



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U SPLITU
 Put Supavla 1

REPUBLIKA HRVATSKA
 HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
 ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	13.1.2020. 10:36:28	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/19-01/156	376-08	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-20-6		0



U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Splitu, po sutkinji toga suda Mireli Valjan-Harambašić, te Milki Škaro Grozdanić, 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, nakon usmene i javne rasprave, zaključene 12. prosinca 2019., objavom odluke temeljem čl. 61. st. 5. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj 20/10, 143/12, 152/14, 94/16 i 29/17), 19. prosinca 2019.,

presudio je

Poništava se odluka tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/19-02/154, 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-344-08/19-02/154, Urbroj: 376-04-19-4 od 18. srpnja 2019. u točki 1. izreke odbijen je kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora ovdje tužitelja s davateljem poštanskih usluga HP-Hrvatska pošta d.d., Zagreb, Jurišićeva 13, u vezi s rješavanjem prigovora zbog neobavljene ugovorene usluge uručena 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 kojeg je HP preko svog službenog dokumenta, Obavijesti o prispjeću pošiljke od 7. prosinca 2018. 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-05/12/2/1-10229/19 od 5. 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 tad zabilježenih čak 108 slučajeva, od kojih je HP priznala vlastitu

odgovornost u dotad 34 okončanih postupaka, a koje je tužitelj dostavio Povjerenstvu za pritužbe potrošača HP-a (u nastavku: Povjerenstvo) u svojoj žalbi od 2. svibnja 2019.

Da bi zataškao takvo nezakonito postupanje HP-a tuženik se u pobijanoj presudi nigdje nije očitovao o (dotad) 34 okončanih postupaka u kojima je HP ispisivala svoje isprike o „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 dokazanom 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 obvezna druga dostava. Osim toga, obavljanje osobne dostave poštanske pošiljke, kojeg propisuje čl. 85. st. 5. ZUP-a (na kojeg 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 poništavanje nezakonitih odluka HP i Povjerenstva, što je navodno sukladno odredbama 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 inspeksijski 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 tvrdi da je tuženik sukladno čl. 59. st. 1. ZPU-a nadležan za provođenje inspeksijskog nadzora nad cjelokupnom primjenom ZPU-a, dok je čl. 56. st. 2. toč. 3. ZPU-a utvrđena odgovornost HP-a u slučaju obavljanja necjelovite poštanske usluge, pa tuženikove leksičke doskočice smatra nezakonitim i manipulativnim. 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“, kad je potpuno jednako kao i u ovom predmetnom postupku pogrešno ispisala 34 Obavijesti o prispijeću poštanskih pošiljaka. Tužitelj posebno ističe da se sve ovo dogodilo u vremenskom periodu od samo osam mjeseci, odnosno od 22. listopada 2018. kad je HP donijela prvu svoju isprikuzbog tzv. „nenamjernih previda“ do 2. srpnja 2019. kada je HP donijela zasada zadnju, 39-u isprikuzbog istih tzv. „nenamjernih previda“ pa je nesporno da se HP, uz zaštitu i protekciju Povjerenstva i tuženika na taj način izruguje tužitelju, ali i zakonskom propisima Republike Hrvatske.

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, što detaljno obrazlaže u nastavku odgovora na tužbu.

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 7. prosinca 2018. 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 13. prosinca 2018., 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. U odnosu na navode tužitelja vezane za točku 2. izreke odluke 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 poništavanje odluka HP-a i Povjerenstva te kako se radilo o namjerno nezakonitom i necjelovitom postupanju HP dopušten, 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, dok bi se povodom gornjeg zahtjeva tužitelja prema odredbama ZPU-a mogao provesti postupak inspeksijskog nadzora, sukladno odredbi čl. 59. ZPU-a, a koji kao zasebni postupak, provodi poštanski inspektor i u slučaju da utvrdi povredu ZPU-a donosi rješenje. Imajući u vidu da je predmetna pošiljka uručena tužitelju proizlazi kako je HP postupila u skladu s odredbama ZPU-a, ZUP-a i Općih uvjeta te je tuženik zaključio kako u konkretnom slučaju nema pravne osnove za usvajanjem zahtjeva tužitelja. Slijedom svega navedenog, tuženik smatra da je osporavana odluka zakonita. 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.

Sud je 12. prosinca 2019. održao javnu raspravu, te je strankama, u skladu s odredbom članka 6. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10, 143/12, 152/14, 94/16 i 29/17- dalje: 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, 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.

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 uručenjem 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 izvršen 7. prosinca 2018. Tuženik u obrazloženju odluke u odnosu na točku 1. izreke navodi da obzirom tužitelj nije zatečen na adresi istom je poštar ostavio pogrešno napisanu obavijest o prispjeću pošiljke ispisanu iz aplikacije Digitalni poštar. Unatoč tome predmetna pošiljka uručena korisniku, ovdje tužitelju, 13. prosinca 2018. 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 uručenja 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 7. prosinca 2018. 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 uručanju 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 poštivanje 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 uručanjem 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 uručanja 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 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, 19. prosinca 2019.

SUTKINJA

Mirela Valjan-Harambašić, v.r.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude nije dopuštena žalba na temelju odredbe članka 66.a stavka 1. ZUS-a.



Za točnost otpravka-ovlašteni službenik

Milka Škaro Grozdanić