

KLASA: UP/I-344-07/18-02/03  
URBROJ: 376-05-18-5  
Zagreb, 28. studenoga 2018.

Poštanski inspektor Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po provedenom inspekcijskom nadzoru nad davateljem poštanskih usluga HP-Hrvatska pošta d.d., Jurišićeva 13, Zagreb, na temelju članaka 59. i 60. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13 i 78/15) i članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), po službenoj dužnosti, donosi

### **RJEŠENJE**

1. Nalaže se davatelju poštanskih usluga HP-Hrvatskoj pošti d.d. iz Zagreba da prilikom korištenja aplikacije Digitalni poštar primateljima poštanskih pošiljaka ostavlja u kućnim kovčežićima obavijest s točnim vremenom preuzimanja pošiljke odnosno s točnim rokom, navodeći dane i sate, u kojem se pošiljka može preuzeti u poštanskom uredu.
2. Davatelj poštanskih usluga HP-Hrvatska pošta d.d. iz Zagreba obavezan je odmah postupiti prema naloženom u točki 1. rješenja tako da ručno ispravlja obavijesti ispisane iz aplikacije, odnosno obavezan je uskladiti aplikaciju Digitalni poštar sa stvarnim vremenima u kojima korisnici mogu preuzeti pošiljke u poštanskim uredima u krajnjem roku od 30 (trideset) dana.

### **Obrazloženje**

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) obavila je inspekcijski nadzor nad davateljem poštanskih usluga HP-Hrvatska pošta d.d., Jurišićeva 13, Zagreb (dalje: HP) u svezi poštivanja odredbi Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13 i 78/15; dalje: ZPU) kojima je propisan način uručenja poštanskih pošiljaka po obavijesti o prispijeću pošiljke. Inspekcijski nadzor proveo je poštanski inspektor HAKOM-a od 3. listopada do 27. studenoga 2018.

Obavljenim inspekcijskim nadzorom utvrđeno je da HP obavlja uručenje poštanskih pošiljaka suprotno odredbi članka 37. stavka 5. ZPU-a, odnosno da za neuručene pošiljke primateljima u kućni kovčežić poštari ostavljaju obavijesti ispisane iz aplikacije Digitalni poštar s pogrešnim rokom tj. vremenom za preuzimanje pošiljke u poštanskom uredu. Naime, poštari za pojedine poštanske urede u kojima se obavlja isporuka pošiljaka po obavijesti o prispijeću pošiljke, a dostava kojih se obavlja iz drugog, dostavnog poštanskog ureda, primateljima u kućne kovčežiće ostavljaju obavijesti o prispijeću pošiljke ispisane iz aplikacije Digitalni poštar s pogrešnim rokom za preuzimanje odnosno s rokom od idućeg radnog dana od početka radnog vremena poštanskog ureda, dok iste pošiljke iz dostavnog poštanskog ureda prispijevaju u poštanski ured za isporuku nakon početka radnog vremena toga ureda ili uopće ne prispijevaju subotom.

Tako poštari koji obavljaju dostavu iz poštanskog ureda 31550 Valpovo primateljima ostavljaju obavijesti o prispjeću pošiljke ispisane iz aplikacije Digitalni poštar s rokom preuzimanja iste od idućeg radnog dana od 7:30 ili 8:00 sati u poštanskom uredu 31222 Bizovac, iako je pošiljku moguće preuzeti tek od 10:30 sati idućeg radnog dana; Poštari koji obavljaju dostavu iz poštanskog ureda 51511 Malinska primateljima ostavljaju obavijesti o prispjeću pošiljke ispisane iz aplikacije Digitalni poštar s rokom preuzimanja iste od idućeg radnog dana od ponedjeljka do petka od 8:00 sati u poštanskom uredu 51513 Omišalj, iako je pošiljku moguće preuzeti tek od 11:00 sati idućeg radnog dana, odnosno s rokom preuzimanja iste od idućeg radnog dana subotom od 8:00 sati, iako istu uopće nije moguće preuzeti subotom, već od ponedjeljka opet od 11:00 sati; Poštari koji obavljaju dostavu iz poštanskog ureda 10010 Zagreb-Sloboština primateljima ostavljaju obavijesti o prispjeću pošiljke ispisane iz aplikacije Digitalni poštar s rokom preuzimanja iste od idućeg radnog dana odnosno subotom od 8:00 sati u poštanskom uredu 10408 Velika Mlaka, iako istu nije moguće preuzeti subotom prije 10:00 sati; Poštari koji obavljaju dostavu iz poštanskog ureda 10291 Prigorje Brdovečko primateljima ostavljaju obavijesti o prispjeću pošiljke ispisane iz aplikacije Digitalni poštar s rokom preuzimanja iste od idućeg radnog dana ponedjeljkom i srijedom od 12:30 do 19:30 sati te utorkom, četvrtkom i petkom od 7:30 do 14:30 sati u poštanskom uredu 10299 Marija Gorica, iako je pošiljku moguće preuzeti tek poslije 14:00 sati ponedjeljkom i srijedom te poslije 8:00 sati utorkom, četvrtkom i petkom.

Također, na samim obavijestima o prispjeću pošiljke potpuno je nejasno ispisano radno vrijeme poštanskog ureda kao vrijeme u kojem je moguće preuzeti pošiljku, jer primatelji tj. korisnici usluga moraju pogađati značenje niza slova i brojeva, poput „dan 1 8-17, dan 2, 3, 4, 5 7.30-14 sati“ ispisanih na obavijestima za poštanski ured 31222 Bizovac ili poput „dan 1, 3 12.30-19.30 dan 2, 4, 5 7.30-14.30 sati“ ispisanih na obavijestima za poštanski ured 10299 Marija Gorica.

HP je od srpnja 2018. zaprimio određen broj pisanih prigovora korisnika poštanskih usluga u svezi pogrešnog vremena za preuzimanje pošiljaka po obavijestima, rješavao je takve prigovore putem instituta zaštite korisnika kao davatelj usluga te pritužbe putem Povjerenstva za pritužbe potrošača, odnosno bio je upoznat s navedenim propustima i od svojih radnika i ustrojstvenih dijelova, ali do sada nije izvršio potrebne promjene u aplikaciji Digitalni poštar koja se, prema izjavama radnika, koristi prilikom uručjenja pošiljaka od lipnja 2018.

U očitovanju od 26. studenoga 2018. HP nije dostavio primjedbe na provedeni inspekcijski nadzor u svezi uručjenja poštanskih pošiljaka po obavijesti, dok je za datum uvođenja aplikacije Digitalni poštar naveo 3. rujna 2018. Također, u privitku očitovanja dostavio je popis poštanskih ureda (tablica) za koje je dostava organizirana iz drugog poštanskog ureda, s podacima o radnim vremenima poštanskih ureda i vremenima u kojima je moguće preuzeti pošiljke, vremenima prispjeća zaključaka te drugim podacima navedenim u tablici.

Uzimajući u obzir činjenično stanje utvrđeno u inspekcijskom nadzoru, valjalo je radi usklađivanja načina obavljanja poštanskih usluga kod uručjenja pošiljaka prema članku 37. stavka 5. ZPU-a kojim je propisana obveza da se primatelju u kućni kovčežić ostavlja obavijest s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke, odnosno radi ispunjenja obveze HP-a za davanjem korisnicima jasne i točne informacije o roku tj. vremenu preuzimanja pošiljaka, na temelju članka 60. stavka 1. točke 6. ZPU-a te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku, riješiti kao u izreci rješenja.

**Uputa o pravnom lijeku:**

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor, što ne odgađa provedbu rješenja. Upravni spor može se pokrenuti podnošenjem tužbe Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske u roku 30 dana od primitka ovog rješenja.

*POŠTANSKI INSPEKTOR*

*Eduard Briški, dipl. ing.  
univ. spec. elect. comm.*

Dostaviti:

1. HP-Hrvatska pošta d.d., Jurišićeva 13, 10000 Zagreb - UP-osobna dostava
2. U spis