



KLASA: UP/I-344-07/24-02/01
URBROJ: 376-04-24-2
Zagreb, 19. veljače 2024.

Na temelju članka 8. stavka 1. točke 9., članka 59. i 60., Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspekcijskog nadzora nad davateljem poštanskih usluga, trgovačkim društvom HP-Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356, poštanski inspektor Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po službenoj dužnosti, donosi

RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da davatelj poštanskih usluga, trgovačko društvo HP-Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356, postupa suprotno odredbama iz članka 54. stavak 4. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19) na način da isti ne dostavlja pisani odgovor o utemeljenosti podnesenog pisanog prigovora korisnika poštanskih usluga u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja prigovora u unutarnjem prometu, odnosno u roku od najviše 60 dana od dana zaprimanja prigovora u međunarodnom prometu.
2. Nalaže se davatelju poštanskih usluga, trgovačkom društvu HP-Hrvatska pošta d.d., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356, da odmah po primitku ovog rješenja, svim korisnicima poštanskih usluga dostavlja pisane odgovore o utemeljenosti podnesenih prigovora u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja prigovora u unutarnjem prometu, odnosno u roku od najviše 60 dana od dana zaprimanja prigovora u međunarodnom prometu.
3. U slučaju ne postupanja po ovom rješenju, odgovornoj osobi izvršenika izreći će se novčana kazna u iznosu do 3.981,68 eura (slovima: tri tisuće devetsto osamdeset jedan euro i šezdeset osam centi). U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze, izreći će se druga, veća novčana kazna.

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., Velika Gorica, Poštanska ulica 9, OIB: 87311810356, (dalje: HP), u svezi primjene odredbi Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19; dalje: ZPU) vezano uz provjere postupka rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga, sukladno članku 54. ZPU koji se odnosi na rješavanje prigovora korisnika poštanskih usluga.

Inspekcijski nadzor obavljen je u poslovnim prostorijama HP-a, u Službi za upravljanje korisničkim iskustvom i Službi za upravljanje kvalitetom.

Inspekcijski nadzor proveo je poštanski inspektor HAKOM-a (dalje: inspektor), u vremenu od 23. siječnja 2024. do 25. siječnja 2024. Tijekom provedbe nadzora, sastavljen je Zapisnik o obavljenom inspekcijskom nadzoru, KLASA UP/I-344-07/24-02/01, URBROJ: 376-04-24-1 (dalje: Zapisnik), čiji je primjerak uručen nazočnim osobama u inspekcijskom nadzoru.

Obavljenim inspekcijskim nadzorom utvrđeno je da HP u određenim slučajevima postupa suprotno odredbi članka 54. stavak 4. ZPU-a kada je riječ o dostavi pisanih odgovora korisnicima poštanskih usluga. Konkretno, utvrđeno je da HP ne dostavlja pisane odgovore na prigovore korisnika poštanskih usluga unutar propisanog zakonskog roka.

Naime, inspekcijskim nadzorom izvršena je provjera zaprimanja prigovora korisnika poštanskih usluga u organizacijskoj jedinici HP-a, Službi za upravljanje korisničkim iskustvom, koja zaprima i evidentira sve korisničke prigovore u sustav SAP CRM aplikaciji. U provedenoj provjeri zatraženi su podaci o ukupnom broju zaprimljenih prigovora u SAP CRM aplikaciji po osnovi članka 54. stavak 1. ZPU-a za razdoblje od 1. siječnja 2023. do 15. prosinca 2023. Na temelju dostavljenih podataka iz tablice "Prigovori SAP i NŠ 2023", utvrđeno je da je od ukupnog broja zaprimljenih prigovora, njih 14,64% riješeno nakon isteka zakonom propisanog roka, odnosno prigovori su rješavani duže od 30 dana za unutarnji promet, te duže od 60 dana za međunarodni promet.

U daljnjem tijeku inspekcijskog nadzora, metodom slučajnog uzorka, provjereni su rokovi rješavanja četrnaest prigovora prvog stupnja. Analizom uzoraka utvrđeno je da je od ukupno četrnaest prigovora, sedam njih riješeno u skladu sa zakonskim rokom, dok je sedam preostalih prigovora korisnika riješeno nakon isteka zakonski propisanog roka. Preciznije, od tih sedam prigovora izvan propisanog roka, šest prigovora riješeno je izvan roka od 30 dana od dana zaprimanja prigovora u unutarnjem prometu, a jedan prigovor riješen je izvan roka od 60 dana od dana zaprimanja prigovora u međunarodnom prometu, a što sve ukazuje na sustavnu nepravilnost u postupanju HP-a s obzirom na rokove rješavanja prigovora, kako u unutarnjem tako i u međunarodnom prometu.

Također, inspektor je pregledao određeni broj predmeta uključujući predstavke, zahtjeve za rješavanje sporova i zahtjeve upućene inspektoru, koji su pisanim putem podneseni HAKOM-u te je od prisutnih osoba zatražio provjeru postupanja HP-a u vezi s tim predmetima.

Tako, je za predmete, koji su evidentirani u HAKOM-u kao zahtjevi za rješavanjem sporova pod klasifikacijskim brojem: UP/I-344-08/23-02/138; UP/I-344-08/23-02/143; UP/I-344-08/23-02/153; UP/I-344-08/24-02/04, utvrđeno da su isti riješeni nakon isteka zakonski predviđenog roka, kako slijedi:

- U predmetu UP/I-344-08/23-02/138 koji se odnosi na prigovor u unutarnjem prometu prvog stupnja podnesen 8. svibnja 2023., korisniku je 9. lipnja 2023. upućen odgovor o utemeljenosti njegovog prigovora
- U predmetu UP/I-344-08/23-02/143 koji se odnosi na prigovor u unutarnjem prometu prvog stupnja podnesen 19. srpnja 2023., korisniku je 18. rujna 2023. upućen odgovor o utemeljenosti njegovog prigovora
- U predmetu UP/I-344-08/23-02/153 koji se odnosi na prigovor u unutarnjem prometu prvog stupnja podnesen 20. srpnja 2023., korisniku je 25. kolovoza 2023. upućen odgovor o utemeljenosti njegovog prigovora
- U predmetu UP/I-344-08/24-02/04 koji se odnosi na prigovor u unutarnjem prometu prvog stupnja podnesen 29. srpnja 2023., korisniku je 18. listopada 2023. upućen odgovor o utemeljenosti njegovog prigovora
- U predmetima evidentiranim od broja UP/I-344-08/23-02/202 do broja UP/I-344-08/23-02/215, ukupno 14 predmeta, za korisnika A.... d.o.o., a koji se odnose na prigovor u unutarnjem prometu prvog stupnja, podneseni su prigovori 29. kolovoza 2023., korisniku je 25. listopada 2023. upućen odgovor o utemeljenosti njegovog prigovora.

Nadalje, za predmete koji su evidentirani u HAKOM-u kao predstavke pod klasifikacijskim brojevima: 050-02/23-01/203; 050-02/23-01/209; 050-02/23-01/220; 050-02/23-01/250; 050-02/23-01/253, utvrđeno je prekoračenje roka kod rješavanja prigovora i to kako slijedi:

- U predmetu 050-02/23-01/203 koji se odnosi na prigovor u unutarnjem prometu prvog stupnja podnesen 25. srpnja 2023., korisniku je 29. rujna 2023. upućen odgovor o utemeljenosti njegovog prigovora
- U predmetu 050-02/23-01/209 koji se odnosi na prigovor u unutarnjem prometu prvog stupnja podnesen 29. kolovoza 2023., korisniku je 6. listopada 2023. upućen odgovor o utemeljenosti njegovog prigovora
- U predmetu 050-02/23-01/220 koji se odnosi na prigovor u unutarnjem prometu prvog stupnja podnesen 4. kolovoza 2023., korisniku je 18. listopada 2023. upućen odgovor o utemeljenosti njegovog prigovora
- U predmetu 050-02/23-01/250 koji se odnosi na prigovor u unutarnjem prometu prvog stupnja podnesen 1. i 5. rujna 2023., korisniku je 8. studenog 2023. upućen odgovor o utemeljenosti njegovog prigovora
- U predmetu 050-02/23-01/253 koji se odnosi na prigovor u unutarnjem prometu prvog stupnja podnesen 23. kolovoza 2023., korisniku je 23. listopada 2023. upućen odgovor o utemeljenosti njegovog prigovora

Člankom 54. stavkom 1. 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 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, dok je stavkom 4. propisano da je davatelj poštanskih usluga obvezan dostaviti pisani odgovor korisniku poštanskih usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja prigovora u unutarnjem prometu, odnosno u roku od najviše 60 dana od dana zaprimanja prigovora u međunarodnom prometu.

Provedenim inspekcijskim nadzorom inspektor utvrđuje da je HP prekršio odredbu članka 54. stavak 4. ZPU-a koja propisuje dostavu pisanog odgovora korisnicima poštanskih usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora unutar zakonski propisanog roka.

S obzirom na činjenično stanje utvrđeno u ovom inspekcijskom nadzoru, valjalo je radi otklona nepravilnosti i nedostataka te usklađivanja obavljanja poštanskih usluga s odredbama ZPU-a i važećih propisa, na temelju članka 60. stavka 1. točke 6. ZPU-a te članka 96. ZUP, odlučiti kao u izreci ovog rješenja.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor, što ne odgađa provedbu rješenja. Protiv ovoga rješenja može se u roku od 30 dana od dana njegova primitka, pokrenuti upravni spor pred upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

POŠTANSKI INSPEKTOR

Marija Šimić, dipl. ing.

Dostaviti:

1. HP-Hrvatska pošta d.d., Poštanska ulica 9, 10410 Velika Gorica – -osobna dostava
2. U spis

