



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/24-02/01

URBROJ: 376-04-26-7

Zagreb, 31. ožujka 2026.

Na temelju članka 59., članka 60. i članka 62. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19) te članka 139. i članka 142. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspeksijskog nadzora nad davateljem poštanskih usluga, trgovačkim društvom HP - Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356, poštanski inspektor Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: inspektor), po službenoj dužnosti, donosi

RJEŠENJE O PRISILNOM IZVRŠENJU

1. Utvrđuje se da izvršenik, davatelj poštanskih usluga, trgovačko društvo HP - Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356, nije izvršio obvezu naloženu točkom II. izreke rješenja inspektora od 19. veljače 2024., KLASA: UP/I-344-07/24-02/01, URBROJ: 376-04-24-2.
2. Nalaže se izvršeniku iz točke 1. izreke ovoga rješenja da odmah po primitku ovoga rješenja, u cijelosti izvrši obvezu naloženu točkom II. izreke rješenja inspektora Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti od 19. veljače 2024., KLASA: UP/I-344-07/24-02/01, URBROJ: 376-04-24-2, na način da svim korisnicima poštanskih usluga dostavlja pisane odgovore o utemeljenosti podnesenih pisanih prigovora u rokovima propisanim člankom 54. stavkom 4. Zakona o poštanskim uslugama, odnosno u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja prigovora u unutarnjem prometu te u roku od najviše 60 dana od dana zaprimanja prigovora u međunarodnom prometu.
3. Odgovornoj osobi izvršenika, [...], izriče se novčana kazna u iznosu od 3.981,68 eura (slovima: tri tisuće devetsto osamdeset jedan euro i šezdeset osam centi) te se nalaže da istu uplati u roku od petnaest (15) dana od dana primitka ovoga rješenja na račun državnog proračuna Republike Hrvatske: HR 121001005863000160; Model HR 68; Poziv na broj: 6092-OIB; a dokaz o uplati odmah dostavi inspektor.
4. U slučaju nepostupanja po naloženom u točki 2. izreke ovoga rješenja, odgovornoj osobi izvršenika izreći će se nova novčana kazna u iznosu od 6.000,00 eura.

Obrazloženje

Rješenjem inspektora od 19. veljače 2024., KLASA: UP/I-344-07/24-02/01, URBROJ: 376-04-24-2, (dalje u tekstu: rješenje od 19. veljače 2024.), utvrđeno je da davatelj poštanskih usluga, trgovačko društvo HP - Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356 (dalje u tekstu; HP), postupa protivno odredbi članka 54. stavka 4. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19, dalje u tekstu; ZPU), na način da korisnicima poštanskih usluga ne dostavlja pisane odgovore o utemeljenosti podnesenih pisanih prigovora u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja prigovora u unutarnjem prometu, odnosno u roku od najviše 60 dana od dana zaprimanja prigovora u međunarodnom prometu.

Točkom II. izreke navedenog rješenja HP-u je naloženo da odmah po primitku rješenja svim korisnicima poštanskih usluga dostavlja pisane odgovore o utemeljenosti podnesenih pisanih prigovora u rokovima propisanim člankom 54. stavkom 4. ZPU-a. Navedeno rješenje postalo je izvršno 23. veljače 2024.

Kako je obrazloženo u rješenju od 19. veljače 2024., utvrđena nepravilnost sastojala se u tome da HP na zaprimljene pisane prigovore nije dostavljao korisnicima pisani odgovor o utemeljenosti podnesenog prigovora unutar zakonom propisanog roka.

Navedenim rješenjem HP je ujedno upozoren da će se, u slučaju nepostupanja po tom rješenju, odgovornoj osobi izvršenika izreći novčana kazna u iznosu do 3.981,68 eura (slovima: tri tisuće devetsto osamdeset jedan euro i šezdeset osam centi), te da će se u slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze izreći nova, veća novčana kazna.

Inspektor je zaprimio dva zahtjeva za provedbu inspekcijskog nadzora iz kojih proizlazi da korisnicima nije dostavljen pisani odgovor o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku propisanom člankom 54. stavkom 4. ZPU-a. Riječ je o zahtjevu od 17. listopada 2025., evidentiranom pod KLASA: 344-07/25-02/33, URBROJ: 15-25-01, podnositelja S. T., te zahtjevu od 12. siječnja 2026., evidentiranom pod KLASA: 344-07/26-02/01, URBROJ: 15-26-01, podnositelja Z. V.

U okviru postupanja po navedenim zahtjevima, a radi provjere postupa li HP po točki II. izreke rješenja od 19. veljače 2024., inspektor je zatražio od HP-a očitovanja i dostavu pripadajuće dokumentacije u predmetima KLASA: 344-07/25-02/33 i KLASA: 344-07/26-02/01. Po zaprimanju očitovanja izvršen je uvid u dostavljenu dokumentaciju te u dodatne predmete uvrštene u spis, koji su prethodno vođeni pred HAKOM-om po drugim pravnim osnovama i koji su, u dijelu relevantnom za poštivanje roka za dostavu pisanog odgovora na prigovor, dostavljeni inspektoru na daljnje postupanje. O utvrđenim činjenicama sastavljen je Zapisnik o obavljenom inspekcijskom nadzoru, KLASA: UP/I-344-07/24-02/01, URBROJ: 376-04-26-4 od 27. veljače 2026.

Na temelju uvida u očitovanja HP-a, dostavljenu dokumentaciju i dodatne predmete uvrštene u spis, utvrđeno je da se u svim promatranim predmetima radi o prigovorima u prvom stupnju u unutarnjem prometu te da je u svim tim predmetima pisani odgovor o utemeljenosti prigovora korisniku dostavljen nakon isteka zakonom propisanog roka od 30 dana od dana zaprimanja prigovora. Tako je utvrđeno:

- u predmetu KLASA: 344-07/25-02/33, prigovor je zaprimljen 9. rujna 2025., a pisani odgovor dostavljen je 17. listopada 2025.;
- u predmetu KLASA: 344-07/26-02/01, prigovor je zaprimljen 12. kolovoza 2025., a odgovor je dostavljen 19. rujna 2025.;

- u predmetu KLASA: 050-02/25-01/300, prigovor je zaprimljen 1. kolovoza 2025., a odgovor je dostavljen 5. rujna 2025.;
- u predmetu KLASA: 050-02/25-01/352, prigovor je zaprimljen 28. kolovoza 2025., a odgovor je dostavljen 3. listopada 2025.;
- u predmetu KLASA: 050-02/25-01/357, prigovor je zaprimljen 18. kolovoza 2025., a odgovor je dostavljen 6. listopada 2025.;
- u predmetu KLASA: 050-02/25-01/423, prigovor je zaprimljen 2. lipnja 2025., a odgovor je dostavljen 31. srpnja 2025.

Iz navedenog nedvojbeno proizlazi da HP ni nakon što je rješenje inspektora od 19. veljače 2024. postalo izvršno, nije postupio sukladno točki II. izreke toga rješenja pa su ispunjene pretpostavke za donošenje rješenja o prisilnom izvršenju i izricanje novčane kazne kao sredstva prisile.

Radi omogućavanja izjašnjavanja o utvrđenom činjeničnom stanju te radi pribavljanja podataka potrebnih za daljnje postupanje u smislu članka 142. stavka 2. Zakona o općem upravnom postupku, inspektor je uputio HP-u akt KLASA: UP/I-344-07/24-02/01, URBROJ: 376-04-26-05 od 4. ožujka 2026., uz koji je dostavljen i Zapisnik o obavljenom inspekcijskom nadzoru, KLASA: UP/I-344-07/24-02/01, URBROJ: 376-04-26-4 od 27. veljače 2026. Navedenim aktom HP je pozvan da se očituje na utvrđeno činjenično stanje sadržano u tom aktu i zapisniku te da dostavi podatke i dokumentaciju o odgovornoj osobi izvršenika, kao i pisanu izjavu te osobe.

HP je, podneskom zaprimljenim 17. ožujka 2026., dostavio tražene podatke i dokumentaciju o odgovornoj osobi izvršenika, i to identifikacijske podatke, presliku osobne iskaznice te vlastoručno potpisanu pisanu izjavu, sukladno zahtjevu inspektora.

U istom podnesku HP je naveo da ostaje kod svih svojih navoda iz ranije dostavljenih očitovanja te je ponovno istaknuo da sporna prekoračenja rokova za dostavu pisanog odgovora na prigovor smatra administrativnim propustima manjeg značaja, osobito imajući u vidu, prema njegovu stajalištu, da ta prekoračenja nisu dovela do povrede javnog interesa niti do povrede prava podnositelja prigovora da svoja eventualna potraživanja prema HP-u ostvaruju po drugoj zakonskoj osnovi.

Inspektor navedene navode HP-a nije prihvatio kao odlučne za drukčije rješenje ove upravne stvari. Naime, za donošenje ovog rješenja odlučno je isključivo to je li izvršenik postupio po točki II. izreke rješenja od 19. veljače 2024., odnosno dostavlja li korisnicima pisane odgovore o utemeljenosti podnesenih prigovora u rokovima propisanim člankom 54. stavkom 4. ZPU-a.

Okolnost da HP utvrđena prekoračenja smatra administrativnim propustima manjeg značaja ne mijenja činjenicu da je riječ o jasno propisanoj i izvršnoj obvezi, niti otklanja utvrđeno nepostupanje po točki II. izreke rješenja od 19. veljače 2024. Jednako tako, za donošenje ovog rješenja nije odlučno jesu li utvrđena prekoračenja, prema ocjeni HP-a, dovela do povrede javnog interesa ili drugih prava korisnika, budući da je predmet ovog postupka isključivo ocjena izvršenja upravnom mjerom naložene obveze.

Slijedom navedenoga, očitovanje HP-a od 17. ožujka 2026. nije dovelo do drukčije ocjene utvrđenog činjeničnog stanja niti je otklonilo razloge za donošenje ovog rješenja.

Slijedom svega navedenoga, utvrđeno je da su ispunjene zakonske pretpostavke za donošenje rješenja o prisilnom izvršenju te za izricanje novčane kazne odgovornoj osobi izvršenika kao sredstva prisile radi izvršenja naložene obveze.

Stoga je, na temelju članka 139. i članka 142. Zakona o općem upravnom postupku te članka 60. i članka 62. ZPU-a, odlučeno kao u izreci ovoga rješenja.

Ovo rješenje će se na odgovarajući način objaviti na internetskoj stranici HAKOM-a.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor, što ne odgađa provedbu rješenja. Protiv ovoga rješenja može se u roku od 30 dana od dana njegova primitka pokrenuti upravni spor pred upravnim sudom na području na kojem tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

POŠTANSKI INSPEKTOR

Marija Šimić, dipl. ing.

Dostaviti:

1. HP-Hrvatska pošta d.d., Poštanska ulica 9, 10410 Velika Gorica – UP -osobna dostava
2. U spis