



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/25-02/03

URBROJ: 376-04-25-3

Zagreb, 3. ožujka 2025.

Na temelju članka 8. stavka 1. točke 9., članka 59. i 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), 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

1. Utvrđuje se da davatelj poštanskih usluga, HP – Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356, postupa suprotno odredbama članka 37. stavka 10. i članka 44. stavka 2. točke 4. Zakona o poštanskim uslugama, jer u određenim slučajevima prilikom uručjenja poštanskih pošiljaka za koje se izdaje potvrda o primitku, iste uručuje bez potvrđenog primitka, odnosno bez potpisa primatelja ili ovlaštene osobe.
2. Nalaže se davatelju poštanskih usluga, HP – Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356, da bez odgode, odmah po primitku ovog rješenja, poduzme sve potrebne radnje kako bi osigurao da se poštanske pošiljke, za koje se izdaje potvrda o primitku, uvijek uručuju uz potvrđeni primitak, odnosno uz potpis primatelja ili ovlaštene osobe.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) provela je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad davateljem poštanskih usluga HP – Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356 (dalje: HP), u vezi s primjenom odredbi Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19; dalje: ZPU).

Inspekcijski nadzor proveo je poštanski inspektor HAKOM-a u poslovnim prostorijama HP-a na području Regija 2, u razdoblju od 27. siječnja 2025. do 29. siječnja 2025. Tijekom provedbe nadzora sastavljen je Zapisnik o obavljenom inspekcijskom nadzoru, KLASA: 344-07/25-02/02, URBROJ: 376-04-25-1 (dalje: Zapisnik), čiji je primjerak uručen nazočnim osobama u inspekcijskom nadzoru.

Nadzorom je utvrđeno da HP u određenim slučajevima ne postupa u skladu s člankom 37. stavkom 10. i člankom 44. stavkom 2. točkom 4. ZPU-a u vezi s uručenjem poštanskih pošiljaka. Konkretno, HP prilikom uručjenja pošiljaka koje zahtijevaju potvrdu primitka ne pribavlja potpis primatelja ili ovlaštene osobe, iako je Općim uvjetima za obavljanje ostalih poštanskih usluga, koji su na snazi od 1. siječnja 2025. godine (dalje u tekstu: Opći uvjeti) jasno propisana obveza uručjenja uz potvrdu o primitku.

Tijekom provedbe postupka inspekcijskog nadzora na distribucijskom području 40940 Čakovec, izvršena je provjera postupka uručjenja poštanskih pošiljaka uz potvrdu primitka. Kontrola je provedena metodom slučajnog uzorka za sljedeće dostavne rajone: Rajon 45 – dostavna knjiga broj 2500029334 od 20. siječnja 2025., s ukupno zaduženih pošiljaka/paketa: 93/96, i Rajon 48 – dostavna knjiga broj 2500042758 od 20. siječnja 2025., s ukupno zaduženih pošiljaka/paketa: 114/124.

Uvidom u dokumentaciju za 11 nasumično odabranih pošiljaka utvrđeno je da je šest (6) pošiljaka uručeno primatelju bez potvrđenog primitka, odnosno bez potpisa primatelja ili ovlaštene osobe na odgovarajućoj ispravi (elektronskom komunikatoru), dok je pet (5) pošiljaka uručeno primatelju uz potpis na odgovarajućoj ispravi (elektronskom komunikatoru).

Inspekcijskim nadzorom utvrđeno je da HP prilikom uručjenja poštanskih pošiljaka, za koje je propisana obveza izdavanja potvrde o primitku, uručuje pošiljke bez pribavljanja potpisa primatelja. Time su utvrđeni propusti u postupanju pri uručjenju pošiljaka, čime je počinjena povreda obveza propisanih člankom 55. stavkom 1. Općih uvjeta.

Na temelju nalaza inspekcijskog nadzora, HP je pozvan na očitovanje o utvrđenim nepravilnostima, na što se HP očitovao dopisom od 21. veljače 2025., navodeći da utvrđeni način uručjenja nije uobičajena praksa te da se u distribucijskom području 40940 Čakovec provode redovite kontrole kvalitete uručjenja. HP je istaknuo da je tijekom 2024. godine ostvarena visoka razina kvalitete dostave poštanskih pošiljaka (paketa 24) od 96 %, uz zanemariv broj reklamacija.

Nadalje, HP je naglasio da navedeno ne umanjuje utvrđenu nepravilnost te da su odgovorni radnici upozoreni na pravilno postupanje, pri čemu će se u slučaju ponavljanja propusta poduzeti odgovarajuće mjere.

Člankom 30. ZPU-a propisano je da su uvjeti za obavljanje poštanskih usluga uređeni samim Zakonom te, između ostalog, i Općim uvjetima davatelja poštanskih usluga.

Također, prema članku 37. stavku 10. ZPU-a, uvjeti, način i postupak uručjenja poštanskih pošiljaka određuju se Općim uvjetima davatelja poštanskih usluga. Članak 44. ZPU-a propisuje obvezu davatelja poštanskih usluga da donese Opće uvjete za obavljanje poštanskih usluga u unutarnjem i/ili međunarodnom prometu, pri čemu stavak 2. točka 4. istog članka određuje da Opći uvjeti moraju sadržavati odredbe o načinu i uvjetima obavljanja poštanskih usluga.

Članak 55. stavak 1. Općih uvjeta propisuje da primatelj pošiljke, za koju se izdaje potvrda o primitku pošiljke, potvrđuje primitak svojim potpisom na odgovarajućoj ispravi za uručjenje ili elektronskom komunikatoru ili očitanjem PIN-a ili bar koda na Paketomatu. Nepridržavanje ove obveze predstavlja povredu važećih propisa koji reguliraju postupak uručjenja poštanskih pošiljaka.

S obzirom na činjenično stanje utvrđeno u ovom inspekcijskom nadzoru, radi otklona nepravilnosti i usklađivanja obavljanja poštanskih usluga s odredbama ZPU-a i važećih propisa, bilo je nužno, na temelju članka 60. stavka 1. točke 6. ZPU-a te članka 96. ZUP-a, odlučiti kao u izreci ovog rješenja.

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 kojeg 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