgovarajućoj isporučnoj ispravi“,
- člankom 61. stavkom 8. Općih uvjeta HP-a propisano sljedeće: „(8) Dokumentacija vezana uz obavljanu poštansku uslugu (poštanske isprave) čuvaju se u razdoblju od 24 mjeseca, a druga dokumentacija u rokovima određenim mjerodavnim propisima kojim je uređeno čuvanje arhivske građe.“,
- člankom 1. Pravilnika o zaštiti arhivskog i dokumentarnog gradiva HP – Hrvatske pošte d.d. propisano sljedeće: „(1) Pravilnikom o zaštiti arhivskog i dokumentarnog gradiva HP - Hrvatske pošte d.d. (u daljnjem tekstu: Pravilnik) uređuje se prikupljanje, odlaganje, način i uvjeti čuvanja, obrada, odabiranje i izlučivanje, zaštita i korištenje arhivskog i javnog dokumentarnog gradiva koje je nastalo, zaprimljeno ili se koristi u poslovanju HP - Hrvatske pošte d.d. i njenih prednika (u daljnjem tekstu: Društvo), odgovornost zaposlenika Društva za arhivsko i javno dokumentarno gradivo (u daljnjem tekstu: Gradivo) kao i predaja Gradiva nadležnom arhivu. (2) Sastavni dio ovoga Pravilnika predstavlja Popis arhivskog i dokumentarnog gradiva Društva s rokovima čuvanja (Prilog 4.), koji obuhvaća cjelokupno arhivsko i dokumentarno gradivo koje nastaje, zaprimljeno je ili se koristi u poslovanju Društva, te se ne može primjenjivati bez dobivenog odobrenja nadležnog arhiva.“,
- člankom 5. stavkom 1. Pravilnika o zaštiti arhivskog i dokumentarnog gradiva HP – Hrvatske pošte d.d. propisano i sljedeće: „(1) Društvo, kao stvaratelj i posjednik arhivskog i javnog dokumentarnog gradiva, dužno je: - osigurati da javno dokumentarno gradivo koje posjeduje bude primjereno zaštićeno, sređeno i opisano te dostupno ovlaštenim osobama u uređenom dokumentacijskom sustavu u skladu s odredbama Zakona“,
- Popisom javnog arhivskog i dokumentarnog gradiva društva s rokovima čuvanja, broj: DPO-10/2/1-36987/19 u glavi 2. Poštansko poslovanje, propisano kako se isprave koje se odnose na prijam, otpremu, prijevoz, prispijeće i uručjenje poštanskih pošiljaka čuvaju 24 mjeseca kao i to da je
- prema podacima koje je HP dostavio dopisom od 4. studenog 2024., Pravilnik o zaštiti arhivskog i dokumentarnog gradiva HP – Hrvatske pošte d.d. te na temelju njega usvojeni Popis javnog arhivskog i dokumentarnog gradiva društva s rokovima čuvanja, broj: DPO-10/2/1-36987/19, HP donio u skladu s odredbama Zakona o arhivskom gradivu i arhivima (NN, broj: 61/18, 98/19, 114/22 i 36/24) i članaka 17. i 18. Pravilnika o zaštiti i čuvanju arhivskog i registraturnog gradiva izvan arhiva (NN, broj: 63/04, 106/07, 46/17, 61/18 i 105/20),

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.

Ovo rješenje će se objaviti na internetskim stranicama HAKOM-a.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor. 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., Poštanska ulica 9, 10410 Velika Gorica – osobnom dostavom
2. U spis