



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/26-02/01

URBROJ: 376-04-26-02

Zagreb, 10. travnja 2026.

Na temelju članka 8. stavka 1. točke 9., članka 59. i članka 60. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19) te članka 10., članka 46. stavka 5. i članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspekcijskog 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, po službenoj dužnosti, donosi

RJEŠENJE

Obustavlja se postupak inspekcijskog nadzora nad davateljem poštanskih usluga, trgovačkim društvom HP-Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356, radi ispunjenja obveze uručjenja paketa prijamnog broja [...] u međunarodnom dolaznom prometu, na kućnu adresu ili u prostorije primatelja, a koju obvezu je navedeni davatelj poštanskih usluga imao u okviru obveze obavljanja univerzalne usluge.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je zaprimila poruku elektroničke pošte od 7. listopada 2025. (dalje: predstavka). [...] (dalje: podnositelj predstavke), u predstavi traži provođenje inspekcijskog nadzora nad davateljem poštanskih usluga, trgovačkim društvom HP - Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9 (dalje: „HP“). Predstavka se odnosi na ne uručenje „pošte“ dostavom na adresi primatelja „(iako je za iste pošiljke plaćena dostava do kućnog praga)“. Nadalje, u odnosu na paket prijamnog broja [...] u međunarodnom dolaznom prometu, koji je bio adresiran na podnositelja predstavke kao primatelja (dalje: predmetni paket), podnositelj u predstavi navodi da „za gore navedeni paket NIKADA nije pokušana dostava na kućnu adresu“. Predstavka je na daljnje postupanje dana poštanskom inspektor HAKOM-a.

Postupajući vezano navode iz predstavke, radi utvrđivanja činjenica i okolnosti o tome postoje li vezano uz te navode uvjeti za pokretanje odnosno za provođenje inspekcijskog nadzora nad HP-om prema članku 59. i članku 60. ZPU-a po službenoj dužnosti, inspektor je proveo ispitni postupak te je po provedenom ispitnom postupku donio ovo rješenje.

Povodom predstavke, poštanski inspektor je zatražio očitovanje HP-a vezano uz navode iz predstavke. HP se svojim dopisom KLASA: 052-01/25-01/191, URBROJ: HP-02-09-25-1, od 6. studenog 2025. (dalje: očitovanje HP-a od 6. studenog 2025.) očitovao u odnosu na navode iz predstavke. Prema dostavljenom očitovanju HP-a, vezano uz odredbe članka 47. stavak 2. i stavak 3. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge HP-a (dalje: Opći uvjeti HP-a), HP prilikom obavljanja univerzalne usluge, u naselju Mandre ne obavlja dostavu paketa. Budući da je

odredbama članka 47. stavka 2. i stavka 3. Općih uvjeta HP-a propisano slijedeće: „(2) HP d.d. obavlja dostavu paketa, a popis naselja u kojima HP d.d. obavlja dostavu paketa nalazi se na internetskoj stranici www.posta.hr (3) U naseljima u kojima se ne obavlja dostava paketa dostavlja se obavijest o prispijeću pošiljke, a primatelj može preuzeti paket na lokaciji naznačenoj na obavijesti, na način i u roku propisanom ovim Općim uvjetima.“, a vezno uz navode iz predstavke koji se odnose na ne uručenje „pošte“ dostavom na adresi primatelja „(iako je za iste pošiljke plaćena dostava do kućnog praga)“, temeljem stanja spisa, u ispitnom postupku je zaključeno da temeljem ovih navoda iz predstavke, vezano uz odredbe 34. stavka 2. Pravilnika o obavljanju univerzalne usluge (NN br. 41/13, 103/21 i 94/24; dalje: Pravilnik), ne postoje uvjeti za pokretanje inspekcijskog nadzora iz članka 59. stavka 1. ZPU-a po službenoj dužnosti. Naime, odredbama članka 34. stavka 2. Pravilnika, između ostalog, propisano je da se pod uručenjem poštanske pošiljke na kućnu adresu ili u prostore svake fizičke ili pravne osobe smatra i ubacivanje obavijesti o prispijeću pošiljke u kućni kovčežić ili skupni kovčežić, za pakete u mjestima gdje nije organizirana dostava paketa.

Nadalje, vezano uz navode iz predstavke koji se odnose na uručenje predmetnog paketa koji je 5. rujna 2025. otpremljen iz izmjenične pošte 10200 Zagreb te je u poštanski ured 23250 Pag prispio dana 10. rujna 2025. godine, poštanski inspektor je obavio dva inspekcijska pregleda i očevid o čemu su sastavljeni zapisnici.

Inspekcijskim pregledom, konkretno pod točkom 5.1. Zapisnika o izvršenom inspekcijskom pregledu KLASA: 344-07/25-02/32, URBROJ: 376-04-26-05, od 29. siječnja 2025. (dalje Zapisnik od 29. siječnja 2025.) u bitnom je utvrđeno da prije 25. rujna 2025., prilikom obavljanja univerzalne usluge prema odredbama ZPU-a, HP nije dostavio primatelju obavijest o prispijeću predmetnog paketa, a kako je to propisano člankom 47. stavkom 3. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge HP-a (dalje: Opći uvjeti HP-a), već je HP, temeljem informacije koja je primatelju toga paketa priopćena telefonskim putem 25. rujna 2025., predmetni paket uručio 25. rujna 2025. isporukom u poštanskom uredu 23251 Kolan.

Isto tako, u ispitnom postupku je utvrđeno da investitor ili vlasnici zgrade koja je izgrađena na adresi podnositelja predstavke kao primatelja predmetnog paketa, u mjestu Mandre na adresi [...] (dalje: zgrada), u razdoblju od 6. do 25. rujna 2025., na pogodnom mjestu u toj zgradi (za koju je u postupku utvrđeno da je u naravi zgrada stambene namjene koja ima više stanova u smislu odredbi članka 39. stavka 1. i stavka 3. ZPU-a), koje nije više od prvog kata, ili na ulazu u dvorište te zgrade, nisu postavili i održavali kućne kovčežiće za uručenje poštanskih pošiljaka te osigurali pristup tim kućnim kovčežićima kako je to propisano člankom 39. ZPU-a, već je u razdoblju od 6. do 25. rujna 2025., bio postavljen kovčežić koji nije bio označen niti jednim prezimenom fizičke osobe ili nazivom pravne osobe u smislu odredbi članka 39. stavka 3. ZPU-a. Ovdje navedeno utvrđeno činjenično stanje nije utjecalo na donošenje ovoga rješenja. Naime, budući da je (prema pisanim izjavama podnositelja predstavke koje prileže spisu) „poštar koji u ovdje sporni kovčežić redovno uspješno uručuje razne pošiljke koje su adresirane na naprijed navedenu adresu“ upoznat o tome da je sporni kovčežić u naravi kućni kovčežić u smislu odredbi članka 39. stavka 1. ZPU-a (koji glasi: „(1) Investitor ili vlasnik zgrade stambene i/ili poslovne namjene obvezan je na pogodnom mjestu u toj zgradi, koje nije više od prvog kata, ili na ulazu u dvorište zgrade stambene i/ili poslovne namjene, postaviti i održavati kućne kovčežiće za uručenje poštanskih pošiljaka te osigurati pristup kućnim kovčežićima.“), proizlazi to da razlozi zbog kojih HP prije 25. rujna 2025. nije dostavio primatelju obavijest o prispijeću predmetnog paketa nisu bili niti ti što primatelju u sporni kovčežić nije bilo moguće ubaciti obavijest bez da se „prethodno običnim potezom ruke makne drvena kajla kako bi se poklopac kovčežića otvorio i kako bi se pošiljke uspješno stavile u kovčežić“ (kako to podnositelj navodi u pisanoj izjavi koja prileži spisu) niti ti što kovčežić nije bio označen niti jednim prezimenom fizičke osobe ili nazivom pravne osobe u smislu odredbi

članka 39. stavka 3. ZPU-a (koji glasi: „(3) *Kućni kovčežići u zgradama stambene i/ili poslovne namjene koje imaju više stanova moraju biti označeni prezimenom fizičke osobe ili nazivom pravne osobe.*“). Također, u svezi ovdje navedenog utvrđenog činjeničnog stanja, HP se dopisom KLASA: 036-10/26-01/02, URBROJ: HP—02-09-26-1, od 17. ožujka 2026. (dalje: očitovanje HP-a od 17. ožujka 2026.) u bitnom očitovao da je HP podnositelju predstavke „*dana 5.1.2026. godine dostavio obavijest u kojoj je zatraženo da korisnik postavi kućni kovčežić na vidljivom i poštaru dostupnom mjestu*“. Kao dokaz navedenom, HP je između ostalog, u privitku očitovanja HP-a od 17. ožujka 2026. dostavio „*presliku Letka i obavijesti*“ (dalje: letak i obavijest) koji su prema navedenom očitovanju HP-a „*dostavljeni korisniku*“. Ovdje navedeno očitovanje HP-a nije utjecalo na donošenje ovoga rješenja iz razloga što se letak i obavijest, u slučaju dostavljanja obavijesti o prispjeću predmetnog paketa primatelju, iz više razloga ne mogu smatrati upozorenjem iz članka 39. stavka 2. ZPU-a (koji glasi: „(2) *Ako osobe iz stavka 1. ovoga članka ne postave ili ne održavaju kućne kovčežiće, davatelj univerzalne usluge upozorit će ih pisanim putem te odrediti primjereni rok za uklanjanje propusta, a u slučaju nepostupanja po tom upozorenju davatelj univerzalne usluge nije obvezan primatelju dostavljati pošiljke.*“).

Slijedom navedenog, vezano uz odredbe članka 48. stavka 2. Općih uvjeta HP-a (kojima je propisano sljedeće: „(2) *Obavijest o prispjeću pošiljke uručuje se na način propisan za uručenje obične pošiljke.*“), u ispitnom postupku je utvrđeno da HP, prilikom obavljanja univerzalne usluge prema odredbama ZPU-a, prije 25. rujna 2025. nije primatelju u kućnom kovčežiću ostavio obavijest o prispjeću predmetnog paketa koji je 5. rujna 2025. otpremljen iz izmjenične pošte 10200 Zagreb te je u poštanski ured 23250 Pag prispio dana 10. rujna 2025., a kako je to propisano člankom 47. stavkom 3. Općih uvjeta HP-a.

Prema stanju spisa, HP prije 25. rujna 2025. nije dostavio primatelju obavijest o prispjeću predmetnog paketa, zbog toga što, nakon što je predmetni paket 10. rujna 2025. prispio u poštanski ured 23250 Pag, radnici HP-a koji su trebali obaviti uručenje predmetnog paketa u smislu odredbi članka 2. stavka 1. točka 33. ZPU-a (koji glasi: „33. *uručenje poštanskih pošiljaka: uručenje poštanskih pošiljaka primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na adresi primatelja, ubacivanjem u kućni kovčežić ili uručenje u poslovnoj prostoriji davatelja poštanskih usluga*“) i odredbi članka 37. stavka 3. i stavka 6. istoga Zakona (koji glase: „(3) *Davatelj univerzalne usluge, u skladu s pravilnikom iz članka 15. stavka 6. ovoga Zakona, određuje područje na kojem ne obavlja uručenje paketa na adresi primatelja. Na području, na kojem se ne obavlja uručenje paketa na adresi primatelja dostavlja se obavijest o prispjeću pošiljke radi preuzimanja paketa u poslovnim prostorijama davatelja univerzalne usluge.*“ „(6) *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 uručjenja pošiljke.*“) te u smislu ranije spomenutih odredbi članka 34. stavka 2. Pravilnika, prije 25. rujna 2025., nisu bili u mogućnosti kroz u to vrijeme novouvedenu poslovnu aplikaciju HP-a, kao jedinu im dopuštenu poslovnu aplikaciju HP-a, poduzeti bilo kakvu radnju kako bi HP uručio predmetni paket uz potpis sukladno zakonu, a koji razlozi prema stanju spisa u naravi predstavljaju predmetne nepravilnosti zbog kojih HP, prilikom obavljanja univerzalne usluge prema odredbama ZPU-a, prije 25. rujna 2025. nije primatelju u kućnom kovčežiću ostavio obavijest o prispjeću predmetnog paketa.

Slijedom navedenog, a nakon što je prema stanju spisa HP poduzeo radnje kako bi uručio predmetni paket u smislu odredbi članka 2. stavka 1. točke 33. ZPU-a, naročito uzimajući u obzir činjenicu da u HAKOM-u nisu zaprimljene druge predstavke ili obavijesti koje bi ukazivale na ponavljanje predmetnih nepravilnosti u slučaju drugih paketa, a što bi upućivalo na potrebu zaštite javnoga interesa, primjenjujući načelo učinkovitosti i ekonomičnosti, u postupku je utvrđeno da više ne postoje pravne pretpostavke za vođenje postupka inspekcijskog nadzora nad HP-om prema članku 59. i članku 60. ZPU-a po službenoj dužnosti.

Stoga je, vezano uz odredbe članka 10. i članka 42. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21; dalje: ZUP), na temelju odredbi članka 46. stavka 5. i članka 96. istoga Zakona, 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 – UP-osobna dostava
2. U spis