

KLASA: UP/I-344-07/17-02/07
URBROJ: 376-06-18-16
Zagreb, 24. siječnja 2018.

Poštanski inspektor Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po provedenom inspekcijskom nadzoru nad davateljem poštanskih usluga HP-Hrvatska pošta d.d., Jurišićeva 13, Zagreb, na temelju 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 HP-Hrvatska pošta d.d. Zagreb da prigovore korisnika poštanskih usluga u unutarnjem i međunarodnom prometu rješava na objektivan i transparentan način, odnosno da korisnicima u svojim pisanim odgovorima daje jasnu izreku ili rješenje o utemeljenosti prigovora.
2. Nalaže se davatelju poštanskih usluga HP-Hrvatska pošta d.d. Zagreb da u svojim pisanim odgovorima na prigovore iz točke 1. rješenja korisnicima daje jasnu uputu o pravnom lijeku tj. o njihovu pravu na podnošenje pritužbe povjerenstvu za pritužbe potrošača davatelja poštanskih usluga u roku od 30 od dana dostavljanja tih odgovora.
3. Davatelj poštanskih usluga HP-Hrvatska pošta d.d. Zagreb obavezan je odmah po primitku ovog rješenja 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 HP-Hrvatska pošta d.d., Jurišićeva 13, Zagreb (dalje: HP) u svezi poštivanja odredbi Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13 i 78/15; dalje: ZPU) kojima je propisan način rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga. Inspekcijski nadzor proveo je poštanski inspektor HAKOM-a od 11. listopada 2017. do 23. siječnja 2018.

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

Tako HP u svojim pisanim odgovorima korisnicima poštanskih usluga ne daje jasnu izreku ili rješenje o utemeljenosti prigovora, u smislu je li se prigovor usvaja, bilo potpuno ili djelomično, odnosno je li se prigovor odbija. Navedeno postupanje nije objektivno i transparentno te je u suprotnosti s člankom 54. stavkom 4. ZPU-a. Stoga je poštanski inspektor riješio kao u točki 1. rješenja.

Nadalje, HP u svojim pisanim odgovorima korisnicima poštanskih usluga ne daje uputu o pravnom lijeku odnosno uputu korisniku o pravu podnošenja pritužbe povjerenstvu za pritužbe potrošača pri

HP-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 5. ZPU-a. Stoga je poštanski inspektor riješio kao u točki 2. rješenja.

HP se po pozivu poštanskog inspektora HAKOM-a od 12. siječnja 2018. na očitovanja o utvrđenim činjenicama prije donošenja rješenja, očitovao dopisom od 22. siječnja 2018., uglavnom u smislu da se prigovori mogu podnositi isključivo po pravnoj osnovi iz članka 54. ZPU-a i to: gubitak poštanske pošiljke, prekoračenje roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke, neobavljene usluge djelomično ili u cijelosti te oštećenje i umanjenje sadržaja pošiljke. Navodi i kako isključivo u tim slučajevima postoji obveza davanja korisniku upute o pravnom lijeku, odnosno navodi kako su pojedini prigovori korisnika preopćeniti pa nisu mogli niti postupati po njima, već su korisnicima dali informaciju kako se podnosi prigovor.

Takvo očitovanje HP-a je nejasno i u suprotnosti je sa činjeničnim stanjem utvrđenim tijekom nadzora. Sporni prigovori korisnika upravo se odnose na neobavljene usluge i prekoračenje roka, a korisnicima nije dana informacija kako se podnosi prigovor niti su uloženi prigovori riješeni sukladno članku 54. ZPU-a.

Nadalje, dio očitovanja HP-a koji se odnosi na prigovore korisnika upućenih telefonom te upite korisnika o statusu pošiljaka, odnosno koji se odnosi na općenite prigovore korisnika nebitan je, jer osim pisanih prigovora iz članka 54. ZPU-a, takvi prigovori nisu niti razmatrani, već su samo konstatirani kao takvi i navedeni u dopisu poštanskog inspektora od 12. siječnja 2018. Međutim, u slučaju davanja odgovora pisanim putem na prigovore korisnika zaprimljene telefonom, HP je opet obvezan riješiti o utemeljenosti prigovora i dati korisniku uputu o pravnom lijeku. Također, netočan je i potpuno pogrešan navod HP-a u svezi prigovora korisnika M. K. iz Z. kako je isti preopćenit odnosno da nema osnove, jer korisniku pošiljka nije uručena na propisani način tj. u poštanskom uredu naznačenom na obavijesti o prispijeću pošiljke, a radi čega je i uputio prigovor, dok u odgovoru korisniku HP nije riješio o utemeljenosti njegova prigovora niti mu dao uputu o pravnom lijeku, iako je nesporno kako se radi o prigovoru korisnika na neobavljenu uslugu u cijelosti.

Uzimajući u obzir činjenično stanje utvrđeno u inspekcijском nadzoru, valjalo je radi usklađivanja obavljanja poštanskih usluga s uvjetima za obavljanje poštanskih usluga propisanim člankom 54. ZPU-a, odnosno radi učinkovite 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. HP-Hrvatska pošta d.d., Jurišićeva 13, 10000 Zagreb - UP-osobna dostava
2. U spis