



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

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

URBROJ: 376-04-26-02

Zagreb, 20. srpnja 2026.

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 preporučene pošiljke prijamnog broja [...], postupio u suprotnosti s odredbama članka 15. stavka 4. točke 2., članka 30., članka 37. stavka 1., stavka 4. i stavka 5. te članka 44. stavka 2. točke 4. Zakona o poštanskim uslugama, jer 10. veljače 2026., prilikom obavljanja univerzalne usluge, predmetnu preporučenu pošiljku nije uručio niti pokušao uručiti primatelju odnosno drugoj za to ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja nego je umjesto toga obavijest s naznakom roka i mjesta preuzimanja predmetne preporučene pošiljke ispisao i ostavio primatelju u kućnom kovčežiću prije nego što je utvrđeno da se uručjenje te pošiljke nije moglo obaviti osobno primatelju odnosno drugoj za to ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja.
2. Naređuje se davatelju poštanskih usluga, trgovačkom društvu HP-Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, da za svaku preporučenu pošiljku koju je, u okviru obveze obavljanja univerzalne usluge prema Zakonu o poštanskim uslugama, obavezan uručiti na kućnoj adresi ili u poslovne prostore primatelja, a za koju se sukladno Zakonu o poštanskim uslugama ostavlja obavijest iz članka 37. stavku 5. istoga Zakona, tu obavijest ispiše i ostavi primatelju u kućnom ili skupnom kovčežiću neposredno nakon neuspjelog pokušaja uručjenja, odnosno neposredno nakon što utvrdi da se pošiljka nije mogla osobno uručiti primatelju niti drugoj za to ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja.
3. Naređuje se davatelju poštanskih usluga, trgovačkom društvu HP-Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, da niti jednu obavijest s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke iz točke 2. izreke ovoga Rješenja ne ispiše prije nego što pojedinu preporučenu pošiljku, na koju se ta obavijest odnosi, pokuša uručiti kako je to navedeno pod točkom 2. izreke ovoga Rješenja i tom prilikom utvrdi kako se uručjenje te pošiljke nije moglo obaviti osobno primatelju ili drugoj za to ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja.
4. Davatelj poštanskih usluga, trgovačko društvo HP-Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, obavezan je početi postupati prema naloženom u točkama 2. i 3. ovoga Rješenja u roku od jednog dana od dana primitka ovoga Rješenja.

5. U slučaju nepostupanja po točki 2. ili točki 3. izreke ovoga Rješenja, u roku određenom točkom 4. izreke ovoga Rješenja, odgovornoj osobi davatelja poštanskih usluga, trgovačkog društva HP-Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, izreći će se novčana kazna u iznosu od 3.000,00 EUR (tisuću eura).

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 obavila inspekcijski nadzor 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 ispunjenja obveze uručivanja preporučene poštanske pošiljke prijamnog broja [...] (dalje: predmetna preporučena pošiljka), primatelju ili drugoj za to ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja, a koju obvezu HP ima u okviru obveze obavljanja univerzalne usluge sukladno odredbama ZPU-a te prilikom ispisivanja i ostavljanja obavijesti s naznakom roka i mjesta preuzimanja predmetne preporučene pošiljke (dalje: predmetna obavijest) iz članka 37. stavka 5. ZPU-a (dalje: inspekcijski nadzor).

U svezi navedenog, u predmetu koji je u HAKOM-u osnovan pod klasifikacijskom oznakom KLASA: 344-07/26-02/04, poštanski inspektor HAKOM-a (dalje: poštanski inspektor) je u okviru svojih nadležnosti proveo radnje u svrhu obavljanja inspekcijskog nadzora prema članku 59. ZPU-a te je, između ostalog, obavio očevid te izvršio dva inspekcijska pregleda o čemu su sastavljeni zapisnici od 16. i 17. travnja 2026. te od 3. lipnja 2026. (dalje: zapisnici).

Inspekcijskim nadzorom, u bitnom je:

- pod točkom 5.1. Zapisnika od 3. lipnja 2026., utvrđeno da je predmetna preporučena pošiljka u naravi preporučena pošiljka u smislu odredbi članka 2. stavka 1. točka 24. ZPU-a, članka 4. stavka 3. Pravilnika o obavljanju univerzalne usluge (NN br. 41/13, 103/21 i 94/24; dalje: Pravilnik) i članka 7. stavka 1. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge HP-a koji su bili važeći u vrijeme prijama i uručivanja predmetne preporučene pošiljke (dalje: Opći uvjeti HP-a), adresirana na primatelja „[...]“, čiji je pošiljatelj „[...]“ i čiji je prijam HP obavio 6. veljače 2026., a koju je HP, vezano uz odredbe članka 15. stavka 4. točke 2. ZPU-a, 10. veljače 2026. prilikom obavljanja univerzalne usluge, bio obavezan uručiti ili pokušati uručiti primatelju odnosno drugoj ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja kako je to propisano odredbama ZPU-a, Pravilnika i Općih uvjeta HP-a,
- pod točkom 5.2. Zapisnika od 3. lipnja 2026., utvrđeno da HP 10. veljače 2026., prilikom obavljanja univerzalne usluge, predmetnu preporučenu pošiljku nije uručio niti pokušao uručiti primatelju odnosno drugoj za to ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja, iako je na to, vezano uz odredbe članka 15. stavka 4. točke 2. ZPU-a, bio obavezan prema odredbama ZPU-a, Pravilnika i Općih uvjeta HP-a,
- pod točkom 5.3. Zapisnika od 3. lipnja 2026., utvrđeno da je HP u konkretnom slučaju ispisao odnosno izradio predmetnu obavijest, koja u naravi predstavlja lažnu obavijest s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke iz članka 37. stavka 5. ZPU-a u koju su uneseni neistiniti podaci o tome da je HP predmetnu preporučenu pošiljku 10. veljače 2026. pokušao uručiti primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja iako tome nije tako,
- pod točkom 5.4. Zapisnika od 3. lipnja 2026., utvrđeno da je HP 10. veljače 2026., prilikom obavljanja univerzalne usluge, predmetnu obavijest ispisao i ostavio primatelju u kućnom kovčežiću bez da je HP predmetnu preporučenu pošiljku pokušao uručiti primatelju odnosno

drugoj za to ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja te tom prilikom utvrdio da se uručenje te pošiljke nije moglo obaviti primatelju odnosno drugoj za to ovlaštenoj osobi. Slijedom navedenog, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da je HP ostavljanjem primatelju u kućnom kovčežiću predmetne obavijesti kao lažne obavijesti iz članka 37. stavka 5. ZPU-a, postupio najmanje u suprotnosti s odredbama članka 15. stavka 4. točke 2., članka 30., članka 37. stavka 1., stavka 4. i stavka 5. te članka 44. stavka 2. točke 4. ZPU-a,

- pod točkom 5.5. Zapisnika od 3. lipnja 2026., utvrđeno da HP, prilikom ispisa obavijesti iz članka 37. stavka 5. ZPU-a putem aplikacije za ispis obavijesti, u svoje poslovne aplikacije upisuje podatak da je pojedinu preporučenu pošiljku pokušao uručiti primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na adresi primatelja, pri čemu se u poslovnim aplikacijama HP-a kao vrijeme pokušaja uručivanja pojedine pošiljke evidentira vrijeme ispisa obavijesti putem aplikacije za ispis obavijesti,
- pod točkom 5.6. Zapisnika od 3. lipnja 2026., utvrđeno da HP prilikom rješavanja prigovora iz članka 54. stavka 1. ZPU-a, pritužbi iz članka 54. stavka 5. ZPU-a te u rješavanju sporova između korisnika i HP-a prema članku 55. ZPU-a, kao dokaz da je pojedinu preporučenu pošiljku pokušao uručiti primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na adresi primatelja, koristi podatke iz svojih poslovnih aplikacija u kojima je putem aplikacije za ispis obavijesti evidentiran podatak da je HP određenog dana i u određeno vrijeme pokušao uručiti tu preporučenu pošiljku primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja, sukladno odredbama ZPU-a, Pravilnika i Općih uvjeta HP-a,
- pod točkom 5.7. Zapisnika od 3. lipnja 2026., u odnosu na svaku preporučenu pošiljku koju je u okviru obveze obavljanja univerzalne usluge prema odredbama ZPU-a HP obavezan uručiti primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja (dalje: svaka preporučena pošiljka), a vezano uz odredbe članka 15. stavka 4. točke 2. i članka 37. stavka 1., stavka 4., stavka 5. i stavka 6. ZPU-a te uz odredbe članka 34. stavka 1. i stavka 2. točke 1. i točke 3. Pravilnika, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da obavijest s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke iz članka 37. stavka 5. ZPU-a u naravi predstavlja ispravu koja dokazuje da je HP, u okviru obveze obavljanja univerzalne usluge, u slučaju pojedine preporučene pošiljke ispunio obvezu uručivanja pošiljke primatelju odnosno drugoj za to ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja kao i to da je pojedina preporučena pošiljka uručena u smislu odredbi članka 37. stavka 6. ZPU-a. Slijedom navedenog, u odnosu na svaku preporučenu pošiljku, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da je svrha ispisivanja obavijesti iz članka 37. stavka 5. ZPU-a za pojedinu pošiljku, prije nego što je HP tu pošiljku pokušao uručiti primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja, ta da HP navedenu pošiljku ne uruči primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja već da HP za navedenu pošiljku primatelju u kućnom kovčežiću ostavi obavijest iz članka 37. stavka 5. ZPU-a bez da je HP navedenu pošiljku uručio ili pokušao uručiti primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja, a što je HP obavezan u okviru obveze obavljanja univerzalne usluge prema odredbama ZPU-a, Pravilnika i Općih uvjeta HP-a,
- pod točkom 5.8. Zapisnika od 3. lipnja 2026., inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da je temeljem predmetne obavijesti, HP 11. veljače 2026. uručio predmetnu preporučenu pošiljku isporukom u poštanskom uredu 22211 Vodice.

U postupku inspekcijskog nadzora, dopisom KLASA: 344-07/26-02/04, URBROJ: 376-04-26-07, od 11. lipnja 2026. (dalje: akt inspektora od 11. lipnja 2026.), inspektor je HP pozvao na davanje primjedbi u odnosu na ranije navedeno utvrđeno činjenično stanje. HP se dopisom KLASA: 036-10/26-01/04, URBROJ: HP-02-09-26-4, od 22. lipnja 2026. (dalje: dopis URBROJ: HP-02-09-26-4) očitovao kako nema primjedbi u odnosu na ranije navedeno utvrđeno činjenično stanje.

Prema odredbama članka 15. stavka 4. točke 2. ZPU-a, u odnosu na svaku preporučenu pošiljku, HP kao davatelj univerzalne usluge mora osigurati svim korisnicima jedno uručenje preporučene pošiljke na kućnu adresu ili u poslovne prostore svake fizičke ili pravne osobe dok je prema odredbama članka 37. stavka 1. i stavka 4. ZPU-a, HP obavezan preporučenu pošiljku uručiti primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje pošiljke, a ukoliko to nije moguće HP primatelju u kućnom kovčežiću ostavlja obavijest s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke kako je to propisano člankom 37. stavkom 5. ZPU-a. Ako je primatelju ili osobi ovlaštenoj za primitak preporučene pošiljke ostavljena obavijest u skladu s člankom 37. stavkom 5. ZPU-a, nadnevak ostavljanja obavijesti u tom se slučaju smatra nadnevkom uručenja pošiljke što je propisano člankom 37. stavkom 6. ZPU-a.

Nadalje, odredbama članka 34. stavka 1. Pravilnika je propisano kako uručenje poštanskih pošiljaka na kućnu adresu ili u prostorije svake fizičke ili pravne osobe, u okviru obveze obavljanja univerzalne usluge, davatelj univerzalne usluge obavlja svakog radnog dana, osim u slučajevima koji su propisani Pravilnikom. Isto tako, člankom 34. stavkom 2. točkom 1. Pravilnika je za preporučene pošiljke propisano kako se pod uručenjem poštanske pošiljke na kućnu adresu ili u prostore svake fizičke ili pravne osobe smatra uručenje poštanske pošiljke primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje pošiljke, sukladno ZPU-u. Također, člankom 34. stavkom 2. točkom 3. Pravilnika je u slučaju svake preporučene pošiljke propisano kako se pod uručenjem poštanske pošiljke na kućnu adresu ili u prostore svake fizičke ili pravne osobe smatra ubacivanje obavijesti o prispijeću pošiljke u kućni kovčežić ili skupni kovčežić, u slučaju kada se uručenje nije moglo obaviti osobno primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje pošiljke, sukladno ZPU-u.

Slijedom navedenog, a u odnosu na svaku preporučenu pošiljku, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da obavijest s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke iz članka 37. stavka 5. ZPU-a u naravi predstavlja ispravu koja dokazuje da je HP, u okviru obveze obavljanja univerzalne usluge, u slučaju pojedine preporučene pošiljke ispunio obvezu uručenja pošiljke primatelju odnosno drugoj za to ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja kao i to da je pojedina preporučena pošiljka uručena u smislu odredbi članka 37. stavka 6. ZPU-a.

Stoga je, u odnosu na svaku preporučenu pošiljku (uključujući i predmetnu preporučenu pošiljku), inspekcijskim nadzorom utvrđeno da obavijest s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke iz članka 37. stavka 5. ZPU-a predstavlja isključivo ona obavijest koja je izrađena odnosno ispisana neposredno nakon što je HP pojedinu pošiljku pokušao uručiti primatelju ili drugoj za to ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja te tom prilikom utvrdio da se uručenje preporučene pošiljke nije moglo obaviti osobno primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje pošiljke.

Isto tako, u odnosu na svaku preporučenu pošiljku, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da obavijest s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke iz članka 37. stavka 5. ZPU-a u koju su uneseni neistiniti podaci o tome da je HP pojedinu preporučenu pošiljku određenog dana u određeno vrijeme pokušao uručiti primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja iako tome nije tako (dalje: prethodno ispisana obavijest), u naravi predstavlja lažnu obavijest s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke iz članka 37. stavka 5. ZPU-a.

Slijedom navedenog, uzimajući u obzir to da HP 10. veljače 2026. prilikom obavljanja univerzalne usluge, predmetnu preporučenu pošiljku nije uručio niti pokušao uručiti primatelju odnosno drugoj za to ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja (iako je na to bio obavezan prema odredbama ZPU-a, Pravilnika i Općih uvjeta HP-a), inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da je HP ostavljanjem primatelju u kućnom kovčežiću predmetne obavijesti kao lažne

obavijesti s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke postupio u suprotnosti s odredbama članka 15. stavka 4. točke 2., članka 30., članka 37. stavka 1., stavka 4. i stavka 5. te članka 44. stavka 2. točke 4. ZPU-a te je riješeno kao pod točkom 1. i 2. izreke ovog Rješenja.

Nadalje, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da HP, prilikom ispisa obavijesti iz članka 37. stavka 5. ZPU-a putem aplikacije za ispis obavijesti, u svoje poslovne aplikacije upisuje podatak da je pojedinu preporučenu pošiljku pokušao uručiti primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na adresi primatelja, pri čemu se u poslovnim aplikacijama HP-a kao vrijeme pokušaja uručivanja pojedine pošiljke evidentira vrijeme ispisa obavijesti putem aplikacije za ispis obavijesti. Slijedom navedenog, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da prilikom ispisa prethodno ispisanih obavijesti putem aplikacije za ispis obavijesti, HP u svoje poslovne aplikacije upisuje neistinite podatke o tome da je HP pojedinu pošiljku pokušao uručiti određenog dana u određeno vrijeme primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručivanje pošiljke na kućnoj adresi ili u poslovne prostore primatelja iako tome nije tako. Također, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da HP prilikom rješavanja prigovora iz članka 54. stavka 1. ZPU-a, pritužbi iz članka 54. stavka 5. ZPU-a te u rješavanju sporova između korisnika i HP-a prema članku 55. ZPU-a, kao dokaz da je pojedinu preporučenu pošiljku pokušao uručiti primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na adresi primatelja, koristi podatke iz svojih poslovnih aplikacija u kojima je putem aplikacije za ispis obavijesti evidentiran podatak da je HP određenog dana i u određeno vrijeme pokušao uručiti tu preporučenu pošiljku primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja, sukladno odredbama ZPU-a, Pravilnika i Općih uvjeta HP-a.

Slijedom navedenog, inspekcijskim nadzorom je utvrđeno da se prethodno ispisane obavijesti te poslovne aplikacije HP-a, u koje HP upisuje neistinite podatke o tome da je pojedinu pošiljku pokušao uručiti određenog dana u određeno vrijeme primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručivanje pošiljke na kućnoj adresi ili u poslovne prostore primatelja, ne mogu niti bi se trebali moći koristiti u bilo koju svrhu kao dokaz o tome da je HP pojedinu pošiljku pokušao uručiti primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručivanje pošiljke na kućnoj adresi ili u poslovne prostore primatelja odnosno uručio u smislu odredbi članka 37. stavka 6. ZPU-a. Stoga je, uzimajući u obzir da je u odnosu na svaku preporučenu pošiljku, inspekcijskim nadzorom utvrđeno da je svrha ispisivanja obavijesti iz članka 37. stavka 5. ZPU-a za pojedinu pošiljku, prije nego što je HP tu pošiljku pokušao uručiti primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja, ta da HP pojedinu pošiljku ne uruči primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja (što je HP obvezan u okviru obveze obavljanja univerzalne usluge) već da HP za navedenu pošiljku primatelju u kućnom kovčežiću ostavi obavijest iz članka 37. stavka 5. ZPU-a bez da je HP pošiljku uručio ili pokušao uručiti primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na kućnoj adresi ili u poslovnim prostorima primatelja, riješeno je kao pod točkom 3. izreke ovoga Rješenja.

Aktom inspektora od 11. lipnja 2026. HP je pozvan da se očituje i o svim činjenicama, okolnostima i pravnim pitanjima važnim za daljnje postupanje inspektora u ovom predmetu. U odnosu na navedeno HP se dopisom URBROJ: HP-02-09-26-4 očitovao kako slijedi:

„HP ističe kako utvrđeno činjenično stanje upućuje da se ne radi o nepravilnosti većeg pravnog značaja te da shodno navedenom ne postoji zakonska osnova za donošenje Rješenja, a koji najavljuje Naslov u ovdje predmetnom Zahtjevu, te da se također ne radi o činjeničnom opisu koji bi se mogao smatrati prekršajem, odnosno da ovdje utvrđeno činjenično stanje ima karakter tehnološkog propusta nižeg pravnog značaja bez povrede javnog interesa.“

Razmatrajući gornje navode iz dopisa HP-a URBROJ: HP-02-09-26-4, inspektor je izvršio uvid u rješenje poštanskog inspektora HAKOM-a KLASA: UP/I-344-07/21-02/01, URBROJ: 376-04-21-

06, od 14. srpnja 2021. (dalje: Rješenje) te u presudu Visokog upravnog suda Republike Hrvatske, Poslovni broj: UsII-260/21-5, od 22. prosinca 2021. kojom se odbija tužbeni zahtjev HP-a za poništenje toga Rješenja, a kojom prilikom je utvrdio da gornji navodi iz dopisa HP-a ne utječu na zakonitost ovog rješenja.

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 30. ZPU-a propisano sljedeće: „Uvjeti za obavljanje poštanskih usluga uređeni su ovim Zakonom, pravilnikom iz članka 15. stavka 6. ovoga Zakona, općim uvjetima davatelja poštanskih usluga i aktima Svjetske poštanske unije za poštanske usluge u međunarodnom poštanskom prometu.“;
- člankom 37. stavkom 1. ZPU-a propisano sljedeće: „Poštanske pošiljke, osim pošiljaka iz stavka 2. ovoga članka, uručuju se osobno primatelju, zakonskom zastupniku ili opunomoćenoj osobi.“
- člankom 37. stavkom 2. ZPU-a propisano sljedeće: „Obične poštanske pošiljke uručuju se, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić“
- člankom 37. stavkom 4. ZPU-a propisano sljedeće: „Iznimno od odredbe stavka 1. ovoga članka, ako poštansku pošiljku nije moguće uručiti osobama iz stavka 1. ovoga članka, pošiljka se uručuje odraslom članu kućanstva, osobi stalno zaposlenoj u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji primatelja, ili ovlaštenoj osobi u poslovnoj prostoriji pravne ili fizičke osobe gdje je primatelj stalno zaposlen.“;
- člankom 37. stavkom 5. ZPU-a propisano 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. Ako primatelj u navedenom roku ne preuzme pošiljku, davatelj usluga pošiljku vraća pošiljatelju.“;
- 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 uručjenja 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 4. stavkom 3. Pravilnika propisano sljedeće: „Pod preporučenom pošiljkom smatra se 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 34. stavkom 1. Pravilnika propisano sljedeće: „Uručenje poštanskih pošiljaka na kućnu adresu ili u prostorije svake fizičke ili pravne osobe, u okviru obveze obavljanja univerzalne usluge, davatelj univerzalne usluge obavlja svakog radnog dana, osim u slučajevima koji su propisani ovim pravilnikom.“;
- člankom 34. stavkom 2. točkom 1. Pravilnika propisano sljedeće: „(2) Pod uručenjem poštanske pošiljke na kućnu adresu ili u prostore svake fizičke ili pravne osobe smatra se: – uručenje poštanske pošiljke primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje pošiljke, sukladno Zakonu,...“;
- člankom 34. stavkom 2. točkom 3. Pravilnika propisano sljedeće: „(2) Pod uručenjem poštanske pošiljke na kućnu adresu ili u prostore svake fizičke ili pravne osobe smatra se:

- ubacivanje obavijesti o prispijeću pošiljke u kućni kovčežić ili skupni kovčežić za preporučene pošiljke, pošiljke s označenom vrijednosti i pakete te pošiljke koje zbog svojih dimenzija ili oblika nije moguće ubaciti u kućni ili skupni kovčežić, u slučaju kada se uručenje nije moglo obaviti osobno primatelju ili drugoj osobi ovlaštenoj za uručenje pošiljke, sukladno Zakonu,“,
- člankom 1. stavkom 3. Općih uvjeta HP-a propisano sljedeće: „Univerzalna usluga u unutarnjem poštanskom prometu (u daljnjem tekstu: unutarnji promet) obavlja se na način i uz uvjete propisane Zakonom o poštanskim uslugama (NN 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19; u daljnjem tekstu: Zakon), podzakonskim aktima donesenim na temelju Zakona (u daljnjem tekstu: podzakonski akti), posebnim zakonima kojima se regulira drukčiji način uručjenja poštanskih pošiljaka i ovim Općim uvjetima, a u međunarodnom poštanskom prometu (u daljnjem tekstu: međunarodni promet) u skladu s odredbama Konvencije Svjetske poštanske unije i drugih međunarodnih propisa i ugovora.“,
- člankom 2. stavkom 2. točkom 3. Općih uvjeta HP-a propisano sljedeće: „(2) Univerzalna usluga obuhvaća poštanske usluge u unutarnjem i međunarodnom prometu: 3. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje preporučenih pošiljaka i pošiljaka s označenom vrijednosti,“,
- člankom 7. stavkom 1. Općih uvjeta HP-a propisano sljedeće: „Preporučena pošiljka u unutarnjem prometu je 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 44. stavkom 1. Općih uvjeta HP-a propisano sljedeće: „Pod uručjenjem poštanskih pošiljaka, podrazumijeva se dostava i isporuka poštanskih pošiljaka s tim da „dostava“ podrazumijeva uručenje pošiljaka na adresu primatelja, u kućni kovčežić ili poslovne prostorije korisnika, a „isporuka“ podrazumijeva uručenje pošiljaka u poštanskom uredu/sortirnici ili u poštanski pretinac.“
- člankom 44. stavkom 3. Općih uvjeta HP-a propisano sljedeće: „Poštanske pošiljke za koje se izdaje potvrda o primitku uručuju se osobno primatelju, zakonskom zastupniku ili punomoćniku.“,
- člankom 44. stavkom 4. Općih uvjeta HP-a propisano sljedeće: „Ako poštansku pošiljku za koju se izdaje potvrda o primitku nije moguće uručiti osobama iz stavka 3. ovog članka, uručuje se odraslom članu kućanstva, osobi stalno zaposlenoj u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji primatelja, ili ovlaštenoj osobi u poslovnoj prostoriji pravne ili fizičke osobe kod koje je primatelj zaposlen. Navedenim osobama mogu se uručiti i obične poštanske pošiljke.“,
- člankom 44. stavkom 7. Općih uvjeta HP-a propisano sljedeće: „Ako uručenje nije moguće u skladu s odredbama stavka 3. i 4. ovog članka, primatelju se u kućnom kovčežiću ostavlja obavijest o prispijeću pošiljke s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke. Ako primatelj u navedenom roku ne preuzme pošiljku, pošiljka se vraća pošiljatelju.“,
- člankom 44. 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 47. stavak 3. i 4. te člankom 26. stavak 2. ovih Općih uvjeta, datum ostavljanja obavijesti smatra se datumom uručjenja“,
- člankom 47. stavkom 1. Općih uvjeta HP-a propisano sljedeće: „(1) Sve poštanske pošiljke dostavljaju se na adresu primatelja osim onih koje se prema odredbama ovih Općih uvjeta isporučuju u poštanskom uredu/sortirnici te za koje je primatelj zahtijevao dopunsku uslugu u smislu članka 19. stavak 1. točka 3. ovih Općih uvjeta.“
- člankom 48. stavkom 1. točkom 1. Općih uvjeta HP-a propisano da se obavijest o prispijeću dostavlja primatelju ako se pošiljka ne može uručiti dostavom,

- člankom 49. 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. točkom 1. Općih uvjeta HP-a propisano sljedeće: „(1) U poštanskom uredu/sortirnici isporučuju se poštanske pošiljke: 1. za koje je primatelju ostavljena obavijest o prispijeću pošiljke,...“;

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