Poštanske usluge u sustavu trgovačkog prava

Bradarić Šljujo, Ana

Undergraduate thesis / Završni rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:355570

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

SVEUČILIŠTE U SPLITU

EKONOMSKI FAKULTET SPLIT

ZAVRŠNI RAD

POŠTANSKE USLUGE U SUSTAVU TRGOVAČKOG PRAVA

Mentor: **Dr.sc. Ratko Brnabić**

Student: **Ana Bradarić Šljujo**

Broj indeksa: **1141430**

Split, 2017.

SADRŽAJ

1. UVOD.....1

1.1. Definiranje problema istraživana.....1
1.2. Ciljevi rada.....2
1.3. Metode rada.....2
1.4. Struktura rada.....3

2. PRAVA I OBVEZE UGOVORNIH STRANA.....3

2.1. Poštanski sustav Republike Hrvatske i proces liberalizacije tržišta poštanskih usluga.....3
2.2. Zakonodavstvo RH u području poštanskih usluga.....5
2.3. Davatelji poštanskih usluga u RH.....7
2.4. Pristup poštanskoj infrastrukturi i elementima poštanske mreže i usluga.....9
2.4.1. Pristup poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge u RH.....10
2.5. Primjena pravila o tržišnom natjecanju i o potporama u poštanskom sektoru.....11
2.6. Uloga poštanskih usluga u gospodarstvu RH ; važnost funkcioniranja poštanskog tržišta u gospodarstvu i općenito.....13

3. ZAKONSKE ODREDBE POŠTANSKOG SUSTAVA U REPUBLICI HRVATSKOJ.....15

3.1. Poštanske usluge.....15
3.2. Uvjeti za obavljanje poštanskih usluga.....16
3.3. Kakvoća obavljanja univerzalne usluge.....17
3.4. Opći uvjeti davatelja poštanskih usluga i cijene poštanskih usluga.....18
3.5 Računovodstveno razdvajanje.....19
3.6. Pristup poštanskoj mreži i odgovornosti.....19
3.6.1. Odgovornosti.....20
3.7. Zaštita korisnika poštanskih usluga i prigovori.....22

3.8. Inspekcijski nadzor.....23
3.9. Prekršajne, prijelazne i završne odredbe.....24
3.9.1. Prijelazne i završne odredbe.....25

ZAKLJUČAK.....27

LITERATURA.....28

GRAFIČKI PRILOZI.....29

SAŽETAK.....30

SUMMARY.....31

1. Uvod

Trgovačko pravo je skup pravnih pravila koja reguliraju subjekte trgovačkog prava (statuso trgovačko pravo ili pravo društva) i pravne poslove trgovačkog prava (ugovorno trgovačko pravo). U Hrvatskoj je Zakon o trgovačkim društvima donesen 23. studenog 1993. g. a počinje se primjenjivati od 1. siječnja 1995. g. Trgovačko pravo u suvremenom smislu je grana prava koja se odnosi na prava i obveze proizašle iz isporuka robe i pružanja usluga, te na pravne ustanove koji unapređuju i omogućuju tijek trgovačkih poslova. Trgovačko pravo koje se odnosi na trgovačke ugovore (engl. Contract Law, njem. Handelsvertrage) zajedno s pravom društava (eng. Company Law, njem. Gesellschaftsrecht) čini cjelinu.

Hrvatska pošta je nacionalni poštanski operator, poštanske usluge koje obuhvaća su prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje poštanskih pošiljaka u unutarnjem i međunarodnom prometu. Univerzalne poštanske ulusge se pružaju na čitavom teritoriju Republike Hrvatske, te svi korisnici podlježu jednakim uvjetima. Kvaliteta dostave uvijek ostaje ista bez obzira koje je njeno polazište ili konačno odredište, te profesionalnost i iskustvo djelatnika jamči sigurnu dostavu pošiljke.

Hrvatska pošta jedina smije obavljati dostavu univerzalnih pošiljaka sukladno Zakonu o poštanskim uslugama, te pruža najbolji omjer cijene i kvalitete na hrvatskom tržištu. Hrvatska pošta također obavlja prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje izravne pošte, tiskanice (knjige i tisak), paketa, pošiljaka s plaćenim odgovorom itd.

Zakonodavni okvir za obavljanje poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj, uređen je zakonom i provedbenim propisima. Osnovni propis na području tržišta poštanskih usluga u RH je ZPU. ZPU je donesen krajem 2012. godine, a na snagu stupa 1. Siječnja 2013. Godine.

1.1. Definiranje problema istraživanja

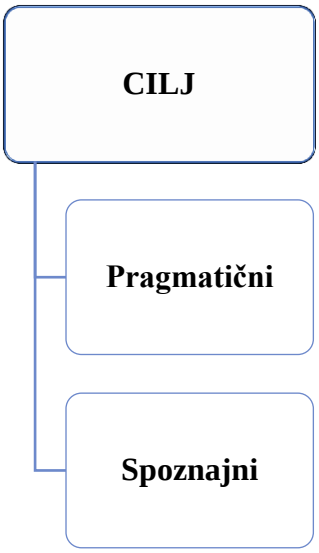
Poštanski sektor predstavlja veoma bitnu infrastrukturu koja osigurava pristup mrežama, te pruža usluge koje su ključni faktor za razvoj gospodarstva, te općenitog razvoja društva. Nacionalna poštanska mreža, te njena uključenost u globalne poštanske mreže, izravno utječu na rast gospodarstva. Poštanski sustav kao takav je od presudne važnosti za razvoj gospodarstva i cjeloukupne države. Problem istraživanja ovog završnog rada se odnosi na poštanske usluge u sustavu trgovačkog prava, odnosno raspon i mogućnosti spomenutih usluga unutar zadanih zakonskih okvira, te utvrtidi trenutno stanje tržišta poštanskih usluga.

1.2. Ciljevi rada

Temeljni cilj ovog završnog rada odnosi se na uvid u sustav poštanskih usluga koje su u sklopu sustava trgovačkog prava. Potrebno je prikazati ključnu ulogu poštanskog sustava u razvoju gospodarstva, utjecaj poštanskog sustava, te zakonski okvir kojim je određen.

Cilj provođenja istraživanja se može podijeliti u dvije grupe, a radi se o pragmatičnom i spoznajnom cilju. Pragmatični cilj se može definirati kao cilj koji se odnosi na koristi koje proizlaze iz rezultat istraživanja. Za razliku od pragmatičnog, spoznajni cilj određuje razinu spoznaje koja se treba ostvariti kako bi se zadani problem uspješno otklonio. U nastavku teksta, na slici 1, grafički je prikazana podjela osnovnih ciljeva istraživanja.

Slika 1. Grafički prikaz podjele osnovnih ciljeva istraživanja.



1.3. Metode rada

Pomoću znanstvene metodologije izrade stručnog djela, proučit će se pojave, definicije, načela i zakonitosti nužne za definiranje ciljeva, odnosno problema istraživanja. Naime, znanstvena metodologija se oslanja na opću metodologiju, a kako bi se uspješno ostvario problem istraživanja, potrebno je koristiti odgovarajuće metode.

Kako bi se ispunili ciljevi, odnosno kako bi se ostvario problem istraživanja, potrebno je prikupiti sve relevantne informacije za pisanje završnog rada. Nadalje, prilikom provedbe istraživanja, koristit će se sljedeće znanstvene metode:[1]

- metoda analize – metoda analize se koristi u svrhu boljeg razumijevanja pojedinih složenih stručnih aspekata istraživanja,

[1] Zelenika, R., *Metodologija izrade znanstvenog i stručnog djela*. Sveučilište u Rijeci, Rijeka, 2000.

- metoda sinteze – predstavlja metodu koja se koristi u svrhu zaključivanja u međusobnoj vezi između pojedinih dijelova koji se nalaze u složenim stručnim pojavama,
- metoda indukcije – pomoću ove metode koriste se smjernice za induktivno zaključivanje na osnovu definicija, objašnjenja i analiza,
- metoda dedukcije – pomoću metode dedukcije se dolazi do konkretnih, odnosno pojedinačnih zaključaka, i
- komparativna metoda – navedena metoda će se koristiti prilikom preuzimanja tuđih opažanja, spoznaja, zaključaka i pojedinih stavova koji su nastali kao rezultat tuđih znanstveno – istraživačkih radova.

1.4. Struktura rada

Struktura završnog rada sastoji se od uvodnog dijela rada gdje će se razraditi problem istraživanja, ciljevi rada, metode rada i struktura rada. Potom nakon uvodnog dijela sljedi poglavlje o pravim i obvezama ugovornih strana. Treće poglavlje se odnosi na obrazloženje Zakona o poštanskim uslugama. U završnom dijelu završnog rada slijede zaključak, korištena literatura pri pisanju rada, sažetak na hrvatskom i engleskom jeziku, te popis slika i grafičkih priloga.

2. PRAVA I OBVEZE UGOVORNIH STRANA

2.1. Poštanski sustav Republike Hrvatske i proces liberalizacije tržišta poštanskih usluga

Poštanski sektor predstavlja veoma bitnu infrastrukturu koja osigurava pristup mrežama, te pruža usluge koje su ključni faktor za razvoj gospodarstva, te općenitog razvoja društva. Nacionalna poštanska mreža, te njena uključenost u globalne poštanske mreže, izravno utječu na rast gospodarstva. Tržište poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj jedan je od sastavnih djelova europskog tržišta poštanskih usluga. Nacionalno zakonodavstvo je u potpunosti usklađeno s direktivima Europske unije, te je kompletno tržište liberilizirano, a put prema drugim članicama EU je otvoren. Univerzalna usluga koja se pruža unutar EU-a je od velikog interesa i za Republiku Hrvatsku, jer takva usluga mora biti trajno dostupna svim korisnicima diljem države uz jednake uvijete. Hrvatska pošta na temelju Zakona o poštanskim uslugama ima pravo i obvezu obavljanja univerzalne usluge na čitavom području Republike Hrvatske u periodu od 15 godina.

Razvojem tržišta, porastom inovativnosti, postavljanjem standarda kvalitete usluge, uspostava jednakih uvjeta za svih, te standard cijena usluga, postiže se jačanje konkurentnosti svih sudionika na tržištu, ali istovremeno i veće zadovoljstvo korisnika usluga poštanskog sustava. Razvoj informatičkih tehnologija je doveo do pada broja poštanskih usluga, no istovremeno potiče nove mogućnosti korištenja u samom poštanskom sustavu, tj. potiče na povećanje ponude poštanskih usluga krajnjim korisnicima. Poštanski sustav se konstatno prilagođava napretku tehnologija i razvoju tržišta, ključ te prilagodbe leži u njihovim zaposlenicima te razvijenosti poštanskog sustava.

Republika Hrvatska (u daljnjem tekstu: RH) postala je punopravna članica EU-a 1. srpnja 2013. godine. Sama liberalizacije poštanskih usluga je nastupila prije samog pristupanja u EU, odnosno 1. Siječnja 2013. Godine. Liberizacija pruža funkcioniranje sustava prema jedinstvenim uvjetima i propisima, također potiče dodatni razvoj i efikasnost tržišta, postupnim usvajanjem i primjenom propisa o tržišnom natjecanju. Proces liberalizacije poštanskih usluga u EU započima 1988. Godine uz tzv. Bijelu knjigu o poštanskim usluga, gdje se navodi uspostava tržišta poštanskih usluga unutar EU. Potom sljedi Zelena knjiga (1992. Godina) gdje se navodi problematika konkurencije u poštanskom sektoru, te naglašava univerzalnu uslugu kao nužan faktor za daljni razvoj sustava. Dokument se sastojao od četiri dijela: opis i značajke poštanskog sektora, problemi i izazovi s kojima se susreće pošta, moguća rješenja problema i izazova te poštanska politika EU-a.

Tržište poštanskih usluga na razini EU-a utvrđeno je u osnovi jednom direktivom – Direktivom o poštanskim uslugama koja je u proteklom razdoblju dva puta mijenjana i dopunjavana, u cilju harmonizacije tržišta poštanskih usluga:

- Direktiva 97/67/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 15. prosinca 1997. o zajedničkim pravilima za razvoj unutarnjeg tržišta Zajednice u području poštanskih usluga i poboljšanju kakvoće poštanskih usluga (SL L 15, 21. 1. 1998.)
- Direktiva 2002/39/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 10. lipnja 2002., kojom se mijenja Direktiva 97/67/EZ u vezi s daljnjim otvaranjem poštanskih usluga tržišnom natjecanju na razini Zajednice (SL L 176, 5. 7. 2002.)
- Direktiva 2008/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. veljače 2008., kojom se mijenja i dopunjuje Direktiva 97/67/EZ u vezi s potpunim razvojem unutarnjeg tržišta poštanskih usluga u Zajednici (SL L 52, 27. 2. 2008.)

Početci liberalizacije poštanskih usluga u RH počimaju 1994. Godine, kada je Zakonom o pošti, u članku 24. Propisana obveza prijenosa paketa tadašnjem javnom poduzeću, dok se istodobno dozvoljavalo da se iste usluge mogu obavljati i od strane drugih pravnih i fizičkih osoba u uvjetima slobodnog tržišta. Potom formalni proces same liberalizacije započima Zakonom o pošti iz 2003. Godine, kojim je ukinut monopol HP-u na pismovne pošiljke veće od 100 grama, te se osnovalo Vijeće za poštanske usluge kao neovisno nacionalno regulatorno tijelo za poštanske usluge. Opseg univerzalnih usluga koje se pružaju je smanjen 2005. Godine te su specificirane kurirske usluge, nakon kojih dolazi do smanjena ograničenja mase pismovnih pošiljaka u rezerviranom području sa 100 grama na 50 grama, dok je cijena također smanjena s trostrukog iznosa cijene prve stope mase pismovne pošiljke najbrže

kategorije na 2,5 puta veći iznos navedene mase i kategorije pismovne pošiljke. Donošenjem Strategije razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2013. godine utvrđena je dinamika daljnje liberalizacije tržišta poštanskih usluga u RH, osnovni cilj primjene postupne liberalizacije bila je priprema tržišta poštanskih usluga u RH i tadašnjeg javnog poštanskog operatora – HP za nadolazeću potpunu liberalizaciju tržišta. Donošenjem Zakona o poštanskim uslugama 2009. godine uspostavljen je regulatorni okvir u nacionalnom zakonodavstvu koji je bio u cijelosti usklađen s Drugom poštanskom direktivom i djelomično s Trećom poštanskom direktivom. Treća poštanska direktiva u potpunosti je prenesena u nacionalno zakonodavstvo donošenjem Zakona o poštanskim uslugama, čime je ukinut monopol, odnosno isključivo pravo obavljanja rezervirane univerzalne usluge. Liberalizacijom tržišta poštanskih usluga u RH korisnicima usluga omogućen je veći izbor usluga, kao i smanjenje cijena pojedinih usluga[2]

2.2. Zakonodavstvo RH u području poštanskih usluga

Zakonski okvir za obavljanje poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj, uređen je zakonom i propisima. Temeljni propis za tržište poštanskih usluga u RH je ZPU, donesen je krajem 2012. Godine a na snagu stupa 1.siječnja 2013.godine. U odnosu na ranije zakone ZPU je uveo mnoge promjene poput ukidanja monopola HP-a, podjela poštanskih usluga, mehanizam financiranja univerzalne usluge, pritup mreži davatelja univerzalne usluge drugim davateljima poštanskih usluga, davanje prava i obveza obavljanja univerzalnih usluga HP-u u trajanju od 15 godina, te se uvjeti i kontrola istih obavlja svakih pet godina.
Provedbeni propisi su u nadležnosti Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture i HAKOM-a.
Ministar pomorstva, prometa i infrastrukture je donio sljedeće pravilnike :

- Pravilnik o poštanskim markama (»Narodne novine«, broj 91/13): – propisuju se 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
- Pravilnik o službenoj iskaznici i znački poštanskog inspektora i o očevidniku poštanskog inspektora (»Narodne novine«, br. 42/13 i 124/14): – propisuju se oblik i sadržaj obrasca službene iskaznice i značke poštanskog inspektora, način izdavanja, uporabe i vođenja upisnika o izdanim službenim iskaznicama i značkama poštanskog inspektora te sadržaj i način vođenja očevidnika o izvršenim inspekcijskim pregledima koji vodi poštanski inspektor u provedbi poslova inspekcijskog nadzora, u okviru ovlasti utvrđenih ZPU-om i drugim propisima.

HAKOM je nacionalno regulatorno tijelo, koje je nastalo spajanjem Hrvatske agencije za telekomunikacije i Vijeća za poštanske usluge, ono objedinjuje regulatorne poslove na tržištu

[2] Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine

poštanskih usluga, tržištu elektroničkih komunikacija i tržištu željezničkih usluga. HAKOM je donio sljedeće pravilnike:

- Pravilnik o obavljanju univerzalne usluge (»Narodne novine«, broj 41/13): – propisuju se mjerila i kriteriji koje mora ispunjavati poštanska mreža davatelja univerzalne usluge, uvjeti za sudjelovanje na javnom natječaju za izbor davatelja univerzalne usluge koje moraju ispunjavati davatelji poštanskih usluga, uvjeti, način i postupak za obavljanje poštanskih usluga, odstupanja od uručenja paketa na adresi primatelja, odstupanja od rokova uručenja pošiljaka, popis hrvatskih norma za mjerenje kakvoće obavljanja univerzalne usluge, sastavni dijelovi godišnjeg izvješća o kakvoći obavljanja univerzalne usluge, sastavni dijelovi izračuna neto troška, mjesta i uvjeti pristupa poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge, sadržaj zahtjeva i ugovora, načela određivanja cijena pristupa poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge i druga pitanja u vezi s pristupom poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge te druga pitanja vezana uz obavljanje univerzalne usluge
- Pravilnik o načinu rada Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga (»Narodne novine«, broj 52/15): – propisuju se imenovanje, način rada i druga pitanja u vezi s radom Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, kao savjetodavnog tijela HAKOM-a u rješavanju sporova između krajnjih korisnika usluga i davatelja javnih komunikacijskih usluga u skladu s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama te u sporovima između korisnika i davatelja po- štanskih usluga, u skladu s odredbama ZPU-a
- Pravilnik o plaćanju naknada za obavljanje poslova Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (»Narodne novine«, broj 133/14): – propisuju se izračun, visina i način plaćanja naknada radi osiguravanja sredstava za obavljanje poslova HAKOM-a na temelju godišnjeg fi nancijskog plana HAKOM-a.

Univerzalne usluge moraju biti trajno, redovito i neprekidno dostupne svakoj fi zičkoj i pravnoj osobi na cijelom području države bez bilo kakve diskriminacije. Definicija univerzalne poštanske usluge je određena Direktivom o poštanskim usluga, koja univerzalnu poštansku uslugu objašnjava kao uslugu koja uključuje stalno pružanje poštanskih usluga određene kakvoće na svim područjima države po prihvatljivim cijenama. Država je obvezna osigurati mjere i aktivnosti kako bi se osiguralo da davatelji univerzalnih usluga pružaju spomenute usluge svaki radni dan, barem pet dana u tjednu osim u posebnim okolnostima. Također je obveza davatelja univerzalne usluge da vodi svoje računovodstvene knjige pomoću kojih se dobija uvid u prihode i troškove koje davatelj usluga ostvaruje od pružanja usluga.[3]

[3] Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine

2.3. Davatelji poštanskih usluga u RH

Otvaranje tržišta poštanskog prometa postavljeno je donošenjem Prve poštanske direktive, gdje započima razvoj zajedničkoh tržišta poštanskih djelatnosti. Druga poštanska direktiva pak naglašava potrebu za postupnim otvaranjem tržišta pošiljaka tržišnom natjecanju, dok Treća poštanska direktiva određuje potpuno novi razvoj unutarnjeg tržišta poštanskih usluga unutar EU-a. Treća poštanska direktiva ukida tradicionalno prisutni monopol poštanskih usluga. U RH proces otvaranja tržišta započima stupanjem ZPU-a, također tome svjedoči i broj izdanih dozvola za obavljanje poštanskih poslova (razlikujemo dozvole za obavljanje univerzalnih usluga i tzv. opće dozvole za usluge koje se me smatraju univerzalnim).

Od dvadeset i dva davatelja poštanskih usluga u RH, dvadeset i jedan je prijavljen za obavljanje ostalih poštanskih usluga (šest ih obavlja i zamjenske poštanske usluge), dok je samo jedan prijavljen samo za obavljanje zamjenskih poštanskih usluga. Njih osam je prijavljeno za poslovanje u unutarnjem prometu, trinaest ih ima dozvolu za poslovanje u unutarnjem i međunarodnom prometu, a samo jedan isključivo posluje u međunarodnom prometu

Tablica 1. Davatelji poštanskih usluga u RH

Davatelj univerzalne usluge		
HP- Hrvatska pošta d.d. Jurišićeva 13, Zagreb		
Davatelji zamjenskih poštanskih usluga		
CITY EX d.o.o. Donje Svetice 40 Zagreb	LIDER EXPRESS d.o.o. Supilova 7a Zagreb	WEBER ESCAL d.o.o. Zastavnice 38a Hrvatski Leskovac
HP – HRVATSKA PO-ŠTA d.d. Jurišićeva 13 Zagreb	PROMO 21, OBRT ZA TRGOVINU I USLUGE vl. Dalibor Dakić Velebitska 16, Karlovac	
LIDER EXPRESS d.o.o. Ulica sv. Roka 3 Gornje Sitno, Žrnovnica	TISAK d.d. Slavonska avenija 11a Zagreb	
Davatelji ostalih poštanskih usluga		
A2B EXPRESS LOGISTIKA d.o.o. Buzinski prilaz 36/a,	INTEREUROPA d.o.o. Josipa Lončara 3 Zagreb	ORBIS EXPRESS j.d.o.o. Novozagrebačka 2 Zagreb

Zagreb		
CASH ON DELIVERY EXPRESS d.o.o. Imprićeva 9/a, Zagreb	IN TIME d.o.o. Velika cesta 78 Zagreb	OVERSEAS TRADE Co Ltd d.o.o. Zastavnice 38a Hrvatski Leskovac
CITY EX d.o.o. Donje Svetice 40, Zagreb	LAGERMAX AED CROATIA d.o.o. Franje Lučića 23, Zagreb	RHEA d.o.o. Buzinski prilaz 36/a Zagreb
DHL INTERNATIONAL d.o.o. Utinjska 40, Zagreb	LIDER EXPRESS d.o.o. Ulica Sv. Roka 3 Gornje Sitno, Žrnovnica	SCHENKER d.o.o. Dugoselska cesta 5 Rugvica
DPD CROATIA d.o.o. Franje Lučića 23 Zagreb	LIDER EXPRESS GRUPA d.o.o. Ulica Sv. Roka 3 Gornje Sitno, Žrnovnica	TISAK d.d. Slavonska avenija 11a Zagreb
GENERAL LOGISTICS SYSTEMS CROATIA d.o.o. Varaždinska 116, Popovec	LIDER EXPRESS d.o.o. Supilova 7a, Zagreb	TRAST EXPRESS d.o.o. Vojvodići 11 Sveta Nedjelja, Novaki
HP – HRVATSKA PO- ŠTA d.d. Jurišićeva 13 Zagreb	OBRT ZA USLUGE PRIJEVOZA »NADA« vl. Goran Andrašec Vukomerec 26, Zagreb	WEBER ESCAL d.o.o. Zastavnice 38a Hrvatski Leskovac

Izvor : Izrada autora, korišteni izvor za podatke HAKOM, 19.10.2015.

Prethodno spomenuta liberalizacija poštanskog tržišta je glavni ključ uspješnog jačanja tržišnog natjecanja. Rezultat takvih promjena je što u 2013. Godini je bilo 23 ukupna davatelja poštanskih usluga, što je za dva više u odnosu na kraj 2012.godine.

Tablica 2. Promjene u broju davatelja poštanskih usluga, za period od 2008. do 2013. godine

GODINA	BROJ PRUŽATELJA USLUGA
2008.	16
2009.	19
2010.	21
2011.	23
2012.	21
2013.	23

Izvor : Izrada autora, izvor podataka HAKOM, godišnja izvješća o radu HAKOM-a

Osim dolaska novih pružatelja poštanskih usluga, pojedini davatelji su se pregrupirali ili spojili. Post d.o.o. se 2013. Pripojio davatelju Weber Escal d.o.o., iako pripadaju istoj poslovnoj grupaciji, A1 Direkt d.o.o. se također pripojio davatelju Tisak d.o.o.

Lider Express d.o.o. je uskladio svoje poslovanje prema propisima ZPU-a, te nastavlja pružati usluge u pravno-trgovačkom odnosu kao tri društva s ograničenom odgovornošću, pri čemu sva tri društva obavljaju zamjenske i ostale poštanske usluge. Važno je za napomenuti kako je nova otvorenost poštanskog tržišta omogućila i ulazak novih davatelja usluga iz mnogih drugih država.

2.4. Pristup poštanskoj infrastrukturi i elementima poštanske mreže i usluga

Kada je potrebno zaštititi interes korisnika i/ili poticati učinkovito tržišno natjecanje te s obzirom na nacionalne uvjete i nacionalno zakonodavstvo, države članice trebaju osigurati da su transparentni, nediskriminirajući uvjeti dostupni elementima poštanske infrastrukture ili usluga, u okviru univerzalne usluge, kao što su sustav poštanskih oznaka, baze podataka s adresama, poštanski kovčežić, kovčežić za dostavu pošiljaka, informacije o promjeni adrese, usluge preusmjeravanja pošte i usluge vraćanja pošiljke pošiljatelju.[4]

Na temelju priloženog članka, članice EU dužne su pružiti transparentno pristup svim korisnicima i davateljima poštanskih usluga na tržište. Upravo zbog toga je potrebna kontrola da ne bi došlo do diskriminacije, korupcije itd., te ujedno zakonodavno tijelo procjenuje jesu li zadovoljeni svi potrebni uvjeti za pristup novog davatelja usluga.

Zakon o poštanskim uslugama (2009.) proširuje obvezu omogućivanja pristupa i na sustav poštanskih oznaka, bazu podataka za razvrstavanje pošiljaka, podatke o promjeni adrese, preusmjeravanje poštanskih pošiljaka i vraćanje pošiljaka (članak 36.). Važeći ZPU uvodi daljnje proširenje obveze na način da se pristup poštanskoj mreži mora omogućiti, osim drugim davateljima poštanskih usluga, i korisnicima usluga i konsolidatorima (članak 53.).

Modeli obavljanja usluga putem poštanske mreže :

- Pristup mreži uz uporabu postojeće poštanske mreže (za koju korisnici plaćaju naknadu) :
    1. Upstream – pristup poštanskoj mreži USP-a, ali i uključuje aktivnosti korisnika pristupa prije predaje pošiljaka
    2. Downstream – točke pristupa su u prijamnim središtima, odredišnim središtima i dostavnim poštanskim uredima. Poštanska mreža omogućuje

[4] Treća poštanska direktiva, članak 11.a

predaju pošiljki u područjima gdje se još nije razvila poštanska mreža. Dok u drugim područjima djelomično se ili u potpunosti ignorira mreža USP-a

- End to end – korisnici pristupa u potpunosti zaobilaze mogućnost upstream-a i downstream-a mreže USP-a, te koriste svoju vlastitu mrežu u svrhu obavljanja poštanskih usluga

Na temelju članka 11.a Treće poštanske direktive, a u svrhu zaštite korisnika i/ili poticanja učinkovitog tržišnog natjecanja, članice EU trebaju osigurati dostupnost elementima poštanske mreže ili usluga. Elementi poštanske mreže obuhvaćaju :

- sustav poštanskih oznaka,
- baze podataka s adresama,
- poštanske kovčežiće,
- kovčežiće za dostavu pošiljaka,
- informacije o promjeni adrese,
- usluge preusmjeravanja pošte i
- usluge vraćanja pošiljke pošiljatelju.

Države članice EU mogu iskoristiti fleksibilnost članka 11.a Treće poštanske direktive prigodom odlučivanja o pristupu. Trenutačno ne postoji jednoznačno uređivanje pristupa elementima poštanske mreže u državama članicama EU. U slučaju spora između USP-a i potencijalnih korisnika, glavnu ulogu pri odlučivanju ima nacionalno regulatorno tijelo. Potencijalni korisnici pristupa su dužni podnjeti zahtjev za pristup mreži i u svojem zahtjevu objasniti kojim elementima žele pristupiti. Ako se USP i podnositelj zahtjeva ne uspiju sporazumjeti, u obratiti će se nacionalnom regulatornom tijelu, a ako se potencijalni korisnici pristupa sporazumiju s USP-om, sklapa se ugovor o pristupu mreži kojim se utvrđuje kojim je elementima mreže omogućen pristup.

2.4.1. Pristup poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge u RH

USP je po zakonu i pravilniku o obavljaju usluga dužan omogučiti pristup navedenim podacima :

1. Sustavu poštanskih oznaka
2. Bazi podataka za razvrstavanje pošiljaka
3. Podaci o promjenama adresa
4. Uslugama preusmjeravanja pošiljaka
5. Uslugama vraćanja pošiljaka

Korisnik usluga mora pristupiti mreži s zadanim minimumom od 5000 pošiljaka kako bi ostvario cijenu pristupa mreži. Propisi određuju što se smatra standardnim pošiljkama,

kojima se pristupa poštanskoj mreži. Vrste pošiljaka prema kojima je USP dužan omogućiti pristup mreži su :

- Pismovne pošiljke mase do 2 kg
- Paketi mase do 10 kg
- Preporučene pošiljke
- Pošiljke s označenom vrijednošću

2.5. Primjena pravila o tržišnom natjecanju i o potporama u poštanskom sektoru

Tržišno natjecanje omogućava jednake uvjete za svih koji sudjeluju na tržištu, te u konačnici utječe na razvoj gospodarstva. Zakonski okvir u Republici Hrvatskoj za područje tržišnog natjecanja glasi :

Zakon o zaštiti tržišnog natjecanja[5] :

- uređuje pravila i sustav mjera za zaštitu tržišnog natjecanja, ovlasti i zadaće te ustrojstvo tijela za zaštitu tržišnog natjecanja i postupanje u vezi s provedbom tog Zakona. Zakon se primjenjuje na sve oblike sprječavanja, ograničavanja ili narušavanja tržišnog natjecanja od strane poduzetnika, na području RH ili izvan područja RH ako imaju učinak na RH

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti tržišnog natjecanja[6] :

- uređuje pravila i sustav mjera za zaštitu tržišnog natjecanja nakon pristupanja RH u EU, stavljajući naglasak na tržišno natjecanje između RH i država članica EU. Ovaj Zakon uređuje i primjenu članaka 101. i 102. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (u daljnjem tekstu: UFEU)8 na sve oblike narušavanja tr- žišnog natjecanja od strane poduzetnika koji imaju učinak na trgovinu između RH i država članica EU, u skladu s Uredbom Vijeća (EZ) br. 1/2003 od 16. prosinca 2002. o provedbi pravila o tržišnom natjecanju koja su propisana člancima 81. i 82. Ugovora o osnivanju EZ-a te Uredbom Vijeća (EZ) br. 139/2004 od 20. siječnja 2004. o kontroli koncentracija između poduzetnika

EU također je donjeo svoje odredbe oko tržišnog natjecanja, posebno naglašavaju antitrustovsku politiku i borbu protiv kartela, potom naglašavaju spriječavanje korištenja tržišne moći tvrtke koja ima dominirajući položaj na tržištu, strogi nadzor potom nadzor

[5] Zakon o zaštiti tržišnog natjecanja (»Narodne novine«, broj 79/09)
[6] Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti tržišnog natjecanja (»Narodne novine«, broj 80/13)

državne potpore sektorima. Glede poštanskog sustava, donešene su smjernice u komunikaciji *»Obavijest Komisije o primjeni pravila o tržišnom natjecanju na poštanski sektor i o ocjeni određenih dr- žavnih mjera u vezi s poštanskim uslugama«,* gdje su određene i protumačene smjernice kojih se mora pridržavati kod tržnišnog natjecanja u poštanskom sustavu. Naglasak je stavljen na :

- Utvrđivanje tržišta i položaja na poštanskom tržištu
- Unakrsno subvencioniranje
- Javna poduzeća i posebna ili isključiva prava
- Slobodu pružavanja usluga
- Mjere koje donose države članice
- Davatelje poštanskih usluga i državne potpore
- Usluge od šireg gospodarskog interesa

Pristupom Republike Hrvatske u EU 1.srpnja 2013. Godine na snagu stupa Zakon o državnim potporama, mehanizam potpora koji će u trogodišnjem razdoblju utvrditi prioritet ulaganja sredstava državnog proračuna. Za provedbu i nadzor provedbe politike državnih potpora u okviru mjera fi skalne politike RH, u skladu s važećim Zakonom o državnim potporama, nadležno je Ministarstvo fi nancija.

U skladu s člankom 3. ZPU-a obavljanje univerzalne usluge od interesa je za RH, a korisnicima poštanskih usluga na cijelom području RH mora se osigurati univerzalna usluga pod jednakim uvjetima, dok davatelj univerzalne usluge može prekinuti obavljanje tih usluga samo u slučaju više sile. Univerzalna usluga prema članku 15. ZPU-a čini skup poštanskih usluga koje su dostupne svim korisnicima po- štanskih usluga na cijelom području RH po pristupačnoj cijeni, kod koje davatelj univerzalne usluge mora osigurati kakvoću obavljanja univerzalne usluge propisanu člankom 40. ZPU-a putem poštanske mreže davatelja univerzalne usluge. Istim člankom ZPU-a taksativno su navedene poštanske usluge u unutarnjem i međunarodnom prometu koje obuhvaća univerzalna usluga[7]

Svakih pet godina HAKOM provodi analizu o davateljima poštanskim uslugama, tj. mogu li osigurati obavljanje univerzalnih usluga. Ovisno o rezultatima analize HAKOM može dalje raspisati natječaj za obavljanje univerzalnih usluga. Odluka HAKOM-a o određivanju davatelja univerzalne usluge mora sadržavati :

• pravo i obvezu obavljanja univerzalne usluge iz članka 15. ZPU-a na cjelokupnom području RH
• podatke o davatelju poštanskih usluga koji se odlukom određuje
• rok u kojem davatelj mora započeti obavljati univerzalnu uslugu
• rok valjanosti odluke
• obveze koje davatelj univerzalne usluge mora ispunjavati za vrijeme važenja odluke.

[7] Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine

Nadalje, člankom 26. stavkom 1. ZPU-a određeno je da rok na koji se izdaje odluka ne može biti kraći od pet godina ni dulji od 15 godina, a prigodom određivanja tog roka HAKOM mora voditi računa o tome da davatelj univerzalne usluge može osigurati povrat ulaganja.

HAKOM je u skladu s ZPU donio odluku o iznosu nepravednog financijskog opterećenja davatelja univerzalne usluge u 2013.godini, osnutku kompenzacijskog fonda za uplatu doprinosa davatelja univerzalne usluge i davatelja zamjenskih poštanskih usluga, utvrđivanju doprinosa svakog pojedinog oveznika uplate doprinosa u kompenzacijski fond te načinu plaćanja. Najveći dio neto troška davatelja usluga se podmirio iz sredstava državnog proračuna, , te su također neki davatelji poštanskih usluga bili prisiljeni pokrenuti predstečajne nagodbe što je dovelo do daljneg smanjivanja iznosa doprinosa obveznika uplate doprinosa u kompenzacijski fond. Izmjenom zakona o poštanskim uslugama koji je uspostavljen 18.srpnja 2015.godine, ukida se kompenzacijski fond. Ukidanjem takvog fonda, sve naknade nepravednog financiranja se nadalje financiraju iz sredstava proračuna Republike Hrvatske. Novo zakonsko rješenje u skladu je s člankom 7. Tj. stavkom 3. Direktive o poštanskim uslugama, prema kojem naknadu nepravednog fi nancijskog opterećenja davatelja univerzalne usluge države članice EU mogu osigurati i samo iz državnog proračuna.

2.6. Uloga poštanskih usluga u gospodarstvu RH ; važnost funkcioniranja poštanskog tržišta u gospodarstvu i općenito

Poštanske usluge mogu biti proizvodnog ili osobnog karaktera, kod proizvodnog oblika mogu imati svoj doprinos u stvaranju novog proizvoda, dok kod osobnog oblika, korisnici tj. građani koriste poštanske usluge u obliku primanja ili slanja pošiljaka te se ne stvara novi proizvod. Razvojem interneta uvele su se mnoge promjene u poštanski svijet, te internet postaje zamjensko sredstvo u pojedinim djelovima poštanskih usluga. Donošenjem Strategije Europa 2020 (strategija rasta EU-a za sljedeće desetljeće) prepoznata su tri osnovna pokretača rasta produktivnosti i konkurentnosti koje treba implementirati na nacionalnoj i europskoj razini: pametan rast (poticanjem znanja, inovacija i informacijsko-komunikacijskih tehnologija), održivi razvoj (učinkovitija proizvodnja i jačanje konkurentnosti) te uključivi rast stjecanjem vještina i sudjelovanjem na tržištu rada.

Republika Hrvatska se po pokazateljima konkurentnosti nalazi u tranzicijskoj fazi, te inovacijama se trudi postići razvoj daljni. Navedeni podaci se odnose na poštanski sustav u Republici Hrvatskoj[8] :

• ukupan broj zaposlenih u 2012. godini iznosio je 10.895, od čega je u HP-u bilo zaposleno 8.13710 radnika ili približno 75%, a kod ostalih davatelja usluga 2.758 radnika
• broj zaposlenih u poštanskom sektoru u 2012. godini činio je 0,94% svih zaposlenih u RH
• ukupni prihodi, koje je poštanska djelatnost ostvarila u 2012. godini, iznosili su

[8] Godišnje izvješće o radu HAKOM-a za 2012. godinu, HAKOM, Zagreb, lipanj 2013.

1.464.789.832 kuna, što čini oko 0,44% ukupnog BDP-a za 2012. godinu12
• liberalizacija poštanskog tržišta i konkurencija dodatno utječu na inovativni pristup korisnicima usluga, što ima utjecaja na gospodarstvo u cjelini.

Potencijal poštanskog sustava Republike Hrvatske ovisi o nekoliko čimbenika poput iskorištavanja ekonomije obujma i usvajanja tehničko-tehnoloških inovativnih rješenja te regulatorni okvir kojim se određuje poslovanje sektora.

Poštanski sustav se ulaskom u 21. Stoljeće u mnogo toga promijenio u odnosu na prethodna razdoblja. Poštanske pošiljke u papirnatom obliku su velikim dijelom zamjenjene novim oblicima elektroničkim komunikacijama (internet). Također poput i mnogo drugih sektora i sustava, poštanski sektor ima mnogo poteškoća zbog gospodarske krize globalnih razmjera koja je započela 2008.godine. Razvoj poštanskih usluga u pozitivnom je odnosu s potražnjom za poštanskim uslugama, a uspješno obavljanje poštanskih usluga ima pozitivan utjecaj na gospodarstvo i društvo općenito. Potreban je sustavni pristup razvoju poštanskog sustava u funkciji prilagodbe postojećem tržišnom okruženju, uvjetima liberalizacije i konkurencije i tehnološkom napretku u sektoru komunikacija.

Tablica 3. Pokazatelji kretanja poštanskih usluga i BDP-a u RH

Pokazatelji	**2009.**	**2010.**	**2011.**	**2012.**	**2013.**
Pismovne pošiljke (000)	373749	345175	335599	318944	303080
Paketi (000)	7684	7689	8059	8929	10398
BDP ($)	62,244,2 02,547.0	58,873,8 39,435.0	61,789,1 84,183.9	59,228,2 47,411.0	N/A
BDP (stopa rasta u $)	-6,9	-1,4	0,9	-2,0	N/A

Izvor : Izrada autora, podaci korišteni iz DZS (Statistički ljetopis 2009. – 2013.) i Svjetska banka (http://data. worldbank.org/country, 28.05.2014.)

Na poštanski sustav također djeluju i gospodarski i društveni čimbenici, no najveći pozitivni učinak se ostvaruje putem kvalitete obavljanja poštanskih uslugama, te vremenom potrebnim za poštansku pošiljku da se isporuči. Liberalizacija tržišta zahtjeva daljno povećanje produktivnosti, stabilnosti i održivog rasta, te pritom se mora uzeti u obzir optimizacija troškova i ljudskih resursa u cilju stabilnog poslovanja i poslovnog pothvata. Kao što je spomenuto pismovne pošiljke doživljavaju veliki negativni trend (zbog sve veće uloge interneta u našim životima), no kurirska, ekspres i paketna industrija rastu proteklih godina,

što ponajviše se odnosi zbog uspostavi i poboljšanju međunarodnih trgovina i prometa paketa.

Porast broja paketnih pošiljaka utječe pozitivno na konačne rezultate poštanskog sustava. Istodobno oni utječu i na gospodarski razvoj. U Republici Hrvatskoj je broj paketnih pošiljaka u naglom porastu te se očekuje nastavak tog rasta i u budućnosti.

Međutim, kretanje broja pošiljaka nije jedini relevantan pokazatelj, već ga je potrebno promatrati i u odnosu na pokazatelj prihoda, koji nema jednak postotni trend rasta kao pokazatelj broja paketa. Moguće je izdvojiti nekoliko razloga koji utječu na navedenu tvrdnju[9] :

1. preuzimanje poštanskih pošiljaka velikih (poslovnih) korisnika i povećanje količine pošiljaka uvjetovano je nižim cijenama, što pozitivno utječe na gospodarske subjekte, korisnike poštanskih usluga
2. u konkurentskom okruženju prisutno je tržišno natjecanje izme- đu davatelja usluga ponudom nižih cijena, osiguravajući istu ili višu razinu kakvoće usluge za krajnjeg korisnika usluga
3. primjenom postupka segmentacije usluge se prilagođavaju potrebama korisnika kao usluge s fleksibilnijom ponudom i nižom cijenom

3. Zakonske odredbe poštanskog sustava u Republici Hrvatskoj

3.1. Poštanske usluge

Kod poštanskih usluga razlikujemo univerzalnu, zamjensku i ostale poštanske usluge. Univerzalne su skup usluga dostupne svim građanima na čitavom području Republike Hrvatske, po njima pristupačnoj cijeni, a kvaliteta obavljanja usluge mora biti osigurana od pružatelja usluge. Univerzalna usluga obuhvaća poštanske usluge u unutarnjem i međunarodnom prometu (pošiljke do 2 kg, do 10 kg, pošiljke s označenom vrijednosti, do 7 kg bez naplate, do 20 kg u međunarodnom prometu). Univerzalna usluga mora biti osigurana barem 5 dana u tjednu.

Zamjenske usluge su poštanske usluge koje odstupaju od univerzalnih usluga kao što su obveza dnevne dostave itd., ali su u jednoj mjeri zamjenive univerzalnom uslugom. Ostale poštanske usluge se odnose na prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje poštanskih pošiljaka, da iste nisu u sustavu univerzalnih ili zamjenskih usluga. Pravo obavljanja zamjenskih poštanskih usluga i ostalih poštanskih usluga stječe pravna ili fizička osoba od dana podnošenja uredne prijave Agenciji. Prijava mora sadržavati naziv i sjedište pravne ili fizičke osobe, izvadak iz registra pravnih ili fizičkih osoba, popis poštanskih usluga koje će se

[9] Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine

obavljati, cjenik usluga, područje obavljanja usluga, rok u kojem podnositelj prijave namjerava započeti obavljati zamjenske ili ostale poštanske usluge.

Na temelju podnesene prijave Agencija odlučuje jesu li usluge zamjenske poštanske usluge, ako se radi o zamjenskim uslugama, Agencija donosi odluku o obavljanju istih u roku od 90 dana od zaprimanja uredne prijave.

Agencija također određuje i davatelja univerzalne usluge odlukomm donesenom na temelju analize stanja tržišta poštanskih usluga u RH te je dužna izvjestiti Komisiju i sva nadležna tijela. Može se odrediti davatelj univerzalne odluke bez provedbe ili s provedbom javnog natječaja koji se mora objaviti u Narodnim novinama i na internetskim stranicama Agencije.

Rok na koji pružatelj usluga dobije dozvolu za pružanje univerzalnih usluga ne smije biti kraći od pet godina, odnosno duži od petnaest godina. Isto tako Agencija može ukiniti danu dozvolu za univerzalne i zamjenske usluge ako smatra da se krše uvjei obavljanja tih usluga te kršenje zakonskih normi i propisa.

3.2. Uvjeti za obavljanje poštanskih usluga

Korisnik poštanskih usluga ima pravo i obvezu odabratu onu vrstu usluge koja njemu najviše odgovara po :

- sadržaju
- stvarnoj vrijednosti sadržaja pošiljke
- značenju poštanske pošiljke za korisnika

Pošiljka se nalazi u vlasništvu pošaljitelja sve dok nije uručena drugoj osobi koja je za to ovlaštena, jedini izuzetak je ako je ista pošiljka zaplijenjena zbog kršenja zakonskih propisa.

Pošiljatelj je obvezan pakirati pošiljku na način da osigura zaštitu sadržaja kako pošiljke tako i radnika koji u procesu poštanske usluge imaju dodira s pošiljkom. Davatelj usluga je obvezan primljenu pošiljku dostaviti u stanju u kakvom je ona i primljena od strane pošiljatelja.

Zakonski propisi određuju zabranjene sadržaje pošiljaka :

1. eksplozivne i lako zapaljive predmete, ili predmete koji mogu dovesti u opasnot veliki broj ljudi (njihov život ili njihovo zdravlje)
2. predmeti čiji je promet zabranjen već od prije zbog zakonskih propisa
3. droge, osim ako zakonske ovlasti kažu drugačije
4. žive životinje, osim ako drugačije nije određeno

Davatelj poštanskih usluga je zakonom određen čuvati tajnost pošiljaka kojih zaprimi. Radnicima je zabranjeno neovlašteno otvarati paket kako bi saznali njegov sadržaj ili zadržati

sadržaj paketa, osobama koje nemaju dozvolu za to iznjeti podatke vezane uz pošiljke ili nekoj trećoj neovlaštenoj osobi omogućiti obavljanje prije spomenutih radnji. Davatelj usluga može pregledati sadržaj pošiljke jedino uz dozvolu pošiljatelja ili primatelja pošiljke.

Poštanske pošiljke se moraju uručiti osobno primatelju, djelatniku zakona ili ovlaštenoj osobi. Obično se dostava pošiljke obavlja ubacivanjem u kućni sandučić. U slučaju nemogućnosti obavljanja usluga, primatelju se ostavlja obavijest s naznakom roka i mjesta gdje mogu preuzeti pošiljku, te se time smatra obavljenom dostavom pošiljke, isto tako primatelj može odbiti pošiljku te je davatelj usluge dužan vratiti pošiljatelju. Ako nije moguće uručiti pošiljku ili je vratiti, vodi se evidencija o pošiljci, te je se čuva godinu dana, ako se u međuvremenu ne dođe do uručenja pošiljke, povjerenstvo dalje odlučuje što će s paketom.

Pojedinac je dužan u zgradi (na mjestu koje nije iznad prvog kata) postaviti kućni sandučić za primanje poštanskih pošiljki te poštar mora imati pristup istima. U protivnom sljedi pisana opomena te rok unutar kojeg se mora postaviti isti. Ako u zgradi ima više stanara svaki sandučić mora biti označen prezimenom pojedinca ili nazivom pravne osobe.

3.3. Kakvoća obavljanja univerzalne usluge

Davatelj usluge mora osigurati uručenje 85% poštanskih pošiljaka najbrže kategorije u roku od jednog radnog dana, tj. 95% u roku od dva radna dana, a sve ostale pošiljke moraju biti uručene 95% u roku od tri dana. Kod međunarodnog poštanskog prometa uručenje je 85% pošiljaka najbrže kategorije u roku od tri dana, odnosno 97% u roku od pet radnih dana.

U rokove uručenja pošiljaka se ne uračunava :

- Dan primitka pošiljke
- Vrijeme kašnjenja koje je uzrokovano krivom ili nepotpunom adresom primatelja
- Vrijeme kašnjenja zbog više sile
- Neradni dan i dani kad se ne obavlja dostava poštanskih pošiljaka

Davatelj univerzalne usluge obvezan je svake godinu u skladi s hrvatskim propisima zakonskim, obaviti mjerenje kakvoće obavljanja univerzalnih usluga. Davatelj je također obvezan svake godine, obaviti preko neovisno tijela mjerenje kakvoće dostave poštanskih pošiljaka, da bi se utvrdio postotak uručenih pošiljaka. Davatelj je obvezan sastaviti i dostaviti godišnja izvješća o kakvoći obavljanja univerzalne usluge na uvid Agenciji, najkasnije do 1. Travnja za prethodnu kalendarsku godinu. Davatelj je obvezan na svojim internetskim stranicama objaviti godišnje izvješće najkasnije do 1. Lipnja za prethodnu kalendarsku godinu.

3.4. Opći uvjeti davatelja poštanskih usluga i cijene poštanskih usluga

Davatelj poštanskih usluga dužan je donijeti opće uvjete za obavljanje usluga u unutarnjem ili međunarodnom prometu. Općim uvjetima se smatraju :

- Naziv i sjedište davatelja poštanskih usluga
- Popis poštanskih usluga koje će obavljati davatelj poštanskih usluga
- Područje na kojem će se obavljati poštanske usluge
- Način i uvjeti obavljanja poštanskih usluga
- Rokovi za uručenje poštanskih pošiljaka
- Način i uvjeti plaćanja poštanskih usluga i način označivanja plaćanja poštanskih usluga na poštanskoj pošiljci
- Odgovornost davatelja poštanskih usluga i naknada štete
- Postupak podnošenja i rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga

Davatelj usluga je dužan dostaviti Agenciji izmjenu općih uvjeta (ako do nje dođe) najmanje 15 dana prije početka te izmjene. Davatelj je obvezan u prostoru koji je namijenjen korisnicima usluga, imati dostupne važeće opće uvjete koji su prethodno navedeni, kako bi korisnici mogli imati uvid u njih.

Cijene poštanskih usluga se naplaćuju prema cjeniku poštanskih usluga, davatelj je obvezan cjenik dostaviti Agenciji najmanje 15 dana prije početka njegove primjene. Također je obvezan javno objaviti pregledan važeći cjenik usluga u prostorijama namijenjenima korisnicima kako bi oni mogli imati uvid u isti. Cijene poštanskih usluga ne smiju :

1. Sadržavati dodatne iznose koje bi davatelj poštanskih usluga odredio isključivo na temelju svoje značajne tržišne snage na samom tržištu
2. Određivati se ispod jedinične cijene koštanja s namjerom preuzimanja ili zadržavanja postojećeg položaja na tržištu poštanskih usluga

Cijene univerzalnih usluga moraju biti :

- Jednake za istovrsne usluge za pismovne pošilje za sve korisnike poštanskih usluga na čitavom području Republike Hrvatske
- Pristupačne, troškovno usmjerene i poticajne za djelotvnorno obavljanje univerzalne usluge
- Nediskriminirajuće i transparentne

Univerzalni davatelj usluga može odobriti popust korisnicima koji šalju veći broj pošiljaka, uz uvjet da popust uvažava postojeće troškove slanja, te je predviđen cjenikom univerzalne usluge te da se primjenjuje na jednak način prema svim korisnicima koji se nalaze u jednakoj situaciji.

3.5. Računovodstveno razdvajanje

Davatelj poštanskih usluga koji uz poštanske obavlja i druge aktivnosti, dužan je obavljati računovodstveno razdvajanje na način da se ima potpuni uvid u podrijetlo ostvarenih prihoda tj. od koje aktivnosti je prihod ostvaren. Mora računovodstveno razdvajati prihode i troškove ostvarene od univerzalne usluge, odvojeno od prihoda i troškova ostvarenih od zamjenskih poštanskih usluge, te odvojiti od prihoda i troškova ostalih poštanskih usluga.

Prema računovodstvenom razdvajanju troškovi se raspoređuju prema :

- Troškovi koji se mogu izravno pripisati određenoj usluzi ili proizvodu
- Zajednički troškovi koji se ne mogu izravno pripisati određenoj usluzi ili proizvodu :
    1. Kada je moguće, raspoređuju se na temelju izravne analize nastanka troškova
    2. Kada izravna analiza nije moguća, 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 podacima
    3. Kada izravnim i neizravnim mjerama nije moguće raspodijeliti troškove, ona se raspoređuje prema temelju općeg čimbenika raspodjele, koji se računa uz pomoć koeficijenta svih izdataka koji su pripisani usluzi koja se obavlja
    4. Zajednički troškovi, oni koji su nužni za samo obavljanjo usluga

3.6. Pristup poštanskoj mreži i odgovornosti

Davatelj univerzalne usluge obvezan je omogućiti pristup svojoj poštanskoj mreži drugim davateljima poštanskih usluga i korisnicima usluga za poštanske pošiljke. Također je obvezan korisnicima pristupa omogućiti pristup i :

- Sustavu poštanskih oznaka
- Bazi podataka za razvrstavanje pošiljaka
- Podacima o promjeni adrese
- Uslugama o preusmjeravanju poštanskih pošiljaka
- Uslugama vraćanja pošiljaka pošiljatelju

Uvjeti pristupa mreži moraju biti javno objavljeni, unaprijed poznati i primjenivati se jednako na sve korisnike pristupa koji pristupaju mreži za istu vrstu i količinu pošiljaka. Međusobna prava i obveze davatelja univerzalne usluge i korisnika pristupa, uređuju se ugovorom, usluge iz tog ugovora ne smatraju se univerzalnom uslugom.

Davatelj univerzalne usluge obvezan je odlučiti o zahtjevu za pristup mreži u roku od 30 dana od zaprimanja zahtjeva, ujedno može i odbiti zahtjev za pristup ako bi omogućavanjem pristupa ugrozio svoje pravo i obvezu obavljanja univerzalne usluge.

3.6.1. Odgovornosti

U unutarnjem prometu davatelj poštanskih usluga odgovara :

1. Za gubitak ili oštećenje poštanske pošiljke ili umanjenje njezina sadržaja
2. Za prekoraćenje roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke
3. U slučaju kada nije obavio uslugu ili uslugu nije obavio u cijelosti

Davatelj poštanskih usluga nije odgovoran u sljedećim slučajevima :

1. Kada dokaže da prethodno navedene situacije nisu mogle biti predviđene ili izbjegnute
2. Kada pošiljatelj, primatelj ili neka ovlaštena osoba ne podnese prigovor u zakonski utvrđenom roku, ili ne podnese zahtjev za naknadu štete u roku utvrđenom od strane zakona
3. Kada se radi o poštanskim pošiljkama sadržaja koji je zabranjen
4. Kada je uzrokovana šteta time što pošiljatelj nije pakirao pošiljku na odgovarajući način kako bi se zaštitio sadržaj pošiljke

Davatelj poštanskih usluga ne odgovara za pošilje koje je uručio u roku i na način koji je zakonski propisan.

Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može u roku od 30 dana od dana primitka prihvaćenog prigovora o naknadi štete, kojom je spor riješen u korist korisnika poštanskih usluga, davatelju usluga podnijeti zahtjev za naknadu štete.

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 umanjenje sadržaja :
    - Preporučene pošiljke – u visini peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge
    - Pošiljke s označenom vrijednosti – u visini iznosa označene vrijednosti
2. Za djelomićno oštećenje ili umanjenje sadržaja :
    - Preporučene pošiljke – u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke ali najviše do peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge
    - Pošiljke s označenom vrijednosti – u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke ali najviše do iznosa označene vrijednosti

3. Za prekoraćenje roka prijenosa i uručenja pošiljke, u visini trostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge

Kada poštanska usluga nije obavljena davatelj usluge obvezan je vratiti naplaćenu cijenu poštanske usluge. Davatelj je obvezan osim naknade vratiti i iznos naplaćene cijene poštanske usluge kao i iznos naplaćene cijene poštanske usluge, pri čemu se ne vraća onaj dio cijene koji je naplaćen za označenu vrijednost na pošiljkama s označenom vrijednosti. Osim iznosa naknade štete i vraćanja cijene poštanske usluge, davatelj šoštanskih usluga obvezan je pošiljatelju ili drugoj ovlašetnoj osobi isplatiti i zakonske zatezne kamate, računajući od dana podnošenja zahtjeva za naknadu štete.

Ako davatelj poštanskih usluga ne isplati pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi naknadu štete u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva, pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba naknadu štete može tražiti putem sudskog procesa. Ako se izgubljena pošiljka ili njezin dio pronađe nakon isplate štete, davatelj usluga je obvezan o tome izvijestiti pošiljatelja ili drugu ovlaštenu osobu. Ako pošiljatelj zahtijeva uručenje naknadno pronađene pošiljke, obvezna je vratiti iznos primljene naknade štete, u protivnom davatelj usluge ima pravo uništiti pošiljku ili je prodati.

Potraživanje davatelja poštanskih usluga i korisnika poštanskih usluga zastarijevaju istekom roka od tri mjeseca u unutarnjem prometu, odnosno šest mjeseci u međunarodnom prometu. Zastara poćima :

- Za potraživanja zbog manje ili više naplaćene cijene poštanske usluge ili drugih troškova od dana plaćanja
- Za potraživanja zbog djelomičnog gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke ili zbog prekoračenja roka za prijenos i uručenje poštanske pošilje od dana uručenja poštanske pošiljke
- Za potraživanja zbog gubitka poštanske pošiljke, nakon 30 dana od dana isteka roka za uručenje poštanske pošiljke
- U svim drugim slučajevima potraživanja, od dana kada su se stekli uvjeti za potraživanje

3.7. Zaštita korisnika poštanskih usluga i prigovori

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.U slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke primatelj ili druga ovlaštena osoba mora podnijeti prigovor odmah pri uručenju poštanske pošiljke.

Davatelj usluge je obvezan dostaviti pisani odgovor korisniku poštanskih usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora, dok kad se radi o međunarodnom prometu rok je najviše 60 dana od dana zaprimanja prigovora. Na pisani odgovor davatelja poštanskih usluga korisnik poštanskih usluga ima pravo podnijeti pritužbu 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.

Davatelj poštanskih usluga mora kao dio uvjeta koje objavljuje, objaviti također i postupak podnošenja i rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga na obavljanje poštanskih usluga. Postupak podnošenja i rješavanja tih istih prigovora mora biti u skladu s zakonskim normama, te ujedno mora biti objektivan, jednostavan i javno dostupan svim korisnicima poštanskih usluga uz njima dostupnu cijenu.

U slučaju spora između korisnika i davatelja poštanskih usluga u vezi s rješavanjem prigovora, korisnik poštanskih usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom. Agencija po službenoj dužnosti pazi na svoju stvarnu nadležnost tijekom cijelog postupka rješavanja spora iz prethodno spomenute situacije. 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.Agencija rješava spomenute sporove na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, u skladu s odredbama ovoga Zakona i posebnih propisa. Povjerenstvo ima svojstvo kao savjetodavno tijelo ćiji način rada se propisuje pravilnikom koje donosi Vijeće Agencije.

Agencija donosi odluku o rješenju spora u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od četiri mjeseca od dana podnošenja zahtjeva za rješavanje tog spora, odluka Agencije mora biti detaljno objašnjenja, te se objavljuje skladno s zakonskim normama.

3.8. Inspekcijski nadzor

Poslove inspekcijskog nadzora obavljaju poštanski inspektori koji su ovlašteni za rad od strane Agencije. Radna mjesta s ovlastima inspekcijskog nadzora se određuju od strane Agencije. Inspektor mora imati službenu valjanu dokumentaciju i značku kako bi dokazao svoj službeni identitet i ovlasti koje posjeduje. 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.

Inspektor sastavlja zapisnik po završetku inspekcijskog pregleda, kad utvrti trenutno stanje, te poduzete mjere i radnje. Primjer zapisnika je potom dužan dostaviti nadziranoj osobi. Inspektor je u obavljanju inspekcijskog 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.

Ovlasti inspektora su :

- Zatražiti i pregledati dokumente tj. isprave kako bi utvrdio identitet nadzirane osobe, kao i ostalih osoba koje su prisutne za vrijeme inspekcije
- Ulazak i pregledavanje poslovnih prostorija, zgrade itd. te korištenje opreme kako bi obavio detaljniju analizu i nadzor prostorija
- Pregledati poslovnu dokumentaciju, opremu itd. koje daju uvid u kakvoću poslovanja te poštuju li se zakonske norme
- 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
- Zatražiti pisanim putem od nadzirane osobe točne i potpune podatke i dokumentaciju koja je potrebna da bi se provela inspekcija
- Narediti uklanjanje nepravilnosti ili propusta koji su utvrđeni inspekcijom
- Zatražiti pisano izvješće nadzirane osobe o poduzetim mjerama i radnjama koje su naređene za vrijeme provedene inspekcije
- Privremeno zabranjivanje obavljanja poštanskih usluga koje se obavljaju bez da su prethodno prijavljenje ili za njih ne postoji dozvola
- Predložiti agenciji podnošenje optužnog prijedloga radi pokretanja prekršajnog postupka pred nadležnim sudom
- Narediti poduzimanje drugih mjera i poduzimanje druge radnje u skladu s svrhom inspekcijskog procesa

Nadzirane osobe i tijela državne uprave, jedinice lokalne samouprave te pravne osobe s javnim ovlastima dužne su inspektoru omogućiti provedbu inspekcijskog nadzora te osigurati uvjete za njegov normalni rad, omogućiti mu uvid i uporabu svih potrebnih podataka i dokumentacije, uporabu pripadajuće infrastrukture, opreme i drugih tehničkih sredstava, te na pisani zahtjev inspektora dostaviti bez naknade dodatne podatke i dokumentaciju potrebnu za obavljanje inspekcijskog nadzora. Također su obvezni i privremeno prekinuti rad i poslovanje u nadziranim prostorijama, ako bi rad ometao inspektora prilikom obavljanja inspekcijskog nadzora.

Nadzirana osoba se smatra da nije omogućila inspektoru pravilnu provedbu inspekcije u ovim situacijama :

- Nije omogućen pregled poslovnih prostorija ili sami ulazak u njih
- Nije omogućen pregled poštanske mreže, potom sredstava i opreme koje se koriste
- Nije osiguran uvid u potrebnu dokumentaciju, isprave itd. koji bi utvrdili trenutno stanje te dali uvid inspektoru
- Ako sva potrebna dokumentacija za kojom je inspektor poslao zahtjev nije dostavljena na uvid a potrebna je za obavljanje inspekcije
- Nije izvijestila u zadanom roku o poduzetim mjerama koje je naredio inspektor radi uklanjanja mogućih nepravilnosti u poslovanju
- Na bilo koji drugi način ometa rad inspektora ili onemogući obavljanje inspekcije

Ako se inspektoru u obavljanju inspekcije pruži otpor, ovlaštene osobe nadležne policijske stanice su dužni na zahtjev inspektora pružiti mu potrebnu pomoć.

3.9. Prekršajne, prijelazne i završne odredbe

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

- Ako u zadanom roku ne ispoštuje odluku Agencije
- Ako obavlja poštanske usluge bez prethodne prijave
- Ako obavlja usluge koje nisu navedene u prijavi
- Ako ne osigura provedbu mjera u skladu s posebnim zakonima iz područja nacionalne sigurnosti
- Ako nije u stanju osigurati kakvoću obavljanja univerzalne usluge
- Ako ne obavi mjerenje kakvoće obavljanja univerzalnih usluga, ili izvješče o kakvoći ne dostavi Agenciji, ili ga uopće ne izradi na zadani način
- Ako ne obavlja poštanske usluge na način koji je propisan zakonskim normama o poštanskim uslugama

- Ako donese cjenik ili primjenjuje cijene za poštanske usluge protivno propisima zakona
- Ako ne obavlja računovodstveno razdvajanje (u slučaju bavljenja s više aktivnosti), ili isti ne dostavi Agenciji na njezin zahtjev u sklopu ostalih izvješća
- Ako ne omogući pristup mreži na način koji je određen zakonom

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

- Ako se Agenciji ne dostave na zahtjev financijska i statistička izvješća, potom svi potrebni podaci i ugovori koji su potrebni za provedbu poslova Agencije
- Ako se ne plaća godišnja naknada Agenciji
- Ako se u zadanom roku ne obavijesti Agencija o nastalim statusnim promjenama
- Ako se obavljaju poslovi izdavanja poštanskih marki protivno propisima zakona
- Ako se ne donesu prethodno spomenuti opći uvjeti
- Ako odbiju suradnju u fazi rješavanja sudskih sporova
- Ako inspektoru ne omoguće pravilno obavljanje inspekcijskog nadzora, ili mu uskrate potrebnu dokumentaciju, ili mu uruče krive podatke

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 sandučić.

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

3.9.1. Prijelazne i završne odredbe

Hrvatska pošta d.d. je davatelj univerzalne usluge i na temelju ovoga Zakona ima pravo i obvezu obavljati tu uslugu. Trajanje obavljanje te usluge je 15 godina, dok Agencija svakih pet godina analizira tržište poštanskih usluga kako bi utvrdili postoje li bolji davatelji koji bi osigurali kvalitetniju univerzalnu uslugu. Ako takvi postoje Agencija provoi javni natječaj.

Davatelj poštanskih usluga je obvezan uskladiti opće uvjete s Zakonom najkasnije u roku od 90 dana otkako zakonski propisi stupe na snagu. 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. Dozvole za pružanje poštanskih

usluga, koje su važile do dana uvođenja na snagu ovog Zakona prestaju važiti (danom stupanja na snagu).

Ministar će u suradnji s Agencijom, u roku od 30 dana do dana stupanja na snagu ovoga Zakona, odlučiti koji će službenici Ministarstva obavljati poslove nadležnosti Agencije. 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.

Danom stupanja Zakona na snagu tj. od 1.siječnja 2013.godine, osim nekih odredbi (članak 15. Stavka 7., članka 21. stavka 3., članka 40. stavka 6. i članka 47. stavka 6.) prestaju se koristiti prethodni zakonici tj. Zakon o poštanskim uslugama, i Zakon o doplatnim markama u poštanskom prometu.

Zaključak :

Poštanski sektor je jedan od ključnih segmenata pravilnog razvoja gospodarstva i dobrobiti društva. Problematika ovog završnog rada se odnosila na sustav poštanski u sklopu trgovačkog prava, te smo utvrdili trenutno stanje tržišta. Na samom tržištu Republike Hrvatske se trenutno nalazi 23 pružatelja poštanskih usluga (zahvaljujući liberalizaciji i otvaranju tržišta), no samo HP je ovlašteni pružatelj poštanskih usluga. Stanje pružatelja iako je dosta promjenjivo je posljednih 5 godina u znatnom porastu., dok se 0,44% BDP-a ostvaruje putem prihoda koji su ostvareni iz poštanskih djelatnosti. Izuzet 2011. Kad je zabilježen porast udjela poštanskih usluga u BDP-u, ostalih godina se bilježi pad tog udjela, ponajviše zbog trenda opadanja broja poštanskih pošiljki već godinama. Konačno rješenje tom padu udjela u BDP-u bi bilo daljnja koncetracija prema otvorenju tržišta, ulasku novih pružatelja usluga koji imaju otvoreniju poštansku mrežu prema međunarodnom tržištu kako bi se uspostavile nove putanje poslovanja te ostvarivali dodatni prihodi. Možda bi se daljnim dolaskom novih davatelja usluga uspostavio kvalitetniji kandidat za obavljanje univerzalnih usluga za razliku od HP-a koji i dalje drži značajnu dominaciju na poštanskom tržištu.

Trenutno je na snazi Zakon o poštanskim uslugama, koji je na snazi (pročišćeni tekst sa nadopunama od 18.07.2015. godine). Pitanje koje se već godinama postavlja po Zakonu je ukidanje isključivih monopolnih prava za obavljanje univerzalnih usluga, tako što se određuje samo 1 davatelj takvih usluga za područje čitave Republike Hrvatske. Potom bi se trebao omogućiti jednostavniji pristup mreži kako davateljima usluge tako i korisnicima usluge, te uspostaviti detaljniji analizu obavljanja univerzalnih usluga. Zaključak sveukupni do kojeg smo došli putem ovog završnoga rada je taj da se treba raditi na daljnjem otvorenju hrvatskog poštanskog tržišta kako bi se povećala uloga poštanskog sustava u daljnjem razvoju ali i u ostvarivanju većeg udjela u BDP-u koji neće fluktuirati iz godine u godinu. Potom razmatranje daljnje rješavanje situacije monopolnog pružanja univerzalne usluge, koja je namijenjena HP-u. Trenutni Zakon, iako veoma detaljan i precizan, zahtjeva manje dorade na područjima pristupa mreži pojedincima i davateljima usluga, davanja prava i obaveza na obavljanju univerzalnih usluga, te je potrebno preispitati zakonske propise koji se odnose na kakvoću ispitivanja uvjeta obavljanja univerzalnih usluga, da bi se mogla obavljati temeljita analiza kakvoće obavljanja istih.

Literatura :

1. Zelenika, R., *Metodologija izrade znanstvenog i stručnog djela*. Sveučilište u Rijeci, Rijeka, 2000.
2. Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. Godine
3. https://www.hakom.hr/
4. https://www.hakom.hr/default.aspx?id=512
5. Treća poštanska direktiva
6. Zakon o zaštiti tržišnog natjecanja (»Narodne novine«, broj 79/09)
7. Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti tržišnog natjecanja (»Narodne novine«, broj 80/13)
8. Godišnje izvješće o radu HAKOM-a za 2012. godinu, HAKOM, Zagreb, lipanj 2013.
9. DZS (Statistički ljetopis 2009. – 2013.) i Svjetska banka (http://data. worldbank.org/country, 28.05.2014.)
10. https://www.zakon.hr/z/249/Zakon-o-po%C5%A1tanskim-uslugama

Grafički prilozi :

1. Slika 1. Grafički prikaz podjele osnovnih ciljeva istraživanja. – str. 2
2. Tablica 1. Davatelji poštanskih usluga u RH – str. 7
3. Tablica 2. Promjene u broju davatelja poštanskih usluga, za period od 2008. do 2013. Godine – str. 8
4. Tablica 3. Pokazatelji kretanja poštanskih usluga i BDP-a u RH – str. 14

Sažetak :

Poštanski sektor predstavlja veoma bitnu infrastrukturu koja osigurava pristup mrežama, te pruža usluge koje su ključni faktor za razvoj gospodarstva, te općenitog razvoja društva. Republika Hrvatska pristupa Europskoj Uniji 2013. Godine, iako je liberalizacija pokrenuta službeno prije pristupanja, ulazak u EU je mnogo doprinjeo razvoju daljnjem poštanskog sustava, te je te godine zabilježen porast pružatelja usluga u odnosu na prethodnu godinu. Temeljni zakon za poštansko tržište je Zakon o poštanskim uslugama, koji stupa na snagu također u 2013. Godini točnije 1.siječnja. Regulaciju na poštanskom tržištu, te kontrolu poštuju li davatelji poštanskih usluga zakonske propise obavlja HAKOM koji je uspostavio i tri pravilnika o obavljanju poštanskih usluga. Također su i propisani uvjeti koji se moraju ispuniti kako bi davatelj poštanskih usluga dobio dozvolu za rad na tržištu, dok se univerzalne usluge tj. kvaliteta obavljanja istih obavlja svako 5 godina, te u slučaju negativnih rezultata Agencija provodi javni natječaj kako bi se našao kvalificiraniji davatelj usluga. Poštanske usluge mogu biti proizvodnog ili osobnog karaktera, gdje ili stvaraju novi proizvod ili omogućuju razmjenu pošiljaka korisnika. Internet je definitivno unio mnoge promjene u poštanski svijet, te u mnogo toga postaje i sama zamjena poštanskim uslugama. Republika Hrvatska se po pokazateljima konkurentnosti nalazi u tranzicijskoj fazi, te inovacijama se trudi postići daljni razvoj. Zakon o poštanskim uslugama se sastoji od 16. Poglavlja i sveukupno 74 članka koji su donešeni od strane Hrvatskog Sabora, te je pročišćena verzija (s manjim nadoknadama iz NN 114/12, 153/13, 78/15) na snazi od 18.07.2015. godine.

Ključni pojmovi : Poštanske usluge ; Univerzalne usluge ; Zakon o poštanskim uslugama

Summary :

The postal sector is a very important infrastructure that provides access to the network and provides services that are a key factor for the development of the economy and the general development of the society. The Republic of Croatia joins the European Union in 2013. Although liberalization has begun officially prior to accession, accession to the EU greatly contributes to the development of the postal system, and there has been an increase in service providers over that period compared to the previous year. The basic law for the postal market is the Postal Services Act, which also enters into force in 2013. More precisely, 1st January. The regulation on the postal market, as well as the control of whether the providers of postal services of legal regulations is controled by HAKOM, which has also established three regulations on performing postal services. There are also stipulated conditions that must be met in order for the postal service provider to have a license to operate in the market, while universal services, ie the quality of their performance, are performed every 5 years, and in the case of negative results the Agency conducts a public tender to find a more qualified provider of service. Postal services may be of a production or personal character, either where they create a new product or allow users to exchange mail. The Internet has definitely brought many changes to the postal world, and in many places it has become a substitute for postal services.The Republic of Croatia based on competitiveness indicators is in the transition phase, and tryint to use innovations to achieve further development. The Postal Services Law consists of 16 Chapters and a total of 74 articles that have been made by the Croatian Parliament, and a revised version (with minor compensations from NN 114/12, 153/13, 78/15) effective from 18.07.2015 . years.

Key Terms: Postal Services; Universal Services; Law on Postal Services