

KLASA: UP/I-344-07/17-02/08
URBROJ: 376-06-18-9
Zagreb, 12. lipnja 2018.

Poštanski inspektor Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, po provedenom inspekcijskom nadzoru nad davateljem poštanskih usluga HP-Hrvatska pošta d.d., Zagreb, Jurišićeva 13, na temelju članaka 60. i 62. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13 i 78/15) i članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), po službenoj dužnosti donosi

RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da davatelj poštanskih usluga HP-Hrvatska pošta d.d. iz Zagreba ne prenosi i ne uručuje obične pismovne pošiljke i preporučene pošiljke u stanju u kakvom ih zaprima, jer pošiljke oštećuje prilikom vezivanja u svežnjeve namijenjene za daljnji prijenos i uručenje primateljima u unutarnjem prometu.
2. Nalaže se davatelju poštanskih usluga HP-Hrvatskoj pošti d.d. iz Zagreba da obične pismovne pošiljke i preporučene pošiljke u unutarnjem prometu prenosi i uručuje u stanju u kakvom su zaprimljene, odnosno da prijenos i uručenje pošiljaka vrši bez oštećivanja istih vezivanjem u svežnjeve.
3. Nalaže se davatelju poštanskih usluga HP-Hrvatskoj pošti d.d. iz Zagreba da odmah po primitku rješenja započne s postupanjem prema naloženom u točki 2. ovog rješenja.

Obrazloženje

Poštanski inspektor Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimio je 15. prosinca 2017. podnesak P.Š.H. iz B. zastupanoj po punomoćniku A.Š.H. (dalje: korisnik) u svezi oštećenja pismovne pošiljke pošiljatelja Klinika za bolesti srca i krvnih žila Medicinskog fakulteta iz Zagreba. Navodi korisnika i dostavljeni dokazi upućivali su na propuste HP-Hrvatske pošte d.d. Zagreb (dalje: HP) prilikom prijensa i uručnja predmetne pismovne pošiljke. Također, odgovor HP-a na prigovor korisnika bio je proturječan podacima iz dostavljenog zapisnika o nepravilnosti predmetne pošiljke pa je poštanski inspektor zaključkom od 7. ožujka 2018. pokrenuo inspekcijski nadzor nad HP-om.

U obavljenom inspekcijskom nadzoru, nakon provedene usmene rasprave 14. ožujka 2018., zahtjeva za očitovanjem poslanog HP-u 23. travnja 2018. te zaprimanja izjava i očitovanja HP-a od 5. i 12. travnja 2018., odnosno od 8. svibnja 2018., poštanski inspektor HAKOM-a utvrdio je, u bitnom, sljedeće.

Predmetna pismovna pošiljka (dalje: pismo) zaprimljena je nepoznatog datuma vjerojatno u Zagrebu, a prispjela je 14. prosinca 2017. u PU 31550 Valpovo oštećena na tri mjesta na gornjem rubu omotnice. Stoga je poštar na poledinu pisma stavio žig od 14. prosinca 2017. i napomenu o

oštećenju, dok je primatelju (korisniku) u kućnom kovčežiću ostavio obavijest o prispijeću pisma, a pismo predao u PU 31222 Bizovac radi uručjenja, odnosno sačinjavanja zapisnika o nepravilnosti.

Nakon dolaska korisnika u PU sačinjen je zapisnik o nepravilnosti pošiljke (dalje: zapisnik) s brojnim netočnostima, odnosno propustima radnika HP-a te naznakom o postojanju vanjskog oštećenja pisma i njegova sadržaja, uz opis kako je pismo bilo u povezu pa je tako i oštećeno. U zapisnik nisu uneseni podaci o tome da li vanjsko pakiranje odgovara prirodi sadržaja pisma.

Suprotno navedenim činjenicama HP 26. siječnja 2018. na prigovor korisnika odgovara da nije odgovoran za štetu, jer je uzrok istoj pošiljatelj koji nije pakirao pošiljku na način da osigura njezin sadržaj ili se nije koristio odgovarajućom, ponuđenom uslugom, bez davanja ikakve upute korisniku o pravnom lijeku. Iz odgovora jasno proizlazi da HP nije niti prišao utvrđivanju razloga nastanka štete (nagađa razloge) i zaključuje kako ne postoji pravo korisnika na naknadu štete, jer takva obveza nije niti propisana odredbama Zakonom o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13 i 78/15; dalje: ZPU).

Nadalje, Povjerenstvo za pritužbe potrošača pri HP-u rješavajući po pritužbi korisnika 26. veljače 2018. potvrđuje odgovor HP-a od 26. siječnja 2018. te ponavlja kako isplata naknade za običnu poštansku pošiljku nije predviđena ZPU-om.

Nesporno je da je pismo oštećeno te je korisnik pokrenuo postupak rješavanja spora pred HAKOM-om. Korisnik je i ranije (2016.) podnosio prigovore HP-u na uručjenje oštećenih pisama te ovdje, u konkretnom slučaju, s pravom postavlja upit HP-u kako treba biti pakirano obično pismo, list papira, a da se ne razdere, tj. da li omotnica mora biti sačinjena od metala.

Poštanski inspektor HAKOM-a je od 9. ožujka do 27. listopada 2016. proveo inspekcijski nadzor nad HP-om (KLASA: UP/I-344-07/16-02/02) u svezi poštivanja odredbi ZPU-a kojima je, pored ostalog, propisan način prijenosa i uručjenja poštanskih pošiljaka. Provedenim inspekcijskim nadzorom utvrđeno je da HP pisma i preporučene pošiljke oštećuje odnosno zarezuje kuverte i sadržaj kuverti (pisana priopćenja, dokumenti i sl.) prilikom vezivanja tih pošiljaka špagom u svežnjeve ili prilikom strojnog vezivanja tih pošiljaka plastičnom vrpcom. HP je tada pozvan da poduzme organizacijske, tehničko-tehnološke i edukativne mjere radi ispunjenja obveze za prijenosom i uručjenjem poštanskih pošiljaka u stanju u kakvom su i zaprimljene. HP je u tom postupku odbacio svoju odgovornost radi oštećenja pošiljaka, navodeći, uglavnom, da je pošiljatelj odgovoran za ispravno pakiranje pošiljaka te da je odgovornost davatelja uređena isključivo odredbama ZPU-a o zaštiti korisnika i rješavanju prigovora, odnosno obvezom za isplatom naknade štete (članci 54-57.), ali je ipak poduzeo preventivne mjere izdavanjem okružnice 137/16 od 21. travnja 2016. radi pravilne izrade svežnjeva pošiljaka.

Činjenice utvrđene ovim inspekcijskim nadzorom poduzetom po podnesku korisnika upućuju na daljnju praksu HP-a da vezivanjem pošiljaka u svežnjeve iste oštećuje. Također, i očitovanje HP-a u ovom postupku od 12. travnja 2018. dostavljeno je HAKOM-u u oštećenoj omotnici (R RC 794115689 HR od 12. travnja 2018. iz 31200 Osijek). Stoga je utvrđeno kao u točki 1. izreke rješenja.

Institut odgovornosti prema korisnicima usluga ne dira niti isključuje obvezu HP-a za pravilnim izvršavanjem tehnoloških procesa.

Nastavno na izneseno, poštanski inspektor HAKOM-a je na temelju članka 60. stavka 1. točke 6. ZPU-a i članka 96. Zakona o općem upravnom postupku, a radi ispunjenja obveze HP-a da poštanske pošiljke prenosi i uručuje u stanju u kojem ih zaprima sukladno odredbi članka 33. stavka 3. ZPU-a, riješio kao u točki 2. odnosno 3. izreke rješenja.

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 30 dana od dana primitka ovog rješenja.

POŠTANSKI INSPEKTOR

***Eduard Briški, dipl. ing.
univ. spec. elect. comm.***

Dostaviti:

1. HP-Hrvatska pošta d.d., Jurišićeva 13, 10 000 Zagreb - UP-osobna dostava
2. U spis