

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

959

Na temelju članka 8. stavka 5., članka 17., članka 26. stavka 2., članka 27. stavka 5., članka 28. stavka 3. i članka 36. stavka 4. Zakona o poštanskim uslugama (»Narodne novine«, broj 88/09) Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije donosi

PRAVILNIK

O OBAVLJANJU UNIVERZALNIH POŠTANSKIH USLUGA

1. OPĆE ODREDBE

Sadržaj Pravilnika

Članak 1.

(1) Pravilnikom o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga (u daljnjem tekstu: Pravilnik) se propisuju mjerila i kriteriji koje mora ispunjavati poštanska mreža javnog operatora, uvjeti, način i postupak za obavljanje poštanskih usluga, uvjeti i postupak uručenja putem skupnih kovčežića, odstupanja od rokova uručenja pošiljaka, popis hrvatskih norma za mjerenje kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga, sastavni dijelovi godišnjeg izvješća o kakvoći obavljanja univerzalnih poštanskih usluga, mjesta i uvjeti pristupa poštanskoj mreži javnog operatora, sadržaj zahtjeva i ugovora, načela određivanja cijena pristupa poštanskoj mreži javnog operatora i druga pitanja u vezi s pristupom poštanskoj mreži javnog operatora i druga pitanja vezana uz obavljanje univerzalnih poštanskih usluga.

(2) Odredbe ovoga pravilnika primjenjuju se na javnog operatora i druge davatelje poštanskih usluga koji obavljaju univerzalne poštanske usluge te na univerzalne poštanske usluge u međunarodnom poštanskom prometu, ako aktima Svjetske poštanske unije nije drukčije određeno.

Pojmovi i značenja

Članak 2.

U smislu ovoga pravilnika pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

1. *adresa*: svaki skup oznaka na poštanskoj pošiljci koji označava primatelja i mjesto uručenja pošiljke. Adresiranje pošiljaka pobliže se uređuje općim uvjetima davatelja poštanskih usluga,
2. *Akti Svjetske poštanske unije*: međunarodni ugovori i propisi koje donose tijela Svjetske poštanske unije, a primjenjuju se na poštanske usluge u međunarodnom prometu,
3. *cjenik poštanskih usluga*: popis cijena poštanskih usluga prema kojem davatelj poštanskih usluga naplaćuje usluge,

4. *davatelj poštanskih usluga*: pravna ili fizička osoba koja obavlja poštanske usluge prema odredbama Zakona o poštanskim uslugama,

5. *HAKOM*: Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije,

6. *javna cesta*: svaka razvrstana javna cesta sukladno odredbama Odluke o razvrstavanju javnih cesta u državne ceste, županijske ceste i lokalne ceste koju donosi ministar nadležan za promet.

7. *javni operator*: HP – Hrvatska pošta d.d.,

8. *korisnik poštanskih usluga*: pravna ili fizička osoba koja se koristi poštanskim uslugama kao pošiljatelj ili primatelj poštanske pošiljke,

9. *pošiljatelj*: pravna ili fizička osoba koja šalje poštansku pošiljku i koja je nositelj svih prava i obveza iz ugovora, do propisnog uručenja poštanske pošiljke,

10. *poštanska mreža javnog operatora*: objekti, oprema i sredstva, međusobno povezani u jedinstvenu tehničko-tehnološku cjelinu, koja se osobito koristi za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga na cijelom području Republike Hrvatske,

11. *poštanska pošiljka*: svaka adresirana pošiljka u konačnom obliku u kojem je davatelj poštanskih usluga treba uručiti. Poštanske pošiljke su pismovne pošiljke, paketi, preporučene pošiljke, pošiljke s označenom vrijednosti, sekogrami, izravna pošta i tiskanice,

12. *poštanski kovčežić*: kovčežić u koji korisnici usluga mogu ubaciti pismovne pošiljke kako bi ih davatelj poštanskih usluga otpremio primateljima,

13. *primatelj*: pravna ili fizička osoba na koju je poštanska pošiljka adresirana i kojoj se pošiljka treba uručiti na temelju naloga pošiljatelja,

14. *univerzalne poštanske usluge*: skup poštanskih usluga određene kakvoće, koje su uz pristupačne cijene dostupne svim korisnicima usluga na području na kojem je izdana dozvola, pri čemu javni operator mora osigurati dostupnost tih usluga pod jednakim uvjetima, glede određene kakvoće i pristupačne cijene, svim korisnicima usluga na cijelom području Republike Hrvatske,

15. *Zakon*: Zakon o poštanskim uslugama (»Narodne novine«, broj 88/09; dalje u tekstu: Zakon).

2. UNIVERZALNE POŠTANSKE USLUGE

Obveza obavljanja univerzalnih poštanskih usluga

Članak 3.

(1) Javni operator ima obvezu obavljanja svih univerzalnih poštanskih usluga propisane kakvoće, pristupačnih cijena i dostupnih svim korisnicima usluga na cijelom području Republike Hrvatske.

(2) Ostali davatelji poštanskih usluga koji imaju dozvolu za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga mogu pružati korisnicima univerzalne poštanske usluge, koje nisu rezervirane, na području od najmanje jedne županije ili grada Zagreba i Zagrebačke županije.

(3) Korisnici univerzalnih poštanskih usluga imaju pravo predati svaku poštansku pošiljku, u skladu s propisanim obilježjima, iz područja obavljanja univerzalnih poštanskih usluga, na prijam javnom operatoru sa ciljem njenog prijenosa i uručenja primatelju u unutarnjem i međunarodnom poštanskom prometu.

Univerzalne poštanske usluge

Članak 4.

(1) Pod univerzalnim poštanskim uslugama u unutarnjem i međunarodnom prometu smatraju se sljedeće poštanske usluge:

1. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje pismovnih pošiljaka, preporučenih pošiljaka i pošiljaka s označenom vrijednosti, mase do 2 kilograma,
2. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje paketa mase do 10 kilograma, te usmjeravanje, prijenos i uručenje paketa mase do 20 kilograma u međunarodnom dolaznom prometu,
3. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje sekograma mase do 7 kilograma, bez naplate.

(2) Javni operator mora osigurati svim korisnicima najmanje pet radnih dana u tjednu:

- jedan prijam poštanskih pošiljaka,
- jedno uručenje poštanskih pošiljaka na kućnu adresu ili u prostore svake fizičke ili pravne osobe.

(3) Odredbe stavka 2. ovoga članka ne moraju se primjenjivati u slučajevima propisanim člankom 34. ovoga pravilnika.

Vrste poštanskih pošiljaka

Članak 5.

(1) Poštanske pošiljke su pismovne pošiljke, paketi, preporučene pošiljke, pošiljke s označenom vrijednosti, sekogrami, izravna pošta i tiskanice.

(2) Pod pismovnom pošiljkom smatra se komunikacija u pisanom obliku otisnuta na papiru ili drugom odgovarajućem nositelju podataka, koju je potrebno poslati i dostaviti na adresu koju je naveo pošiljatelj na samoj pismovnoj pošiljci ili njezinu omotu. Računi za komunalne i druge usluge, kao i drugi računi, financijska i druga izvješća smatraju se pismovnom pošiljkom. Izravna pošta i poštanske pošiljke koje sadržavaju tiskanice ne smatraju se pismovnom pošiljkom.

(3) 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. Pod preporučenom pošiljkom smatra se i pošiljka za koju pošiljatelj, nakon njezina uručenja, dobije dokument – dostavnicu ili povratnicu na kojoj se nalaze podaci vezani uz uručenje pošiljke, a osobito nadnevak uručenja i potpis primatelja.

(4) Pod pošiljkom s označenom vrijednosti smatra se pošiljka čiji je sadržaj pošiljatelj osigurao do označene vrijednosti na pošiljci za slučaj gubitka, krađe ili oštećenja.

(5) Pod paketom smatra se poštanska pošiljka koja sadrži robu i predmete.

(6) Pod sekogramom smatra se adresirana poštanska pošiljka namijenjena slijepim i slabovidnim osobama, otisnuta na papiru ili odgovarajućem nositelju podataka, ili snimljena na nekom od pogodnih elektroničkih nositelja podataka.

Obilježja poštanskih pošiljaka u okviru obavljanja univerzalnih poštanskih usluga

Članak 6.

(1) Obilježja poštanskih pošiljaka iz članka 5. ovoga pravilnika su dimenzije, sadržaj, adresiranje, pakiranje i zatvaranje.

(2) Najmanje dimenzije pismovnih pošiljaka su 90x140 mm, a najveće 900 mm, u zbroju duljine, širine i visine, s tim da nijedna od te tri dimenzije ne smije pojedinačno biti veća od 600 mm.

(3) Dimenzije preporučenih pošiljaka odgovaraju dimenzijama pismovnih pošiljaka.

(4) Dimenzije pošiljaka s označenom vrijednosti odgovaraju dimenzijama pismovnih pošiljaka.

(5) Dimenzije sekograma odgovaraju dimenzijama pismovnih pošiljaka.

(6) Dimenzije paketa ne smiju biti veće od 3 000 mm u zbroju dužine i opsega paketa na najširem dijelu poprečno, s tim da najveća dimenzija može biti do 1 500 mm. Paket ne smije biti manjih dimenzija od najmanjih dimenzija propisanih za pismovne pošiljke, s tim da adresna strana mora imati najmanje 90x140 mm.

(7) Pismovne pošiljke sadrže pisani ili tiskani materijal, a paketi sadrže robu i predmete.

(8) Pakiranje poštanskih pošiljaka podrazumijeva stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajući omot sukladno sadržaju pošiljke, vrsti odabrane usluge, uvjetima i duljini prijenosa. Pošiljatelj je odgovoran za ispravno pakiranje poštanskih pošiljaka.

(9) Zatvaranje poštanskih pošiljaka mora se izvesti tako da se zaštiti tajnost sadržaja pošiljke i da se do sadržaja pošiljke ne može doći bez vidljive povrijede omota pošiljke.

(10) Adresa je podatak koji nedvosmisleno označava primatelja pošiljke. Adresiranje poštanskih pošiljaka podrazumijeva označavanje adrese primatelja na pošiljku. Na pošiljke za koje se izdaje potvrda o prijemu, pošiljatelj je obavezan ispisati i svoju adresu na način da se ne može obrisati bez vidljivih tragova na pošiljci.

(11) Javni operator i drugi davatelji univerzalnih poštanskih usluga obvezni su u svojim općim uvjetima za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga precizno opisati obilježja poštanskih pošiljaka koje će zaprimiti na prijenos, sukladno odredbama akata Svjetske poštanske unije.

3. UVJETI ZA OBAVLJANJE UNIVERZALNIH POŠTANSKIH USLUGA

Članak 7.

Uvjeti za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga uređeni su Zakonom, ovim pravilnikom i općim uvjetima davatelja poštanskih usluga, te aktima Svjetske poštanske unije za usluge u međunarodnom poštanskom prometu.

Obveze i prava javnog operatora

Članak 8.

(1) Javni operator obavezan je uručiti svaku poštansku pošiljku u stanju u kakvom je zaprimljena.

(2) Javni operator obavezan je korisniku, za preporučene pošiljke, pošiljke s označenom vrijednosti i pakete, izdati besplatnu potvrdu o primitku pošiljke te od osobe kojoj je poštanska pošiljka uručena tražiti potpis, kao potvrdu o uručanju.

(3) U slučaju nemogućnosti uručivanja pošiljke, javni operator obavezan je sve pismovne pošiljke besplatno nadoslati na novu adresu primatelju ukoliko im je ona poznata ili vratiti pošiljatelj. Usluge nadoslanja paketa primatelju ili vraćanje paketa pošiljatelj, javni operator može naplaćivati sukladno važećem cjeniku poštanskih usluga.

(4) Javni operator ima pravo unaprijed naplatiti svoju uslugu. U slučaju nedovoljno plaćene ili neplaćene cijene usluge, javni operator ima pravo naplatiti cijenu usluge od primatelja sukladno iznosu iz cjenika ili pošiljku uz naplatu cijene vratiti pošiljatelj.

Prava i obveze korisnika univerzalnih poštanskih usluga

Članak 9.

(1) Pošiljatelj ima pravo koristiti sve univerzalne poštanske usluge na cijelom području Republike Hrvatske.

(2) Pošiljatelj nije obavezan osobno predati pošiljku na prijenos javnom operatoru.

(3) Korisnici univerzalnih poštanskih usluga imaju pravo podnijeti pritužbu HAKOM-u kada smatraju da javni operator ili drugi davatelj univerzalnih poštanskih usluga ne obavlja univerzalne poštanske usluge u skladu sa Zakonom i ovim pravilnikom.

(4) Korisnik poštanskih usluga ima pravo i obvezu odabrati onu vrstu poštanske usluge koja odgovara sadržaju, stvarnoj vrijednosti sadržaja pošiljke i značenju poštanske pošiljke za korisnika poštanskih usluga.

(5) Javni operator je za pošiljke odgovoran sukladno odabranoj usluzi, a ne sadržaju pošiljke.

(6) Pošiljatelj je obavezan zapakirati i zatvoriti poštansku pošiljku u skladu s karakterom sadržaja pošiljke i u skladu s općim uvjetima.

4. POŠTANSKA MREŽA JAVNOG OPERATORA

Poštanska mreža javnog operatora

Članak 10.

(1) Pod poštanskom mrežom javnog operatora (dalje u tekstu: poštanska mreža) podrazumijevaju se objekti, oprema i sredstva, međusobno povezani u jedinstvenu tehničko – tehnološku cjelinu, koja se osobito koristi za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga na cijelom području Republike Hrvatske.

(2) Elementi poštanske mreže su pristupne točke, poštanska središta i drugi elementi koji osiguravaju obavljanje poštanskih usluga.

(3) Pristupne točke poštanske mreže su:

- poštanski uredi,
- samouslužni odjeli,
- poštanski kovčežići i skupni poštanski kovčežići i
- drugi uređaji i naprave namijenjeni prijemu poštanskih pošiljaka.

(4) Javni operator je obavezan uspostaviti, održavati i razvijati poštansku mrežu na način da osigura obavljanje univerzalnih poštanskih usluga na cijelom području Republike Hrvatske na način propisan Zakonom i Pravilnikom.

Poštanski ured

Članak 11.

(1) Pod poštanskim uredom smatra se poslovni prostor u kojemu javni operator ili njegov ugovorni partner obavlja poštanske usluge.

(2) Poštanski ured posluje pod određenim brojem i nazivom naselja. Broj i naziv poštanskog ureda određuje javni operator, s tim da se naziv poštanskog ureda određuje, u pravilu, prema nazivu naselja u kojemu se nalazi sjedište poštanskog ureda.

(3) Vrste poštanskih ureda su:

1. redoviti poštanski ured,
2. sezonski poštanski ured,

3. ugovorni poštanski ured,
4. pokretni poštanski ured,
5. poštanski ured carinjenja.

(4) U poštanskim uredima javni operator, najmanje 5 dana u tjednu, obavlja univerzalne poštanske usluge.

(5) Sezonski poštanski ured se otvara zbog povećane potražnje za uslugama (npr. za vrijeme turističke sezone i sl.) i posluje u određenom vremenskom razdoblju.

(6) Ugovorni poštanski ured posluje na temelju ugovora sklopljenog između javnog operatora i pravne ili fizičke osobe koja u ime i za račun javnog operatora obavlja poštanske usluge. Uvjeti, način i postupak za otvaranje i poslovanje ugovornog poštanskog ureda uređuju se pravilnikom kojeg donosi javni operator.

(7) Pokretni poštanski ured posluje u prijevoznom sredstvu, a poštanske usluge obavlja u određeno vrijeme i u određene dane u dva ili više naseljenih mjesta.

(8) Poštanski ured carinjenja obavlja poslove podnošenja na carinski i devizni pregled poštanskih pošiljaka u međunarodnom prometu. Poštanski ured carinjenja osniva javni operator sporazumno s Carinskom upravom Republike Hrvatske.

(9) U sastavu poštanskog ureda može poslovati izdvojeni šalter koji se otvara za obavljanje određenih poštanskih usluga, na mjestima gdje se, zbog određenih događaja okuplja veći broj korisnika. Izdvojeni šalter upotrebljava poštanski broj i naziv poštanskog ureda kojemu pripada.

Samouslužni odjel

Članak 12.

- (1) Samouslužni odjel je element poštanske mreže u kojem javni operator obavlja poštanske usluge putem samouslužnih aparata.
- (2) Samouslužni odjel može biti postavljen kao samostalni element poštanske mreže ili kao dio poštanskog ureda ili objekta druge namjene.
- (3) Samouslužni odjel može imati vlastiti poštanski broj i naziv ili koristiti poštanski broj i naziv poštanskog ureda kojeg je dio.
- (4) Samouslužni aparati mogu biti u potpunosti automatizirani ili mogu zahtijevati djelomičnu asistenciju radnika javnog operatora.

Poštanski kovčežić i skupni kovčežić

Članak 13.

(1) Javni operator je obvezan postaviti poštanske kovčežiće za prijam pismovnih pošiljaka na način da osigura pristupačnost korištenja poštanskih usluga u vrijeme kada i na mjestima gdje korisnicima usluga nisu dostupni ostali elementi poštanske mreže.

(2) Javni operator je obvezan osigurati pražnjenje svakog poštanskog kovčežića najmanje jedan puta svaki radni dan, osim na područjima na kojima, u skladu s odredbama Zakona i ovoga pravilnika, ne obavlja svakodnevnu dostavu pošiljaka. Na tim područjima javni operator je obvezan osigurati pražnjenje poštanskih kovčežića u dane kada je organizirana dostava pošiljaka.

(3) Na svakom poštanskom kovčežiću mora biti označeno vrijeme zadnjeg pražnjenja u tijeku dana, kao i vrijeme do kada se u kovčežić mogu ubaciti pošiljke najbrže kategorije, da bi bile otpremljene isti dan.

(4) Pošiljkom najbrže kategorije primljenom putem poštanskog kovčežića smatra se svaka ubačena pošiljka na kojoj su nalijepljene poštanske marke iznosa jednakog ili većeg od cijene za pošiljku najbrže kategorije.

(5) Skupni kovčežić je kovčežić koji javni operator upotrebljava za uručenje i preuzimanje poštanskih pošiljaka od korisnika koji su udaljeni od naseljenog mjesta.

(6) Skupni kovčežić javni operator može postaviti za jednog ili više korisnika samo u slučaju da od tih korisnika za to dobije pisano odobrenje i u slučajevima propisanim ovim pravilnikom.

Poštansko središte

Članak 14.

(1) Poštansko središte je element poštanske mreže u kojem se obavljaju poslovi usmjeravanja i prijenosa poštanskih pošiljaka.

(2) Javni operator je obvezan uspostaviti poštanska središta na način da osigura obavljanje univerzalnih poštanskih usluga sukladno Zakonu.

(3) Javni operator obvezan je ustrojiti najmanje jedan izmjenični ured koji će obavljati poslove preuzimanja, posredovanja i otpreme poštanskih pošiljaka u međunarodnom prometu.

Gustoća mreže pristupnih točaka

Članak 15.

(1) Javni operator je obvezan ustrojiti mrežu poštanskih ureda tako da:

1. jedan poštanski ured posluje u prosjeku na površini najviše do 60 km²,

2. jedan poštanski ured posluje u prosjeku za najviše 5000 stanovnika.

(2) Prosječni broj stanovnika i površina u km² iz stavka 1. točke 2. ovoga članka odnosi se na cijelo područje Republike Hrvatske.

(3) Javni operator obvezan je ustrojiti mrežu pristupnih točaka na način da je za sve korisnike udaljenost do najbliže pristupne točke:

– najviše 2000 m javne ceste ili

– 10 minuta pri korištenju javnog prijevoza, ako je organiziran.

Zatvaranje i preseljenje poštanskog ureda

Članak 16.

(1) Javni operator može poštanski ured zatvoriti ili preseliti pod uvjetom da za korisnike poštanskih usluga osigura razinu kakvoće obavljanja poštanskih usluga propisanu ovim pravilnikom.

(2) Ukoliko javni operator odluči zatvoriti poštanski ured iz razloga njegovog nerentabilnog poslovanja treba postupiti na sljedeći način:

1. Raspisati natječaj za zasnivanje ugovornog odnosa s fizičkom ili pravnom osobom i preustrojiti poštanski ured u ugovorni poštanski ured.

2. Ukoliko na natječaj ne prispije niti jedna odgovarajuća prijava, odnosno ukoliko proces ugovaranja uvjeta rada ugovornog poštanskog ureda ne uspije, javni operator treba izračun gubitka u poslovanju poštanskog ureda predložiti tijelima lokalne i područne (regionalne) samouprave i predložiti model sufinanciranja.

3. Ukoliko ne uspije sufinanciranje rada poštanskog ureda od strane tijela lokalne i područne (regionalne) samouprave, javni operator donosi odluku o zatvaranju poštanskog ureda.

(3) Prije odluke o zatvaranju ili preseljenju poštanskog ureda javni operator je obvezan izraditi elaborat o načinu obavljanja univerzalnih poštanskih usluga nakon zatvaranja ili preseljenja poštanskog ureda.

(4) Javni operator je obvezan izvijestiti HAKOM o svakoj odluci o zatvaranju ili preseljenju poštanskog ureda, najmanje 15 dana prije stupanja na snagu. Uz odluku o zatvaranju ili preseljenju poštanskog ureda potrebno je priložiti svu dokumentaciju koja je nastala u postupku koji je prethodio odluci o zatvaranju ili preseljenju poštanskog ureda.

(5) Ukoliko HAKOM utvrdi postupanje koje je u suprotnosti s odredbama Pravilnika vezanim uz zatvaranje ili preseljenje poštanskog ureda, odnosno značajan pad razine kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga koji je nastao zatvaranjem ili preseljenjem poštanskog ureda, može javnom operatoru naložiti preispitivanje ili ukidanje odluke o zatvaranju ili preseljenju poštanskog ureda.

(6) Javni operator može privremeno zatvoriti ili privremeno preseliti poštanski ured (zbog preuređenja i sl.), ali ne dulje od 90 dana, pod uvjetom da za korisnike poštanskih usluga osigura propisanu razinu kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga.

(7) Iznimno od stavka 6. ovoga članka, javni operator može privremeno zatvoriti ili privremeno preseliti poštanski ured i na razdoblje dulje od 90 dana ako se poštanski ured

nalazi u zgradi koja se smatra kulturnim dobrom, radi obavljanja radova u svezi s očuvanjem i održavanjem kulturnog dobra.

(8) Javni operator je obvezan o namjeri privremenog zatvaranja ili privremenog preseljenja poštanskog ureda iz stavka 6. i 7. ovoga članka, te o njegovom ponovnom otvaranju izvijestiti HAKOM.

Radno vrijeme poštanskih ureda s korisnicima univerzalnih poštanskih usluga

Članak 17.

(1) Radno vrijeme poštanskog ureda s korisnicima poštanskih usluga (u daljnjem tekstu: radno vrijeme) određuje javni operator na temelju sljedećih mjerila:

1. potrebe korisnika poštanskih usluga,
2. propisana mjerila kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga,
3. posebni uvjeti.

(2) Potrebe korisnika za poštanskim uslugama utvrđuju se na temelju podataka o prosječnom broju obavljenih poštanskih usluga u poštanskom uredu tijekom određenog vremenskog razdoblja (sat, dan, tjedan, mjesec i sl.) i anketiranjem korisnika.

(3) Mjerila kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga propisana su odredbama Zakona.

(4) Pod posebnim uvjetima podrazumijeva se povećana potražnja korisnika za poštanskim uslugama za vrijeme turističke sezone, te kulturnih, gospodarskih, sportskih i drugih događanja.

(5) Pod posebnim uvjetima podrazumijeva se i smanjena potražnja korisnika za poštanskim uslugama u određenom vremenskom razdoblju, u određene neradne dane (subota, nedjelja i drugi neradni dani) i dane uoči blagdana i sl..

(6) U slučaju elementarne nepogode, poremećaja prometa, obilježavanja prigodnih događaja i sl., javni operator može privremeno promijeniti radno vrijeme.

(7) U svim slučajevima kada je to moguće, javni operator je obvezan sedam dana prije privremene promjene radnog vremena pisanim putem obavijestiti HAKOM, kao i korisnike poštanskih usluga putem obavijesti na ulazu u poštanski ured.

Članak 18.

(1) Radno vrijeme u tijeku dana može biti produženo cjelodnevno, cjelodnevno, jednokratno, dvokratno i radno vrijeme u skraćenom trajanju.

(2) Javni operator je obvezan osigurati:

1. produženo cjelodnevno radno vrijeme (07.00 – 24.00 sata) svaki dan u tjednu, u jednom poštanskom uredu na području glavnog grada Republike Hrvatske,

2. cjelodnevno radno vrijeme (npr. 08.00 – 20.00 sati) u pravilu u gradovima. Javni operator nije obavezan osigurati cjelodnevno radno vrijeme u gradovima u kojima se temeljem mjerila iz članka 16. ovoga pravilnika, utvrdi da ne postoji potreba za ovakvim radnim vremenom,

3. jednokratno radno vrijeme (npr. 08.00 – 15.00 sati, 10.00 – 17.00 sati i sl.) ili dvokratno radno vrijeme (npr. 08.00 – 12.00 i 16.00 – 19.00 sati, i sl.) ili radno vrijeme u skraćenom trajanju (npr. 08.00 – 12.00 i sl.), u svim ostalim poštanskim uredima,

4. u poštanskim uredima u kojima se odvija uručenje pošiljaka koje nisu bile uručene na kućnoj adresi ili prostorijama pravne ili fizičke osobe, odgovarajuće radno vrijeme u kojem primatelji mogu preuzeti pošiljke.

(3) Duljinu radnog vremena za svaki poštanski ured u smislu stavka 2. ovoga članka, određuje javni operator, vodeći računa o mjerilima propisanim člankom 17. ovoga pravilnika.

Članak 19.

(1) Odluku o radnim vremenima poštanskih ureda (u daljnjem tekstu: Odluka) donosi javni operator, sukladno mjerilima propisanim ovim pravilnikom, uz obvezu dostavljanja Odluke HAKOM-u najmanje 15 dana prije početka primjene.

(2) U slučaju da Odluka nije u skladu sa mjerilima propisanim ovim pravilnikom, HAKOM će naložiti javnom operatoru usklađivanje radnog vremena s propisanim mjerilima.

(3) Javni operator je obavezan radno vrijeme poštanskih ureda objaviti u svom službenom glasilu i na svojoj internetskoj stranici.

(4) Obavijest o radnom vremenu mora biti istaknuta na ulazu u poštanski ured.

Izgradnja objekata poštanske mreže

Članak 20.

(1) Poštanski objekti moraju se graditi i održavati sukladno hrvatskim i međunarodnim normama, te minimalnim građevinskim i tehničkim uvjetima javnog operatora.

(2) Javni operator svojim općim aktom propisuje minimalne građevinske i tehničke uvjete za izgradnju poštanskih objekata.

(3) Općim aktom iz stavka 2. ovoga članka određuju se građevinski i tehnički uvjeti, mjere sigurnosti ljudi i imovine koje moraju ispunjavati objekti poštanske mreže, kao i standardi opreme potrebne za nesmetano funkcioniranje poštanskog prometa.

5. PRISTUP POŠTANSKOJ MREŽI JAVNOG OPERATORA

Pristup poštanskoj mreži

Članak 21.

(1) U skladu s odredbama Zakona i ovoga pravilnika javni operator će, poštujući načela nediskriminacije i transparentnosti, omogućiti pristup poštanskoj mreži; kada i gdje je to moguće, svakom davatelju i/ili korisniku poštanskih usluga (u daljnjem tekstu: korisnik pristupa) koji podnese pisani zahtjev u skladu sa odredbama Pravilnika, u slijedećim točkama pristupa:

1. u elementima poštanske mreže u kojima se obavlja koncentracija zaprimljenih pošiljaka iz različitih dijelova mreže – za sve pošiljke,

2. u elementima poštanske mreže u kojima se pošiljke pripremaju za otpremu prema elementima poštanske mreže u kojima je organizirano uručenje – za pošiljke koje su grupirane prema odredištima ili adresama primatelja na način kako to zahtijeva javni operator.

(2) Javni operator može omogućiti pristup poštanskoj mreži i u drugim elementima poštanske mreže, uz uvjet poštivanja načela utvrđenih ovim pravilnikom.

Standardna ponuda pristupa poštanskoj mreži

Članak 22.

(1) Javni operator će korisnicima pristupa omogućiti pristup poštanskoj mreži na jedan od načina predviđenih člankom 21. stavkom 1. ovoga pravilnika

(2) Pristup poštanskoj mreži u smislu članka 21. stavka 1. točke 1. ovoga pravilnika, podrazumijeva da korisnik pristupa obavlja prijam poštanskih pošiljaka od korisnika usluga, a zatim ih predaje u ugovorenu točku pristupa poštanskoj mreži radi eventualnog daljnjeg usmjeravanja, daljnjeg prijenosa i uručenja na adrese primatelja, ili da na isti način postupi s vlastitim pošiljkama. Korisnik pristupa može obaviti usmjeravanje pošiljaka na način kako to zahtijeva javni operator.

(3) Pristup poštanskoj mreži u smislu članka 21. stavka 1. točke 2. ovoga pravilnika, podrazumijeva da korisnik pristupa obavi prijam pošiljaka, njihovo usmjeravanje na način kako to zahtijeva javni operator, a zatim ih predaje u ugovorenu točku pristupa poštanskoj mreži radi daljnjeg prijenosa i uručenja na adrese primatelja, ili da na isti način postupi s vlastitim pošiljkama.

(4) Javni operator će korisnicima pristupa osigurati razinu kakvoće usluge u skladu s odredbama Zakona.

(5) Za gubitak, potpuno oštećenje ili umanjenje sadržaja poštanskih pošiljaka te za prekoračenje rokova uručenja javni operator odgovara korisnicima pristupa, od trenutka preuzimanja poštanskih pošiljaka od korisnika pristupa do trenutka uručenja primateljima, sukladno odredbama Zakona.

Pristup podacima javnog operatora

Članak 23.

(1) Pod pristupom podacima javnog operatora smatra se pristup:

- sustavu poštanskih oznaka,
- bazi podataka za usmjeravanje pošiljaka,
- podacima o promjeni adrese, preusmjeravanju poštanskih pošiljaka i vraćanju pošiljaka pošiljatelju.

(2) Pod pristupom sustavu poštanskih oznaka smatra se omogućavanje korisniku pristupa da koristi bazu podataka s poštanskim brojevima, odnosno poštanskim kodovima javnog operatora.

(3) Pod pristupom bazi podataka za usmjeravanje pošiljaka smatra se omogućavanje korisniku pristupa da koristi odgovarajuće baze podataka, kako bi mogao obaviti grupiranje pošiljaka na odgovarajući način i pristupiti poštanskoj mreži na način propisan člankom 21. stavkom 1. točkom 2. ovoga pravilnika.

(4) Pod pristupom podacima o promjeni adrese, preusmjeravanju poštanskih pošiljaka i vraćanju pošiljaka pošiljatelju smatra se omogućavanje korisniku pristupa da se koristi postojećim podacima, prikupljenim od javnog operatora, o eventualnim promjenama vezanim uz adrese primatelja pošiljaka.

Načela određivanja cijena

Članak 24.

(1) Cijene pristupa poštanskoj mreži određuju se prema postotku od iznosa cijene za odgovarajuću uslugu iz Cjenika javnog operatora, pri čemu se cijena umanjuje za troškove dijela poslova obavljenih od strane korisnika pristupa poštanskoj mreži.

(2) Cijene pristupa poštanskoj mreži sastavni su dio Cjenika univerzalnih poštanskih usluga javnog operatora.

(3) Pravo na cijenu iz stavka 1. ovoga članka imaju korisnici pristupa koji pristupaju poštanskoj mreži s najmanje 2000 pošiljaka ukupno tijekom jednog mjeseca.

(4) Pravo na cijenu iz stavka 1. ovoga članka ostvaruju korisnici pristupa koji predaju pošiljke koje ne spadaju u područje rezervirano za javnog operatora sukladno odredbama Zakona.

(5) Izračun referentnih vrijednosti troškova obavljanja pojedinih faza u obavljanju usluga javni operator obavezan je dostaviti HAKOM-u uz Cjenik univerzalnih poštanskih usluga. HAKOM može odlukom u cijelosti ili djelomično izmijeniti ili ukinuti cijene pristupa poštanskoj mreži, prije ili nakon njihove objave.

Zahtjev za pristup poštanskoj mreži

Članak 25.

(1) Korisnik pristupa podnosi zahtjev za pristup poštanskoj mreži (u daljnjem tekstu: Zahtjev) u skladu s uvjetima standardne ponude iz članka 22. ovoga pravilnika.

(2) Zahtjev mora sadržavati sljedeće:

1. podatke o korisniku pristupa (izvadak iz odgovarajućeg registra pravnih ili fizičkih osoba),
2. popis poštanskih usluga i procjenu količine pošiljaka kojom namjerava pristupiti mreži,
3. procjenu dinamike predaje pošiljaka,
4. točke i način pristupa poštanskoj mreži,
5. popis podataka kojima zahtijeva pristup,
6. početak i trajanje ugovornog odnosa o pristupu poštanskoj mreži.

(3) Osim podataka iz stavka 2. ovoga članka, Zahtjev može sadržavati i ostale podatke kojima se pobliže opisuje namjera korisnika pristupa.

(4) Uz Zahtjev, korisnik pristupa, davatelj univerzalnih poštanskih usluga obvezno prilaže dokaz o pribavljenoj dozvoli za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga, sukladno Zakonu.

(5) Javni operator se mora očitovati korisniku pristupa o postojanju odgovarajućih tehničko-tehnoloških mogućnosti za pristup poštanskoj mreži u roku od 30 dana od dana zaprimanja Zahtjeva.

(6) U slučaju postojanja odgovarajućih tehničko-tehnoloških mogućnosti, javni operator je obavezan ponuditi korisniku pristupa Ugovor o pristupu poštanskoj mreži u roku od najviše 15 dana od dana očitovanja o postojanju mogućnosti pristupa poštanskoj mreži.

Odbijanje Zahtjeva za pristup poštanskoj mreži

Članak 26.

(1) Javni operator može odbiti Zahtjev u sljedećim slučajevima:

1. kada javni operator nema tehničko-tehnološke mogućnosti,
2. kada bi se omogućavanjem pristupa poštanskoj mreži ugrozila razina kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga,
3. kada korisnik pristupa ne prihvati uvjete i cijene utvrđene ovim pravilnikom i Cjenikom poštanskih usluga javnog operatora.

(2) Javni operator će korisnicima pristupa pisanim putem obrazložiti razloge odbijanja iz stavka 1. ovoga članka, o čemu će pisanim putem obavijestiti HAKOM.

(3) U slučaju kada javni operator odbije Zahtjev, korisnik pristupa može podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u. HAKOM će na zahtjev korisnika pristupa, donijeti odluku o

rješenju spora, u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 4 mjeseca od dana pokretanja postupka rješavanja spora.

(4) Konačna odluka o rješenju spora HAKOM-a zamjenjuje ugovor o pristupu o poštanskoj mreži.

Ugovor o pristupu poštanskoj mreži

Članak 27.

(1) Ako Zahtjev ispunjava sve uvjete iz članka 25. ovoga pravilnika, javni operator će sklopiti Ugovor o pristupu poštanskoj mreži (u daljnjem tekstu: Ugovor) s korisnikom pristupa.

(2) Ugovor mora sadržavati sljedeće odredbe:

1. prava i obveze javnog operatora i korisnika pristupa,
2. vrste usluga koje će korisnik pristupa obavljati,
3. točkama pristupa poštanskoj mreži,
4. cijenama, načinu i rokovima plaćanja,
5. postupak izmjene Ugovora,
6. način čuvanja tajnosti podataka,
7. roku trajanja Ugovora i mogući razlozi raskida Ugovora.

(3) Javni operator je obavezan sve sklopljene Ugovore dostaviti HAKOM-u na znanje odmah po sklapanju.

Obveze javnog operatora

Članak 28.

(1) Nakon potpisivanja Ugovora, javni operator će na zahtjev korisnika pristupa ustupiti podatke nužne za nesmetan pristup poštanskoj mreži sukladno odredbama Ugovora.

(2) Podaci iz stavka 1. ovoga članka, kao i Ugovor u cijelosti, smatraju se tajnim podacima koji se bez pristanka javnog operatora ne mogu koristiti u druge svrhe, osim u svrhe određene Ugovorom.

Obveze korisnika pristupa

Članak 29.

(1) Korisnik pristupa obavezan je prilikom predaje pošiljaka postupati u skladu s Ugovorom te poštanske pošiljke pripremiti u skladu s odredbama Zakona i ovoga pravilnika.

(2) Javni operator može odbiti primitak poštanskih pošiljaka ako korisnik pristupa nije postupio na način propisan odredbama stavka 1. ovoga članka.

6. MJERENJE KAKVOĆE OBAVLJANJA UNIVERZALNIH POŠTANSKIH USLUGA

Popis normi za mjerenje kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga

Članak 30.

(1) Javni operator će raspisati i objaviti natječaj za mjerenje kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga putem neovisnog tijela, koji mora biti usklađen sa sljedećim hrvatskim normama:

1. HRN EN 13850 – Mjerenje vremena prijenosa pojedinačne prioritetne pošiljke od prijama do uručenja,
2. HRN EN 14508 – Mjerenje vremena prijenosa pojedinačne neprioritetne pošiljke od prijama do uručenja,
3. HR EN 14012 – Mjerenje broja pritužbi i naknada štete.

(2) Javni operator je obavezan, osam dana prije objavljivanja natječaja iz stavka 1. ovoga članka, zatražiti mišljenje HAKOM-a je li odabrani način mjerenja u skladu s hrvatskim normama iz stavka 1. ovoga članka.

Izvješće o kakvoći obavljanja univerzalnih poštanskih usluga

Članak 31.

(1) Javni operator je, sukladno Zakonu, obavezan najkasnije do 1. travnja dostaviti HAKOM-u Izvješće o kakvoći obavljanja univerzalnih poštanskih usluga (dalje u tekst: Izvješće) za proteklu godinu.

(2) Izvješće javni operator izrađuje na temelju rezultata provedenih mjerenja kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga u skladu s odredbom članka 30. ovoga pravilnika.

(3) Izvješće mora sadržavati, odvojeno za svako obavljeno mjerenje, podatke predviđene normama iz članka 30. ovoga pravilnika.

Prihvatanje Izvješća o kakvoći

Članak 32.

(1) HAKOM može u cilju provjere rezultata mjerenja navedenih u Izvješću, putem neovisnog tijela, obaviti reviziju obavljenog mjerenja i rezultata navedenih u izvješću.

(2) Javni operator je obavezan neovisnom tijelu iz stavka 1. ovoga članka omogućiti uvid u sve dokumente i podatke neophodne za reviziju.

(3) Ukoliko utvrdi da Izvješće nije sačinjeno u skladu s odredbama članka 31. ovoga pravilnika, ili se revizijom putem neovisnog tijela utvrdi da rezultati mjerenja nisu dobiveni na propisani način, HAKOM će zatražiti od javnog operatora da u roku od 30 dana dostavi izmjenu Izvješća.

(4) Ukoliko u roku iz stavka 3. ovoga članka javni operator ne postupi u skladu s odredbom stavka 3. ovoga članka smatrat će se da nije ispunio obvezu dostavljanja Izvješća.

7. Odstupanja u obavljanju univerzalnih poštanskih usluga

Uručenje pošiljaka

Članak 33.

(1) Uručenje poštanskih pošiljaka na kućnu adresu ili u prostorije svake fizičke ili pravne osobe, u okviru obveze obavljanja univerzalnih poštanskih usluga, javni operator obavlja svakog radnog dana, osim u slučajevima koji su propisani ovim pravilnikom.

(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,

– ubacivanje pošiljke u kućni kovčežić ili skupni kovčežić za pošiljke za koje se ne izdaje potvrda o primitku pošiljke,

– ubacivanje obavijesti o prispjeću 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,

– uručenje primatelju ili ubacivanje obavijesti o prispjeću pošiljke u kućni kovčežić ili skupni kovčežić, za pakete u mjestima gdje nije organizirana dostava paketa.

(3) Za kućne adrese ili prostore fizičkih ili pravnih osoba za koje ne obavlja uručenje svakog radnog dana, javni operator je obavezan obavljati uručenje najmanje dva radna dana u tjednu, a koji nisu uzastopni.

(4) Za pošiljke za koje je primatelju ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke javni operator obavezan je u razumnom roku omogućiti uručenje putem elementa poštanske mreže koji je dostupan primatelju pošiljke.

Odstupanja od propisane obveze uručenja pošiljaka

Članak 34.

(1) Javni operator nije obavezan obaviti uručenje pošiljaka na način propisan člankom 33. ovoga pravilnika na kućnu adresu, odnosno u prostor fizičke ili pravne osobe u iznimnim slučajevima:

– kada takvo uručenje predstavlja opasnost za radnika ili materijalna sredstva javnog operatora,

– kada na adresi ili prostoru nije postavljen kućni kovčežić, ili kućni kovčežić nije postavljen na odgovarajuće mjesto niti nakon upućene pisane opomene, propisane člankom 25. stavkom 2. Zakona.

– kada je na pošiljci kao adresa primatelja naznačena nepostojeća adresa ili adresa koja nije nastanjena.

(2) Osim slučajeva navedenih u stavku 1. ovoga članka javni operator može u izuzetnim slučajevima organizirati uručenje na kućnu adresu, odnosno u prostorije fizičke ili pravne osobe na način da se uručenje ne odvija svakog radnog dana, za najviše 10% od ukupnog broja domaćinstava Republike Hrvatske, sukladno rezultatima popisa stanovništva.

(3) Izuzetak naveden u stavku 2. ovoga članka može se odnositi isključivo na:

– kućanstva koja se nalaze na više od 500 m od javne ceste,

– kućanstva do kojih ne postoji odgovarajuća prometnica za pristup radniku javnog operatora,

– kućanstva koja se nalaze u brdsko-planinskim područjima s izuzetno otežanim uvjetima pristupa,

– kućanstva za koja se uručenje pošiljaka za koje se ne izdaje potvrda o primitku pošiljke i obavijesti o prispjeću pošiljke obavlja putem skupnog kovčežića.

(4) Javni operator je obavezan HAKOM-u dostaviti popis svih odstupanja u obavljanju univerzalnih poštanskih usluga s obrazloženjem o usklađenosti s odredbama ovoga pravilnika.

(5) Javni operator je obavezan HAKOM-u dostaviti svaku promjenu koja se odnosi na utvrđeni popis izuzetaka u obavljanju univerzalnih poštanskih usluga najmanje 15 dana prije početka primjene.

(6) Javni operator je obavezan sve pisane pritužbe korisnika u svezi primjene izuzetaka u obavljanju univerzalnih usluga dostaviti na znanje HAKOM-u.

Odstupanja u kakvoći obavljanja univerzalnih poštanskih usluga

Članak 35.

Rokovi uručjenja pošiljaka za područja na kojima javni operator, sukladno odredbama ovoga pravilnika, nema organizirano uručenje pošiljaka na kućnu adresu, odnosno u prostoriju fizičke ili pravne osobe svakog radnog dana, produžuju se za jedan dan.

8. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 36.

(1) Danom stupanja na snagu ovoga pravilnika prestaje važiti Pravilnik o općim uvjetima za obavljanje poštanskih usluga (»Narodne novine«, broj 151/04., 122/05., 25/08., 142/08. i 37/09.) i Pravilnik o poštanskom sustavu javnog operatora (»Narodne novine«, broj 5/05. i 112/08.).

(2) Javni operator mora uskladiti obavljanje univerzalnih poštanskih usluga prema ovom pravilniku sukladno prijelaznim i završnim odredbama Zakona.

(3) Javni operator mora uskladiti obavljanje pristupa mreži prema ovom pravilniku u roku od 120 dana od dana stupanja na snagu ovoga pravilnika.

Članak 37.

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

Klasa: 344-02/09-01/53

Urbroj: 376-06-10-6

Zagreb, 24. ožujka 2010.

Predsjednik Vijeća
HAKOM-a
Miljenko Krvišek,
dipl. ing. el., v. r.