

KLASA: UP/I-344-07/18-02/04

URBROJ: 376-05-18-3

Zagreb, 2. siječnja 2019.

Temeljem članka 8. stavka 1. točke 9., članka 59. i 60. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13 i 78/15) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku inspekcijskog nadzora nad davateljem poštanskih usluga Hrvatskom poštom d.d. iz Zagreba, Jurišićeva 13, poštanski inspektor Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

## **RJEŠENJE**

- I. Nalaže se davatelju poštanskih usluga Hrvatskoj pošti d.d. iz Zagreba, Jurišićeva 13 da odmah po primitku ovog rješenja, svim korisnicima poštanskih usluga omogući pravo na podnošenje prigovora u roku od tri mjeseca od dana predaje poštanske pošiljke u unutarnjem poštanskom prometu.
- II. Nalaže se davatelju poštanskih usluga Hrvatskoj pošti d.d. iz Zagreba, Jurišićeva 13 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, a koji se također odnose na unutarnji poštanski promet.
- III. Nalaže se davatelju poštanskih usluga Hrvatskoj pošti d.d. iz Zagreba, Jurišićeva 13 da u roku od 30 dana od dana primitka ovog rješenja, u svojim poštanskim ispravama koje se u bitnom odnose na utvrđivanje pravovaljanosti uručjenja pošiljke za koje se izdaje potvrda o primitku pošiljke i koje se uručuju uz potpis, osigura jasan podatak kome je poštanska pošiljka uručena, a u slučaju kada nije uručena osobno primatelju.

## **Obrazloženje**

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) provela je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad davateljem poštanskih usluga Hrvatskom poštom d.d. iz Zagreba, Jurišićeva 13 (dalje: HP), glede provjere postupka rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga, a u skladu sa odredbama članka 54. i 55. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13 i 78/15; dalje: ZPU) te donesenih propisa u svezi rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga.

Inspekcijski nadzor obavljen je u poslovnim prostorijama HP-a, s naglaskom na određene dijelove poštanske mreže koji obavljaju postupke rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga, i to u poštanskim uredima na području Slavenskog Broda (Mreža PU 5-7 Slavonski Brod), poštanskim uredima na području Koprivnice-Križevci (Mreža PU 48 Koprivnica) te Službi za korisnike HP-a.

Inspekcijski nadzor proveo je poštanski inspektor HAKOM-a, u vremenu od 21. studenog 2018. do 12. prosinca 2018. O obavljenom inspekcijskom nadzoru, sačinjen je zapisnik, čiji je primjerak uručen nazočnim osobama u nadzoru.

Provedenim inspekcijskim nadzorom, utvrđeno je sljedeće.

U inspekcijskom nadzoru, u poštanskoj mreži zaprimanje/rješavanje prigovora korisnika poštanskih usluga, unutar roka od 3 mjeseca od dana primitka pošiljke, obavlja se u pravilu, sukladno postupku koji je propisan internim aktima, na sljedeći utvrđen način:

Na upit korisnika, putem aplikacije Provjera statusa pošiljke, utvrđuje se je li poštanska pošiljka uručena te ukoliko jest, pristupa se ispisu Provjere statusa pošiljke koja se nakon toga uručuje korisniku kao informacija o uručenju njegove poštanske pošiljke, a nakon čega korisnik može podnijeti prigovor ako nije zadovoljan obavljenom provjerom.

Nadalje, ukoliko se iz Provjere statusa pošiljke ne može utvrditi što je sa poštanskom pošiljkom učinjeno, ili nije razvidno iz uvida u Provjeru statusa pošiljke da je pošiljka uručena, u tom slučaju pristupa se zaprimanju prigovora od korisnika sukladno članku 54. ZPU-a te se korisniku omogućuje da odmah podnese i zahtjev za naknadu štete, o čemu radnik HP-a izdaje odgovarajuću potvrdu korisniku, na način kako je propisano internim aktima. Po potrebi, kao dokaz o uručenju pošiljke, odgovor na prigovor korisnika može sadržavati i presliku dostavne ili isporučne poštanske isprave.

Glede zaprimanja/rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga, a nakon isteka roka od 3 mjeseca od dana primitka pošiljke u unutarnjem prometu, korisniku se u pravilu, daje odgovor da se prigovori nakon isteka tog roka ne mogu podnijeti, a sukladno članku 54. stavku 1. ZPU-a. U tom slučaju, korisnik se upućuje na mogućnost korištenja dopunske usluge izdavanja preslike poštanske isprave koja se odnosi na uručenje poštanske pošiljke, a koja se naplaćuje sukladno važećem cjeniku poštanskih usluga te se po zahtjevu korisnika za korištenjem dopunske usluge izdavanja preslike poštanske isprave, korisniku uručuje preslika odgovarajuće dostavne ili isporučne poštanske isprave.

Uvidom u gore navedene poštanske isprave koje se odnose na uručenje poštanske pošiljke, kao i uvidom u šaltersku aplikaciju koju radnici koriste u postupcima davanja informacija i postupcima rješavanja prigovora glede utvrđivanja valjanosti uručenja poštanske pošiljke, utvrđeno je da nemaju valjani podatak kome je poštanska pošiljka zapravo uručena, a u slučajevima kada nije uručena osobno primatelju.

Također je utvrđeno, da kod dopunske usluge izdavanja preslike poštanske isprave koja se odnosi na uručenje poštanske pošiljke, u bitnom, preslika ne sadržava podatke o osobi kojoj je pošiljka zapravo uručena u slučaju kada pošiljku ne prima osobno primatelj.

Glede navedenog, može se zaključiti da poštanske isprave koje se odnose na uručenje poštanske pošiljke, u takvim slučajevima ne mogu biti pravovaljane isprave glede utvrđivanja pravovaljanog statusa o uručenju poštanske pošiljke.

Sukladno članku 2. stavku 1. točke 28. i 33. ZPU-a, primatelj poštanske pošiljke je pravna ili fizička osoba na koju je poštanska pošiljka adresirana i kojoj se pošiljka treba uručiti na temelju naloga pošiljatelja, dok uručenje poštanskih pošiljaka predstavlja uručenje primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na adresi primatelja, ubacivanjem u kućni kovčežić ili uručenje u poslovnoj prostoriji davatelja poštanskih usluga.

Nadalje, sukladno članku 37. stavku 1. i 4. ZPU-a, poštanske pošiljke uručuju se osobno primatelju, zakonskom zastupniku ili opunomoćenoj osobi te iznimno ako pošiljku nije moguće uručiti tim osobama, pošiljka se uručuje odraslom članu kućanstva, osobi stalno zaposlenoj u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji primatelja, ili ovlaštenoj osobi u poslovnoj prostoriji pravne ili fizičke osobe gdje je primatelj zaposlen.

Izuzev, sukladno članku 38. ZPU-a, ako poseban zakon uređuje uručivanje određenih poštanskih pošiljaka na drugačiji način od načina i uvjeta utvrđenih ZPU-a, davatelj poštanskih usluga mora uručiti pošiljku na način i uz uvjete uređene tim posebnim zakonom.

Nastavno na navedeno, u slučajevima kada pošiljku u ime primatelja preuzima njegov punomoćnik, član kućanstva ili kod primatelja zaposlena osoba u kućanstvu, potvrđivanje primitka pošiljke obavlja se na način da radnik HP-a označuje i odnos prema primatelju, a kako je to jasno propisano člankom 49. stavkom 3. Općih uvjeta za obavljanje univerzalnih usluga, odnosno člankom 55. stavkom 3. Općih uvjeta za obavljanje ostalih usluga HP-a, ili na način kako je propisano posebnim zakonima. To iz razloga, jer upravo oznaka tog odnosa prema primatelju daje jasnu informaciju kome je pošiljka zapravo uručena ukoliko nije uručena primatelju osobno, a što je osobito važno za utvrđivanje pravovaljanosti uručjenja poštanske pošiljke.

Stoga je inspektor naložio da je obveza HP-a, da u svim svojim poštanskim ispravama koje se u bitnom odnose na utvrđivanje pravovaljanosti uručjenja pošiljke za koje se izdaje potvrda o primitku pošiljke i koje se uručuju uz potpis, osigura jasan podatak kome je poštanska pošiljka zapravo i uručena, a u slučaju kada nije uručena osobno primatelju, sve u cilju da korisnik u konačnici ukoliko to zatraži, zaprimi jasan podatak o konačnom statusu pošiljke i uručjenju iste.

Nadalje, inspekcijskim nadzorom izvršena je provjera zaprimanja prigovora korisnika.

Sukladno članku 54. stavku 1. ZPU-a, korisnik poštanskih usluga može podnijeti pisani prigovor davatelju poštanskih usluga u slučaju gubitka poštanske pošiljke, prekoračenja roka za prijenos i uručjenje 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.

U pojedinim organizacijskim jedinicama utvrđena su određena ne postupanja, a koja se odnose, u bitnom, na zaprimanje prigovora na način propisan važećim propisima, a kako bi korisnik u konačnici na podneseni prigovor zaprimio i pravovaljani odgovor na prigovor, sukladno navedenom članku ZPU-a.

Tako je utvrđeno da pojedini uredi, umjesto da zaprime prigovor korisnika koji je u roku od tri mjeseca od dana predaje poštanske pošiljke u unutarnjem prometu, korisnika upućuju na korištenje dopunske usluge izdavanja preslike poštanske isprave, a koja usluga bi se u pojedinom slučaju čak i naplatila sukladno važećem cjeniku, mada se radi o prigovoru kojim korisnik navodi da njegova pošiljka nije uručena primatelju. Sukladno navedenom, potrebno je osigurati zaprimanje svih prigovora korisnika u roku od tri mjeseca od dana predaje poštanske pošiljke u unutarnjem prometu.

Također, inspekcijskim nadzorom, izvršena je provjera dostavljanja pisanog odgovora na zaprimljeni prigovor u propisanim rokovima.

Sukladno članku 54. stavku 4. ZPU-a, davatelj poštanskih usluga obavezan je dostaviti pisani odgovor korisniku poštanskih usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja prigovora u unutarnjem prometu.

Glede navedenog, u Službi za korisnike zatražen je uvid u Knjige zaprimljenih/otpremljenih prigovora u 2018., koje se odnose na poštanski ured 52100 Pula i 52104 Pula. Uvidom u zaprimljene prigovore od poštanskog ureda 52100 Pula, utvrđeno je da je u 2018. zaprimljeno ukupno do dana

inspekcijskog nadzora 105 prigovora. Metodom uzoraka, izvršena je provjera roka rješavanja prigovora za osam poštanskih pošiljaka u unutarnjem poštanskom prometu te je utvrđeno da je od osam prigovora, jedan prigovor riješen u roku od 30 dana, dok sedam prigovora korisnika nije riješeno pravodobno, odnosno u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja prigovora za pošiljke u unutarnjem prometu. Sukladno navedenom, potrebno je također osigurati dostavljanje pisanih odgovora o utemeljenosti podnesenih prigovora u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja tih prigovora, a koji se odnose na unutarnji poštanski promet.

Uzimajući u obzir 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. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), odlučiti kao u izreci ovog rješenja.

#### UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena. Protiv ovog rješenja može se, u roku od 30 dana od dana njezina primitka, pokrenuti upravni spor pred upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

**POŠTANSKI INSPEKTOR**

***Božidar Ister, dipl. ing.***

#### Dostaviti:

1. Hrvatska pošta d.d., Jurišićeva 13, 10000 Zagreb, UP - osobna dostava
2. U spis