



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/22-02/06

URBROJ: 376-04-26-66

Zagreb, 17. lipnja 2026.

Na temelju 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 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 O PRISILNOM IZVRŠENJU

1. Utvrđuje se da davatelj poštanskih usluga, trgovačko društvo HP-Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356 nije postupilo po točki 2. izreke rješenja poštanskog inspektora Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-07/22-02/06; URBROJ: 376-04-22-01 od 26. rujna 2022., niti po točki 2. izreke rješenja o izvršenju poštanskog inspektora Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-07/22-02/06, URBROJ: 376-04-23-10, od 30. ožujka 2023., niti po točki 2. izreke rješenja o prisilnom izvršenju poštanskog inspektora Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-07/22-02/06, URBROJ: 376-04-23-26, od 10. studenog 2023., niti po točki 2. izreke rješenja o prisilnom izvršenju poštanskog inspektora Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-07/22-02/06, URBROJ: 376-04-24-52, od 11. studenog 2024.
2. Naređuje se izvršeniku, davatelju poštanskih usluga, trgovačkom društvu HP-Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356, da odmah po primitku ovog rješenja postupi po točki 2. izreke izvršnih rješenja iz točke 1. izreke ovog rješenja, na način da prilikom obavljanja univerzalne usluge u unutarnjem prometu, osigura svim korisnicima uručenje primljenih pisama, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić, u krajnjem roku za uručenje poštanskih pošiljaka u unutarnjem prometu, koji je, sukladno odredbama članka 44. stavka 2. točke 5. Zakona o poštanskim uslugama uređen njegovim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge.
3. Odgovornoj osobi izvršenika, davatelja poštanskih usluga, trgovačkog društva HP-Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356, [...] iz [...], [...], OIB: [...], radnici izvršenika na radnom mjestu [...], izriče se novčana kazna u iznosu od 4.000,00 EUR (četiritisuće eura) te joj se nalaže da u roku od 8 dana od dana primitka ovog rješenja uplati navedeni novčani iznos na žiro račun državnog proračuna br. HR1210010051863000160, model HR68, poziv na broj odobrenja: 6092-[...], i u istom roku poštanskom inspektor Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti dostavi dokaz o izvršenoj uplati.
4. Odgovornoj osobi izvršenika, davatelja poštanskih usluga, trgovačkog društva HP-Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356, [...] iz [...], [...], OIB: [...], radniku izvršenika na radnom mjestu [...], izriče se novčana kazna u iznosu od 4.000,00 EUR

Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9

10110 Zagreb

OIB: 87950783661

www.hakom.hr



(četiristisuće eura) te joj se nalaže da u roku od 8 dana od dana primitka ovog rješenja uplati navedeni novčani iznos na žiro račun državnog proračuna br. HR1210010051863000160, model HR68, poziv na broj odobrenja: 6092-[...], i u istom roku poštanskom inspektoru Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti dostavi dokaz o izvršenoj uplati.

5. Odgovornoj osobi izvršenika, davatelja poštanskih usluga, trgovačkog društva HP-Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356, [...] iz [...], [...], OIB: [...], radniku izvršenika na radnom mjestu [...], izriče se novčana kazna u iznosu od 4.000,00 EUR (četiristisuće eura) te joj se nalaže da u roku od 8 dana od dana primitka ovog rješenja uplati navedeni novčani iznos na žiro račun državnog proračuna br. HR1210010051863000160, model HR68, poziv na broj odobrenja: 6092-[...], i u istom roku poštanskom inspektoru Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti dostavi dokaz o izvršenoj uplati.
6. U slučaju da izvršenik, davatelj poštanskih usluga, trgovačko društvo HP-Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356, ne postupi kako mu je to naređeno u točki 2. izreke ovog rješenja, poštanski inspektor Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti izreći će odgovornoj osobi izvršenika novčanu kaznu u iznosu od 24.000,00 EUR (dvadesetčetiristisuće eura).

Obrazloženje

Poštanski inspektor Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: inspektor), po provedenim inspekcijskim nadzorima nad davateljem poštanskih usluga, trgovačkim društvom HP-Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, OIB: 87311810356 (u tekstu: izvršenik), na temelju članka 59., članka 60. i članka 62. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19; dalje: ZPU) te članka 96., članka 139. i članka 142. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21; dalje: ZUP), po službenoj dužnosti je donio:

1. Rješenje KLASA: UP/I-344-07/22-02/06, URBROJ: 376-04-22-01, od 26. rujna 2022. (dalje: Rješenje), koje je sukladno članku 133. stavku 2. ZUP-a postalo izvršno dostavom izvršeniku, 30. rujna 2022.,
2. Rješenje o izvršenju KLASA: UP/I-344-07/22-02/06, URBROJ: 376-04-23-10, od 30. ožujka 2023., koje je sukladno članku 133. stavku 2. ZUP-a postalo izvršno dostavom izvršeniku 5. travnja 2023.,
3. Rješenje o prisilnom izvršenju KLASA: UP/I-344-07/22-02/06, URBROJ: 376-04-23-26, od 10. studenog 2023., koje je sukladno članku 133. stavku 2. ZUP-a postalo izvršno dostavom izvršeniku 14. studenog 2023. i
4. Rješenje o prisilnom izvršenju KLASA: UP/I-344-07/22-02/06, URBROJ: 376-04-24-52, od 11. studenog 2024. (dalje: Rješenje o prisilnom izvršenju), koje je sukladno članku 133. stavku 2. ZUP-a postalo izvršno dostavom izvršeniku 18. studenog 2024.

Točkom 2. izreke ranije navedenih rješenja (dalje: predmetna rješenja), izvršeniku je naređeno da, bez odgode odnosno odmah po primitku tih rješenja, prilikom obavljanja univerzalne usluge u unutarnjem prometu, osigura svim korisnicima uručenje primljenih pisama, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić, u krajnjem roku za uručenje poštanskih pošiljaka u unutarnjem prometu, koji je, sukladno odredbama članka 44. stavka 2. točke 5. Zakona o poštanskim uslugama, uređen njegovim Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge.

Budući da je Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) u razdoblju koje je uslijedilo nakon donošenja predmetnih rješenja zaprimila veći broj predstavki korisnika poštanskih usluga koje su ukazivale na to da izvršenik može bitno ne postupiti kako mu je to

naređeno pod točkom 2. izreke predmetnih rješenja, inspektor je radi provjere postupanja po predmetnim rješenjima izvršio inspekcijske preglede u sljedećim poštanskim uredima:

- u poštanskom uredu 51000 Rijeka, 27. listopada 2025., a kojom prilikom je zatečeno više od 200 neuručenih običnih poštanskih pošiljaka, različitih pošiljatelja koje su adresirane na različite primatelje, čiji prijam je izvršenik obavio prije 16. listopada 2025.,

- u poštanskom uredu 52100 Pula, 28. listopada 2025., a kojom prilikom je zatečeno ukupno 7 neuručenih običnih poštanskih pošiljaka, različitih pošiljatelja koje su adresirane na različite primatelje, čiji prijam je izvršenik obavio prije 17. listopada 2025.,

- u poštanskom uredu 51216 Viškovo, 29. listopada 2025., a kojom prilikom je zatečeno više od 150 neuručenih običnih poštanskih pošiljaka, različitih pošiljatelja koje su adresirane na različite primatelje, čiji prijam je izvršenik obavio prije 20. listopada 2025.,

- u poštanskom uredu 22203 Rogoznica, 27. siječnja 2026., a kojom prilikom je zatečeno ukupno 126 neuručenih običnih poštanskih pošiljaka, različitih pošiljatelja koje su adresirane na različite primatelje, čiji prijam je izvršenik obavio prije 16. siječnja 2026. i

- u poštanskom uredu 10370 Dugo Selo, 26. ožujka 2026., a kojom prilikom su zatečene ukupno 124 neuručene obične poštanske pošiljke, različitih pošiljatelja koje su adresirane na različite primatelje, čiji prijam je izvršenik obavio prije 17. ožujka 2026.

Navedenim inspekcijskim pregledima, o kojima su sastavljeni zapisnici (dalje: zapisnici) koji su dostavljeni izvršeniku u prilogu Zahtjeva KLASA: UP/I-344-07/22-02/06, URBROJ: 376-04-26-62, od 10. travnja 2026., u bitnom je utvrđeno da izvršenik, prije početka provođenja tih pregleda, prilikom obavljanja poštanskih usluga, ranije spomenute neuručene obične poštanske pošiljke nije niti uručio niti pokušao uručiti primateljima, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić, a kako je to bio obavezan prema odredbama ZPU-a, Pravilnika o obavljanju univerzalne usluge (NN br. 41/13, 103/21 i 94/24; dalje: Pravilnik) te općih uvjeta za obavljanje poštanskih usluga izvršenika iz članka 44. ZPU-a (dalje: Opći uvjeti).

Nadalje, radi utvrđivanja potpunog činjeničnog stanja o tome da li izvršenik postupa kako mu je to naređeno točkom 2. izreke izvršnih rješenja, za dio ranije spomenutih neuručених običnih poštanskih pošiljaka koje su zatečene u spomenutim poštanskim uredima (koje obične poštanske pošiljke izvršenik nije uručio niti pokušao uručiti primateljima, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić, a kako je to bio obavezan prema odredbama ZPU-a, Pravilnika i Općih uvjeta), i to konkretno za 103 pošiljke, inspekcijskim nadzorom je metodom uzoraka utvrđivano o kojoj se konkretno vrsti poštanske pošiljke radi u smislu Općih uvjeta, te je u tu svrhu inspektor izvršeniku uputio Zahtjev za dostavu podataka KLASA: UP/I-344-07/22-02/06, URBROJ: 376-04-26-62, od 10. travnja 2026., a po kojem Zahtjevu je izvršenik svojim dopisom KLASA: [...], URBROJ: [...] (dalje: dopis URBROJ: [...]) dostavio tražene podatke.

U odnosu na ranije spomenute 103 neuručene obične poštanske pošiljke koje izvršenik nije uručio niti pokušao uručiti primateljima, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić kako je to bio obavezan prema odredbama ZPU-a, Pravilnika i Općih uvjeta, temeljem zapisnika i podataka koje je izvršenik dostavio svojim dopisom URBROJ: [...], predmetnim inspekcijskim nadzorom koji je izvršeniku pobliže obrazložen u Zahtjevu KLASA: UP/I-344-07/22-02/06, URBROJ: 376-04-26-64, od 20. svibnja 2026., za 78 pošiljaka je utvrđeno da su iste u naravi pisma u smislu odredbi članka 4. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge izvršenika (dalje: predmetna pisma), za 23 pošiljke je utvrđeno da su iste u naravi pismovne pošiljke mase do 2 kilograma u smislu odredbi

Općih uvjeta za obavljanje zamjenskih poštanskih usluga izvršenika, dok za dvije pošiljke nije utvrđeno o kojoj se vrsti poštanske pošiljke radi zbog toga što na istima nije bila naznačena adresa pošiljatelja.

U postupku predmetnog inspekcijskog nadzora izvršenik nije osporavao da predmetna pisma nije uručio niti pokušao uručiti u krajnjem roku za uručenje poštanskih pošiljaka u unutarnjem prometu kako mu je to naređeno predmetnim rješenjima.

Odredbom članka 49. stavak 3. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge izvršenika koji su bili važeći u vrijeme provođenja ranije spomenutih inspekcijskih pregleda (u tekstu: Opći uvjeti za obavljanje univerzalne usluge), sukladno članku 44. stavku 2. točki 5. ZPU-a, utvrđen je krajnji rok za uručenje poštanskih pošiljaka u unutarnjem prometu i to za poštanske pošiljke najbrže kategorije u roku od pet radnih dana (D+5), a za sve ostale pošiljke, uključujući i predmetna pisma, u roku od sedam radnih dana (D+7).

Uzimajući u obzir ranije navedeno, predmetnim inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da su predmetna pisma, u naravi pisma u smislu odredbi članka 4. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge, koja je izvršenik, prilikom obavljanja univerzalne usluge u unutarnjem poštanskom prometu, bio obvezan uručiti ili pokušati uručiti, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić, u krajnjem roku za uručenje poštanskih pošiljaka, koji je, sukladno odredbama članka 44. stavka 2. točke 5. ZPU-a, uređen člankom 49. stavkom 3. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge.

Budući da je izvršenik predmetna pisma propustio uručiti ili pokušati uručiti primateljima, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić, u krajnjem roku za uručenje poštanskih pošiljaka, koji je, sukladno odredbama članka 44. stavka 2. točke 5. ZPU-a, uređen člankom 49. stavkom 3. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge, predmetnim inspekcijskim nadzorom, pod točkom 1. izreke ovoga rješenja je utvrđeno da izvršenik nije postupio kako mu je to naređeno pod točkom 2. izreke predmetnih rješenja te je točkom 2. izreke ovoga rješenja izvršeniku naređeno da odmah po primitku ovog rješenja postupi po točki 2. izreke izvršnih rješenja iz točke 1. izreke ovog rješenja.

Isto tako, točkom 4. izreke Rješenja o prisilnom izvršenju izvršenik je opomenut o tome da će inspektor odgovornoj osobi izvršenika izreći novčanu kaznu u iznosu od 12.000,00 EUR (dvanaest tisuća eura) ukoliko izvršenik ne postupi kako mu je to naređeno u točki 2. izreke toga rješenja. Budući da je predmetnim inspekcijskim nadzorom utvrđeno da izvršenik nije postupio kako mu je to naređeno rješenjima odnosno kako mu je to naređeno u točki 2. izreke Rješenja o prisilnom izvršenju, sukladno odredbama članka 6. stavka 2. i članka 142. stavka 2. ZUP-a, točkom 3., točkom 4. i točkom 5. izreke ovoga rješenja, svakoj odgovornoj osobi izvršenika je izrečena novčana kazna u iznosu od 4.000,00 EUR (četir tisuć eura). Također, u postupku predmetnog inspekcijskog nadzora odgovornost svake odgovorne osobe iz točke 3., točke 4. i točke 5. izreke ovoga rješenja je utvrđena temeljem podataka i dokumentacije koje je izvršenik dostavio na pisani zahtjev inspektora, a novčane kazne se uplaćuju u Državni proračun Republike Hrvatske na način propisan Naputkom o načinu uplaćivanja prihoda proračuna, obveznih doprinosa te prihoda za financiranje drugih javnih potreba u 2026. godini (NN br. 18/26) te je riješeno kao pod točkom 3., točkom 4. i točkom 5. izreke ovoga rješenja.

Nadalje, pod točkom 6. izreke ovoga rješenja, sukladno odredbama članka 139. stavka 3. i članka 142. stavka 2. i stavka 3. ZUP-a, izvršenik je opomenut o novčanoj kazni i iznosu kazne u slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze iz točke 2. izreke ovoga rješenja.

Slijedom svega navedenog, radi izvršenja Rješenja inspektora, uzimajući u obzir da izvršenik nije postupio kako mu je to bilo naređeno predmetnim rješenjima, na temelju članka 139. i članka 142. ZUP-a riješeno je kao u izreci.

Ovo rješenje će se objaviti na internetskim stranicama Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor, što ne odgađa provedbu rješenja. Upravni spor može se pokrenuti podnošenjem tužbe Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske u roku od 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