

Pročišćeni tekst obuhvaća:

**Zakon o poštanskim uslugama** koji je stupio na snagu **1. siječnja 2013.** (NN br. 144 od 21. prosinca 2012. – NN 144/12)

**Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o poštanskim uslugama** koji je stupio na snagu danom objave **18. prosinca 2013.** (NN br. 153 od 18. prosinca. 2013. – NN 153/13)

**Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o poštanskim uslugama** koji je stupio na snagu danom objave **17. srpnja 2015.** (NN br. 78 od 17. srpnja. 2015. – NN 78/15)

**Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o poštanskim uslugama** koji je stupio na snagu osmog dana od dana objave, **23. studenog 2019.** (NN br. 110 od 15. studenog. 2019. – NN 110/19)

# ZAKON O POŠTANSKIM USLUGAMA

## I. OPĆE ODREDBE

### Predmet Zakona

#### Članak 1.

(1) Ovim se Zakonom uređuju poštanske usluge, propisuju uvjeti za obavljanje ovih usluga te za osiguravanje i financiranje univerzalne usluge, uređuju prava, obveze i odgovornosti davatelja i korisnika poštanskih usluga, uvjeti pristupa poštanskoj mreži, izdavanje poštanskih maraka Republike Hrvatske i doplatnih maraka, određuju poslovi Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti u dijelu koji se odnosi na regulatorne poslove u području poštanskih usluga, obavljanje inspeksijskog nadzora u području poštanskih usluga, te uređuju druga pitanja vezana uz obavljanje poštanskih usluga.

(2) Odredbe ovoga Zakona primjenjuju se na sve davatelje poštanskih usluga te na usluge u međunarodnom poštanskom prometu, ako aktima Svjetske poštanske unije nije drukčije određeno.

### Usklađivanje Zakona s pravnim poretkom Europske unije

#### Članak 1.a

(1) Ovim se Zakonom u hrvatsko zakonodavstvo preuzima Direktiva 97/67/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 15. prosinca 1997. o zajedničkim pravilima za razvoj unutarnjeg tržišta poštanskih usluga u Zajednici i poboljšanje kvalitete usluga (SL L 15, 21. 1. 1998.), kako je posljednji put izmijenjena Direktivom 2008/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. veljače 2008. o izmjeni Direktive 97/67/EZ u pogledu potpunog postizanja unutarnjeg tržišta poštanskih usluga u Zajednici (SL L 52, 27. 2. 2008.).

(2) Ovim se Zakonom osigurava provedba Uredbe (EU) 2018/644 Europskog parlamenta i Vijeća od 18. travnja 2018. o uslugama prekogranične dostave paketa (SL L 112, 2. 5. 2018.) (u daljnjem tekstu: Uredba (EU) 2018/644).

### Značenje pojmova

#### Članak 2.

(1) U smislu ovoga Zakona 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. Agencija: Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti,

3. 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,

4. cjenik poštanskih usluga: popis cijena poštanskih usluga prema kojem davatelj poštanskih usluga naplaćuje usluge,

5. davatelj poštanskih usluga: pravna ili fizička osoba koja obavlja poštanske usluge,

6. davatelj univerzalne usluge: davatelj poštanskih usluga koji obavlja univerzalnu uslugu prema odredbama ovoga Zakona u Republici Hrvatskoj. Računi za komunalne i druge usluge, kao i drugi računi, financijska i druga izvješća ne smatraju se izravnim poštom,

7. izravna pošta: poštanska pošiljka koja se sastoji isključivo od oglasnog, marketinškog ili reklamnog materijala koji nosi istovjetnu poruku, osim imena, adrese i identifikacijske oznake

primatelja, te drugih izmjena koje ne mijenjaju narav poruke, a koja se šalje u najmanje 500 primjeraka,

8. Komisija: Komisija Europske unije,

9. konsolidator: pravna ili fizička osoba koja nije davatelj poštanskih usluga, a na temelju ugovora prikuplja poštanske pošiljke od pošiljatelja radi predaje davatelju poštanskih usluga,

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

11. kućni kovčežić: kovčežić koji se upotrebljava za uručenje poštanskih pošiljaka primatelju, a nalazi se u građevini stambene namjene ili na ulazu u njezino dvorište,

12. masovne pošiljke: poštanske pošiljke zaprimljene u velikom broju,

13. obična poštanska pošiljka: poštanska pošiljka za koju davatelj poštanskih usluga prigodom prijma ne izdaje potvrdu o primitku,

14. paket u unutarnjem poštanskom prometu: poštanska pošiljka koja sadrži robu i predmete,

15. pismovna pošiljka: vrsta komunikacije 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,

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

17. pošiljka najbrže kategorije: poštanska pošiljka kod koje davatelj univerzalne usluge nudi brži postupak u usmjeravanju i prijenosu u odnosu na ostale pošiljke. U slučaju da davatelj univerzalne usluge ima samo jedan način postupanja, taj se način smatra najbržim,

18. pošiljka s označenom vrijednosti: poštanska pošiljka čiji je sadržaj pošiljatelj osigurao do označene vrijednosti na pošiljci za slučaj gubitka, krađe ili oštećenja,

19. 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,

20. 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, pošiljke za slijepu, izravna pošta i tiskanice,

21. poštanska usluga: usluga koja uključuje svako postupanje s poštanskim pošiljkama od strane davatelja poštanskih usluga, a osobito prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje poštanskih pošiljaka u unutarnjem ili međunarodnom poštanskom prometu. Poštanske usluge ne uključuju prijenos pošiljke primatelju koji pošiljatelj obavlja sam (samodostava), prijevoz kao samostalnu uslugu te prijam, prijenos i uručenje poštanskih pošiljaka izravno od pošiljatelja do primatelja po individualnom zahtjevu, bez usmjeravanja, na način da isti radnik davatelja usluga obavlja sve navedene radnje (kurirska usluga),

22. poštanski kovčežić: kovčežić u koji korisnici usluga mogu ubaciti obične poštanske pošiljke kako bi ih davatelj univerzalne usluge otpremio primateljima,

23. potvrda o primitku pošiljke: potvrda koju daje davatelj poštanskih usluga pošiljatelju prigodom primitka određenih vrsta poštanskih pošiljaka,

24. preporučena pošiljka: poštanska pošiljka za koju se pošiljatelju izdaje potvrda o primitku i uručuje se primatelju uz potpis, a u slučaju gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja isplaćuje propisana naknada štete,

25. prijam poštanskih pošiljaka: postupak preuzimanja poštanskih pošiljaka radi uručjenja primatelju. Pošiljke se mogu primiti putem pristupnih točaka ili na adresi pošiljatelja putem radnika

davatelja poštanskih usluga, na način propisan odredbama ovoga Zakona i općim uvjetima davatelja poštanskih usluga,

26. prijava za obavljanje poštanskih usluga: prijava koju pravna ili fizička osoba podnosi Agenciji u svrhu obavljanja zamjenskih poštanskih usluga i ostalih poštanskih usluga,

27. prijenos poštanskih pošiljaka: postupak pripreme za prijevoz i prijevoz pojedinačnih ili grupiranih poštanskih pošiljaka te drugi postupci u vezi s prijenosom poštanskih pošiljaka od mjesta prijma do mjesta uručenja,

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

29. pristupne točke: fizički objekti, poštanski kovčežići i slično, koji služe za prijam poštanskih pošiljaka radi uručenja primatelju,

30. pošiljka za slijepe: adresirana poštanska pošiljka namijenjena slijepim i slabovidnim osobama, otisnuta na papiru ili odgovarajućem nositelju podataka, ili snimljena na nekom od pogodnih elektroničkih nositelja podataka,

31. tiskanica: poštanska pošiljka koja sadrži knjige i tisak. Tisak je tiskana publikacija koju izdaje nakladnik svakodnevno, povremeno ili u određenom razdoblju (novine i časopisi),

32. univerzalna usluga: skup poštanskih usluga određene kakvoće, koje su dostupne po pristupačnoj cijeni svim korisnicima poštanskih usluga na cijelom području Republike Hrvatske, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji,

33. uručenje poštanskih pošiljaka: uručenje poštanskih pošiljaka primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na adresi primatelja, ubacivanjem u kućni kovčežić ili uručenje u poslovnoj prostoriji davatelja poštanskih usluga,

34. usmjeravanje poštanskih pošiljaka: postupak u kojem se primljene poštanske pošiljke grupiraju prema adresi primatelja pošiljke radi daljnjeg prijena,

35. viša sila: stvarni događaj koji se nije mogao predvidjeti, izbjeći ili otkloniti, a posljedica kojeg je nemogućnost obavljanja poštanskih usluga.

(2) Izrazi koji se koriste u ovome Zakonu, a koji imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.

#### Interes Republike Hrvatske

##### Članak 3.

(1) Obavljanje univerzalne usluge od interesa je za Republiku Hrvatsku.

(2) Korisnicima poštanskih usluga na cijelom području Republike Hrvatske mora se osigurati univerzalna usluga pod jednakim uvjetima. Davatelj univerzalne usluge može prekinuti obavljanje tih usluga samo u slučaju više sile.

##### Članak 4.

(1) U slučaju štrajka davatelj univerzalne usluge obavezan je obaviti prijenos i uručenje poštanskih pošiljaka najbrže kategorije koje su zaprimljene prije početka štrajka.

(2) Davatelj univerzalne usluge obavezan je u slučaju štrajka osigurati prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje pošiljaka najbrže kategorije te drugih pošiljaka koje, uz prethodno mišljenje sindikata, odredi ministar nadležan za poštanske usluge (u daljnjem tekstu: ministar).

#### Nadležna državna tijela

##### Članak 5.

- (1) Vlada Republike Hrvatske donosi strategije, studije, smjernice i programe kojima se utvrđuju temeljna načela i ciljevi politike razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj.
- (2) Vlada Republike Hrvatske donosi planove za provedbu utvrđenih načela i ciljeva politike razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj.
- (3) Ministarstvo nadležno za poštanske usluge (u daljnjem tekstu: Ministarstvo) izrađuje prijedloge strategija, studija, smjernica, programa i provedbenih planova iz stavaka 1. i 2. ovoga članka, te u vezi s njihovom provedbom obavlja sljedeće poslove:
  1. usklađuje i nadzire rad svih nositelja pojedinih mjera i aktivnosti u provedbi strategija, smjernica, programa i provedbenih planova iz stavaka 1. i 2. ovoga članka,
  2. usklađuje s Agencijom razvoj i provedbu utvrđenih načela i ciljeva politike razvoja tržišta poštanskih usluga,
  3. obavlja i druge poslove vezane uz provedbu utvrđenih načela i ciljeva politike razvoja tržišta poštanskih usluga.
- (4) Ministarstvo priprema propise za provedbu ovoga Zakona, koje je prema ovome Zakonu ovlašten donositi ministar. Za potrebe izrade prijedloga tih propisa i prijedloga akata iz stavka 3. ovoga članka ministar može osnivati povjerenstva, imenovati članove i tajnike povjerenstava, uređivati način rada povjerenstava te određivati naknadu članovima i tajnicima za rad u povjerenstvima, u skladu s posebnom odlukom Vlade Republike Hrvatske.
- (5) Ministarstvo obavlja poslove koji se odnose na predstavljanje i sudjelovanje Republike Hrvatske u europskim i međunarodnim organizacijama i institucijama u području poštanskih usluga te je odgovorno za provedbu međunarodnih ugovora, sporazuma i konvencija iz područja poštanskih usluga. Ministarstvo i Agencija sudjeluju u radu upravnih i radnih tijela te radnih skupina tih međunarodnih organizacija i institucija.

#### Odnos prema drugim zakonima

##### Članak 6.

- (1) Primjena odredaba ovoga Zakona ne utječe na djelokrug i ovlasti tijela nadležnog za zaštitu tržišnog natjecanja, osnovanog u skladu s posebnim zakonom.
- (2) Primjena odredaba ovoga Zakona ne utječe na obvezu drukčijeg načina uručivanja određenih poštanskih pošiljaka uručenje kojih je uređeno posebnim zakonima.
- (3) Primjena odredaba ovoga Zakona ne utječe na primjenu odredaba zakona kojim je uređen postupak carinskog i deviznog poslovanja.
- (4) Primjena odredaba ovoga Zakona ne utječe na obvezu davatelja poštanskih usluga da osim cijene poštanske usluge naplati od pošiljatelja i iznos određen posebnim zakonom.
- (5) Primjena odredaba ovoga Zakona ne utječe na primjenu odredaba zakona kojim je uređena mogućnost slanja opasnih stvari, koje međusobno izmjenjuju nadležne državne institucije na način i pod uvjetima propisanim tim zakonom.
- (6) Ovaj se Zakon ne primjenjuje na prijevoz robe, stvari i tereta u željezničkom, cestovnom i drugom prometu u skladu s posebnim zakonima.
- (7) U provedbi odredaba ovoga Zakona Agencija će osobito surađivati s:
  1. tijelom nadležnim za zaštitu tržišnog natjecanja, i to na način da zahtijeva mišljenje toga tijela ili predlaže pokretanje postupka pred tim tijelom u svim slučajevima sprječavanja, ograničavanja ili narušavanja tržišnog natjecanja, u skladu s posebnim zakonom kojim je uređena zaštita tržišnog natjecanja,

2. tijelom nadležnim za zaštitu potrošača, u skladu s posebnim zakonom kojim je uređena zaštita potrošača.

(8) U primjeni propisa iz stavka 7. ovoga članka Agencija će pružati tijelima iz stavka 7. ovoga članka odgovarajuću stručnu i tehničku pomoć, a prema potrebi može sklapati odgovarajuće ugovore o međusobnoj suradnji.

## II. HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI

### Osnivanje i načela rada Agencije

#### Članak 7.

(1) Nacionalno regulatorno tijelo za obavljanje regulatornih poslova u području poštanskih usluga je Agencija.

(2) Osnivanje i ustrojstvo Agencije uređuju se zakonom kojim je uređeno područje elektroničkih komunikacija.

(3) Agencija obavlja regulatorne i druge poslove u području poštanskih usluga u skladu s ovim Zakonom i zakonom kojim je uređeno područje elektroničkih komunikacija.

(4) U obavljanju regulatornih poslova propisanih ovim Zakonom Agencija će u najvećoj mjeri voditi računa o primjeni pravne stečevine iz područja poštanskih usluga i prava tržišnog natjecanja Europske unije.

(5) U obavljanju regulatornih poslova propisanih ovim Zakonom Agencija je obvezna poduzimati sve primjerene mjere, primjenjujući načela objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i razmjernosti, kako bi ostvarila regulatorna načela u cilju osiguranja univerzalne usluge, zaštite prava korisnika i promicanja tržišnog natjecanja na tržištu poštanskih usluga.

(6) Na upravljanje Agencijom primjenjuju se zakon kojim je uređeno područje elektroničkih komunikacija i opći akti Agencije.

### Nadležnost Agencije

#### Članak 8.

(1) U nadležnosti Agencije su, u odnosu na poštanske usluge, sljedeći regulatorni i drugi poslovi:

1. donošenje propisa za provedbu ovoga Zakona, koji su u nadležnosti Agencije u skladu s odredbama ovoga Zakona,

2. donošenje i ukidanje odluke o određivanju davatelja univerzalne usluge,

3. donošenje i ukidanje odluke o obavljanju zamjenskih poštanskih usluga,

4. donošenje odluke o načinu računovodstvenog razdvajanja iz članka 47. ovoga Zakona,

5. donošenje odluke u vezi s pristupom mreži iz članka 53. ovoga Zakona,

6. donošenje odluke o utvrđivanju neto troška koji predstavlja nepravedno financijsko opterećenje za davatelja univerzalne usluge iz članka 48. stavka 3. ovoga Zakona,

7. nadzor i regulacija cijena univerzalne usluge, posebnih cijena iz članka 46. stavka 4. ovoga Zakona, te općih uvjeta davatelja poštanskih usluga u skladu s odredbama ovoga Zakona,

8. zaštita prava korisnika poštanskih usluga te rješavanje sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga,

9. inspekcijski nadzor nad primjenom ovoga Zakona i propisa donesenih na temelju ovoga Zakona,

10. vođenje i redovito obnavljanje baza podataka, očevidnika, upisnika i drugih podataka iz područja poštanskih usluga, koje Agencija prikuplja u skladu s odredbama ovoga Zakona i propisa donesenih na temelju ovoga Zakona,
  11. praćenje i analiza stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga te poduzimanje potrebnih mjera za osiguranje ravnopravnoga i djelotvornoga tržišnog natjecanja na tržištu poštanskih usluga,
  12. redovito objavljivanje podataka, obavijesti i dokumenata iz područja poštanskih usluga, a osobito pokazatelja razvoja tržišta, u skladu s odredbama ovoga Zakona i propisa donesenih na temelju ovoga Zakona,
  13. davanje stručnih mišljenja i objašnjenja u primjeni ovoga Zakona i propisa donesenih na temelju ovoga Zakona,
  14. sudjelovanje u izradi prijedloga strategija, studija, smjernica, programa i provedbenih planova iz članka 5. ovoga Zakona,
  15. međunarodna suradnja u području poštanskih usluga te sudjelovanje u radu upravnih i radnih tijela nadležnih europskih i međunarodnih organizacija i institucija u području poštanskih usluga,
  16. suradnja s nadležnim nacionalnim regulatornim tijelima država članica Europske unije, udrugama nadležnih regulatornih tijela i nacionalnim regulatornim tijelima drugih država u području poštanskih usluga,
  17. obavljanje drugih poslova utvrđenih ovim Zakonom i zakonom kojim je uređeno područje elektroničkih komunikacija, propisima donesenim na temelju ovoga Zakona te Statutom Agencije.
- (2) Regulatorne i druge poslove iz stavka 1. točke 1. do 11. ovoga članka Agencija obavlja kao javne ovlasti.
- (3) Agencija je tijelo nadležno za provedbu Uredbe (EU) 2018/644.
- (4) Agencija vodi upisnik davatelja poštanskih usluga koji mora sadržavati sljedeće podatke:
1. naziv i sjedište pravne odnosno fizičke osobe te osobni identifikacijski broj,
  2. ime i prezime odgovorne osobe u pravnoj osobi,
  3. podatke o odluci o određivanju davatelja univerzalne usluge,
  4. podatke o odluci o obavljanju zamjenskih poštanskih usluga,
  5. podatke o davateljima ostalih poštanskih usluga, vrsti poštanskih usluga i području obavljanja tih usluga.
- (5) Popis davatelja poštanskih usluga, s vrstama poštanskih usluga koje obavljaju, objavljuje se na internetskim stranicama Agencije.
- (6) Agencija će po službenoj dužnosti brisati davatelja poštanskih usluga iz upisnika davatelja poštanskih usluga u sljedećim slučajevima:
1. ako davatelj poštanskih usluga u pisanom obliku izvijesti Agenciju o prestanku obavljanja poštanskih usluga,
  2. ako davatelj poštanskih usluga prekine obavljati poštanske usluge na razdoblje dulje od godine dana,
  3. ako je davatelju poštanskih usluga pravomoćnom sudskom presudom zabranjeno obavljanje prijavljenih poštanskih usluga,
  4. nakon prestanka pravne osobe davatelja poštanskih usluga ili prestanka obrta.

Javnost rada Agencije

Članak 9.

- (1) Davatelji poštanskih usluga obvezni su na zahtjev Agencije dostaviti financijska i statistička izvješća, knjigovodstvene i druge podatke te ugovore sklopljene s korisnicima poštanskih usluga i korisnicima pristupa iz članka 53. stavka 1. ovoga Zakona, potrebne za obavljanje poslova Agencije u skladu s odredbama ovoga Zakona.
- (2) Agencija prikuplja, obrađuje i objavljuje statističke, financijske i druge podatke o stanju i razvoju tržišta poštanskih usluga.
- (3) Agencija objavljuje na svojoj internetskoj stranici podatke iz stavka 2. ovoga članka, bez naknade.
- (4) Agencija je obvezna postupati s podacima iz stavka 2. ovoga članka u skladu s posebnim propisima o tajnosti podataka.

#### Odlučivanje u poslovima Agencije

##### Članak 10.

- (1) Vijeće Agencije je tijelo koje, u skladu sa zakonom kojim je uređeno područje elektroničkih komunikacija, upravlja Agencijom. U nadležnosti Vijeća Agencije su poslovi iz članka 8. stavka 1. točke 1. do 7. ovoga Zakona.
- (2) Osim poslova iz stavka 1. ovoga članka, Vijeće Agencije obavlja i sljedeće poslove:
  1. daje smjernice i naputke ravnatelju i stručnoj službi Agencije te nadzire provedbu tih smjernica i naputaka,
  2. obavlja i druge poslove utvrđene ovim Zakonom, zakonom kojim je uređeno područje elektroničkih komunikacija i Statutom Agencije.
- (3) Ravnatelj Agencije rukovodi stručnom službom Agencije te obavlja sljedeće poslove:
  1. odlučuje u drugim poslovima Agencije iz članka 8. ovoga Zakona koji prema stavku 1. ovoga članka nisu u nadležnosti Vijeća Agencije,
  2. predlaže Vijeću Agencije donošenje odluka i drugih upravnih akata iz članka 8. ovoga Zakona,
  3. priprema Vijeću Agencije prijedloge provedbenih propisa i općih akata Agencije u skladu s odredbama ovoga Zakona,
  4. obavlja i druge poslove utvrđene ovim Zakonom, zakonom kojim je uređeno područje elektroničkih komunikacija i Statutom Agencije.

#### Donošenje i izvršenje odluka Agencije

##### Članak 11.

- (1) Vijeće Agencije donosi odluke većinom glasova svih članova Vijeća Agencije.
- (2) Protiv odluka i drugih upravnih akata Agencije nije dopuštena žalba, ali se protiv njih može pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske. Iznimno, protiv odluka Agencije u sporovima između korisnika poštanskih usluga i davatelja poštanskih usluga iz članka 55. ovoga Zakona može se pokrenuti upravni spor pred mjesno nadležnim upravnim sudom.
- (3) Odluke i drugi upravni akti Agencije postaju izvršni dostavom stranki. Kada je u odluci ili drugom upravnom aktu Agencije određeno da se radnja, koja je predmet izvršenja, može izvršiti u ostavljenom roku, odluka ili drugi upravni akt Agencije postaju izvršni istekom tog roka.
- (4) U slučaju nepostupanja prema izvršnoj odluci ili drugom upravnom aktu Agencije iz stavka 3. ovoga članka poštanski inspektor može izdati prekršajni nalog ili predložiti podnošenje optužnog prijedloga radi pokretanja prekršajnog postupka, u skladu s odredbama članka 60. ovoga Zakona.



---

Donošenje provedbenih propisa i općih akata Agencije

Članak 12.

- (1) Propise za provedbu ovoga Zakona, koji su u nadležnosti Agencije u skladu s odredbama ovoga Zakona, donosi Vijeće Agencije.
- (2) Vijeće Agencije donosi opće akte Agencije propisane ovim Zakonom i Statutom Agencije.
- (3) Propisi iz stavka 1. ovoga članka objavljuju se u Narodnim novinama i na internetskim stranicama Agencije, a mogu se objavljivati i na drugi prikladan način.
- (4) Opći akti Agencije iz stavka 2. ovoga članka objavljuju se na način utvrđen Statutom Agencije.

Sredstva za obavljanje poslova Agencije

Članak 13.

- (1) Davatelji poštanskih usluga obvezni su plaćati godišnju naknadu za obavljanje poslova Agencije u području poštanskih usluga, u postotku od ukupnoga godišnjeg bruto prihoda ostvarenoga od obavljanja poštanskih usluga u prethodnoj kalendarskoj godini (u daljnjem tekstu: naknada).
- (2) Izračun i visina te način plaćanja naknade iz stavka 1. ovoga članka propisuju se pravilnikom koji donosi Vijeće Agencije najkasnije do kraja godine za sljedeću kalendarsku godinu, na temelju godišnjega financijskog plana Agencije za sljedeću kalendarsku godinu.
- (3) Naknada iz stavka 1. ovoga članka utvrđuje se u skladu s načelima objektivnosti, transparentnosti, razmjernosti i nediskriminacije.
- (4) Ako Agencija ostvari višak prikupljenih sredstava u odnosu na ostvarenje godišnjega financijskog plana Agencije, na odgovarajući se način primjenjuju odredbe posebnog zakona kojim je uređeno područje elektroničkih komunikacija.

### III. POŠTANSKE USLUGE

Poštanske usluge

Članak 14.

Poštanske usluge obuhvaćaju univerzalnu uslugu, zamjenske poštanske usluge i ostale poštanske usluge.

Univerzalna usluga

Članak 15.

- (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. ovoga Zakona putem poštanske mreže davatelja univerzalne usluge.
- (2) Univerzalna usluga obuhvaća poštanske usluge u unutarnjem i međunarodnom prometu:
  1. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje pismovnih pošiljaka mase do 2 kilograma,
  2. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje paketa mase do 10 kilograma,
  3. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje preporučenih pošiljaka i pošiljaka s označenom vrijednosti,
  4. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje pošiljaka za slijepe mase do 7 kilograma, bez naplate,

5. usmjeravanje, prijenos i uručenje 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:

1. jedan prijam poštanske pošiljke,

2. jedno uručenje poštanske pošiljke na kućnu adresu ili u poslovne prostore svake fizičke ili pravne osobe.

(5) Odredba stavka 4. ovoga članka ne mora se primjenjivati u posebnim zemljopisnim uvjetima ili drugim okolnostima.

(6) Mjerila i kriteriji koje mora ispunjavati poštanska mreža davatelja univerzalne usluge, vodeći računa o gustoći naseljenosti, pokrivenosti područja i stvarnim potrebama korisnika usluga, te posebnim zemljopisnim uvjetima i drugim okolnostima obavljanja usluga iz stavka 5. ovoga članka, propisuju se Pravilnikom o obavljanju univerzalne usluge koji donosi Vijeće Agencije.

(7) O iznimkama iz stavka 5. ovoga članka Agencija će izvijestiti Komisiju i sva nadležna regulatorna tijela za poštanske usluge država članica Europske unije.

#### Zamjenske poštanske usluge i ostale poštanske usluge

##### Članak 16.

(1) Zamjenske poštanske usluge su poštanske usluge iz članka 15. stavka 2. točke 1., 2. i 3. ovoga Zakona, koje mogu odstupati od uvjeta univerzalne usluge, kao što su obveza dnevne dostave ili obavljanje usluga na cijelom području države, ali se sa stajališta korisnika mogu smatrati uslugama unutar opsega univerzalne usluge, jer su u dostatnoj mjeri zamjenjive univerzalnom uslugom.

(2) Kada davatelj univerzalne usluge sklapa pisani ugovor s korisnicima poštanskih usluga, kao što su konsolidatori i pošiljatelji masovnih pošiljaka, koji šalju veći broj pošiljaka iz univerzalnog područja odstupajući od uvjeta univerzalne usluge, usluge iz navedenog ugovora ne smatraju se univerzalnom uslugom.

(3) Ostale poštanske usluge su usluge prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručnja poštanskih pošiljaka, u unutarnjem i međunarodnom prometu, koje nisu obuhvaćene univerzalnom uslugom ili zamjenskim poštanskim uslugama.

#### Obavljanje zamjenskih i ostalih poštanskih usluga

##### Članak 17.

Pravo obavljanja zamjenskih poštanskih usluga i ostalih poštanskih usluga stječe pravna ili fizička osoba od dana podnošenja uredne prijave Agenciji.

#### Prijava za obavljanje zamjenskih i ostalih poštanskih usluga

##### Članak 18.

(1) Prijava za obavljanje poštanskih usluga, koja se podnosi Agenciji u pisanom obliku, mora sadržavati sljedeće:

1. naziv i sjedište pravne, odnosno fizičke osobe te osobni identifikacijski broj,

2. izvadak iz odgovarajućeg registra pravnih ili fizičkih osoba,
  3. popis i opis zamjenskih i/ili ostalih poštanskih usluga koje će se obavljati,
  4. cjenik poštanskih usluga,
  5. područje na kojem će se obavljati zamjenske i/ili ostale poštanske usluge (unutarnji i/ili međunarodni promet),
  6. rok u kojem podnositelj prijave namjerava započeti obavljati zamjenske i/ili ostale poštanske usluge.
- (2) Agencija će pisanim putem zatražiti dopunu prijave koja ne sadrži sve podatke iz stavka 1. ovoga članka.
- (3) Agencija će, u roku od osam dana od dana zaprimanja uredne prijave u skladu sa stavkom 1. ovoga članka, izdati davatelju poštanskih usluga potvrdu kojom se dokazuje podnošenje uredne prijave za određene vrste poštanskih usluga. Ova potvrda nije upravni akt.
- (4) Davatelj poštanskih usluga, koji poštanske usluge obavlja na temelju prijave, obvezan je pisanim putem izvijestiti Agenciju o svim promjenama okolnosti navedenih u prijavi iz stavka 1. ovoga članka, a osobito o promjenama i završetku obavljanja prijavljenih poštanskih usluga, i to bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana nastanka tih promjena.

#### Donošenje odluke o obavljanju zamjenskih poštanskih usluga

##### Članak 19.

- (1) Na temelju podnesene prijave Agencija procjenjuje radi li se o zamjenskim poštanskim uslugama, uvažavajući pritom značajke prijavljenih poštanskih usluga, njihovu uporabnu svrhu sa stajališta korisnika poštanskih usluga i cijenu usluge. Ako iz prijave proizlazi da su poštanske usluge, za koje je prijava podnesena, usluge iz članka 16. stavka 1. ovoga Zakona, Agencija će donijeti odluku o obavljanju zamjenskih poštanskih usluga u roku od 90 dana od dana zaprimanja uredne prijave.
- (2) Prije donošenja odluke iz stavka 1. ovoga članka Agencija će zatražiti mišljenje tijela nadležnog za zaštitu tržišnog natjecanja.
- (3) Odluka iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati:
1. pravo obavljanja zamjenskih poštanskih usluga, na određenom području, u skladu s podnesenom prijavom,
  2. podatke o davatelju poštanskih usluga koji se odlukom određuje,
  3. obveze koje davatelj zamjenskih poštanskih usluga mora ispunjavati.
- (4) Davatelj zamjenskih poštanskih usluga obvezan je pisanim putem izvijestiti Agenciju o svim promjenama okolnosti navedenih u prijavi iz stavka 1. ovoga članka bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana nastanka tih promjena.
- (5) Davatelju zamjenskih poštanskih usluga nije dopušteno prenijeti pravo na obavljanje zamjenskih poštanskih usluga iz odluke iz stavka 1. ovoga članka na drugu pravnu ili fizičku osobu.
- (6) Davatelj univerzalne usluge ima pravo obavljati zamjenske usluge bez pribavljanja odluke iz stavka 1. ovoga članka.

#### Dopunske usluge

##### Članak 20.

- (1) Dopunske usluge su usluge koje sadrže poseban način postupanja tijekom prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja pošiljaka kod obavljanja poštanskih usluga.

(2) Način postupanja iz stavka 1. ovoga članka utvrđuje se općim uvjetima davatelja poštanskih usluga.

#### Određivanje davatelja univerzalne usluge

##### Članak 21.

(1) Agencija određuje davatelja univerzalne usluge odlukom donesenom na temelju analize stanja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj.

(2) U postupcima određivanja davatelja univerzalne usluge iz stavka 1. ovog članka Agencija mora voditi računa o načelima objektivnosti, transparentnosti i nediskriminacije.

(3) O davatelju univerzalne usluge Agencija će izvijestiti Komisiju i sva nadležna regulatorna tijela za poštanske usluge država članica Europske unije.

#### Određivanje davatelja univerzalne usluge bez provedbe javnog natječaja

##### Članak 22.

(1) Agencija bez provedbe javnog natječaja odlukom određuje davatelja univerzalne usluge na temelju analize stanja iz članka 21. stavka 1. ovoga Zakona kada procijeni da samo jedan davatelj poštanskih usluga može osigurati univerzalnu uslugu na način i uz uvjete propisane ovim Zakonom.

(2) Agencija je obvezna provesti javnu raspravu o prijedlogu odluke iz stavka 1. ovoga članka, u trajanju od najmanje 30 dana.

#### Određivanje davatelja univerzalne usluge na temelju javnog natječaja

##### Članak 23.

Agencija određuje davatelja univerzalne usluge na temelju javnog natječaja iz članka 24. ovoga Zakona, na temelju analize stanja iz članka 21. stavka 1. ovoga Zakona kada procijeni da najmanje dva davatelja poštanskih usluga mogu osigurati obavljanje univerzalne usluge na način i uz uvjete propisane ovim Zakonom.

#### Postupak provedbe javnog natječaja

##### Članak 24.

(1) Javni natječaj za izbor davatelja univerzalne usluge mora se objaviti u »Narodnim novinama« i na internetskim stranicama Agencije.

(2) Javni natječaj za izbor davatelja univerzalne usluge mora sadržavati sljedeće:

1. naziv i sjedište Agencije,
2. pravni temelj za provedbu javnog natječaja,
3. predmet javnog natječaja,
4. uvjete za sudjelovanje na javnom natječaju koje moraju ispunjavati davatelji poštanskih usluga i potrebnu dokumentaciju kojom se dokazuje udovoljavanje navedenim uvjetima,
5. kriterije za odabir davatelja univerzalne usluge,
6. rok za podnošenje ponuda,
7. nadnevak otvaranja ponuda pristiglih na javni natječaj.

(3) Agencija može proširiti sadržaj javnog natječaja iz stavka 2. ovoga članka.

(4) Uvjeti iz stavka 2. točke 4. ovoga članka pobliže se propisuju pravilnikom iz članka 15. stavka 6. ovoga Zakona.

#### Odluka o određivanju davatelja univerzalne usluge

## Članak 25.

- (1) Odluka o određivanju davatelja univerzalne usluge iz članka 21. ovoga Zakona mora sadržavati:
1. pravo i obvezu obavljanja univerzalne usluge iz članka 15. ovoga Zakona, na cjelokupnom području Republike Hrvatske,
  2. podatke o davatelju poštanskih usluga koji se odlukom određuje,
  3. rok u kojem davatelj mora započeti obavljati univerzalnu uslugu,
  4. rok valjanosti odluke,
  5. obveze koje davatelj univerzalne usluge mora ispunjavati za vrijeme važenja odluke.
- (2) Davatelj univerzalne usluge obavezan je pisanim putem izvijestiti Agenciju o svim statusnim promjenama bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana nastanka tih promjena.
- (3) Davatelju univerzalne usluge nije dopušteno prenijeti pravo na obavljanje univerzalne usluge iz odluke iz stavka 1. ovoga članka na drugu pravnu ili fizičku osobu.
- (4) Ugovorno osiguravanje pristupnih točaka ne smatra se prijenosom prava iz stavka 3. ovoga članka.

## Rok valjanosti odluke o određivanju davatelja univerzalne usluge

## Članak 26.

- (1) Odluka iz članka 21. ovoga Zakona izdaje se na rok koji ne može biti kraći od pet godina niti duži od 15 godina.
- (2) Prigodom određivanja roka iz stavka 1. ovoga članka Agencija mora voditi računa o tome da davatelj univerzalne usluge može osigurati povrat ulaganja.
- (3) Agencija će svakih pet godina analizom stanja na tržištu poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj utvrditi postoje li davatelji poštanskih usluga koji mogu osigurati obavljanje univerzalne usluge iz članka 15. ovoga Zakona.
- (4) U slučaju da Agencija analizom iz stavka 3. ovoga članka utvrdi postojanje davatelja poštanskih usluga koji mogu osigurati obavljanje univerzalne usluge iz članka 15. ovoga Zakona, provest će postupak javnog natječaja iz članka 24. ovoga Zakona.

## Ukidanje odluke o određivanju davatelja univerzalne usluge

## Članak 27.

- (1) Agencija će ukinuti odluku iz članka 21. ovoga Zakona po službenoj dužnosti u sljedećim slučajevima:
1. ako davatelj univerzalne usluge opetovano krši uvjete obavljanja univerzalne usluge i time ugrožava obavljanje univerzalne usluge,
  2. ako je odluka donesena na temelju netočnih podataka važnih za donošenje te odluke,
  3. ako davatelj univerzalne usluge ne započne s obavljanjem univerzalne usluge u roku iz odluke iz članka 21. ovoga Zakona.
- (2) Agencija će, prije ukidanja odluke iz članka 21. ovoga Zakona, pisanim putem upozoriti davatelja univerzalne usluge da u roku određenom u tom upozorenju prestane postupati protivno obvezama utvrđenima u odluci.
- (3) Ako davatelj univerzalne usluge ne postupi prema upozorenju Agencije iz stavka 2. ovoga članka, Agencija će ukinuti odluku iz članka 21. ovoga Zakona.
- (4) Agencija će istodobno s ukidanjem odluke iz članka 21. ovoga Zakona odrediti drugoga davatelja univerzalne usluge u skladu s odredbama ovoga Zakona.

(5) Davatelj univerzalne usluge nema pravo na naknadu štete u slučaju ukidanja odluke na temelju stavka 1. ovoga članka.

#### Ukidanje odluke o obavljanju zamjenskih poštanskih usluga

##### Članak 28.

(1) Agencija će ukinuti odluku iz članka 19. ovoga Zakona po službenoj dužnosti u sljedećim slučajevima:

1. ako je odluka donesena na temelju netočnih podataka važnih za donošenje te odluke,
2. ako davatelj ne ispunjava obveze navedene u odluci.

(2) Agencija može ukinuti odluku iz članka 19. ovoga Zakona na prijedlog davatelja poštanskih usluga.

(3) Agencija će prije ukidanja odluke iz članka 19. ovoga Zakona, na temelju stavka 1. točke 2. ovoga članka, pisanim putem upozoriti davatelja zamjenskih poštanskih usluga da u roku, određenom u tom upozorenju, prestane postupati protivno obvezama utvrđenima u odluci.

(4) Ako davatelj zamjenskih poštanskih usluga ne postupi prema upozorenju Agencije iz stavka 3. ovoga članka, Agencija će ukinuti odluku iz članka 19. ovoga Zakona.

#### Ukidanje odluke o obavljanju zamjenskih poštanskih usluga na prijedlog davatelja

##### Članak 29.

Agencija će ukinuti odluku iz članka 19. ovoga Zakona na prijedlog davatelja zamjenskih poštanskih usluga, ako davatelj tih usluga u svom prijedlogu dokaže da su se promijenile okolnosti na temelju kojih je utvrđeno da su poštanske usluge, za koje je podnio prijavu, usluge iz članka 16. stavka 1. ovoga Zakona.

## IV. UVJETI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

#### Mjerodavni propisi i drugi akti

##### Članak 30.

Uvjeti za obavljanje poštanskih usluga uređeni su ovim Zakonom, pravilnikom iz članka 15. stavka 6. ovoga Zakona, općim uvjetima davatelja poštanskih usluga i aktima Svjetske poštanske unije za poštanske usluge u međunarodnom poštanskom prometu.

#### Ugovor o pristupanju

##### Članak 31.

(1) Ugovor o pristupanju je ugovor bez pisanog oblika, kojim se uređuju međusobna prava i obveze pošiljatelja i davatelja poštanskih usluga, uz uvjete određene ovim Zakonom i općim uvjetima davatelja poštanskih usluga.

- (2) Ugovor o pristupanju smatra se sklopljenim od nadnevka na otisku žiga davatelja poštanskih usluga na potvrđi o primitku pošiljke, odnosno na pošiljci kada se ne izdaje potvrda o primitku pošiljke.
- (3) Davatelji poštanskih usluga upotrebljavaju otisak žiga iz računala ili otisak posebnog žiga, pri čemu se na otisku mora nalaziti nadnevak i naziv davatelja poštanskih usluga ili druga oznaka davatelja poštanskih usluga, koja se razlikuje od oznaka drugih davatelja poštanskih usluga.
- (4) Davatelj poštanskih usluga može s korisnicima poštanskih usluga sklopiti pisani ugovor kojim se uređuju posebni uvjeti te druga pitanja vezana uz obavljanje poštanskih usluga.
- (5) Nakon uručjenja poštanske pošiljke određena prava i obveze iz ugovora o pristupanju prelaze, u skladu s odredbama ovoga Zakona i općim uvjetima davatelja poštanskih usluga, s pošiljatelja na primatelja poštanske pošiljke.

### Prava i obveze korisnika poštanskih usluga

#### Članak 32.

- (1) Korisnik poštanskih usluga ima pravo i obvezu odabrati onu vrstu poštanske usluge koja odgovara sadržaju, stvarnoj vrijednosti sadržaja poštanske pošiljke i značenju poštanske pošiljke za korisnika poštanskih usluga, a najviše do iznosa utvrđenog u općim uvjetima davatelja poštanskih usluga.
- (2) Davatelj poštanskih usluga može svojim općim uvjetima odrediti najviši iznos označene vrijednosti poštanske pošiljke.
- (3) Poštanska pošiljka je vlasništvo pošiljatelja sve dok nije uručena primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi, osim kada je zaplijenjena na temelju posebnog zakona.

### Pakiranje poštanskih pošiljaka

#### Članak 33.

- (1) Pošiljatelj je obavezan pakirati pošiljku na način da se zaštiti njezin sadržaj, druge pošiljke i radnici koji rukuju pošiljkom.
- (2) Pošiljatelj je odgovoran i za unutarnje pakiranje poštanskih pošiljaka.
- (3) Davatelj poštanskih usluga obavezan je poštansku pošiljku prenijeti i uručiti u stanju u kojem je ona zaprimljena.
- (4) Uvjeti i način pakiranja poštanskih pošiljaka pobliže se uređuju općim uvjetima davatelja poštanskih usluga.

### Zabranjeni sadržaji poštanskih pošiljaka i odgovornost pošiljatelja

#### Članak 34.

- (1) Zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže:
1. eksplozivne i lako zapaljive predmete ili predmete kojih je prijam povezan s opasnosti za druge pošiljke, poštanske objekte, opremu i prijevozna sredstva, ili za život i zdravlje ljudi,
  2. predmete kojih je promet zabranjen posebnim zakonskim ili drugim propisima,
  3. droge, osim ako su pošiljatelj i primatelj posebnim zakonom ovlašteni za promet ili uporabu droga,
  4. žive životinje, osim ako aktima Svjetske poštanske unije nije drukčije određeno.

(2) Ako postoji dvojba da poštanska pošiljka sadrži kakav sadržaj kojeg je prijenos zabranjen u skladu sa stavkom 1. ovoga članka, radnik davatelja poštanskih usluga može od osobe, koja predaje pošiljku zahtijevati otvaranje pošiljke radi uvida u sadržaj i dokazivanje identiteta. Nakon obavljenog uvida radnik davatelja poštanskih usluga zatvorit će pošiljku u nazočnosti osobe koja predaje pošiljku.

(3) Ako se u skladu s odredbom stavka 2. ovoga članka ili na bilo koji drugi način utvrdi da pošiljka sadrži zabranjene sadržaje, davatelj poštanskih usluga obavezan je postupiti na sljedeći način:

1. pošiljke iz stavka 1. točke 1., 2. i 3. ovoga članka predati, uz zapisnik, nadležnom tijelu koje potvrđuje primitak pošiljke na drugom primjerku zapisnika,
2. pošiljke iz stavka 1. točke 4. ovoga članka bez odgode uz zapisnik vratiti pošiljatelju.

### Tajnost poštanskih pošiljaka i povjerljivost osobnih podataka

#### Članak 35.

(1) Davatelj poštanskih usluga obavezan je osigurati tajnost poštanskih pošiljaka.

(2) Radniku davatelja poštanskih usluga zabranjeno je:

1. neovlašteno doznati sadržaj poštanske pošiljke ili zadržati, prikriti ili neovlaštenoj osobi dati poštansku pošiljku,
2. neovlaštenim osobama priopćiti bilo kakve podatke koji su u vezi s poštanskim pošiljkama i njihovim sadržajem,
3. neovlaštenim osobama omogućiti ili pomoći u obavljanju koje od radnji iz točke 1. i 2. ovoga stavka.

(3) Zabrana iz stavka 2. točke 2. ovoga članka odnosi se na radnike davatelja poštanskih usluga i nakon prestanka rada kod davatelja tih usluga.

(4) Davatelj poštanskih usluga obavezan je osigurati povjerljivost osobnih podataka u skladu s posebnim zakonom kojim je uređena zaštita osobnih podataka.

(5) Davatelj poštanskih usluga obavezan je osigurati provedbu mjera u skladu s posebnim zakonima iz područja nacionalne sigurnosti.

### Otvaranje poštanskih pošiljaka

#### Članak 36.

(1) Davatelj poštanskih usluga može otvoriti i pregledati sadržaj poštanske pošiljke uz pristanak pošiljatelja ili primatelja.

(2) Iznimno od odredbe stavka 1. ovoga članka, davatelj poštanskih usluga obavezan je u nazočnosti najmanje dviju osoba otvoriti i pregledati sadržaj poštanske pošiljke bez pristanka pošiljatelja ili primatelja, u sljedećim slučajevima:

1. kada se poštanska pošiljka ne može uručiti primatelju, niti vratiti pošiljatelju,
2. kada postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni sadržaji iz članka 34. ovoga Zakona,
3. kada je poštanska pošiljka oštećena tako da je ugrožen njezin sadržaj,
4. kada poštanska pošiljka u međunarodnom prometu podliježe carinskom i deviznom pregledu u skladu s carinskim propisima i propisima o deviznom poslovanju.

(3) U slučaju iz stavka 2. točke 2. i 3. ovoga članka davatelj poštanskih usluga obavezan je sastaviti zapisnik u dva primjerka, od kojih se jedan primjerak uručuje pošiljatelju ili primatelju pošiljke, ili nadležnom tijelu u skladu s posebnim propisom.



## Uručenje poštanskih pošiljaka

## Članak 37.

- (1) Poštanske pošiljke, osim pošiljaka iz stavka 2. ovoga članka, uručuju se osobno primatelju, zakonskom zastupniku ili opunomoćenoj osobi.
- (2) Obične poštanske pošiljke uručuju se, u pravilu, ubacivanjem u kućni kovčežić.
- (3) Davatelj univerzalne usluge, u skladu s pravilnikom iz članka 15. stavka 6. ovoga Zakona, određuje područje na kojem ne obavlja uručenje paketa na adresi primatelja. Na području, na kojem se ne obavlja uručenje paketa na adresi primatelja dostavlja se obavijest o prispijeću pošiljke radi preuzimanja paketa u poslovnim prostorijama davatelja univerzalne usluge.
- (4) Iznimno od odredbe stavka 1. ovoga članka, ako poštansku pošiljku nije moguće uručiti osobama iz stavka 1. ovoga članka, pošiljka se uručuje odraslom članu kućanstva, osobi stalno zaposlenoj u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji primatelja, ili ovlaštenoj osobi u poslovnoj prostoriji pravne ili fizičke osobe gdje je primatelj stalno zaposlen.
- (5) Ako uručenje nije moguće u skladu s odredbama stavaka 1. i 4. ovoga članka, primatelju se u kućnom kovčežiću ostavlja obavijest s naznakom roka i mjesta preuzimanja pošiljke. Ako primatelj u navedenom roku ne preuzme pošiljku, davatelj usluga pošiljku vraća pošiljatelju.
- (6) Ako je primatelju ili osobi ovlaštenoj za primitak pošiljke ostavljena obavijest u skladu sa stavcima 3. i 5. ovoga članka, nadnevak ostavljanja obavijesti u tom se slučaju smatra nadnevkom uručjenja pošiljke.
- (7) Osobe iz stavaka 1. i 4. ovoga članka mogu odbiti primitak poštanske pošiljke ako posebnim zakonom ili drugim propisom nije drukčije određeno. Davatelj poštanskih usluga pošiljku s naznakom odbijanja primitka i nadnevkom odbijanja primitka pošiljke vraća pošiljatelju.
- (8) Poštanske pošiljke, za koje je ugovoren način uručjenja između primatelja pošiljke i davatelja poštanskih usluga, uručuju se na ugovoreni način.
- (9) Ako pošiljku nije moguće uručiti primatelju, niti je vratiti pošiljatelju, davatelj poštanskih usluga obavezan je o takvim pošiljkama voditi evidenciju, pošiljke čuvati godinu dana od dana pokušaja uručjenja, te ako se u tom roku ne pronađe pošiljatelj ili pošiljka ne uruči primatelju, povjerenstvo davatelja poštanskih usluga odlučit će o daljnjem postupanju s pošiljkom u skladu s općim uvjetima davatelja poštanskih usluga.
- (10) Uvjeti, način i postupak uručjenja poštanskih pošiljaka pobliže se uređuju u općim uvjetima davatelja poštanskih usluga.

## Drugi načini uručjenja

## Članak 38.

Ako poseban zakon uređuje uručivanje određenih poštanskih pošiljaka na drukčiji način od načina i uvjeta utvrđenih ovim Zakonom, davatelj poštanskih usluga mora uručiti poštansku pošiljku na način i uz uvjete uređene posebnim zakonom.

## Kućni kovčežić

## Članak 39.

- (1) Investitor ili vlasnik zgrade stambene i/ili poslovne namjene obavezan je na pogodnom mjestu u toj zgradi, koje nije više od prvog kata, ili na ulazu u dvorište zgrade stambene i/ili poslovne

namjene, postaviti i održavati kućne kovčežiće za uručenje poštanskih pošiljaka te osigurati pristup kućnim kovčežićima.

(2) Ako osobe iz stavka 1. ovoga članka ne postave ili ne održavaju kućne kovčežiće, davatelj univerzalne usluge upozorit će ih pisanim putem te odrediti primjereni rok za uklanjanje propusta, a u slučaju nepostupanja po tom upozorenju davatelj univerzalne usluge nije obvezan primatelju dostavljati pošiljke.

(3) Kućni kovčežići u zgradama stambene i/ili poslovne namjene koje imaju više stanova moraju biti označeni prezimenom fizičke osobe ili nazivom pravne osobe.

## V. KAKVOĆA OBAVLJANJA UNIVERZALNE USLUGE

### Mjerila kakvoće obavljanja univerzalne usluge

#### Članak 40.

(1) Davatelj univerzalne usluge mora osigurati:

1. u unutarnjem poštanskom prometu, uručenje 85% poštanskih pošiljaka najbrže kategorije u roku od jednoga radnog dana, odnosno 95% u roku od dva radna dana, a za sve ostale pošiljke u unutarnjem prometu 95% u roku od tri radna dana,

2. u međunarodnom poštanskom prometu s državama članicama Europske unije, uručenje 85% poštanskih pošiljaka najbrže kategorije u roku od tri radna dana, odnosno 97% u roku od pet radnih dana, a za druge države u okviru rokova propisanih aktima Svjetske poštanske unije.

(2) Za poštanske pošiljke adresirane za primatelje na otocima ili zaprimljene na otocima rokovi uručjenja iz stavka 1. točke 1. ovoga članka produljuju se za jedan dan.

(3) U rokove uručjenja pošiljaka ne uračunavaju se:

1. dan prijma pošiljke,

2. vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese primatelja,

3. vrijeme kašnjenja zbog više sile ili zastoja u prometu nastalog bez krivnje davatelja univerzalne usluge,

4. neradni dani i dani kada se ne obavlja uručenje poštanskih pošiljaka.

(4) U prostoru davatelja univerzalne usluge namijenjenom korisnicima usluga te na poštanskom kovčežiću mora biti naveden krajnji rok za prijam ili ubacivanje poštanskih pošiljaka prema kategoriji brzine prijenosa pošiljaka (u daljnjem tekstu: krajnji rok). Rok uručjenja pošiljaka produljuje se za jedan dan ako se pošiljka primi ili ubaci u poštanski kovčežić nakon isteka krajnjega roka.

(5) Agencija može, na temelju obrazloženog zahtjeva davatelja univerzalne usluge, odlukom odrediti i druga odstupanja od rokova iz stavaka 1. i 2. ovoga članka, koja su vezana uz iznimnu nepristupačnost pojedinih područja, slabu prometnu povezanost i slično, u skladu s pravilnikom iz članka 15. stavka 6. ovoga Zakona.

(6) O iznimkama iz stavka 5. ovoga članka Agencija će izvijestiti Komisiju.

### Mjerenje kakvoće obavljanja univerzalne usluge

#### Članak 41.

(1) Davatelj univerzalne usluge obvezan je svake godine, u skladu s hrvatskim normama, obaviti mjerenje kakvoće obavljanja univerzalne usluge.

- (2) Davatelj univerzalne usluge obvezan je svake godine, putem neovisnog tijela, obaviti mjerenje kakvoće prijenosa poštanskih pošiljaka radi utvrđivanja postotka uručenih pošiljaka.
- (3) Davatelj univerzalne usluge obvezan je dostaviti godišnje izvješće o kakvoći obavljanja univerzalne usluge na znanje Agenciji, najkasnije do 1. travnja za prethodnu kalendarsku godinu.
- (4) Pravilnikom iz članka 15. stavka 6. ovoga Zakona utvrđuje se popis hrvatskih norma iz stavka 1. ovoga članka te propisuju sastavni dijelovi godišnjeg izvješća iz stavka 3. ovoga članka.
- (5) Davatelj univerzalne usluge obvezan je na svojim internetskim stranicama objaviti godišnje izvješće iz stavka 3. ovoga članka, najkasnije do 1. lipnja za prethodnu kalendarsku godinu.

## VI. POŠTANSKE MARKE REPUBLIKE HRVATSKE I DOPLATNE MARKE

### Poštanske marke Republike Hrvatske

#### Članak 42.

- (1) Poslove u vezi s izdavanjem, prodajom i povlačenjem iz uporabe poštanskih maraka Republike Hrvatske obavlja HP – Hrvatska pošta d.d.
- (2) Poštanske marke Republike Hrvatske moraju ispunjavati uvjete propisane aktima Svjetske poštanske unije i pravilnikom koji donosi ministar na prijedlog HP – Hrvatske pošte d.d.
- (3) Ako je na poštanskoj pošiljci nalijepljena nevažeća poštanska marka Republike Hrvatske, smatra se da poštanska usluga nije plaćena.
- (4) Pravilnikom iz stavka 2. ovoga članka pobliže se propisuju uvjeti i način izdavanja i uporabe poštanskih maraka, slučajevi u kojima se poštanske marke smatraju nevažećima, osnivanje, djelokrug i rad Povjerenstva za izbor motiva te grafičkih i likovnih rješenja poštanskih maraka Republike Hrvatske, utvrđivanje programa izdavanja poštanskih maraka, kao i druga pitanja u vezi s poštanskim markama.

### Doplatne marke

#### Članak 43.

- (1) Doplatne marke u poštanskom prometu može izdavati pravna ili fizička osoba koja je podnijela zahtjev za izdavanje doplatnih maraka davatelju poštanskih usluga i sklopila s njime ugovor o uvjetima izdavanja i prodaje doplatnih maraka te obračuna i uplate prihoda od prodanih doplatnih maraka (u daljnjem tekstu: izdavatelj doplatne marke).
- (2) Ugovor iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati:
  1. naziv i namjenu doplatne marke,
  2. vrijednost doplatne marke,
  3. količinu doplatnih maraka koje se stavljaju u prodaju,
  4. broj posebnog računa izdavatelja doplatne marke na koji će uplaćivati prihod od prodanih doplatnih maraka,
  5. postotak koji izdavatelj doplatne marke plaća davatelju poštanskih usluga,
  6. vrijeme trajanja ugovora.
- (3) Doplatne marke mogu se plaćati u poštanskom prometu na svim poštanskim pošiljkama, osim novina i časopisa.
- (4) Kupnja doplatne marke je dragovoljna, a davatelj poštanskih usluga može naplatiti vrijednost doplatne marke od pošiljatelja samo ako pošiljatelj dragovoljno na to pristane.

(5) Prihod od prodanih doplatnih maraka, koji se uplaćuje na poseban račun izdavatelja doplatne marke, isključivo je namjenski i ne ulazi u ukupan prihod ostvaren od sredstava koja izdavatelj doplatne marke stječe za obavljanje svoje djelatnosti.

(6) Odredbe ovoga članka ne utječu na primjenu odredaba posebnog zakona kojim je uređena obveza plaćanja iznosa davatelja poštanskih usluga u korist Hrvatskog Crvenog križa.

## VII. OPĆI UVJETI DAVATELJA POŠTANSKIH USLUGA

### Članak 44.

(1) Davatelj poštanskih usluga obavezan je donijeti opće uvjete za obavljanje poštanskih usluga u unutarnjem i/ili međunarodnom prometu.

(2) Općim uvjetima iz stavka 1. ovoga članka uređuje se sljedeće:

1. naziv i sjedište davatelja poštanskih usluga,
2. popis poštanskih usluga koje će obavljati davatelj poštanskih usluga,
3. područje na kojem će se poštanske usluge obavljati,
4. način i uvjeti obavljanja poštanskih usluga,
5. rokovi za uručenje poštanskih pošiljaka,
6. način i uvjeti plaćanja poštanskih usluga i način označivanja plaćanja poštanskih usluga na poštanskoj pošiljci,
7. odgovornost davatelja poštanskih usluga i naknada štete,
8. postupak podnošenja i rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga.

(3) Odredbe općih uvjeta davatelja poštanskih usluga ne smiju biti u suprotnosti s odredbama ovoga Zakona i propisa donesenih na temelju ovoga Zakona.

(4) Davatelj poštanskih usluga obavezan je opće uvjete iz stavka 1. ovoga članka te izmjene općih uvjeta dostaviti Agenciji najmanje 15 dana prije početka njihove primjene.

(5) Davatelj poštanskih usluga obavezan je objaviti opće uvjete iz stavka 1. ovoga članka na svojim internetskim stranicama najmanje osam dana prije početka njihove primjene.

(6) Davatelj poštanskih usluga obavezan je, u prostoru namijenjenom korisnicima usluga, imati javno dostupne važeće opće uvjete iz stavka 1. ovoga članka, koje mora dati na uvid korisnicima usluga na njihov zahtjev.

(7) Agencija može, prije ili nakon objave općih uvjeta davatelja poštanskih usluga, odlukom narediti izmjenu, dopunu ili ukidanje pojedinih odredaba općih uvjeta, ili općih uvjeta u cijelosti, ako utvrdi da su u suprotnosti s odredbama ovoga Zakona ili propisa donesenih na temelju ovoga Zakona.

## VIII. CIJENE POŠTANSKIH USLUGA

### Opća načela

#### Članak 45.

(1) Cijene poštanskih usluga naplaćuju se prema cjeniku poštanskih usluga.

- (2) Davatelj poštanskih usluga obvezan je cjenik poštanskih usluga dostaviti Agenciji najmanje 15 dana prije početka njegove primjene.
- (3) Davatelj poštanskih usluga obvezan je javno objaviti pregledan važeći cjenik poštanskih usluga i vidno istaknuti izvadak iz cjenika u prostorima namijenjenima korisnicima poštanskih usluga, te na zahtjev korisnika dati cjenik poštanskih usluga na uvid.
- (4) Cijene poštanskih usluga ne smiju:
1. sadržavati dodatne iznose koje bi davatelj poštanskih usluga odredio isključivo na temelju svoje značajne tržišne snage na tržištu poštanskih usluga,
  2. određivati se ispod jedinične cijene koštanja s namjerom preuzimanja ili zadržavanja značajne tržišne snage na tržištu poštanskih usluga.
- (5) Poblježe odredbe o načinu i uvjetima plaćanja uređuju se općim uvjetima davatelja poštanskih usluga.

#### Cijene univerzalne usluge

##### Članak 46.

- (1) Cijene univerzalne usluge moraju biti:
1. jednake za istovrsne usluge za pismovne pošiljke za sve korisnike poštanskih usluga na cijelom području Republike Hrvatske,
  2. pristupačne, troškovno usmjerene i poticajne za djelotvorno obavljanje univerzalne usluge,
  3. nediskriminirajuće i transparentne.
- (2) Odredba stavka 1. ovoga članka ne isključuje pravo davatelja univerzalne usluge da odobrava popuste korisnicima usluga koji šalju veći broj pošiljaka, uz uvjet da je takav popust određen uvažavajući troškove, predviđen cjenikom univerzalne usluge te da se primjenjuje na jednak način na sve korisnike usluga koji šalju pošiljke pod sličnim uvjetima.
- (3) Popusti iz stavka 2. ovoga članka ne utječu na povećanje neto troška iz članka 50. ovoga Zakona.
- (4) Kada davatelj univerzalne usluge, na temelju ugovora iz članka 16. stavka 2. ovoga Zakona, primjenjuje posebne cijene, mora poštivati načela transparentnosti i nediskriminacije u odnosu na cijene i povezane uvjete.
- (5) Agencija može odlukom u cijelosti ili djelomično izmijeniti ili ukinuti cijene univerzalne usluge prije ili nakon njihove objave, te posebne cijene iz stavka 4. ovoga članka, ako utvrdi da su u suprotnosti s odredbama ovoga Zakona.

## IX. RAČUNOVODSTVENO RAZDVAJANJE

#### Obveza računovodstvenog razdvajanja

##### Članak 47.

- (1) Davatelj poštanskih usluga, koji uz poštanske usluge obavlja jednu ili više drugih poslovnih aktivnosti mora obavljati računovodstveno razdvajanje na način da se mogu utvrditi prihodi ostvareni od poštanskih usluga odvojeno od prihoda ostvarenih od jedne ili više drugih poslovnih aktivnosti.
- (2) Davatelj poštanskih usluga, koji obavlja zamjenske poštanske usluge, mora obavljati računovodstveno razdvajanje na način da se mogu utvrditi prihodi ostvareni od tih poštanskih usluga odvojeno od prihoda ostvarenih od ostalih poštanskih usluga, po vrstama usluga i proizvodima.

(3) Davatelj univerzalne usluge mora računovodstveno razdvajati prihode i troškove ostvarene od univerzalne usluge, odvojeno od prihoda i troškova ostvarenih od zamjenskih poštanskih usluga te odvojeno od prihoda i troškova ostvarenih od ostalih poštanskih usluga, po vrstama usluga i proizvodima. Takvo računovodstveno razdvajanje na temelju dosljedno primijenjenih i objektivno utemeljenih načela troškovnog računovodstva služi i kao izvor podataka za izračun neto troška univerzalne usluge.

(4) Računovodstvenim razdvajanjem iz stavka 3. ovoga članka raspoređuju se troškovi na sljedeći način:

a) troškovi koji se mogu izravno pripisati određenoj usluzi ili proizvodu, pripisuju se toj usluzi ili proizvodu;

b) zajednički troškovi koji se ne mogu izravno pripisati određenoj usluzi ili proizvodu:

1. kada je moguće, raspoređuju se na temelju izravne analize nastanka samih troškova,

2. kada izravna analiza nije moguća, zajedničke troškovne kategorije raspoređuju se na temelju neizravne povezanosti s drugom troškovnom kategorijom ili skupinom troškovnih kategorija za koje je moguć izravan prijenos ili raspodjela, pri čemu se neizravna povezanost temelji na sličnim troškovnim strukturama,

3. kada izravnim i neizravnim mjerama nije moguće raspodijeliti troškove, troškovna kategorija raspoređuje se na temelju općeg čimbenika raspodjele, koji se računa uz pomoć koeficijenta svih izdataka koji su izravno ili neizravno pripisani, ili dodijeljeni svakoj usluzi koja se obavlja kao univerzalna usluga s jedne strane, te zamjenskim poštanskim uslugama i ostalim poštanskim uslugama s druge strane,

4. zajednički troškovi, koji su nužni za obavljanje univerzalne usluge, zamjenskih poštanskih usluga i ostalih poštanskih usluga, bit će prikladno raspodijeljeni kada univerzalna usluga, zamjenske poštanske usluge i ostale poštanske usluge koriste jednake izvore troškova.

(5) Drugi načini troškovnog razdvajanja mogu se primijeniti samo ako su u skladu s odredbama stavka 4. ovoga članka te nakon što ih je odobrila Agencija.

(6) Agencija mora obavijestiti Komisiju o primjeni drugoga načina troškovnog razdvajanja iz stavka 5. ovoga članka.

(7) Agencija donosi odluku o načinu računovodstvenog razdvajanja za davatelja univerzalne usluge.

(8) Agencija mora po službenoj dužnosti pokrenuti postupak provjere vjerodostojnosti obavljenih računovodstvenih poslova, što obuhvaća i provedbu revizije putem neovisnog tijela, ako postoji osnovana sumnja u postupanje protivno odredbama ovoga članka.

## X. NEPRAVEDNO FINACIJSKO OPTEREĆENJE

Naknada nepravednog financijskog opterećenja

Članak 48.

(1) Ako obveza obavljanja univerzalne usluge stvara neto trošak, koji predstavlja nepravedno financijsko opterećenje za davatelja univerzalne usluge, davatelj univerzalne usluge ima pravo na naknadu utvrđenoga nepravednog financijskog opterećenja (u daljnjem tekstu: nepravedno opterećenje).

(2) Neto trošak je svaki trošak koji je nužan za obavljanje univerzalne usluge te je s tom uslugom povezan, a izračunava se kao razlika između neto troška davatelja univerzalne usluge koji posluje s obavezom obavljanja univerzalne usluge i neto troška koji bi davatelj univerzalne usluge imao da nema obvezu obavljanja univerzalne usluge.

(3) Agencija na temelju izračuna iz stavka 2. ovoga članka odlukom utvrđuje iznos neto troška koji predstavlja nepravedno opterećenje.

(4) Agencija donosi odluku iz stavka 3. ovoga članka u pravilu u roku od 60 dana, a najkasnije u roku od šest mjeseci od dana podnošenja urednog zahtjeva iz članka 49. stavka 1. ovoga Zakona.

(5) Sredstva za naknadu nepravednog opterećenja isplaćuju se iz sredstava državnog proračuna Republike Hrvatske, na zahtjev davatelja univerzalne usluge, a na temelju odluke Agencije iz stavka 3. ovoga članka te u skladu s pravilima o državnim potporama.

### Postupak izračuna neto troška

#### Članak 49.

(1) Davatelj univerzalne usluge, koji želi ostvariti pravo na naknadu nepravednog opterećenja, podnosi zahtjev Agenciji najkasnije do 31. srpnja za prethodnu kalendarsku godinu.

(2) Uz zahtjev iz stavka 1. ovoga članka davatelj univerzalne usluge mora priložiti revizijsko izvješće i izračun stvarnog neto troška, sastavljen u skladu s odredbama članka 47. i 50. ovoga Zakona.

(3) Davatelj univerzalne usluge obavezan je na zahtjev Agencije dostaviti dodatno obrazloženje neto troška.

### Sastavni dijelovi izračuna neto troška

#### Članak 50.

(1) U svrhu izračuna neto troška davatelj univerzalne usluge, koji ima obvezu obavljanja univerzalne usluge, mora izraditi prikaz poslovanja s obavezom i prikaz poslovanja bez obveze obavljanja univerzalne usluge, pri čemu se uzima u obzir sljedeće:

1. neto trošak temelji se samo na troškovima povezanim s obavljanjem univerzalne usluge propisane kakvoće;

2. pri izračunu neto troška uzimaju se u obzir samo sljedeće sastavnice univerzalne usluge:

a) kod kojih davatelj univerzalne usluge ima gubitak, ili

b) koje nastaju kada davatelj univerzalne usluge posluje uz troškovne uvjete koji izlaze iz okvira uobičajenih pravila tržišnog poslovanja;

3. pri izračunu neto troška uzima se u obzir osiguravanje obavljanja univerzalne usluge za posebne korisnike ili skupine korisnika usluga kod kojih davatelj univerzalne usluge ima gubitak ili koje se obavljaju uz troškovne uvjete koji ne odgovaraju uobičajenim pravilima tržišnog poslovanja. U tu skupinu uključeni su korisnici ili skupine korisnika usluga koje davatelj univerzalne usluge, kada bi poslovaao prema pravilima tržišnog poslovanja, ne bi zadovoljio;

4. kada je obavljanje univerzalne usluge moguće osigurati u skladu s propisanom kakvoćom na više različitih načina, izračun neto troška obavlja se uvažavajući način koji osigurava obavljanje univerzalne usluge propisane kakvoće uz najmanje troškove, iako se davatelj univerzalne usluge odlučio za drukčiji način;

5. smanjuje se neto trošak univerzalne usluge za sve materijalne i nematerijalne koristi koje davatelj univerzalne usluge ima na temelju obavljanja univerzalne usluge;

6. davatelju univerzalne usluge osigurava se pravo na odgovarajuću dobit obavljanjem univerzalne usluge, koja omogućuje stupanj isplativosti sredstava, a koju bi ostvario bez obveze obavljanja univerzalne usluge.

(2) Materijalne i nematerijalne koristi davatelja univerzalne usluge iz stavka 1. točke 5. ovoga članka obuhvaćaju:

1. prihode od univerzalne usluge, kao i prihode od usluga koje ne čine univerzalnu uslugu, a davatelj univerzalne usluge ne bi ih ostvario kada ne bi obavljao univerzalnu uslugu,
2. povećanje vrijednosti robnih marki zbog obavljanja univerzalne usluge,
3. smanjenje troškova obavljanja drugih usluga zbog sinergijskih učinaka koji nastaju obavljanjem univerzalne usluge,
4. druge materijalne i nematerijalne koristi koje utvrdi Agencija.

(3) Pravilnikom iz članka 15. stavka 6. ovoga Zakona pobliže se propisuju sastavni dijelovi izračuna neto troška.

Članak 51. (NN 78/15)

Brisan.

Članak 52. (NN 78/15)

Brisan.

## XI. PRISTUP POŠTANSKOJ MREŽI

Članak 53.

(1) Davatelj univerzalne usluge obvezan je, uz uvjete utvrđene ovim Zakonom i pravilnikom iz članka 15. stavka 6. ovoga Zakona, omogućiti pristup svojoj poštanskoj mreži (u daljnjem tekstu: pristup mreži) drugim davateljima poštanskih usluga, konsolidatorima i korisnicima usluga (u daljnjem tekstu: korisnici pristupa), za poštanske pošiljke iz članka 15. stavka 2. točke 1., 2. i 3. ovoga Zakona.

(2) Osim pristupa mreži iz stavka 1. ovoga članka davatelj univerzalne usluge obvezan je korisnicima pristupa omogućiti pristup:

1. sustavu poštanskih oznaka,
2. bazi podataka za razvrstavanje pošiljaka,
3. podacima o promjeni adrese,
4. uslugama preusmjerenja poštanskih pošiljaka,
5. uslugama vraćanja pošiljaka pošiljatelju.

(3) Uvjeti pristupa mreži moraju biti javno objavljeni, unaprijed poznati i primjenjivati se jednako na sve korisnike pristupa koji pristupaju mreži za istu vrstu i količinu pošiljaka.

(4) Pravilnikom iz članka 15. stavka 6. ovoga Zakona propisuju se mjesta i uvjeti pristupa mreži, sadržaj zahtjeva i ugovora, načela određivanja cijena pristupa mreži i druga pitanja u vezi s pristupom mreži.

(5) Međusobna prava i obveze davatelja univerzalne usluge i korisnika pristupa, uključujući cijene, uređuju se ugovorom. Usluge iz tog ugovora ne smatraju se univerzalnom uslugom.

(6) Prigodom određivanja cijena pristupa mreži potrebno je korisnicima pristupa priznati troškove radnji obavljenih prije pristupanja mreži kao izbjegnuti trošak davatelja univerzalne usluge.



- (7) Davatelj univerzalne usluge obvezan je odlučiti o zahtjevu za pristup mreži u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva.
- (8) Davatelj univerzalne usluge može odbiti zahtjev za pristup mreži samo u slučaju kada bi omogućivanjem pristupa mreži ugrozio svoje pravo i obvezu obavljanja univerzalne usluge.
- (9) Za rješavanje sporova između davatelja univerzalne usluge i korisnika pristupa u vezi s davanjem pristupa mreži nadležna je Agencija. U slučaju spora Agencija je obvezna donijeti odluku u roku od četiri mjeseca od dana pokretanja postupka rješavanja spora.

## XII. ZAŠTITA KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA I PRIGOVORI

### Prigovori korisnika poštanskih usluga

#### Članak 54.

- (1) Korisnik poštanskih usluga može podnijeti pisani prigovor davatelju poštanskih usluga u slučaju gubitka poštanske pošiljke, prekoračenja roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke ili u slučaju kada davatelj poštanskih usluga nije obavio uslugu ili je nije obavio u cijelosti, u roku od tri mjeseca od dana predaje poštanske pošiljke u unutarnjem prometu, odnosno u roku od šest mjeseci u međunarodnom prometu.
- (2) U slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke primatelj ili druga ovlaštena osoba mora podnijeti prigovor odmah pri uručanju poštanske pošiljke.
- (3) Iznimno od odredbe stavka 2. ovoga članka, prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke može se podnijeti nakon uručivanja poštanske pošiljke samo ako primatelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaja poštanske pošiljke nije nastalo nakon uručivanja.
- (4) Davatelj poštanskih usluga obvezan je dostaviti pisani odgovor korisniku poštanskih usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja prigovora u unutarnjem prometu, odnosno u roku od najviše 60 dana od dana zaprimanja prigovora u međunarodnom prometu.
- (5) Na pisani odgovor davatelja poštanskih usluga korisnik poštanskih usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri davatelju poštanskih usluga u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo za pritužbe potrošača davatelja poštanskih usluga obvezno je dostaviti pisani odgovor korisniku poštanskih usluga u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.
- (6) Davatelj poštanskih usluga mora, kao sastavni dio svojih općih uvjeta, objaviti postupak podnošenja i rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga na obavljanje poštanskih usluga. Postupak podnošenja i rješavanja prigovora mora biti u skladu s odredbama ovoga Zakona, transparentan, objektivan, nediskriminirajući, jednostavan i javno dostupan svim korisnicima poštanskih usluga uz pristupačnu cijenu.

### Rješavanje sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga

#### Članak 55.

- (1) U slučaju spora između korisnika i davatelja poštanskih usluga u vezi s rješavanjem prigovora iz članka 54. ovoga Zakona, korisnik poštanskih usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača iz članka 54. stavka 5. ovoga Zakona. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom.

- (2) Agencija po službenoj dužnosti pazi na svoju stvarnu nadležnost tijekom cijelog postupka rješavanja spora iz stavka 1. ovoga članka. Ako korisnik poštanskih usluga u postupku rješavanja tog spora zbog iste činjenične i pravne osnove podnese tužbu nadležnom sudu, obustavlja se postupak rješavanja spora pred Agencijom.
- (3) Agencija rješava sporove iz stavka 1. ovoga članka na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, u skladu s odredbama ovoga Zakona i posebnih propisa.
- (4) Povjerenstvo iz stavka 3. ovoga članka ima svojstvo i zadaće savjetodavnog tijela koje se osniva pri Agenciji prema posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača. Način rada Povjerenstva iz stavka 3. ovoga članka pobliže se propisuje pravilnikom koji donosi Vijeće Agencije.
- (5) Davatelj poštanskih usluga obvezan je sudjelovati u postupcima rješavanja sporova iz stavka 1. ovoga članka i u potpunosti surađivati s Agencijom u svrhu rješavanja spora, te dostavljati Agenciji sve potrebne podatke, dokumentaciju i očitovanja.
- (6) Nakon zaprimljenog prijedloga Povjerenstva iz stavka 3. ovoga članka Agencija odlukom rješava spor iz stavka 1. ovoga članka na temelju podataka, dokumentacije i očitovanja stranaka u postupku, u pravilu bez provođenja usmene rasprave.
- (7) Agencija donosi odluku o rješenju spora iz stavka 1. ovoga članka u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od četiri mjeseca od dana podnošenja zahtjeva za rješavanje tog spora.
- (8) Odluka Agencije o rješenju spora iz stavka 1. ovoga članka mora biti detaljno obrazložena, a objavljuje se u skladu s odredbama zakona kojim je uređeno područje elektroničkih komunikacija.
- (9) Podaci o rješavanju sporova iz stavka 1. ovoga članka u postupcima pred Agencijom sastavni su dio godišnjeg izvješća o radu Agencije.

### **XIII. ODGOVORNOST**

#### Odgovornost davatelja poštanskih usluga

##### Članak 56.

- (1) U međunarodnom prometu davatelj poštanskih usluga odgovara u granicama utvrđenima aktima Svjetske poštanske unije i međunarodnim ugovorima.
- (2) U unutarnjem prometu davatelj poštanskih usluga odgovara:
1. za gubitak ili oštećenje poštanske pošiljke ili umanjenje njezina sadržaja,
  2. za prekoračenje roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke,
  3. u slučaju kada nije obavio uslugu ili uslugu nije obavio u cijelosti.
- (3) Davatelj poštanskih usluga nije odgovoran u sljedećim slučajevima:
1. kada dokaže da se događaji iz stavka 2. ovoga članka nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (viša sila),
  2. kada pošiljatelj, primatelj ili druga ovlaštena osoba ne podnese prigovor u roku utvrđenom ovim Zakonom, ili ne podnese zahtjev za naknadu štete u roku utvrđenom ovim Zakonom,
  3. kada se radi o poštanskim pošiljkama sadržaj kojih je zabranjen,
  4. kada je šteta uzrokovana time što pošiljatelj nije pakirao pošiljku na način da osigura njezin sadržaj ili se nije koristio odgovarajućom ponuđenom uslugom davatelja poštanskih usluga.
- (4) Davatelj poštanskih usluga ne odgovara za izmaklu korist, niti za stvarnu štetu koja može nastati zbog gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke, prekoračenja roka za prijenos i

uručenje poštanske pošiljke, te u slučaju kada davatelj poštanskih usluga nije obavio uslugu ili je nije obavio u cijelosti.

(5) Davatelj poštanskih usluga ne odgovara za pošiljke koje je uručio u roku i na način propisan ovim Zakonom i općim uvjetima davatelja poštanskih usluga.

#### Naknada štete u unutarnjem i međunarodnom prometu

##### Članak 57.

(1) Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može u roku od 30 dana od dana primitka prihvaćenog prigovora iz članka 54. stavka 4., ili prihvaćene pritužbe iz članka 54. stavka 5., ili odluke Agencije iz članka 55. stavka 7. ovoga Zakona, kojom je spor riješen u korist korisnika poštanskih usluga, davatelju poštanskih usluga podnijeti zahtjev za naknadu štete.

(2) Davatelj poštanskih usluga obvezan je pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplatiti za pošiljke u unutarnjem prometu sljedeću naknadu štete:

1. za gubitak, potpuno oštećenje ili umanj enje sadržaja:

a) preporučene pošiljke – u visini peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge,

b) pošiljke s označenom vrijednosti – u visini iznosa označene vrijednosti;

2. za djelomično oštećenje ili umanj enje sadržaja:

a) preporučene pošiljke – u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, ali najviše do peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge,

b) pošiljke s označenom vrijednosti – u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, ali najviše do iznosa označene vrijednosti;

3. za prekoračenje roka prijenosa i uruč enja pošiljke – u visini trostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge.

(3) Kada poštanska usluga nije obavljena, davatelj poštanskih usluga obvezan je vratiti naplaćenu cijenu poštanske usluge.

(4) U slučajevima iz stavka 2. ovoga članka davatelj poštanskih usluga obvezan je, osim naknade, vratiti i iznos naplaćene cijene poštanske usluge za potraživanje, kao i iznos naplaćene cijene poštanske usluge, pri čemu se ne vraća onaj dio cijene poštanske usluge koji je naplaćen za označenu vrijednost na pošiljkama s označenom vrijednosti.

(5) Osim iznosa naknade štete i vraćanja cijene poštanske usluge, davatelj poštanskih usluga obvezan je pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplatiti i zakonske zatezne kamate, računajući od dana podnošenja zahtjeva za naknadu štete.

(6) Ako davatelj poštanskih usluga ne isplati pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi naknadu štete u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka, pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba naknadu štete može ostvariti sudskim putem.

(7) Ako se izgubljena pošiljka ili njezin dio pronađe nakon isplate naknade štete, davatelj poštanskih usluga obvezan je o tome izvijestiti pošiljatelja ili drugu ovlaštenu osobu.

(8) Ako pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba zahtijeva uruč enje naknadno pronađene pošiljke, obvezna je vratiti iznos primljene naknade štete. U protivnom, davatelj poštanskih usluga ima pravo uništiti pošiljku ili prodati njezin sadržaj.

(9) Davatelj poštanskih usluga svojim općim uvjetima uređuje naknadu štete za poštanske pošiljke i usluge koje nisu obuhvaćene odredbama ovoga članka i članka 56. ovoga Zakona.

(10) Na naknadu štete u međunarodnom prometu primjenjuju se akti Svjetske poštanske unije.

## Zastara potraživanja

## Članak 58.

(1) Potraživanja davatelja poštanskih usluga i korisnika poštanskih usluga zastarijevaju istekom roka od tri mjeseca u unutarnjem prometu, odnosno šest mjeseci u međunarodnom prometu.

(2) Zastara iz stavka 1. ovoga članka počinje teći:

1. za potraživanja zbog manje ili više naplaćene cijene poštanske usluge ili drugih troškova – od dana plaćanja,

2. za potraživanja zbog djelomičnog gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke, ili zbog prekoračenja roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke – od dana uručnja poštanske pošiljke,

3. za potraživanja zbog gubitka poštanske pošiljke – nakon 30 dana od dana isteka roka za uručenje poštanske pošiljke,

4. u svim drugim slučajevima potraživanja – od dana kada su se stekli uvjeti za potraživanje.

**XIV. INSPEKCIJSKI NADZOR**

## Obavljanje poslova inspeksijskog nadzora

## Članak 59.

(1) Inspeksijski nadzor nad primjenom ovoga Zakona, propisa donesenih na temelju ovoga Zakona, Uredbe (EU) 2018/644 i akata Svjetske poštanske unije te drugih međunarodnih ugovora i sporazuma iz područja poštanskih usluga, koji obvezuju Republiku Hrvatsku, obavlja Agencija.

(2) Poslove inspeksijskog nadzora iz stavka 1. ovoga članka provode poštanski inspektori (u daljnjem tekstu: inspektori), koji su ovlaštteni radnici Agencije.

(3) Poslovi inspeksijskog nadzora iz stavka 1. ovoga članka smatraju se poslovima kod kojih postoje posebni uvjeti rada.

(4) Radna mjesta s ovlastima inspeksijskog nadzora i detaljnijim uvjetima koje moraju ispunjavati osobe na tim radnim mjestima utvrđuju se općim aktom Agencije.

(5) Inspektor mora imati službenu iskaznicu i značku, kojima dokazuje službeno svojstvo, identitet i ovlasti.

(6) Oblik i sadržaj obrasca službene iskaznice i značke te način izdavanja, uporabe i vođenja upisnika o izdanim službenim iskaznicama i značkama propisuju se pravilnikom koji donosi ministar.

(7) Inspektor sastavlja zapisnik o izvršenom inspeksijskom pregledu, utvrđenom činjeničnom stanju i poduzetim ili naređenim mjerama i radnjama. Primjerak zapisnika o inspeksijskom pregledu inspektor uručuje nadziranoj osobi.

(8) Inspektor vodi očevidnik o izvršenim inspeksijskim pregledima. Sadržaj i način vođenja očevidnika propisuju se pravilnikom iz stavka 6. ovoga članka.

(9) Inspektor je u obavljanju inspeksijskog nadzora odgovoran ako propusti poduzeti, odnosno odrediti mjere ili radnje koje je prema ovome Zakonu ili propisima donesenim na temelju ovoga Zakona bio obvezan poduzeti ili odrediti, ako prekorači svoje propisane ovlasti, ako ne donese rješenje u skladu s odredbama ovoga Zakona, ako ne predloži Agenciji podnošenje optužnog prijedloga radi pokretanja prekršajnog postupka pred nadležnim sudom ili ne izda prekršajni nalog

u skladu s odredbama ovoga Zakona i Prekršajnog zakona, odnosno ne obavijesti nadležna državna tijela o utvrđenim nedostacima.

(10) Iznimno od odredaba stavaka 1. i 2. ovoga članka, inspekcijski nadzor nad primjenom članka 7. Uredbe (EU) 2018/644 obavlja tržišna inspekcija Državnog inspektorata.

#### Ovlasti poštanskog inspektora

##### Članak 60.

(1) U obavljanju inspekcijskog nadzora inspektor je ovlašten:

1. zatražiti i pregledati isprave (osobna iskaznica, putovnica i sl.) na temelju kojih može utvrditi identitet nadzirane osobe, kao i drugih osoba nazočnih inspekcijskom nadzoru,
2. ući i pregledati poslovne prostorije, zgrade ili građevine te se koristiti tehničkim sredstvima i opremom nadzirane osobe u svrhu obavljanja inspekcijskog nadzora,
3. pregledati poslovnu dokumentaciju, opremu i druge stvari koje omogućuju uvid u poslovanje nadzirane osobe u vezi s primjenom ovoga Zakona,
4. uzimati izjave od odgovornih osoba radi pribavljanja dokaza o činjenicama koje se ne mogu izravno utvrditi, kao i od drugih osoba nazočnih inspekcijskom nadzoru, te saslušati pojedine osobe u upravnom postupku,
5. zatražiti pisanim putem od nadzirane osobe točne i potpune podatke i dokumentaciju potrebnu radi provedbe inspekcijskog nadzora,
6. narediti uklanjanje nepravilnosti, nedostataka ili propusta utvrđenih inspekcijskim nadzorom, odnosno narediti usklađivanje obavljanja poštanskih usluga s odredbama ovoga Zakona i propisa donesenih na temelju ovoga Zakona,
7. zatražiti pisano izvješće nadzirane osobe o poduzetim mjerama i radnjama naređenim u inspekcijskom nadzoru,
8. privremeno zabraniti obavljanje poštanskih usluga koje se obavljaju bez propisane odluke ili prijave,
9. predlagati Agenciji podnošenje optužnog prijedloga radi pokretanja prekršajnog postupka pred nadležnim sudom, u skladu s odredbama Prekršajnog zakona,
10. narediti poduzimanje drugih mjera i poduzimati druge radnje u skladu sa svrhom inspekcijskog nadzora.

(2) Pod poslovnim prostorijama u smislu ovoga članka smatraju se stambene i poslovne prostorije i drugi prostor u kojem nadzirana osoba obavlja svoju djelatnost.

(3) Inspektor je obvezan s podacima, za koje nadzirana osoba dokaže da su poslovna tajna, postupati u skladu s propisanim uvjetima za njihovo čuvanje.

(4) U obavljanju inspekcijskog nadzora inspektor može, do donošenja sudske presude, privremeno oduzeti dokumentaciju i predmete koji mogu poslužiti kao dokaz u prekršajnom postupku, što se unosi u zapisnik o inspekcijskom pregledu, o čemu inspektor izdaje potvrdu s točnim podacima o oduzetoj dokumentaciji i predmetima.

(5) Ako inspektor u obavljanju inspekcijskog nadzora ili na temelju izvješća drugog inspektora ovlaštenog za provedbu inspekcijskog nadzora prema posebnom zakonu, ili na temelju izvješća drugoga nadležnog tijela utvrdi povredu odredaba ovoga Zakona ili propisa donesenih na temelju ovoga Zakona, obvezan je donijeti rješenje ili poduzeti druge propisane mjere iz stavka 1. ovoga članka najkasnije u roku od 30 dana od dana završetka inspekcijskog nadzora ili zaprimanja

izvješća s utvrđenim činjenicama presudnim za donošenje rješenja. Nedonošenje rješenja u tom roku ne isključuje obvezu njegovog donošenja.

(6) Inspektor može predložiti Agenciji podnošenje optužnog prijedloga radi pokretanja prekršajnog postupka ili izdati prekršajni nalog u skladu s odredbama Prekršajnog zakona, kojim može izreći novčane kazne propisane odredbama članka 63., 64. i 65. ovoga Zakona.

## Obveze nadziranih osoba

### Članak 61.

(1) Nadzirane osobe i tijela državne uprave, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave te pravne osobe s javnim ovlastima obvezne su inspektoru omogućiti provedbu inspekcijskog nadzora te osigurati uvjete za njegov neometani rad, omogućiti mu uvid i uporabu svih potrebnih podataka i dokumentacije, uporabu pripadajuće infrastrukture, opreme i drugih tehničkih sredstava, te na pisani zahtjev inspektora pripremiti i dostaviti bez naknade dodatne podatke i dokumentaciju potrebnu za obavljanje inspekcijskog nadzora.

(2) Nadzirane osobe obvezne su, na zahtjev inspektora, privremeno prekinuti rad i poslovanje u nadziranim poslovnim prostorijama, zgradi ili građevini u tijeku inspekcijskog nadzora, ako inspektor ne bi mogao na drugi način obaviti inspekcijski nadzor ili utvrditi činjenično stanje.

(3) Inspektor može, i nakon obavljanja inspekcijskog nadzora, zatražiti od nadzirane osobe izvršenje pojedine radnje u svrhu potpunog utvrđivanja činjeničnog stanja te odrediti rok za izvršenje te radnje.

(4) Nadzirana osoba nije omogućila inspektoru provedbu inspekcijskog nadzora ako:

1. ne omogući ulazak i pregled poslovnih prostorija, zgrada ili građevina gdje se obavlja inspekcijski nadzor,
2. ne omogući pregled svoje poštanske mreže, tehničkih sredstava ili opreme na kojoj se obavlja inspekcijski nadzor,
3. ne osigura uvid u traženu dokumentaciju, isprave i podatke radi utvrđivanja činjeničnog stanja u tijeku obavljanja inspekcijskog nadzora ili u roku određenom u zapisniku o inspekcijskom pregledu,
4. ne dostavi, na pisani zahtjev inspektora, u određenom roku na uvid sve podatke i dokumentaciju potrebnu za obavljanje inspekcijskog nadzora,
5. ne izvijesti u određenom roku o poduzetim mjerama koje je naredio inspektor radi uklanjanja utvrđenih nepravilnosti, nedostataka ili propusta,
6. ne izvrši radnje iz stavka 2. i 3. ovoga članka.

(5) Ako se inspektoru u obavljanju inspekcijskog nadzora pruži fizički otpor ili ako se takav otpor osnovano očekuje, ovlaštena službena osoba nadležne policijske uprave obvezna je inspektoru, na njegov zahtjev, pružiti svu potrebnu pomoć.

## Izvršenje rješenja poštanskog inspektora

### Članak 62.

Protiv rješenja inspektora nije dopuštena žalba, ali se protiv njega može pokrenuti upravni spor pred mjesno nadležnim upravnim sudom. Iznimno, protiv rješenja inspektora u vezi s povredama iz članka 63. ovoga Zakona može se pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske.

---

**XV. PREKRŠAJNE ODREDBE**

## Teške povrede ovoga Zakona

## Članak 63.

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 50.000,00 do 1.000.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba:

1. ako u propisanom ili ostavljenom roku ne postupi u skladu s odlukom ili drugim upravnim aktom Agencije (članak 11.),
2. ako obavlja poštanske usluge bez prijave (članak 17.),
3. ako obavlja poštanske usluge koje nisu navedene u odluci ili prijavi, ili obavlja poštanske usluge u suprotnosti s uvjetima navedenima u odluci ili prijavi (članak 18. stavak 1., članak 19. stavak 3., članak 25. stavak 1.),
4. ako ne osigura provedbu mjera u skladu s posebnim zakonima iz područja nacionalne sigurnosti (članak 35. stavak 5.),
5. ako ne osigura kakvoću obavljanja univerzalne usluge (članak 40. stavak 1.),
6. ako ne obavi mjerenje kakvoće obavljanja univerzalne usluge, ili ne dostavi Agenciji godišnje izvješće o kakvoći obavljanja univerzalne usluge u propisanom roku, ili ne izradi izvješće na propisani način (članak 41.),
7. ako ne obavlja poštanske usluge na način i uz uvjete utvrđene ovim Zakonom ili propisima donesenim na temelju ovoga Zakona ili općim uvjetima davatelja poštanskih usluga (članak 4., članak 44.),
8. ako donese cjenik ili primjenjuje cijene za poštanske usluge protivno odredbama ovoga Zakona (članak 45. i članak 46.),
9. ako ne obavlja računovodstveno razdvajanje na propisan način ili ne dostavlja Agenciji na njezin zahtjev financijska izvješća, knjigovodstvene ili druge podatke potrebne za provjeru obavljenog računovodstvenog razdvajanja (članak 9. i članak 47.),
10. ako ne omogući pristup mreži na način i uz uvjete utvrđene ovim Zakonom (članak 53.),
11. ako u svojstvu pružatelja usluge dostave paketa ne dostavi informacije u skladu s člankom 4. stavkom 1. Uredbe (EU) 2018/644,
12. ako u svojstvu pružatelja usluge dostave paketa ne dostavi obavijest o promjeni informacija iz članka 4. stavka 2. Uredbe (EU) 2018/644,
13. ako u svojstvu pružatelja usluge dostave paketa ne dostavi informacije u skladu s člankom 4. stavkom 3. Uredbe (EU) 2018/644,
14. ako u svojstvu pružatelja usluge dostave paketa ne postupi prema zahtjevu za informacije iz članka 4. stavka 5. Uredbe (EU) 2018/644,
15. ako u svojstvu pružatelja usluge dostave paketa ne postupi prema zahtjevu za informacije iz članka 4. stavka 7. Uredbe (EU) 2018/644,
16. ako u svojstvu pružatelja usluge prekogranične dostave paketa ne dostavi informacije u skladu s člankom 5. stavkom 1. Uredbe (EU) 2018/644,
17. ako u svojstvu pružatelja usluge dostave paketa ne dostavi dokaze u skladu s člankom 6. stavkom 6. Uredbe (EU) 2018/644,
18. ako u svojstvu trgovca, koji s potrošačima sklapa kupoprodajne ugovore koji uključuju prekogranično slanje paketa, ne pruži informacije za potrošače u skladu s člankom 7. Uredbe (EU) 2018/644.

- (2) Za prekršaj iz stavka 1. ovoga članka može se kazniti i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 1.000,00 do 30.000,00 kuna.
- (3) Ako prekršaj iz stavka 1. ovoga članka počini fizička osoba, kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 1.000,00 do 30.000,00 kuna.
- (4) Imovinska korist ostvarena prekršajem iz stavka 1. točke 1. do 3. ovoga članka oduzet će se rješenjem kojim je utvrđeno počinjenje tog prekršaja.

#### Ostale povrede ovoga Zakona

##### Članak 64.

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 20.000,00 do 700.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba:

1. ako ne dostavlja Agenciji na njezin zahtjev financijska i statistička izvješća, knjigovodstvene i druge podatke te ugovore sklopljene s korisnicima poštanskih usluga i korisnicima pristupa mreži, potrebne za obavljanje poslova Agencije (članak 9. stavak 1.),
2. ako ne plaća godišnju naknadu za obavljanje poslova Agencije (članak 13.),
3. ako u propisanom roku ne izvijesti Agenciju o nastalim statusnim promjenama ili promjenama drugih okolnosti navedenih u prijavi (članak 18. stavak 4., članak 19. stavak 4. i članak 25. stavak 2.),
4. ako obavlja poslove izdavanja poštanskih maraka protivno odredbama ovoga Zakona ili propisa donesenih na temelju ovoga Zakona (članak 42.),
5. ako ne donese opće uvjete (članak 44.),
6. ako odbije sudjelovati u postupcima rješavanja sporova (članak 55. stavak 5.),
7. ako inspektoru ne omogući obavljanje inspekcijskog nadzora, ili mu ne dostavi podatke ili dokumentaciju u određenom roku, ili mu dostavi netočne ili nepotpune podatke ili dokumentaciju (članak 61.),
8. ako je pravo na obavljanje poštanskih usluga stekla na temelju izdane dozvole ili podnesene prijave prema propisima koji su važili do dana stupanja na snagu ovoga Zakona, a ne uskladi uvjete za stjecanje prava na obavljanje poštanskih usluga, ili ne uskladi opće uvjete u propisanom roku (članak 18., članak 68. i članak 69. stavak 1.).

(2) Za prekršaj iz stavka 1. ovoga članka može se kazniti i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 1.000,00 do 20.000,00 kuna.

(3) Ako prekršaj iz stavka 1. ovoga članka počini fizička osoba, kaznit će se novčanom kaznom u iznosu od 1.000,00 do 20.000,00 kuna.

##### Članak 65.

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 2.000,00 do 5.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba, odnosno fizička osoba u iznosu od 200,00 do 1.000,00 kuna, ako ne postavi ili ne održava kućni kovčežić (članak 39.).

(2) Za prekršaj iz stavka 1. ovoga članka može se kazniti i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 200,00 do 1.000,00 kuna.

#### Zastara prekršajnog progona

##### Članak 66.



Prekršajni progon za prekršaje propisane ovim Zakonom ne može se pokrenuti nakon isteka četiri godine od dana počinjenja prekršaja.

## XVI. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

### Obveza obavljanja univerzalne usluge

#### Članak 67.

- (1) HP – Hrvatska pošta d.d. je davatelj univerzalne usluge i na temelju ovoga Zakona ima pravo i obvezu obavljati tu uslugu.
- (2) Pravo i obvezu iz stavka 1. ovoga članka u trajanju od 15 godina HP – Hrvatska pošta d.d. stječe danom stupanja na snagu ovoga Zakona.
- (3) Agencija će svakih pet godina, od dana stupanja na snagu ovoga Zakona, analizom stanja na tržištu poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj utvrditi postoje li davatelji poštanskih usluga koji mogu osigurati obavljanje univerzalne usluge iz članka 15. ovoga Zakona.
- (4) U slučaju da Agencija na temelju analize iz stavka 3. ovoga članka utvrdi postojanje davatelja poštanskih usluga koji mogu osigurati obavljanje univerzalne usluge iz članka 15. ovoga Zakona, provest će postupak javnog natječaja iz članka 24. ovoga Zakona.

### Obveze davatelja poštanskih usluga

#### Članak 68.

Davatelji poštanskih usluga obvezni su uskladiti opće uvjete za obavljanje poštanskih usluga s odredbama ovoga Zakona najkasnije u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

#### Članak 69.

- (1) Postojeći davatelji poštanskih usluga, koji su pravo na obavljanje poštanskih usluga stekli na temelju izdane dozvole, odnosno podnesene prijave prema propisima koji su važili do dana stupanja na snagu ovoga Zakona, obvezni su u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona podnijeti prijavu za obavljanje poštanskih usluga u skladu s odredbama ovoga Zakona.
- (2) Dozvole izdane prema propisima koji su važili do dana stupanja na snagu ovoga Zakona prestaju važiti danom stupanja na snagu ovoga Zakona.

### Prijelazne odredbe o inspekcijskom i stručnom nadzoru

#### Članak 70.

- (1) Ministar će, u suradnji s predsjednikom Vijeća Agencije, u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona, donijeti akt kojim će utvrditi koji službenici Ministarstva, koji obavljaju poslove što prema odredbama ovoga Zakona ulaze u nadležnost Agencije, postaju u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona radnici Agencije.
- (2) Vijeće Agencije donijet će opći akt iz članka 59. stavka 4. ovoga Zakona u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.
- (3) Danom stupanja na snagu ovoga Zakona poštanski inspektori i poštanski nadzornici nastavljaju obavljati poslove na kojima su zatečeni u trenutku stupanja na snagu ovoga Zakona, te zadržavaju

sva stečena prava iz državne službe, odnosno stečena prava iz radnog odnosa, do sklapanja ugovora o radu u skladu s općim aktom Agencije iz stavka 2. ovoga članka.

(4) Do početka obavljanja poslova iz nadležnosti Agencije u skladu s odredbama ovoga Zakona, poslove inspeksijskog i stručnog nadzora iz Zakona o poštanskim uslugama (»Narodne novine«, br. 88/09. i 61/11.) obavljat će Ministarstvo, odnosno Agencija.

#### Započeti postupci

##### Članak 71.

Postupci započeti prema odredbama Zakona o poštanskim uslugama (»Narodne novine«, br. 88/09. i 61/11.) do dana stupanja na snagu ovoga Zakona dovršit će se prema odredbama toga Zakona i propisa donesenih na temelju toga Zakona.

#### Provedbeni propisi

##### Članak 72.

(1) Ministar i Vijeće Agencije donijet će propise koje su ovlaštenu donijeti na temelju ovoga Zakona u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

(2) Do stupanja na snagu propisa koji se donose na temelju ovlasti utvrđenih ovim Zakonom, u dijelu u kojem nisu u suprotnosti s odredbama ovoga Zakona, primjenjuju se:

1. Pravilnik o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga (»Narodne novine«, br. 37/10.),
2. Pravilnik o poštanskim markama (»Narodne novine«, br. 83/10. i 127/10.),
3. Pravilnik o službenim iskaznicama i značkama poštanskog inspektora i poštanskog nadzornika i o očevidnicima poštanskog inspektora i poštanskog nadzornika (»Narodne novine«, br. 131/09.).

#### Prestanak važenja Zakona

##### Članak 73.

Danom stupanja na snagu ovoga Zakona prestaju važiti Zakon o poštanskim uslugama (»Narodne novine«, br. 88/09. i 61/11.) i Zakon o doplatnim markama u poštanskom prometu (»Narodne novine«, br. 106/96.).

#### Stupanje na snagu Zakona

##### Članak 74.

Ovaj Zakon objavit će se u »Narodnim novinama«, a stupa na snagu 1. siječnja 2013., osim odredaba članka 15. stavka 7., članka 21. stavka 3., članka 40. stavka 6. i članka 47. stavka 6. koje stupaju na snagu danom pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji.

#### PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 153/13)

##### Članak 4.

Ovaj Zakon stupa na snagu prvog dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 78/15)

Članak 18.

Ovaj Zakon stupa na snagu prvog dana od dana objave u „Narodnim novinama“

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 110/19)

Članak 8.

Ovaj Zakon stupa na snagu osmog dana od dana objave u „Narodnim novinama“, osim članka 6. koji stupa na snagu 23. studenoga 2019.