

KLASA: UP/I-344-07/16-02/19
URBROJ: 376-06-17-18
Zagreb, 16. ožujka 2017.

Poštanski inspektor Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po provedenom inspekcijskom nadzoru nad davateljem poštanskih usluga OVERSEAS TRADE Co LTD d.o.o., Zastavnice 38a, 10251 Hrvatski Leskovac, na temelju članka 59. i 60. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13 i 78/15) i članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), po službenoj dužnosti, donosi

RJEŠENJE

1. Nalaže se davatelju poštanskih usluga OVERSEAS TRADE Co LTD d.o.o. iz Hrvatskog Leskovca da prigovore korisnika poštanskih usluga rješava na objektivan i transparentan način tj. da korisnicima u svojim odgovorima daje jasnu izreku ili rješenje o utemeljenosti prigovora te jasnu uputu o pravnom lijeku, odnosno o njihovu pravu na podnošenje pritužbe povjerenstvu za pritužbe potrošača davatelja poštanskih usluga u roku od 30 dana od dana dostavljanja tih odgovora.
2. Nalaže se davatelju poštanskih usluga OVERSEAS TRADE Co LTD d.o.o. iz Hrvatskog Leskovca da pisane odgovore na prigovore iz točke 1. rješenja dostavlja korisnicima poštanskih usluga u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja prigovora u unutarnjem prometu.
3. Nalaže se davatelju poštanskih usluga OVERSEAS TRADE Co LTD d.o.o. iz Hrvatskog Leskovca da odmah po primitku rješenja započne postupati prema naloženom u točkama 1. i 2. rješenja.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) provela je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad davateljem poštanskih usluga OVERSEAS TRADE Co LTD d.o.o., Zastavnice 38a, 10251 Hrvatski Leskovac, OIB 19407280555 (dalje: OEX) u svezi poštivanja odredbi Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13 i 78/15; dalje: ZPU) kojima je propisan način rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga. Inspekcijski nadzor proveo je poštanski inspektor HAKOM-a od 25. listopada 2016. do 16. ožujka 2017.

Provedenim inspekcijskim nadzorom utvrđeno je da prilikom rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga OEX ne postupi sukladno odredbama članka 54. ZPU-a kojim je propisana zaštita korisnika poštanskih usluga, odnosno postupanje s prigovorima korisnika poštanskih usluga.

Tako OEX u velikom broju svojih odgovora korisnicima poštanskih usluga ne daje jasnu izreku ili rješenje o utemeljenosti prigovora, u smislu da li se prigovor usvaja, bilo potpuno ili djelomično, odnosno da li se prigovor odbija. Navedeno postupanje nije objektivno i u suprotnosti je s člankom 54. stavkama 4. i 6. ZPU-a. Nadalje, niti jedan odgovor na prigovor ne sadrži uputu o pravnom

lijeku, odnosno uputu korisniku o pravu podnošenja pritužbe Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri OEX-u, a kao uobičajeni i propisani sadržajni dio svakog akta protiv kojeg je dopušteno pravno sredstvo. Navedeno postupanje nije transparentno i u suprotnosti je s člankom 54. stavkom 6. ZPU-a. Stoga je poštanski inspektor riješio kao u točki 1. rješenja.

OEX ne rješava sve prigovore svojih korisnika u roku od 30 dana u unutarnjem prometu odnosno ne dostavlja pisane odgovore korisnicima poštanskih usluga o utemeljenosti podnesenih prigovora u roku propisanom u članku 54. stavku 4. ZPU-a. Stoga je poštanski inspektor riješio kao u točki 2. rješenja.

Uzimajući u obzir činjenično stanje utvrđeno u inspekcijskom nadzoru, valjalo je radi usklađivanja obavljanja poštanskih usluga s uvjetima za obavljanje poštanskih usluga propisanim člankom 54. ZPU-a, odnosno radi efikasne zaštite korisnika poštanskih usluga, na temelju članka 60. stavka 1. točke 6. ZPU-a te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku, riješiti kao u izreci rješenja.

Uputa o pravnom lijeku:

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

POŠTANSKI INSPEKTOR

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

Dostaviti:

1. OVERSEAS TRADE Co LTD d.o.o., Zastavnice 38a, 10251 Hrvatski Leskovac - UP-osobna dostava
2. U spis