

**ORGANIZACIJA ZAŠTITA KORISNIKA  
POŠTANSKIH USLUGA U SUSTAVU  
HRVATSKE POŠTE**

Zagreb, 24.2.2016.

*Ured za odnose s regulatorom*



## ZAKONSKE OBAVEZE

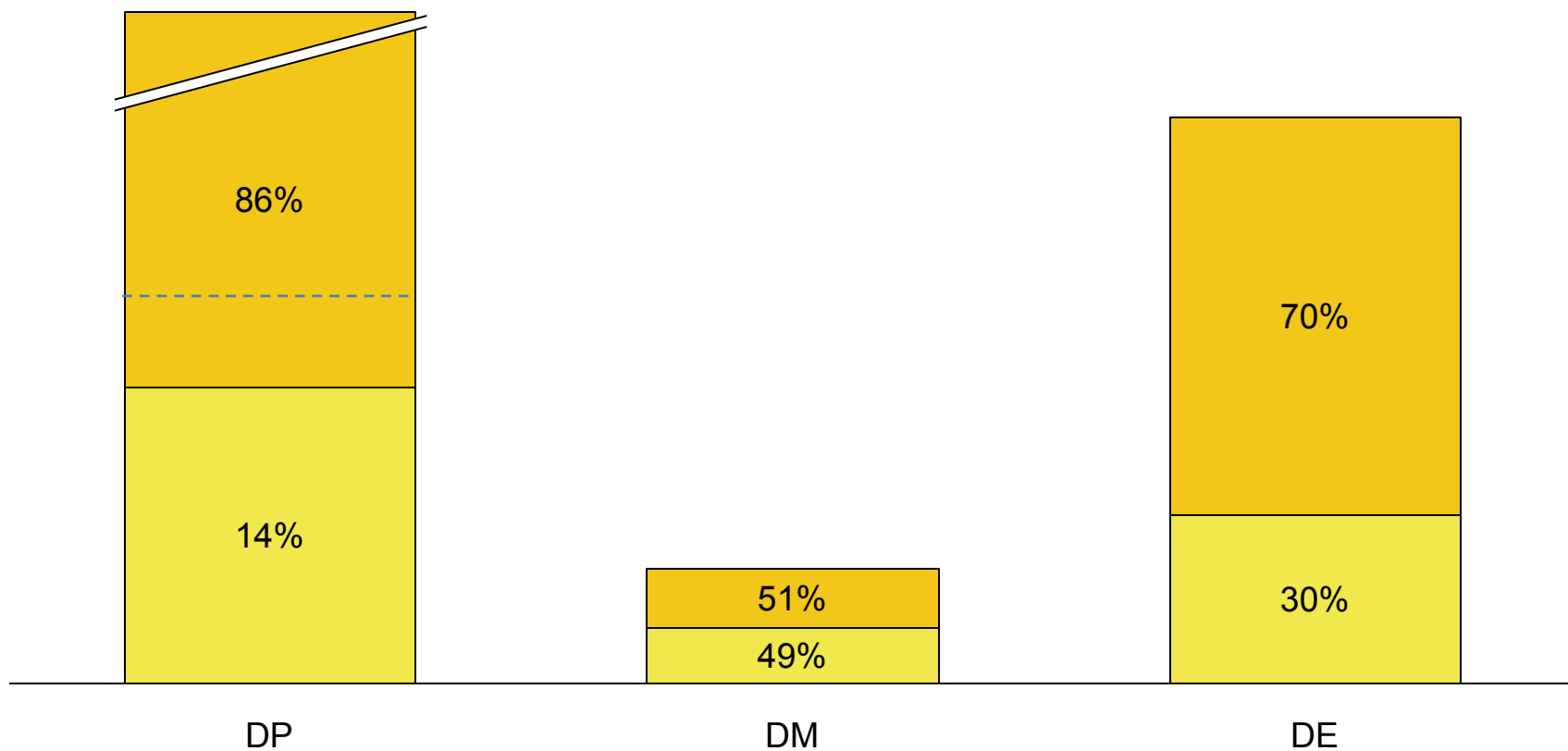
- Zakon o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15)
- Pravilnik o obavljanju univerzalne usluge (NN 41/13)
- Zakon o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15)
- Opći uvjeti za obavljanje univerzalne usluge [www.posta.hr](http://www.posta.hr)
- Opći uvjeti za obavljanje ostalih poštanskih usluga [www.posta.hr](http://www.posta.hr)

## Organizacija podnošenja prigovora

- ukupan broj prigovara ~ 28.000 (~16.000 obične pošiljke)
- I stupanj unutar Sektora za korisnike ~ 12.000 prigovora
- II stupanj povjerenstvo ~ 400 pritužba/reklamacija

## Prigovori: Opravdanost prigovora u 2015.

-  Opravdani
-  Neopravdani



## Aktivnosti koje je HP pokrenu u cilju zaštite korisnika

- izmjena procesa za pošiljke individualnih pošiljatelja koje sadrže dopunsku uslugu otkupnina
- U međunarodnom prometu - ERS
- Izmjena procesa i načina označavanja povratnica (trostruku barcod brojevi)
- Izmjena procesa podnošenja prigovora za izgubljene povratnice
- Informatizacija podnošenja prigovora za ugovorne korisnike
- rokovi rješavanje prigovora u roku od 5 – 14 dana (zakonski rokovi 15 / 30 dana)

Zagreb, 24.2.2016.

**PITANJA?**