

KLASA: UP/I-344-07/17-02/07
URBROJ: 376-06-18-21
Zagreb, 24. rujna 2018.

Poštanski inspektor Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, na temelju članaka 60. i 62. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13 i 78/15) te članka 139. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), po službenoj dužnosti donosi

RJEŠENJE o izvršenju

1. Utvrđuje se da je rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-07/17-02/07; URBROJ: 376-06-18-16 od 24. siječnja 2018., postalo izvršno 27. siječnja 2018.
2. Nalaže se davatelju poštanskih usluga HP-Hrvatskoj pošti d.d. iz Zagreba da odmah po primitku ovog rješenja postupi po izvršnom rješenju iz točke 1. izreke, tako da sve prigovore korisnika usluga rješava prema navedenom u točki 1. izvršnog rješenja tj. na transparentan i objektivan način dajući jasnu izreku ili rješenje o utemeljenosti prigovora, odnosno tako da sve prigovore korisnika usluga rješava prema navedenom u točki 2. izvršnog rješenja dajući jasnu uputu o pravnom lijeku tj. o pravu na podnošenje pritužbe povjerenstvu za pritužbe potrošača.
3. U slučaju da davatelj poštanskih usluga HP-Hrvatska pošta d.d. iz Zagreba ne postupi prema naloženom u točki 2. izreke ovog rješenja, poštanski inspektor izreći će odgovornim osobama u izvršeniku novčanu kaznu u iznosu od 90.000,00 kn (devedesettisuća kuna).

Obrazloženje

Rješenjem Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) KLASA: UP/I-344-07/17-02/07; URBROJ: 376-06-18-16 od 24. siječnja 2018., davatelju poštanskih usluga HP-Hrvatskoj pošti d.d., Jurišićeva 13, Zagreb (dalje: izvršenik) naloženo je da prigovore korisnika poštanskih usluga rješava na transparentan i objektivan način odnosno da korisnicima u svojim pisanim odgovorima daje jasnu izreku ili rješenje o utemeljenosti prigovora te da korisnicima u svojim pisanim odgovorima daje jasnu uputu o pravnom lijeku tj. o njihovu pravu na podnošenje pritužbe povjerenstvu za pritužbe potrošača davatelja poštanskih usluga u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanih odgovora.

Rješenje je dostavljeno izvršeniku 26. siječnja 2018. pa je sukladno članku 133. stavku 2. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09; dalje: ZUP) postalo izvršno 27. siječnja 2018.

Poštanski inspektor HAKOM-a je rješavajući podnesak korisnika usluga M.R.L. iz Z. od 24. kolovoza 2018. u svezi neuredne dostave poštanske pošiljke iz međunarodnog prometa prijamnog broja CMxxxxxxxxxDE utvrdio da izvršenik nije postupio prema naloženom u točkama 1. i 2.

rješenja, odnosno da u svojem odgovoru korisniku usluga od 5. rujna 2018. nije riješio o utemeljenosti prigovora niti je korisniku usluga dao uputu o pravnom lijeku. Naime, izvršenik u svojem odgovoru korisniku usluga upućuje isprike radi propusta prilikom uručjenja, izražava žaljenje i nadu za daljnjom suradnjom, ali ne rješava prigovor na objektivan, transparentan i nediskriminirajući način i ne daje korisniku usluga uputu o pravnom lijeku, suprotno odredbama članka 54. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13 i 78/15; dalje: ZPU).

Stoga je, radi izvršenja rješenja poštanskog inspektora, u cilju usklađivanja obavljanja poštanskih usluga s odredbama članka 54. ZPU-a, na temelju članka 139. ZUP-a riješeno kao u izreci ovog rješenja o izvršenju.

U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze izreći će se druga, veća novčana kazna unutar utvrđenog raspona sukladno odredbi članka 142. ZUP-a.

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 od 30 dana od 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