

# HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

Na temelju članka 15. stavka 6., članka 24. stavka 4., članka 30., članka 37. stavka 3., članka 40. stavka 5., članka 41., stavka 4., članka 50. stavka 3. i članka 53. stavka 4. Zakona o poštanskim uslugama (»Narodne novine«, broj 144/12) Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije donosi

## PRAVILNIK

### O OBAVLJANJU UNIVERZALNE USLUGE

#### 1. OPĆE ODREDBE

##### *Sadržaj Pravilnika*

##### Članak 1.

(1) Pravilnikom o obavljanju univerzalne usluge (u daljnjem tekstu: Pravilnik) se propisuju mjerila i kriteriji koje mora ispunjavati poštanska mreža davatelja univerzalne usluge, uvjeti za sudjelovanje na javnom natječaju za izbor davatelja univerzalne usluge koje moraju ispunjavati davatelji poštanskih usluga, uvjeti, način i postupak za obavljanje poštanskih usluga, odstupanja od uručenja paketa na adresi primatelja, odstupanja od rokova uručenja pošiljaka, popis hrvatskih norma za mjerenje kakvoće obavljanja univerzalne usluge, sastavni dijelovi godišnjeg izvješća o kakvoći obavljanja univerzalne usluge, sastavni dijelovi izračuna neto troška, mjesta i uvjeti pristupa poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge, sadržaj zahtjeva i ugovora, načela određivanja cijena pristupa poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge i druga pitanja u vezi s pristupom poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge i druga pitanja vezana uz obavljanje univerzalne usluge.

(2) Odredbe ovoga pravilnika primjenjuju se na davatelja univerzalne usluge u unutarnjem i 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 poštanske pošiljke. Adresiranje poštanske pošiljke pobliže se uređuje općim uvjetima davatelja poštanskih usluga,

2. *Akti Svjetske poštanske unije*: međunarodni ugovori potpisani u okviru Svjetske poštanske unije i potvrđeni u Republici Hrvatskoj, 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. *davatelj univerzalne usluge*: davatelj poštanskih usluga koji obavlja univerzalnu uslugu sukladno odredbama Zakona o poštanskim uslugama,
7. *korisnik poštanskih usluga*: pravna ili fizička osoba koja se koristi poštanskim uslugama kao pošiljatelj ili primatelj poštanske pošiljke,
8. *pošiljatelj*: pravna ili fizička osoba koja šalje poštansku pošiljku i koja je nositelj svih prava i obveza iz ugovora, do propisnog uručenja poštanske pošiljke,
9. *poštanska mreža*: sustav organizacije i svih vrsta sredstava međusobno povezanih u jedinstvenu tehničko-tehnološku cjelinu, koje davatelj univerzalne usluge koristi osobito za obavljanje ove usluge na cijelom području Republike Hrvatske,
10. *poštanska pošiljka*: svaka adresirana pošiljka u konačnom obliku u kojem je davatelj poštanskih usluga treba uručiti. Vrste poštanskih pošiljaka su pismovne pošiljke, paketi, preporučene pošiljke, pošiljke s označenom vrijednosti, sekogrami, izravna pošta i tiskanice,
11. *poštanski kovčežić*: kovčežić u koji korisnici usluga mogu ubaciti obične poštanske pošiljke kako bi ih davatelj univerzalne usluge otpremio primateljima,
12. *primatelj*: pravna ili fizička osoba na koju je poštanska pošiljka adresirana i kojoj se pošiljka treba uručiti na temelju naloga pošiljatelja,
13. *univerzalna usluga*: skup poštanskih usluga određene kakvoće, koje su dostupne po pristupačnoj cijeni svim korisnicima usluga na cijelom području Republike Hrvatske, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji,
14. *Zakon*: Zakon o poštanskim uslugama (»Narodne novine«, broj 144/12).

## 2. UNIVERZALNA USLUGA

### *Definicija i obuhvat univerzalne usluge*

#### Članak 3.

(1) Univerzalna usluga je skup poštanskih usluga koje su dostupne svim korisnicima poštanskih usluga na cijelom području Republike Hrvatske po pristupačnoj cijeni, kod koje davatelj univerzalne usluge mora osigurati kakvoću obavljanja univerzalne usluge propisanu člankom 40. Zakona putem poštanske mreže davatelja univerzalne usluge.

(2) Univerzalna usluga obuhvaća poštanske usluge u unutarnjem i međunarodnom prometu:

1. prijam, usmjeravanja, prijenosa i uručjenja pismovnih pošiljaka mase do 2 kilograma,
2. prijam, usmjeravanja, prijenosa i uručjenja paketa mase do 10 kilograma,
3. prijam, usmjeravanja, prijenosa i uručjenja preporučenih pošiljaka i pošiljaka s označenom vrijednosti,
4. prijam, usmjeravanja, prijenosa i uručjenja sekograma mase do 7 kilograma, bez naplate,
5. usmjeravanja, prijenosa i uručjenja paketa mase do 20 kilograma u međunarodnom dolaznom prometu.

(3) Na dimenzije, opremanje i druge značajke poštanskih pošiljaka iz stavka 2. ovoga članka primjenjuju se akti Svjetske poštanske unije.

(4) Davatelj univerzalne usluge mora osigurati svim korisnicima najmanje pet radnih dana u tjednu:

- jedan prijam poštanske pošiljke,
- jedno uručjenje poštanske pošiljke na kućnu adresu ili u prostore svake fizičke ili pravne osobe.

(5) Odredbe stavka 2. ovoga članka ne moraju se primjenjivati u slučajevima propisanim člankom 36. ovoga pravilnika.

### *Vrste poštanskih pošiljaka*

#### Članak 4.

(1) Poštanske pošiljke u području univerzalne usluge su pismovne pošiljke, paketi, preporučene pošiljke, pošiljke s označenom vrijednosti i sekogrami.

(2) Pod pismovnom pošiljkom smatra se komunikacija u pisanom obliku ispisana ili 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.

(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.

(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 univerzalne usluge*

### Članak 5.

- (1) Obilježja poštanskih pošiljaka iz članka 4. 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) Davatelj univerzalne usluge obavezan je u svojim općim uvjetima za obavljanje univerzalne poštanske usluge precizno opisati obilježja poštanskih pošiljaka koje će zaprimiti na prijenos, sukladno odredbama akata Svjetske poštanske unije.

### **3. UVJETI ZA SUDJELOVANJE NA JAVNOM NATJEČAJU ZA IZBOR DAVATELJA UNIVERZALNE USLUGE**

### Članak 6.

- (1) Na javnom natječaju za izbor davatelja univerzalne usluge mogu sudjelovati davatelji poštanskih usluga koji u trenutku objave javnog natječaja obavljaju poštanske usluge na cijelom području Republike Hrvatske.

(2) Kao dokaz ispunjavanja uvjeta iz stavka 1. davatelji poštanskih usluga moraju dostaviti prikaz svojeg sustava organizacije i sredstava koja davatelj namjerava koristiti za obavljanje univerzalne usluge.

#### 4. UVJETI ZA OBAVLJANJE UNIVERZALNE USLUGE

##### Članak 7.

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

##### *Obveze i prava davatelja univerzalne usluge*

##### Članak 8.

(1) Davatelj univerzalne usluge obavezan je uručiti svaku poštansku pošiljku u stanju u kakvom je zaprimljena.

(2) Davatelj univerzalne usluge 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, davatelj univerzalne usluge obavezan je sve pismovne pošiljke besplatno nadoslati na novu adresu primatelju ukoliko im je ona poznata ili vratiti pošiljatelju. Usluge nadoslanja paketa primatelju ili vraćanje paketa pošiljatelju, davatelj univerzalne usluge može naplaćivati sukladno važećem cjeniku poštanskih usluga.

(4) Davatelj univerzalne usluge ima pravo unaprijed naplatiti svoju uslugu. U slučaju nedovoljno plaćene ili neplaćene cijene usluge, davatelj univerzalne usluge ima pravo naplatiti cijenu usluge od primatelja sukladno iznosu iz cjenika ili pošiljku uz naplatu cijene vratiti pošiljatelju.

##### *Prava i obveze korisnika univerzalne usluge*

##### Članak 9.

(1) Pošiljatelj ima pravo koristiti univerzalnu uslugu na cijelom području Republike Hrvatske.

(2) Pošiljatelj nije obavezan osobno predati pošiljku na prijenos davatelju univerzalne usluge.

(3) Korisnici univerzalne usluge imaju pravo podnijeti pritužbu HAKOM-u kada smatraju da davatelj univerzalne usluge ne obavlja univerzalnu uslugu u skladu sa Zakonom i ovim pravilnikom.

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

(5) Davatelj univerzalne usluge je za pošiljke odgovoran sukladno odabranoj usluzi, a ne sadržaju pošiljke.

(6) Pošiljatelj je odgovoran za ispravno pakiranje poštanskih pošiljaka te je obvezan zapakirati i zatvoriti poštansku pošiljku u skladu s karakterom sadržaja pošiljke i u skladu s općim uvjetima davatelja univerzalne usluge.

## 5. POŠTANSKA MREŽA DAVATELJA UNIVERZALNE USLUGE

### *Poštanska mreža davatelja univerzalne usluge*

#### Članak 10.

(1) Pod poštanskom mrežom davatelja univerzalne usluge (dalje u tekstu: poštanska mreža) podrazumijeva se sustav organizacije i svih vrsta sredstava međusobno povezanih u jedinstvenu tehničko-tehnološku cjelinu, koje davatelj univerzalne usluge koristi osobito za obavljanje ove usluge na cijelom području Republike Hrvatske.

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

(3) Pristupne točke poštanske mreže su:

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

(4) Davatelj univerzalne usluge je obvezan uspostaviti, održavati i razvijati poštansku mrežu na način da osigura obavljanje univerzalne usluge 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 davatelj univerzalne usluge ili njegov ugovorni partner obavlja poštanske usluge.

(2) Poštanski ured posluje pod određenim brojem i nazivom naselja. Broj i naziv poštanskog ureda određuje davatelj univerzalne usluge, 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 redovitom poštanskom uredu davatelj univerzalne usluge, najmanje 5 dana u tjednu, obavlja univerzalnu uslugu.

(5) Sezonski poštanski ured se otvara zbog povećane potražnje za uslugama (npr. za vrijeme turističke sezone i sl.) i posluje u određenom vremenskom razdoblju. Zbog smanjenja potreba za poštanskim uslugama redoviti poštanski ured može se preustrojiti u sezonski poštanski ured uz proceduru propisanu člankom 17. Pravilnika

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

(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 davatelj univerzalne usluge sporazumno s Carinskom upravom Republike Hrvatske.

(9) U sastavu poštanskog ureda može poslovati izdvojeni šalter koji se otvara za obavljanje određenih poštanskih usluga. Izdvojeni šalter upotrebljava poštanski broj i naziv poštanskog ureda kojemu pripada.

### *Samouslužni odjel*

#### Članak 12.

(1) Samouslužni odjel je element poštanske mreže u kojem davatelj univerzalne usluge 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 davatelja univerzalne usluge.

## *Poštanski kovčežić i skupni kovčežić*

### Članak 13.

- (1) Davatelj univerzalne usluge 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) Davatelj univerzalne usluge 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 davatelj univerzalne usluge je obvezan osigurati pražnjenje poštanskih kovčežića u dane kada je organizirana dostava pošiljaka.
- (3) Na svakom poštanskom kovčežiću mora biti označen krajnji rok za prijam ili ubacivanje poštanskih pošiljaka prema kategoriji brzine prijenosa, 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 davatelj univerzalne usluge upotrebljava za uručenje i preuzimanje poštanskih pošiljaka od korisnika koji su udaljeni od naseljenog mjesta.

## *Poštansko središte*

### Članak 14.

- (1) Poštansko središte je pristupna točka u kojoj se obavljaju poslovi prijama, usmjeravanja i prijenosa poštanskih pošiljaka.
- (2) Davatelj univerzalne usluge je obvezan uspostaviti poštanska središta na način da osigura obavljanje univerzalnih poštanskih usluga sukladno Zakonu.
- (3) Davatelj univerzalne usluge 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) Davatelj univerzalne usluge je obvezan ustrojiti mrežu poštanskih ureda tako da:
  1. jedan poštanski ured posluje u prosjeku na površini najviše do 80 km<sup>2</sup>,ili da
  2. jedan poštanski ured posluje u prosjeku za najviše 6000 stanovnika.



(2) Prosječni broj stanovnika i površina u km<sup>2</sup> iz stavka 1. točke 2. ovoga članka odnosi se na cijelo područje Republike Hrvatske.

(3) Mrežu poštanskih ureda iz stavka 1. ovoga članka mora činiti najmanje 700 redovitih poštanskih ureda.

(4) Davatelj univerzalne usluge obavezan je ustrojiti mrežu pristupnih točaka u naseljenim područjima na način da je udaljenost između pristupnih točaka najviše 5000 m.

### *Zatvaranje i preseljenje poštanskog ureda*

#### Članak 16.

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

(2) Ukoliko davatelj univerzalne usluge 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. Davatelj univerzalne usluge treba izračun gubitka u poslovanju poštanskog ureda predložiti tijelima lokalne i područne (regionalne) samouprave i predložiti model sufinanciranja.

3. Ukoliko ne uspije izbor ugovornog partnera putem raspisanog javnog natječaja niti sufinanciranje rada poštanskog ureda od strane tijela lokalne i područne (regionalne) samouprave, davatelj univerzalne usluge donosi odluku o zatvaranju poštanskog ureda.

(3) Prije odluke o zatvaranju ili preseljenju poštanskog ureda davatelj univerzalne usluge je obavezan izraditi elaborat o načinu obavljanja univerzalne usluge nakon zatvaranja ili preseljenja poštanskog ureda.

(4) Davatelj univerzalne usluge je obavezan 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 univerzalne usluge koji je nastao zatvaranjem ili preseljenjem poštanskog ureda, može davatelju univerzalne usluge naložiti preispitivanje ili ukidanje odluke o zatvaranju ili preseljenju poštanskog ureda.

(6) Davatelj univerzalne usluge 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 univerzalne usluge.

(7) Iznimno od stavka 6. ovoga članka, davatelj univerzalne usluge može privremeno zatvoriti ili privremeno preseliti poštanski ured i na razdoblje dulje od 90 dana ukoliko postoje objektivni razlozi, npr. ako se poštanski ured nalazi u zgradi koja se smatra kulturnim dobrom, radi obavljanja radova u svezi s očuvanjem i održavanjem kulturnog dobra, elementi na koje davatelj univerzalne usluge nema utjecaja i sl.

(8) Davatelj univerzalne usluge 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.

### *Preustroj poštanskih ureda*

#### Članak 17.

Zbog smanjenja potreba za poštanskim uslugama davatelj univerzalne usluge može izvršiti preustroj redovitog poštanskog ureda, pod uvjetom da za korisnike univerzalne usluge osigura razinu kakvoće obavljanja univerzalne usluge i minimalan broj redovitih ureda propisanih Pravilnikom, i to:

- redovitog poštanskog ureda u sezonski poštanski ured i
- redovitog poštanskog ureda u pokretni poštanski ured.

### *Radno vrijeme poštanskih ureda s korisnicima univerzalne usluge*

#### Članak 18.

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

1. potrebe korisnika poštanskih usluga,
2. propisanih mjerila kakvoće obavljanja univerzalne usluge,
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 univerzalne usluge 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., davatelj univerzalne usluge može privremeno promijeniti radno vrijeme.

(7) U svim slučajevima kada je to moguće, davatelj univerzalne usluge 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 19.

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

(2) Davatelj univerzalne usluge 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. Davatelj univerzalne usluge nije obvezan osigurati cjelodnevno radno vrijeme u gradovima u kojima se temeljem mjerila iz članka 19. 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,

5. pokretni poštanski uredi moraju raditi minimalno dva sata dnevno, a oni kod kojih se ne primjenjuje odredba članka 11., stavka 4. ovog pravilnika moraju raditi minimalno tri sata.

(3) Duljinu radnog vremena za svaki poštanski ured u smislu stavka 2. ovoga članka, određuje davatelj univerzalne usluge, vodeći računa o mjerilima propisanim člankom 18. ovoga pravilnika.

#### Članak 20.

(1) Odluku o radnim vremenima poštanskih ureda (u daljnjem tekstu: Odluka) donosi davatelj univerzalne usluge, 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 davatelju univerzalne usluge usklađivanje radnog vremena s propisanim mjerilima.

(3) Davatelj univerzalne usluge je obvezan radno vrijeme poštanskih ureda objaviti na svojoj internetskoj stranici.

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

## 6. SASTAVNI DIJELOVI IZRAČUNA NETO TROŠKA

### Članak 21.

(1) Izračun neto troška treba se temeljiti na troškovima koji se mogu pripisati elementima univerzalne usluge koji se mogu ispunjavati samo s gubitkom ili u uvjetima u kojima troškovi nisu u skladu s uobičajenim pravilima tržišnog poslovanja.

(2) Elementi izračuna neto troška mogu biti:

1. Obveza održavanja određene gustoće pristupnih točaka radi prijama poštanskih pošiljaka. Kada ne bi imao obvezu održavanja poštanske mreže na cijelom području Republike Hrvatske, davatelj univerzalne usluge bi mogao smanjiti mrežu pristupnih točaka u određenim neprofitabilnim područjima.

2. Obveza održavanja određene učestalosti uručenja poštanskih pošiljaka. Kada ne bi imao obvezu uručenja poštanskih pošiljaka svaki radni dan od ponedjeljka do petka, davatelj univerzalne usluge bi mogao smanjiti učestalost uručenja poštanskih pošiljaka.

3. Obveza održavanja uručenja poštanskih pošiljaka na cijelom području Republike Hrvatske. Da nema obvezu održavanja uručenja poštanskih pošiljaka na cijelom području Republike Hrvatske, davatelj univerzalne usluge ne bi obavljao uručenje poštanskih pošiljaka u određenim neprofitabilnim područjima.

(3) Neto trošak obuhvaća svaki trošak koji je nužan za obavljanje univerzalne usluge te je s tom uslugom povezan, a izračunava se kao razlika između neto troška s obvezom obavljanja univerzalne usluge i neto troška bez obveze obavljanja univerzalne usluge.

## 7. PRISTUP POŠTANSKOJ MREŽI DAVATELJA UNIVERZALNE USLUGE

### *Pristup poštanskoj mreži*

### Članak 22.

(1) U skladu s odredbama Zakona i ovoga pravilnika davatelj univerzalne usluge će, poštujući načela nediskriminacije i transparentnosti, omogućiti pristup poštanskoj mreži; kada i gdje je to moguće, svakom davatelju, konsolidatoru i 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 davatelj univerzalne usluge.

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

(3) Točke pristupa iz stavka 1. ovoga članka moraju biti javno objavljene, unaprijed poznate i primjenjivati se jednako na sve korisnike pristupa koji pristupaju mreži za istu vrstu i količinu pošiljaka.

### *Ponuda pristupa poštanskoj mreži*

#### Članak 23.

(1) Davatelj univerzalne usluge će korisnicima pristupa omogućiti pristup poštanskoj mreži na jedan od načina predviđenih člankom 22. stavkom 1. ovoga pravilnika

(2) Pristup poštanskoj mreži u smislu članka 22. 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. Korisnik pristupa može obaviti usmjeravanje pošiljaka na način kako to zahtijeva davatelj univerzalne usluge.

(3) Pristup poštanskoj mreži u smislu članka 22. stavka 1. točke 2. ovoga pravilnika, podrazumijeva da korisnik pristupa obavi prijam pošiljaka, njihovo usmjeravanje na način kako to zahtijeva davatelj univerzalne usluge, a zatim ih predaje u ugovorenu točku pristupa poštanskoj mreži radi daljnjeg prijenosa i uručenja na adrese primatelja.

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

### *Pristup podacima davatelja univerzalne usluge*

#### Članak 24.

(1) Pod pristupom podacima davatelja univerzalne usluge smatra se pristup:

- sustavu poštanskih oznaka,
- bazi podataka za razvrstavanje pošiljaka,
- podacima o promjeni adrese,
- uslugama preusmjeravanja poštanskih pošiljaka i uslugama vraćanja pošiljaka pošiljatelju.

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

(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 23. stavkom 1. točkom 2. ovoga pravilnika.

(4) Pod pristupom podacima o promjeni adrese, uslugama preusmjeravanja poštanskih pošiljaka i uslugama vraćanja pošiljaka pošiljatelju smatra se omogućavanje korisniku pristupa da se koristi postojećim podacima, prikupljenim od davatelja univerzalne usluge, o eventualnim promjenama vezanim uz adrese primatelja pošiljaka.

### *Načela određivanja cijena*

#### Članak 25.

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

(2) Cijene pristupa poštanskoj mreži kao i cijene za pristup podacima i uslugama iz članka 53. stavka 2. Zakona sastavni su dio Cjenika univerzalne usluge davatelja univerzalne usluge.

(3) Pravo na cijenu iz stavka 1. ovoga članka imaju korisnici pristupa koji pristupaju poštanskoj mreži s najmanje 5000 pošiljaka ukupno tijekom jednog mjeseca.

(4) Izračun referentnih vrijednosti troškova obavljanja pojedinih faza u obavljanju usluga davatelj univerzalne usluge obavezan je dostaviti HAKOM-u uz Cjenik univerzalne usluge. 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 26.

(1) Korisnik pristupa podnosi zahtjev za pristup poštanskoj mreži (u daljnjem tekstu: Zahtjev) u skladu s uvjetima ponude iz članka 23. 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) Davatelj univerzalne usluge se mora očitovati korisniku pristupa o postojanju odgovarajućih tehničko-tehnoloških mogućnosti za pristup poštanskoj mreži u roku od 30 dana od dana zaprimanja Zahtjeva.

(5) U slučaju postojanja odgovarajućih tehničko-tehnoloških mogućnosti, davatelj univerzalne usluge 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 27.

(1) Davatelj univerzalne usluge može odbiti Zahtjev u sljedećim slučajevima:

1. kada davatelj univerzalne usluge nema tehničko-tehnološke mogućnosti,
2. kada bi se omogućavanjem pristupa poštanskoj mreži ugrozila razina kakvoće obavljanja univerzalne usluge,
3. kada korisnik pristupa ne prihvati uvjete i cijene utvrđene ovim pravilnikom i Cjenikom poštanskih usluga davatelja univerzalne usluge.

(2) Davatelj univerzalne usluge će korisnicima pristupa pisanim putem obrazložiti razloge odbijanja iz stavka 1. ovoga članka.

(3) U slučaju kada davatelj univerzalne usluge 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 28.

(1) Ako Zahtjev ispunjava sve uvjete iz članka 26. ovoga pravilnika, davatelj univerzalne usluge će sklopiti Ugovor o pristupu poštanskoj mreži (u daljnjem tekstu: Ugovor) s korisnikom pristupa.

(2) Ugovor mora sadržavati sljedeće odredbe:

1. prava i obveze davatelja univerzalne usluge 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.

### *Obveze davatelja univerzalne usluge*

#### Članak 29.

(1) Nakon potpisivanja Ugovora, davatelj univerzalne usluge 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 davatelja univerzalne usluge ne mogu koristiti u druge svrhe, osim u svrhe određene Ugovorom.

### *Obveze korisnika pristupa*

#### Članak 30.

(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) Davatelj univerzalne usluge može odbiti primitak poštanskih pošiljaka ako korisnik pristupa nije postupio na način propisan odredbama stavka 1. ovoga članka.

## 8. MJERENJE KAKVOĆE OBAVLJANJA UNIVERZALNE USLUGE

### *Popis normi za mjerenje kakvoće obavljanja univerzalne usluge*

#### Članak 31.

(1) Davatelj univerzalne usluge će raspisati i objaviti natječaj za mjerenje kakvoće obavljanja univerzalne usluge putem neovisnog tijela, koje mora biti usklađeno sa sljedećim hrvatskim normama:

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

(2) Davatelj univerzalne usluge 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.



## *Izvjeshće o kakvoći obavljanja univerzalne usluge*

### Članak 32.

- (1) Davatelj univerzalne usluge je, sukladno Zakonu, obavezan najkasnije do 1. travnja dostaviti HAKOM-u Izvjeshće o kakvoći obavljanja univerzalne usluge (dalje u tekst: Izvjeshće) za proteklu godinu.
- (2) Izvjeshće davatelj univerzalne usluge izrađuje na temelju rezultata provedenih mjerenja kakvoće obavljanja univerzalne usluge u skladu s odredbom članka 31. ovoga pravilnika.
- (3) Izvjeshće mora sadržavati, odvojeno za svako obavljeno mjerenje, podatke predviđene normama iz članka 31. ovoga pravilnika.

## *Prihvatanje Izvjeshća o kakvoći*

### Članak 33.

- (1) HAKOM može u cilju provjere rezultata mjerenja navedenih u Izvjeshću, putem neovisnog tijela, obaviti reviziju obavljenog mjerenja i rezultata navedenih u izvješću.
- (2) Davatelj univerzalne usluge je obavezan neovisnom tijelu iz stavka 1. ovoga članka omogućiti uvid u sve dokumente i podatke neophodne za reviziju.
- (3) Ukoliko utvrdi da Izvjeshće nije sačinjeno u skladu s odredbama članka 32. ovoga pravilnika, ili se revizijom putem neovisnog tijela utvrdi da rezultati mjerenja nisu dobiveni na propisani način, HAKOM će zatražiti od davatelja univerzalne usluge da u roku od 30 dana dostavi izmjenu Izvjeshća.
- (4) Ukoliko u roku iz stavka 3. ovoga članka davatelj univerzalne usluge ne postupi u skladu s odredbom stavka 3. ovoga članka smatrat će se da nije ispunio obvezu dostavljanja Izvjeshća.

## 9. Odstupanja u obavljanju univerzalne usluge

### *Uručenje pošiljaka*

### Članak 34.

- (1) 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.
- (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 obične poštanske pošiljke,

– 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,

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

(3) Za pošiljke za koje je primatelju ostavljena obavijest o prispijeću pošiljke davatelj univerzalne usluge obavezan je u razumnom roku omogućiti uručenje putem elementa poštanske mreže koji je dostupan primatelju pošiljke.

### *Odstupanja od propisane obveze uručnja pošiljaka*

#### Članak 35.

(1) Davatelj univerzalne usluge nije obavezan obaviti uručenje pošiljaka na način propisan člankom 34. 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 davatelja univerzalne usluge,

– kada na adresi ili prostoru nije postavljen kućni kovčežić, ili kućni kovčežić nije postavljen na odgovarajuće mjesto niti nakon upućene pisane opomene, propisane člankom 39. 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 davatelj univerzalne usluge 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:

– mjesta u kojem prebiva manje od 1000 stanovnika, a na otocima manje od 500 stanovnika,

– kućanstva do kojih ne postoji odgovarajuća prometnica za pristup radniku davatelja univerzalne usluge,

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

– kućanstva za koja se uručenje običnih pismovnih pošiljaka i obavijesti o prispijeću pošiljke obavlja putem skupnog kovčežića.

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

(5) Davatelj univerzalne usluge je obvezan HAKOM-u dostaviti svaku promjenu koja se odnosi na utvrđeni popis izuzetaka u obavljanju univerzalne usluge najmanje 15 dana prije početka primjene.

(6) Davatelj univerzalne usluge je obvezan sve pisane pritužbe korisnika u svezi primjene izuzetaka u obavljanju univerzalne usluge dostaviti na znanje HAKOM-u.

### *Odstupanja u kakvoći obavljanja univerzalne usluge*

#### Članak 36.

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

## 10. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

#### Članak 37.

(1) Danom stupanja na snagu ovoga pravilnika prestaje važiti Pravilnik o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga («Narodne novine» broj 37/10.).

(2) Davatelj univerzalne usluge mora uskladiti obavljanje univerzalne usluge prema ovom pravilniku sukladno prijelaznim i završnim odredbama Zakona.

(3) Davatelj univerzalne usluge mora uskladiti obavljanje pristupa mreži prema ovom pravilniku u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ovoga pravilnika.

#### Članak 38.

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

Klasa: 011-02/13-01/01

Urbroj: 376-06/DL-13-4 (DL)

Zagreb, 27. ožujka 2013.

Predsjednik Vijeća  
HAKOM-a  
**dr. sc. Dražen Lučić, v. r.**