



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	8.12.2017. 8:38:13		
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.		
034-07/16-01/06	-04		
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.	
437-17-5		0	



U I M E R E P U B L I K E H R V A T S K E

P R E S U D A

Upravni sud u Zagrebu, po sucu toga suda Željki Zrilić Ježek, kao sucu pojedincu, uz sudjelovanje Marine Radović, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja _____ iz _____, kojeg zastupa opunomoćenik _____ odvjetnik u Zagrebu, _____, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Hrvatske pošte d.d., Zagreb, Jurišićeva 13, radi rješavanja spora između korisnika i davatelja poštanskih usluga, nakon održane javne i usmene rasprave, 30. studenog 2017.,

presudio je

1. Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/15-02/40 Urbroj: 376-04-15-4 od 9. prosinca 2015.
2. Odbija se zahtjev tužitelja za naknadu troška ovog upravnog spora.

O b r a z l o ž e n j e

Osporenom odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/15-02/40 Urbroj: 376-04-15-4 od 9. prosinca 2015. odbacuje se zahtjev za rješavanje spora tužitelja s davateljem poštanskih usluga HP-Hrvatska pošta d.d., zbog nepostojanja zakonskih pretpostavki za vođenje postupka.

Tužitelj u tužbi osporava zakonitost donesenog akta, te ističe kako je tuženiku podnio zahtjev za rješavanje spora temeljem upute Hrvatske pošte d.d. koja ga je dopisom od 9. srpnja 2015. uputila da svoj zahtjev koji je sama negativno riješila ostvaruje upravo podnošenjem zahtjeva HAKOM-u radi rješavanja spora s HP d.d.. Takav zahtjev je HAKOM-u i podnio u otvorenom roku, pa je tuženi o takvom zahtjevu morao meritorno riješiti, a ne odbaciti ga. Tuženiku je podnio predmetni zahtjev za rješavanje spora sa Hrvatskom poštom. Takav zahtjev je HAKOM-u i podnio u otvorenom roku, pa je tuženik o takvom zahtjevu

morao meritorno riješiti, a ne odbaciti ga. Svoju odluku o odbačaju zahtjeva tuženik ne opravdava nedostatkom procesnih pretpostavaka, nego stajalištem da se u ovom slučaju ne bi radilo o prigovoru na konkretnu poštansku uslugu HP d.d. Ovo je razlog materijalnopravne prirodne a ne procesnopravne, pa se je o zahtjevu trebalo meritorno riješiti prihvaćanjem ili odbijanjem zahtjeva. Smatra kako nema uporišta u zakonu da bi njegov zahtjev mogao biti odbijen, kamo li pak odbačen, pogotovo ne u čl. 54. i 55. Zakona o poštanskim uslugama. Ističe kako iz smislene interpretacije čl. 54. Zakona o poštanskim uslugama (ZPU) ne slijedi nužno da se prigovor mora odnositi na određenu, tj. konkretnu pošiljku. Naprotiv smisao te odredbe je u tome da se korisnik poštanskih usluga zaštiti i ako, tj. pogotovo ako se njegova prava sustavno povrjeđuju. Time što se gramatički u tekstu zakona govori o „pošiljci“ u jednini, ne isključuje pravo korisnika na zaštitu i tada ako do povrede prava korisnika dolazi sustavno s nizom poštanskih pošiljaka, u ovom slučaju i kroz duže vrijeme. Tuženik je dakle već u tome procesno pogriješio što je njegov zahtjev odbacio, ali nije ga mogao ni odbiti jer odredba čl. 54. se ne odnosi samo na određenu, konkretnu pošiljku, nego i na postupanje Hrvatske pošte d.d. u načinu pružanja usluga, tj. i na sustavne pogreške u dostavljanju poštanskih pošiljaka. U pobijanoj odluci HAKOM-a, nije se niti pokušalo meritorno raspraviti argumente i razloge njegovog zahtjeva, pa je tako izostala i meritorna odluka. Time je izvršena bitna povreda ZUP-a, ali isto tako je činjenično stanje ostalo neutvrđeno i materijalno pravo pogrešno primijenjeno, točnije rečeno, uopće ga se i nije pokušalo primijeniti. Nadalje u pobijanom rješenju HAKOM citira pisani odgovor Hrvatske pošte d.d. br. DE-02/2-013096/15 od 8. lipnja 2015., te dopis od 6. svibnja 2015. prema kojem slijedi da je tužitelj izjavio HP-u prigovor na dostavu poštanskih pošiljaka kroz duže vremensko razdoblje, a da bi odgovor HP-a bio u tome kako se uglavnom radi o običnim pošiljkama koje se ne evidentiraju u sustav. Nije točno da se poštanske pošiljke, makar bile i obične, a ne preporučene, ne evidentiraju u sustav. Iz čl. 37. st. 9. slijedi da se evidencija o uručanju pošiljaka mora voditi, pri čemu takva evidencija nije odrađena samo za preporučene pošiljke. Iz čl. 40. i 41. ZPU slijedi da je davatelj usluga, u ovom slučaju Hrvatska pošta d.d. dužna pratiti i voditi evidenciju o kakvoći pružanja poštanskih usluga, neovisno o tome da li je pošiljka obična ili preporučena i o tome sačinjavati izvještaje, čemu ne bi bilo moguće udovoljiti bez vođenja evidencije o kretanju poštanskih pošiljaka i postupanja s njima. Hrvatska pošta d.d. povodom prigovora i sama je navela u pisanom odgovoru od 8. svibnja 2015. br. DE-02/2-013096/15 i dopisu od 6. svibnja 2015. da i pošiljatelj poštanske pošiljke, ali i primatelj poštanske pošiljke mogu tražiti zaštitu svojeg prava u smislu čl. 23. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge i čl. 30. ZPU-a razlozi, te da je povodom prigovora proveden interni postupak s ciljem utvrđivanja okolnosti vezanih uz njegove navode, pa je u proturječnosti s tim tvrdnja HP u istom dopisu da se ne bi moglo provjeriti postupanje s običnim pošiljkama, jer da se one ne bi evidentirale u sustav. Ako je provedena interna kontrola, znači da evidencija postoji, naime u suprotnom se takav postupak kontrole ne bi ni provodio.

Slijedom navedenog, predlaže poništiti osporeni akt i predmet vratiti na ponovni postupak.

Tuženik je dostavio odgovor na tužbu u kojem ističe, u odnosu na navode tužitelja kojima osporava urednu dostavu zbog uručivanja rješenja bez valjane osobne dostave s obzirom da je rješenje ostavljeno u kućnom kovčežiću tužitelja, da je temeljem odredbe čl. 85. ZUP-a propisana mogućnost ostavljanja pismena u kućnom kovčežiću u drugom pokušaju dostave, ako se naslovljena osoba ne pronađe. Nadalje navodi da je tužitelj pred tuženikom pokrenuo rješavanje spora s davateljem poštanskih usluga zbog prigovora vezanog uz probleme s dostavom poštanskih pošiljaka kroz duže vremensko razdoblje, što je utvrđeno iz podneska tužitelja u postupcima pred davateljem usluga i tuženikom. Tužitelj u tužbi odbacuje mogućnost da se sukladno odredbama čl. 54. ZPU-a mora raditi o konkretnoj

pošiljci, već navodi da je smisao odredbe zaštita korisnika usluge, osobito ako se njegova prava sustavno povrijeđuju. U odnosu na takve navode tužitelja, tuženik smatra da se upravo iz odredbe čl. 54. ZPU-a nesporno može zaključiti da se kao razlog pokretanja postupka rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga navodi konkretan štetni događaj. Dodatno u prilog tome govore i odredbe kojima se uređuju rokovi za pokretanje tih postupaka. Tako se kao rok za podnošenje prigovora u čl. 54. st. 1. ZPU-a navodi rok od tri mjeseca od dana predaje pošiljke u unutarnjem prometu, odnosno u roku od šest mjeseci u međunarodnom prometu, dok je u slučaju oštećenja propisano da se prigovor mora podnijeti odmah pri uručanju poštanske pošiljke. I sama naknada štete, uređena odredbama čl. 56. ZPU-a, vezana je uz konkretnu poštansku pošiljku, konkretnu poštansku uslugu i konkretan štetni događaj. Iz svega navedenog jasno je da se postupci iz čl. 54. i 55. ZPU-a vode jedino i isključivo za konkretne događaje i nisu namijenjeni općenitim prigovorima na postupanje davatelja usluga po nekim drugim osnovama. Upravo zbog toga, u postupku rješavanja prigovora tuženik nije mogao u bitnome odlučivati. Preduvjet za vođenje postupka rješavanja spora i donošenje meritorne odluke, na čemu inzistira tužitelj, značilo bi postojanje konkretnog predmeta postupka odnosno konkretnog šetnog događaja vezano uz konkretnu poštansku uslugu odnosno poštansku pošiljku. Tako zbog nepostojanja predmeta postupka propisanog zakonom tuženik nije mogao drugačije odlučiti, već je morao odbaciti zahtjev zbog nepostojanja zakonskih pretpostavki za vođenje postupka. U odnosu na ostale navode tužitelja vezane za postupanje davatelja poštanske usluge prilikom rješavanja prigovora te vrsti pošiljaka i tehnološkim procesima prilikom obavljanja poštanskih usluga u smislu evidentiranja određenih vrsta pošiljaka u sustavu, tuženik ističe da isto nije bilo predmet postupka pred tuženikom niti je predmet postupka sukladno odredbama ZPU-a. Također, predmet postupka rješavanja spora nisu bile niti pošiljke koje tužitelj spominje u tužbi niti je korisnik iste prošao postupak rješavanja prigovora i pritužbe iz čl. 54. ZPU, što je neophodna pretpostavka za pokretanje postupka pred tuženikom.

Slijedom navedenog, predlaže odbiti tužbeni zahtjev tužitelja kao neosnovan.

Zainteresirana osoba HP-Hrvatska pošta d.d. u odgovoru na tužbu ističe da je obavila provjeru navoda i to po voditelju područja dostave, prilikom koje provjere nisu pronađene nikakve nepravilnosti u radu zainteresirane osobe. Naime, u konkretnom slučaju tužitelj i njegova supruga u svojem prigovoru od 27. travnja 2015. godine prigovarali su ne uručanju uglavnom običnih pošiljaka koje se u sustavu ne evidentiraju pojedinačno zbog čega nije bilo niti mogućnosti praćenja njihova kretanja unutar sustava, a i sami primatelji nisu bili u obvezi potvrditi njihov primitak. O naprijed navedenim okolnostima zainteresirana osoba obavijestila je ovdje tužitelja i njegovu suprugu odgovorom broj DE-02/2-013096/15 od 6. svibnja 2015. godine. Kako je ovdje tužitelj bio nezadovoljan odgovorom zainteresirane osobe od 6. svibnja 2015. godine, to je isti Povjerenstvu za pritužbe potrošača kod zainteresirane osobe podnio pritužbu dana 8. lipnja 2015. godine u kojoj po prvi puta spominje pošiljku – paket pošiljatelja Conrad electronic (bez navođenja prijamnog broja pošiljke) te pismovna pošiljka odvjetnika (također bez navođenja prijamnog broja pošiljke). Povjerenstvo za pritužbe potrošača kod zainteresirane osobe svojim odgovorom broj DP07-017583/15 od 9. srpnja 2015. godine odbilo je pritužbu ovdje tužitelja te potvrdilo prvostupanjski odgovor. Ujedno, Povjerenstvo za pritužbe potrošača kod zainteresirane osobe navedenim odgovorom broj DP07-017583/15 od 9. srpnja 2015. obavijestilo je ovdje tužitelja i da se nije u mogućnosti očitovati na novo iznesene podatke jer isti nisu bili predmetom prvostupanjskog postupka, kao i da općenite pritužbe bez konkretnih prijavnih brojeva pošiljki nisu dostatni za vraćanje na rješavanje u prvom stupnju. Zainteresirana osoba nadalje ističe i da je u cijelosti pravno neutemeljen i proizvoljan stav tužitelja da je tuženik prilikom donošenja pobijanog rješenja pogrešno primijenio odredbu čl. 54. Zakona o poštanskim uslugama, jer je odredbom čl. 54. Zakona o poštanskim uslugama propisano pravo korisnika na podnošenje pisanog prigovora na

konkretnu poštansku uslugu, a što tužitelj nije učinio niti u pisanom prigovoru, a niti kasnije u pritužbi budući da nije jasno naznačio konkretne prijamne brojeve pošiljaka na koje se prigovor odnosno kasnije pritužba odnosi.

Slijedom navedenog, predlaže odbiti tužitelja sa postavljenim tužbenim zahtjevom.

Radi ocjene zakonitosti osporavanog rješenja, Sud je izvršio uvid u spis tuženika i isprave priložene spisu, te je uzeo u obzir provedene dokaze i činjenice utvrđene u postupku donošenja osporavane odluke, kao i dokaze provedene u ovom upravnom sporu.

Sud je 23. studenog 2017. održao usmenu i javnu raspravu, te je time strankama, u skladu s odredbom članka 6. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine broj: 20/10., 143/12., 152/14., 29/17.) dana mogućnost izjasniti se o zahtjevima i navodima drugih stranaka, te o svim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, Sud je ocijenio tužbeni zahtjev tužitelja neosnovanim.

Člankom 55. stavak 1. Zakona o poštanskim uslugama (Narodne novine broj: 144/12., 153/13. – dalje u tekstu: Zakon) propisano je da 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.

Člankom 54. stavak 1. Zakona propisano je da 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.

Uvidom u priloženi spis predmeta utvrđeno je da je tužitelj 28. travnja 2015. podnio prigovor zainteresiranoj osobi vezano uz probleme s dostavom poštanskih pošiljaka Pošte Zagreb, Poštanski ured Dubrava, te navodi da su problemi s dostavom poštanskih pošiljaka, iz navedenog poštanskog ureda, za i , na adresi u

. prisutni su kroz duže vremensko razdoblje. Riječ je o povremenoj, neurednoj dostavi pismenih pošiljaka, kašnjenju dostave, namjerno oštećenih ili otvorenih pošiljaka ili nedostave istih. U navedenom riječ je bila o bankovnim novčanim izvješćima s osobnim podacima korisnika, zatim o pisanim obavijestima odvjetnika o pojedinim sudskim predmetima i rješenjima, mjesečnim računima za režije, obavijesti pojedinih institucija, police osiguranja za nekretnine na naznačenoj adresi od Croatia osiguranja d.d. i sl.

Iz odgovora zainteresirane osobe broj: DE-02/2-013096/15 od 6. svibnja 2015. na predmetni prigovor tužitelja razvidno je u bitnome da je pokrenut interni postupak od strane nadležne službe Hrvatske pošte s ciljem utvrđivanja okolnosti vezano na tužiteljeve navode. Provedenim postupkom i uvidom relevantnu dokumentaciju utvrđeno je da nije bilo nepravilnosti ni devijantnih postupanja počinjenih od strane Hrvatske pošte u procesu obavljanja dostave poštanskih pošiljaka. Obične poštanske pošiljke nisu pojedinačno evidentirane u poštanskom sustavu, nije predviđena mogućnost praćenja njihovog kretanja, a primatelj nije dužan potvrditi da mu je pošiljka uručena. Pošiljatelj pošiljke (kao korisnik poštanske usluge) ima pravo i obvezu odabrati onu vrstu usluge koja odgovara sadržaju, stvarnoj vrijednosti sadržaja te značenju sadržaja pošiljke za korisnika usluge, sukladno odredbi članka 32. stavka 1. Zakona o poštanskim uslugama.

Tužitelj, u očitovanju od 8. lipnja 2015. na dostavljeni odgovor zainteresirane osobe, ističe kako nije uobičajeno a ni slučajno da se u dužem vremenskom razdoblju ponavlja učestali broj problema vezanih uz dostavu poštanskih pošiljaka, na istu adresu, za iste korisnike, sve kako je opisao u prigovor od 28. travnja 2015. U prilog problemima

naznačenim u ovom prigovoru opisuje primjer dostave paketa pošiljatelja kao i pismovne pošiljke odvjetnika, poslana iz Zagreba 15. svibnja 2015.

Nastavno, tužitelj 13. kolovoza 2015. podnosi tuženiku zahtjev za rješavanje spora, vezano uz prigovor i pritužbu prethodno podnesenih Hrvatskoj pošti, koji je osporenim rješenjem odbačen, uz obrazloženje kako je tužitelj pokrenuo postupak iz članka 54. Zakona ali ne vezano uz konkretni prigovor na konkretnu poštansku uslugu, nego iznosi prigovor na dostavu poštanskih pošiljaka kroz duže vremensko razdoblje.

Prema ocjeni Suda, tuženik je, sukladno utvrđenom činjeničnom stanju, pravilno utvrdio da ne postoje zakonske pretpostavke za vođenje postupka, budući da tužitelj iznosi općenito prigovor na uručenje poštanskih pošiljaka, ukazuje na sustavne pogreške u dostavljanju tih pošiljaka kao i postupanje nadležnog poštara, te opisuje neodgovorno i neprofesionalno postupanje zaposlenika ovdje zainteresirane osobe, dok je za vođenje postupka sukladno citiranim odredbama Zakona potrebno navesti konkretan štetni događaj u svezi točno određene poštanske pošiljke, o kojem opisu ovisi i rok za podnošenje prigovora. Tužitelj se u svojoj pritužbi primjerice poziva na neurednu dostavu paketa pošiljatelja i

i pismovne pošiljke Odvjetnika, ali bez navođenja prijamnog broja pošiljke, stoga nije bilo moguće od strane zainteresirane osobe identificirati navedene poštanske pošiljke niti je bilo moguće konkretno očitovati se o (ne)dostavi istih, stoga i u odnosu na ove navode tužitelja nije bilo zakonskih pretpostavki za vođenje postupka pred tuženikom.

Slijedom svega navedenog, temeljem odredbe članka 55. stavak 3. a u svezi s člankom 57. stavak 1. Zakona o upravnim sporovima, osporeno rješenje se ocjenjuje zakonitim, te je stoga odlučeno kao pod toč. 1. izreke ove presude.

Člankom 79. stavak 3. Zakona o upravnim sporovima propisano je da stranka koja izgubi spor u cijelosti snosi sve troškove spora, ako zakonom nije drukčije propisano. Ako stranka djelomično uspije u sporu, sud može, s obzirom na postignuti uspjeh, odrediti da svaka stranka snosi svoje troškove ili da se troškovi raspodijele razmjerno uspjehu u sporu.

Tužitelj je postavio zahtjev za naknadu troška ovog upravnog spora, prema priloženom troškovniku, u ukupnom iznosu od 10.375,00 kn, uvećano za pripadajući PDV. Budući da je osporena odluka tuženika ocijenjena zakonitom, to je sukladno odredbi članka 79. stavak 3. Zakona o upravnim sporovima, tužitelj odbijen sa zahtjevom za naknadu troška ovog upravnog spora, kao pod toč. 2. izreke ove presude.

U Zagrebu, 30. studenog 2017.

Sutkinja:
Željka Zrilić Ježek, v.r.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude dopuštena je žalba Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske. Žalba se podnosi putem ovog suda u dovoljnom broju primjeraka za sud i sve stranke u sporu, u roku od 15 dana od dana dostave presude. Žalba odgađa izvršenje pobijane presude (članak 66. stavka 5. Zakona o upravnim sporovima).

DNA:

1. Odvjetnik .
2. Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM), 10000 Zagreb,
Roberta Frangeša Mihanovića 9
3. HP – Hrvatska pošta d.d., 10000 Zagreb, Jurišićeva 13
4. U spis

Za točnost otpravka i ovlašteni službenik:
Snježana Miletić

