



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	4.2.2019. 8:35:57	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/18-01/05	-04	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-19-5		0

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



Upravni sud u Zagrebu, po sutkinji toga suda Željki Baharović, uz sudjelovanje Suzane Pavić, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja iz Zagreba, protiv tuženice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe, Hrvatske pošte d.d., Zagreb, Jurišićeva 13, radi rješavanja spora između korisnika poštanskih usluga i davatelja poštanskih usluga, nakon usmene i javne rasprave, 30. siječnja 2019. godine,

presudio je

Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/17-02/31, Urbroj: 376-04-17-4 od 06. listopada 2017. godine.

Obrazloženje

Osporavanom odlukom tuženice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/17-02/31, Urbroj: 376-04-17-4 od 06. listopada 2017. g. odbijen je zahtjev tužitelja za rješavanje spora tužitelja s davateljem poštanskih usluga HP-Hrvatskom poštom d.d., Zagreb, Jurišićeva 13, u vezi s rješavanjem prigovora zbog neobavljenih ugovorenih usluga uručenja dva pismena po upravnom postupku brojeva: RC490188957HR i RC479857663HR u cijelosti.

Tužitelj u tužbi pobija zakonitost osporavane odluke te dalje navodi kako iz uvoda osporavane odluke slijedi da je nju donio HAKOM na temelju Zakona o poštanskim uslugama (dalje ZPU), a sukladno odredbi čl. 8. st. 1.1. 8. (koja propisuje nadležnosti HAKOM-a) i odredbi čl. 10. st. 3. (koja propisuje odlučivanje u poslovima HAKOM-a) glede odredbi čl. 55. (koje propisuju rješavanje sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga), te slijedi daje osporavana odluka donijeta na način koji je propisan spomenutom ZPU. Međutim, iz ZPU-a slijedi daje osporavana odluka samo formalno donijeta na propisani način i da osporavana odluka nije zapravo donijeta na propisani način, jer odredba čl. 55. st. 3. spomenutog zakona propisuje da HAKOM rješava sporove iz čl. 55. st 1. na transparentan, objektivan i ne diskriminirajući način, ali odluka HAKOM-a nije donijeta na navedeni način. Početno, prethodno spomenuto se može zaključiti iz obrazloženja osporavane odluke (stranica 1 odlomak 3) u kome se navodi, kako dostavljeno očitovanje, tako također preslika dokumentacija HP-a, koje mu HAKOM uopće nije dostavio, pa je postupio na netransparentan način. Nastavno, HAKOM nije postupio samo na netransparentan način, nego i diskriminirajući način, jer je nedostavljanjem očitovanja i dokumentacije HP-a (u potpunosti) onemogućio njegovo očitovanje u vezi očitovanja i dokumentacije HP-a, iako je odredbom čl. 55. st. 6. ZPU-a propisano kako HAKOM odlukom rješava spor iz čl. 55. st. 1.

ZPU-a na temelju podataka, dokumentacije i očitovanja stranaka u postupku, u pravilu bez provođenja usmene rasprave, pa je HAKOM (osporavanom) odlukom riješio predmetni spor samo na temelju očitovanja HP-a i bez njegovoga očitovanja (kako o očitovanju HP-a, tako isto i o preslici dokumentacije HP-a). Ovo je posebno važno, jer se u obrazloženju osporavane odluke (stranica 2 odlomak 7 i stranica 3 odlomak 1) navodi (između ostaloga) daje HP u cilju dokazivanja propisanog postupanja dostavio, kako preslike izjava poštonoša koji su obavljali prve i druge pokušaje uručjenja predmetnih pismena, tako također preslike dostavnih knjiga od 9. i 19.12., te 7. i 16.11.2016., kao i predložak obavijesti iz koje je razvidno da sadrži sve ZUP-om propisane podatke vezane za (citirano): "dan i sat dostave te gdje do tada korisnik može podići pismeno.", pa je indikativno da mu HP nije dostavio navedenu dokumentaciju u postupku po njegovom prigovoru i mojoj pritužbi, nego ju je (tek) dostavio HAKOM-u u postupku po njegovom zahtjevu (za rješavanje spora), a koju HAKOM uopće nije dostavio njemu (u naravi na njegovo odgovarajuće očitovanje). Završno, HAKOM nije postupio samo na netransparentan i diskriminirajući način, nego isto i na neobjektivan način, jer samo spominje (u naravi prepisuje), kako njegove navode (pogrešne i nepotpune), tako također i navode HP-a, te uopće ne razmatra (u naravi ne ispituje) njegove navode i u potpunosti ih prihvaća (u naravi zdravo za gotovo), pa je ovim HAKOM postupio na subjektivan način.

U slučaju da je HAKOM postupio na objektivan način, onda ne bi samo naveo u obrazloženju osporavane odluke (stranica 1 odlomak 2) kako u zahtjevu (za rješavanje spora) osporava ostavljanje obavijesti o prispjeću pošiljaka, nego bi također naveo kako u zahtjevu osporava i ostavljanje (propisane) obavijesti o danu, te satu druge dostave. Da je HAKOM postupio na objektivan način, onda ne bi naveo u obrazloženju osporavane odluke (stranica 1 odlomak 4) kako je njemu u pokušaju prve dostave 09.12.2016. g. (pismena broj: RC490188957HR) ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke, te također ne bi naveo u obrazloženju osporavane odluke (stranica 2 odlomak 1) kako je njemu u pokušaju prve dostave 07.11.2016. (pismena broj: RC479857663HR) ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke, jer naznačeno proturječi onome što je HAKOM naveo u obrazloženju osporavane odluke (stranica 3 odlomak 1) o tom da (citirano): "HP je dostavio predložak te obavijesti iz koje je razvidno da sadrži sve ZUP-om propisane podatke vezane za dan i sat dostave, te gdje do tada korisnik može podići pismeno.", pa bi (HAKOM) naveo u obrazloženju osporavane odluke (stranica 1 odlomak 4 i stranica 2 odlomak 1) kako je meni u pokušajima prvih dostava ostavljena obavijest o prispjeću pošiljke, te obavijest o danu i satu (druge dostave), kao i gdje do tada može podići pismeno. Inače, u slučaju postupanja HAKOM-a na objektivan način, onda ne bi ponovio nepotpuno i pogrešno utvrđeno činjenično stanje, pogrešno izvedeni zaključak, te pogrešno primijenjeno materijalno pravo iz postupaka koje je kao korisnik prošao u HP-u kao davatelju usluge. Usput, početno je HP-u uputio prigovor datiran 01.02.2017. g. zbog neuredne dostave (čak) dvije pošiljke Upravnog suda u Zagrebu (u naravi pismeno broj: RC479857663HR koje čini poziv za ročište 24.11.2016. g. i podnesak HP-a kao zainteresirane osobe, te također i pismeno broj: RC490188957HR koje čini presuda od 30.11.2016. g.), navodeći (između ostaloga) kako glede specificiranih pošiljaka nije uopće ostavljena, ni propisana obavijest o prispjeću pošiljke, niti propisana obavijest o određenome danu i satu ponovne (u naravi druge) dostave. U vezi opisana prigovora je HP odgovorio dopisom Divizije ekspres, Sektora za korisnike, broj: DE-02/2-3278/17 od 21.02.2017. u kojemu se navode (po HP-u utvrđene) informacije o načinu dostave predmetnih pošiljaka, te primijenjeni interni propisi i odgovarajući zakoni, kao i (citirano): "Zao nam je zbog mogućih poteškoća proizašlih iz nastale situacije, te se nadamo i daljnjoj dobroj suradnji." Nastavno, HP-u je uputio i pritužbu datiranu 01.04.2017., putem maila od 03.04.2017. g. Naknadno, uočio je kako naznačena pritužba nije potpisana, pa je putem urudžbenoga zapisnika dostavio HP-u obavijest datiranu 05.04.2017. sa potpisanom pritužbom. U pritužbi se posebno napominje kako je pobijanim odgovorom (od 21.02.2017. g.) pogrešno i nepotpuno utvrđeno činjenično stanje, te pogrešno

primijenjeno materijalno pravo. U vezi specificirane pritužbe je HP odgovorio dopisom Divizije pošta, Sektora za upravljanje, broj: DP-07-008071/17 od 03.05.2017. g. u kojemu se navode (po Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri HP-u utvrđene) informacije o načinu dostave predmetnih pošiljaka, te primijenjenim internim propisima i odgovarajućima zakonima, kao i (citat): "Nakon uvida u prikupljenu dokumentaciju i provedene rasprave, Povjerenstvo odbija Vašu pritužbu i potvrđuje odgovor Sektora za korisnike br. DE-02/2-3278/17 od 21.2.2017." Završno, HAKOM-u je uputio zahtjev za rješavanje spora datiran 06.06.2017. g. u kojemu se napominje, kako pogrešno i nepotpuno utvrđeno činjenično stanje, te pogrešno izvedeni zaključak, tako također pogrešna primjena materijalnog prava. Dakle, u konkretnom slučaju, pogrešan je HAKOM-ov navod, kako u izreci osporavane odluke (stranica 1), tako također u obrazloženju osporavane odluke (stranica 1 odlomak 1), o tome daje (predmetni) zahtjev za rješavanje spora (njega) sa HP-om u vezi sa rješavanjem prigovora zbog neobavljenih ugovornih usluga uručnja dva pismena po upravnom postupku, pošto je ispravan HAKOM-ov navod u obrazloženju osporavane odluke (stranica 2 odlomak 6) o tome da je (kao korisnik) nezadovoljan načinom dostave pismena po upravnom postupku osobne dostave, a zbog činjenice da sam podnio prigovor datiran 01.02.2017. g. u vezi neuredne dostave čak dvije pošiljke Upravna suda u Zagrebu, odnosno (koristeći terminologiju ZPU-a u odredbi čl. 54. st. 1.) podnio je navedeni prigovor u slučaju kada davatelj poštanskih usluga nije uslugu obavio u cijelosti. Također, pogrešan je i HAKOM-ov navod u obrazloženju osporavane odluke (stranica 2 odlomak 2) o tome da u skladu sa čl. 54. ZPU-a korisnik poštanskih usluga može podnijeti (pisani) prigovor davatelju poštanskih usluga (samo) u slučaju neobavljene ugovorne poštanske usluge u roku tri mjeseca od dana predaje pošiljke, pa iz ovakvog navoda i (nesporne) činjenice da su mi predmetne pošiljke uručene (u naravi ostavljanjem u poštanskom sandučiću) HAKOM izvodi pogrešan zaključak da je davatelj poštanskih usluga obavio ugovorne poštanske usluge u cijelosti. Isto tako, pogrešan je HAKOM-ov navod u obrazloženju osporavane odluke (stranica 3 odlomak 3) o tome da (citat): "Temeljem cjelokupne dokumentacije koja prileži spisu nesporno je utvrđeno daje HP za oba pismena postupio u potpunosti u skladu s propisanim postupkom, u prvom pokušaju dostave ostavio korisniku obavijest u kućnome kovčežiću, a u drugom pokušaju dostave ostavio pismena u kućnome kovčežiću s obzirom da korisnik nije zatečen na adresi." temeljem čega HAKOM pogrešno primjenjuje materijalno pravo, te navodi (citat): "HP je za oba predmetna pismena obavio urednu dostavu te su ugovorne usluge u cijelosti obavljene i nema pravne osnove za usvajanje prigovora korisnika." pri čemu HAKOM (u potpunosti) ignorira utvrđenu činjenicu, kako iz obrazloženja osporavane odluke (stranica 1 odlomak 2), tako i iz obrazloženja osporavane odluke (stranica 2 odlomak 1), o tome daje u prvim pokušajima dostave predmetnih pismena ostavljena (u kućnome kovčežiću) obavijest o prispieću pošiljke, te (u potpunosti) ignorira utvrđenu činjenicu iz obrazloženja osporavane odluke (stranica 2 odlomak 5) o tome da u skladu s odredbama ZUP-a pismena po upravnom postupku HP dostavlja u skladu sa posebnim zakonom (u naravi Zakon o općem upravnom postupku NN br. 47/09) koji u čl. 85. uređuje osobnu dostavu upravnih pismena, a čiji st. 2. (po HAKOM-ovu navodu) propisuje i (citat): "kada se naslovljena osoba ne zatekne na mjestu dostave, dostavljač će u poštanskom sandučiću ili pretincu ili kod osobe zatečene na mjestu dostave ostaviti pisanu obavijest da u određeni dan i sat bude na mjestu dostave radi primanja pismena i gdje do toga dana sama može podići pismeno.", pa je nesporna činjenica da nije HP za oba (predmetna) pismena postupio u potpunosti u skladu s propisanim postupkom, jer je HP (u prvim pokušajima dostave) ostavio samo (pisanu) obavijest o prispieću pošiljke, a uopće nije ostavio propisanu (pisanu) obavijest o određenom danu i satu druge dostave.

Iz tužbe proizlazi da predlaže sudu da poništi osporavanu odluku.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi kako je pobijana Odluka donesena na temelju članka 55. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13 i 78/15; dalje: ZPU) u postupku rješavanja spora između korisnika poštanskih usluga i davatelja poštanskih usluga HP-Hrvatske pošte d.d. (dalje: HP), u vezi s prigovorom zbog neobavljene ugovorene usluge uručjenja pismena po upravnom postupku u cijelosti.

Temeljem članka 55. ZPU-a, u slučaju spora između korisnika i davatelja poštanskih usluga u vezi s rješavanjem prigovora, korisnik može prije podnošenja tužbe nadležnom sudu ili pokretanja drugog izvensudskog postupka, podnijeti zahtjev za rješavanje spora tuženiku. Tuženik sporove rješava donošenjem odluke.

U konkretnom slučaju, tužitelj je pred tuženikom vodio spor s HP-om u vezi s prigovorom zbog neobavljene ugovorene usluge uručjenja dva pismena po upravnom postupku u cijelosti. U tužbi tužitelj u bitnome osporava Odluku ističući nepotpuno i pogrešno utvrđeno činjenično stanje, pogrešno izvedeni zaključak te pogrešno primijenjeno materijalno pravo. Smatra kako je Odluka samo formalno donesena na propisani način, dok način donošenja nije bio transparentan, objektivan i ne diskriminirajući. To obrazlaže činjenicom kako tuženik nije dostavio očitovanje i dokumentaciju HP-a tužitelju na očitovanje pa je postupak donošenja Odluke bio bez očitovanja tužitelja kao stranke u postupku. U odnosu na navode tužitelja, ističe se kako tuženik donosi odluke u skladu s odredbama ZPU-a i Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09; dalje ZUP). Temeljem zaprimljenog zahtjeva za rješavanje spora tužitelja, tuženik je pokrenuo postupak i zatražio očitovanje HP-a po svim navodima iz zahtjeva tužitelja. Temeljem dokumentacija koja je bila u spisu, zahtjeva tužitelja i očitovanja HP-a s pripadajućom dokumentacijom, utvrđene su sve činjenice i okolnosti bitne za rješavanje upravne stvari. Naime, tužitelj je u skladu s odredbama ZUP-a bio dužan iznijeti točno, istinito i određeno činjenično stanje na kojemu je temeljio svoj zahtjev. Tuženik je temeljem takvoga zahtjeva i očitovanja i dokumentacije HP-a, koja sadržava i preslike poštanskih isprava iz službene evidencije HP-a, utvrdio činjenice i okolnosti koje su bitne za razjašnjenje pravog stanja stvari na temelje čega je ispravnom primjenom materijalnog prava odlučio o upravnoj stvari donošenjem Odluke. Na opisani način tuženik je postupio u skladu s odredbama ZPU-a i donio odluku na temelju podataka, dokumentacije i očitovanja stranaka u postupku (zahtjeva tužitelja i očitovanja HP-a), bez provođenja usmene rasprave, na temelju zaprimljenog prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, savjetodavnog tijela osnovanog pri tuženiku prema posebnom zakonu o zaštiti potrošača, a u čijem radu sudjeluju i predstavnici udruga za zaštitu potrošača. Dokumentacija koja prileži spisu bila je dovoljna za odlučivanje o upravnoj stvari, a HAKOM je postupio na transparentan, objektivan i ne diskriminirajući način. Nadalje, tužitelj u tužbi prigovora i na neobavljene ugovorene usluge u cijelosti jer smatra kako je pogrešan zaključak iz Odluke da je davatelj propisno obavio ugovorene poštanske usluge ubacivanjem pismena u kućni kovčežić u drugom pokušaju dostave. Predmetne usluge su usluge uručjenja upravnih pismena s osobnom dostavom, a postupak dostave uređuje članak 85. ZUP-a. Tako kod osobne dostave pismena, kada se naslovljena osoba ne zatekne na mjestu dostave, dostavljač će u poštanskom sandučiću ostaviti pisanu obavijest da u određeni dan i sat bude na mjestu dostave radi primanja pismena i gdje do toga dana sama može podići pismeno. Ako dostavljač u naznačeno vrijeme ne pronađe naslovljenu osobu ostavit će pismeno u njezinom poštanskom sandučiću. HP je dostavio za oba pismena dokaze o prvom pokušaju dostave te drugom pokušaju dostave kada su pismena ostavljena u kućom kovčežiću tužitelja, što se u skladu s ZUP-om smatra obavljenom dostavom. Stoga su ti navodi odnosno prigovori korisnika neosnovani. Također, u tužbi tužitelj osporava i ostavljanje obavijesti o prispieću pošiljaka i ostavljanje propisane obavijesti o danu te satu druge dostave. Takvi navodi su proturječni jer ukoliko korisnik nije zaprimio obavijesti o prispieću pošiljaka koje je HP ostavio u kućnom kovčežiću u prvom pokušaju dostave, nije niti mogao osporavati sadržaj istih. Ukoliko osporava ispravnost

sadržaja ostavljene obavijesti, onda ne može istovremeno osporavati samo ostavljanje obavijesti. Podaci s ostavljenih obavijesti koje osporava koje upisuje radnik HP-a i ne nalaze se niti u jednom drugom dokumentu osim u ostavljenoj obavijesti za konkretnu pošiljku koja se ne izdaje u duplikatu. Stoga prigovori nisu osnovani. Također se napominje kako navodi tuženika o drugim postupcima i sporovima koje vodi pri Sudu i tuženiku, a vezano za prigovore na druge pružene poštanske usluge, nisu relevantni niti za ovaj postupak niti su bili predmet rješavanja u postupku donošenja Odluke pred tuženikom. U odnosu na navode korisnika kojima osporava ispravnost izreke i obrazloženju Odluke u dijelu u kojemu se navodi kako se postupak vodi zbog prigovora na neobavljene usluge uručnja dva pismena u cijelosti, već da se postupak vodi jer je korisnik nezadovoljan načinom dostave pismena ističe se sljedeće. Postupak rješavanja prigovora i sporova korisnika i davatelja poštanskih usluga, sukladno odredbama članka 54. i 55. ZPU-a, može se pokrenuti jedino i isključivo temeljem prigovora u slučaju gubitka pošiljke, prekoračenja roka uručnja, oštećenja pošiljke te zbog neobavljene usluge ili neobavljene usluge u cijelosti. Prigovori na način uručnja i osporavanja ispravnosti postupka dostave smatraju se prigovorima na neobavljenu uslugu u cijelosti. Slijedom navedenog, tuženik u skladu s odredbama ZPU-a nije mogao drugačije odlučiti. Tuženik je u provedenom postupku izvršio sve odgovarajuće provjere kako bi utvrdio je li HP postupio u skladu s odredbama ZUP-a i ZPU-a. Odlukom je tuženik odbio neosnovani zahtjev tužitelja jer su predmetne usluge pružene zakonito. Dokumentacija priložena spisu bila je dovoljna da tuženik pravilno i potpuno utvrdi činjenično stanje i na tako utvrđeno činjenično stanje pravilno primjeni mjerodavni propis.

Iz svega navedenog je razvidna neosnovanost navoda tužitelja, osobito s obzirom da je suprotna strana dostavila dokaze iz kojih je razvidno postupanje pružatelja usluga u skladu s odredbama zakona. Tuženik je poduzimao sve radnje kako bi se utvrdilo pravo stanje stvari radi donošenja pravilne i zakonite odluke, poštujući pri tom načelo materijalne istine sukladno članku 8. ZUP-a. Na tako pravilno i potpuno utvrđeno činjenično stanje, tuženik je na ispravan način primijenio odredbe ZPU-a te donio rješenje u okviru svojih nadležnosti propisanih ZUP-om i ZPU-om.

Slijedom navedenog, tuženik naglašava kako je u sporu korisnika i davatelja poštanskih usluga postupio na transparentan, objektivan i ne diskriminirajući način. Isto tako, tuženikovo rješenje zakonito je i doneseno u okviru njegovih zakonskih nadležnosti, stoga tuženik predlaže da Sud temeljem članka 57. Zakona o upravnim sporovima (NN br. 20/10, 143/12, 152/14, 94/17 i 29/17) odbije tužbu kao neosnovanu.

Tužbeni zahtjev nije osnovan.

Sud je dana 23. siječnja 2019. g. održao usmenu i javnu raspravu u prisutnosti opunomoćenica tuženika i zainteresirane osobe te u odsutnosti uredno pozvanog tužitelja, na temelju ovlaštenja iz odredbe članka 39. stavka 2. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14., 94/16. i 29/17.), o čemu je tužitelj bio upozoren u pozivu za raspravu.

Ocjenjujući zakonitost osporavane odluke, te razmatrajući sporna činjenična i pravna pitanja, sud je izvršio uvid u sudski spis predmeta i spis tuženice dostavljenog u odgovoru na tužbu.

Uvidom u osporavanu odluku sud je utvrdio da je tuženica odbila zahtjev tužitelja za rješavanje spora tužitelja s davateljem poštanskih usluga HP-Hrvatskom poštom d.d., Zagreb, Jurišićeva 13, u vezi s rješavanjem prigovora zbog neobavljenih ugovorenih usluga uručnja dva pismena po upravnom postupku brojeva: RC490188957HR i RC479857663HR u cijelosti

kao neosnovan, s obrazloženjem kako je Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je zaprimila zahtjev za rješavanje spora korisnika poštanskih usluga iz Zagreba, (dalje: korisnik) s davateljem poštanskih usluga HP-Hrvatskom poštom d.d., Zagreb, Jurišićeva 13 (dalje: HP), u vezi s rješavanjem prigovora zbog neobavljene ugovorene usluge uručnja dva pismena po upravnom postupku prijernih brojeva: RC490188957HR i RC479857663HR u cijelosti, u skladu s odredbama Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13 i 78/15; dalje: ZPU). Korisnik u zahtjevu u bitnome ističe pogrešno i nepotpuno utvrđeno činjenično stanje te izvedene pogrešne zaključke i pogrešno primijenjeno materijalno pravo i u odgovoru HP-a i u odgovoru Povjerenstva za rješavanje pritužbi potrošača pri HP-u, osporava ostavljanje obavijesti o prispjeću pošiljaka u kućnom kovčežiću. Traži utvrđivanje neuredne dostave predmetnih pismena i nalaganje HP-u osobno dostavljanje pismena u upravnom postupku. Korisnik je prošao postupak rješavanja prigovora pri davatelju usluge u skladu s člankom 54. ZPU-a. Iz dostavljenog očitovanja i preslike dokumentacije HP-a proizlazi da je korisnik primatelj dvije preporučene pošiljke - pismena po upravnom postupku brojeva RC490188957HR i RC479857663HR, osobne dostave pošiljatelja Upravni sud u Zagrebu. Pismo broj: RC490188957HR naslovljeno na korisnika, predano je HP-u 7. prosinca 2016. g. Prvi pokušaj dostave je bio 9. prosinca 2016. g., a kako primatelj nije bio zatečen na adresi, ostavljena mu je obavijest o prispjeću pošiljke u kućnom kovčežiću. Nakon proteka od pet dana od prve dostave, druga dostava je bila 19. prosinca 2016. g., a s obzirom da korisnik opet nije zatečen na adresi uručena je ubacivanjem u kućni kovčežić. Pismo broj: RC479857663HR naslovljeno na korisnika, predano je HP-u 02. studenog 2016. g. Prvi pokušaj dostave je bio 07. studenog 2016., a kako primatelj nije bio zatečen na adresi, ostavljena mu je obavijest o prispjeću pošiljke u kućnom kovčežiću. Nakon proteka od pet dana od prve dostave, druga dostava je bila 16. studenog 2016. g., a s obzirom da korisnik opet nije zatečen na adresi uručena je ubacivanjem u kućni kovčežić. Korisnik je HP-u uložio prigovor 03. veljače 2017. g. zbog navodnog nezakonitog uručnja predmetnih pismena. HP je svojim odgovorom broj: DE-02/2-3278/17 od 21. veljače 2017. g. prigovor odbio kao neosnovan. Povjerenstvo za pritužbe potrošača pri HP-u je temeljem uložene reklamacije dopisom broj: DP-07- 00807/17 od 03. svibnja 2017.g. odbilo pritužbu i potvrdilo prvostupanjski odgovor HP-a.

U skladu s člankom 54. ZPU-a korisnik poštanskih usluga može podnijeti pisani prigovor davatelju poštanske usluge u slučaju neobavljene ugovorene poštanske usluge u roku tri mjeseca od dana predaje pošiljke. Na pisani odgovor davatelja usluge korisnik može podnijeti pritužbu Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri davatelju usluge. Temeljem članka 55. ZPU-a, u slučaju spora između korisnika i davatelja usluge u vezi s rješavanjem prigovora, korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u u roku od 30 dana od dana zaprimanja pisanog odgovora Povjerenstva za pritužbe potrošača pri davatelju poštanske usluge. HAKOM spor rješava donošenjem odluke.

ZPU-om je propisano da primjena odredaba ZPU-a ne utječe na obvezu drugačijeg načina uručivanja određenih pismovnih pošiljaka uručnje kojih je uređeno posebnim zakonima. Tako ako poseban zakon uređuje uručivanje određenih poštanskih pošiljaka na drugačiji način od načina i uvjeta utvrđenih ZPU-om, davatelj poštanskih usluga mora uručiti poštansku pošiljku na način i uz uvjete određene posebnim zakonom.

U skladu s odredbama ZPU-a i Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge HP-a, preporučena pošiljka je pošiljka za koju se pošiljatelju izdaje potvrda o primitku i uručuje se primatelju uz potpis. Sudska pismena, pismena po upravnom i poreznom postupku te administrativna pismena su preporučene pošiljke s dopunskom uslugom.

Pismena po upravnom postupku HP dostavlja u skladu s posebnim zakonom odnosno Zakonom o općem upravnom postupku (NN br. 47/09; dalje: ZUP). ZUP u članku 85. uređuje

osobnu dostavu upravnih pismena. Tako kod osobne dostave pismena, kada se naslovljena osoba ne zatekne na mjestu dostave, dostavljač će u poštanskom sandučiću ili pretincu ili kod osobe zatečene na mjestu dostave ostaviti pisanu obavijest da u određeni dan i sat bude na mjestu dostave radi primanja pismena i gdje do toga dana sama može podići pismo. Ako dostavljač u naznačeno vrijeme ne pronađe naslovljenu osobu ili ako ona odbije primiti pismo, dostavljač će ostaviti pismo u njezinom poštanskom sandučiću ili pretincu ili ako toga nema, na vratima ili drugom za primatelja vidljivom mjestu. Na dostavnici uz ostavljeno pismo dostavljač će naznačiti razlog takve dostave, dan i sat kada je ostavio pismo i potpisati se. Dostava se smatra obavljenom danom uručnja odnosno danom kada je pismo ostavljeno u poštanskom sandučiću ili pretincu ili ako toga nema, na vratima ili drugom za primatelja vidljivom mjestu, osim ako stranka dokaže da iz opravdanih razloga nije mogla primiti pismo. U konkretnom slučaju, korisnik je nezadovoljan načinom dostave pismena po upravnom postupku osobne dostave te se nakon završenog postupka rješavanja prigovora pri HP-u obratio zahtjevom za rješavanje spora HAKOM-u. U postupku rješavanja prigovora HP je proveo postupak u kojem je utvrdio okolnosti i načine obavljenih dostava predmetnih pismena da bi u konačnici odbio i prigovor i pritužbu kao neosnovane jer je utvrđeno da su obje pošiljke uredno dostavljene u skladu s odredbama ZPU-a i ZUP-a. HP je u postupku rješavanja spora u cilju dokazivanja postupanja u skladu s propisanim postupkom uručnja upravnih pismena osobne dostave dostavio preslike izjava poštonoša koji su obavljali i prve pokušaje uručnja i u drugom pokušaju uručnja predmetnih pismena te preslike dostavih knjiga od 09. i 19. prosinca 2016. te 07. i 16. studenog 2016. g. Kako se obavijesti o prispieću pošiljaka koje se korisnicima ostavljaju u kućnim kovčežićima ne izdaju s pripadajućim preslikama, iste HP nije niti mogao dostaviti. Međutim, HP je dostavio predložak te obavijesti iz koje je razvidno da sadrži sve ZUP-om propisane podatke vezane za dan i sat dostave te gdje do tada korisnik može podići pismo. Korisnik nije dostavio dokaz o opravdanim razlozima zbog kojih eventualno nije mogao primiti pismo, u skladu s odredbom članka 85. ZUP-a. Temeljem cjelokupne dokumentacije koja prileži spisu nesporno je utvrđeno da je HP za oba pismena postupio u potpunosti u skladu s propisanim postupkom, u prvom pokušaju dostave ostavio korisniku obavijest u kućnom kovčežiću, a u drugom pokušaju dostave ostavio pismena u kućnom kovčežiću s obzirom da korisnik nije zatečen na adresi. Korisniku su obje pošiljke uredno uručene. HP je za oba predmetna pismena obavio urednu dostavu te su ugovorene usluge u cijelosti obavljene i nema pravne osnove za usvajanje prigovora korisnika. Tako se smatra da je u postupku rješavanja prigovora i pritužbe pri HP-u ispravno i potpuno utvrđeno činjenično stanje te je izveden ispravan zaključak i ispravno primijenjeno materijalno pravo.

U odnosu na navode korisnika kako nije upoznat s danom dostave pa time niti od kada teku rokovi jer ne zna kada su mu pismena dostavljena ubacivanjem u kućni kovčežić, dodatno se napominje kako je HP predvidio u svojim Općim uvjetima za obavljanje poštanskih usluga dodatne usluge koje su na raspolaganju korisnicima kada nisu u mogućnosti zaprimati pošiljke, kao što je zadržavanje prispjelih pošiljaka u poštanskom uredu ili nadosljanje na drugu adresu. Opći uvjeti su javno objavljeni na internetskim stranicama davatelja usluga te u svim prostorijama namijenjenim korisnicima usluga su dostupni na uvid, a sve u skladu s odredbama ZPU-a. HP u skladu s odredbama ZPU-a ne odgovara kada je šteta nastala jer se korisnik nije koristio odgovarajućom ponudom uslugom. HAKOM je, sukladno odredbama ZPU-a, na temelju utvrđenog činjeničnog stanja i prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga iz članka 55. ZPU-a, zaključio da zahtjev korisnika nije osnovan.

Sljedom navedenog, odlučeno je kao u izreci odluke.

Odredbom članka 54. stavak 1. Zakona o poštanskim uslugama 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.

Odredbom članka 54. stavak 5. Zakona o poštanskim uslugama propisano je da na pisani odgovor davatelja poštanskih usluga korisnik poštanskih usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) 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.

Odredbom članka 55. stavak 1. Zakona o poštanskim uslugama 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.

Odredbom članka 85. stavak 1. Zakona o općem upravnom postupku propisano je da se dostava obavlja osobno naslovljenoj osobi kad od obavljanja dostave počinje teći rok koji se ne može produžiti ili kad je takva dostava propisana (osobna dostava).

Stavkom 2. istog članka propisano je da kad se naslovljena osoba ne zatekne na mjestu dostave, dostavljač će u poštanskom sandučiću ili pretincu ili kod osobe zatečene na mjestu dostave ostaviti pisanu obavijest da u određeni dan i sat bude na mjestu dostave radi primanja pismena i gdje do toga dana sama može podići pismeno.

Stavkom 3. istog članka propisano je da ako dostavljač u naznačeno vrijeme ne pronađe naslovljenu osobu ili ako ona odbije primiti pismeno, dostavljač će ostaviti pismeno u njezinom poštanskom sandučiću ili pretincu ili ako toga nema, na vratima ili drugom za primatelja vidljivom mjestu. Na dostavnici uz ostavljeno pismeno dostavljač će naznačiti razlog takve dostave, dan i sat kad je ostavio pismeno i potpisati se.

Stavkom 4. istog članka propisano je da kad dostavljač prilikom pokušaja dostave sazna da postoje razlozi zbog kojih pismeno uopće nije moguće uručiti naslovljenoj osobi, pismeno će vratiti pošiljatelju uz naznaku razloga zbog kojih pismeno nije moguće dostaviti.

Stavkom 5. istog članka propisano je da se dostava smatra obavljenom danom uručenja, odnosno danom kad je pismeno ostavljeno u poštanskom sandučiću ili pretincu ili ako toga nema, na vratima ili drugom za primatelja vidljivom mjestu, osim ako stranka dokaže da iz opravdanih razloga nije mogla primiti pismeno.

Prema ocjeni suda, osporavana odluka donesena je nakon zakonito provedenog postupka, potpuno i pravilno utvrđenog činjeničnog stanja i uz pravilnu primjenu materijalnog prava. Naime, u konkretnom slučaju, sporan je po tužitelju način dostave pismena u upravnom postupku osobne dostave. U postupku pred ovim Sudom isti je utvrdio kako je u postupku rješavanja prigovora HP, ovdje zainteresirana osoba, proveo postupak u kojem je utvrdio okolnosti i načine obavljenih dostava predmetnih pismena te je utvrđeno, što prihvaća i ovaj Sud jer je isto vidljivo iz spisa tuženika koji je isti dostavio uz odgovor na tužbu i u što je tužitelj mogao izvršiti uvid, da je HP u postupku rješavanja spora u cilju dokazivanja postupanja u skladu s propisanim postupkom uručenja upravnih pismena osobne dostave dostavio preslike izjava poštonoša koji su obavljali i prve pokušaje uručenja i u drugom pokušaju uručenja predmetnih pismena te preslike dostavih knjiga od 09. i 19. prosinca 2016. te 07. i 16. studenog 2016. g. Kako se obavijesti o prispijeću pošiljaka koje se korisnicima ostavljaju u kućnim kovčežićima ne izdaju s pripadajućim preslikama, iste HP nije niti mogao dostaviti. Međutim, HP je dostavio predložak te obavijesti iz koje je razvidno da sadrži sve ZUP-om propisane podatke vezane za dan i sat dostave te gdje do tada korisnik može podići

pismeno. Korisnik nije dostavio dokaz o opravdanim razlozima zbog kojih eventualno nije mogao primiti pismeno, u skladu s odredbom članka 85. ZUP-a.

Dakle, temeljem cjelokupne dokumentacije koja prileži spisu nesporno je utvrđeno, i po mišljenju ovog Suda, da je HP za oba pismena postupio u potpunosti u skladu s propisanim postupkom, u prvom pokušaju dostave ostavio korisniku obavijest u kućnom kovčežiću, a u drugom pokušaju dostave ostavio pismena u kućnom kovčežiću s obzirom da korisnik nije zatečen na adresi. Korisniku su obje pošiljke uredno uručene. HP je za oba predmetna pismena obavio urednu dostavu te su ugovorene usluge u cijelosti obavljene i nije bilo pravne osnove za usvajanje prigovora korisnika, ovdje tužitelja. Zato i ovaj Sud smatra da je u postupku rješavanja prigovora i pritužbe pri HP-u ispravno i potpuno utvrđeno činjenično stanje te je izveden ispravan zaključak i ispravno primijenjeno materijalno pravo. Stoga je i ovdje tuženik, HAKOM, prema mišljenju Suda sukladno odredbama ZPU-a, na temelju pravilno i potpuno utvrđenog činjeničnog stanja i prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga iz članka 55. ZPU-a, utemeljeno zaključio da zahtjev korisnika nije osnovan te pravilno i utemeljeno na zakonu odbio zahtjev tužitelja za rješavanje spora tužitelja s davateljem poštanskih usluga HP-Hrvatskom poštom d.d., Zagreb, a u vezi s rješavanjem prigovora zbog neobavljenih ugovorenih usluga uručenja dva pismena po upravnom postupku brojeva: RC490188957HR i RC479857663HR u cijelosti.

Slijedom svega navedenog, Sud je ocijenio neosnovanima sve prigovore tužitelja iznesenim u tužbi budući je na temelju provedenog postupka ocijenio kako je u cijelosti zakonito proveden postupak koji je tužbi prethodio pa shodno tome i da je Odluka tuženika apsolutno pravilna i na zakonu zasnovana.

Stoga je sud na temelju članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima odbio tužbeni zahtjev kao neosnovan.

U Zagrebu, 30. siječanj 2019.

Sutkinja:

Željka Babarović, 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 (čl. 66. i čl. 70. ZUS-a).

DNA:

1. 10 110 Zagreb,
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10 000 Zagreb, Antuna Frangeša Mihanovića 9
3. Hrvatska pošta d.d., 10 000 Zagreb, Jurišićeva 13
4. U spis

Za točnost otpavka – ovlaštenu službenik:

