



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U SPLITU
Put Supavla 1

Poslovni broj: UsI-431/19-10

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	21.1.2020. 8:59:50	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/19-01/173	376-08	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-20-8		0

U IME REPUBLIKE HR



PRESUDA

Upravni sud u Splitu, po sutkinji toga suda Ani jurišić, te Matei Feracina, zapisničarki, u upravnom sporu tužitelja [REDACTED] protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i davatelja poštanskih usluga, uz sudjelovanje zainteresirane osobe HP-Hrvatska pošta d.d., Jurišićeva 13, Zagreb, zastupane po opunomoćenici (zaposlenici) [REDACTED] nakon usmene i javne rasprave, zaključene 19. prosinca 2019. u prisutnosti tužitelja osobno te opunomoćenice zainteresirane osobe, a u odsutnosti uredno pozvanog tuženika, objavom odluke 31. prosinca 2019.,

presudio je

Poništava se odluka tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/19-02/151, Urbroj: 376-04-19-4 od 18. srpnja 2019. i predmet se vraća na ponovni postupak.

Obrazloženje

Osporenom odlukom tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/19-02/151, Urbroj: 376-04-19-4 od 18. srpnja 2019. u točki 1. izreke odbijen je kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora [REDACTED] ovdje tužitelja, s davateljem poštanskih usluga HP-Hrvatska pošta d.d., Zagreb, Jurišićeva 13, u vezi s rješavanjem prigovora zbog neobavljene ugovorene usluge uručenja preporučene pošiljke broj: [REDACTED] dok je pod točkom 2. u ostalom dijelu zahtjev za rješavanjem spora korisnika poštanskih usluga odbačen kao nedopušten.

Tužitelj je podnio tužbu protiv osporene odluke tuženika od 18. srpnja 2019. zbog povrede pravila upravnog postupka, pogrešno i nepotpuno utvrđenog činjeničnog stanja i zbog pogrešne primjene materijalnog prava. Tužitelj navodi da je zahtjev za rješavanje spora podnio zbog obavljanja necjelovite usluge od strane Hrvatske pošte (u nastavku: HP) glede preporučene pošiljke prijemnog broja: [REDACTED] odnosno sudskog pismena za koje je predviđena obvezna druga dostava, a za koje je HP preko svog službenog dokumenta, Obavijesti o prispjeću pošiljke od 3. siječnja 2019. napisala da se radi o običnoj preporučenoj pošiljci koja se nakon isteka roka od pet radnih dana za preuzimanje pošiljke vraća pošiljatelju. Tužitelj nije prihvatio objašnjenje i isprike HP-a iz njezinog odgovora br. HP-05/12/2/1-10251/19 od 3. travnja 2019. kako se radilo o „nenamjernom previdu“ prilikom ispisivanja Obavijesti o prispjeću predmetne pošiljke, budući da su se isti „nenamjerni

predvidi“ ponavljali u do tada zabilježenih čak 108 slučajeva, od kojih je HP priznala vlastitu odgovornost u dotad 34 okončana postupka, a koje je tužitelj dostavio Povjerenstvu za pritužbe potrošača HP-a (u nastavku: Povjerenstvo) u svojoj žalbi od 30. travnja 2019.

Da bi zataškao takvo nezakonito postupanje HP-a i Povjerenstva tuženik se u pobijanoj odluci nigdje nije očitovao o 34 okončana postupka u kojima je HP ispisivala svoje isprike o tzv. „nenamjernim previdima“, dok je za obavljanje necjelovite poštanske usluge u ovoj pravnoj stvari utvrdio da je nije ni bilo, odnosno da je HP obavila cjelovitu poštansku uslugu, unatoč dokazano pogrešnom ispisivanju Obavijesti o prispijeću predmetne pošiljke. Iz tog razloga tuženik nepotpuno navodi čl. 2. st. 1. toč. 21. Zakona o poštanskim uslugama (ZPU) prema kojem je poštanska usluga ona usluga koja se odnosi na prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje, pa budući da su svi navedeni elementi obavljani-sudsko pismeno je ipak dostavljeno tužitelju - u ovoj pravnoj stvari se (navodno) radi o cjelovito obavljenoj poštanskoj usluzi. Tužitelj se poziva na odredbu čl. 2. st. 1. toč. 21. ZPU-a, koja definira pojam poštanske usluge kao one usluge koja uključuje svako postupanje s poštanskim pošiljkama od strane HP-a, a naročito prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje poštanskih pošiljaka. Zaključuje da ta četiri navedena elementa (prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje) nisu jedina četiri elementa koji definiraju obavljanje poštanskih usluga, nego četiri možda najvažnija elementa i da je ispisivanje Obavijesti o prispijeću pošiljke (što je službeni dokument HP-a), također sastavni dio obavljanja poštanske usluge, pa se u ovoj pravnoj stvari nesporno radi o obavljanju necjelovite poštanske usluge. Jednako tako nezakonita je tvrdnja tuženika kako je u ovoj pravnoj stvari HP postupila sukladno čl. 85. ZUP-a i čl. 42. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge, jer je HP morala na Obavijesti o prispijeću predmetne pošiljke navesti podatke o obveznoj drugoj dostavi, što HP nije učinila, dok se čl. 42. Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge uopće ne odnosi za preporučene pošiljke za koje je obavezna druga dostava. Osim toga, obavljanje osobne dostave poštanske pošiljke, kojeg propisuje čl. 85. st. 5. ZUP-a (na koji se tuženik pozivao) nije ista pravna stvar kao obavljanje cjelovite poštanske usluge, pa njihovo prisilno povezivanje i poistovjećivanje tuženik koristi da bi lažno prikazao činjenično stanje. U odnosu na tvrdnju tuženika prema kojima nije nadležan za provođenje nadzora nad djelatnicima HP-a u postupku donošenja svoje Odluke o rješenu spora, što je navodno sukladno čl. 55. ZPU-a, tužitelj navodi da je ista ne samo nezakonita, nego i kontradiktorna. To stoga što tuženik odmah u sljedećoj rečenici na trećoj stranici obrazloženja pobijane odluke navodi da će obaviti čak i inspekcijski nadzor, sukladno čl. 59. ZPU-a, ali samo radi primjene aplikacije HP-a „digitalni poštar“, dok zbog kontinuiranog nezakonitog postupanja i obavljanja necjelovite poštanske usluge ne namjerava poduzeti ništa. Tužitelj posebno ističe da je tuženik sukladno čl. 59. st. 1. ZPU-a nadležan za provođenje inspekcijskog nadzora nad cjelokupnom primjenom ZPU-a, pa je sasvim izvjesno da će taj inspekcijski nadzor tuženika biti obična farsa, jer tuženik očigledno smatra da inspekcijski nadzor nije namijenjen otkrivanju i sankcioniranju namjernog nezakonitog postupanja. Ustvrdio je da tuženik namjerno ignorira nezakonita postupanja HP-a u do sada utvrđena i dokazana čak 34 okončana postupka u kojima je HP priznala vlastite greške, pripisujući ih tzv. „nenamjernim previdima“, kada je potpuno jednako kao i u ovom predmetnom postupku pogrešno ispisala (34) Obavijesti o prispijeću poštanskih pošiljaka. U međuvremenu je HP priznala vlastitu odgovornost za još 5 postupka koje tužitelj prilaže uz ovu tužbu, zadržavajući pravo dostavljanja novih odluka HP-a u kojima se ista opetovano poziva na „greške“ i „nenamjerne previde“ prilikom ispisivanja novih Obavijesti o prispijeću pošiljke. Tužitelj posebno ističe da se sve ovo dogodilo u vremenskom periodu od samo osam mjeseci, odnosno od 22. listopada 2018. kada je HP donijela prvu svoju ispriku zbog tzv. „nenamjernih previda“ do 2. srpnja 2019. kada je HP donijela zasada zadnju, 39-u ispriku zbog istih tzv. „nenamjernih previda“ pa smatra da se HP, uz zaštitu i protekciju Povjerenstva i tuženika na taj način izruguje tužitelju, ali i zakonskim propisima Republike Hrvatske.

Iz navedenog razloga tužitelj predlaže poništenje odluke tuženika i da sud utvrdi kako se u ovom predmetnom postupku, temeljem 38 ostalih postupaka okončanih istim priznanjima HP-a o tzv. „nenamjernim previdima“ prilikom ispisivanja pogrešnih Obavijesti o prispijeću pošiljki radi o namjernom nezakonitom i necjelovitom obavljanju poštanske usluge od strane HP-a, sve sukladno čl. 22. st. 3. ZUS-a, uz održavanje ročišta.

Tuženik je u dostavljenom odgovoru na tužbu naveo da je neosnovana tužba kojom tužitelj traži poništenje osporene odluke i da sud utvrdi kako se radi o namjernom, nezakonitom i necjelovitom obavljanju poštanske usluge od strane HP-a. Tuženik prvenstveno ističe kako je u provedenom upravnom postupku utvrdio sve činjenice koje su od važnosti za donošenje zakonitog i pravilnog upravnog akta, poštujući pri tome načelo zakonitosti iz čl. 5. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine, broj: 47/09 - dalje: ZUP-a) i načelo utvrđivanja materijalne istine iz čl. 8. ZUP-a te da je osporavana odluka u svemu obrazložena i u skladu s odredbom čl. 98. st. 5. ZUP-a. U konkretnom slučaju, na temelju spisu priložene dokumentacije, tuženik je utvrdio kako je HP u odnosu na rješavanje prigovora/pritužbe postupila sukladno odredbi čl. 54. Zakona o poštanskim uslugama (Narodne novine, broj: 144/12, 153/13 i 78/15, dalje: ZPU-a), odredbi čl. 85. ZUP-a i čl. 42. Općih uvjeta za obavljanje univerzalnih usluga HP-a, koji sadrži opće odredbe uručenja poštanskih pošiljaka. U upravnom postupku koji se vodio pred tuženikom nesporno je utvrđeno kako je HP prvi pokušaj dostave izvršila 3. siječnja 2019. Obzirom da tužitelj nije zatečen na adresi istom je ostavljena Obavijest o prispijeću pošiljke, vremenu i mjestu u kojem se ista može preuzeti, da je tijekom postupka uručenja predmetne pošiljke učinjena pogreška koja se ogleda u krivom ispisivanju obavijesti o prispijeću pošiljke, međutim unatoč utvrđenom propustu HP-a ugovorena poštanska usluga uručenja pošiljke izvršena je u cijelosti, obzirom da je predmetna pošiljka uručena tužitelju 9. siječnja 2019., sukladno informacijama zaprimljene obavijesti, u prostorijama poštanskog ureda Split. Nadalje, tuženik ističe kako je sasvim pogrešno shvaćanje tužitelja prema kojem se poštanska usluga sastoji od drugih elemenata izuzev navedena četiri, u prilog tome, osim odredbe čl. 2. st. 1. toč. 21. ZPU-a govori i odredba članka 15. ZPU-a kojom je regulirana univerzalna usluga i kojom je jasno definirano koje poštanske usluge ista obuhvaća. Pojašnjava da je tom odredbom propisano kako ista obuhvaća isključivo prijem, usmjeravanje, prijenos i uručenje, a isto je prema dokumentaciji koja prileži spisu, u konkretnom slučaju bilo i izvršeno od strane HP-a. U prilog navedenom zaključku da ispisivanje obavijesti ne predstavlja zaseban element poštanske usluge, također govori i odredba članka 37. ZPU-a kojom je regulirano uručenje i prema kojoj jasno proizlazi zaključak da je ispisivanje obavijesti o prispijeću samo jedan od načina uručenja poštanske pošiljke, koji se obavlja samo u slučaju da uručenje nije moguće sukladno odredbama čl. 37. st. 1. do 4. ZPU-a i da eventualni propusti u ispisivanju obavijesti o prispijeću pošiljke predstavljaju određene tehnološke propuste za koje, prema odredbama ZPU-a, nije predviđena odgovornost davatelja poštanske usluge. Tužitelj u tužbi također da ističe, kako je pogrešna tvrdnja tuženika prema kojoj isti nije nadležan za poništavanje nezakonitih odluka, niti za utvrđivanje nezakonitog postupanja HP-a, budući je tuženik u osporavanoj odluci naveo kako će se vezano za primjenu aplikacije digitalni poštar obaviti inspekcijski nadzor sukladno odredbi čl. 59. ZPU-a, zbog čega tužitelj smatra kako je osporavana odluka nezakonita, obzirom je donesena prije okončanja inspekcijskog nadzora. provođenje nadzora nad djelatnicima HP-a budući je tuženik sukladno odredbi čl. 59. ZPU-a nadležan za provođenje inspekcijskog nadzora nad cjelokupnom primjenom ZPU-a dok je odredbom čl. 56. st. 2. toč. 3. ZPU-a utvrđena odgovornost HP-a u slučaju obavljanja necjelovite poštanske usluge zbog čega tuženikove tvrdnje smatra nezakonitim i manipulativnim, pogotovo zbog činjenice kako je tuženik u svojoj ranijoj odluci utvrdio da ipak može obaviti inspekcijski nadzor nad HP-om. U odnosu na gornje navode tužitelja, tuženik ističe kako tužitelj u svojoj tužbi pogrešno spaja dva različita postupka u jedan pa tako smatra da je njegov zahtjev, koji se odnosi na

poništanje odluka HP-a i Povjerenstva te na utvrđivanje kako se u predmetnom slučaju radilo o namjerno nezakonitom i necjelovitom postupanju HP-a, a ne o nenamjernom previdu, dopušten obzirom na odredbe čl. 59. ZPU-a. Tuženik ističe kako su odredbom čl. 54. ZPU-a jasno propisani razlozi za pokretanje postupka rješavanjem spora koji se pred tuženikom vodi sukladno odredbama čl. 55. ZPU-a vezano za konkretnu poštansku uslugu, za koju je korisnik prethodno proveo postupak rješavanja prigovora i pritužbe pri davatelju poštanskih usluga. Tuženik je u ovoj pravnoj stvari sukladno označenom predmetu spora od strane tužitelja, u okviru svoje nadležnosti proveo postupak rješavanja spora za konkretnu pošiljku [] [] i odlučivao je li poštanska usluga uručenja pošiljke u konkretnom slučaju obavljena u cijelosti dok je vezano za primjenu aplikacije digitalni poštar obavijestio poštanskog inspektora na kojem je onda odluka o eventualnom pokretanju postupka inspeksijskog nadzora. Naime, iz odredbi ZPU-a da jasno proizlazi zaključak kako postupak inspeksijskog nadzora predstavlja zaseban postupak koji provodi poštanski inspektor, neovisno od postupka rješavanja spora povodom zahtjeva korisnika.

Predlaže da sud temeljem čl. 57. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10, 143/12, 152/14, 94/16 i 29/17- dalje: ZUS-a) odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.

Rješenjem ovoga suda poslovni broj UsI-431/19-4 od 28. listopada 2019. HP-Hrvatska pošta d.d., Jurišićeva 13. Zagreb, pozvana je da kao zainteresirana osoba sudjeluje u ovom upravnom sporu sukladno odredbi članka 19. stavak 3. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“ broj: 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17 – dalje: ZUS).

Zainteresirana osoba u odgovoru na tužbu u odnosu na neobavljenu uslugu uručenja preporučene pošiljke prijamni broj [] ističe kako se u konkretnom slučaju radilo o preporučenoj pošiljci koja da je na uručenje zaprimljena dana 28. prosinca 2018. godine, te za koju je predviđena druga dostava u slučaju da pošiljka ostane neuručena kod prvog pokušaja dostave. Kako tužitelj prilikom prvog pokušaja dostave nije zatečen, to je poštar putem elektroničkog komunikatora ispisao Obavijest o prispjeću pošiljke, a u kojoj obavijesti nije sadržan podatak o danu kada će se obaviti druga dostava, nego su bili ispisani podaci da će se pošiljka nakon isteka roka za preuzimanje vratiti pošiljatelju. Do tog nenamjernog previda da je došlo iz razloga što je kod zaduženja pošiljke u novoj aplikaciji "Digitalni poštar", pošiljka zadužena kao preporučena pošiljka, a ne kao pismeno koje se mora dostaviti sukladno čl. 85. Zakona o općem upravnom postupku. Zainteresirana osoba ističe kako je unatoč navedenom previdu, predmetna pošiljka uručena tužitelju dana 9. siječnja 2019. godine, što znači da propust u ispisanom sadržaju Obavijesti može predstavljati samo tehnološki propust za koji nije predviđena odgovornost davatelja poštanske usluge.

Zainteresirana osoba posebno ističe kako je nedopušten zahtjev tužitelja da se u postupku bilo pred ovim sudom ili pred tuženikom, postupanje zainteresirane osobe utvrdi kao nezakonito i necjelovito, obzirom na jasne odredbe čl. 54 Zakona o poštanskim uslugama. Posebno ističe kako je u odnosu na uručenje pošiljke [] proveden postupak u povodu prigovora i pritužbe tužitelja, a u kojem postupku je utvrđen previd koji međutim nije bio od utjecaja na izvršenje usluge uručenja, budući da je tužitelju pošiljka uručena dana 9. siječnja 2019. godine. Neosnovani su, ističe dalje zainteresirana osoba i navodi tužitelja o tome da je tuženik odluku u odnosu na uručenje predmetne pošiljke donio prije nego li je izvršio inspeksijski nadzor sukladno odredbi čl. 59. ZPU-a. Postupak inspeksijskog nadzora je postupak koji provodi tuženik, a u kojem se postupku ispituje da li pružatelj poštanske usluge istu obavlja sukladno Zakonu o poštanskim uslugama i aktima Svjetske poštanske unije i drugih međunarodnih poslova. Dužnosti i ovlaštenja tuženika u postupku inspeksijskog nadzora propisani su odredbom čl. 60. Zakona o poštanskim uslugama, te je istom predviđen nadzor pružanja poštanskih usluga, a eventualno donesene odluke u tako provedenom

postupku nisu od utjecaja na prethodno pokrenute pojedinačne postupke koji se vode po prigovorima korisnika. Predlaže odbiti tužbu kao neosnovanu.

Sud je 19. prosinca 2019. održao javnu raspravu, te je strankama, u skladu s odredbom članka 6. ZUS-a dana mogućnost izjasniti se o zahtjevima i navodima drugih stranaka te o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet upravnog spora, na koju raspravu je pristupio tužitelj kao i zainteresirana osoba, dok na istu nije pristupio uredno pozvani tuženik, stoga je Sud sukladno ovlaštenju iz članka 39. stavak 2. ZUS-a raspravu održao u odsutnosti uredno pozvanog tuženika.

Tužitelj je ustrajao u navodima iz tužbe te je naveo da je uvidom u spis ovog upravnog spora utvrdio da pismena koja su mu od strane suda dostavljena nisu zaprimljena datuma navedenih u dostavnici. U spis predmeta predao je pisani podnesak u kojem u bitnome ističe da se u svim predmetima radi o tehnološkom propustu zainteresirane osobe, a ne o nenamjernom previdu nekog njenog djelatnika. U odgovoru na tužbu tuženik je dio zahtjeva tužitelja proglasio nedopuštenim jer želi zataškati takva nezakonita postupanja zainteresirane osobe budući da je naveo da je on obavijestio poštanskog inspektora na kome je odluka o "eventualnom provođenju inspekcijuskog nadzora". Pošto je sukladno čl. 59. poštanski inspektor, djelatnik tuženika to znači da je tuženik samog sebe izvijestio o eventualnom provođenju inspekcijuskog nadzora. Tužitelj je svoj prigovor zainteresiranoj osobi podnio zbog obavljanja necjelovite poštanske usluge sukladno odredbi čl. 54. st.1. ZPU-a, s time da je sukladno odredbi čl. 56. st.2. toč.3. propisana odgovornost zainteresirane osobe u slučaju obavljanja necjelovite usluge, a upravo je tuženik sukladno odredbi čl. 59. st.1. ZPU-a, nadležan za primjenu odredbi ZPU-a. Ističe kako ispisivanje obavijesti o prispijeću pošiljke sastavni dio poštanske usluge, pa budući da je u konkretnom slučaju ispisivanje obavijesti provedeno nezakonito, to je i poštanska usluga obavljena nezakonito i necjelovito. Tuženikovo pozivanje na obavljanje univerzalne usluge se uopće ne odnosi na ovu pravnu stvar jer je tužitelj sukladno odredbi čl. 54. st.1. podnio prigovor protiv davatelja poštanske usluge, a ne protiv davatelja univerzalne usluge koje usluge su različito definirane PU-om. Članak 54. ZPU-a se, osim toga, ne odnosi na univerzalnu uslugu, osim stavka 6. koji spominje Opće uvjete za obavljanje univerzalne usluge, ali samo u smislu da davatelj poštanske usluge mora objaviti postupak podnošenja i rješavanja prigovora kao sastavi dio Općih uvjeta za obavljanje univerzalne usluge. Zainteresirana osoba pogrešno smatra da je uručjenjem pošiljke automatski obavljena poštanska usluga u cijelosti jer je poštanska usluga ona usluga koja uključuje svako postupanje sa poštanskim pošiljkama, sukladno čl. 2.st.1. toč. 21. ZPU-a, što znači da je i ispisivanje obavijesti o prispijeću pošiljke sastavni dio poštanske usluge.

Sud je izveo dokaze uvidom u svu dokumentaciju koja se nalazi u spisu upravnog postupka u kojem je doneseno osporeno rješenje, te uvidom u dokumentaciju koja se nalazi u spisu upravnog spora. Stranke nisu imale daljnjih dokaznih prijedloga.

Na temelju razmatranja svih pravnih i činjeničnih pitanja, sukladno odredbi članka 55. stavak 3. ZUS-a, ovaj Sud utvrdio je da je tužbeni zahtjev tužitelja osnovan.

Odredbom članka 54. stavka 1. Zakona o poštanskim uslugama (Narodne novine, broj: 144/12, 153/13 i 78/15, dalje: ZPU-a), propisano je da korisnik poštanskih usluga može podnijeti pisani prigovor davatelju poštanskih usluga u slučaju gubitka poštanske pošiljke, prekoračenja roka za prijenos i uručenje pošiljke, u slučaju kada davatelj poštanskih usluga nije obavio uslugu ili je nije obavio u cijelosti te u slučaju oštećenja, odnosno umanjenja sadržaja pošiljke, u roku od tri mjeseca od dana predaje poštanske pošiljke u unutarnjem prometu, odnosno u roku od šest mjeseci u međunarodnom prometu.

Prema odredbi članka 55. stavku 1. ZPU-a, 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.

Prema pak članku 38. ZPU-a, ako poseban zakon uređuje uručivanje određenih poštanskih pošiljaka na drukčiji način od načina i uvjeta utvrđenih ovim Zakonom, davatelj poštanskih usluga mora uručiti poštansku pošiljku na način i uz uvjete uređene posebnim zakonom.

Prema članku 42. stavak 1. Općih uvjeta za obavljanje univerzalnih usluga HP (dalje: Opći uvjeti), pod uručjenjem poštanskih pošiljaka, podrazumijeva se dostava i isporuka poštanskih pošiljaka s tim da „dostava“ podrazumijeva uručenje pošiljaka na adresu primatelja, u kućni kovčežić ili poslovne prostorije korisnika, a „isporuka“ podrazumijeva uručenje pošiljaka u poštanskom uredu/sortirnici ili poštanski pretinac.

Iz podataka spisa proizlazi da je tužitelj, poštujući proceduru propisanu člankom 54. i 55. stavak 1. ZPU-a izjavio prigovor HP-u zbog necjelovito izvršene usluge, a nakon što mu je prigovor odbijen, podnio je regulatornom tijelu - tuženiku, zahtjev za rješavanje spora.

Tuženik je taj zahtjev odbio s obrazloženjem u bitnom da je HP navela da je prvi pokušaj dostave 3. siječnja 2019. Tuženik u obrazloženju odluke u odnosu na točku 1. izreke navodi da obzirom tužitelj nije zatečen na adresi, te je poštar ostavio pogrešno napisanu obavijest o prispijeću pošiljke ispisanu iz aplikacije Digitalni poštar koja je tada bila u početnoj fazi primjene. Navodi i kako je unatoč tome predmetna pošiljka uručena korisniku, ovdje tužitelju, 9. siječnja 2019. o čemu kao dokaz dostavlja presliku iz evidencije o provjeri statusa pošiljke HP. Ističe i da ZPU nije predviđena odgovornost davatelja za pogrešno ispisanu obavijest o prispijeću pošiljke. Obrazlaže i da je bez obzira na utvrđenu nepravilnost vezanu za ispisivanje obavijesti predmetna pošiljka uručena korisniku sukladno odredbama članka 37. i 38. ZPU-a, odnosno članka 85. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine, broj: 47/09 - dalje ZUP-a). Smatra i da bi bilo pogrešno kvalificirati postupak i uslugu kao necjelovitu, budući da je razvidno kako je korisnik preuzeo pošiljku u poštanskom uredu, zaključujući da je ciljana usluga obavljena, a da je pri tome došlo do formalne, nenamjerne omaške prilikom ispisivanja obavijesti. Poziva se i na članak 2. stavak 1. točku 21. ZPU-a, kojom je definiran pojam poštanske usluge, kao usluge koja se odnosi na prijem, usmjeravanje, prijenos i uručenje, te da su svi navedeni elementi izvršeni od strane davatelja poštanskih usluga. Iz navedenog razloga odbijen je dio zahtjeva koji se odnosi na necjelovito pruženu uslugu uručivanja preporučene pošiljke, uz tvrdnju kako je HP nesporno postupila sukladno članku 85. ZUP-a i članku 42. Općih uvjeta za obavljanje univerzalnih usluga HP. Vezano za dio zahtjeva kojim korisnik zahtjeva traži da tuženik utvrdi kako se radi o namjernom i necjelovitom postupanju HP, ističe kako nije nadležan za utvrđivanje namjernog nezakonitog postupanja, niti za poništavanje odluka HP, te je u tom dijelu odbacio zahtjev pozivom na odredbu članka 41. stavak 2. ZUP-a, uz obavijest korisniku da će sukladno ovlaštenju iz članka 59. ZPU izvršiti inspekcijski nadzor vezan za primjenu navedene aplikacije digitalni poštar, kako bi se potencijalno utvrdile i otklonile navedene nepravilnosti, a koje se odnose na ispunjavanje obavijesti o prispijeću pošiljke.

Iz dostavljenog očitovanja HP i preslike dokumentacije proizlazi da je tužitelju 3. siječnja 2019., pokušana dostava pošiljke broj: [] kojom prilikom tužitelj nije zatečen na adresi, te je istom ostavljena obavijest o prispijeću pošiljke, vremenu i mjestu u kojem istu može preuzeti u poštanskom uredu Split. Ujedno je obaviješten da se nakon isteka roka od pet radnih dana od dana ostavljene obavijesti pošiljka vraća pošiljatelju.

Imajući u vidu nespornu činjenicu da se u konkretnom slučaju radi o uručjenju preporučene pošiljke, prema pravilima o osobnoj dostavi na kućnu adresu tužitelja, a iz podataka spisa proizlazi da tužitelju nije ostavljena obavijest da će biti pokušana druga

dostava na kućnoj adresi, sukladno pravilima o osobnoj dostavi propisanim ZUP-om i Općim uvjetima, već obavijest da će se pošiljka vratiti pošiljatelju ukoliko korisnik poštanskih usluga ne pristupi u poštanski ured u ostavljenom roku, pa je tužitelj i postupio sukladno toj obavijesti kako se pošiljka ne bi vratila pošiljatelju, pa je tako tužitelj preuzeo predmetnu preporučenu pošiljku broj: : u poštanskom uredu.

U konkretnoj situaciji morala je biti vršena osobna dostava na kućnu adresu tužitelja sukladno pravilima iz članka 85. ZUP-a, a tužitelju prethodno nije ostavljena obavijest u poštanskom sandučiću da će biti pokušana druga dostava na istom mjestu dostave, dakle na adresi tužitelja, već obavijest da tužitelj u ostavljenom roku može preuzeti pošiljku u poštanskom uredu. Imajući u vidu i citiranu odredbu članka 42. stavak 1. Općih uvjeta, koja pod pojmom „dostava“ podrazumijeva uručenje pošiljaka na adresu primatelja, pa kako dostava nije izvršena na kućnu adresu tužitelja, nego je tužitelju prethodno ostavljena pogrešna obavijest koja je isključivala mogućnost drugog pokušaja osobne dostave preporučene pošiljke na adresu tužitelja, pa tako i ostavljanja pismena u poštanski sandučić, to je sukladno toj obavijesti predmetna preporučena pošiljka isporučena tužitelju u poštanskom uredu, stoga pogrešno tuženik smatra i zaključuje da je predmetna pošiljka uručena korisniku uz poštovanje pravila osobne dostave prema članku 85. ZUP-a te sukladno članku 42. stavku 1. Općih uvjeta. Naime, tužitelju je izvršena „isporuka“ predmetne pošiljke u smislu članka 42. stavka 1. Općih uvjeta. Kako se citiranim člankom pod uručenjem poštanskih pošiljaka podrazumijeva dostava i isporuka, Sud zaključuje da je propušteno izvršiti uručenje predmetne pošiljke tužitelju na cjelovit način sukladno Općim uvjetima, pri čemu je isključivo aktivnošću tužitelja sukladno pogrešno ostavljenoj obavijesti pismeno tužitelj stvarno i zaprimio u poštanskom uredu, pa utoliko tužitelju nije pružena cjelovita ugovorena usluga uručjenja preporučene pošiljke, kako osnovano tužitelj u tužbi i navodi, te je osporenom odlukom tuženika u točki 1. izreke povrijeđen zakon na štetu tužitelja.

U odnosu na točku 2. izreke odluke kojom je odbačen prijedlog tužitelja, Sud ističe da osnovano tužitelj u tužbi navodi da je ista kontradiktorna, jer je tuženik u obrazloženju odluke naveo da nije nadležan za utvrđivanje nezakonitog postupanja HP, ali je ujedno obavijestio tužitelja da će sukladno ovlaštenju iz članka 59. ZPU izvršiti inspekcijski nadzor vezan za primjenu navedene aplikacije digitalni poštar, kako bi se potencijalno utvrdile i otklonile navedene nepravilnosti, radi čega zakonitost odluke u navedenom dijelu nije moguće ispitati, jer ista nije sukladna odredbi članka 98. ZUP-a i članka 55. stavak 8. ZPU-a, kojom je propisano da odluka Agencije mora biti posebno obrazložena.

Slijedom navedenog, a budući da osporena odluka tuženika nije zakonita, valjalo je, na temelju odredbe članka 58. stavka 1. ZUS-a, odlučujući u granicama tužbenog zahtjeva sukladno članku 31. stavkom 1. ZUS-a Sud poništiti odluku tuženika, s tim da je predmet bilo potrebno vratiti tuženiku na ponovni postupak.

U ponovnom postupku tuženik je dužan nakon što otkloni ukazane nedostatke, te pravilno i potpuno utvrdi relevantno činjenično stanje, pravilnom primjenom materijalnog prava, ponovno odlučiti o zahtjevu tužitelja, pridržavajući se pritom pravnih shvaćanja i primjedaba ovog suda, u skladu s odredbom članka 81. stavka 2. ZUS-a.

U Splitu, 31. prosinca 2019.

S U T K I N J A

Ana Jurišić, v. r.

